**Specyfikacja procesów i wymagań biznesowych** Systemu Teleinformatycznego do Obsługi Nieodpłatnej Pomocy Prawnej , Nieodpłatnego Poradnictwa Obywatelskiego oraz Edukacji Prawnej **(SPWB)**

**Wersja: 1.1**

**Warszawa, lipiec 2024**

Spis treści

[1. Wykaz użytych skrótów oraz symboli 3](#_Toc169262903)

[2. Wstęp 4](#_Toc169262904)

[3. Cele biznesowe 4](#_Toc169262905)

[3.1 Wykaz celów biznesowych 4](#_Toc169262906)

[3.1.1 Cel biznesowy <NPP\_CB\_001> 4](#_Toc169262907)

[3.1.2 Cel biznesowy <NPP\_CB\_002> 4](#_Toc169262908)

[3.1.3 Cel biznesowy <NPP\_CB\_003> 5](#_Toc169262909)

[3.1.4 Cel biznesowy <NPP\_CB\_004> 5](#_Toc169262910)

[3.1.5 Cel biznesowy <NPP\_CB\_005> 6](#_Toc169262911)

[3.1.6 Cel biznesowy <NPP\_CB\_006> 6](#_Toc169262912)

[4. Wymagania Biznesowe 6](#_Toc169262913)

[5. Opis procesów biznesowych 7](#_Toc169262914)

[5.1.1 Lista usług publicznych 8](#_Toc169262915)

[5.1.2 Dekompozycja procesu biznesowego 8](#_Toc169262916)

[6. Aktorzy biznesowi 8](#_Toc169262917)

[6.1 Aktor biznesowy <Przedstawiciel Starosty> 9](#_Toc169262918)

[6.2 Aktor biznesowy <Przedstawiciel Wojewody> 10](#_Toc169262919)

[6.3 Aktor biznesowy <Przedstawiciel Ministerstwa Sprawiedliwości> 10](#_Toc169262920)

[6.4 Aktor biznesowy <Obywatel> 10](#_Toc169262921)

[6.5 Aktor biznesowy <Wykonawca> 10](#_Toc169262922)

[6.6 Aktor biznesowy <Recenzent> 10](#_Toc169262923)

[6.7 Aktor biznesowy <Koordynator NGO> 11](#_Toc169262924)

[6.8 Aktor biznesowy <Koordynator SP> 11](#_Toc169262925)

[7. Lista załączników 11](#_Toc169262926)

[8. Spis Tabel 11](#_Toc169262927)

# Wykaz użytych skrótów oraz symboli

Niniejszy podrozdział prezentuje definicje wszystkich pojęć, akronimów i skrótów wykorzystywanych w dokumencie.

|  |  |
| --- | --- |
| **Skrót / Symbol** | **Znaczenie** |
| NP | Usługi nieodpłatnej pomocy prawnej i nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego łącznie |
| NPP | Nieodpłatna pomoc prawna |
| NPO | Nieodpłatne poradnictwo obywatelskie |
| NM | Nieodpłatna mediacja |
| Wykonawca | Wykonawca – osoba udzielająca NP |
| Tytuł Wykonawcy | Tytuł Wykonawcy – Adwokat, Radca Prawny, Aplikant adwokacki, Aplikant radcowski, Mgr prawa, Doradca obywatelski, Doradca podatkowy, Mediator (jedna osoba może mieć jednocześnie kilka tytułów) |
| NGO | NGO - organizacja pozarządowa |
| SP | Samorządy prawnicze:  - IA Okręgowa Rada Adwokacka,  - IR Rada Okręgowej Izby Radców Prawnych, |
| Koordynator | Urzędnik odpowiedzialny za obsługę NP na swoim terenie:  - powiatowy  - wojewódzki  - krajowy |
| Recenzent | Osoba zatrudniona przez wojewodę do wykonania określonej liczby recenzji losowo wybranych udzielonych NPO. Recenzent musi mieć tytuł Doradcy Obywatelskiego. |

# Wstęp

Aktualnie proces dokumentowania nieodpłatnej pomocy prawnej oraz nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego opiera się na wprowadzaniu przez osoby udzielające nieodpłatnej pomocy do systemu teleinformatycznego do obsługi nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego oraz edukacji prawnej szeregu danych związanych z udzieloną poradą. Dane z udokumentowanych porad służą do sporządzania przez starostów w cyklach kwartalnych sprawozdań z realizacji zadań, które za pośrednictwem właściwych wojewodów są przekazywane Ministrowi Sprawiedliwości.

Karty nieodpłatnej pomocy przekazywane są raz w miesiącu właściwemu staroście. Zgodnie z art. 12 ustawy: starosta przekazuje co kwartał, za pośrednictwem właściwego wojewody, Ministrowi Sprawiedliwości, zbiorczą informację o wykonaniu zadań, o których mowa w [art. 8 ust. 1](https://sip.legalis.pl/document-view.seam?documentId=mfrxilrtg4ytgmzqgy3dkltqmfyc4nbxgm2dsmzrga), na obszarze powiatu w terminie do końca miesiąca następującego po zakończeniu kwartału.

Należy mieć przy tym na względzie, że ustawa przewiduje pięcioletni okres przechowywania kart nieodpłatnej pomocy prawnej i nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego, po którym należało będzie dokonać ich archiwizacji.

# Cele biznesowe

Rozdział zawiera wykaz celów biznesowych jakie musi wspomagać projektowany system informatyczny.

## Wykaz celów biznesowych

### Cel biznesowy <NPP\_CB\_001>

Tabela 1 Zmniejszenie pracochłonności procesu dokumentowania zadania udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej i świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego

|  |  |
| --- | --- |
| **Identyfikator wymagania** | **Opis wymagania** |
| Identyfikator | NPP\_CB\_001 |
| Nazwa | Zmniejszenie pracochłonności procesu dokumentowania zadania udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej i świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego. |
| Treść | Zmniejszenie pracochłonności procesu dokumentowania zadania udzielania nieodpłatnej pomocy poprzez automatyzację procesów wprowadzania danych. Usprawnienie dokumentowania porad oraz generowania sprawozdań pozwala zoptymalizować działania, tak by przeznaczony w tym celu czas oraz zasoby komputerowe takie jak [pamięć](https://pl.wikipedia.org/wiki/Pami%C4%99%C4%87_komputerowa) ilość przesyłanych danych były jak najmniejsze. |
| Miary kontrolne | Elektroniczna wersja karty pomocy – część A oraz sprawozdania dokumentowane z zachowaniem wytycznych wskazanych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej (Dz. U. z 2021 r. poz. 945)  Archiwizacja kart pomocy po 5 latach. |
| Wersja | 1.1 |
| Data modyfikacji | 18.07.2024 |

### Cel biznesowy <NPP\_CB\_002>

Tabela 2 Zwiększenie efektywności i jakości raportowania

|  |  |
| --- | --- |
| **Identyfikator wymagania** | **Opis wymagania** |
| Identyfikator | NPP\_CB\_002 |
| Nazwa | Zwiększenie efektywności i jakości raportowania |
| Treść | Zwiększenie efektywności i jakości raportowania (usprawnienie procesu, wyeliminowania błędów poprzez walidację wprowadzanych danych oraz komunikaty o konieczności zamieszczania opisów w sposób zapewniający anonimowość osoby uprawnionej. |
| Miary kontrolne | System nie dopuszcza niekompletnej dokumentacji do zapisu. System dopuszcza do sprawozdawczości tylko dokumentację kompletną i poprawnie wypełnioną. |
| Wersja | 1.1 |
| Data modyfikacji | 18.07.2024 |

### Cel biznesowy <NPP\_CB\_003>

Tabela 3 Skrócenie czasu dostępu do informacji sprawozdawczych oraz obniżenie kosztów obsługi tego zadania

|  |  |
| --- | --- |
| **Identyfikator wymagania** | **Opis wymagania** |
| Identyfikator | NPP\_CB\_003 |
| Nazwa | Skrócenie czasu dostępu do informacji sprawozdawczych oraz obniżenie kosztów obsługi tego zadania. |
| Treść | Skrócenie czasu dostępu do informacji sprawozdawczych oraz obniżenie kosztów obsługi tego zadania |
| Miary kontrolne | Sporządzanie sprawozdawczości elektronicznie, w systemie. Sprawozdania są dostępne w czasie rzeczywistym dla starostw, wojewodów i Ministra Sprawiedliwości zgodnie z właściwością. |
| Wersja | 1.1 |
| Data modyfikacji | 18.07.2024 |

### Cel biznesowy <NPP\_CB\_004>

Tabela 4 Zwiększenie dostępności do informacji o świadczonych usługach.

|  |  |
| --- | --- |
| **Identyfikator wymagania** | **Opis wymagania** |
| Identyfikator | NPP\_CB\_004 |
| Nazwa | Zwiększenie dostępności do informacji o świadczonych usługach. |
| Treść | Zmniejszenie zapytań o dostępność wizyt poprzez umożliwienie rezerwacji wizyty w systemie przez pracowników starostwa oraz przez obywatela za pośrednictwem ogólnopolskiej strony do zapisów na porady prawne. Informacje o punktach dla obywatela dostępne są na stronie publicznej w postaci mapy punktów pomocy w Polsce.  Dodatkowo system umożliwia osobom z trudnością w poruszaniu się bądź komunikowaniu zarezerwowanie terminu wizyty poza punktem oraz na odległość. |
| Miary kontrolne | Dostępna mapa punktów pomocy na stronie publicznej  Możliwe zarezerwowanie porady przez obywatela oraz jednolity system rezerwacji dla pracownika starostwa powiatowego.  System powinien umożliwić osobom z trudnością w poruszaniu się bądź komunikowaniu zarezerwowanie terminu wizyty poza punktem oraz na odległość. |
| Wersja | 1.1 |
| Data modyfikacji | 18.07.2024 |

### Cel biznesowy <NPP\_CB\_005>

Tabela 5 Zwiększenie standardu jakości świadczonych usług

|  |  |
| --- | --- |
| **Identyfikator wymagania** | **Opis wymagania** |
| Identyfikator | NPP\_CB\_005 |
| Nazwa | Zwiększenie standardu jakości świadczonych usług. |
| Treść | Wyższy standard udzielanego poradnictwa poprzez wsparcie mechanizmów zapewniania jakości poradnictwa, wdrożonych wraz z każdorazową nowelizacją ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej (Dz. U. z 2021 r. poz. 945) rekomendacjami właściwych. |
| Miary kontrolne | Raporty zbierające informacje będące podstawą do wykrycia anomalii  Wdrożone reguły i walidacje zapobiegające nadużyciom  Systemowe wsparcie recenzji porad NPO  Lista NGO dopuszczonych do świadczenia usług oraz wykreślonych z listy |
| Wersja | 1.1 |
| Data modyfikacji | 18.07.2024 |

### Cel biznesowy <NPP\_CB\_006>

Tabela 6 Zwiększenie poziomu wiedzy o udzielanej nieopłatnej pomocy prawnej, świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego

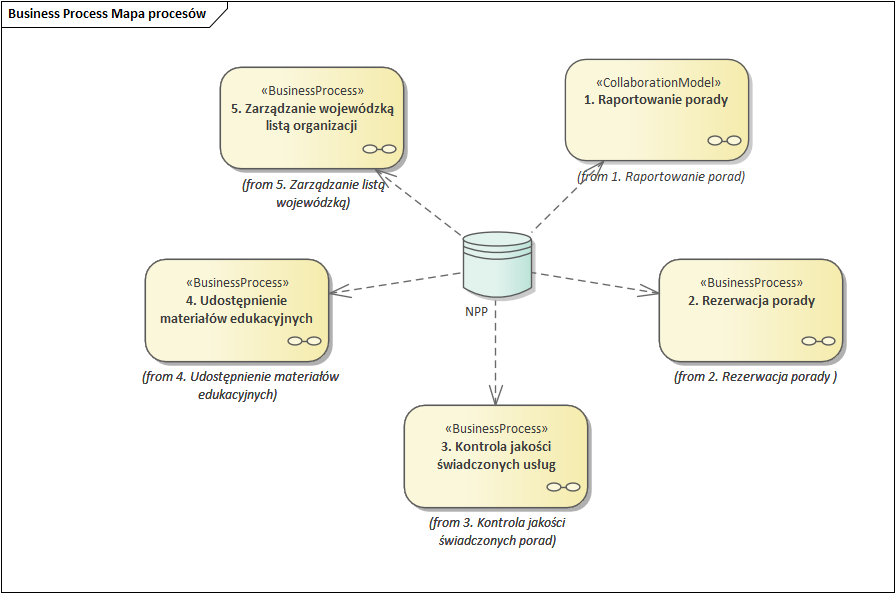
|  |  |
| --- | --- |
| **Identyfikator wymagania** | **Opis wymagania** |
| Identyfikator | NPP\_CB\_006 |
| Nazwa | Zwiększenie poziomu standaryzacji wiedzy o udzielanej nieopłatnej pomocy prawnej oraz świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego |
| Treść | Zwiększenie poziomu wiedzy o udzielanej nieopłatnej pomocy poprzez możliwość umieszczania przydatnych artykułów, FAQ w jednym miejscu, tj. w Bazie Wiedzy. Treści powinny zmieniać się dynamicznie. |
| Miary kontrolne | Możliwość publikacji treści edukacyjnych dla pracowników starostwa, urzędów wojewódzkich, osób udzielających porad prawnych oraz Ministerstw Sprawiedliwości. |
| Wersja | 1.1 |
| Data modyfikacji | 18.07.2024 |

# Wymagania Biznesowe

Wymagania zostały opisane w dokumencie *NPP\_1.4. - SWSI - Specyfikacja wymagań systemu informatycznego*

# Opis procesów biznesowych

System obejmuje swoją działalnością poniższe procesy biznesowe.



Procesy te złożone są z podprocesów/czynności:

1. Raportowanie porady – wsparcie systemu w realizacji czynności, mających na celu udokumentowanie porady oraz w oparciu o zebrane dane wygenerowanie raportów Staroście, Wojewodzie oraz Ministerstwu Sprawiedliwości tj.:

1.1 rejestracja danych o punktach NPP/NPO, zawartych i rozwiązanych umowach w powiecie

1.2 rejestracja danych o systemie w powiecie: podmiocie prowadzącym punkty,

1.3 adresach, dyżurach, harmonogramie oraz telefonie informacyjnym i innych danych kontaktowych

1.4 rejestracja osób udzielających porad NPP/NPO oraz mediacji

1.5 wypełnienie karty pomocy część A

1.6 generowanie raportu z udzielonych porad NPP/NPO oraz mediacyjnych

1.7 wprowadzenie ankiet (części B kart pomocy) i przekazywanie opinii za pośrednictwem systemu organizacjom pozarządowym oraz samorządom prawniczym

1.8 generowanie raportu z udzielonych porad NPP/NPO oraz mediacyjnych

1. Rezerwacja porady poprzez:

2.1 rezerwację usług poprzez witrynę internetową (ONLINE)

2.2 rezerwację porady przez pracownika starostwo powiatowe

1. Kontrola jakości świadczonych usług

3.1 recenzje i oceny wojewódzkie porad NPO

3.2 kontrola organizacji przez starostwo

3.3 kontrola wykonawców wskazanych przez Samorządy Prawnicze

1. Udostępnienie materiałów edukacyjnych

4.1 dla obywatela – publikacja treści edukacyjnych dla obywateli

4.2 dla zalogowanych użytkowników

1. Zarządzanie wojewódzką listą organizacji:

5.1 rejestracja wniosku o wpis organizacji na listę

5.2 rejestracja spraw spornych

5.3 rejestracja wykreśleń z listy

5.4 usunięcie wniosku.

### Lista usług publicznych

Opis usług w formie tabelarycznej.

Tabela 7 Usługa publiczna <Rezerwacja porady >

|  |  |
| --- | --- |
| **Atrybut usługi** | **Wartość** |
| Identyfikator | NPP-UP-001 |
| Nazwa | Rezerwacja porady |
| Syntetyczny opis | Rezerwacja terminu porady |
| Interfejs | kontakt osobisty (rezerwacja poprzez starostwo),  telefon (rezerwacja poprzez starostwo),  e-mail (rezerwacja poprzez starostwo),  on-line (rezerwacja przez obywatela). |
| Lokalizacja(e) | * wszystkie urzędy starostwa powiatowego eksploatujące system, * ONLINE |

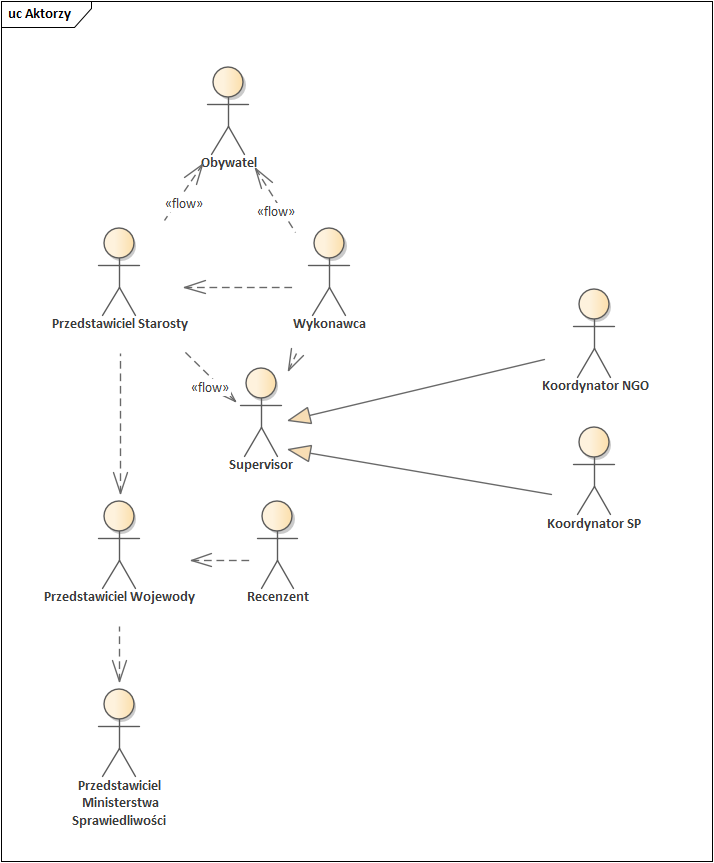
### Dekompozycja procesu biznesowego

#### Diagram procesu biznesowego

Diagramy głównych procesów, wspieranych przez system, zostały przedstawione w pliku SWZ - TOM III - Załącznik nr 1B do Umowy.docx.

# Aktorzy biznesowi

Poniższy schemat prezentuje aktorów biznesowych występujących w obszarze modelowanej działalności.



## Aktor biznesowy <Przedstawiciel Starosty>

* Przedstawiciel Starosty
* Koordynator powiatowy lub pracownik infolinii
* Pracownik starostwa powiatowego odpowiedzialny za koordynację zadań związanych ze świadczenie usług w powiecie m.in. zawieranie umów z wykonawcami, zakładanie punktów, obsadzanie dyżurów, rezerwację wizyt
* Powiązany: Przedstawiciel Wojewody, Wykonawca, Obywatel, Supervisor

## Aktor biznesowy <Przedstawiciel Wojewody>

* Przedstawiciel Wojewody
* Koordynator wojewódzki
* Pracownik urzędu wojewódzkiego odpowiedzialny za koordynację zadań związanych ze świadczenie usług w województwie m.in. sprawozdawczość kwartalna, ocena porad NPO
* Powiązania z innymi aktorami: Przedstawiciel Starosty, Przedstawiciel Ministerstwa Sprawiedliwości, Recenzenci

## Aktor biznesowy <Przedstawiciel Ministerstwa Sprawiedliwości>

* Przedstawiciel Ministerstwa Sprawiedliwości
* Koordynator zadań na poziomie kraju
* Pracownik z ramienia Ministerstwa Sprawiedliwości odpowiedzialny za koordynację zadań związanych ze świadczenie usług w kraju
* Powiązania z innymi aktorami: Przedstawiciel Wojewody, Przedstawiciel Ministerstwa Sprawiedliwości, Przedstawiciel Starosty

## Aktor biznesowy <Obywatel>

* Obywatel
* Obywatel – odbiorca usługi
* Obywatel ma dostęp do danych publicznych oraz do systemu rezerwacji wizyt bez potrzeby uwierzytelniania
* Powiązania z innymi aktorami: Wykonawca, Przedstawiciel Starosty

## Aktor biznesowy <Wykonawca>

* Wykonawca
* Świadczy usługi NP
* Wykonawca musi legitymować się przynajmniej jednym z tytułów – Adwokat, Radca Prawny, Aplikant adwokacki, Aplikant radcowski, Mgr prawa, Doradca obywatelski, Doradca podatkowy, Mediator (jedna osoba może mieć jednocześnie kilka tytułów)
* Powiązania z innymi aktorami: Przedstawiciel Starosty, Obywatel, Koordynator NGO, Koordynator SP

## Aktor biznesowy <Recenzent>

* Recenzent
* Osoba zatrudniona przez wojewodę do wykonania określonej liczby recenzji losowo wybranych udzielonych NPO.
* Recenzent musi mieć tytuł Doradcy Obywatelskiego. Może być jednocześnie Wykonawcą, ale nie w województwie, którym jest recenzentem
* Powiązania z innymi aktorami: Przedstawiciel Wojewody, Wykonawca

## Aktor biznesowy <Koordynator NGO>

* Koordynator NGO (może być równocześnie Wykonawcą)
* Koordynator z ramienia organizacji, z którą powiat zawarł umowę na świadczenie usług
* Osoba odpowiedzialna za nadzór usług świadczonych przez wykonawców z ramienia organizacji pozarządowej
* Powiązania z innymi aktorami: Przedstawiciel Starosty, Wykonawca

## Aktor biznesowy <Koordynator SP>

* Koordynator SP (może być jednocześnie Wykonawcą)
* Koordynator z ramienia okręgowego samorządu prawniczego
* Osoba odpowiedzialna za nadzór usług świadczonych przez wykonawców wskazanych przez SP
* Powiązania z innymi aktorami: Przedstawiciel Starosty, Wykonawca

# Lista załączników

Tabela 8. Załączniki

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **L.p.** | **Załącznik** | **Uwagi** |
|  | SWZ - TOM III - Załącznik nr 1B do Umowy |  |

# Spis Tabel

[Tabela 1 Zmniejszenie pracochłonności procesu dokumentowania zadania udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej 4](#_Toc169262942)

[Tabela 2 Zwiększenie efektywności i jakości raportowania 4](#_Toc169262943)

[Tabela 3 Skrócenie czasu dostępu do informacji sprawozdawczych oraz obniżenie kosztów obsługi tego zadania 5](#_Toc169262944)

[Tabela 4 Zwiększenie dostępności do informacji o świadczonych usługach. 5](#_Toc169262945)

[Tabela 5 Zwiększenie standardu jakości świadczonych usług 6](#_Toc169262946)

[Tabela 6 Zwiększenie poziomu wiedzy o udzielanej nieopłatnej pomocy prawnej 6](#_Toc169262947)

[Tabela 7 Usługa publiczna <Rezerwacja porady > 8](#_Toc169262948)

[Tabela 8. Załączniki 11](#_Toc169262949)