

SYSTEM INFORMATYCZNY IGA

podsumowanie spotkania roboczego z dnia 4 grudnia 2024 r. dedykowanego członkom KM FEM

I. WPROWADZENIE

Podczas posiedzenia KM FEM w dniu 4 września 2024 r. zgłoszony został postulat o konieczności omówienia tematu związanego z funkcjonowaniem systemu informatycznego IGA służącego do obsługi wnioskodawców programu FEM 2021-2027. Uzgodniono wówczas, że członkowie KM FEM będą mieli możliwość zgłaszania postulatów, problemów, uwag.

Na kolejnym posiedzeniu KM FEM w dniu 13 listopada 2024 r. została przedstawiona informacja na temat systemu IGA obejmująca: przesłanki budowy systemu, główne moduły funkcjonalne oraz generatory wniosków, środowisko i użyte technologie, a także podjęta została dyskusja w przedmiocie zgłoszonych uwag (wpłynęło łącznie 6 zgłoszeń).

Wobec zgłoszonego postulatu o konieczności kontynuacji dyskusji postanowiono o zorganizowaniu dodatkowego spotkania dla wszystkich zainteresowanych członków KM FEM. Przed spotkaniem wpłynęły 2 maile ze zgłoszeniami od członków KM FEM, które zostały omówione na spotkaniu.

Spotkanie dla wszystkich zainteresowanych odbyło się w dniu 4 grudnia 2024 r. IZ FEM zapewniła dodatkowo bezpośredni udział w tym spotkaniu oraz administratorów lokalnych IGA z Departamentu Funduszy Europejskich, Małopolskiego Centrum Przedsiębiorczości oraz Wojewódzkiego Urzędu Pracy dwóch programistów. Uczestnicy mogli także zgłaszać i omawiać dodatkowe sprawy/postulaty bezpośrednio na spotkaniu, korzystając z obecności programistów oraz lokalnych administratorów.

II. ZBIORCZA LISTA PYTAŃ / PROBLEMÓW / POSTULATÓW DOTYCHCZAS ZGŁOSZONYCH PRZEZ CZŁONKÓW KM FEM ORAZ ODPOWIEDZI ZE STRONY IZ FEM (stan na dzień: 09 grudnia 2024)

1. Zawieszanie się systemu w ostatnim dniu naboru.

Odpowiedź: Od lipca bieżącego roku nie stwierdzono problemów z wydajnością systemu IGA. Monitoring systemu nie wykazał w trakcie zwiększonego ruchu (kończenie się naborów) problemów z płynnością działań systemu IGA. Problemy te spowodowane były awarią infrastruktury serwerowej na której umieszczona jest aplikacja IGA (odcięcie aplikacji od użytkowników).

Doświadczenia zakończonych konkursów wskazują, że ponad **55%** wniosków składanych jest w ostatnim dniu naboru, w tym w ostatnich 3 godzinach (12-15) składanych jest ponad **37%** wniosków. Jednocześnie duża część reklamacji związana była z problemami ze złożeniem podpisów kwalifikowanych dokumentacji przedkładanej w systemie.

IZ FEM zaleca, aby dokumentacja projektowa kompletowana była wcześniej niż w ostatnim dniu naboru (nabory trwają średnio 2 miesiące, zaś nabory w trybie otwartym 3-12 miesięcy lub dłużej).

2. Brak dostępu do wsparcia technicznego w weekendy.

Odpowiedź: Administratorzy Systemu/Lokalni odpowiadający za rozwój i funkcjonowanie Systemu IGA są zatrudnieni w ramach umowy o pracę. Tym samym świadczą pracę w pełnym wymiarze 40 godzin tygodniowo, czyli po 8 godzin w dni robocze. Zatem obsługa telefoniczna zgłoszeń jest możliwa w dni robocze w godzinach 8-16.

Jednocześnie całą dobę dostępne są skrzynki mailowe obsługiwane przez Administratorów Lokalnych w UMWM, MCP i WUP. Zgłoszenia przesłane na te skrzynki są na bieżąco obsługiwane przez Administratorów w godzinach ich pracy.

Podobne rozwiązanie jest stosowane przez Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej w przypadku systemu CST2021, służącego do obsługi modułów realizacyjno-płatnościowych dla wszystkich programów regionalnych oraz dla programów krajowych.

3. Dostępność konsultanta dla Wnioskodawców.

Odpowiedź: W godzinach pracy poszczególnych jednostek obsługiwane są dedykowane skrzynki mailowe, na które Użytkownicy mogą zgłaszać wszelkie problemy związane z działaniem systemu. Ponadto, w korespondencji przesyłanej do Wnioskodawców, znajdują się numery kontaktowe do osób oceniających dany wniosek.

4. Problemy z wklejaniem partii tekstu.

Odpowiedź: Na wniosek IZ/IP została wprowadzona blokada wprowadzania do systemu IGA części znaków specjalnych. Powyższe rozwiązanie eliminuje wprowadzanie m.in. *emotek*. Blokada wprowadzania części znaków specjalnych wzmacnia także kwestie bezpieczeństwa samego Systemu IGA.

W listopadzie 2024 r. zrealizowano funkcjonalność informującą o problemach z wklejeniem tekstu zawierającego niedozwolone znaki specjalne. Obecnie przy wklejaniu takiego tekstu do Systemu IGA pojawia się specjalny komunikat informujący, jakie znaki należy usunąć z przeklejanego tekstu. Dopiero usunięcie znaków niedopuszczalnych umożliwia wklejenie tekstu.

5. Brak dostępu w IGA do wersji wniosku (po wysłaniu) innej niż PDF.

Odpowiedź: Plik PDF generowany jest na podstawie danych wprowadzonych przez Wnioskodawcę. Tym samym nie ma rozbieżności pomiędzy danymi zawartymi w bazie danych a danymi zawartymi w pliku PDF wniosku wygenerowanego w Systemie. Jednocześnie należy podkreślić, że podstawę oceny projektu stanowi plik PDF wniosku, gdyż ten dokument jest podpisany podpisem kwalifikowanym przez upoważnioną do tego osobę.

Wersjami innymi niż PDF (materiały robocze, materiały źródłowe na potrzeby przygotowania wniosku i załączników) powinien dysponować wnioskodawca.

6. Brak minimalnej liczby znaków w danej komórce.

Odpowiedź: W generatorach wniosków w celu przejścia walidacji danego pola należy wpisać minimum jeden znak. Wartość ta może być **dowolnie zwiększona** ale wymaga to akceptacji po stronie IZ/IP. Dotychczasowe doświadczenia pokazują, że w ramach części konkursów w niektórych polach opisów pojawiają się bardzo krótkie zapisy, np. nd, cd, (...).

7. Żmudny system zgłaszania (dokumentacji) błędów.

Odpowiedź: System IGA obsługuje aplikowanie o środki w ramach FEM w 5 wyspecjalizowanych podmiotach/jednostkach, które prowadzą nabory: MCP, WUP, Departament FE UMWM, Departament POW UMWM, Departament MW UMWM. Tym samym zaangażowani w obsługę zgłoszeń są pracownicy w/w instytucji/departamentów.

Jedynie za obsługę błędów systemowych odpowiadają Administratorzy Systemu w Departamencie Funduszy Europejskich.

8. Brak otrzymywania powiadomień wysyłanych przez System IGA.

Odpowiedź: W Systemie IGA wykorzystujemy do rozsyłania maili powiadamiających zewnętrzny komercyjny serwer pocztowy, dzięki któremu jesteśmy w stanie zidentyfikować moment wysłania i odbioru informacji mailowych przez użytkowników Systemu.

W praktyce mogą zdarzać się przypadki, kiedy z uwagi na absencję pracownika po stronie wnioskodawcy korespondencja nie jest obsługiwana, gdyż podmiot nie zapewnił takiej możliwości.

IZ FEM zaleca, aby wnioskodawcy wskazywali więcej niż 1 maila kontaktowego lub wskazywali maila ogólnego (np. sekretariat instytucji), co zapewnia ciągłość działania.

9. Problemy ze złożeniem podpisów pod dokumentami przesyłanymi przez System IGA.

Odpowiedź: W modułach Korespondencja i Umowa możliwe jest wgranie plików jedynie z zewnętrznym podpisem kwalifikowanym (plikiem XADES). Podpis kwalifikowany jest technologią sankcjonowaną przez *Ustawę o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej*. Sposób składania podpisu kwalifikowanego i jego konfiguracja zależy od preferencji certyfikowanego wystawcy, od którego podpis był zakupiony. Wszystko to odbywa się pod nadzorem Narodowego Banku Polskiego.

IZ FEM w Systemie IGA korzysta tylko z tej powszechnie dostępnej zewnętrznej technologii.

10. Limity znaków w poszczególnych polach.

Odpowiedź: Limit liczby znaków w generatorach systemu IGA dla pól eksportowanych do CST2014 jest określony w sposób identyczny, jak w CST2021 (czyli przyjęto założenia MFiPR). Oznacza to, że użytkownik nie ma możliwości wprowadzenia ani zapisania większej liczby znaków niż ta, która została zdefiniowana w systemie CST2021, a następnie w IGA. Przekroczenie tego limitu uniemożliwia zapisanie danych, co jest zabezpieczeniem przed błędami w eksporcie danych z systemu IGA do CST.

Dla pozostałych pól limity były określane w zależności od generatora wniosków przez pracowników Instytucji Ogłaszających Nabory (FE, MCP, WUP). Te limity mogą być zmienione, wymagana jest zgoda danej instytucji organizującej nabór (ION).

Na wniosek Członka KM FEM w generatorze EFRR Przedsiębiorcy (wykorzystywanym dla projektów badawczo-rozwojowych) za zgodą MCP został już zwiększony maksymalny limit znaków we wskazanych polach.

11. Komunikat informujący o pracy różnych użytkowników w tym samym czasie na jednym koncie.

Odpowiedź: Na chwilę obecną przyjęta w budowie systemu IGA technologia JavaScript uniemożliwia przesyłanie wnioskowanego komunikatu (podobnie ma to miejsce w przypadku systemu krajowego CST2021). Obecnie możliwe jest jedynie wylogowanie użytkownika z konta, jeśli drugi użytkownik załoguje się na to samo konto. Powyższe rozwiązanie uniemożliwia nadpisywanie informacji przez 2 użytkowników na tym samym wniosku (co wcześniej niejednokrotnie miało miejsce).

W związku ze zgłoszoną propozycją IZ FEM przeprowadzi analizę mającą na celu ocenę, czy istnieje jakaś techniczna/technologiczna możliwość wprowadzenia funkcjonalności, która wyświetlałaby komunikat ostrzegawczy w przypadku próby logowania się na konto, które jest już używane przez innego użytkownika.

IZ FEM przypomina, że zgodnie z Regulaminem korzystania z systemu IGA (paragraf 3 pkt 14-15), zarejestrowany użytkownik systemu posiada swoje indywidualne konto. Każdy projekt przypisany jest do jednego konta użytkownika i tym samym brak jest możliwości uzupełniania danych dla projektu z różnych kont Użytkowników zewnętrznych. Praktykowane przez część użytkowników systemu przekazywanie loginów i haseł jest niezgodne z warunkami użytkowania systemu, regułami bezpiecznego dostępu oraz (mając na uwadze rozwiązania techniczne) nie przyspiesza przygotowania wniosku aplikacyjnego w systemie.

12. Usuwanie całego zadania z kosztami w generatorze EFS+.

Odpowiedź: Zostanie wprowadzona nowa funkcjonalność/przycisk, który umożliwi usunięcie całego zadania wraz z przypisanymi do niego kosztami, bez potrzeby usuwania poszczególnych kosztów pojedynczo. Dzięki temu użytkownicy zyskają łatwiejszy i szybszy sposób zarządzania zadaniami, co przyczyni się do oszczędności czasu, eliminując konieczność usuwania każdego kosztu z osobna.

Prace nad wdrożeniem nowej funkcjonalności będą prowadzone do stycznia 2025 r.

13. Zaciąganie automatycznie danych z bazy GUS.

Odpowiedź: Zostanie wprowadzona nowa funkcjonalność umożliwiająca w generatorach wniosków automatyczne pobieranie danych Wnioskodawcy z bazy GUS po uprzednim wpisaniu numeru NIP. Ta innowacja ma na celu uproszczenie i przyspieszenie uzupełniania wniosku, dzięki czemu Użytkownicy będą mogli szybko zaciągnąć wszystkie niezbędne informacje do pola „Wnioskodawca”, eliminując potrzebę ręcznego wprowadzania danych.

Realizacja funkcjonalności przewidywana jest do lutego 2025 r.

14. Poprawa suwaka „podział na płęć” w zakładce wskaźniki.

Odpowiedź: Zgłoszenie zostało przyjęte na spotkaniu w dniu 4 grudnia 2024 r. Zrealizowano.

15. Widoczne załączniki po stronie Wnioskodawcy po rejestracji we wnioskach EFRR Infrastruktura.

Odpowiedź: W systemie po stronie Wnioskodawcy zostanie udostępniona funkcjonalność umożliwiająca podgląd wszystkich załączników przesłanych w ramach danego wniosku. Dzięki temu użytkownicy będą mieli łatwy i szybki dostęp do swoich dokumentów, co pozwoli na ich weryfikację oraz upewnienie się, że wszystkie wymagane materiały zostały poprawnie dołączone do wniosku.

Realizacja funkcjonalności przewidywana jest do stycznia 2025 r.

16. Wykorzystywanie Profilu zaufanego do podpisu dokumentów w systemie IGA.

Odpowiedź: Obecnie trwają analizy dotyczące możliwości korzystania z profilu zaufanego jako alternatywy dla wykorzystania bezpiecznego podpisu zewnętrznego. Rozwiązanie to ma na celu

zwiększenie elastyczności i dostępności systemu, umożliwiając Wnioskodawcom wybór preferowanego sposobu uwierzytelniania dokumentów. Dzięki integracji z profilem zaufanym proces obsługi wniosków dla części wnioskodawców stanie się bardziej przyjazny i wygodniejszy.

Decyzja o możliwości zastosowania Profilu zaufanego zapadnie I kwartale 2025, po uprzedniej analizie możliwości technicznych/technologicznych. W przypadku pozytywnej decyzji realizacja prac przewidywana jest do końca II kw 2025 r.

17. System nie zapisuje automatycznie wprowadzonych danych.

Odpowiedź: System działa w sposób zoptymalizowany pod kątem obciążenia serwerów, co oznacza, że każda zakładka została podzielona na wyodrębnione sekcje (ramki), a dane wprowadzane w poszczególnych polach muszą być zapisywane indywidualnie. W praktyce oznacza to konieczność ręcznego zapisywania informacji po wypełnieniu każdego pola lub bloku danych. Taki sposób działania systemu, choć wymagający od Użytkownika większej liczby kliknięć, został zaprojektowany w celu ograniczenia jednorazowego obciążenia serwerów, co przekłada się na stabilność i szybkość działania całej platformy.

18. Numeracja stron w karcie oceny.

Odpowiedź: Na karcie oceny zostanie wprowadzona numeracja stron, która umożliwi Wnioskodawcom łatwiejsze przeglądanie i odnajdywanie konkretnych fragmentów dokumentu.

19. Ankieta po zatwierdzeniu wniosku.

Odpowiedź: IZ FEM w porozumieniu z IP FEM planuje przygotować ankietę skierowaną do użytkowników systemu IGA. Link do ankiety umieszczony zostanie na stronie logowania do systemu oraz przesłany na konta mailowe jego użytkowników. Ankieta umożliwi zebranie informacji o oczekiwanych potencjalnych zmianach w funkcjonalnościach systemu. Na podstawie przesłanych opinii/postulatów, jeśli będzie to możliwe technicznie/technologiczne oraz zasadne merytorycznie, wprowadzane będą kolejne usprawnienia w systemie IGA.

20. Konieczność wskazania warunków specyficznych w konkursach – wyraźne zapisy w regulaminach konkursów (IP FEM).

Odpowiedź: Postulat nie jest związany z systemem IGA.

Zgodnie z deklaracją IP w regulaminach konkursów zostaną wprowadzone wyraźne i szczegółowe zapisy określające specyficzne warunki związane z danym konkursem. Dzięki temu Wnioskodawcy będą mieli pełną jasność co do wymagań, zasad i kryteriów, które muszą spełnić, aby wypełnić wymogi formalne. Zmiany wprowadzą poszczególne IP.

Jednocześnie Departament Funduszy Europejskich UMWM przedstawił rozwiązania, jakie stosuje w prowadzonych przez siebie konkursach w celu jak najszerszego dotarcia do wnioskodawców z informacją na temat warunków specyficznych. Rozwiązanie to polega na dodawaniu do Regulaminów kolejnych konkursów odrębnego załącznika (co do zasady ma numer 2) pn. „Wykaz informacji specyficznych i załączników do wniosku o dofinansowanie”. Jednocześnie na stronach zawierających pakiety informacji o naborach w tym Regulaminy oraz załączniki, dostępny jest także link do dokumentów horyzontalnych/universalnych, których treść zmienia się bardzo rzadko, takich jak Wademekum wiedzy o wniosku czy Regulamin KOP.

*Sporządzono: Departament Funduszy Europejskich UWMM.
Kraków, dnia 7 grudnia 2024 r.*