Tytuł: Wdrożenie systemu EZD RP w Urzędzie m.st. Warszawy
Firma: Urząd m.st. Warszawy

Kontekst i wyzwanie
Urząd m.st. Warszawy to 18 urzędów dzielnic i 41 biur, ok. 3 tys. rodzajów spraw i kilka tysięcy dokumentów dziennie, a w szczytowe dni ponad 20 tys. przesyłek wychodzących. Mieszkańcy mogli składać wnioski elektronicznie, ale wewnątrz urząd pracował na papierze. Przepisy wymagają prowadzenia akt papierowo albo w systemie klasy EZD, a urząd takiego systemu nie miał. Rządowy EZD RP, rozwijany przez NASK, nie był dostosowany do potrzeb samorządu ani do organizacji tej skali. Szacowany koszt własnego centrum danych dla systemu sięgał w 2023 r. 17–20 mln zł.

Co wdrożono
Przez dwa lata urząd wspólnie z NASK dostosowywał EZD RP do potrzeb samorządu, m.in. budując nowe API do integracji z systemami dziedzinowymi. Zamiast inwestować we własne centrum danych, uruchomił system w modelu SaaS, w prywatnej chmurze AWS z autoskalowaniem i szyfrowanymi łączami dedykowanymi. Spośród ok. 300 używanych systemów wytypowano te wymagające integracji. Pierwsze 12, m.in. system podatkowy, portale miejskie i aplikacja transportowa, ruszyło razem z EZD, a kolejne są w trakcie. Koordynatorzy w każdym urzędzie dzielnicy i biurze przez kilkanaście miesięcy współtworzyli procesy. Szkolenia objęły wszystkich pracowników: przez cztery miesiące, w dwóch obowiązkowych etapach, odbywał się e-learning, a kancelarie i kadra kierownicza miały też zajęcia stacjonarne z trenerami NASK.

Rezultaty i efekty biznesowe
System działa produkcyjnie od 1 września 2026 r., trzy lata przed terminem wyznaczonym przez Ministerstwo Cyfryzacji.
- Cała korespondencja wewnętrzna i przygotowanie dokumentów odbywają się elektronicznie.
- 12 systemów dziedzinowych zintegrowanych z EZD RP w dniu startu, bez przerwy w pracy urzędu.
- Ponad 9 tys. uczestników szkoleń e-learningowych, w tym ok. 2,3 tys. osób z kadry kierowniczej.

Wnioski i znaczenie
Urząd był nowoczesny na wejściu, ale analogowy w środku. EZD RP zamyka tę lukę i otwiera drogę do spraw prowadzonych w pełni cyfrowo. Model SaaS pozwolił ruszyć bez wielomilionowej inwestycji i dopasować moc do rzeczywistego obciążenia. Dostosowanie EZD RP i nowe API przetarły szlak innym samorządom, które otrzymują system bezpłatnie. W 2027 r. urząd planuje wykorzystać AI do dekretacji i opracowywania dokumentów.