

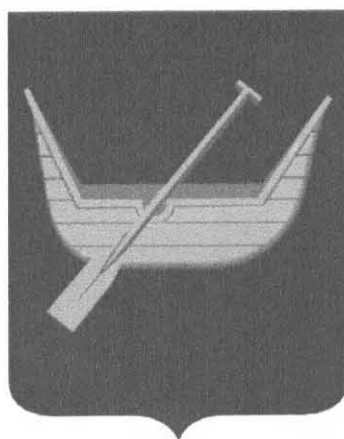


PROGRAM REGIONALNY
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



STUDIUM WYKONALNOŚCI
PROJEKTU

„ŁÓDZKIE CENTRUM
KONTAKTU
Z MIESZKAŃCAMI”




Łódź, marzec 2009 r.

PIERWSZY WICEPREZYDENT MIASTA

DYREKTOR
BIURA INFORMATYKI

dr Jan Maciej Czajkowski


Włodzimierz Tomaszewski

1. WNIOSKI Z PRZEPROWADZONEJ ANALIZY – PODSUMOWANIE.....	3
2. IDENTYFIKACJA PROJEKTU.....	11
3. CHARAKTERYSTYKA PROJEKTU.....	20
3.1. PODSTAWOWE INFORMACJE.....	20
3.1.1. Tytuł.....	20
3.1.2. Beneficjent.....	20
3.1.3. Lokalizacja projektu.....	20
3.2. LOGIKA INTERWENCJI.....	22
3.2.1. Polityka rządowa/regionalna.....	22
3.2.2. Analiza otoczenia społeczno-gospodarczego projektu.....	26
3.2.3. Zidentyfikowane problemy.....	43
3.2.4. Cele projektu – oddziaływania.....	46
3.2.5. Komplementarność z innymi działaniami/programami.....	50
3.2.6. Produkty.....	53
3.2.7. Rezultaty.....	54
3.3. TRWAŁOŚĆ INSTYTUCJONALNA PROJEKTU.....	55
3.3.1. Analiza instytucjonalna.....	55
3.3.2. Zdolność organizacyjna do wdrożenia i eksploatacji projektu.....	65
3.4. ANALIZA PRAWNA WYKONALNOŚCI PROJEKTU.....	72
4. ANALIZA TECHNICZNA I ANALIZA ALTERNATYWNYCH WARIANTÓW.....	75
4.1. AKTUALNE ZASOBY I OBIEKTY.....	75
4.2. OPIS ALTERNATYWNYCH WARIANTÓW, ANALIZA OPCJI.....	80
<i>Analiza możliwości technicznych dla telefonii.....</i>	<i>81</i>
4.2.1. Opis techniczny projektu.....	83
5. RÓŻNE ANALIZY SPECYFICZNE DLA DANEGO RODZAJU PROJEKTU.....	125
6. ANALIZA FINANSOWA.....	126
6.1. NAKŁADY INWESTYCYJNE NA REALIZACJĘ PROJEKTU.....	126
6.2. ŹRÓDEŁA FINANSOWANIA PROJEKTU.....	132
6.3. PROGRAM SPRZEDAŻY. KALKULACJA PRZYCHODÓW.....	133
6.4. PROGNOZA ZMIAN KOSZTÓW EKSPLOATACYJNYCH.....	133
6.5. ZMIANA PRZEPŁYWÓW PIENIĘŻNYCH WYWOŁANYCH REALIZACJĄ PRZEDSIĘWZIĘCIA.....	133
6.6. KALKULACJA POZIOMU WSPARCIA.....	133
6.7. RACHUNEK PRZEPŁYWÓW PIENIĘŻNYCH BENEFICJENTA W OKRESIE REALIZACJI I EKSPLOATACJI INWESTYCJI.....	134
7. ANALIZA EKONOMICZNA.....	144
7.1. KWANTYFIKACJA I LOGIKA WYSTĄPIENIA EFEKTÓW SPOŁECZNYCH INWESTYCJI.....	145
7.1.1. Obliczenie efektywności ekonomicznej inwestycji.....	148
7.2. ANALIZA WSKAŹNIKOWA.....	149
7.3. ANALIZA ODDZIAŁYWANIA NA ŚRODOWISKO.....	150
8. ANALIZA WRAŻLIWOŚCI I RYZYKA.....	151

1. Wnioski z przeprowadzonej analizy – podsumowanie.

Beneficjent projektu

Beneficjentem projektu jest **Miasto Łódź**, a w jego ramach prace związane z realizacją projektu podejmować będzie **Urząd Miasta Łodzi**, z siedzibą w Łodzi, kod 90-926, ul. Piotrkowska 104.

Cel projektu

Celem głównym projektu jest zwiększenie dostępu do wysokiej jakości usług publicznych. Cel projektu zostanie osiągnięty poprzez realizację następujących zadań:

1. Dostawa, instalacja i konfiguracja urządzeń do realizacji bezpiecznego styku z Internetem
2. Dostawa, instalacja i konfiguracja 4 serwerów wraz z zasobami masowymi
3. Dostawa i instalacja sprzętu komputerowego na stanowiska „Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami” – 50 szt.
4. Dostawa, instalacja i konfiguracja systemu telefonii VoIP dla 100 użytkowników.
5. Zakup i wdrożenie oprogramowania narzędziowego i aplikacyjnego Wielokanałowej Platformy Usług Publicznych dla „Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami”.
6. Zakup i wdrożenie oprogramowania narzędziowego i aplikacyjnego Bazy Wiedzy o Usługach Publicznych.
7. Zakup i wdrożenie oprogramowania narzędziowego i aplikacyjnego Systemu Analiz Świadczonych Usług Publicznych
8. Szkolenia z obsługi aplikacji i administrowaniem systemem.

Przychodząc do nowopowstałego „Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami” lub wybierając jeden numer telefonu, każdy zainteresowany będzie mógł w prosty sposób skontaktować się z urzędem. Docelowo mieszkańcy i przedsiębiorcy, prowadzący na obszarze Miasta Łodzi działalność gospodarczą, będą mogli kontaktować się z Centrum we wszystkich sprawach urzędowych.

Harmonogram rzeczowo-finansowy projektu.

Nazwa zadania	Liczba	Cena	Wart netto	Wart brutto	kwartał	kwartał	kwartał	kwartał	kwartał	kwartał	kwartał
	szt.	PLN	PLN	PLN	III-09	IV-09	I-10	II-10	III-10	IV-10	
Projekt Techniczny CKM	1	150 000	150 000,00	183 000,00	183 000,00						
Wsparcie procesu zmian organizacyjnych	1	50 000	50 000,00	61 000,00	61 000,00						
<i>razem</i>			200 000,00	244 000,00	<i>244 000,00</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>
Bezpieczny stylk z Internetem	1	250 000	250 000,00	305 000,00		305 000,00					
Serwery + zasoby masowe	4	125 000	500 000,00	610 000,00		610 000,00					
Zestawy komputerowe	50	5 000	250 000,00	305 000,00			305 000,00				
Telefonia VoIP	100	4 000	400 000,00	488 000,00			488 000,00				
Wielokanatowa Platforma Usług Publicznych	1	1 750 000	1 750 000,00	2 135 000,00				915 000,00	1 220 000,00		
Baza Wiedzy o Usługach Publicznych	1	750 000	750 000,00	915 000,00					915 000,00		
System Analiz Świadczonej Usług	1	1 000 000	1 000 000,00	1 220 000,00						1 220 000,00	
Szkolenia personalne i z aplikacji CKM	50	4 000	200 000,00	244 000,00		48 800,00	48 800,00	48 800,00	48 800,00	48 800,00	
<i>razem</i>			5 100 000,00	6 222 000,00	<i>0,00</i>	<i>963 800,00</i>	<i>841 800,00</i>	<i>963 800,00</i>	<i>2 183 800,00</i>	<i>1 268 800,00</i>	
<i>razem w roku</i>						<i>963 800,00</i>				<i>5 258 200,00</i>	
Zarządzanie	18	8 500,00	153 000,00	186 660,00	31 110,00	31 110,00	31 110,00	31 110,00	31 110,00	31 110,00	
Promocja projektu	1	47 000,00	47 000,00	57 340,00	8 540,00	9 760,00	9 760,00	9 760,00	9 760,00	9 760,00	
Zakończenie i rozliczenie	0	0,00	0,00	0,00							
<i>razem:</i>			200 000,00	244 000,00	<i>39 650,00</i>	<i>40 870,00</i>	<i>40 870,00</i>	<i>40 870,00</i>	<i>40 870,00</i>	<i>40 870,00</i>	
<i>razem cały projekt</i>			5 500 000,00	6 710 000,00	<i>283 650,00</i>	<i>1 004 670,00</i>	<i>882 670,00</i>	<i>1 004 670,00</i>	<i>2 224 670,00</i>	<i>1 309 670,00</i>	
<i>razem wydatki w latach</i>						1 288 320,00				5 421 680,00	
czas trwania prac :											

Rzeczowe rozpoczęcie projektu: III kwartał 2009 r.

Rzeczowe zakończenie projektu: IV kwartał 2010 r.

Finansowe zakończenie projektu: IV kwartał 2010 r.

Rezultaty

WSKAŹNIKI REZULTATU							
NAZWA WSKAŹNIKA	KOD WSKAŹNIKA	POCHODZENIE WSKAŹNIKA	JEDN.	ŹRÓDŁO - SPOSÓB POMIARU	2009	2010	2011
Przewidywana całkowita liczba bezpośrednio utworzonych nowych miejsc pracy (EPC)	R.100	Załącznik nr 3 do wytycznych Ministra Rozwoju Regionalnego w zakresie warunków gromadzenia i przekazywania danych w formie elektronicznej	Szt.	Dane własne Beneficjenta	0	20	20
Liczba osób korzystających z usług on-line			osoby	Dane własne Beneficjenta, Wydruk z systemu informatycznego	0	0	135 898
Liczba osób korzystających z telefonii internetowej		Wskaźnik autorski podany przez IZ	osoby	Dane własne Beneficjenta, Wydruk z systemu informatycznego	0	100	100

Szczegółowe wyliczenia liczby osób korzystających z usług on-line znajdują się w rozdziale Analiza ekonomiczna niniejszego Studium Wykonalności.

Produkty

WSKAŹNIKI PRODUKTU						
NAZWA WSKAŹNIKA	KOD WSKAŹNIKA	POCHODZENIE WSKAŹNIKA	JEDN.	ŹRÓDŁO - SPOSÓB POMIARU	2009	2010
Liczba bezpośrednio utworzonych nowych miejsc pracy (EPC)	P.100	Załącznik nr 3 do wytycznych Ministra Rozwoju Regionalnego w zakresie warunków gromadzenia i przekazywania danych w formie elektronicznej	Szt.	Dane własne Beneficjenta	0	20
Liczba utworzonych aplikacji oraz udostępnionych usług teleinformatycznych	P.11.1.1		Szt.	Dane własne Beneficjenta, Protokół Odbioru	0	3
Liczba uruchomionych on-line usług na poziomie 3-dwustronna interakcja	P.13.3.3		Szt.	Dane własne Beneficjenta, Wydruk z systemu informatycznego	0	6
Liczba zakupionych serwerów		Wskaźniki autorskie podane przez IZ	Szt.	Protokół Odbioru, Dokument OT	0	4
Liczba zakupionych zestawów komputerowych			Szt.	Protokół Odbioru, Dokument OT	0	50
Liczba portali o funkcjonalności umożliwiającej kontakt on-line obywatela z urzędem				Protokół Odbioru, Dokument OT dla wartości niematerialnych i prawnych	0	1

Beneficjent zakłada realizację 6 usług on-line na 3 poziomach, tj. umożliwiających nie tylko wyszukanie informacji, pobranie odpowiednich formularzy, ale ich odesłanie. Usługi będą świadczone dla:

1. Przedsiębiorców:

- Rejestracja działalności gospodarczej
- Podatek od osób prawnych
- Zezwolenia i certyfikaty

2. Mieszkańców:

- Podatek od osób fizycznych
- Świadczenia społeczne
- Akt urodzenia, zgonu, zawarcia związku małżeńskiego

Użytkownicy infrastruktury



Planowane nakłady inwestycyjne

Wnioskodawca będzie ubiegać się o wsparcie finansowe ze środków **Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego** w ramach:

- **Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2007-2013**
- **IV Oś priorytetowa: Społeczeństwo Informacyjne**
- **Działanie IV.2 E – Usługi Publiczne**

Koszt całkowity projektu	100%	6 710 000,00	PLN brutto
Dofinansowanie z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego	75%	5 032 500,00	PLN brutto
Wkład własny	25%	1 677 500,00	PLN brutto

Środki na realizację projektu „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” ujęte są w załączniku nr 9 do Uchwały Nr LIII/1007/09 Rady Miejskiej w Łodzi z dnia 18 marca 2009 r. w zadaniu o numerze 2032201 pt. „Wymiana, uzupełnienie oraz rozbudowa systemów teleinformatycznych i sprzętu komputerowego”. W 2009 roku zaplanowano na jego realizację 4 710 000,00 zł, natomiast w 2010 roku - 9 976 000,00 zł.

Trwałość instytucjonalna i wykonalności

Beneficjent posiada odpowiednie zaplecze organizacyjne umożliwiające przeprowadzenie projektu „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” na terenie Miasta Łodzi.

Projekt będzie realizowany przez **Urząd Miasta Łodzi**, a w jego imieniu prace implementacyjne, zarówno organizacyjne, merytoryczne jak i techniczne podejmowane będą przez **Sekretarza Miasta** przy ścisłej współpracy z **Biurem Informatyki**. We wdrażanie projektu zostaną zaangażowane także inne komórki, w zależności od występujących potrzeb, w szczególności Biuro ds. elektronicznego urzędu.

Nieodzownym w realizacji projektu będzie również pomoc zewnętrznych doradców – Menadżera Projektu. Firma zewnętrzna zostanie wyłoniona pod kątem posiadanego doświadczenia w zakresie aplikowania o środki unijne oraz pracy z jednostkami samorządu terytorialnego.

Doświadczenie zawodowe osób odpowiedzialnych za wdrożenie projektu stanowi gwarancję racjonalnego i optymalnego wykorzystania środków przekazanych z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz założonych w projekcie wskaźników.

Trwałość finansowa

Projekt nie zakłada opłat z tytułu korzystania w trybie on-line z elektronicznego dostępu do usług publicznych oferowanych na stworzonej wielokanałowej platformie usług publicznych. W związku z powyższych przedmiotowy projekt nie będzie generował przychodów operacyjnych. Wyniki przeprowadzonej analizy finansowej i ekonomicznej dla projektu rozpatrywane przez pryzmat szerokiego oddziaływania społeczno – gospodarczego, potwierdzają zasadność realizacji rozpatrywanego projektu.

- Wyniki analizy finansowej w obydwu projektach sprowadzają się do ujemnego NPV obliczonego dla 5% stopy dyskontowej oraz braku możliwości wyliczenia IRR, czyli ujemnego zwrotu inwestycyjnego.

- Dla projektu uzyskano wartości miar oceny ekonomicznej ENPV przy stopie 5% na poziomie 2 462 495,47 i EIRR na poziomie 34,40%, co spełnia kryteria pozytywnej decyzji inwestycyjnej i w pełni potwierdza słuszność realizacji przewidzianego zakresu prac projektu.

Zasadność poziomu dofinansowania

Inwestycja jest dla Beneficjenta bardzo ważna. Możliwość uzyskania dofinansowania ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego pozwoli na zbudowanie sprawnie funkcjonującego Centrum Kontakt z Mieszkańcami, oferującego zupełnie nową formułę komunikowania się Urzędu z mieszkańcami i przedsiębiorcami w znacznie krótszym czasie, pozwoli na większą aktywizację lokalnej społeczności i zbudowanie poczucia wspólnoty, a także zwiększenie szybkości, sprawności i efektywności działania władz samorządowych. Wkład własny, jaki przewidział Beneficjent na poziomie 1 677 500,00 zł, został dostosowany do jego możliwości finansowych. Dlatego jako próg dofinansowania przyjęto 75% środków z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

Idea wdrożenia projektu „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” jest **przedsięwzięciem nowatorskim, bardzo ambitnym i unikalnym w skali kraju**. Tego typu prostego i przyjaznego obywatelowi, kompleksowego systemu nie posiada żadna z jednostek samorządowych w Polsce. Dzięki stworzeniu Centrum, kontakt obywatela z Urzędem **będzie możliwy poprzez wszystkie dostępne kanały kontaktowe**, w tym:

- kontakt elektroniczny – w tym wybrane sprawy poprzez formularze elektroniczne na portalu e-Łódź, pocztę elektroniczną i elektroniczne komunikatory, fax
- kontakt telefoniczny (w tym rejestrację zgłoszeń poza godzinami pracy Urzędu)
- samoobsługę mieszkańców za pomocą urzędomatów/infomatów.
- dokumenty papierowe przekazywane do kancelarii (osobiście, pocztą lub kurierem)
- kontakt bezpośredni w nowo zaprojektowanej „przyjaznej” sali operacyjnej,
- kontakt bezpośredni w furtkach miejskich.

Wprowadzenie nowej organizacji zarządzania jednostkami samorządu terytorialnego pozwoli na elastyczne wykorzystywanie dostępnych kanałów komunikacji, zależnie od sytuacji i kontekstu danej sprawy. Odpowiednia konfiguracja systemu telekomunikacyjnego oraz informatycznego, pozwoli na zbudowanie systemu **zapewniającego ciągłość** relacji z obywatelem. Zarówno mieszkańcy, przedsiębiorcy jak i pracownicy Łódzkiego Centrum

Kontakt z Mieszkańcami nie będą tracili czasu i cierpliwości, wielokrotnie przekazując te same informacje. **Pracownicy będą mieli dostęp do bazy danych o sprawach, załatwianych przez mieszkańców tak, aby w każdym momencie mogli posiadać aktualną wiedzę o stanie spraw, interesujących danego interesanta.**

Rozwiązania zaproponowane w projekcie, zostały zaczerpnięte z projektów obecnie realizowanych w Stanach Zjednoczonych i Europie. Systemy takie jak **Centrum Kontakt w Hillingdon** czy **System „311” w Nowym Jorku** przynoszą zaskakująco dużo pozytywnych efektów na różnych polach, począwszy od wysokiej oceny pracy władz miejskich, poprzez wysoki poziom satysfakcji z obsługi, aż do realizowanej „niejako przy okazji” bardzo pozytywnej promocji Miasta i jego władz.

2. Identyfikacja projektu.

Typ inwestycji

Wnioskodawca – Miasto Łódź, w celu pełnego wdrożenia zakresu projektu ubiega się o finansowe wsparcie ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2007-2013, Oś priorytetowa IV: Społeczeństwo Informacyjne, Działanie IV.2 – E – Usługi Publiczne.

Projekt jest inwestycją typu A i B, na którą składają się:

A. Tworzenie/rozwój/utrzymanie oprogramowania.

1. Budowa Wielokanałowej Platformy Usług Publicznych.

Projekt zakłada wdrożenie spójnego systemu kontaktu obywatela z Urzędem Miasta Łodzi poprzez:

1. telefon (w tym rejestrację zgłoszeń poza godzinami pracy Urzędu)
2. pocztę elektroniczną – e-mail
3. formularze na portalu - wybrane sprawy
4. fax
5. komunikatory

Najważniejszą cechą nowego sposobu organizacji obsługi mieszkańców jest **połączenie** ze sobą wszystkich kanałów komunikacji. Zespół pracowników, zatrudnionych do obsługi nowopowstałego Centrum będzie mógł elastycznie wykorzystywać kanały komunikacji, zależnie od sytuacji i kontekstu danej sprawy. Odpowiednia konfiguracja systemu telekomunikacyjnego oraz informatycznego, powinna pozwolić na zbudowanie systemu **zapewniającego ciągłość** relacji z mieszkańcem. Rozwiązanie będzie zarządzane w sposób centralny, co znacznie ułatwi wdrażanie nowych użytkowników, ale przede wszystkim monitorowanie i utrzymywanie kontroli nad działaniem systemu.

Beneficjent przewiduje na stworzonej wielokanałowej platformie realizację 6 usług on-line na poziomie 3 – dwustronna interakcja. Usługi zostały wybrane spośród 20 podstawowych usług publicznych, określonych w **Raporcie** przygotowanym przez **Capgemini Netherlands oraz TNO-Strategy, Technology and Policy** w listopadzie 2004 r. Do usług tych zalicza się m.in. usługi dla:

Przedsiębiorcy:

1. Rejestracja działalności gospodarczej:

- 1.1. Przyjmowanie zgłoszeń (wniosków) o wpis do ewidencji działalności gospodarczej.
- 1.2. Przyjmowanie wniosków o wykreślenie z ewidencji działalności gospodarczej.
- 1.3. Przyjmowanie wniosków o wyd. zaświadczeń o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej.
- 1.4. Przyjmowanie zgłoszeń o dokonanie zmian we wpisie/zgłoszeniu o zawieszeniu wykonywania działalności gospodarczej.

2. Podatek od osób prawnych:

- 2.1. Podatek od nieruchomości (osoby prawne).
- 2.2. Nadpłaty w podatku od nieruchomości (osoby prawne) i środków transportu.
- 2.3. Podatek od środków transportu.
- 2.4. Ulgi (umorzenia, rozłożenia na raty, odroczenia) podatki i opłaty lokalne dla osób prawnych i środków transportu.
- 2.5. Wydawanie zaświadczeń na podstawie ewidencji podatkowych i księgowych.

3. Zezwolenia i certyfikaty:

- 3.1. Wydanie dowodu wpłaty za sprzedaż napojów alkoholowych.
- 3.2. Wydanie dowodu wpłaty za sprzedaż napojów alkoholowych.
- 3.3. Wydanie jednorazowego zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych.

Mieszkańcy:

4. Podatek od osób fizycznych:

- 4.1. Podatek rolny, Podatek leśny i Podatek od nieruchomości.
- 4.2. Podatek od nieruchomości (osoby fizyczne).
- 4.3. Nadpłaty w podatku od nieruchomości (osoby fizyczne).
- 4.4. Ulgi (umorzenia, rozłożenia na raty, odroczenia) podatki i opłaty lokalne dla osób fizycznych.
- 4.5. Prowadzenie Rejestracji Posiadanych zwierząt zaliczanych do płazów, gadów lub ssaków. Należ. do gat.
- 4.6. Zwrot opłaty skarbowej.

5. Świadczenia społeczne:

- 5.1. Wydawanie zezwoleń na zbiórki publiczne.

- 5.2. Ogólne zasady organizacji przyjmowania interesantów w sprawie skarg, wniosków i interpretacji.
- 5.3. Rejestracja sprzętu pływającego służącego do amatorskiego połowu ryb.
- 5.4. Rozpatrzenie interwencji najemcy/właściciela lokalu komunalnego budynku wspólnoty.
- 5.5. Rozpatrzenie interwencji najemcy/właściciela lokalu mieszkalnego.
- 5.6. Rozpatrzenie interwencji najemcy gminnego lokalu użytkowego lub garażu.
- 5.7. Rozpatrzenie wniosku o przepisanie umowy najmu lokalu użytkowego na nowego najemcę.
- 5.8. Udzielenie zezwoleń na usuwanie lub przesadzanie drzew i krzewów oraz wymiar opłaty z tego tytułu.
- 5.9. Wydawanie kart wędkarskich i kart łowiectwa podwodnego.

6. Akt urodzenia, zgonu, zawarcia związku małżeńskiego:

- 6.1. Wydawanie odpisów z akt USC.

2. Stworzenie Bazy Wiedzy o Usługach Publicznych.

Będzie ona obejmować następujące etapy:

- Dostawę niezbędnego oprogramowania aplikacyjnego
- Uruchomienie i testy
- Customizację oprogramowania
- Implementację wytypowanych procesów biznesowych
- Modyfikacje wyglądu
- Testy wewnętrzne
- Poprawki, rekonfigurację

Baza pozwoli na realizację następujących funkcjonalności: utworzenie bazy danych obywateli i ich spraw, możliwość monitorowania statusu spraw z udzielaniem informacji o statusie przez urzędnika i poprzez portal Urzędu, wprowadzenie do systemu informacji np. o sposobie załatwiania spraw czy lokalnych regulacjach, procesowanie zgłoszeń/spraw poprzez przejęcie i zarejestrowanie danych obywatela (lub ich potwierdzenie), zarejestrowanie sprawy, a także budowę jednolitego systemu informacyjnego dla obywateli pozwalającego na uzyskanie informacji o sposobie i miejscu realizacji zadań samorządów, liście usług świadczonych przez urzędy, sposobie realizacji tych usług, działaniach i kampaniach poszczególnych urzędów czy prawie lokalnym. Zakłada się, że wszystkie te funkcjonalności będą możliwe na zbudowanym portalu.

3. Wdrożenie Systemu Analiz Świadczonych Usług.

System Analiz Świadczonych Usług (ASW) ma realizować następujące usługi:

- Monitorowanie statusu spraw z udzielaniem informacji o statusie
- Badanie poziomu satysfakcji mieszkańców
- Analizowanie danych pod kątem wydajności i efektywności obsługi mieszkańców
- Tworzenie list zgłoszeń priorytetowych lub przewlekłych
- Proponowanie sposobu eskalacji spraw na wyższy poziom decyzyjny

B. Instalacja urządzeń teleinformatycznych (sprzęt).

1. Bezpieczny styk z Internetem.

Niezbędnym elementem projektu jest zapewnienie stabilnego i bezpiecznego sposobu komunikacji placówki ze światem zewnętrznym. Docelowo zakłada się podłączenie lokalizacji do dwóch niezależnych operatorów sieci Internet, tak by zapewnić bezprzerwowy dostęp do Centrum. W celu zapewnienia efektywnego działania systemów informatycznych „Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami”, konieczne jest zadbanie o właściwą organizację i wyposażenie sieci teleinformatycznej w urządzenia aktywne sieci teleinformatycznej. Dla niezawodnego i efektywnego połączenia wszystkich użytkowników koniecznym wydaje się zaprojektowanie sieci placówki w oparciu o następujące typy urządzeń:

- Router/Firewall – do zabezpieczenia dostępu z zewnątrz oraz zapewnienia obsługi funkcji bezpieczeństwa - szyfrowania danych, tunelowania oraz uwierzytelniania i autoryzacji użytkownika przy dostępie do sieci VPN
- Przełącznik Ethernet – do podłączenia wszystkich urządzeń sieciowych i komputerowych wyposażonych w interfejsy sieciowe
- Access Point – urządzenia do zbudowania w placówce sieci bezprzewodowej obejmującej wszystkie pomieszczenia

2. Zakup i instalacja 4 serwerów wraz z zasobami masowymi.

Zakupione i zainstalowane serwery umożliwią m.in. magazynowanie i przetwarzanie danych oraz dokumentów elektronicznych. Dane przetwarzane w systemie udostępniane będą serwerom ze wspólnej macierzy dyskowej o wysokiej wydajności, podłączonej wielokrotnie do każdego z serwerów poprzez sieć.

3. Zakup i instalacja 50 zestawów komputerowych typu PC.

Zestawy komputerowe PC składać się będą z: monitora i komputerów PC oraz urządzeń peryferyjnych, tj.: drukarek, skanerów i urządzeń wielofunkcyjnych. Zestawy komputerowe zostaną rozmieszczone na terenie utworzonego Centrum Kontakt z Mieszkańcami. Sprzęt będzie cechował się aktualnymi na chwilę złożenia zamówienia parametrami technicznymi, co umożliwi instalację i implementację oprogramowań ułatwiających i usprawniających pracę zatrudnionym w Centrum pracownikom.

4. Zakup i instalacja telefonii VoIP dla 100 użytkowników.

Budowa telefonii VoIP zapewni wykonywanie rozmów telefoniczną drogą internetową. Usprawni to proces komunikowania się utworzonego Centrum z Urzędem Miasta Łodzi, jednostkami organizacyjnymi miasta, a przede wszystkim mieszkańcami i przedsiębiorcami, załatwiającymi sprawy urzędowe. Zakładane w ramach projektu rozwiązanie umożliwi płynne przejście od tradycyjnej sieci telefonicznej do sieci opartej o transmisję VoIP, co oznacza zarówno zachowanie istniejącej topologii komunikacyjnej, jak również ochronę dokonanych wcześniej inwestycji. Przewagą dla zastosowania tej technologii są znacznie niższe koszty eksploatacji, wyższa jakość przekazu głosowego oraz większa funkcjonalność stosowanych urządzeń i usług.

Projekt przewiduje również realizację następujących zadań:

1. Szkolenia personalne z aplikacji „CKM”.

Projekt poza zakupem i wdrożeniem niezbędnej infrastruktury informatycznej, obejmującej: sprzęt informatyczny i oprogramowania, w tym wielokanałową platformę usług publicznych, przewiduje jako niezbędne przeprowadzenie szkoleń personalnych z aplikacji Centrum Kontakt z Mieszkańców, który przygotuje i umożliwi pracownikom zatrudnionym w nowo utworzonej komórce, zdobycie praktycznych umiejętności posługiwania się wdrożonymi systemami informatycznymi.

Szkolenia zostaną zrealizowane z zakresu:

- obsługi stanowiskowej ŁCKM,
- administrowania „Łódzkim Centrum Kontakt z Mieszkańcami” (raportowanie, programowanie funkcjonalności, zmiany konfiguracyjne)
- serwisowania Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami (wykonywanie back-upów, update’ów systemu, obsługa zgłoszeń)

- technik telefonicznej obsługi klienta z wykorzystaniem ŁCKM

Dzięki szkoleniom zespół Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami będzie mógł elastycznie wykorzystywać dostępne kanały komunikacji, zależnie od sytuacji i kontekstu danej sprawy. Ponadto, zwiększy swoją wiedzę z zakresu wykorzystania technologii informacyjnych i komunikacyjnych, a także podniesie efektywność i wydajność codziennej pracy.

2. Zarządzanie projektem.

W celu prawidłowej implementacji prac związanych z przedmiotowym projektem, nieodzownym będzie pomoc doradców zewnętrznych – Menadżera Projektu. Będzie on czuwać nad prawidłowym i terminowym przebiegiem prac oraz informować o możliwych zagrożeniach. Menadżer Projektu zostanie wyłoniony w III kwartale 2009 r. w trybie przepisów ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2007 r. nr 223 poz. 1655 wraz z późniejszymi zmianami). Szczegółowe informacje na temat zakresu prac Menadżera Projektu zostały przedstawione w rozdziale 3.3 Trwałość instytucjonalna projektu.

3. Promocja projektu

Beneficjent dla celów realizacji przedmiotowego projektu zaplanował przeprowadzenie działań związanych z promocją. Wziął pod uwagę budżet projektu, cele oraz grupy odbiorców, które skorzystają z implementacji projektu.

W ramach działań związanych z promocją, Beneficjent zapewni, aby wszystkie **materiały promocyjne, szkoleniowe oraz dokumenty w postaci papierowej jak i elektronicznej**, związane z projektem, zostały oznaczone obowiązującymi znakami graficznymi i logotypami, a w szczególności **emblemem Unii Europejskiej, znakiem graficznym Programu Regionalnego oraz logo województwa łódzkiego**. Dokumenty będą zawierać informacje nt. nazwy i numeru projektu oraz źródeł, z których Wnioskodawca uzyska dofinansowanie. Zakupiony i zaimplementowany sprzęt informatyczny na potrzeby nowopowstałego Centrum Kontakt z Mieszkańcami zostanie oznakowany **plakietkami informacyjnymi**. Jednocześnie zadba o poszerzenie wiedzy na temat projektu przez mieszkańców i przedsiębiorców poprzez zamieszczenie w **prasie** o zasięgu co najmniej regionalnym **2 ogłoszeń prasowych na początek i zakończenie realizacji projektu**. W trakcie realizacji projektu ukaże się w prasie regionalnej co najmniej jeden **artykuł prasowy**, informujący

obywateli o nowej formule kontaktu z urzędem oraz korzyściach z tym związanych. Informacje o projekcie zostaną również zamieszczone na **stronie internetowej Urzędu Miasta Łodzi**, dzięki czemu każdy obywatel będzie mógł śledzić postępy w prowadzonych pracach.

Promocja projektu będzie przebiegać zgodnie z przepisami Rozporządzenia Komisji (WE) nr 1828/2006, Rozporządzenia Rady (WE) nr 1083/2006, Rozporządzenia (WE) nr 1080/2006 oraz wytycznymi dotyczącymi promocji projektów UE dla beneficjentów Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2007 – 2013 oraz innymi regulacjami prawnymi odwołującymi się do kwestii związanych z promocją. Dzięki podjętym działaniom informacyjno-promocyjnym, obywatele Miasta Łodzi zostaną poinformowani o aktywnych staraniach na ich rzecz i powodzeniu Miasta w pozyskiwaniu funduszy ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

Tło realizacji i odniesienie się do całego układu

Realizacja projektu jest związana m.in. z koniecznością nadążenia za zmianami zachodzącymi w strukturze społeczno – gospodarczej zarówno Miasta Łodzi jak i całego regionu łódzkiego, a przede wszystkim potrzebami obywateli. Władze Miasta od kilku lat podejmują intensywne działania ukierunkowane na rozwój miasta. Duże szanse dostrzegają zwłaszcza w tworzeniu nowoczesnej infrastruktury społeczeństwa informacyjnego poprzez informatyzację administracji samorządowej, opartej na jawności działań oraz zapewniającej nieograniczony dostęp do e-usług publicznych.

Obecnie na terenie Miasta Łodzi występują znaczne ograniczenia w dostępie do informacji oraz możliwości załatwienia danej sprawy na drodze innej niż w drodze kontaktu bezpośredniego z urzędnikiem. Niejednokrotnie niewiedomo, gdzie i do kogo zwrócić się z daną sprawą, co wydłuża proces jej rozpoznania. Jest to wynik zarówno nieprzejrzystych procedur funkcjonujących w Urzędzie Miasta Łodzi jak i jego dość skomplikowanej struktury organizacyjnej. Urząd posiada bowiem wiele Wydziałów, a każdy z nich podzielony jest na oddziały. Dodatkowo urząd posiada 5 delegatur i 11 „furtok miejskich”.

Ostatnie statystyki pokazują, że mieszkańcy miasta o wiele częściej korzystają z usług miejskich (infrastruktura, transport, oświata, lokale, służba zdrowia) niż z typowych usług publicznych administracji. Inwestowanie w nowe sposoby obsługi mieszkańców jako klientów usług publicznych ma więc znacznie większy sens niż w przypadku usług

administracyjnych. Kolejnym bodźcem dla zainteresowania się obszarem usług komunalnych są ramy prawne działalności „Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami”. W obszarze usług komunalnych większość zgłaszanych spraw może być traktowanych jako skargi i wnioski. Przepisy nie wymuszają w takich sprawach bardzo sformalizowanej metody postępowania. Informację o nieprawidłowości można przyjąć w dowolny sposób, dlatego też zastosowanie w tym obszarze środków komunikacji elektronicznej jest jak najbardziej uzasadnione.

Władze Łodzi uznały, iż warto podjąć wyzwanie i zrealizować **pierwsze w skali kraju, nowatorskie przedsięwzięcie**, tj. „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami”, pozwalające nie tylko na zmiany organizacyjne w Urzędzie Miasta Łodzi, ale i stworzenie sprawnego, wydajnego, a przede wszystkim przyjaznego obywatelom systemu obsługi, który zapewni poprawę komfortu życia oraz polepszy atrakcyjność inwestycyjną Miasta. **Projekt jest wysoce innowacyjny**. Ze względu na to, że w projekcie wykorzystywane będą różne platformy i technologie, nowo wdrażane usługi typu Web Service będą musiały charakteryzować się interoperacyjnością niezależnie od tego, w jakiej technologii zostały utworzone. O innowacyjności w zakresie technologicznym projektu przesądza cała paleta standardów przewidywana do zastosowania, a nie stosowna dotychczas.

Przewiduje się, że specyfikacja *WS I Basic Profile* (na końcowym etapie prac, dostępna pod adresem <http://www.ws-i.org/Profiles/BasicProfile-1.1.html>) stanowić będzie podstawy interoperacyjności usług *Web Service*, definiując zestaw standardów, na których oparte powinny być wszystkie implementacje usług *Web Service*. Wymagane standardy to: SOAP 1.1, XML 1.0 i HTTP 1.1 jako sposoby zapisu i przesyłania komunikatów, WSDL 1.1 i XML Schema 1.0 do opisu usług, UDDI v2 do publikowania i wyszukiwania usług oraz HTTPS (HTTP over TLS and SSL), X.509 *Public Key Infrastructure Certificate (PKI)* i CRL Profile jako standardy zapewniające bezpieczeństwo. Zastosowanie specyfikacji *WS-I Basic Security Profile* (obecny status *Working Group Draft*, dokument dostępny pod adresem <http://www.ws-i.org/Profiles/BasicSecurityProfile-1.0.html>) do zapewnienia bezpieczeństwa na poziomie komunikatu gwarantuje interoperacyjność w zakresie zabezpieczeń pomiędzy wszystkimi stronami interakcji, które wiedzą, w jaki sposób komunikat jest zabezpieczony. Specyfikacja ta definiuje akceptowalne mechanizmy zabezpieczania komunikacji z usługami Web Service. W projekcie uwzględniono również zabezpieczenia warstwy transportowej (SSL i TLS) oraz zabezpieczanie komunikatów SOAP zgodnie ze specyfikacją *WS Security* (http://www.oasis-open.org/committees/tc_home.php?wg_abbrev=wss) oraz określono wspierane typy tokenów bezpieczeństwa. Rozważane dodatkowe specyfikacje, definiujące

typy tokenów — to na przykład REL (*Rights Expression Language*) czy SAML (*Security Assertion Markup Language*). Pozostałych aspektów bezpieczeństwa komunikatów będą oparte o specyfikacje z rodziny WS-* (*WS Trust* - wystawianie tokenów bezpieczeństwa, *WS SecureConversation* - sposoby generowania kluczy sesji, używanych do zabezpieczania komunikacji na poziomie sesji, *WS SecurityPolicy* -możliwość definiowania wymagań w zakresie bezpieczeństwa komunikatów — typów obsługiwanych tokenów, algorytmów szyfrowania itp.

Nowa formuła komunikowania się Urzędu z mieszkańcami stanie się narzędziem do aktywizacji lokalnej społeczności i budowania poczucia wspólnoty, a także zwiększy szybkość, sprawność i efektywność działania władz samorządowych. Zyska na tym także samo Miasto, które dzięki trafnym i szybszym decyzjom będzie mogło lepiej się rozwijać.

Realizacja projektu „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” zapewni:

- Zwiększenie pozycji miasta Łodzi w stosunku do pozostałych miast Polski.
- Zwiększenie atrakcyjności miasta pod względem inwestycyjnym.
- Rozwój ekonomiczny Łodzi.
- Poprawę stanu zatrudnienia i spadek bezrobocia.
- Podniesienie standardu życia mieszkańców Łodzi.