

Rewolucji 1905. Ponadto cerkiew p.w. św. Aleksandra Newskiego oraz ewangelicko - augsburska świątynia p.w. św. Mateusza, która dzięki znakomitej akustyce gości koncerty organizowane przez Filharmonię Łódzką. Nieopodal usytuowana jest archikatedra p.w. św. Stanisława Kostki z dominującą nad tą częścią miasta 100 metrową wieżą.

- Największa w Europie nekropolia żydowska. Cmentarz zajmuje powierzchnię 41 ha, znajduje się tutaj 180 000 grobów i 65 000 macew. Spoczywają na nim m.in. łódzcy przemysłowcy: Poznańscy, Silbersteinowie. Stary Cmentarz - katolicki, ewangelicki i prawosławny (ul. Ogrodowa), na którym pochowano osoby, które przyczyniły się do rozwoju medycyny, kultury i nauki w Łodzi, a także wielkich fabrykantów: Biedermannów, Grohmannów, Geyerów, Kindermannów. Nad obszarem góruje wybudowana w neogotyckim stylu okazała kaplica - grobowiec rodziny Scheiblerów.
- Jedyne w Polsce Centralne Muzeum Włókiennictwa i Muzeum Kinematografii. Ciekawe zbiory prezentują także: Muzeum Archeologiczno - Etnograficzne oraz Muzeum Tradycji Niepodległościowych wraz z oddziałem Radogoszcz, powstałym na terenie dawnego obozu hitlerowskiego.
- Łagiewniki, które są największym miejskim lasem w Europie. Las zajmuje powierzchnię ponad 1200 ha. Na jego terenie można podziwiać barokowy klasztor franciszkanów oraz najstarsze zabytki miasta: dwie drewniane kaplice z 1676 r. oraz z 1703 r. W jego centrum utworzono rezerwat przyrody.
- „Filmówka”, czyli Wyższa Szkoła Filmowa Telewizyjna i Teatralna im. Leona Schillera, dzięki której Łódź znana jest jako centrum filmowe Polski. Uczelnia jest organizatorem Międzynarodowego Festiwalu Szkół Filmowych „Mediaschool” w czasie którego młodzi filmowcy mają szansę zaprezentować swoje talenty. Miasto, nie bez powodu określane jest mianem "HollyŁódź". Ponadto w Łodzi znajduje się Wytwórnia Filmów Fabularnych, Wytwórnia Filmów i Studio Małych Form Filmowych Se-ma-for
- Międzynarodowy Festiwal Autorów Zdjęć Filmowych „Camerimage”, który przyniósł Łodzi światowy rozgłos. Corocznie, począwszy od 1993 r. odbywający się festiwal cieszy się entuzjastycznym przyjęciem świata filmu. Każdego roku wielu operatorów filmowych walczy o główną nagrodę festiwalu „Złotą Żabę”, gromadząc w Łodzi wybitnych twórców polskiego i światowego kina oraz rzesze fanów kinematografii.
- Ulica Piotrkowska, która jest wizytówką Łodzi. Filmowym akcentem na tej najśłynniejszej ulicy miasta jest Łódzka Aleja Gwiazd.

- Teatry m.in. Teatr Wielki, Teatr Muzyczny, teatry dramatyczne, teatry dla dzieci, Filharmonia, kina i galerie. Od roku 1886 funkcjonuje Stowarzyszenie Śpiewacze „Harmonia”, które reprezentuje Łódź na wielu koncertach w Polsce, jak i na świecie.

Łódź, staje się coraz bardziej atrakcyjna dla turystów. Przyciągają ich tu znakomicie odrestaurowane kamienice i rezydencje przemysłowców - zabytki architektury secesyjnej i eklektycznej oraz wyjątkowe muzea. Wielką atrakcją jest reprezentacyjna ulica Piotrkowska, przy której mieszczą się największe w mieście instytucje, banki, sklepy oraz restauracje i puby, dyskoteki, a także antykwiariaty, galerie sztuki, kina i inne instytucje kulturalne.

Obecna Łódź przestała przypominać szare, przemysłowe Miasto. Stała się miejscem, mającym do zaoferowania niepowtarzalną atmosferę oraz atrakcje w postaci zabytków, ośrodków kulturalnych, naukowych i centrów rozrywki. Wśród nich znajdują się niepowtarzalne w skali kraju i Europy obiekty, które warto odwiedzić.

Jednym z głównych atutów Łodzi jest jej położenie w centrum kraju oraz statut stolicy województwa. Łódź jest miastem otwartym na nowe inwestycje krajowe i zagraniczne oraz tworzy dogodny klimat, w celu przyciągnięcia kapitału. Rozwijające się powiązania komunikacyjne Łodzi oddziałują na liczbę nowopowstających central wielkich koncernów. Atrakcyjne, niewygórowane ceny wynajmowanych powierzchni biurowych, przyciągają zarówno krajowy jak i obcy kapitał. Ponadto Łódź posiada znaczący potencjał administracyjny, kulturalny oraz gospodarczy, co stwarza możliwość rozwoju przedsięwzięć gospodarczych.

Na terenie Łodzi i pobliskich gmin działa Łódzka Specjalna Strefa Ekonomiczna, będąca jednym z najszybciej rozwijających się obszarów gospodarczych w Polsce. Oferuje ona prowadzenie działalności na specjalnych, preferencyjnych zasadach. Inwestorzy mogą korzystać z ulg i przywilejów podatkowych, umożliwiających zwrot nawet 70% poniesionych nakładów inwestycyjnych. Pomoc ta przyznawana jest na zasadach dostosowanych do przepisów Unii Europejskiej. Strefa powstała w 1997 roku w drodze rozporządzenia Rady Ministrów, na okres 20 lat (do 2017 r.). Jednym z głównych atutów konkurencyjnych Łódzkiej Specjalnej Strefy Ekonomicznej jest duża dostępność wykwalifikowanych zasobów ludzkich w kluczowych branżach takich jak: produkcja, usługi oraz sektor nowoczesnych technologii.

Łódź jest jednym z największych polskich miast, położonym w centralnej części kraju. Miasto nie wykorzystuje jednak w pełni swego strategicznego położenia. Władze dostrzegły potrzebę wzmocnienia pozycji Miasta już kilka lat temu i podejmują działania mające na celu

zwiększenie atrakcyjności Łodzi. Dzięki temu Łódź, która przez wiele lat była ośrodkiem włókienniczym i stanowiła w tym względzie swoistą monokulturę otworzyła się w ostatnich latach na nowe kierunki rozwoju ekonomiczno – społecznego. Podjęte zostały decyzje zachęcające do inwestycji na tym terenie i obecnie region, jak i samo Miasto przekształca się między innymi w centrum logistyczne, centrum produkcji sprzętu AGD oraz centrum finansowo – księgowo. Postawiono także na rozwój funkcji turystycznej i akademickiej Miasta. Jednak w związku z coraz silniej uwidaczniającą się rywalizacją międzyregionalną w Polsce Łódź, pomimo podejmowanych działań znacznie traci dystans w relacji do Poznania, Krakowa, Wrocławia i Gdańska. Niezbędny jest dalszy rozwój i zwiększanie atrakcyjności poprzez nowatorskie inwestycje, wyróżniające Łódź na tle innych miast.

Spółeczeństwo informacyjne

Terminem społeczeństwo informacyjne określa się społeczeństwo, w którym towarem jest informacja oraz w którym przewiduje się rozwój usług związanych z przesyłaniem, przetwarzaniem lub przechowywaniem informacji. Ponadto termin ten odnosi się do technicznych narzędzi komunikacji, magazynowania i przekształcania informacji. Do zrównoważonego rozwoju społeczeństwa informacyjnego, konieczne są odpowiednie narzędzia komunikacji, określane jako infrastruktura społeczeństwa informacyjnego. Rewolucja cyfrowa prowadzi do rozwoju całkowicie nowych form społecznego i gospodarczego współdziałania, wpływa na zmiany relacji pomiędzy władzą a obywatelami. Informacja staje się potężnym narzędziem służącym przemianom i wzrostowi gospodarczo - społecznemu.

W 2005 roku Łódź, jako pierwsze Miasto w Polsce, na konferencji miast Eurocities podpisało Europejską Kartę Praw Obywateli Społeczeństwa Informacyjnego. Władze Miasta Łodzi podjęły działania realizacji projektu „e-Łódź zakup i wdrożenie ‘elektronicznego urzędu’ w Urzędzie Miasta Łodzi”, który udostępnił mieszkańcom usługi drogą elektroniczną. Projekt również przyspieszył proces załatwiania spraw oraz ułatwił dostęp do urzędu. Dzięki temu niektóre z usług miejskich są dostępne dla obywateli oraz firm przez 24 godziny na dobę. Uzupełnieniem projektu było zorganizowanie dwóch programów szkoleniowych dofinansowanych ze środków Unii Europejskiej. Łódź uczestniczy w rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego także poprzez InterSIT – Internetowy System Informacji o Terenie, dostępny za pośrednictwem Internetu. Łódź jest jedynym Miastem w Polsce i jednym z niewielu na świecie, gdzie prowadzony jest niezwykle bogaty informacyjnie internetowy system informacji o przestrzeni miasta. Informacja taka może być podstawą do podejmowania

ważnych decyzji gospodarczych, dotyczących sposobu gospodarowania nieruchomościami czy planowania inwestycji. InterSIT jest także wykorzystywany przez pracowników urzędu zarówno do planowania, jak i do bezpośredniego zarządzania.

Łódź zainteresowana jest podejmowaniem dalszych inwestycji, skutkujących budową szeroko pojętego Społeczeństwa Informacyjnego, z zastosowaniem zaawansowanych rozwiązań informatycznych. Utworzenie „Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami” wpisuje się w zakres rozwoju społeczeństwa informacyjnego. Realizacja projektu wpłynie na poprawę komunikacji pomiędzy Urzędem Miasta Łodzi a mieszkańcami i przedsiębiorcami.

Rozpatrywane przedsięwzięcie jest odpowiedzią na potrzeby, z jakimi na co dzień spotykają się urzędnicy i obywatele. Wśród nich wyróżnia się:

- brak efektywnej wymiany informacji pomiędzy urzędem a obywatelami,
- niedostateczna ilość usług świadczonych elektronicznie przez Urząd Miasta Łodzi,
- zbyt długi czas realizacji usług świadczonych przez Urząd.

Koncentrując się na potrzebach mieszkańców i korzyściach, jakie mogą uzyskać z zapewnionego dostępu do usług świadczonych drogą elektroniczną, należy podkreślić szczególność i wyjątkowość projektu. Projekt jest unikatowy w skali kraju. Podobne przedsięwzięcia funkcjonują zaledwie w kilku miastach w USA oraz w Londynie i Indii w Serbii, gdzie władze oceniają ich działanie jako znaczący czynnik rozwoju. Szerokie oddziaływanie projektu przyczyni się ponadto do powstania w pełni nowoczesnego społeczeństwa, korzystającego z najnowocześniejszych technik, technologii oraz rozwiązań informatycznych, dbającego o rozwój i poprawę standardu życia obywateli.

3.2.3. Zidentyfikowane problemy.

W ciągu ostatnich 5 lat, na terenie całego kraju, wiele urzędów podejmowało liczne działania, koncentrujące się na poprawie jakości obsługi mieszkańców i przedsiębiorców. Działania te przyczyniły się między innymi do:

- uruchomienia Wydziałów Obsługi,
- wprowadzenia systemów zarządzania kolejkami,
- uruchomienia stron internetowych z informacją o działaniu urzędu.

W dalszym ciągu jednak, sposób komunikacji między obywatelem a urzędem jest na bardzo niskim poziomie. Obywatele mają ograniczony dostęp do informacji i wiedzy, brakuje publicznych usług on-line, umożliwiających realizację spraw i formalności urzędowych na drodze elektronicznej. Obywatele w celu uzyskania informacji o sposobie załatwienia sprawy

lub przekazania dokumentów zmuszeni są do osobistego stawiennictwa w urzędzie lub innej jednostce samorządu terytorialnego. Niejednokrotnie odsyłani są do innych komórek lub osób, znajdujących się w różnych lokalizacjach. Tracą przy tym nie tylko czas, ale i cierpliwość, przekazując te same informacje. Brak odpowiednich struktur i procedur urzędowych jest również dużym utrudnieniem dla pracujących w jednostkach samorządowych urzędników. Konieczność udzielenia stosownej informacji obywatelowi, powoduje duże straty czasu pracy i większe koszty oraz nieefektywny poziom pracy urzędników, którzy często odrywani są od wykonywanych zadań i obowiązków.

Wychodząc naprzeciw powyższym problemom, Miasto Łódź podejmuje realizację projektu „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami”. **Jako kluczowy problem potraktowano niski poziom świadczonych usług publicznych na rzecz mieszkańców i przedsiębiorców.**

Niski poziom świadczonych usług wynika z tradycyjnego sposobu załatwiania spraw i ograniczonego wykorzystania Internetu dla realizacji usług publicznych w jednostkach samorządu terytorialnego. Urząd Miasta Łodzi oferuje usługi np. z zakresu nieruchomości i ewidencji w postaci elektronicznej, ale z reguły są to typowe **usługi o charakterze administracyjnym. Brakuje w szczególności oferty usług komunalnych, w tym z zakresu infrastruktury, transportu, oświaty czy służby zdrowia, które traktowane są z reguły jako skargi i wnioski.** Rozwiązywanie problemów związanych z tymi usługami stwarza obywatelom najczęściej kłopotów, między innymi w zakresie znalezienia właściwej do załatwienia danej sprawy instytucji czy osoby. Realizacja projektu umożliwi wdrożenie jednego prostego numeru telefonu, po połączeniu z którym kompetentny pracownik uruchomi szybką procedurę załatwienia danej sprawy, co w istotny sposób wpłynie na poprawę jakości świadczonych usług.

W odniesieniu do problemu głównego, Beneficjent zidentyfikował następujące problemy szczegółowe:

1. Ograniczony dostęp do usług publicznych on-line.

Istotnym utrudnieniem jest możliwość załatwienia danej sprawy, wyłącznie w godzinach pracy urzędu. Mieszkańcy i przedsiębiorcy, często w tym celu zwalniają się z pracy. Realizacja projektu zmniejszy niedogodności związane z dojazdem do urzędu w wyznaczonych godzinach urzędowania. Projekt nie tylko przyczyni się do zwiększenia zakresu oferowanych usług publicznych on-line na zbudowanej platformie usług publicznych, ale i zapewnienia 24 godzinnego dostępu do wiedzy i informacji 7 dni w tygodniu.

2. Niski poziom wykorzystania technologii komunikacyjnych umożliwiających świadczenie usług publicznych.

System komunikacji między Urzędem Miasta Łodzi, jednostkami organizacyjnymi miasta a mieszkańcami i przedsiębiorcami opiera się obecnie na możliwości korzystania ze strony internetowej www oraz możliwości kontaktu telefonicznego z daną komórką organizacyjną lub osobą, do których przypisane są różne numery telefonów. Wykorzystanie nowoczesnych technologii komunikacji i informacji jest dlatego bardzo ograniczone. Aby usprawnić działanie funkcjonującego systemu, realizacja projektu zakłada udostępnienie nowych prostych kanałów komunikacji: jeden adres e-mail, jeden telefon, jeden fax, chat oraz jedno bezpośrednie miejsce do obsługi wszystkich obywateli Miasta Łodzi – Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami.

3. Niski poziom obsługi obywateli.

Jest to spowodowane między innymi rozbudowaną strukturą Urzędu Miasta Łodzi, podziałem na Wydziały, na które z kolei składają się oddziały oraz delegatury, zlokalizowane na terenie poszczególnych dzielnic Miasta. Powoduje to dezorientację wśród obywateli. Z reguły załatwienie sprawy urzędowej wiąże się wykonaniem kilku telefonów, w celu uzyskania niezbędnych informacji na temat potrzebnych dokumentów i miejscu ich przedłożenia. Taka sytuacja powoduje stratę czasu i wymusza ponoszenie dodatkowych kosztów. Podział na delegatury dodatkowo sprawia, że mieszkańcy poszczególnych dzielnic nie mogą zgłosić swojego problemu lub załatwić spraw w innych dzielnicach miasta. Ponadto, są również takie sprawy, które można załatwić jedynie w głównej siedzibie Urzędu Miasta Łodzi przy ul. Piotrkowskiej 104, co wiąże się z dodatkowym dojazdem do centrum. Utworzenie Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami rozwiąże problem mieszkańców i przedsiębiorców. Zatrudnieni i specjalnie przeszkoleni pracownicy przyjmować będą zgłoszenia w każdej sprawie, zgłoszonej przez obywatela, niezależnie od jej rodzaju i miejsca zamieszkania interesanta.

4. Niska jakość zarządzania miastem.

Problem ten związany jest między innymi z:

- **Brakiem przejrzystych procedur zapewniających świadczenie usług wysokiej jakości.**

Urząd Miasta Łodzi nie dysponuje obecnie w pełni skutecznymi procedurami do obsługi spraw urzędowych. Ze względu na problemy obywateli z uzyskaniem informacji i dotarciem

do właściwych osób i komórek, w celu załatwienia sprawy, pracownicy urzędu często tracą czas na pokierowanie interesantów do właściwych osób/miejsc. Powoduje to ogromny dyskomfort pracy i podnosi ryzyko popełnienia błędu przy wykonywaniu zadań pracowniczych. Brak systemu kontroli przebiegu spraw powoduje także opóźnienia i trudności z określeniem odpowiedzialności pracowników.

▪ **Ograniczonymi możliwościami zarządzania Miastem**

Brak odpowiednich narzędzi w postaci systemów kontroli procesowania spraw oraz brak bazy wiedzy o rodzajach zgłoszeń wpływa na ograniczone możliwości zarządzania Miastem. Bez posiadania systemów monitorowania problemów zgłaszanych przez mieszkańców i przedsiębiorców, Urząd Miasta Łodzi nie ma rzeczywistego obrazu spraw, które powinien realizować.

▪ **Niskim poczuciem bezpieczeństwa obywateli**

Trudności ze zgłaszaniem wszelkich interwencji wynikają z braku przejrzystych struktur organizacyjnych urzędu, w tym z braku konkretnego miejsca ich przyjmowania, zwłaszcza w odniesieniu do usług komunalnych. Ograniczone możliwości zgłaszania skarg i wniosków dotyczących funkcjonowania miasta są przyczyną obniżonego poczucia bezpieczeństwa mieszkańców i przedsiębiorców. Projekt uprości sposób zgłaszania problemów, ponieważ wszelkie tego typu sprawy będzie można zgłaszać pod jednym numerem telefonu lub bezpośrednio w miejscu lokalizacji Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami.

3.2.4. Cele projektu – oddziaływania.

Celem głównym projektu pt. „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” jest zwiększenie dostępu do wysokiej jakości usług publicznych.

Projekt jest zgodny z założeniami „**Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2007-2013**” Oś priorytetowa IV: **Społeczeństwo Informacyjne, Działanie IV.2 E – Usługi Publiczne** i przyczynia się do realizacji celu: „*Wyrównanie dysproporcji w zakresie dostępu i wykorzystania technologii informacyjnych i komunikacyjnych (ICT) na terenie województwa łódzkiego oraz poprawa wykorzystania zaawansowanych technologii informacyjnych przez mieszkańców*”. Wdrożona w ramach projektu wysokospecjalistyczna infrastruktura teleinformatyczna (sprzęt informatyczny i oprogramowanie) zapewni wzrost efektywności zarządzania Miastem, wzrost komfortu i efektywności pracy urzędników oraz realizację na rzecz obywateli elektronicznych usług

publicznych. Poprzez stworzenie „Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami”, Beneficjent umożliwi bardziej efektywne komunikowanie się Urzędu Miasta Łodzi z mieszkańcami i przedsiębiorcami na wszystkich dostępnych kanałach kontaktowych, w szczególności: kanale elektronicznym poprzez pocztę elektroniczną i elektroniczne komunikatory, Fax), kanale telefonicznym, w tym rejestrację zgłoszeń poza godzinami pracy Urzędu, a także w drodze samoobsługi mieszkańców za pomocą urzędomatów/infomatów, czy poprzez dokumenty papierowe przekazywane do kancelarii (osobiście, pocztą lub kurierem) oraz kontakt bezpośredni w nowo zaprojektowanej „przyjaznej” sali operacyjnej. Projekt zakłada budowę Wielokanałowej Platformy Usług Publicznych, która poprawi dostęp do technologii informacyjnych i komunikacyjnych na terenie Miasta i umożliwi załatwienie spraw urzędowych bez konieczności osobistego stawienia się w Urzędzie. W ten sposób projekt przyczyni się do rozwoju infrastruktury społeczeństwa informacyjnego na terenie Miasta oraz zapobiegać będzie „cyfrowemu wykluczeniu” obywateli, zapewniając nowe możliwości w dostępie do informacji i wiedzy bez konieczności wychodzenia z domu/pracy.

Realizacja celu głównego przyczyni się do realizacji celów częściowych, tj.:

1. Zapewnienia dostępu do publicznych usług on-line.

Wdrożenie Wielokanałowej Platformy Usług Publicznych pozwoli na świadczenie wysokiej jakości elektronicznych usług publicznych dla wszystkich obywateli. Projekt zakłada **udostępnienie 6 usług on-line na 3 poziomie: dwustronna interakcja**, w tym dla **mieszkańców: podatek od osób fizycznych, świadczenia społeczne, akt urodzenia, zgonu, zawarcia związku małżeńskiego** i dla **przedsiębiorców: rejestracja działalności gospodarczej, podatek od osób prawnych, zezwolenia i certyfikaty**. W ramach świadczonych usług, każdy zainteresowany nie tylko uzyska możliwość wyszukania informacji oraz jej pobrania, ale także odesłania formularzy za pomocą Internetu. Pozwoli to na:

- minimalizację osobistego kontaktu obywatela z Urzędem w celu załatwienia danej sprawy,
- zmniejszenie kosztów związanych z dojazdem do Urzędu,
- większą oszczędność czasu, co jest szczególnie ważne dla osób pracujących i przedsiębiorców.

Dostęp do usług będzie bowiem możliwy o każdej porze i z dowolnego miejsca.

2. Wzrostu wykorzystania technologii komunikacyjnych umożliwiających świadczenie usług publicznych.

Dzięki utworzeniu Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami dostęp do usług publicznych będzie możliwy za pomocą:

- Telefonii VoIP, w ramach której udostępniony zostanie jeden ogólny numer telefoniczny służący do kontaktu obywateli z Urzędem. Mieszkańcy i przedsiębiorcy będą mogli w ten sposób załatwić zdecydowaną większość spraw i formalności urzędowych, a także uzyskać niezbędne informacje. Nastąpi wzrost komfortu obsługi obywateli, dzięki wyeliminowaniu uciążliwej sytuacji wielokrotnego przełączania rozmówcy do innej osoby lub instytucji.
- Kanałów komunikacji, takich jak: jeden adres e-mail, jedna strona WWW, Fax oraz chat. Każdy będzie mógł w dowolny sposób kontaktować się z Urzędem wybierając najwygodniejszy i najbardziej dostępny w danej chwili sposób. Poprawa komunikacji administracji publicznej z obywatelami zachęci do zgłaszania problemów, które z kolei będą mogły być szybko eliminowane.
- Bezpośredniego kontaktu obywatela w Łódzkim Centrum Kontakt z Mieszkańcami, zlokalizowanym w centrum miasta.

3. Podniesienia komfortu obsługi obywateli

Realizacja celu nastąpi poprzez utworzenie jednego „Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami”, będącego komórką organizacyjną typu Call Center, zlokalizowanego w centrum miasta. W nowo zaprojektowanej „przyjaznej” sali operacyjnej wyposażonej w zakupiony w ramach projektu sprzęt informatyczny i specjalistyczne oprogramowanie, można będzie bezpośrednio załatwić sprawy urzędowe. Uruchomiony w Centrum **system kolejowania** uporządkuje i poprawi komfort obsługi obywateli. Ponadto, na terenie poszczególnych delegatur Urzędu Miasta Łodzi utworzone zostaną **punkty kontaktu dla mieszkańców**, które przyjmować będą sprawy od interesantów. Pozwoli to zaoszczędzić czas i koszty na dojazd do centrum miasta.

Podniesienie komfortu obsługi mieszkańców i przedsiębiorców będzie związane z wdrożeniem nowych, ściśle określonych procedur załatwiania spraw w Urzędzie Miasta Łodzi i jednostkach organizacyjnych miasta. Wpłynie to na poprawę jakości i szybkości świadczonych usług. Pracownik zatrudniony w „Łódzkim Centrum Kontakt z Mieszkańcami”, który otrzyma zgłoszenie, przekaże niezwłocznie sprawę odpowiedniej instytucji, która zajmie się jej rozwiązaniem. Spowoduje to ograniczenie wielokrotnego

kontaktu obywatela z urzędem dla celów załatwienia danej sprawy i wyeliminowanie konieczności dostarczania informacji będących już w posiadaniu urzędu. Dzięki wdrożonemu systemowi kontroli procesu załatwiania spraw, obywatel będzie mógł uzyskać szybką odpowiedź na temat jej załatwienia i w efekcie osiągnąć szybkie jej rozwiązanie, co wpłynie na lepsze poczucie identyfikacji z miastem i władzami nim zarządzającymi.

4. Wzrost efektywności zarządzania Miastem.

Osiągnięcie tego celu nastąpi dzięki realizacji następujących celów szczegółowych:

- **Zapewnienie przejrzystych procedur zapewniających świadczenie usług wysokiej jakości.**

Zmiany organizacyjne przewidziane w projekcie pozwolą na ulepszenie oraz standaryzację procedur świadczonych usług m.in. dzięki wdrożeniu Systemu Analiz Świadczonej Usługi. Umożliwi to monitorowanie i pełną kontrolę przebiegu załatwiania spraw w Urzędzie, co będzie świadczyć o przejrzystości usług.

- **Wzrost efektywności pracy urzędników.**

Uruchomienie komórki organizacyjnej w postaci Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami pozwoli na usprawnienie organizacji struktur funkcjonujących w Urzędzie Miasta Łodzi, co pozwoli na jasny podział zadań i wykonywanych obowiązków. Wdrożenie usług elektronicznych dla obywateli, a także wprowadzone zmiany organizacyjne pozwolą na efektywniejszą i wydajniejszą pracę urzędników.

- **Poprawa skuteczności zarządzania Miastem.**

Uruchomienie wielu kanałów komunikacji obywatela z Urzędem pozwoli władzom zarządzającym miastem lepiej określić potrzeby mieszkańców. Skoncentrowane w jednym miejscu informacje o problemach związanych z funkcjonowaniem Miasta, zgłaszane przez obywateli, pozwolą na podejmowanie skuteczniejszych działań zapobiegawczych. Dobrze zarządzane miasto, z władzami otwartymi na zmiany i zgłaszane problemy, będzie niewątpliwie lepiej postrzegane przez potencjalnych i obecnych inwestorów, co może mieć wpływ na ich decyzje dotyczące lokalizacji inwestycji na terenie miasta.

- **Poprawa poziomu bezpieczeństwa w Mieście.**

Uruchomienie jednego numeru telefonu, dostępnego 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, uprości proces zgłaszania interwencji. W szczególności możliwe stanie się zgłaszanie spraw nagłych np. awarii zagrażających zdrowiu i życiu czy incydentów chuligańskich, poprzez uruchomienie wielu ścieżek komunikacji, co pozwoli na szybkie

reagowanie na pojawiające się zdarzenia i szybkie ich rozwiązywanie.

Nowa formuła komunikowania się Urzędu z mieszkańcami i przedsiębiorcami 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. Jest to przedsięwzięcie nowatorskie, bardzo ambitne i unikalne w skali kraju. Tego typu prostego i przyjaznego mieszkańcom, kompleksowego systemu nie posiada żadna z jednostek samorządowych w Polsce. Wdrożenie nowego modelu organizacji administracyjnej, dostępnej dotychczas w nielicznych miastach na świecie np. Londyn, Baltimore w USA, Indija w Serbii spowoduje, że Łódź będzie lepiej zarządzana i stanie się bardziej konkurencyjna w porównaniu z innymi miastami w kraju.

3.2.5. Komplementarność z innymi działaniami/programami.

Powiązania projektu „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” z innymi projektami współfinansowanymi ze środków Unii Europejskiej:

Przedmiotowy projekt jest komplementarny z projektem „**Metropolitalna Sieć Szerokopasmowego Dostępu do Internetu**” w zakresie możliwości skorzystania z powstałej infrastruktury światłowodowej. Projekt „MSSDI” realizowany przez Miasto Łódź jako Lidera Partnerstwa oraz 6 gmin ościennych: Andrespol, Koluszki, Konstantynów Łódzki, Nowosolna, Stryków i Zgierz swoim zakresem przyczyni się do powstania w pełni nowoczesnej infrastruktury teleinformatycznej – sieci szerokopasmowego dostępu do Internetu -, która umożliwi swobodną, nieograniczoną komunikację i wymianę danych oraz informacji pomiędzy jednostkami samorządu terytorialnego, a także obywatelami regionu łódzkiego. Infrastruktura światłowodowa została zaprojektowana z myślą o jej szerokim wykorzystaniu w przyszłości. Beneficjent przedmiotowego projektu przewiduje skorzystanie z powstałej sieci szerokopasmowego dostępu do Internetu, co nie tylko zmniejszy koszty inwestycji, ale przede wszystkim umożliwi realizację celów przewidzianych w projekcie „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami”, tj. świadczenie wysokiej jakości elektronicznych usług publicznych dla mieszkańców i przedsiębiorców. W ten sposób rozpatrywane projekty przyczyniają się do budowy i rozwoju infrastruktury społeczeństwa informacyjnego.

Obydwa projekty ubiegają się o dofinansowanie inwestycji w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2007-2013, Oś priorytetowa IV Społeczeństwo Informacyjne. Projekt „MSSDI” został wpisany na listę projektów kluczowych do Indykatywnego Wykazu Indywidualnych Projektów Kluczowych dla Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2007-2013. Całkowita wartość projektu „MSSDI” wynosi 48 681 251,70 zł, z czego dofinansowanie EFRR wynosi 36 510 939,73 zł.

Projekt jest komplementarny z projektem **„Rewitalizacja śródmiejskiego obszaru Łodzi położonego w obrębie ulic Piotrkowska - Tuwima - Kilińskiego – Piłsudskiego”**, którego celem jest podjęcie działań w zakresie modernizacji istniejącego zagospodarowania oraz adaptacji nowych funkcji do istniejących w danym obszarze potrzeb, działań związanych z rozwojem handlu, usług oraz przywróceniem równowagi życia społecznego. Realizacja projektu spowoduje odwrócenie negatywnych trendów takich jak degradacja przestrzeni, występowanie patologii społecznych czy zanik funkcji obszaru.

Komplementarność obydwu projektów polega na wspólnym dążeniu do udostępnienia jak największej ilości usług dla obywateli w celu podniesienia poziomu ich życia i pracy. Implementacja projektu „Rewitalizacja śródmiejskiego obszaru Łodzi położonego w obrębie ulic Piotrkowska - Tuwima - Kilińskiego – Piłsudskiego” wpłynie na zwiększenie poziomu bezpieczeństwa poprzez ograniczenie patologii społecznych, natomiast realizacja projektu „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” umożliwi szybkie reagowanie na występujące zagrożenia poprzez przemodelowanie organizacji pracy urzędu i wdrożenie nowych, ulepszonych procedur przyjmowania zgłoszeń w jednym miejscu lub alternatywnie pod jednym numerem telefonu. Co istotne, powstałe Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami będzie usytuowane w dogodnym dla wszystkich obywateli miejscu, w centrum Miasta.

Obydwa projekty starać się będą o dofinansowanie w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2007-2013. Projekt „Rewitalizacja śródmiejskiego obszaru Łodzi położonego w obrębie ulic Piotrkowska - Tuwima - Kilińskiego – Piłsudskiego” wpisany został na listę projektów kluczowych do Indykatywnego Wykazu Indywidualnych Projektów Kluczowych dla Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2007-2013. Całkowita wartość projektu wynosi 132 389 000,00 zł, z czego dofinansowanie ze środków UE wynosi 85 000 000,00 zł.

Jednym z projektów komplementarnych jest zrealizowany w latach 2005-2007 projekt „e-

Łódź zakup i wdrożenie elektronicznego urzędu w Urzędzie Miasta Łodzi”. Projekt uzyskał dofinansowanie ze środków Unii Europejskiej w ramach Zintegrowanego Programu Operacyjnego Rozwoju Regionalnego. Priorytet 1 - Rozbudowa i modernizacja infrastruktury służącej wzmocnieniu konkurencyjności regionów. Działanie 1.5 - Infrastruktura społeczeństwa informacyjnego. Całkowity koszt projektu wyniósł 17 437 148,90 zł, dofinansowanie z EFRR 13 077 861,67 zł. Celem projektu było umożliwienie obsługi mieszkańców i przedsiębiorców za pomocą Internetu z wykorzystaniem elektronicznego obiegu dokumentów oraz podpisu elektronicznego. Projekt przyspieszył proces załatwiania spraw oraz ułatwił dostęp do urzędu. Dzięki jego realizacji niektóre z usług miejskich są dostępne dla obywateli oraz firm przez 24 godziny na dobę. Projekt został zaprojektowany w sposób otwarty, stał się bazą wiedzy i doświadczeń z realizacji, które zostały wykorzystane przy planowaniu projektu „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami”. Beneficjent skorzysta z zasobów informacyjnych i komunikacyjnych stworzonych na bazie projektu „e-Łódź” oraz rozwinie je w celu stworzenia nowych form kontaktu Urzędu Miasta Łodzi z obywatelami z wykorzystaniem wszystkich dostępnych kanałów komunikacji elektronicznej, w tym: telefonu, poczty elektronicznej i kontaktu bezpośredniego.

Komplementarnym z przedmiotowym projektem są również projekty:

- **System Informacji o Terenie dla miasta Łodzi – faza V** współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Zintegrowanego Programu Operacyjnego Rozwoju Regionalnego. 8 844 355,42 zł na realizację projektu pochodzi z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, pozostałe 11 147 406, 38 zł stanowią krajowe środki publiczne.
- **System Informacji o Terenie dla miasta Łodzi – faza IX** - całkowity koszt projektu wynosi 33 800 000,00, dofinansowanie z EFRR na poziomie 9 856 080,00 zł. Projekt został złożony do konkursu nr 1 w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2007-2013, Oś priorytetowa IV: Społeczeństwo informacyjne, Działanie IV.2 E-Usługi publiczne.

Celem obydwu projektów jest podniesienie atrakcyjności społeczno – gospodarczej Łodzi poprzez rozbudowę regionalnej infrastruktury społeczeństwa informacyjnego. Założeniem projektów jest budowa nowoczesnego systemu informatycznego na potrzeby obsługi interesantów (osób fizycznych, instytucji i podmiotów gospodarczych) oraz jednostek organizacyjnych miasta, w sprawach dotyczących geodezji i gospodarki gruntami, którego integralną częścią będzie elektroniczna ewidencja gruntów, budynków, lokali oraz plan sieci

uzbrojenia terenu.

Projekt „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” jest powiązany z projektem „System Informacji o Terenie dla miasta Łodzi – faza V” i projektem „System Informacji o Terenie dla miasta Łodzi – faza IX”, ponieważ będzie wykorzystywał zasoby informacyjne, powstałe w ramach tych projektów. Zakłada się, że stworzone Centrum Kontakt z Mieszkańcami będzie świadczyło usługi publiczne, w tym związane z szeroko rozumianymi informacjami przestrzennymi oraz będzie wykorzystywało dane geodezyjne i kartograficzne zebrane i udostępnione w tych projektach w swoich rozwiązaniach aplikacyjnych i bazodanowych np. do celów szybkiej lokalizacji zgłaszanej sprawy oraz wykonywania różnorodnych analiz uwzględniających uwarunkowania przestrzenne.

Projekty te pozytywnie wpłyną na zapobieżenie dyskryminacji osób niepełnosprawnych, dzięki ścisłemu powiązaniu z budowaną infrastrukturą informacyjną miasta, która pozwoli na dostęp on-line do informacji przestrzennej i kontaktów z administracją publiczną.

3.2.6. Produkty.

Realizacja projektu przyczyni się do osiągnięcia następujących wskaźników produktu:

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 usługi on-line na 3 poziomie, tj. umożliwiających nie tylko wyszukanie informacji, pobranie odpowiednich formularzy, ale ich odesłanie. Usługi będą świadczone dla:

Przedsiębiorców:

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

Mieszkańców:

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

3.2.7. Rezultaty.

Realizacja projektu przyczyni się do osiągnięcia następujących wskaźników rezultatu:

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	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.

Monitorowanie wskaźników

W trakcie realizacji przedsięwzięcia dokonywany będzie sukcesywny monitoring osiąganych wskaźników produktu i rezultatu. Monitoring wskaźników odbywać się będzie za pomocą:

- Protokołów Odbioru,
- Dokumentów OT,
- Dokument OT dla wartości niematerialnych i prawnych.

Wszystkie powyższe dokumenty będą potwierdzeniem dokonanych zakupów w zakresie niezbędnej infrastruktury informatycznej.

- Danych własnych Beneficjenta oraz wydruków z systemu informatycznego, potwierdzających liczbę osób korzystających z oferowanych usług on-line, liczbę użytkowników korzystających z telefonii internetowej, jak również liczbę osób zatrudnionych w ramach projektu.

Podczas realizacji projektu sporządzane będą okresowe, roczne i końcowe sprawozdania z realizacji projektu wraz z wnioskami o płatność, określające postęp w realizacji projektu. Terminy i tryb przygotowywania sprawozdań oraz wniosków o płatność zostanie ostatecznie ustalony na etapie podpisania umowy o dofinansowanie realizacji projektu.

3.3. Trwałość instytucjonalna projektu.

3.3.1. Analiza instytucjonalna.

Odbiorcy projektu.

Projekt skierowany jest do szerokiej grupy docelowej obejmującej:



Implementacja projektu przyniesie grupom docelowym wiele korzyści, w szczególności:

1. **Władze Miasta**, dzięki budowie Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami wprowadzą nowe zasady organizacji urzędu oraz ulepszone procedury zarządzania miastem. Koncentracja przyjmowania zgłoszeń od mieszkańców i przedsiębiorców rozmaitych spraw np. ewidencji ludności, rejestracji działalności gospodarczej czy spraw podatkowych wokół jednego miejsca oraz jednego numeru telefonu, rozwiąże problemy związane z pozyskaniem szybkiej, rzetelnej informacji oraz możliwości załatwienia spraw i formalności urzędowych w krótszym niż dotychczas czasie. Poprawie ulegnie wizerunek urzędu, jako miejsca otwartego, przyjaźnie nastawionego na potrzeby ogółu społeczeństwa i dążącego do sprostania standardom europejskim w zakresie budowy społeczeństwa informacyjnego, opartego na wiedzy i informacji oraz e-Administracji, w pełni z informatyzowanej. Szerokie korzyści uzyskają zwłaszcza pracownicy Urzędu Miasta Łodzi oraz pracownicy jednostek organizacyjnych miasta, którym projekt umożliwi bardziej efektywną i wydajną pracę, dzięki skoncentrowaniu obsługi obywateli miasta wokół jednego miejsca – Centrum Kontakt z Mieszkańcami. Nowa organizacja pracy pozwoli na wykonywanie zadań i obowiązków pracowniczych terminowo i rzetelnie. Dzięki realizacji projektu ich praca nie będzie przerywana przez interesantów załatwiających sprawy w urzędzie. Ponadto, pracownicy Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami nie będą tracili

czasu i cierpliwości, wielokrotnie przekazując te same informacje. Będą oni 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.

2. **Obywatele miasta, tj. mieszkańcy i przedsiębiorcy** uzyskają szybkie informacje o sposobie załatwienia danej sprawy w jednym miejscu oraz pod jednym numerem telefonu. Zaoszczędzi to ich czas na znalezienie lokalizacji, właściwej do załatwienia ich sprawy lub pozyskania informacji oraz zmniejszy koszty związane z przybyciem do urzędu. Dzięki zakupowi i instalacji urządzeń teleinformatycznych oraz wdrożeniu specjalistycznych oprogramowań możliwe stanie się przesyłanie niezbędnych dokumentów oraz korzystanie z e-usług publicznych udostępnionych na wielokanałowej platformie usług publicznych. Będzie to pomocne wszystkim korzystającym z usług, a w szczególności osobom zamieszkującym tereny oddalone od centrum miasta, jak również osobom niepełnosprawnym, mającym trudności ze swobodnym poruszaniem się.

Institucje/osoby zaangażowane w realizację projektu

W realizacji projektu „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” uczestniczyć będą:

1. **Beneficjent – Miasto Łódź**, a w jego imieniu prace związane z realizacją projektu podejmować będzie **Urząd Miasta Łodzi**.
2. **Instytucja Zarządzająca – Urząd Marszałkowski w Łodzi**
3. **Wykonawca/wykonawcy**
4. **Menadżer Projektu**

Ad. 1

Beneficjentem projektu jest Miasto Łódź. W imieniu Miasta prace związane z wdrożeniem zaplanowanego zakresu realizacji przedsięwzięcia, podejmowane będą przez **Urząd Miasta Łodzi**, mieszczący się w Łodzi, przy ul. Piotrkowskiej 104. Zgodnie z ustawą z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym, miasto na prawach powiatu, jakim jest Miasto Łódź, wykonuje określone ustawami zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie:

- edukacji publicznej,

- promocji i ochrony zdrowia,
- pomocy społecznej,
- polityki prorodzinnej,
- wspierania osób niepełnosprawnych,
- transportu zbiorowego i dróg publicznych,
- kultury oraz ochrony zabytków i opieki nad zabytkami,
- kultury fizycznej i turystyki,
- geodezji, kartografii i katastru,
- gospodarki nieruchomościami,
- administracji architektoniczno-budowlanej,
- gospodarki wodnej,
- ochrony środowiska i przyrody,
- rolnictwa, leśnictwa i rybactwa śródlądowego,
- porządku publicznego i bezpieczeństwa obywateli,
- ochrony przeciwpowodziowej, przeciwpożarowej i zapobiegania innym nadzwyczajnym zagrożeniom życia i zdrowia ludzi oraz środowiska,
- przeciwdziałania bezrobociu oraz aktywizacji lokalnego rynku pracy,
- ochrony praw konsumenta,
- utrzymania powiatowych obiektów i urządzeń użyteczności publicznej oraz obiektów administracyjnych,
- obronności,
- promocji powiatu,
- współpracy z organizacjami pozarządowymi.

Kierownikiem Urzędu Miasta Łodzi jest Prezydent będący jednocześnie:

- organem wykonawczym gminy pełniącym funkcję organu wykonawczego powiatu,
- organem w postępowaniu administracyjnym,
- zwierzchnikiem powiatowych służb, inspekcji i straży.

Strukturę organizacyjną i zasady funkcjonowania Urzędu Miasta Łodzi oraz zakres działania komórek organizacyjnych Urzędu określa regulamin organizacyjny nadany przez Prezydenta Miasta Łodzi w drodze zarządzenia. W skład Urzędu Miasta Łodzi wchodzi: Wydziały i Biura oraz równorzędne komórki organizacyjne, delegatury oraz samodzielne komórki organizacyjne.

Schemat organizacji administracji samorządowej Miasta Łodzi przedstawia się następująco:

