

W realizację projektu „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” zostaną zaangażowane następujące osoby i komórki w ramach obecnych struktur Urzędu Miasta Łodzi:

1. Sekretarz Miasta

2. Biuro Informatyki

Sekretarz Miasta będzie osobą pełniącą funkcję **Koordynatora projektu**, odpowiedzialną za funkcjonowanie projektu w sensie merytorycznym i organizacyjnym. Koordynator projektu będzie odpowiedzialny za realizację przedsięwzięcia jako całości oraz komunikację wszystkich podmiotów i jednostek zaangażowanych w realizację projektu.

Do jego obowiązków należeć będzie m.in.:

- nadzorowanie wszystkich dokumentów związanych z projektem,
- współpraca z działem finansowo – księgowym,
- koordynacja działań: reklamowych i promocyjnych projektu,
- przygotowywanie raportów rocznych,
- realizowanie poszczególnych zadań, zgodnie z wyznaczonym harmonogramem rzeczowo - finansowym,
- nadzorowanie terminowego wykonania prac przez Wykonawcę/Wykonawców,
- kontrola postępów prac i końcowe rozliczenie prac.

Do aktualnych obowiązków Sekretarza Miasta należy zapewnienie sprawnego funkcjonowania Urzędu Miasta, w szczególności w zakresie: struktury organizacyjnej i zadań poszczególnych komórek, rozstrzygania sporów między wydziałami, delegaturami, komórkami i jednostkami organizacyjnymi miasta, organizowanie szkoleń, nadzór nad przestrzeganiem instrukcji kancelaryjnej, analiza oświadczeń majątkowych, przestrzeganie bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przestrzeganie zasad ochrony danych osobowych. Sekretarz zajmuje się ponadto tworzeniem organizacyjnych i materialno-technicznych warunków działalności Urzędu Miasta, wprowadzaniem rozwiązań usprawniających organizację pracy Urzędu Miasta oraz przedsięwzięciami informatycznymi Urzędu. Sekretarz sprawuje w imieniu Prezydenta Miasta nadzór nad zadaniami realizowanymi przez:

- Wydział Obsługi Administracyjnej
- Biuro Informatyki
- Wydział Organizacji i Kadr
- Biuro ds. Elektronicznego Urzędu
- Oddział Bezpieczeństwa i Higieny Pracy

- Zespół ds. Ochrony Danych Osobowych

Zważywszy na doświadczenie Sekretarza Miasta oraz na zakres zadań, jakie wykonuje na co dzień, nie przewiduje się problemów z wykonywaniem nowych obowiązków związanych z projektem.

Biuro Informatyki jest jedną z równorzędnych komórek organizacyjnych Urzędu Miasta. Do obowiązków Biura Informatyki w zakresie projektu należeć będzie m.in.:

- udostępnienie sieci teleinformatycznej,
- zapewnienie odpowiedniej platformy sprzętowej dla uruchomienia systemów,
- zapewnienie bezpieczeństwa przesyłu informacji,
- zapewnienie bezpieczeństwa składowania i archiwizowania danych,
- współpraca przy wdrażaniu systemu z wydziałami merytorycznymi,
- monitorowanie wykorzystania infrastruktury teleinformatycznej oraz systemów przetwarzania i składowania danych,
- techniczne zapewnienie ciągłości przetwarzania i dostępu do systemu.

Biuro Informatyki nie będzie miało problemu z wykonywaniem powyższych zadań. W skład Biura wchodzi 5 oddziałów (oddział administrowania siecią, baz danych, techniczny, analiz i wdrożeń, logistyki), w ramach których zadania mogą zostać podzielone.

Obecnie poszczególne oddziały Biura informatyki wykonują następujące zadania:

1. Oddział administrowania siecią:

- administrowanie sieciami komputerowymi, serwerami, sieciowymi systemami operacyjnymi oraz sprzętem sieciowym,
- opracowywanie koncepcji rozwoju systemów teleinformatycznych oraz uruchamianie nowych systemów teleinformatycznych,
- budowa i modernizacja platformy dotyczącej realizacji usług miejskich drogą elektroniczną,
- zapewnienie ochrony i bezpieczeństwa danych w systemach teleinformatycznych.

2. Oddział analiz i wdrożeń:

- opracowywanie założeń do projektów informatycznych,
- planowanie rozwoju eksploatowanych systemów oraz nadzór nad tworzeniem systemów przez podmioty zewnętrzne,
- testowanie i wdrażanie aplikacji dziedzinowych oraz nowych technologii informatycznych,

- wykonywanie i zlecanie wykonania ekspertyz i innych opracowań,
- sprawy szkoleń w zakresie obsługi wdrażanych systemów.

3. Oddział baz danych:

- administrowanie bazami danych Zintegrowanego Systemu Informatycznego, w szczególności tworzenie, administrowanie i konserwacja baz danych,
- nadzór nad tworzeniem oraz wdrażanie i administrowanie oprogramowaniem aplikacyjnym w zakresie gospodarowania mieniem i ewidencji ludności,
- koordynacja przepływu informacji pomiędzy komórkami organizacyjnymi Urzędu.

4. Oddział logistyki:

- realizacja zakupów sprzętu komputerowego i telekomunikacyjnego,
- opracowywanie projektów planów i planów finansowych Biura.

5. Oddział techniczny:

- planowanie potrzeb w zakresie sprzętu komputerowego oraz telekomunikacyjnego,
- konserwacja oraz naprawy sieci teleinformatycznej, sprzętu komputerowego oraz telekomunikacyjnego,
- administrowanie i obsługa centrali telefonicznej.

Dodatkowo na potrzeby projektu przewiduje się stworzenie oddzielnej komórki odpowiedzialnej za opracowanie i monitorowanie procedur obsługi mieszkańców – jeśli zadanie to nie będzie obejmować w/w komórek Urzędu. Regulamin organizacyjny Urzędu Miasta Łodzi określający organizację i zasady funkcjonowania Urzędu Miasta Łodzi przewiduje powoływanie zespołów roboczych bądź ustanawianie pełnomocników (koordynatorów) przez Prezydenta dla realizacji określonych spraw o istotnym znaczeniu dla miasta na okres niezbędny do ich wykonania.

Ponadto, przewidziano w ramach projektu rekrutację zespołu spoza urzędu. Rekrutacja dotyczyć będzie osób obsługujących powstałą infrastrukturę w sensie merytorycznym: osoby do obsługi spraw zgłaszanych przez obywateli: odbieranie telefonu, przyjmowanie interesantów.

W każdej jednostce organizacyjnej miasta, w której zostaną wdrożone nowe usługi, osobą odpowiedzialną za ich implementację będzie wyznaczony Kierownik. Będzie on czuwać nad prawidłowym przebiegiem projektu oraz współpracować przy koordynacji prac projektowych z Biurem Informatyki.

Ad. 2

Rolę **Instytucji Zarządzającej** pełni **Urząd Marszałkowski w Łodzi**, którego przedmiotem działania jest wykonywanie zadań województwa określonych w ustawie z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie województwa i innych aktach prawnych. Nadzór nad działalnością Urzędu Marszałkowskiego w Łodzi sprawuje **Zarząd Województwa Łódzkiego**. Marszałek Województwa Łódzkiego jest kierownikiem Urzędu Marszałkowskiego, którego organizację określa Regulamin Organizacyjny Urzędu Marszałkowskiego w Łodzi, uchwalony przez Zarząd Województwa Łódzkiego.

W procesie wdrażania projektu istotną rolę będzie odgrywał **Departament ds. Regionalnego Programu Operacyjnego**, a w szczególności **Wydział ds. Projektów z zakresu Społeczeństwa Informacyjnego**. Wydział ten w szczególności zajmuje się:

1. przygotowaniem dokumentów niezbędnych dla prowadzenia procesu naboru,
2. realizacją procesu naboru, oceny formalnej oraz merytorycznej projektów,
3. przedstawianiem do zatwierdzenia zarządowi list projektów,
4. przygotowywaniem umów o dofinansowanie projektów,
5. współpracą z innymi podmiotami merytorycznie powiązanymi z zadaniami Wydziału,
6. określaniem potrzeb i zamawianiem ekspertyz do oceny projektów,
7. wprowadzaniem zgodnie z zakresem zadań danych do systemu informatycznego,
8. przygotowywaniem materiałów informacyjnych do publikacji zewnętrznych.

Z uwagi, iż projekt będzie realizowany w ramach IV osi priorytetowej RPO WŁ na lata 2007-2013, we wdrażaniu projektu będą także brały udział następujące Wydziały wchodzące w skład Departamentu ds. Regionalnego Programu Operacyjnego: Wydział ds. Kontroli Projektów, Wydział ds. Finansowych oraz Wydział Monitoringu i Raportowania. Powyższe wydziały będą brały udział we wdrażaniu projektu zgodnie ze swoim zakresem zadań.

Ad. 3

Beneficjent przewiduje wyłonienie kilku Wykonawców na:

- opracowanie projektu technicznego CKM
- zakup i wdrożenie niezbędnej infrastruktury teleinformatycznej
- Wybór Firmy zewnętrznej – Menadżera Projektu.

Wykonawcy zostaną wybrani w trybie zgodnym z obowiązującymi przepisami ustawy z dn. 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2007 r. Nr 223, poz. 1655 z późniejszymi zmianami). Wykonawcy będą zobowiązani do realizacji projektu w ramach ustalonego harmonogramu.

Ad. 4.

Instytucją zaangażowaną w realizację projektu obok Urzędu Miasta Łodzi będzie także firma doradczo – konsultingowa, pełniąca rolę **Menadżera Projektu**, świadcząca usługi w zakresie zarządzania projektem. Wybór Menadżera Projektu wynika z dość skomplikowanego zakresu prac przewidzianych do realizacji w projekcie. Menadżerowi Projektu powierzone zostaną zadania prowadzące do zespolenia wszystkich działań: merytorycznych, technicznych i finansowo-księgowych, które przyczynią się do pełnego ukończenia realizowanego projektu. Zakłada się nawiązanie ścisłej współpracy pomiędzy Menadżerem Projektu a Koordynator Projektu.

Zadania Menadżera Projektu będą polegały na:

1. zapewnieniu kontroli i nadzoru nad przebiegiem inwestycji, co umożliwi rzetelne, obiektywne i profesjonalne przygotowanie oraz terminowe przeprowadzenie projektu, a także osiągnięcie zaplanowanych wskaźników produktu i rezultatu,
2. powiadamianiu o zagrożeniach i ryzykach oraz możliwościach ich zapobiegania i niwelowania,
3. przygotowaniu niezbędnej dokumentacji na potrzeby Beneficjenta,
4. zarządzaniu ryzykiem,
5. nadzorowaniu prac przez Wykonawców.

Inne organizacje zaangażowane w realizację projektu. Opis umowy i porozumień, między instytucjami zaangażowanymi w realizację projektu.

W realizację projektu nie będą zaangażowane inne osoby i instytucje.

Udostępnianie infrastruktury osobom trzecim

Wybudowana infrastruktura będzie miała charakter otwarty i możliwy do rozbudowy w przyszłości o kolejne usługi publiczne.

Projekt nie faworyzuje żadnej konkretnej technologii oraz nie ogranicza możliwości technologicznego wyboru. Rozwiązania przedstawione w projekcie są rozwiązaniami technologicznymi optymalnymi dla tego rodzaju inwestycji. Równocześnie projekt spełnia założenia „otwartej infrastruktury” dostępnej dla wszystkich operatorów usług komunikacji elektronicznej. Pracownicy Urzędu Miasta i jednostek organizacyjnych miasta oraz mieszkańcy i przedsiębiorcy będą mieli możliwość skorzystania

z projektowanych usług elektronicznych, przy wykorzystaniu każdego łącza internetowego.

3.3.2. Zdolność organizacyjna do wdrożenia i eksploatacji projektu.

Opis stanu aktualnego prac przygotowawczych

W ramach prac przygotowawczych Wnioskodawca:

- Zlecił opracowanie **Studium Wykonalności** dla projektu „Łódzkie Centrum kontaktu z Mieszkańcami” w I kwartale 2009 r.
- **Dokonał odpowiednich zapisów** 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 rok zaplanowano na jego realizację 4 710 000,00 zł, natomiast w 2010 roku - 9 976 000,00 zł.
- **Opracował harmonogram rzeczowo - finansowy** projektu, w którym uwzględnił zadania bezpośrednio związane z rzeczową i finansową implementacją projektu.

Studium Wykonalności projektu „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami”

Nazwa zadania	Liczba szt.	Cena PLN	Wart netto PLN	Wart brutto PLN	kwartał III-09	kwartał IV-09	kwartał I-10	kwartał II-10	kwartał III-10	kwartał 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	244 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Bezpieczny styl 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			
Wielokanałowa 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
<i>razem</i>			5 100 000,00	6 222 000,00	0,00	48 800,00	841 800,00	963 800,00	2 183 800,00	1 268 800,00
<i>razem w roku</i>						963 800,00				5 258 200,00
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	39 650,00	40 870,00	40 870,00	40 870,00	40 870,00	40 870,00
<i>razem cały projekt</i>			5 500 000,00	6 710 000,00	283 650,00	1 004 670,00	882 670,00	1 004 670,00	2 224 670,00	1 309 670,00
<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.

Beneficjent przewiduje wyłonienie kilku Wykonawców w rozumieniu ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2007 r. nr 223 poz. 1655 z późniejszymi zmianami) między innymi na:

1. Opracowanie projektu technicznego Centrum Kontakt z Mieszkańcami
2. Zakup i instalację infrastruktury informatycznej
3. Wybór Firmy zewnętrznej – Menadżera Projektu.

Wykonawcy będą zobowiązani do realizacji projektu w ramach ustalonego harmonogramu rzeczowo-finansowego.

Opis organizacji wdrażania projektu

Realizacja projektu „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” powierzona zostanie wyznaczonym do tego pracownikom **Urzędu Miasta Łodzi**, tj. **Sekretarzowi Miasta** i pracownikom **Biura informatyki**.

Strona organizacyjna projektu powierzona zostanie **Sekretarzowi Miasta, Panu Janowi Witkowskiemu**, który pełnić będzie funkcję **Koordynatora Projektu**. Posiada on wyższe wykształcenie i ukończył studia podyplomowe w Wyższej Szkole Administracji Publicznej. W trakcie swojej dotychczasowej pracy jako Dyrektor Wydziału Spraw Obywatelskich w Urzędzie Wojewódzkim i Zastępca Dyrektora Delegatury Łódź-Śródmieście oraz Główny specjalista ds. ochrony informacji niejawnych w Instytucie Pamięci Narodowej w Łodzi zdobył bogate doświadczenie w zarządzaniu. Posiadana wiedza i umiejętności pozwolą podołać nowym obowiązkom zarówno na płaszczyźnie koordynacji zadań wewnątrz urzędowych jak i na styku kontaktu z Wykonawcami.

Sekretarz Miasta w zakresie zadań i obowiązków związanych stricte z projektem będzie czuwać i nadzorować przebieg prac pod względem formalnym (prawidłowość dokumentacji) i merytorycznym. Wspólnie z Menadżerem Projektu będzie koordynować wybór Wykonawcy/ów w trybie procedury przetargowej na zakup i instalację zaprojektowanej infrastruktury informatycznej, a także będzie czuwać nad procesem finansowania przedsięwzięcia oraz nad zgodnością przebiegu prac z harmonogramem rzeczowo – finansowym.

Od strony technicznej i merytorycznej z kolei pomocą służyć będą Sekretarzowi Miasta pracownicy **Biura Informatyki**, którzy czuwać będą nad monitorowaniem przebiegu zakresu technicznego realizowanych zadań, zapewnieniem bezpieczeństwa systemów i danych,

zapewnieniem ciągłości przetwarzania i dostępu do danych.

Beneficjent przewiduje również w projekcie uczestnictwo innych komórek funkcjonujących w Urzędzie Miasta Łodzi, w zależności od występujących potrzeb np. Biuro ds. elektronicznego urzędu.

Na potrzeby projektu przewiduje się **stworzenie oddzielnej komórki odpowiedzialnej za opracowanie i monitorowanie procedur obsługi mieszkańców** – jeśli zadanie to nie będzie obejmować w/w komórek Urzędu. Ponadto, przewidziano w ramach projektu **rekrutację zespołu spoza urzędu do obsługi nowopowstałego Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami**. Rekrutacja dotyczyć będzie osób obsługujących powstałą infrastrukturę w sensie merytorycznym: osoby do obsługi spraw zgłaszanych przez obywateli: odbieranie telefonu, przyjmowanie interesantów.

W każdej jednostce organizacyjnej miasta, w której zostaną wdrożone nowe usługi, osobą odpowiedzialną za ich implementację będzie wyznaczony Kierownik. Będzie on czuwać nad prawidłowym przebiegiem projektu oraz współpracować przy koordynacji prac projektowych z Biurem Informatyki.

Instytucją zaangażowaną w realizację projektu obok Urzędu Miasta Łodzi będzie także firma zewnętrzna - **Menadżer Projektu**, świadcząca usługi w zakresie zarządzania projektem. Wybór Menadżera Projektu jest podyktowany skomplikowanym zakresem prac przewidzianych do realizacji w projekcie. Menadżer Projektu zostanie wyłoniony w procedurze przetargowej w rozumieniu ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2007 r. nr 223 poz. 1655 wraz z późniejszymi zmianami). Menadżerowi Projektu powierzone zostaną zadania prowadzące do zespolenia wszystkich działań: **merytorycznych, technicznych i finansowo-księgowych**, które przyczynią się do pełnego ukończenia realizowanego projektu. Menadżer Projektu i Koordynator Projektu będą ściśle ze sobą współpracować w celu terminowego, zgodnego z harmonogramem rzeczowo-finansowym ukończenia prac implementacyjnych oraz osiągnięcia zaplanowanych wskaźników. Menadżer Projektu będzie także odpowiedzialny za zapobieganie zagrożeniom związanym z realizacją przedsięwzięcia oraz przygotowanie dokumentacji na potrzeby projektu.

Zmiany w organizacji pracy

Realizacja projektu „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” jest inwestycją dwuletnią i złożoną organizacyjnie. Ze względu na nowatorskie podejście, prawidłowe i zgodne

z zaplanowanym projektem stworzenie Centrum wymagać będzie ścisłej współpracy i koordynacji poszczególnych wydziałów i delegatur Urzędu Miasta Łodzi oraz jednostek organizacyjnych miasta. Jest to niezbędne dla zapewnienia powodzenia całego przedsięwzięcia, w tym również dla optymalizacji jego kosztów. W każdej jednostce organizacyjnej miasta, w której zostaną wdrożone nowe usługi, osobą odpowiedzialną za ich implementację będzie jej Kierownik. Będzie on czuwać nad prawidłowym przebiegiem projektu oraz współpracować przy koordynacji prac projektowych z Sekretarzem Miasta i z Biurem Informatyki Urzędu Miasta Łodzi.

Plan projektu

Projekt realizowany będzie w oparciu o szczegółowy plan, przygotowany przed rozpoczęciem prac przez doświadczonego Menedżera Projektu. Plan posłuży do bieżącej kontroli postępów prac. Plan może być modyfikowany w trakcie realizacji projektu, aby odzwierciedlić zmieniające się warunki, status projektu i oczekiwania wobec projektu. Plan określać będzie jasno strukturę organizacyjną, ścieżki raportowania i podział zadań.

Poszczególne osoby i jednostki odpowiedzialne za realizację projektu co tydzień w sposób formalny raportować będą postęp prac w stosunku do planu oraz napotkane trudności. Koordynator Projektu natychmiast reagować będzie na opóźnienia i inne napotkane trudności udzielając wskazówek, przemieszczając zasoby, podejmując decyzje lub zwracając się o pomoc w ich podjęciu do innych osób zaangażowanych w powstanie Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami.

Mając na celu uzyskanie pozytywnych efektów w obszarze obsługi mieszkańców i przedsiębiorców, konieczne jest zrealizowanie następujących zadań:

1. Utworzenie komórki organizacyjnej odpowiedzialnej za organizację i zarządzanie Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami, w skrócie ŁCKM
 - Określenie formy organizacyjnej spółka/komórka organizacyjna
 - Wyznaczenie szefa ŁCKM
 - Rekrutacja zespołu ŁCKM
 - Określenie bezwzględnie obowiązujących zasad współpracy pomiędzy ŁCKM, a innymi komórkami organizacyjnymi Urzędu Miasta Łodzi i Miasta.
 - Określenie zasad wynagradzania i premiowania zespołu ŁCKM
 - Szkolenie zespołu ŁCKM
2. Wybór lokalizacji dla ŁCKM, w tym dla:

- Call center
 - Sali operacyjnej ŁCKM
3. Wdrożenie zmian organizacyjnych w Urzędzie Miasta Łodzi i innych komórkach organizacyjnych miasta.
 - a. Badania satysfakcji mieszkańców.
 - b. Reengineering (przemodelowanie i optymalizacja) procesów biznesowych związanych z obsługą mieszkańców.
 4. Wdrożenie jednego, spójnego i dobrze rozpoznawalnego systemu kontaktu obywatela z Urzędem opartego o jeden powszechnie znany numer telefoniczny.
 - a. Akcja promująca call center
 - b. Uruchomienie call center
 - c. Opracowanie procedur pracy dla call center
 5. Włączenie do systemu „jednego numeru” innych kanałów komunikacji elektronicznej (fax, e-mail, portal, chat).
 6. Zbudowanie „fizycznej reprezentacji” Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami w postaci reprezentacyjnej, funkcjonalnej i przyjaznej mieszkańcowi sali operacyjnej,
 - a. Podniesienie standardu „fizycznej” obsługi mieszkańców
 - b. Stworzenia CKM w dogodnej dla mieszkańców lokalizacji
 - c. Odmiejscowienie Obsługi mieszkańców
 7. Zintegrowanie z wdrażanym systemem funkcjonujących już form komunikacji bezpośredniej funkcjonujących już w Delegaturach i Wydziałach Urzędu Miasta Łodzi
 8. Stworzenie **systemu typu CRM** (systemu zarządzania relacjami z mieszkańcami) - bazy z danymi o obywatelach i sprawach przez nich załatwianych.
 9. Wdrożenie systemu monitorowania spraw poprzez system statusu sprawy.
 10. Utworzenie „bazy wiedzy” z informacjami o sposobie załatwiania spraw, kompetencjach poszczególnych komórek urzędu i jednostek organizacyjnych Miasta Łodzi, lokalnych regulacjach i danych teleadresowych urzędu i jednostek Miasta.

Beneficjent jest świadomy, że w trakcie realizacji projektu zaplanowanym w okresie III kwartał 2009 r. a IV kwartał 2010 r. mogą wystąpić pewne okoliczności uzasadniające zmiany w przedstawionym powyżej planie np. przesunięcia w czasie lub zmiana kolejności realizacji poszczególnych zadań.

Po poniesieniu wydatków związanych z realizacją projektu, Miasto Łódź będzie ubiegało się o refundację poniesionych wydatków w oparciu o potwierdzone za zgodność z oryginałem kopie

faktur/innych dokumentów księgowych oraz inne dokumenty, potwierdzające dokonanie płatności.

Trwałość projektu

Właścicielem infrastruktury powstałej w wyniku realizacji inwestycji będzie Miasto Łódź, natomiast prace wdrożeniowe związane z projektem będą przeprowadzane przez Urząd Miasta Łodzi, który poniesie wszystkie koszty związane z jej utrzymaniem i eksploatacją. Beneficjent oświadcza, że cele projektu zostaną zachowane przez okres 5 lat od daty jego zakończenia, tj. do końca roku 2015.

Sprzęt i oprogramowanie trafiać będą do Wnioskodawcy w różnym okresie, poczynając od IV kwartału 2009 roku, aż do IV kwartału 2010 r. W okresie wdrażania projektu nie przewiduje się dodatkowych kosztów utrzymania i eksploatacji infrastruktury, w zakresie sprzętu i oprogramowania. W tym czasie, bieżąca konserwacja będzie obciążała Wykonawców i Dostawców (okresy gwarancyjne). Zarówno w okresie realizacji jak i po zakończeniu inwestycji, bieżącą kontrolą i administracją powstałej infrastruktury informatycznej będą zajmować się informatycy Urzędu Miasta Łodzi. W szczególności, administrowanie systemami informatycznymi, będzie wchodziło w zakres obowiązków pracowników Biura Informatyki Urzędu Miasta Łodzi.

Szczegółowa analiza kosztów utrzymania i eksploatacji znajduje się w części obejmującej analizę finansową Studium Wykonalności. **Projekt ma trwały charakter i będzie się rozwijał, w miarę potrzeb obywateli Miasta Łodzi, a także i urzędu. Dalszy rozwój projektu będzie finansowany ze środków budżetu Miasta Łodzi przewidzianego na kolejne lata oraz w miarę możliwości ze środków zewnętrznych.**

Podsumowanie

Projekt jest wykonalny pod względem instytucjonalnym. Realizowany będzie przez Urząd Miasta Łodzi, a więc przez instytucję administracji publicznej której ciągłość działalności nie jest zagrożona. Miasto Łódź jako Wnioskodawca posiada odpowiednie zaplecze organizacyjne i finansowe, o czym świadczy przedstawiona poniżej analiza finansowa, niezbędne do zrealizowania niniejszego projektu. Doświadczenie osób przygotowujących i wdrażających projekt, stanowi gwarancję właściwego wykorzystania środków przeznaczonych na jego realizację. Projekt zakłada stworzenie infrastruktury, która będzie działała w powiązaniu

z systemami informatycznymi innych jednostek funkcjonujących na poziomie regionalnym i krajowym. Będzie to infrastruktura otwarta i dostępna. Wnioskodawca zapewnia właściwą konserwację i eksploatację urządzeń, dzięki stałej opiece informatyka. Ponadto umowa z Wykonawcą zawierać będzie odpowiednie zapisy, nakładające na Wykonawców obowiązek sprawowania bieżącej opieki i konserwacji w okresie gwarancyjnym.

3.4. Analiza prawna wykonalności projektu.

Wnioskodawcą projektu „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” jest **Miasto Łódź**, natomiast prace implementacyjne w jego imieniu podejmować będzie **Urząd Miasta Łodzi**. **Projekt zostanie zrealizowany na terenie miasta Łodzi, w budynku będącym własnością Beneficjenta, tj. przy ul. Narutowicza 48. W związku z powyższym, dla celów realizacji przedmiotowego projektu nie będą wymagane żadne pozwolenia budowlane i decyzje administracyjne.**

Infrastruktura informatyczna, jaka powstanie w ramach projektu, tj. zarówno sprzęt informatyczny jak i specjalistyczne oprogramowania będą własnością Wnioskodawcy. Co istotne, zakupione systemy teleinformatyczne będą zgodne z obowiązującym prawem w zakresie zastosowania informatyki przez podmioty publiczne, a w szczególności z:

1. Ustawą o informatyzacji działalności niektórych podmiotów realizujących zadania publiczne z dnia 17 lutego 2005 roku (Dz. U. nr 64 poz. 565 wraz z późniejszymi zmianami).

Ustawa ta stworzona została w celu ochrony interesu publicznego, w tym zachowania przez Państwo możliwości swobody wyboru technologii w procesach informatyzacji realizacji zadań publicznych. W grupie podmiotów publicznych, objętych niniejszą ustawą jest Miasto Łódź, będące jednostką samorządu terytorialnego. Beneficjent zobowiązany jest do stosowania przepisów niniejszej ustawy oraz aktów wykonawczych związanych z tą ustawą.

2. Ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. nr 101 poz. 926 wraz z późniejszymi zmianami).

Ustawa określa zasady postępowania przy przetwarzaniu danych osobowych oraz prawa osób fizycznych, których dane osobowe są przetwarzane w zbiorach danych. W ramach projektu zostanie stworzona wspólna baza danych, w której przetwarzane są dane osobowe. Konieczne jest zatem wprowadzenie fizycznych i logicznych środków bezpieczeństwa, które odpowiednio zabezpieczą wdrożony system.

3. Ustawą z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. nr 112 poz. 1198 z późniejszymi zmianami).

Ustawa definiuje prawo do informacji publicznej jako prawo obejmujące uprawnienie do niezwłocznego uzyskania informacji publicznej zawierającej aktualną wiedzę o sprawach publicznych. Ustawa reguluje, które informacje i w jaki sposób mogą być udostępniane publicznie. W ramach projektu będą realizowane działania polegające na wdrożeniu elektronicznych usług publicznych dla mieszkańców i przedsiębiorców. Jednym z podejmowanych działań jest wprowadzenie elektronicznych usług informacyjnych związanych z dostępem do informacji publicznej na podstawie ustawy. Zadanie to zostanie zrealizowane poprzez budowę wielokanałowej platformy usług publicznych, zawierającej aktualne informacje oraz wiedzę, niezbędną do załatwienia określonych spraw.

4. Ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. nr 144 poz. 1204 z późniejszymi zmianami).

Ustawa określa obowiązki usługodawcy związane ze świadczeniem usług drogą elektroniczną, a także zasady ochrony danych osobowych osób fizycznych korzystających z usług świadczonych drogą elektroniczną. W ramach projektu „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” zaplanowane są działania związane z e-usługami publicznymi świadczonymi dla obywateli na 3 poziomie interakcji – dwustronna interakcja, które zgodnie z ich formą świadczenia będą podlegać powyższej ustawie. Zgodnie z zapisami, Usługodawcą w rozumieniu ustawy będzie Miasto Łódź, natomiast Usługobiorcami – mieszkańcy i przedsiębiorcy korzystający z dostępnych usług.

5. Rozporządzeniem Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 11 października 2005 r. w sprawie minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz. U. z 2005 r. nr 212 poz. 1766). Rozporządzenie określa, iż systemy teleinformatyczne używane przez podmioty publiczne do realizacji zadań publicznych powinny:

- spełniać właściwości i cechy w zakresie funkcjonalności, niezawodności, używalności, wydajności, przenoszalności i pielęgnowalności na etapie projektowania, wdrażania i modyfikowania tych systemów,
- zostać wyposażone w składniki sprzętowe i oprogramowanie, stosownie do zakresu działania tych systemów oraz zapewniać dostęp do zasobów informacji udostępnianych przez systemy teleinformatyczne używane do realizacji zadań publicznych przy wykorzystaniu określonych formatów danych.

Rozporządzenie nakłada również na podmiot publiczny wykorzystujący system

teleinformatyczny do realizacji zadań publicznych, wymóg wdrożenia polityki bezpieczeństwa. Projekt zakłada wdrożenie systemu informatycznego, umożliwiającego realizację elektronicznych usług publicznych.

Projekt ponadto będzie przestrzegać zapisów określonych w ustawie z dnia 9 stycznia 2004 r. Prawo Zamówień Publicznych (Dz. U. z 2007 r. nr 223 poz. 1655 wraz z późniejszymi zmianami). Wszystkie działania podejmowane w projekcie będą prowadzone zgodnie z prawem zamówień publicznych. W projekcie Beneficjent zaplanował przeprowadzenie kilku procedur o udzielenie zamówienia publicznego. Przewidziane tryby zamówień publicznych to: przetarg nieograniczony, przetarg ograniczony, konkurs. Wybór trybu zamówienia będzie uzależniony od charakteru zamówienia i jego wartości.

4. Analiza techniczna i analiza alternatywnych wariantów.

4.1. Aktualne zasoby i obiekty.

Idea wdrożenia projektu „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” jest przedsięwzięciem innowacyjnym i nowatorskim w skali całego kraju. Tego typu prostego i przyjaznego mieszkańcowi, kompleksowego systemu informatycznego i organizacyjnego nie posiada żadna z jednostek samorządowych w Polsce.

Infrastruktura informatyczna obecnie funkcjonująca w Urzędzie Miasta Łodzi jest niewystarczająca do realizacji celów, zaplanowanych w przedmiotowym projekcie. Wdrożenie usług elektronicznych wymagać będzie odpowiedniego, specjalistycznego oprogramowania, umożliwiającego ich realizację na zbudowanej platformie internetowej, a także wdrożenia nowych procedur w zakresie organizacji załatwiania spraw na rzecz mieszkańców i przedsiębiorców na drodze elektronicznej, z wykorzystaniem Internetu. W ramach projektu przewidziano zbudowanie struktury organizacyjno-technicznej, umożliwiającej zmniejszenie do minimum kontaktów obywatela z urzędem poprzez zapewnienie załatwienia sprawy w jednym miejscu i pod jednym numerem telefonu przez 24 godziny na dobę.

W nawiązaniu do powyższego, wprowadzenie nowej jakości usług publicznych możliwe będzie, dzięki zbudowaniu od podstaw infrastruktury teleinformatycznej z wykorzystaniem zaawansowanych i ultranowoczesnych rozwiązań informatycznych. Ze względu na innowacyjny charakter przedsięwzięcia, nie będzie możliwa modernizacja ani wymiana istniejącej infrastruktury sprzętowej i rozwiązań aplikacyjnych. W zakresie wykorzystania infrastruktury sieciowej, projekt będzie wkomponowany w istniejącą na obszarze miasta infrastrukturę światłowodową. Projekt dla celów implementacyjnych, skorzysta z rozwiązań zastosowanych na świecie: w Stanach Zjednoczonych i Europie.

Poniżej znajduje się opis kilku referencyjnych rozwiązań, podobnych do tych, które zostaną zastosowane w ramach projektu:

1. System „311” w Nowym Jorku

Zanim wprowadzono system „311”, którego nazwa pochodzi od numeru telefonu wybranego do kontaktów z mieszkańcami, 8 milionowy Nowy Jork posiadał aż 40 różnych centrali telefonicznych, z których mieszkańcy mogli korzystać w celu załatwienia różnych spraw. Powodowało to dezorientację wśród mieszkańców, którzy tracili czas, aby zadzwonić pod właściwy numer.



Wprowadzony system, obsługiwany przez 650 pracowników, umożliwił prosty dostęp aż do 2 700 usług, 7 dni w tygodniu przez 24 godziny na dobę, obsługując przeszło 40 000 zgłoszeń dziennie i ok. 16 milionów zgłoszeń rocznie (liczba ta nadal rośnie z roku na rok). Zapewnił mieszkańcom łatwy i transparentny dostęp do władz miejskich. Przeszło 90% zgłoszeń telefonicznych odbieranych jest w ciągu 15 sekund. System cieszy się wysokimi wskaźnikami satysfakcji wśród interesantów oraz pracowników.

Dzięki systemowi radni oraz burmistrz otrzymują regularne raporty o ilości zgłaszanych spraw oraz tego czego one dotyczą. Zapewnia to władzom nowe możliwości zarządzania miastem.

Korzyścią z wdrożenia systemu jest faktyczne zmniejszenie przestępczości na ulicach miasta (każdy mieszkaniec może w szybki sposób zgłosić ewentualne zakłócenia porządku publicznego). W zgodnej opinii mediów i mieszkańców Nowego Jorku, projekt „311” zdecydowanie wpłynął na jakość oraz komfort obsługi mieszkańców przez Urząd Miasta. Projekt znacząco przyczynił się także do wzrostu zaangażowania samych mieszkańców Nowego Jorku w sprawne funkcjonowanie miasta.

2. CITYSTAT w Baltimore

W 2000 roku burmistrz Martin O'Malley wprowadził w 650-tysięcznym Baltimore program monitoringu zgłaszanych przez mieszkańców problemów i ich rozwiązywania o nazwie **CITYSTAT**. Jednym z elementów programu są cotygodniowe spotkania burmistrza z członkami samorządu, na których dokonywana jest analiza funkcjonowania służb miejskich i skarg mieszkańców z danego tygodnia. Program CITYSTAT umożliwia identyfikowanie i rejestrowanie zgłaszanych przez mieszkańców wszystkich problemów, podejmowanie działań naprawczych i przeciwdziałających kolejnym. Baltimore jako jedno z pierwszych na świecie wprowadziło tak nowoczesne i jednocześnie proste narzędzie zarządzania miastem.

3. Centrum Kontaktu w Hillingdon

Jeden z najsprawniej działających systemów obsługi mieszkańców posiada gmina Hillingdon, będąca jedną z dzielnic Wielkiego Londynu, w której funkcjonuje lotnisko Heathrow. Hillingdon posiada ok. 300 tys. mieszkańców, a codziennie przez jego obszar przejeżdża ok. 2 mln osób.

Centrum Kontaktu w Hillingdon zostało założone w 2002 r., aby lepiej zarządzać gminą i skutecznie realizować ustalone przez zarząd priorytety.

Model organizacyjny CK w Hillingdon polega na uruchomieniu 8 różnych numerów telefonicznych, przypisanych bezpośrednio do grup pracowników centrum zajmujących się obsługą różnorodnych usług. Taki sposób uprościł organizację centrum (brak I-szej linii i IVR), skrócił także czas potrzebny na rozwiązanie problemu. Zazaczyć jednak trzeba, że efektywne działanie centrum kontaktu w takim modelu byłoby bardzo trudne w warunkach polskich. W Wielkiej Brytanii obywatel może załatwić bardzo wiele swoich spraw w urzędzie zdalnie, kontaktując się z nim telefonicznie, za pomocą usług elektronicznych lub za pomocą poczty. Dzięki elastycznym rozwiązaniom prawnym i organizacyjnym udało się tak zorganizować pracę urzędu, że aż 85% spraw jest załatwianych zdalnie, bez konieczności osobistego kontaktu z urzędem.



Sercem Centrum Kontaktu jest system CRM, który rejestruje wszelkie formy aktywności w kontaktach pomiędzy mieszkańcami a urzędem. System CRM jest także wyposażony w interfejsy umożliwiające mu współpracę z innymi systemami informatycznymi gminy, a także systemami informatycznymi innych jednostek administracji publicznej. Dzięki zastosowaniu jednolitego interfejsu użytkownika (aplikacje WEB) oraz szyny usług integrującej aplikacje, udało się stworzyć bardzo sprawne narzędzie, które efektywnie wspiera pracę urzędnika dostarczając mu wszelkich informacji niezbędnych do jak najszybszego załatwienia sprawy. Dzięki integracji wszelkich form kontaktu w jednym systemie CRM (można śledzić losy

każdego postępowania prowadzonego przez urząd niezależnie od sposobu jej zainicjowania (telefon, Internet, kontakt osobisty, pismo) a także używanych w trakcie pracy form komunikacji.

W okresie 04.2007-03.2008 r. z Centrum Kontakt w Hillingdon skontaktowało się 898 366 osób zgłaszając przeróżne prośby, skargi i uwagi. Ponad 81% osób skontaktowało się z centrum telefonicznie, a 98% petentów oceniło pozytywnie pracę Centrum Kontakt.

Jednym z sekretów sukcesu Centrum jest praca zespołowa ponad 55 kreatywnych pracowników tworzących miejsce pracy pełne inspiracji. Zarząd Hillingdon niezwykle uwagę przywiązuje do rekrutacji obsługi Centrum, a inwestowanie w rozwój i wiedzę pracowników stanowi istotny punkt zarządzania Centrum. Bardzo wysoki poziom obsługi oferowany przez Centrum jest wynikiem ciągłych szkoleń pracowników i podnoszenia ich kwalifikacji zawodowych. Dzięki temu Centrum Kontakt w Hillingdon znalazło się w czołówce najlepiej funkcjonujących Centrów Kontakt w Zjednoczonym Królestwie, co również miało wpływ na poprawę wizerunku władz gminy Hillingdon.

4. System 48 w Indiji

Indija to małe 25 - tysięczne miasto położone na północy Serbii (z okolicznymi wioskami gmina Indija liczy ok. 50 tyś. mieszkańców). Położona pomiędzy 2 najważniejszymi miastami w kraju: Nowym Sadem a Belgradem, koncentruje się na rolnictwie i małej przedsiębiorczości. Burmistrz Goran Jesic zainspirowany systemem CITYSTAT funkcjonującym w Baltimore wprowadził do miasta podobne rozwiązanie pod nazwą **System 48**. Rozpoczęcie działalności Call Center poprzedzono odpowiednią kampanią reklamową. Na terenie całego miasta pojawiły się bilbordy i plakaty prezentujące nowy sposób komunikacji. Wydano też ulotki informacyjne. Jako cel Systemu 48 postawiono poprawę jakości usług świadczonych na rzecz mieszkańców. Nazwa systemu pochodzi od rozwiązywania zgłoszonych problemów w ciągu 48 godzin. Członkowie systemu, czyli uczestnicy życia społecznego i politycznego (lokalne instytucje publiczne, przedsiębiorstwa państwowe, policja, straż pożarna), zobowiązani są do rozwiązywania zgłoszonych problemów w ciągu 2 dni, a jeśli nie jest to możliwe zobowiązani są poinformować osoby zgłaszające dany problem o przewidywanym czasie jego rozwiązania. Wprowadzenie Systemu 48 w Indiji zaczęto od identyfikacji błędów, jakie popełnia administracja. Okazało się, że połowa skarg mieszkańców w ogóle nie była rozpatrywana. Z tej przyczyny sercem Systemu 48 stało się Call Center działające 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu. Mieszkańcy ze wszystkimi problemami mogą zadzwonić do Call Center pod jeden numer telefonu (5555 88), a ich sprawy są przekazywane dalej do odpowiednich instytucji.

Najczęściej zgłaszane problemy dotyczą stanu dróg, problemów w szkołach i ośrodkach zdrowia oraz zanieczyszczenia i oświetlenia miasta. Dzięki temu rozwiązaniu, mieszkańcy mogą wpłynąć na działalność przedsiębiorstw użyteczności publicznej i samorządu lokalnego. Wprowadzenie Call Center okazało się trafionym rozwiązaniem. Mieszkańcy chwalą działalność systemu, podkreślając szybkość rozwiązywania zgłoszonych problemów. Przed powstaniem systemu, mieszkańcy mieli duże trudności z ustaleniem właściwych osób, instytucji, które pomogłyby w ich rozwiązaniu.

Podobnie jak w Baltimore, częścią systemu są cotygodniowe spotkania burmistrza oraz przedstawicieli przedsiębiorstw użyteczności publicznej, na których omawiane są zgłoszone problemy i sposoby ich rozwiązania. Władze miasta przyznały, iż prowadzenie systemu wymagało silnej woli politycznej.

Dzisiaj Indija postrzegana jest w Serbii jako jedna z najlepiej funkcjonujących gmin, oparta na nowoczesnej władzy, odpowiedzialnej i otwartej na nowe pomysły. Przedstawiciele innych gmin Serbii często odwiedzają Indię, aby zapoznać się z działalnością systemu oraz zaczerpnąć pomysły. System 48 usprawnił działalność administracji w gminie. Dziś znacznie lepiej służy ona przedsiębiorcom i inwestorom (zyskali oni pewność, że ich sprawy są traktowane indywidualnie). Dzięki temu, gmina cieszy się dużym zainteresowaniem inwestorów zarówno krajowych jak i zagranicznych. Nowe firmy powstające na terenie gminy chętnie włączają się do Systemu 48, dzięki czemu gospodarka Indiji lepiej się rozwija. Działalność Systemu 48 zapewnia skuteczną współpracę pomiędzy samorządem lokalnym a przedsiębiorstwami użyteczności publicznej, co pozwala uzyskać pewne nadwyżki budżetowe przeznaczane na rozwój infrastruktury. Indija zyskała reputację gminy nr 1 w Serbii, co skutecznie wykorzystuje podczas swojej promocji na licznych targach.