



22-09-2009

Urząd Miasta Łodzi

Sekretarz Miasta Łodzi

BI.VI.00572/3/09/645

Pan  
Krzysztof Stasiak  
Radny Rady Miejskiej

*Szanowny Panie,*

W odpowiedzi na interpelację, zgłoszoną przez Pana Radnego podczas obrad LXIII Sesji Rady Miejskiej w Łodzi w dniu 9 września 2009 roku, dotyczącą udzielenia informacji na temat realizacji zadania „**Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami**”, wyjaśniam:

Projekt „*Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami*” realizowany jest w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2007-2013, Oś Priorytetowa IV – Społeczeństwo Informacyjne, Działanie IV.2 E - Usługi Publiczne. Całkowita wartość projektu wynosi 6.710.000 zł. w tym wkład własny w wysokości 25% - 1.677.500 zł, środki unijne w wysokości 75% - 5.032.500 zł.

Projekt ten jest zupełnie odrębnym od projektu „Metropolitalna Sieć Szerokopasmowego Dostępu do Internetu” a ich wzajemne relacje uzupełniają się wzajemnie i polegają wyłącznie na tym, iż projekt „Metropolitalna Sieć Szerokopasmowego Dostępu do Internetu” tworzy tylko **jedną z ważnych platform teleinformatycznych** dla realizacji szeroko rozumianych usług miejskich na drodze elektronicznej.

Celem głównym projektu „*Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami*” jest utworzenie **wielokanałowej platformy komunikacyjnej**, pozwalającej na zwiększenie dostępu do wysokiej jakości usług publicznych, poprzez stworzenie nowego modelu organizacji administracji publicznej w mieście Łodzi „nastawionej” na sprawniejsze rozwiązywanie problemów mieszkańców. Uruchomienie *Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami* powinno położyć kres procedurze wielokrotnego odsyłania zainteresowanych do innych instytucji czy jednostek organizacyjnych. Dla mieszkańca podstawową zaletą działania *Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami* będzie możliwość załatwienia swojej sprawy w jednym miejscu i pod jednym numerem telefonu, o dowolnej porze, przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu i 365 dni w roku.

Wokół idei jednego numeru powinna zostać zbudowana struktura organizacyjno-techniczna umożliwiająca minimalizację osobistego, często wielokrotnego kontaktu mieszkańca z urzędem, minimalizację interakcji obywatel-urząd i wyeliminowanie konieczności dostarczania przez



obywatela informacji będących już w posiadaniu urzędu. Zakłada się, że odpowiedzialna za realizację zadań „Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami” komórka organizacyjna, która będzie „zaprogramowana” na przyjazne przyjmowanie zgłoszeń każdego zainteresowanego mieszkańca, a nawet bycie Jego „adwokatem” w kontakcie z urzędem.

Realizacja projektu „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” polegać będzie na wdrożeniu spójnego systemu obsługującego kontakty obywatela z Urzędem poprzez **wszystkie dostępne kanały kontaktowe**, w tym:

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

Naturalną cechą jednostki, będzie więc dążenie do zachęcania wszystkich zainteresowanych do kontaktów z urzędem właśnie tą drogą. Mieszkaniec lub firma zyskają możliwość załatwienia w jednym miejscu wszystkich spraw, których obsługa zostanie powierzona Łódzkiemu *Centrum Kontakt z Mieszkańcami* - w pierwszym etapie skargi i wnioski, docelowo Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami powinno obejmować swoim zasięgiem możliwie wszystkie wydziały merytoryczne urzędu, a także wszystkie jednostki organizacyjne Miasta (m.in.: Straż Miejską, Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne, Miejskie Przedsiębiorstwo Oczyszczania, Zakład Wodociągów i Kanalizacji itp.). Mieszkaniec będzie też (o ile wyrazi takie życzenie i z poszanowaniem poufności danych osobowych) mógł liczyć na uzyskanie informacji zwrotnej w kluczowych momentach procedowania sprawy, niezależnie od sposobu i drogi jej rozpoczęcia.

Z punktu widzenia urzędu, uruchomienie Łódzkiego *Centrum Kontakt z Mieszkańcami* powinno skutkować także znaczącym odciążeniem pracowników w wydziałach merytorycznych i tym samym podniesieniem jakości ich pracy, uzyskaniem większej kontroli nad stanem i jakością usług świadczonych dla mieszkańców (poprzez wgląd w prowadzone przez system zarządzania relacjami statystyki) i promocji Łodzi jako Miasta wykrczystującego najnowocześniejsze rozwiązania ICT oraz koncepcje organizacyjne dla utworzenia sprawnego, wydajnego, nowoczesnego i co najważniejsze przyjaznego mieszkańcom systemu obsługi, która zapewni im poprawę komfortu życia oraz polepszy atrakcyjność inwestycyjną Miasta.

Należy podkreślić, że opisywane wyżej rozwiązanie jest najbardziej innowacyjnym w tej dziedzinie w świecie. Wdrażane jest od niedawna z wielkim sukcesem w takich miastach jak Nowy York , Londyn (niektóre „borrows”, zwłaszcza centrum i okolice lotniska Heathrow, w USA w Teksasie a także – jako centralny projekt rządowy – w kilkudziesięciu największych miastach niemieckich.



**Harmonogram realizacji i płatności aktualny na 14 września 2009 (w najbliższym czasie nastąpi przesunięcie realizacji projektu technicznego na początek roku 2010).**

	2009	2010			
	IV	I	II	III	IV
Projekt techniczny CKM	150 000,00				
VAT	33 000,00				
Wsparcie procesu zmian organizacyjnych			50 000,00		
VAT			11 000,00		
Bezpieczny styk z internetem			250 000,00		
VAT			55 000,00		
Serwery+zasoby masowe			500 000,00		
VAT			110 000,00		
Zestawy komputerowe				250 000,00	
VAT				55 000,00	
Telefonia VoIP				400 000,00	
VAT				88 000,00	
Wielokanałowa platforma Usług Publicznych				750 000,00	1 000 000,00
VAT				165 000,00	220 000,00
Baza Wiedzy o Usługach Publicznych					750 000,00
VAT					165 000,00
System Analizy Świadczonej Usług					1 000 000,00
VAT					220 000,00
Szkolenia personalne z aplikacji CKM			40 000,00	80 000,00	80 000,00
VAT			8 800,00	17 600,00	17 600,00
Zarządzanie	30 600,00	30 600,00	30 600,00	30 600,00	30 600,00
VAT	6 732,00	6 732,00	6 732,00	6 732,00	6 732,00
Promocja projektu		7 000,00	8 000,00	16 000,00	16 000,00
VAT		1 540,00	1 760,00	3 520,00	3 520,00
<b>RAZEM</b>	<b>220 332,00</b>	<b>45 872,00</b>	<b>1 071 892,00</b>	<b>1 862 452,00</b>	<b>3 509 452,00</b>

*z powierzeniem*

*Jan Witkowski*  
**Jan Witkowski**

Do wiadomości:

- Pan Tomasz Kacprzak – Przewodniczący Rady Miejskiej w Łodzi
- Pani Katarzyna Korowczyk – Dyrektor Wydziału Organizacji i Kadr