

# **Wielokanałowa Platforma w Łódzkim Centrum Kontakt z Mieszkańcami**

- usługi i dobre praktyki do wzięcia

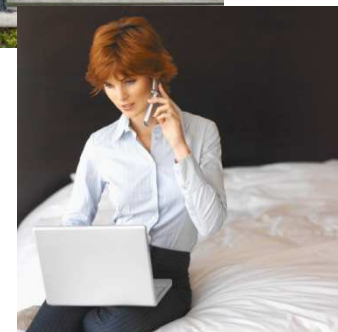
XVII Forum Teleinformatyki, 23.09.2011 r.

# Z doświadczeń administracji publicznej

- **Transformacja modeli funkcjonowania administracji publicznej**
  - Administracja sterowana centralnie
  - Administracja ukierunkowana na mieszkańca
  - Administracja sterowana przez mieszkańców
- **Komunikacja z mieszkańcami**
  - Kontakt osobisty
  - Kontakt telefoniczny
  - Kontakt elektroniczny
- **Wymiana dokumentów**
  - Dokumenty papierowe doręczone przez mieszkańca
  - Pełnomocnictwa, poświadczenia tożsamości i oświadczenia
  - Dokumenty elektroniczne
  - Żądanie dostarczenia dokumentów przez ich emitenta

# Obserwacje i wnioski

- Preferowane sposoby kontaktu mieszkańców z administracją – „model statystyczny”
  - ok. 90% – telefonicznie
  - ok. 5% usługi off-line
  - ok. 1% formularze elektroniczne
    - ok. 90% to proste interwencje i zgłoszenia
- W poszukiwaniu właściwego podejścia
  - e-Zarządzanie
  - jedno okienko
  - jeden numer
  - wielokanałowa platforma świadczenia usług publicznych



# Przykłady udanych rozwiązań

– Nowy Jork, Numer 3-1-1

- W styczniu 2002 roku w Nowym Jorku funkcjonowało ponad 40 niealarmowych centrów telefonicznych i infolinii, zatrudniających ponad 850 pracowników. Ten całkowicie zdecentralizowany system skutkował
  - Brakiem jasności do kogo zadzwonić, aby skorzystać z usług administracyjnych
  - Mnogością systemów, szkoleń i zróżnicowanym poziomem obsługi klienta
  - Nieefektywnym wykorzystaniem zasobów (ludzi i technologii)
  - Niemożnością zrozumienia, jakie są oczekiwania mieszkańców w stosunku do miasta
  - Połączeniami niealarmowymi na numer 911
- Z badań poprzedzających uruchomienie numeru 311 wynikało, że
  - 52% rozmówców musiało wykonać 2 do 10 połączeń przed dotarciem do odpowiednich agencji
  - 37% dzwoniących straciło co najmniej 20 minut, próbując odnaleźć właściwą agencję
  - 60% dzwoniących uznało, że oferowane przez władze ramy czasowe są zgodne z ich oczekiwaniami
  - 83% badanych opowiedziało się za utworzeniem usługi 311
- W odpowiedzi stworzono system oferujący
  - Jednolite i zintegrowane usługi (2700) we wszystkich kanałach dostępu – 24 x 7
  - Integrację aplikacji „frontend” and „backoffice”
  - Przeszło 40 000 zarejestrowanych zgłoszeń dziennie (90 % odbieranych w ciągu 15 sekund)
  - Regularne raporty dla Burmistrza i radnych
  - Transparentność dla obywateli
  - Wysokie wskaźnik satysfakcji wśród petentów oraz pracowników Contact Centre.



# Przykłady udanych rozwiązań

## – Hillingdon (Londyn)

- 300 tys. Mieszkańców (dziennie przez Hillingdon przejeżdża ok. 2 mln osób -lotnisko Heathrow)
- 73 obsługiwane procesy
- do 60 operatorów w Contact Center
- Wykorzystanie CRM wraz z przestrzenną identyfikacją
- 85% zgłaszanych spraw jest załatwianych zdalnie
- 98% ocenia pozytywnie pracę administracji



# Przykłady udanych rozwiązań

## – Projekt 115 w Niemczech

- Projekt typu NYC 311 dla wszystkich systemów administracyjnych (rząd federalny, rządy landów, samorządy dużych miast)
- 24/7 serwis telefoniczny z wielokanałową integracją i jednym numerem 115
- Zdecentralizowane centra kontaktu. Wykorzystanie istniejących miejskich i krajowych centrów obsługi
- Projekt „Numer 115” – uważany jest za największy projekt ICT w sektorze publicznym w Niemczech



# Prototyp rozwiązania technicznego

– dostępny dla wszystkich w Polsce

- Dotacja celowa zgodnie z art. 12 ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz.U. Nr 64, poz. 565 z późn. zm.) w wysokości 3.141.500,00 zł na realizację projektu "Poszerzenie katalogu usług oraz dostępności usług publicznych w ramach Metropolitalnej Sieci Szerokopasmowego Dostępu do Internetu (MSSDI)".
- Projekt ukończony 30.10.2010 r.
- Produkty projektu (prototyp rozwiązania technicznego)
  - Metastandard dokumentów elektronicznych
  - Interoperacyjność systemów administracji samorządowej z rejestrami centralnymi i e-PUAP
  - Wielokanałowa platforma świadczenia usług administracji publicznej



Projekt „Poszerzenie katalogu usług oraz dostępności usług publicznych, przygotowywanych w ramach Metropolitalnej Sieci Szerokopasmowego Dostępu do Internetu (MSSDI)” jest finansowany z budżetu Państwa na podstawie umowy zawartej między Miastem Łódź a Ministrem Spraw Wewnętrznych i Administracji



# Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami

## – wielopoziomowe rozwiązanie

- **Techniczna część rozwiązania:**

- dotacja rozwojowa z Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2007-2013 (Oś priorytetowa IV Społeczeństwo informacyjne – Działanie IV.2 E-usługi publiczne) współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, w wysokości 5 032 500,00 zł (75% wartości projektu) na realizację projektu o wartości całkowitej 6 710 000,00 "Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami,,

- **Kategorie projektu:**

- Bezpieczny Styk z Internetem
- Serwery Plus Zasoby Masowe
- Zestawy komputerowe
- Telefonia VOIP
- Wsparcie Procesu Zmian Organizacyjnych
- Wielokanałowa Platforma Usług Publicznych
- Baza Wiedzy o Usługach Publicznych
- System Analiz Świadczonej Usług
- Szkolenia Personalne z Aplikacji CKM
- Projekt Techniczny CKM
- Zarządzanie
- Promocja Projektu



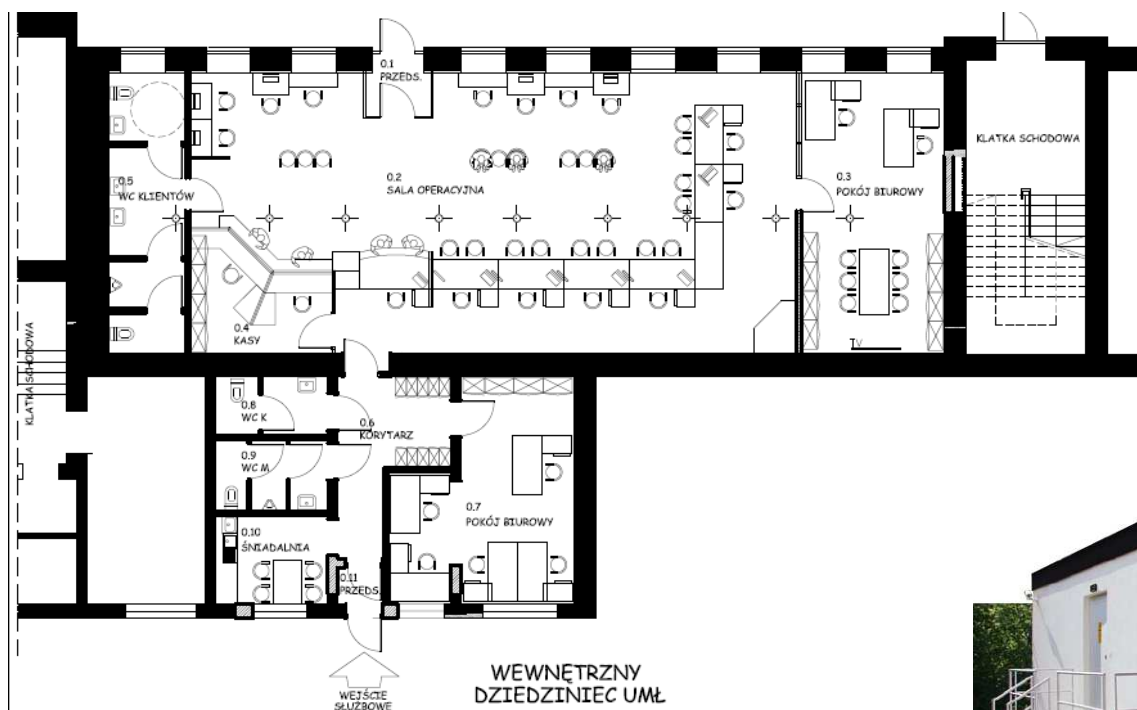
Projekt nr WND-RPLD.04.02.00-00-015/09 „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami”  
jest współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.



# Łódzkie Centrum Kontaktu z Mieszkańcami

## – wielopoziomowe rozwiązanie

- Zapewnienie lokalizacji:
  - Działania własne UMŁ – Sala operacyjna, środki własne 1.560.000 PLN
  - Koncepcja własna zespołu projektowego – rozwiązanie „kontenerowe”



Centrum Kontaktów z Mieszkańcami  
Urzedu Miasta Łodzi

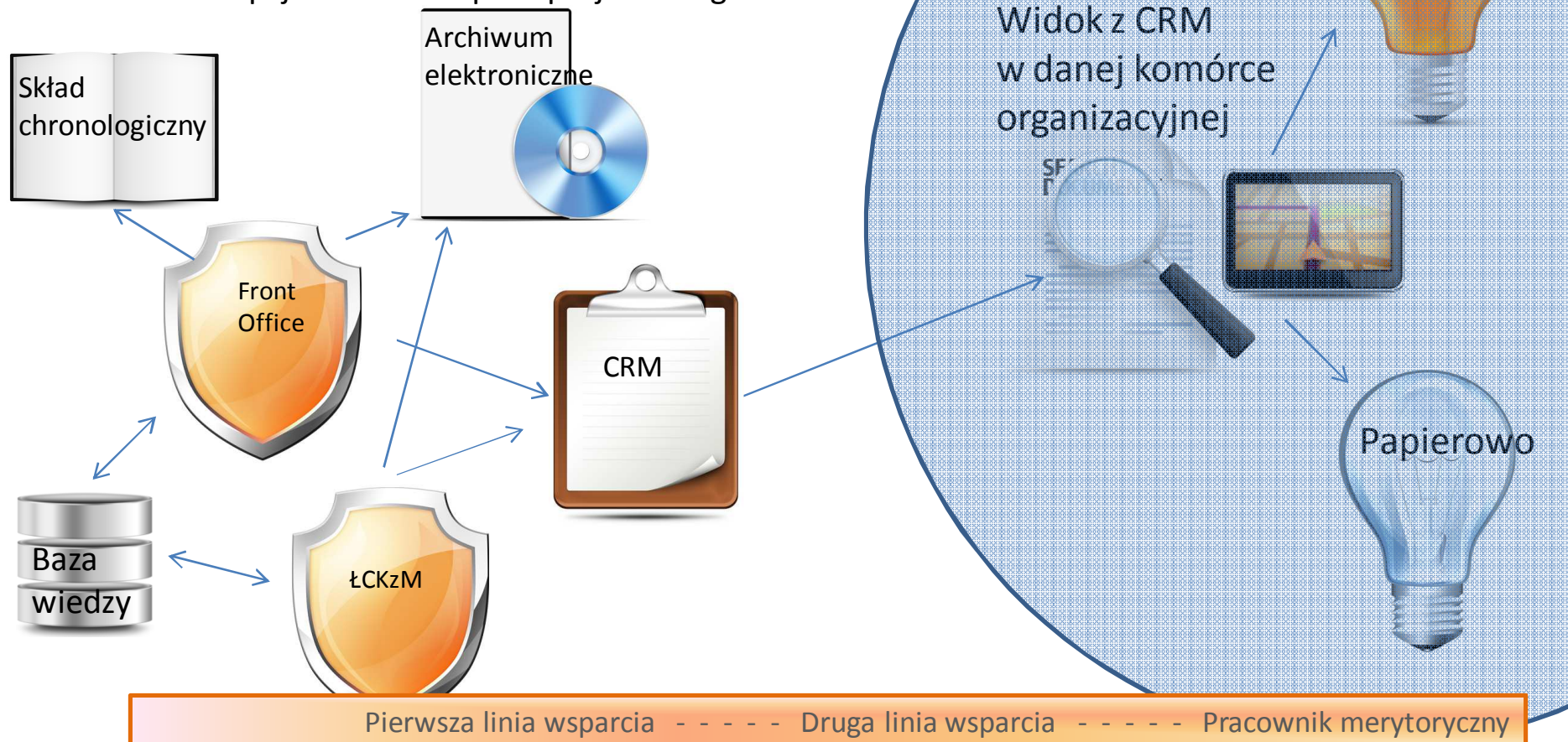
RZUT PARTERU

PROGRAM

# Łódzkie Centrum Kontaktu z Mieszkańcami

– wielopoziomowe rozwiązanie

- Organizacyjna część rozwiązania:
  - analiza „Wsparcie procesu zmian organizacyjnych” w ramach jednej z kategorii części technicznej i działania własne Urzędu Miasta Łodzi
  - Koncepcja własna zespołu projektowego



# Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami

## – wielopoziomowe rozwiązanie

- **Organizacyjna część rozwiązania:**
  - Czas zmian – odporny model organizacyjny (koncentracja na procesach)
  - ŁCKzM – zewnętrzna JOM
  - FO – zarządzanie kontaktami z mieszkańcami
  - Zarządzanie jakością procesów administracyjnych (BW, Opisy procesów)
  - PJOM (obowiązkowa rejestracja, analityka, sprawozdawczość)
  - Kontakt z mieszkańcem – podział kompetencji (FO, ŁCKzM)
  - Podział zadań LW-1, LW-2 i pracownicy merytoryczni JOM
  - „Podkręcanie wyników” – przypadki standardowe, przypadki mieszane (BW) i decyzje ad hoc (LW-1)
  - Zmiana statusu sprawy na „Załatwiona” (odpowiedzialność za aktualizację CRM, wyzwalacze automatyczne, automatyzacja powiązań z EOD i/lub systemami dziedzinowymi)

# Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami

– zadania bieżące

- **Organizacyjna część rozwiązania:**
  - Inwentaryzacja punktów wejścia (lokalizacje, narzędzia rejestracyjne, struktury danych)
  - Rozszerzone dane PJOM (komunikacja wewnętrzna)
  - Finansowanie szkoleń i contentu eLearningowego dla FO i LW-2
  - Aktualizacja wysokiej jakości opisu PA
  - Działania związane z powołaniem nowej JOM
- **Zapewnienie lokalizacji**
  - Dostosowanie lokalu Contact Center
  - Uzgodnienie lokalizacji infrastruktury technicznej
  - Uzgodnienie lokalizacji ŁCKzM
- **Techniczna część rozwiązania**
  - Zakup narzędzi i infrastruktury
  - Szkolenia
  - Promocja

**Dziękuję za uwagę**