

## **STUDIUM PRZYPADKU – E-gminy w Lubelskim Obszarze Funkcjonalnym**

### **1. Informacje wprowadzające**

(tytuł projektu, cel projektu, beneficjent, budżet, okres realizacji)

**Tytuł projektu:** E-gminy w Lubelskim Obszarze Funkcjonalnym

**Cel projektu:** Głównym celem przedsięwzięcia była informatyzacja procesów administracyjnych i poprawa poziomu świadczenia usług publicznych przez administrację. Realizacja celu głównego miała nastąpić poprzez zwiększenie poziomu wykorzystania technologii informacyjno-komunikacyjnych w administracji publicznej, wzmocnienie stopnia cyfryzacji administracji, tworzenie nowych e-usług publicznych, wyposażenie administracji w nowoczesne rozwiązania ICT. Działania projektowe są zgodne z Priorytetem Inwestycyjnym 2c RPO WL na lata 2014-2020. Ich realizacja miała pozwolić na:

- wzmocnienie zastosowań TIK dla e-administracji - poprzez stworzenie systemu Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją (EZD) zgodnie z wymogami instrukcji kancelaryjnej oraz uruchomienie wirtualnego Centrum Obsługi Obywatela,
- wzmocnienie zastosowań TIK dla e-uczenia się - poprzez stworzenie systemów służących digitalizacji zasobów kulturalnych, naukowych (w tym bibliotecznych i archiwalnych), będących w posiadaniu instytucji i organizacji lokalnych oraz poprzez tworzenie platform służących udostępnianiu zasobów cyfrowych w sposób otwarty i zapewniający możliwość ponownego ich wykorzystania,
- wzmocnienie zastosowań TIK dla e-włączenia społecznego - poprzez stworzenie serwisów internetowych dostosowanych do potrzeb użytkowników w sposób otwarty i zapewniający możliwość ponownego ich wykorzystania oraz stworzenie elektronicznego systemu powiadamiania mieszkańców,
- wzmocnienie zastosowań TIK dla e-kultury - poprzez stworzenie systemów służących digitalizacji zasobów kulturalnych, naukowych (w tym bibliotecznych i archiwalnych), będących w posiadaniu instytucji i organizacji lokalnych oraz poprzez tworzenie platform służących udostępnianiu zasobów cyfrowych w sposób otwarty i zapewniający możliwość ponownego ich wykorzystania.

**Beneficjent (lider projektu):** Gmina Niedzwica Duża

**Partnerzy projektu:** Gmina Jabłonna, Gmina Jastków, Gmina Strzyżewice

**Budżet projektu:** łącznie 4 061 351,04 PLN, w tym wkład własny 682 198,50 PLN, dofinansowanie – 3 379 152,54 PLN

**Czas realizacji:** 15.06.2017-30.06.2021

## 2. Geneza projektu

Pomysł na projekt powstał na bazie analizy danych prowadzonej przez lidera i partnerów. W poszczególnych jednostkach prowadzona była analiza na podstawie badań własnych prowadzonych w lipcu 2017 r. Badania ilościowe przeprowadzono metodą CAWI na grupie 177 respondentów – mieszkańców, podmiotów gospodarczych i instytucji korzystających z usług urzędów na terenie gmin partnerskich. Badania jakościowe (wywiady z pracownikami) przeprowadzono we wszystkich jednostkach. Analiza pozwoliła na identyfikację potrzeb w zakresie sprzętu i oprogramowania. Jak wskazują przedstawiciele beneficjenta w wywiadzie, przeprowadzona analiza pozwoliła na dostosowanie planowanych działań jednocześnie do potrzeb interesariuszy i do możliwości Działania 2.2.

Przeprowadzona analiza wskazała, że przed realizacją projektu zarówno jakość infrastruktury, jak i usług cyfrowych nie była wystarczająca: żaden z partnerów nie korzystał z systemu wspierającego zarządzanie projektami, nie posiadał systemu do obsługi wideokonferencji (systemy te potem okazały się niezwykle przydatne w sytuacji pandemii COVID-19) oraz systemu rejestracji czasu pracy. Usługi w zdecydowanej większości świadczone były najwyżej na 2 poziomie dojrzałości. Infrastruktura powodowała niedogodności dla pracowników ze względu na wydłużony czas pracy, dla klientów – na wydłużony czas załatwiania spraw. Ponadto przykładowo w gminie Jabłonna nie było wdrożonego rozwiązania do elektronicznego obiegu dokumentów, całość korespondencji była przekazywana wewnątrz urzędu wyłącznie w formie papierowej itp. Z większości usług nie można było skorzystać w formie online.

## 3. Przebieg realizacji projektu (w tym identyfikacja pojawiających się problemów)

Projekt obejmował 36 zadań: przygotowawcze i organizacyjne (studium wykonalności, dokumentacja techniczna, zarządzanie i promocja, inżynier projektu), infrastrukturalne (zakup urządzeń UTM i UPS, modernizacja serwerów sieciowych, modernizacja sieci teleinformatycznej, wymiana sprzętu komputerowego, którego wydajność jest zbyt niska), dotyczące rozwiązań software'owych i e-usług (stworzenie systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją, serwisów internetowych, portalu turystycznego LOF, digitalizacja zasobów kulturowych, stworzenie elektronicznego systemu powiadamiania mieszkańców, wektoryzacja i publikacja planów zagospodarowania przestrzennego, uruchomienie wirtualnego Centrum Obsługi Obywatela, wdrożenie zintegrowanych systemów dziedzinowych) oraz szkoleniowe. Działania realizowane były w ramach zamówień publicznych.

Na początku realizacji projektu między liderem a partnerami spisano porozumienie, na podstawie którego lider zobowiązał się do przeprowadzenia wszystkich procedur przetargowych. Beneficjent wskazuje w wywiadzie dobre i złe strony tego rozwiązania:

*Z jednej strony było to wygodne dla partnerów, bo pełnia odpowiedzialności, jeśli chodzi o procedury przetargowe, spoczywała na liderze. Było to uzasadnione ekonomicznie, bo jeżeli by rozczłonkowały te opisy przedmiotów zamówienia i każda z gmin miałaby realizować te przetargi, wówczas ceny na pewno byłyby wyższe, i nie byłoby to tak efektywne. (...) Oczywiście było to duże utrudnienie dla lidera, spotkało się też z pewnymi dość znacznymi oczekiwaniami ze strony partnerów, ale na etapie podpisania tego porozumienia tak wspólnie zdecydowano – i być może między innymi dlatego ten projekt przeszedł w miarę sprawnie w porównaniu z innymi projektami w ramach LOF, gdzie poszczególne gminy same przeprowadzały przetargi (diada Beneficjent)*

Projekt realizowany był zgodnie z ustalonym harmonogramem, wypracowanym na etapie tworzenia wniosku o dofinansowanie. Odbываły się regularne spotkania z wykonawcami. Zapytani o problemy w realizacji projektu, przedstawiciele beneficjenta stwierdzali w wywiadzie, że nie wystąpiły bardzo istotne problemy, takie które znacząco wpłynęłyby na realizację projektów. Najtrudniejszą kwestią okazało się pogodzenie różnych oczekiwań partnerów:

*Wiadomo, jak jest kilku partnerów, to też są pewne różnice zdań (...) Trzeba było ważyć te różne opinie, różne postawy partnerów, i tutaj istotna była rola lidera, żeby nie doprowadzić do zaognienia, tylko osiągnąć ten efekt bez zbędnych emocji (diada Beneficjent)*

W niektórych przypadkach występował pewien opór przy wdrażaniu innowacyjnych rozwiązań, które wymagały od pracowników beneficjenta i partnerów nauczania się nowych umiejętności.

Pojawiły się też bariery zewnętrzne – zmiana Prawa zamówień publicznych, przedłużające się procedury przetargowe ze względu na wiele zapytań ze strony wykonawców, jak również problemy z łańcuchami dostaw sprzętu komputerowego w ostatniej fazie realizacji projektu (okres pandemii).

Jednak generalnie, jak wskazują przedstawiciele lidera – były to kwestie marginalne, a projekt zakończył się sukcesem.

#### 4. Dotychczasowe efekty projektu

Dzięki realizacji projektu udało się zrealizować kompleksową informatyzację beneficjentów – lidera i partnerów. Zmodernizowano i wymieniono infrastrukturę komputerową, serwerową, sieciową. Stworzono nowe rozwiązania dotyczące elektronicznego zarządzania dokumentacją. Trzy jednostki otrzymały kompleksowe systemy dziedzinowe, opierające się o wspólną bazę danych, z modułami finansowym, księgowym, kadrowym i innymi,

zintegrowane z portalem dla użytkowników będących mieszkańcami danej gminy, co umożliwia użytkownikom weryfikowanie swoich zobowiązań finansowych oraz dokonywanie płatności na rzecz gminy. Zostały uruchomione usługi elektroniczne. Stworzono strony internetowe dla wszystkich gmin i wskazanych przez nie jednostek podległych (łącznie ponad 40 stron internetowych) oraz portal turystyczny Lubelskiego Obszaru Funkcjonalnego. Dodatkowo w jednostkach gmin, jak również jednostkach organizacyjnych gmin zostały wdrożone urządzenia UTM odpowiadające za bezpieczeństwo transmisji danych i bezpieczeństwo wewnętrzne sieci poszczególnych jednostek.

Zestaw wskaźników osiągniętych w ramach projektu przedstawia poniższa tabela.

**Tabela 1. Osiągnięcie wskaźników w projekcie „E-gminy w Lubelskim Obszarze Funkcjonalnym”**

Nazwa wskaźnika	Jednostka miary	Wartość docelowa/ Ogółem	Wartość osiągnięta od początku realizacji projektu (narastająco) ogółem – wyliczana na podstawie pola narastająco w SL2014	Stopień osiągnięcia wskaźników
Liczba podmiotów, które udostępniły on-line informacje sektora publicznego [szt.]	szt.	37,00	37,00	100%
Liczba podmiotów udostępniających usługi wewnątrzadministracyjne (A2A) [szt.]	szt.	46,00	46,00	100%
Liczba udostępnionych on-line dokumentów zawierających informacje sektora publicznego [szt.]	szt.	1 800,00	1 800,00	100%
Liczba udostępnionych usług wewnątrzadministracyjnych (A2A) [szt.]	szt.	4,00	4,00	100%
Liczba uruchomionych systemów teleinformatycznych w podmiotach wykonujących zadania publiczne [szt.]	szt.	5,00	5,00	100%

Nazwa wskaźnika	Jednostka miary	Wartość docelowa/ Ogółem	Wartość osiągnięta od początku realizacji projektu (narastająco) ogółem – wyliczana na podstawie pola narastająco w SL2014	Stopień osiągnięcia wskaźników
Liczba urzędów, które wdrożyły katalog rekomendacji dotyczących awansu cyfrowego [szt.]	szt.	4,00	4,00	100%
Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości 3 - dwustronna interakcja [szt.]	szt.	16,00	16,00	100%
Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 4 - transakcja [szt.]	szt.	24,00	24,00	100%
Liczba zdigitalizowanych dokumentów zawierających informacje sektora publicznego [szt.]	szt.	1 800,00	1 800,00	100%
Przestrzeń dyskowa serwerowni [TB]	TB	168,00	168,00	100%
Liczba udostępnionych on-line rejestrów i baz danych przestrzennych	szt.	4,00	4,00	100%

Źródło: dane z systemu SL2014 wg stanu na dzień 31.12.2021

Zainteresowanie e-usługami i rozwiązaniami cyfrowymi zdaniem beneficjentów jest bardzo duże:

*Mieszkańcy gminy w większości korzystają z tych portali i z pracy urzędu, gdzie funkcjonują te wszystkie rozwiązania i usprawniły urzędy tak, że to jest wymierna korzyść w dość dużej skali (diada Beneficjent)*

Informacja zwrotna od mieszkańców jest pozytywna. Poprawiła się komunikacja z mieszkańcami, gminy zaangażowane w projekt odnotowują bardzo dużą liczbę odwiedzin na stronach internetowych.

## 5. Dalsze plany/potrzeby beneficjenta i partnerów związane z rozwojem e-usług

Dalsze plany beneficjenta i partnerów obejmują uruchomienie jak największej liczby usług w wersji elektronicznej. Respondenci podkreślają, że wymaga to jednak zmian ustawowych na poziomie centralnym. Drugim celem jest dążenie do mobilności pracowników (umożliwienie pracy zdalnej). Trzeci cel to osiągnięcie jak najwyższego stopnia bezpieczeństwa, przeciwdziałanie cyberzagrożeniom, zwiększenie świadomości pracowników w zakresie niebezpieczeństw, a także podniesienie poziomu wiedzy w zakresie rozwiązań IT wśród pracowników odpowiedzialnych za informatykę w urzędach, jak również wśród kadry zarządzającej.

## 6. Podsumowanie

Projekt zrealizowany w ramach Działania 2.2 RPO WL 2014-2020 pozwolił na bardzo szeroko zakrojoną i kompleksową cyfryzację w czterech gminach. Na podstawie analizy pozyskanych danych można wyciągnąć wniosek, że niezwykle ważną kwestią była w ramach projektu wymiana i modernizacja infrastruktury, która pozwoliła na rozwój e-usług. Obecnie stworzona infrastruktura zapewnia ich trwałość. Pierwotne założenia zostały zrealizowane w pełni. Jak wskazuje jeden z beneficjentów, projekt okazał się sukcesem.

*Zintegrowane systemy dziedzinowe zostały wdrożone, funkcjonują, użytkownicy byli bardzo zadowoleni. Zakupiony sprzęt w formie laptopów pozwolił w dobie pandemii – w przypadku, gdy któryś z pracowników miał kwarantannę – wykonywać pracę zdalną bezpośrednio z domu. Wiele się zmieniło i naprawdę jestem zadowolony z tego, co się udało (diada Beneficjent)*