

iT w administracji

Miesięcznik informatyków i menedżerów IT sektora publicznego

nr 11 (168) listopad 2021 | www.itwadministracji.pl

PRODUKT
ROKU
2021

36

Konsultacje społeczne
Procesy decyzyjne z narzędziami IT

42

Prawo autorskie
Ryzyka związane z oprogramowaniem open source

56

Optymalizacja Windows
Jak przyspieszyć działanie systemu

**Dodatek GRATIS**ISSN 1898-3227
cena 36,00 zł (w tym 8% VAT)

9

Bydgoszcz z nowymi e-usługami dla obywatela

W systemie Dbamy o Bydgoszcz mieszkańcy mogą nie tylko zgłaszać usterki, np. uszkodzenia chodnika czy niedziałające latarnie, ale także skontaktować się z instytucjami miejskimi. Bydgoska wersja idei smart city właśnie się urzeczywistnia.

Alicja Bar

Nowoczesne miasta stawiają na sprawną komunikację z mieszkańcami, gdyż przekłada się ona nie tylko na wyższy poziom satysfakcji, ale także tworzenie podwalin społeczeństwa obywatelskiego. Zaimplementowany kilka miesięcy temu system Dbamy o Bydgoszcz sprawił, że miasto już jest bardziej zadbane, zwiększyło się poczucie bezpieczeństwa jego mieszkańców, a magistrat notuje niższe koszty naprawy uszkodzeń, które zostały odpowiednio wcześniej zgłoszone. – Podczas jednego ze spotkań z prezydentem miasta mieszkańcy zgłaszali potrzebę poszerzenia sposobów komunikacji z urzędem. W obecnych czasach forma tradycyjna, czyli pisemna lub ustna, to za mało. Miasto w ramach strategii dotyczących cyfryzacji także od dłuższego czasu rozważało wdrożenie narzędzi przeznaczonych do takich zadań – wspomina Marta Stachowiak, rzecznik prasowy Urzędu Miasta Bydgoszczy.

Tak powstał dedykowany system będący jednocześnie jednym z elementów Platformy Miejskiej, nad którą obecnie toczą się zaawansowane prace. System udostępnia pakiet usług dla mieszkańców z poziomu strony internetowej dbamy.bydgoszcz.pl oraz aplikacji mobilnej możliwej do ściągnięcia ze sklepu Google Play i App Store. W połączeniu z innymi miejskimi e-usługami stanowi kluczowy punkt codziennej komunikacji mieszkańców z urzędnikami w sprawie problemów z infrastrukturą miejską. – Po blisko dziewięciu miesiącach testów wewnętrznych i zgłoszeniu 2,5 tys.

usterek prezydent miasta podjął decyzję o udostępnieniu aplikacji mobilnej mieszkańcom. Już w pierwszym dniu jej funkcjonowania zgłosili oni ponad 100 różnych problemów – opowiada Marta Stachowiak.

Aby trafić do jak największej liczby osób z informacją o udostępnieniu systemu, miasto organizowało konferencje prasowe, przygotowało trailer reklamowy, który pojawił się w mediach społecznościowych, oraz cyklicznie publikowało artykuły informacyjne na ofi-

cialnej stronie miasta i w gazecie kierowanej do mieszkańców „Bydgoszcz Informuje”. Natomiast w serwisie miejskim pojawiła się zakładka z linkiem do aplikacji. Narzędzie cieszy się dużą popularnością. Obecnie mieszkańcy zgłaszają dziennie kilkadziesiąt usterek w infrastrukturze miasta. Do najczęściej zgłaszanych problemów należą nieprawidłowo zaparkowane pojazdy, uszkodzone oświetlenie uliczne, jezdnie, pobocze czy chodnik, ale także miejsca zaśmiecone czy ze zniszczoną zielenią miejską. Jest to wygodne, szybkie i pozwala na skrócenie czasu załatwienia sprawy. Na zgłoszenie usterki, łącznie z wyborem lokalizacji, kategorii, a także dodaniem opisu oraz zdjęć, wystarczą niecałe dwie minuty.

Wybrane usługi dostępne w systemie Dbamy o Bydgoszcz

- mapa i lista zgłoszeń widoczne dla mieszkańców;
- informacja o nieprawidłowościach na terenie miasta zgłaszana przez mieszkańców;
- publikacja komunikatów skierowanych do mieszkańców;
- zarządzanie zgłoszeniami, w tym automatyzacja ich obsługi np. poprzez delegowanie ich do konkretnych wykonawców – firm i służb miejskich;
- publikacja harmonogramów odbioru odpadów;
- różne sposoby komunikacji: aplikacja mobilna, strona WWW, SMS, e-mail;
- możliwość udostępniania innych informacji, kalendarzy, ankiet i formularzy.

Wielozadaniowy system

System usprawnia kontakt z urzędem, któremu mieszkańcy mogą zgłaszać informacje o nieprawidłowościach w obszarze miasta na podstawie dziewięciu kategorii tematycznych. Dotyczą one: zwierząt, dróg, odśnieżania, komunikacji miejskiej, pojazdów, śmieci, zieleni i środowiska, uszkodzeń i dewastacji oraz bezpieczeństwa i porządku. To nie wszystko – 42 podkategorie dodatkowo uszczegóławiają zgłoszenie, dzięki czemu trafia ono do odpowiednich jednostek. Instytucje miejskie mają natomiast możliwość wysyłania różnego rodzaju komunikatów, np. ostrzegających o ekstremalnych warunkach pogodowych czy pomagających zwalczać dzikie wysypiska śmieci.

System wspomaga pracę ponad 460 urzędników oraz podległych służb, a także usprawnia obieg informacji poprzez wewnętrzną elektroniczną korespondencję zleceń między

wykonawcami – sześcioma wydziałami Urzędu Miasta Bydgoszczy oraz zewnętrznymi jednostkami miasta, tj. Zarządem Dróg Miejskich i Komunikacji Publicznej, Strażą Miejską w Bydgoszczy, Miejskimi Wodociągami i Kanalizacją sp. z o.o. oraz Administracją Domów Miejskich „ADM” sp. z o.o. Pomaga również w przekazywaniu uwag mieszkańców do innych organizacji, które nie zostały jeszcze zaproszone do współpracy, jak np. schronisko dla zwierząt oraz operatorzy sieci PGNiG, Enea czy Orange. System został ponadto rozszerzony o funkcjonalność dotyczącą zarządzania gospodarką odpadami komunalnymi w mieście, nadzorowaną przez Biuro Zarządzania Gospodarką Odpadami Komunalnymi. Udostępniony jest także harmonogram odbioru śmieci.

Na wdrożenie aplikacji miasto przeznaczyło 38 130 zł. Natomiast miesięczna opłata abonamentowa wynosi 6150 zł, co daje roczną kwotę na poziomie 73 800 zł. Obecnie trwają prace przy rozbudowie aplikacji o część serwisową dla firm świadczących usługi na rzecz miasta i jego podmiotów.

Cyfrowe zarządzanie informacjami

Do stworzenia Dbamy o Bydgoszcz użyty i rozbudowany został autorski system Lupe firmy BIT S.A. Jest to rozwiązanie programowe, oparte na technologiach open source i udostępniane w SaaS (Software-as-a-Service), co pozwoliło na jego wdrożenie w racjonalnym budżecie i bez ponoszenia nakładów na infrastrukturę. Lupe obsługuje „dwa światy” – jest przeznaczony do świadczenia mieszkańcom różnych e-usług, w tym zbierania i kompleksowej obsługi zgłoszeń serwisowych, komunikacji pomiędzy samorządem a mieszkańcami czy przekazywania komunikatów. A jako system serwisowy pozwala na bardzo zaawansowane zarządzanie informacjami przekazanymi przez mieszkańców, w tym automatyzację ich obsługi, delegowanie do wykonawców czy pracę zdalną w terenie. Jest łącznikiem integrującym różne źródła istotnych informacji, takie jak platformy zarządzania ruchem, deklaracjami odpadowymi, rejestrami czy systemami bezpieczeństwa. Uzupełniają to liczne wbudowane funkcje, np. spersonalizowany harmonogram odbioru odpadów. System, w tym atrybuty zgłoszeń i uprawnień, są wysoce konfigurowalne. Można też dostosować

Mieszkańcy angażują się w działania na rzecz miasta

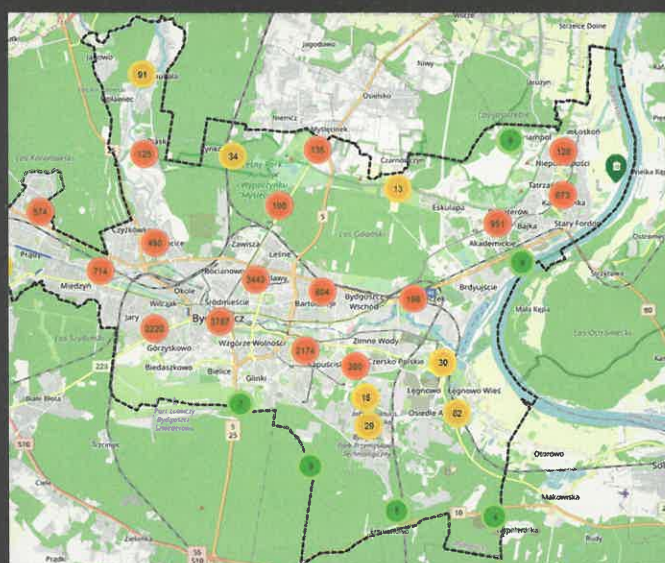


Jarosław Wasilewski
dyrektor Departamentu IT w BIT S.A.

System Lupe, na podstawie którego powstała platforma Dbamy o Bydgoszcz, to coś więcej niż przydatne oprogramowanie dla samorządów. Za jego powstaniem kryje się przekonanie, że każdy mieszkaniec powinien mieć wpływ na wygląd i funkcjonowanie swojego otoczenia. Administracja miasta lub gminy otrzymuje przydatne aplikacje, które upraszczają codzienną pracę urzędu, jednostek podległych i służb komunalnych. Natomiast nowym podejściem było udostępnienie mieszkańcom narzędzia do prostego i mobilnego, a więc zgodnego ze współczesnymi oczekiwaniami,

komunikowania swoich potrzeb lub problemów zauważonych w otoczeniu. Wdrożenie takiego rozwiązania obniża koszty naprawy dróg, oświetlenia i innych elementów infrastruktury miejskiej oraz procesów gospodarowania odpadami. Samorządy otrzymują także wiele wskazówek na kolejne lata co do kierunków rozwoju i dysponowania budżetem – jakie obszary poprawić, czego potrzebują mieszkańcy, co jest dla nich ważne. Aplikacja wpływa również na satysfakcję z życia w danej miejscowości, m.in. poprzez świadomość, że urząd współdziała z mieszkańcami – odpowiada na

zgłoszenia i realizuje je. Zdarza się, że z wprowadzeniem takich systemów wiążą się obawy, czy ludzie będą z nich odpowiednio korzystać. Czas pokazał, że warto zaufać mieszkańcom, bo chętnie podejmują aktywność obywatelską i przejawiają troskę o wspólną przestrzeń. Z naszych obserwacji wynika również, że praktycznie nie występuje problem spamu i niewłaściwych treści. Natomiast bardzo ważną kwestią pozostaje promocja takich usług wśród mieszkańców i nadzorowanie jakości pracy jednostek zajmujących się zgłoszeniami, co zresztą narzędzie skutecznie ułatwia.



Na stronie startowej dbamy.bydgoszcz.pl widać na mapie cyfry oznaczające liczbę zgłoszeń w danej lokalizacji. Gdy robimy zbliżenie, cyfry rozkładają się na poszczególne ulice, a klikając na pinezkę, zobaczymy zgłoszenie, zdjęcia i sposób realizacji.

→ wygląd aplikacji internetowej i mobilnej do potrzeb wizualnych miasta lub gminy, w tym zmiany nazwy i adresów URL usługi.

Wdrożenie systemu poprzedzone było powołaniem przez prezydenta miasta Komitetu Sterującego z udziałem najwyższego kierownictwa, tj. sekretarza i skarbnika miasta czuwających nad przebiegiem prac. Do zespołu wdrożeniowego zaproszono również przedstawicieli wydziałów i jednostek miejskich odpowiedzialnych za późniejszą realizację zgłoszeń. Dokonano szczegółowych analiz dotyczących najczęściej zgłaszanych przez mieszkańców usterek z przestrzeni miasta. Ustalono dziewięć kategorii, w ramach których mieszkańcy mają do wyboru jeszcze 42 podkategorie potencjalnych usterek.

W systemie Dbamy o Bydgoszcz ze strony Urzędu Miasta Bydgoszczy zgłoszenia realizują Wydział Gospodarki Komunalnej, Zarządania Kryzysowego, Zintegrowanego Rozwoju i Środowiska, Edukacji i Sportu, Organizacyjno-Administracyjny oraz Biuro Zarządzania Gospodarką Odpadami Komunalnymi, pracownicy Zarządu Dróg Miejskich i Komunikacji Publicznej w Bydgoszczy, Straży Miejskiej w Bydgoszczy, Miejskich Wodociągów i Kanalizacji w Bydgoszczy sp. z o.o., Administracji Domów Miejskich „ADM” w Bydgoszczy – łącznie około 460 pracowników.

W ramach testów zaproszono do współpracy 60-osobową grupę urzędników, która dokonywała zgłoszeń. Wszyscy wykonawcy przechodzili szkolenia z obsługi systemu, co pozwoliło na sprawną obsługę zawiadomień.

Mieszkańcy chętnie korzystają z systemu



Rafał Bruski
prezydent Bydgoszczy

System Dbamy o Bydgoszcz umożliwił nam – jako samorządowi – szybką komunikację z mieszkańcami i poznanie bieżących problemów, które dostrzegają oni w mieście. Dzięki temu podległe mi służby mogą jeszcze sprawniej je rozwiązywać.

Nad całością czuwa dwóch koordynatorów powołanego przeze mnie Zespołu Obsługi Systemu Dbamy o Bydgoszcz i z czasem dostrzegam, że mieszkańcy coraz chętniej korzystają z tej formy

kontaktu ze służbami miasta. Do współpracy zaprosiliśmy inne spółki miejskie, takie jak Miejskie Wodociągi i Kanalizacja oraz Administracja Domów Miejskich. Rozważamy również współpracę z kolejnymi instytucjami.

Mieszkańcom umożliwiliśmy dokonywanie zgłoszeń zarówno za pomocą telefonu komórkowego wyposażonego w systemy Android i iOS, jak i bezpośrednio ze strony internetowej.

W tym miejscu chcę podziękować mieszkankom i mieszkańcom Bydgoszczy za korzystanie z aplikacji i wszystkim pracownikom realizującym zgłoszenia, dzięki czemu miasto pięknieje także w oczach osób, które nas odwiedzają. Podziękowania należą się również dostawcy systemu Dbamy o Bydgoszcz, firmie BIT S.A., za otwartość i rzetelne podejście do wspólnego wdrożenia systemu.

Prezydent Bydgoszczy obecnie otrzymuje cotygodniowe raporty z postępów w realizacji zgłoszeń mieszkańców.

! Dbanie o miasto jest modne

Wdrożenie aplikacji pozwoliło mieszkańcom wpływać na zarządzanie miastem. Od

momentu jej udostępnienia zarejestrowanych zostało ponad 18,5 tys. zgłoszeń, z czego ponad 82% zostało już wykonanych. Dziennie do wykonawców zgłoszeń wpływa średnio około 50 usterek z przestrzeni miasta. Obecnie w systemie zarejestrowanych jest 4484 internautów (mieszkańców), z czego w ciągu ostatnich 30 dni ponad 50% użytkowników aktywnie korzystało z udostępnionego narzędzia. Dzięki tym zgłoszeniom magistrat ma wiedzę, na jakie obszary musi zwrócić większą uwagę oraz jakie aspekty życia w mieście najbardziej interesują mieszkańców.

Aplikacja stała się elementem budowania przez samorząd lokalny społeczeństwa obywatelskiego poprzez angażowanie bydgoszczan w dbanie o miejsce zamieszkania. Lepsza komunikacja z mieszkańcami to wyższy poziom zadowolenia oraz zadbane okolice będąca wizytówką jej mieszkańców. To również większe bezpieczeństwo i niższe koszty naprawy uszkodzeń, które zostały odpowiednio wcześniej zgłoszone. Uruchomienie systemu Dbamy o Bydgoszcz wpisuje się w trend tworzenia miast przyszłości, gdzie

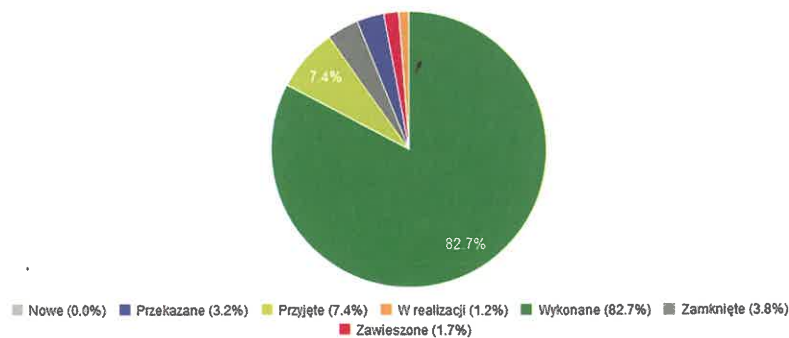


Bydgoszczanie zgłaszający usterki mają do dyspozycji dziewięć kategorii tematycznych oraz 42 podkategorie. Dzięki temu zgłoszenie trafia do odpowiednich jednostek.

mądrze wprowadzane nowoczesne technologie przekładają się na poprawę standardów życia. – Obserwujemy, że jest to zbieżne z tym, czego obecnie oczekują samorządy – zauważa Jarosław Wasilewski, dyrektor Departamentu IT w BIT S.A. – Był okres, kiedy oprogramowanie było „modne” i wykorzystywane głównie do poprawy wizerunku miasta. Jednak taka taktyka na dłuższą metę się nie sprawdza.

Obecnie stawia się na funkcjonalność, zasadność ekonomiczną, perspektywę przydatności w dłuższym czasie oraz na możliwości rozszerzenia i modyfikacji, ale także kompatybilności z innymi produktami. – Nasze rozwiązanie pozwala na integrację wielu istniejących już w samorządach rozwiązań w jeden spójny, kompleksowo zarządzany mechanizm. Ma to kluczowe znaczenie, szczególnie w obszarze obsługi odbioru odpadów, w ramach której występuje wiele procesów biznesowych, realizujących je systemów informatycznych i wiele biorących w nich udział podmiotów – mówi Jarosław Wasilewski. Zauważa on także, że jakość nowoczesnych technologii przekłada się na zadowolenie z życia, a to z kolei może wpływać

Procent zgłoszeń według statusu



Filtr: Pokaż wszystkie: Tak, Data od: 2020-06-01, Data do: 2021-10-19, Typ: Problem

Od momentu udostępnienia aplikacji zarejestrowanych zostało ponad 18,5 tys. zgłoszeń, z czego ponad 82% już wykonano. Dziennie zgłaszanych jest średnio ok. 50 usterek.

pozytywnie na liczbę mieszkańców, zwłaszcza w mniejszych miejscowościach. Dzięki takim aplikacjom wielkość miasta nie jest przeszkodą. W dobre pracy zdalnej Ci sami ludzie, którzy poszukiwaliby zarobku w innych rejonach, mogą zostać w miejscach bliższych ich sercu. Wystarczy im pokazać, że to miejsce jest ciągle atrakcyjne i że zależy na nim zarówno władza,

jak i mieszkańcom. Bydgoski magistrat, jak widać, nie ma z tym problemu.

IT

Autorka z wykształcenia jest politologiem. Interesuje się zagadnieniami dotyczącymi administracji publicznej, nowych technologii i rynku e-commerce.

REKLAMA

Senetic

Rozwijaj gminę dzięki technologii!

Nawet **2 mln zł** dofinansowania z programu rządowego **Cyfrowa gmina**.

SPRAWDŹ NASZĄ
OFERTĘ

Senetic to globalny dostawca kompleksowej oferty IT. Jesteśmy odpowiedzialni za cyfryzację w ponad **500 polskich gminach**. Pozwól nam zaprojektować i wdrożyć **nowoczesną infrastrukturę IT** w gminie!



Nasz specjalista pomoże wybrać ofertę dopasowaną do **potrzeb gminy**!



Tomasz Stojek

Technical Services Director w Senetic, wykładowca na kierunku Nowoczesny Menedżer Administracji Publicznej w Akademii Leona Koźmińskiego.

tomasz.stojek@senetic.com • tel. 32 420 92 00 • www.oferta-dla-gmin.senetic.pl