

**Przewodnik dotyczący kryteriów i zasad
planowania, wdrażania oraz zarządzania
publicznymi punktami dostępu do internetu
w ramach Regionalnego Programu
Operacyjnego Województwa Lubelskiego na
lata 2007 -2013**



PROGRAM REGIONALNY
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



WOJEWÓDZTWO
LUBELSKIE

EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



Lublin, wrzesień 2008

SPIS TREŚCI:

1. CEL DOKUMENTU	3
2. PODSTAWOWE CECHY PUBLICZNEGO PUNKTU DOSTĘPU DO INTERNETU	3
3. RODZAJE PUBLICZNYCH PUNKTÓW DOSTĘPU DO INTERNETU:	4
3.1 <i>Infomaty:</i>	4
3.2 Telecentra	5
3.2.1. <i>Wcześniejsze polskie inicjatywy w zakresie tworzenia Telecentrów</i>	6
3.2.2. <i>Funkcje i zadania Telecentrów</i>	7
4. RAMY STRATEGICZNE:	12
5. KRYTERIA INTERWENCJI EFRR	12
5.1. Neutralność technologiczna	12
5.2. Otwarty dostęp	12
5.3. Skalowalność:	13
5.4. Lokalizacja:	13
5.5. Publiczny charakter lokalu:	14
5.6. Personel Telecentrum:	15
6. KRYTERIA PLANOWANIA I ZARZĄDZANIA TELECENTRUM	16
7. ZASADY WDRAŻANIA	17
7.1. Procedura przetargowa	17
7.2. Finansowanie	18
7.3. Niektóre koszty w ramach Działania 4.1 RPO WL	18

1. Cel dokumentu

Na wstępie należy stwierdzić, iż dostęp do Internetu nie jest celem samym w sobie. Ważne są zamierzenia jakie chcemy osiągnąć inwestując w rozwój i upowszechnienie informatyki m.in. poprzez ułatwienie dostępu do sieci. Stwierdzenie to zostało sformułowane w *Planie Działań e-Europa 2005*, które wskazywało potrzebę polegającą m.in. na...”tworzeniu korzystnych warunków dla inwestycji prywatnych oraz tworzenia nowych miejsc pracy, zwiększenie produkcji, zmodernizowanie usług publicznych oraz stworzenie każdemu szansy do uczestnictwa w globalnym społeczeństwie informacyjnym”¹.

W aktualnych warunkach społeczno-ekonomicznych Polski realizacja powyższych celów jest procesem złożonym, którego nie rozwiąże zapewnienie nawet najszybszego dostępu do Internetu. Nie istnieje, więc jeden, standardowy model Publicznego Punktu Dostępu do Internetu (PIAP), będący najlepszym rozwiązaniem, które można wszędzie powielić. Zamiarem Przewodnika nie jest, więc przekazanie potencjalnym beneficjentom końcowym standardowego rozwiązania. Jego głównym celem jest przybliżenie obowiązujących zasad wspomagania finansowego tego typu przedsięwzięć w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego. Zawartość Przewodnika i jego upowszechnienie przyczyni się do ułatwienia czynności projektowych i formalno-prawnych w procesie planowania przedsięwzięć tak, by w latach 2007-2013 można było zrealizować projekty dotyczące tworzenia sieci różnych rozwiązań w zakresie Publicznych Punktów Dostępu do Internetu przy udziale środków z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

Należy również dodać, iż przy konstruowaniu PIAP pomocnym mogą być także inne rozwiązania w tym zakresie. Przykładowo dokument przygotowany dla Ministerstwa Nauki i Informatyzacji – „*Informatyzacja obszarów wiejskich. Założenia koncepcyjne*”² - przez Zespół TTW RUTEL, a także doświadczenia szeregu zaawansowanych już przedsięwzięć informatycznych - m.in. Gminne Centra Informacji realizowane przez Wojewódzkie Urzędy Pracy – oraz założenia opracowane dla Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty³ przez hiszpańskich ekspertów twiningowych w ramach projektu PL/2000/IB/TE01.

2. Podstawowe cechy Publicznego Punktu Dostępu do Internetu

Nie ma uniwersalnej definicji Publicznego Punktu Dostępu do Internetu, ale możemy wymienić kilka najważniejszych, wspólnych cech charakteryzujących wszystkie tego typu inwestycje:

- dostępność - bliskość miejsca zamieszkania (np. na obszarach wiejskich preferowana maksymalna odległość ok. 3 km) lub miejsc publicznych;
- powszechność świadczenia usług („otwartość” dla wszystkich), dostosowana do stopnia umiejętności posługiwania się narzędziami informatycznymi;
- możliwość korzystania z usług nowoczesnych Technologii Informatycznych i Komunikacyjnych (*Information and Communication Technology* - ICT), edukacyjnych i doradczych bezpłatnie lub po przystępnych cenach, dostosowanych do siły nabywczej użytkowników;
- wspólne korzystanie z zasobów informatycznych (sprzętu, oprogramowania, dostępu do Internetu i nauczycieli) obniżające koszty inwestycji, ukierunkowane na społeczność nie posiadającą własnych zasobów i umiejętności praktycznego korzystania z nich.

¹ Komisja Europejska, *eEurope 2005: An information society for all*, COM 2002 (263), s.2.

² „*Informatyzacja obszarów wiejskich. Założenia koncepcyjne*”, opracował Zespół TTW RUTEL w składzie F. Witos, L. Gęborys, Z. Kleszcz, K. Wydro, Warszawa 2003r.

³ Twinning Project PL/2000/IB/TE01. Telecommunications Universal Service, *Pilot project in Małopolska. Implementation of Universal Service in Rural Areas*, Presentation URTIP, 1st of July 2003.

3. Rodzaje Publicznych Punktów Dostępu do Internetu:

Zgodnie z wyżej wymienionymi właściwościami w warunkach polskich w ramach Działania 4.1 RPO WL istnieje potrzeba rozwijania czterech typów (modeli) Publicznych Punktów Dostępu do Internetu:

- *Pasywnych* – do których zaliczamy różnego rodzaju Infomaty (Infokioski) ograniczające się do technicznego zapewnienia połączeń z Internetem lub serwerami wewnętrznymi w celu pozyskania niezbędnych informacji. Z tego typu udogodnień w większości korzystają (bezpłatnie lub po przystępnych cenach) osoby posiadające praktyczną umiejętność posługiwania się usługami Technologii Informacyjnej. Tego typu inwestycje są możliwe do realizacji w ramach RPO WL jeśli stanowią część szerszego przedsięwzięcia w ramach Działania 4.1 RPO WL.
- *Aktywnych* - to tzw. Telecentra (Infocentra, Tele-chaty), których głównym celem, zgodnie z intencją Działania 4.1 RPO WL, jest wsparcie rozwoju społeczno-gospodarczego regionów i przeciwdziałanie marginalizacji obszarów słabo rozwiniętych poprzez kreowanie i upowszechnienie szerokiego zakresu usług e-aktywności w oparciu o nowoczesne narzędzia teleinformatyczne, w tym szybki, tani i „przyjazny” dostęp do Internetu;
- *Modeli pośrednich* - do których zaliczamy różne rozwiązania (za wyjątkiem kawiarenek Internetowych) wykorzystujące dostęp do Internetu dla poprawy efektywności merytorycznej statutowych celów instytucji i organizacji użytku publicznego, np. urzędy gminne, biblioteki publiczne, gminne ośrodki kultury.
- *Hot spoty* – są to dostępne publicznie i otwarte punkty dostępu umożliwiające dostęp do Internetu za pomocą sieci bezprzewodowej (WiFi). W tym celu wykorzystywane jest urządzenie, dokonujące konwersji sygnału analogowego na sygnał radiowy w umożliwiające w ten sposób świadczenie określonych przez administratora/operatora usług np. dostęp do zasobów sieci, udostępnianie połączenia internetowego.

3.1 Infomaty:

Infomaty to multimedialne kioski informacyjne (łatwe w obsłudze komputery z ekranem dotykowym), które mają dostarczać obywatelom publicznie dostępnej informacji na wybrany temat. Urządzenia te do tej pory rozpowszechnione zostały głównie jako punkty informacji turystycznej

W ramach polepszenia usług administracji publicznej Infomaty zakładane były przez Urząd Służby Cywilnej i dwanaście urzędów wytypowanych w ramach projektu Phare'99 „Wzmocnienie administracji i zasobów ludzkich w celu przygotowania do członkostwa w Unii Europejskiej”. W trakcie powyższego projektu zaplanowano dostarczanie, poprzez nowoczesne multimedialne kioski informacyjne oraz stronę Internetową www.infoobywatel.gov.pl, informacji o najważniejszych usługach świadczonych obywatelom przez administrację publiczną. Projekt ten był zarazem jedną z inicjatyw programu „Przyjazna Administracja”, którego głównym celem jest poprawa jakości relacji między obywatelem a urzędnikiem, usprawnienie pracy urzędów administracji rządowej oraz polepszenie społecznego wizerunku urzędnika. Program „Przyjazna Administracja” obejmuje wszystkie urzędy administracji rządowej.

Podstawową funkcją Infomatów jest dostarczenie obywatelom niezbędnych informacji o sprawach dotyczących życia codziennego. Urządzenia takie powinny więc być umieszczane w najbardziej dostępnych publicznie miejscach. Mogą być wykorzystywane przez np.: podróżnych, turystów, a także w szpitalach, urzędach administracji publicznej, gminnych ośrodkach kultury.

Jakie informacje powinny zawierać Infomaty?

Od pełnionej funkcji zależeć powinno jakiego rodzaju informacje będą zawierać Infomaty. Przykładowo Infomaty w ramach projektu Phare'99 „Wzmocnienie administracji i zasobów ludzkich w celu przygotowania do członkostwa w Unii Europejskiej” zawierały następujące informacje:

- najważniejsze usługi administracji oraz obowiązujące procedury (kogo dotyczy usługa, jakie są konieczne dokumenty i opłaty, który urząd jest właściwy dla załatwienia danej usługi),
- wolne miejsca pracy w administracji publicznej.

które, uporządkowane były w następujących grupach tematycznych:

- Sprawy obywatelskie,
- Edukacja, nauka i kultura,
- Praca, szkolenia, ubezpieczenia,
- Sprawy finansowe,
- Pomoc społeczna,
- Zdrowie i sport,
- Środowisko i turystyka,
- Prawo i bezpieczeństwo,
- Administracja publiczna,
- Dokumenty⁴.

Z jakich elementów powinien składać się taki projekt ?

W ramach szerszego projektu realizowanego w ramach Działania 4.1 RPO WL, przy tworzeniu Infomatów powinna najpierw zostać zbudowana baza danych zawierająca jasne i czytelne informacje na wymagany przez beneficjenta końcowego temat np. mapy, istniejące procedury, niezbędne dokumenty, opłaty, adresy. Następnie informacje zawarte w tej bazie danych powinny być przekazywane za pomocą kiosku lub sieci kiosków infomatów pokrywającej najważniejsze miejsca publiczne.

3.2 Telecentra

Innym rodzajem PIAP jest Telecentrum. Jest to miejsce świadczenia i realizacji powszechnie dostępnych usług dostosowanych do potrzeb społeczności lokalnych związanych z teleinformatyką. Najczęściej jest to pracownia multimedialna wyposażona w: sprzęt biurowy (telefon, faks, xero, sala przeznaczona do wideokonferencji itd.), stanowiska komputerowe ze stałym, w miarę z szybkim łączem Internetowym, w celu odpowiedniej szybkości przetwarzania informacji z możliwością ich gromadzenia, dystrybucji i odpowiednio szybkiej transmisji usytuowana w miejscach, w których może w sposób „otwarty” skorzystać lokalna społeczność⁵.

Z doświadczeń hiszpańskich wynika, że największą efektywność posiadają Telecentra zlokalizowane w małych skupiskach ludności (miasteczka i obszary wiejskie).

⁴ Zob. strona www.usc.gov.pl - Infomaty – nowa forma kontaktu z obywatelem.

⁵ Zob. więcej: J. Okrągły, *Telecentra – doświadczenia Fundacji FRSIP budowy telecentrów w Polsce*, [w:] *Wieś w społeczeństwie informacyjnym. Szanse i wyzwania*, Towarzystwo Telekomunikacji Wiejskiej Rutel, materiał z V Krajowej konferencji telekomunikacji wiejskiej – Kielce 2002, s. 170 i n. oraz: L. Gęborys, S. Sońta, F. Witos, *Wiejskie Telecentra ważnym etapem w budowie infrastruktury informatycznej na obszarach wiejskich*, [w:] *Wieś w społeczeństwie informacyjnym. Szanse i wyzwania*, Towarzystwo Telekomunikacji Wiejskiej Rutel, materiał z V Krajowej konferencji telekomunikacji wiejskiej – Kielce 2002, s. 159 i n.

Telecentrum to nie to samo, co „kawiarenka internetowa”. Kawiarenka internetowa stanowi miejsce do rozrywki (możliwość „serfowania” po internecie, gry) i powszechnego dostępu do stron WWW, poczty elektronicznej, IRC, chat, serwerów FTP połączone z typowymi usługami oferowanymi przez kawiarnię). Natomiast Telecentrum jest miejscem świadczenia i realizacji usług związanych z teleinformatyką, działalnością szkoleniową, poradnictwem itd. W jego ofercie również mogą się znaleźć - jako jedno z dostępnych działań - usługi świadczone przez kawiarenkę internetową⁶.

W miejscu Telecentrum można skorzystać z powszechnego dostępu do Internetu, a także: telefonu, faksu, sprzętu do produkcji filmów wideo, fotografii cyfrowej, usług telemedycyny.

W związku z powyższym w ramach RPO WL wspierane powinny być sieci Telecentrów (głównie na obszarach wiejskich⁷ i małych miast⁸), świadczących usługi związane z teleinformatyką, nastawione na naukę, pomoc w posługiwaniu się nowoczesną techniką, a nie na budowę PIAP wyłącznie dla świadczenia usług związanych z budową „kawiarenek internetowych”.

3.2.1. Wcześniejsze polskie inicjatywy w zakresie tworzenia Telecentrów

Do tej pory w Polsce zostały w tym zakresie podjęte następujące inicjatywy:

- Program „Ikonka”- realizowany przez Ministerstwo Nauki i Informatyzacji, polegający na uruchomieniu punktów powszechnego dostępu do Internetu w bibliotekach publicznych wszystkich gmin danego województwa, w celu zapewnienia taniego i powszechnego dostępu do Internetu. W ramach tego programu biblioteki otrzymują bezpłatnie zestaw 3 komputerów, router oraz bezprzewodową sieć typu Wi-Fi umożliwiającą łączenie się z Internetem w bezpośrednim sąsiedztwie biblioteki. Dotychczas programem objęte zostały województwa: podlaskie, kujawsko-pomorskie, lubelskie, lubuskie, łódzkie, opolskie, pomorskie i warmińsko-mazurskie. Planowane jest rozszerzenie działania na kolejne województwa.
- Projekt „Bractwa Gutenberga”,
- Projekt Poczty Polskiej, która tworzy w swoich placówkach zlokalizowanych we wsiach i małych miasteczkach Centra Komunikacji Społecznej. Instytucje te współpracują z bibliotekami publicznymi. Działalność CKS obejmuje oprócz świadczenia usług pocztowych, również udostępnianie zbiorów bibliotecznych oraz usług związanych z dostępem do Internetu.
- Projekt Internetowe Centra Edukacji (ICE) realizowany jest w ramach Kontraktu Województwa Małopolskiego od 2001r. Cele projektu:
 - stworzenie jednostek, które mogłyby ułatwić dostęp do sprzętu i Internetu;
 - przeprowadzanie szerokiej gamy szkoleń zgodnie z potrzebami i oczekiwaniami lokalnej społeczności wykorzystując już istniejące centra.Centra Internetowe były założone jako rezultat grantu oferowanego dla tych gmin i powiatów, które chciały o nie aplikować. Zwycięzcy byli nagradzani środkami na

⁶ Należy przy tym pamiętać, iż „wolne użytkowanie” Internetu oznacza głównie „serfowanie” po Internecie dla potrzeb indywidualnych użytkowników. Może to oznaczać „nieuczciwą” konkurencję dla prywatnych kawiarenek internetowych. W związku z tym - w celu uniknięcia ww. zarzutów - „wolne użytkowanie” w ramach Telecentrów wyposażonych w sprzęt z EFRR powinno być przeznaczone raczej dla niektórych grup społecznych np.: pracownicy o niskich dochodach, studenci, emeryci, bezrobotni, niepełnosprawni. W takich przypadkach można zastanowić się nad wprowadzeniem odpłatnego korzystania z Internetu (po niezbyt wygórowanej cenie).

⁷ Obszar wiejski – obszar poza granicami administracyjnymi miast.

⁸ Miasteczka do 20 tys. mieszkańców.

zakup sprzętu komputerowego do pracowni komputerowych. Nie przewidywano jednak przekazywania środków na finansowanie budowy/remontów budynków/lokali. Jedynym obligatoryjnym warunkiem jaki musiały spełnić - ubiegające się o grant - władze samorządowe było posiadanie przez nie odpowiednich środków finansowych na zaadoptowanie istniejących lokali na użytek pracowni komputerowych. Wszystkie gminy i powiaty Województwa Małopolskiego ubiegały się o utworzenie ICE na swoim terenie. W 2001r. utworzono trzy. W 2002 roku, aż sześć, a w roku 2003 jedno.

- Gminne Centra Informacji (GCI) – Od początku 2001r. Wojewódzki Urząd Pracy w Warszawie popularyzując ideę zastosowania komputerów i sieci Internetowej poprzez udostępnianie ich osobom poszukującym pracy. W wyniku realizowanego przez WUP programu "Agroalternatywa Mazowsze 2001" w województwie mazowieckim powstało 8 GCI, które funkcjonują w: Strzegowie, Szydłowcu, Żyrardowie, Mszczonowie, Puszczy Mariańskiej, Sypniewie, Gostyninie oraz Iłży. Pomysł uruchamiania GCI zyskał aprobatę Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej. Dlatego też jesienią 2002 roku ogłoszony został konkurs na tworzenie Gminnych Centrów Informacji. Przeznaczono na ten cel 5 mln zł w skali całego kraju. Granty przyznano 104 wnioskodawcom, z czego 11 pochodzi z woj. mazowieckiego. Kolejne ośrodki powstaną w: Somiance, Wieniawie, Sannikach, Drobinie, Zwoleniu, Wyszkanie, Żurominie, Zielonce, Warszawie, Ząbkach i Ożarowie Mazowieckim. MGPIPS kontynuując działania w zakresie realizacji programu „Przedsiębiorczość, Rozwój, Praca” ogłosiło w maju 2003r. kolejną edycję konkursu na tworzenie GCI. Tym razem o przyznaniu grantów, w wysokości do 2,5 ml. zł. na województwo decydowały komisje powołane przez WUP. Dla Mazowsza przyznano 39 grantów. W sumie w samym regionie mazowieckim funkcjonuje ok. 58 GCI.⁹

3.2.2. Funkcje i zadania Telecentrów

W jakim celu powinny powstawać Telecentra ?

Telecentra powinny powstawać w celu:

- tworzenia lepszych warunków i nowych możliwości pracy na terenach wiejskich i w małych miasteczkach;
- powstrzymania niekorzystnych trendów migracyjnych z terenów wiejskich i małych miasteczek do dużych ośrodków miejskich;
- tworzenia warunków do przeciwdziałania tzw. „wykluczeniu cyfrowemu” oraz „analfabetyzacji cyfrowej”.

Jakie funkcje powinno spełniać Telecentrum ?

Z doświadczeń ZPORR wynika, iż Telecentra powinny spełniać następujące funkcje:

- usługową - świadczenie i realizacja usług w zakresie Społeczeństwa Informacyjnego. Powszechne korzystanie z usług teleinformatycznych np.: Internet, telefon, fax. A także: podstawowe usługi telemedyczne, udostępnianie sprzętu komputerowego, pomoc w znalezieniu pracy;

⁹ Zob.: „Informatyzacja obszarów wiejskich. Założenia koncepcyjne”, opracował Zespół TTW RUTEL w składzie F. Witos, L. Gęborys, Z. Kleszcz, K. Wydro, Warszawa 2003r., s. 23-24.

- informacyjną - udostępnianie bieżących informacji społeczno-gospodarczych niezbędnych w celu: zakładania, prowadzenia działalności gospodarczej, doradztwa w zakresie poszukiwania pracy, przekwalifikowywania, a także kształcenia,
- edukacyjną - oferowanie szkoleń i nauka w zakresie ICT, w zależności od potrzeb społeczności lokalnej.

Przykładowy zakres działalności Telecentrum:

1. Usługi w zakresie udostępniania informacji:
 - a) dotyczących pracy:
 - szukanie ofert pracy w serwisach Internetowych;
 - z zakresu prawa, poradnictwa zawodowego, szkoleń.
 - b) dotyczących nauki:
 - korzystanie z encyklopedii, wydawnictw, bibliotek;
 - kursy, szkolenia.
 - c) dla osób prowadzących działalność gospodarczą:
 - z zakresu prawa;
 - wyszukiwanie kontrahentów, rynków zbytu.
2. Usługi w zakresie umieszczania w sieci informacji
 - a) umiejętności tworzenia stron internetowych;
 - b) wyszukiwania informacji;
 - c) posługiwania się multimediami.
3. Pomoc bezrobotnym:
 - a) w poszukiwaniu ofert pracy;
 - b) poradnictwo prawne;
 - c) w przygotowaniu listu motywacyjnego, życiorysu.
4. Pomoc dla osób chcących rozpocząć/rozpoczynających działalność gospodarczą:
 - a) z zakresu prawa;
 - b) w znalezieniu informacji, gdzie zarejestrować działalność gospodarczą, gdzie uzyskać REGON;
 - c) przy wypełnianiu wniosku o rejestrację działalności gospodarczej.
5. Udostępnianie sprzętu teleinformatycznego:
 - a) korzystanie z Internetu i poczty elektronicznej;
 - b) drukowania, faksowania, kserowania, skanowania, obróbki graficznej, aparatu, czy kamery cyfrowej;
 - c) w celu korzystania z usług telemedycznych;
 - d) w celu telepracy;
 - e) w celu nauki.
6. Udostępnianie programów komputerowych.
7. Usługi biurowe
8. Działalność reklamowa, promocyjna i informacyjna
9. Pomoc przy realizacji zadań lokalnej/regionalnej administracji samorządowej oraz jej jednostek organizacyjnych z zakresu:
 - a) promocji;
 - b) opieki społecznej;
 - c) ochrony środowiska;

- d) zarządzania kryzysowego;
- e) współpracy z organizacjami samorządowymi.

10. Pomoc dla rolników

- a) dostęp do niezbędnych informacji na temat rynków zbytu, kontrahentów, produkcji płodów rolnych;
- b) agroturystyki;
- c) pomoc w wypełnianiu wniosków o dopłaty z UE.

11. Współpraca ze szkołami:

- a) lekcje z obsługi sprzętu teleinformatycznego;
- b) pomoc w szukaniu niezbędnych informacji.

12. Organizowanie kursów, szkoleń:

- a) w zakresie podstaw obsługi komputera, poczty elektronicznej, edytorów tekstu, arkuszy kalkulacyjnych;
- b) nauki języków obcych z wykorzystaniem Internetu;
- c) kursy przekwalifikowujące.

13. Usługi kawiarenki internetowej (należy pamiętać o unikaniu nieuczciwej konkurencji dla prywatnych kawiarenek internetowych i operatorów telekomunikacyjnych)

14. Usługi w zakresie telemedycyny

15. Wideokonferencje

16. Informacja o UE, w tym pomoc w wypełnianiu formularzy aplikacyjnych Funduszy Strukturalnych.

Ważne jest, aby Telecentrum przyczyniało się do tworzenia nowych miejsc pracy oraz przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu/cyfrowemu. Dlatego też ważnym jest, aby sieci Telecentrów zakładane były w rejonach szczególnie zagrożonych negatywnymi aspektami społecznymi, zwłaszcza na obszarach wiejskich, obszarach podlegających restrukturyzacji i rewitalizacji lub w małych miastach.

Szczególne role i wyzwania związane będzie z pomocą osobom bezrobotnym (zwłaszcza absolwentom oraz niepełnosprawnym). Osoby bezrobotne muszą wykazać się inicjatywą i pomysłowością w wykorzystaniu różnych sposobów poszukiwania pracy. Telecentrum może pomóc osobom, które nie potrafią przygotować niezbędnych dokumentów, udzielając niezbędnych rad. Poszukujące pracy osoby mogłyby zamieścić ofertę pracy. Osoby bezrobotne mogłyby też zdobyć kwalifikacje. Poza tym takie osoby - posiadające odpowiednie kwalifikacje - powinny być preferowane w zatrudnianiu przy obsłudze Telecentrum.

Z usług Telecentrum mogą skorzystać również osoby „przyjezdne” np. turyści, ponieważ powinno być otwarte dla wszystkich, którzy chcieliby skorzystać z jego usług.

Inną ważną usługą, którą mogłoby realizować Telecentrum jest telemedycyna¹⁰. Jest to szczególnie istotny zespół działań, który może wspomóc obecną reformę służby zdrowia.

Telemedycyna zapewnia tworzenie wielu usług dla ludzi potrzebujących pomocy. Usługi te można podzielić na: telediagnostykę¹¹, teleedukację¹², telepomoc oraz teleinformację

¹⁰ Telemedycyna – zespół działań realizujących: badanie, monitorowanie i zarządzanie pacjentami oraz edukację pacjentów i personelu przy użyciu systemów oferujących szybki dostęp do wiedzy ekspertów oraz dostęp informacji o pacjencie. J. Król, S. Sońta, J. Radwański, *Medycyna na odległość – usługa Telekardiologiczna* [w:] *Wieś w społeczeństwie informacyjnym. Szanse i wyzwania*, Towarzystwo Telekomunikacji Wiejskiej Rutel, materiał z V Krajowej konferencji telekomunikacji wiejskiej – Kielce 2002, s. 177.

medyczną. Ze względu na specyfikę prowadzonych przez Telecentrum działań w jego ramach poprzez zakup infrastruktury Społeczeństwa Informacyjnego mogłyby być realizowane następujące usługi z zakresu:

1. Telediagnostyki:
 - telekardiografia – przekazanie wyników badań pracy serca (krzywej EKG) do ośrodka diagnostyki kardiologicznej w celu oceny wyników badań,
 - telekonsultacja – przeprowadzenie telekonferencji w celu uzyskania konsultacji i postawienia diagnozy, przy jednoczesnym dostępie do wyników badań z aparatury medycznej, szczególnie w takich obszarach jak: lekarz pierwszego kontaktu.
2. Telepomocy: usługi umożliwiające szybki kontakt osób potrzebujących pomocy zarówno w zakresie zdrowia, bezpieczeństwa, jak i normalnego egzystowania w środowisku.
3. Teleinformacji medycznej: grupa usług związanych z informacją medyczną i poradnictwem medycznym oraz dostępem do baz danych ułatwiających życie człowieka¹³.

*Przykład usługi z zakresu telemedycyny, która mogłaby być realizowana w Telecentrum:
Usługa telekardiologiczna ogólnodostępna*

Usługa ogólnodostępna polega na utworzeniu sieci punktów usług telekardiologicznych. Punkty te wyposażone są w telefon specjalny z urządzeniem telekardiologicznym lub inne urządzenie oraz w faks. Każdy potencjalny pacjent, nie objęty systemem, kiedy uzna za potrzebne, może bez żadnych ograniczeń skorzystać z punktu usługowego telekardiologicznego i przekazać do szpitala kardiologicznego wyposażonego w odpowiedni sprzęt swój zapis EKG.

Por.: J. Król, S. Sońta, J. Radwański, *Medycyna na odległość – usługa Telekardiologiczna* „[w:] *Wieś w społeczeństwie informacyjnym. Szanse i wyzwania*, Towarzystwo Telekomunikacji Wiejskiej Rutel, materiał z V Krajowej konferencji telekomunikacji wiejskiej – Kielce 2002, s. 181.

Nie ma jednej optymalnej infrastruktury teleinformatycznej, która zapewniłaby funkcjonowanie każdego Telecentrum. Ostateczny kształt zależy bowiem od sytuacji występującej na danym terenie, lokalnych potrzeb oraz możliwości finansowych. Jednakże można z pewnym przybliżeniem określić wymagania jakie powinno być spełnione, aby Telecentrum sprawnie wypełniało postawione przed nim zadania.

Publiczne Punkty Dostępu do Internetu muszą mieć zapewniony dostęp do internetu szerokopasmowego. Zapewnienie stałego, szybkiego i sprawnego łącza dostępowego dla Telecentrum jest niezwykle istotne. Łącze to powinno być na tyle wydajne, aby potencjalni klienci mogli np.: krótko oczekiwać na zgłoszenie się serwisu WWW oraz korzystać z usług telemedycyny za pomocą wideokonferencji.

Za dostęp szerokopasmowy możemy uznać dostęp stały (nie komutowany) o przepustowości dostosowanej do zakładanej liczby użytkowników korzystających z

¹¹ Stanowi grupę usług telemedycznych umożliwiających przeprowadzenie badań i przesłanie, poprzez sieć telekomunikacyjną przetworzonego materiału badawczego i wyników badań z aparatury medycznej lub przeprowadzenie specjalistycznego badania interaktywnego oraz wymianę poglądów w celu postawienia diagnozy.

¹² Stanowi grupę usług wykorzystujących telekomunikację w zdalnym nauczaniu poprzez tworzenie wideokonferencji do relacjonowania operacji, stałego kształcenia doskonalenia personelu medycznego, przekazywania informacji o zagrożeniach itp.

¹³ Zob.: J. Król, S. Sońta, J. Radwański, *Medycyna na odległość – usługa Telekardiologiczna* „[w:] *Wieś w społeczeństwie informacyjnym. Szanse i wyzwania*, Towarzystwo Telekomunikacji Wiejskiej Rutel, materiał z V Krajowej konferencji telekomunikacji wiejskiej – Kielce 2002, s. 178.

połączenia (zaleca się stosowanie przepustowości nie niższej niż 1 Mbit/sekundę) i spodziewanej zajętości pasma przez działające na tym łączu aplikacje. Dostęp ten powinien być wykonany w technologii i w sposób umożliwiający proste zwiększenie przepustowości w razie pojawienia się takiej potrzeby w przyszłości (skalowalność).

Należy pamiętać, że budynek/lokal, który zostanie zaadaptowany w ramach projektu musi pełnić funkcję Publicznego Punktu Dostępu do Informacji. W przypadku udostępniania takiego obiektu także dla innych celów - należy dokładnie opisać to we wniosku aplikacyjnym, a przewidywane przychody zamieścić w Studium Wykonalności.

Zakres działania Telecentrum może być różny. Na początku może to być udostępnianie sprzętu teleinformatycznego i poszukiwanie informacji. Następnie może to być pomoc w znalezieniu pracy, przekwalifikowanie. Poza tym dodatkowo Telecentrum może prowadzić również swoją działalność odpłatnie np.: kafejka internetowa, promocja gminy, regionu, dostarczenie informacji lokalnych, lokalne usługi telekomunikacyjne, usługi poligraficzne, graficzne, itp. Jednakże w takich przypadkach należy dokładnie przedstawić w Studium Wykonalności profil działalności oraz zakładane przychody.

Kryteria wyboru Telecentrów

Pomimo, iż decyzja dotycząca lokalizacji Telecentrów będzie podjęta przez beneficjenta końcowego, tj. głównie przez władze lokalne i/lub regionalne, przed przystąpieniem do realizacji takiej inwestycji powinniśmy zwrócić uwagę na poniżej przedstawione kwestie.

Rodzaje beneficjentów końcowych w ramach Działania 4.1 RPO WL

Wnioski aplikacyjne EFRR w ramach RPO WL nie mogą być składane na tworzenie Telecentrów przez podmioty nie wymienione w katalogu beneficjentów Działania 4.1 RPO WL. Na przykład podmiotami takimi są: osoby fizyczne, małe i średnie przedsiębiorstwa, operatorzy telekomunikacyjni. Oznacza to, iż podmioty takie nie mogą być właścicielami wybudowanej/zakupionej infrastruktury/sprzętu ze środków EFRR w ciągu 5 lat od daty zakończenia realizacji projektu.

Wyłącznie podmioty wymienione w poniższym katalogu beneficjentów końcowych mogą realizować projekty. Natomiast istnieje możliwość wspólnej realizacji projektu przez podmioty poniżej wymienione. Przykładem realizacji takiego projektu jest stworzenie związku, porozumienia, stowarzyszenia jednostek samorządu terytorialnego, czy przez kilka podmiotów w ramach tzw. umowy wspólnego przedsięwzięcia (porozumienia administracyjnego lub innego dokumentu) wszystkich podmiotów uczestniczących w realizacji projektu (np.: samorządy terytorialne, szkoły wyższe, organizacje pozarządowe, stowarzyszenia, fundacje, kościoły i związki wyznaniowe itd.) na zasadach wymienionych w „Wytocznych dla beneficjentów przy zawieraniu umów partnerskich dla projektów w ramach III-VIII osi priorytetowej Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Lubelskiego na lata 2007-2013”. W przypadku tego ostatniego rozwiązania, przystępując do konstrukcji wspólnego przedsięwzięcia, należy uprzednio zawrzeć pomiędzy różnymi kategoriami podmiotów wymienionych poniżej, umowę partnerską. W takim przypadku beneficjentem końcowym projektu jest lider przedsięwzięcia, który składa wniosek i jest podmiotem wszelkich praw i obowiązków. Natomiast inne podmioty występują jedynie w charakterze partnerów.

Rodzaje beneficjentów w ramach działania 4.1:

1. Jednostki samorządu terytorialnego.
2. Związki, porozumienia i stowarzyszenia jednostek samorządu terytorialnego.
3. Samorządowe jednostki organizacyjne sektora finansów publicznych posiadające

- osobowość prawną.
4. Szkoły wyższe.
 5. Organizacje pozarządowe.
 6. Kościoły i związki wyznaniowe oraz osoby prawne kościołów i innych związków wyznaniowych.
 7. Jednostki naukowe, które tworzą i rozbudowują infrastrukturę techniczną pod warunkiem, że jest zagwarantowany do niej otwarty dostęp dla wszystkich podmiotów.
 8. Straż Pożarna, Policja.
 9. Podmioty działające w oparciu o ustawę z dnia 28 lipca 2005 r. o partnerstwie publiczno - prywatnym (Dz. U. Nr 169, poz. 1420).
 10. Regionalne i lokalne organizacje turystyczne nie działające w celu osiągnięcia zysku.

4. Ramy strategiczne:

Wszystkie realizowane w ramach Działania 4.1. „Społeczeństwo Informacyjne” RPO WL projekty muszą być zgodne z zapisami i celami:

- Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Lubelskiego na lata 2007-2013
- Uszczegółowienia RPO WL;
- Strategii Rozwoju Województwa Lubelskiego.

Poza tym - w tym okresie programowania - projekty w ramach Działania 4.1. „Społeczeństwo Informacyjne” RPO WL powinny wynikać, być spójne z Wojewódzką Strategią „Rozwój społeczeństwa informacyjnego dla Województwa Lubelskiego”.

5. Kryteria interwencji EFRR

5.1. Neutralność technologiczna

Wsparcie EFRR nie powinno *a priori* faworyzować żadnych konkretnych technologii, jak również ograniczać możliwości technologicznego wyboru. Jeżeli projekt zakłada finansowanie bardzo specyficznej technologii – szczególnie w przypadku sieci szerokopasmowych, np. DSL; technologie drogą satelitarną, kablową, technologie bezprzewodowe itp.– lub określonej infrastruktury, wybór musi być jasno uzasadniony na podstawie dokonanej analizy zawartej w Studium Wykonalności, przy uwzględnieniu wariantów możliwych alternatywnych rozwiązań dla dostarczenia usług.

5.2. Otwarty dostęp

Wsparcie finansowe będzie udzielane projektom, które są zgodne z zasadami konkurencji. Zgodność z tymi zasadami jest kluczowym warunkiem kwalifikowania się do wsparcia z EFRR. Towarzyszyć temu powinno jasne zadeklarowanie wolnego dostępu dla różnych operatorów.

Wsparcie z EFRR powinno być przekazane, gdy nie ma możliwości świadczenia usług i powinno być ograniczone, w zasadzie, do infrastruktury otwartej, tj. instalacji (światłowody, maszty,..) oraz sprzętu, który jest dostępny dla wszystkich operatorów i dostawców usług.

Lokalizacja i wymagania techniczne punktów dostępu do nowej infrastruktury nie powinny faworyzować operatorów dominujących ani zakłócać warunków na innych rynkach.

Bezpośrednie finansowanie instalacji i sprzętu, który nie jest dostępny dla wszystkich, ale jest przeznaczony dla jednego lub więcej operatorów, nie kwalifikuje się do finansowania jako projekt „otwartej infrastruktury”.

Dostarczenie usługi powinno być zgodne z zasadami przejrzystości, niedyskryminacji, proporcjonalności i minimalnego zniekształcenia rynku. Jeśli usługa nie jest przyznana w wyniku otwartej, transparentnej i niedyskryminującej procedury, operator jest zobowiązany

prowadzić odrębny system księgowy dla danej usługi, który pozwoliłby określić wysokość publicznej kompensacji lub taryf stosownych dla danej usługi, podlegających corocznej weryfikacji.

5.3. Skalowalność:

Planując realizację PIAP-ów powinniśmy pamiętać przede wszystkim o tak zwanej skalowalności, t.j. możliwości dalszego rozwoju projektu. Dlatego też powinniśmy w taki sposób wybierać ich lokalizację, aby zapewnić w przyszłości możliwość tworzenia lub rozwoju sieci.

5.4. Lokalizacja:

Niezmiernie ważną kwestią podczas planowaniu budowy sieci Telecentrów jest ich właściwa lokalizacja. Od właściwego umiejscowienia takich projektów zależy powodzenie realizacji całej inwestycji. Dlatego też przed przystąpieniem do realizacji takiego typu projektu należy przede wszystkim zwrócić uwagę w jakim miejscu chcemy realizować inwestycję. Dlatego też w Studium Wykonalności mogą znaleźć się różne warianty lokalizacji inwestycji wraz ze wskazaniem właściwego - po uprzednio przeprowadzonych badaniach potrzeb i przewidywanej liczby korzystających osób – miejsca. Dokument ten powinien odpowiedzieć na pytanie: Jakie miejsce będzie najlepsze dla realizacji Telecentrum? To znaczy optymalne z ekonomicznego i społecznego punktu widzenia.

W jaki sposób powinniśmy wybierać lokalizację Telecentrów ? Jakimi powinniśmy kierować się wskazówkami ?

Podczas projektowania Telecentrów powinny być wzięte pod uwagę następujące kwestie:

- 1) wybór odpowiedniego miejsca oraz skupiska ludności;
- 2) warunki lokalowe.

Odnosnie ustalenia pierwszej kwestii powinniśmy wziąć pod uwagę następujące kryteria:

1. na planowanym terenie istnieje potencjalne, duże zapotrzebowanie np. na tele-edukację lub instytucja publiczna planuje podjęcie działań np. szkoleniowych w tym zakresie przy wykorzystaniu Telecentrum;
2. na planowanym obszarze realizowane są działania Rządu/samorządu terytorialnego skierowane na szybki rozwój gospodarczy, promocję samozatrudnienia i rozwoju postaw przedsiębiorczości;
3. planowany obszar ze względów struktury społecznej ludności lub problemów gospodarczych jest szczególnie narażony na wystąpienie ryzyka tzw. „wykluczenia cyfrowego”¹⁴;
4. na planowanym obszarze mieszka ludność o niskich dochodach. Nie przewiduje się tam wzrostu w poziomie dochodów , ani w krótkim okresie, ani w średnim, tak aby pozwoliło to zamieszkałej ludności na dostęp do usług telekomunikacyjnych bazujących na warunkach komercyjnych oferowanych przez różnych operatorów;
5. stworzenie Telecentrum pozwoli na objęcie zasięgiem pełnej liczby ludności, do której adresowany jest projekt;

¹⁴ „Wykluczenie cyfrowe” – ogólnie możemy zdefiniować , iż są to wszelkie różnice wynikające z miejsca zamieszkania, pochodzenia, niesprawiedliwości lub trudnej sytuacji społecznej hamujące możliwości uczestnictwa w społeczeństwie informacyjnym.

6. nie powinniśmy tworzyć Telecentrów na obszarach, gdzie mieszka ludność o wysokich dochodach, ponieważ oferta dostarczona przez Telecentra mogłaby „uszczipić” dochody prywatnych przedsiębiorstw i zniechęcić mieszkańców od usług komercyjnych;
7. na planowanym obszarze nie powinno być alternatywnych ofert dostępu do Internetu po przystępnej cenie dostarczanych przez prywatne przedsiębiorstwa tj. *kafejki internetowe*, zlokalizowane we wspomnianych centrach lub obszarach ludności lub w ich sąsiedztwie.

Ostatnie dwa kryteria mogą być potraktowane jako drugorzędne. Należy jednak pamiętać o tym, że Telecentra nie powinny stanowić konkurencji dla prywatnych przedsiębiorstw.

Gdzie mogłyby być zakładane Telecentra ?

W ramach Działania 4.1 „Społeczeństwo Informacyjne” RPO WL do miejsc, w których można tworzyć Telecentra należą m.in.:

- Domy Kultury,
- Szkoły wyższe,
- Biblioteki publiczne,
- Świetlice gminne,
- Powiatowe Urzędy Pracy,
- Siedziby i obiekty administracji samorządowej,
- Muzea,
- Gminne ośrodki informacji turystycznej,
- Remizy strażackie.

5.5. Publiczny charakter lokalu:

Poza kryteriami wyboru miejsca niezbędne jest wzięcie pod uwagę charakter lokalu, w którym będzie znajdował się sprzęt i wyposażenie Telecentrum oraz warunków pod jakimi ta przestrzeń jest normalnie użytkowana.

W związku z tym:

- dla każdego Telecentrum - bez względu w jakim znajduje się lokalu (np. budynek szkoły wyższej, budynek Urzędu Gminy), musi zostać zapewniony swobodny dostęp dla wszystkich obywateli podczas godzin pracy instytucji udostępniającej lokal, a także jeśli jest to niezbędne poza godzinami urzędowymi pracy tejże instytucji;
- przestrzeń, w której znajduje się sprzęt i wyposażenie Telecentrum powinna być przygotowana do pełnienia funkcji użytku publicznego (łącznie z zapewnieniem obowiązujących wymogów bezpieczeństwa takiego lokalu zgodnie z właściwymi przepisami krajowymi);
- najlepiej, gdy personel Telecentrum posiada już przygotowanie w zakresie świadczenia usług publicznych;
- jeśli Telecentrum jest zarządzane przez instytucję (np. administracji publicznej), jej regulamin pracy powinien pozwalać pracownikom do obsługi klientów poza urzędowymi godzinami pracy lub powinno zatrudnić się dodatkowy personel do obsługi obywateli poza urzędowymi godzinami pracy .
- każde Telecentrum powinno mieć określony program ze ściśle określonym profilem działania.

5.6. *Personel Telecentrum:*

W Telecentrum powinny pracować osoby, które posiadają odpowiednie kwalifikacje w zakresie obsługi sprzętu informatycznego i biurowego. Idealnym rozwiązaniem byłoby, gdyby osoby takie posiadały również doświadczenie w zakresie świadczenia usług publicznych. Najczęściej kryteria takie mogą spełniać osoby już zatrudnione w instytucji publicznej (w przypadku kiedy Telecentrum umieszczone będzie w instytucji publicznej). W przypadkach kiedy konieczne będzie zatrudnienie personelu - tworzenie Telecentrum poza instytucją - wtedy należy zapewnić, aby pracownicy placówki nie tylko spełniali poniższe kryteria, ale również posiadali odpowiednie kwalifikacje w zakresie funkcji jakie będzie wypełniać Telecentrum np. szkolenia.

Oznacza to, iż Telecentrum może być obsługiwane - w zależności od pełnionych funkcji - od jednej, aż do kilku osób o odpowiednim przygotowaniu merytorycznym umożliwiającym prowadzenie takiej placówki.

Z jakich osób mógłby rekrutować się personel Telecentrum

- osoby, które ukończyły kurs w zakresie obsługi sprzętu informatycznego i biurowego poświadczony odpowiednimi zaświadczeniami przez stosowne instytucje (np. Urząd Pracy, Centrum Kształcenia Ustawicznego lub Centrum Kształcenia Praktycznego) - w przypadku pracowników instytucji publicznych - jeśli Telecentrum jest umieszczone w takiej instytucji - nie są wymagane ww. poświadczenia;
- preferowane powinny być osoby bezrobotne, które ukończyły kurs w zakresie obsługi sprzętu informatycznego i biurowego poświadczony odpowiednimi zaświadczeniami (np. Urząd Pracy, Centrum Kształcenia Ustawicznego lub Centrum Kształcenia Praktycznego);
- preferowane powinny być osoby mieszkające na obszarach wiejskich, które ukończyły kurs w zakresie obsługi sprzętu informatycznego i biurowego poświadczony odpowiednimi zaświadczeniami (np. Urząd Pracy, Centrum Kształcenia Ustawicznego lub Centrum Kształcenia Praktycznego);
- preferowani powinni być absolwenci szkół ponadgimnazjalnych, zwłaszcza o profilu telekomunikacyjnym, którzy ukończyli kurs w zakresie obsługi sprzętu informatycznego i biurowego poświadczony odpowiednimi zaświadczeniami;
- preferowane powinny być osoby niepełnosprawne, które ukończyły kurs w zakresie obsługi sprzętu informatycznego i biurowego poświadczony odpowiednimi zaświadczeniami (np. Urząd Pracy, Centrum Kształcenia Ustawicznego lub Centrum Kształcenia Praktycznego);

Jakie osoby powinny zarządzać Telecentrum

Przy wyborze takiej osoby podstawową wskazówką powinna być funkcja jaką ma pełnić Telecentrum. Od ilości funkcji powinny być uzależnione kryteria wyboru takiej osoby. Poza tym osoba taka powinna mieć ukończony kurs w zakresie obsługi sprzętu informatycznego i biurowego poświadczony odpowiednimi zaświadczeniami przez stosowne instytucje (np. Urząd Pracy, Centrum Kształcenia Ustawicznego). Powinna również umieć prowadzić księgi rachunkowe .

Ostateczną decyzję o wyborze personelu Telecentrum podejmie beneficjent końcowy np. jednostka samorządu terytorialnego.

6. Kryteria planowania i zarządzania Telecentrum

Gminy, powiaty, stowarzyszenia i instytucje publiczne mogą zarządzać jednym lub siecią Telecentrów. Zarządzanie jest wykonywane zgodnie z warunkami podpisanej umowy z władzami JST. Umowa reguluje różne kwestie takie jak: warunki lokalowe (w tym cena kosztów bieżących), wyposażenie i usługi (rodzaje i koszty świadczenia usług).

Najlepiej, gdyby Telecentra tworzone i zarządzane były przez JST. Poza tym dla tworzenia sieci Telecentrów wykraczających poza granice administracyjne gminy, powiatu mogą być tworzone związki, stowarzyszenia JST.

W przypadku realizacji sieci Telecentrów preferowanym rozwiązaniem dotyczącym zarządzania mogłoby być powołanie stowarzyszenia JST, którego celem będzie pomoc lokalnym samorządom w zarządzaniu lub wybrana w drodze przetargu organizacja pozarządowa.

Podczas zarządzania Telecentrum instytucje powinny:

1. Zdefiniować różne typy Telecentrów zgodnie z ich rozmiarem, liczbą komputerów, przestrzenią użytkową. Każdy z tych rodzajów Telecentrów mógłby mieć różne regulacje prawne i skutkiem tego różną umowę podpisaną pomiędzy instytucją, która zarządza, a władzami JST.
2. Władze samorządowe prowadzące sieć Telecentrów powinny regularnie uaktualniać ich standardy techniczne.
3. Wizerunek Telecentrów powinien być zestandaryzowany. Te standardy mogą dotyczyć budynków/lokalii, umów, parametrów technicznych urządzeń, innych dokumentów przygotowywanych przez Telecentra.
4. Standardy usług powinny być wspólnie uzgodnione przez władze i instytucje. Instytucje powinny zdefiniować minimalną liczbę godzin dziennego funkcjonowania lokalu, uregulować kwestię indywidualnego użytkownika (np.: jak długo można korzystać ?, z czego można korzystać ?, za co i ile kto płaci - cennik usług), kwestie zatrudniania osób pracujących w Telecentrum, standardy oferowane przez lokal/obiekt.
5. Godziny działania lokali Telecentrów powinny być uzależnione od różnych grup społecznych. Powinny być tak długie jak to tylko możliwe w celu unikania sytuacji braku klientów. Pracownicy i osoby prowadzące własną działalność gospodarczą zwykle będą mogły uczęszczać do Telecentrum tylko wieczorem i w soboty. Natomiast studenci mogą potrzebować więcej czasu na naukę, więc późne wieczory i soboty mogą być jedyną okazją na możliwość zdobycia przez tę grupę niezbędnej wiedzy w Telecentrum. Zarządzając Telecentrum należy również i na ten aspekt zwrócić uwagę zatrudniając personel przygotowany na pracę w różnych godzinach i dniach tygodnia.
6. W celu uniknięcia nieuczciwej konkurencji z sektorem prywatnym powinny być rozróżnione dwa pojęcia użytkownika Telecentrum: „programowe” i „wolne”. „Programowe” oznacza użytkownika Telecentrów zgodnie z działaniami, które były wcześniej zaprogramowane przez beneficjenta (np. szkolenia przy udziale środków z EFS). W ramach tej działalności przewiduje się bezpłatne korzystanie z usług Telecentrum przez osoby szkolone (naturalnie jeśli jest to opłacane ze środków EFS). Natomiast „wolne użytkowanie” oznacza głównie „serfowanie” po internecie przez użytkowników dla ich indywidualnych potrzeb. Ponieważ może to oznaczać „nieuczciwą” konkurencję dla prywatnych kawiarenek internetowych dlatego też wolne użytkowanie w ramach Telecentrów powinno być skierowane dla niektórych grup społecznych np.: pracownicy o niskich dochodach, studenci, emeryci, bezrobotni. W takich przypadkach można zastanowić się nad wprowadzeniem odpłatnego korzystania z Internetu (po niezbyt wygórowanej cenie).

7. Minimalne standardy sprzętu komputerowego i oprogramowania stanowią kluczową kwestię dla zarządzania Telecentrum, ponieważ:
- koszt zakupu sprzętu i licencji może być bardzo wysoki;
 - utrzymanie sieci i komputerów jest kluczowym czynnikiem w zarządzaniu przygotowaniem Telecentrów i ich kosztów zarządzania.
8. Dla sieci Telecentrów można zastanowić się nad stworzeniem tzw. wspólnej jednostki serwisu. Może to być instytucja z udziałem władz lokalnych tak samo jak stowarzyszenie JST lub wybrana w drodze przetargu organizacja pozarządowa. Przykładowe zadania jednostki mogą dotyczyć:
- polityki technologicznej
 - ustanowienie standardów oprogramowania, wybór pomiędzy licencjami i „wolnym” oprogramowaniem - *open source* - dla każdej aplikacji i koordynowania wsparcia dla ich właściwego funkcjonowania;
 - ustanowienie standardów sprzętu komputerowego i przygotowywanie wytycznych dotyczących ich wychodzenia z użycia, modyfikacji;
 - ustanowienie polityki bezpieczeństwa systemów Technologii Informacyjnej;
 - zdefiniowanie i wdrożenie polityki dotyczącej domen i adresów e-mailowych;
 - wsparcie administracyjne (pozwolenia, baza danych użytkowników);
 - wsparcie tworzenia sieci: domeny, *web hosting*.
 - negocjowania:
 - sprzętu komputerowego, oprogramowania,
 - opłat telekomunikacyjnych,
 - rekrutowania specjalistycznego personelu.
 - tworzenia polityki utrzymania Technologii Informacyjnej w centrach, przygotowania standardów, negocjacje z podzleceniodawcą
 - przygotowanie dokumentacji i przygotowanie procedur dla użytkownika komputerów;
 - koordynacja monitorowania treningu.
 - współpracy lub porozumień z instytucjami lub firmami.
- Partnerzy mogą przyczynić się do:
- nieodpłatnego dostarczenia oprogramowania i sprzętu komputerowego przez dostawców;
 - szkoły wyższe mogą być źródłem technicznego wsparcia lub tworzenia oprogramowania.
9. Zamiana bibliotek publicznych w Telecentra powinna brać pod uwagę:
- zabezpieczenie ich dalszego funkcjonowania jako bibliotek. Nadal będą oferować wypożyczanie książek, w tym za pomocą sieci z innej biblioteki;
 - wykorzystanie istniejących lokali i personelu tak, aby były zdolne do wzmożonej obsługi ludności;
 - utrzymanie biblioteki jako miejsca powołanego dla szkolenia i szerzenia kultury¹⁵.

7. Zasady wdrażania

Projekty infrastrukturalne spełniające kryteria: neutralności technologicznej i otwartego dostępu powinny ponadto być wdrażane według określonych zasad, które wymienione zostały poniżej.

7.1. Procedura przetargowa

Oferenci powinni być zapraszani do przedkładania swoich ofert technicznych i finansowych. Kontrakt powinien zostać zawarty z oferentem, który dostarczy usługi z uwzględnieniem

¹⁵ Władze JST powinny rozważyć przygotowanie warunków porozumienia użytkownika Telecentrów do pełnienia podwójnej funkcji Telecentrów i bibliotek oraz do takiego zaadoptowania ich godzin pracy, aby były zdolne do rozwoju dodatkowych działań przewidzianych dla Telecentrów.

warunków wymaganych specyfikacją istotnych warunków zamówienia zgodnie z ustawą *Prawo Zamówień Publicznych*. Procedura przetargowa powinna również dotyczyć wyboru jednostki zarządzającej siecią telecentrów w imieniu JST (jeżeli JST zdecyduje się przekazać tę funkcję na zewnątrz). Koszt przeprowadzenia takiego przetargu może być zaliczony do kosztów kwalifikujących się do refundacji.

7.2. Finansowanie

Wsparcie z EFRR powinno być ograniczone do kwoty niezbędnej do dostarczenia usług. Zasada jest finansowanie zarówno instalacji, jak i wyposażenia, które są otwarte dla wszystkich operatorów i dostawców usług.

Projekty powinny zawierać wystarczające i szczegółowe informacje w celu zagwarantowania właściwej oceny spełnienia warunku – z punktu widzenia Instytucji Zarządzającej – odnoszącego się do spójności z ogólnymi celami rozwoju gospodarczego oraz zgodności z regułami konkurencji.

W przypadku kiedy sieć Telecentrów jest zarządzana przez: stowarzyszenie, porozumienie lub związek jednostek samorządu terytorialnego lub przez tzw. „konsorcjum” – wspólne przedsięwzięcie (wyłącznie beneficjenci końcowi wymienieni w Działaniu 4.1 RPO WL) wtedy należy utworzyć jedno, wydzielone konto bankowe (refundacyjne) obsługujące płatności wyłącznie tego projektu. Konto bankowe powinien założyć tzw lider przedsięwzięcia. Koszt utworzenia i obsługi takiego konta (do czasu zakończenia realizacji projektu) należy do wydatków kwalifikowalnych w ramach projektu.

Beneficjent końcowy w ramach Działania 4.1 RPO WL może uzyskać refundację 85% całkowitego kwalifikującego się kosztu z EFRR.

7.3. Niektóre koszty w ramach Działania 4.1 RPO WL

Beneficjent może otrzymać środki finansowe na zakup niezbędnej infrastruktury oraz sprzętu ze środków EFRR jednakże musi spełnić następujące warunki:

- zakup sprzętu biurowego (np. komputer, drukarka, niszczarka, bindownica, xero, fax, telefon VoIP, skaner, kamera, rzutnik na folie), oprogramowania (również *open source*) oraz mebli może stanowić koszt kwalifikowany, o ile stanowi to integralną część projektu z zakresu Działania 4.1 RPO WL;
- koszty zakupu sprzętu i infrastruktury mogą być współfinansowane ze środków EFRR wyłącznie do momentu uruchomienia projektu;
- podstawowym warunkiem funkcjonowania Telecentrum jest trwałość projektu, czyli zdolność utrzymania infrastruktury/sprzętu sfinansowanego ze środków EFRR. Dlatego też przekazanie środków z EFRR na sfinansowanie i działalność tego typu projektu uwarunkowane jest: oświadczeniem Beneficjenta lub instytucji odpowiedzialnej za funkcjonowanie Projektu o zachowaniu celów Projektu zgodnych z wnioskiem aplikacyjnym w ciągu 5 lat od daty zakończenia projektu.

Kosztem kwalifikowalnym w ramach Działania 4.1 RPO WL może być również:

- budowa, remont budynku/pomieszczenia przeznaczonego na Telecentrum. Jednakże koszt budowy/remontu takiego budynku/pomieszczenia nie może wyłącznie stanowić celu projektu oraz nie powinien przekroczyć kosztu wyposażenia w infrastrukturę/sprzęt Społeczeństwa Informacyjnego. Koszt taki powinien stanowić niski procent w stosunku do całości zadeklarowanych kosztów.
- zakup budynku/obiektu według ustalonej przez biegłego rzeczoznawcę w momencie przygotowania projektu cenie rynkowej - wyłącznie dla celów świadczenia usług z zakresu Społeczeństwa Informacyjnego w ramach projektu. W takim przypadku - chcąc otrzymać refundację zwrotu kosztów zakupu - niezbędne jest udokumentowanie takiej transakcji

poprzez załączenie niezbędnych, poświadczonych przez uprawnione do tego organy dokumentów i przedstawienie ich wraz z udokumentowaną fakturą do refundacji. Beneficjent końcowy składając wniosek aplikacyjny musi być właścicielem budynku/obiektu, w którym będzie realizowany projekt lub posiadać prawo do dysponowania nimi przez co najmniej 5 lat od momentu zakończenia realizacji projektu. Oznacza to, iż w tym przypadku może te obiekty nabyć - na własne ryzyko - zanim złoży wniosek aplikacyjny. W przypadku wybrania projektu do refundacji kwalifikować się będzie koszt zakupu budynku/obiektu, ale poniesiony po 1 stycznia 2007r. Podobnie jak wyżej koszt taki powinien stanowić niski procent w stosunku do całości zadeklarowanych kosztów w ramach tego działania.

- promocja projektu - wydatki związane z kosztami edycji, druku i rozpowszechniania folderów informacyjnych lub wkładek prasowych na temat współfinansowanego projektu mających bezpośredni związek z przedmiotowym projektem.
- koszt płac personelu administracji publicznej (zgodnie z wytycznymi IZ RPO w zakresie kwalifikowania wydatków) zatrudnionego na czas realizacji współfinansowanego projektu (do momentu jego uruchomienia). Należy potwierdzić to poprzez: umowę, listę płac i dokumenty potwierdzające odprowadzanie składki na ubezpieczenie społeczne. Poza tym musi zostać podpisana umowa z takim pracownikiem na realizację konkretnego działania związanego z realizacją projektu.

Do kosztów niekwalifikowalnych należy m.in.:

- koszt bieżącego utrzymania Telecentrum;
- płace personelu zatrudnionego w Telecentrum od momentu uruchomienia projektu.