Raport końcowy z realizacji projektu informatycznego

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Wyszczególnienie** | **Opis** |
|  | Tytuł projektu | *Otwarte dane – dostęp, standard, edukacja* |
|  | Beneficjent projektu | *Ministerstwo Cyfryzacji* |
|  | Partnerzy | *Ministerstwo Finansów, Główny Urząd Statystyczny, Narodowy Fundusz Zdrowia* |
|  | Postęp finansowy | Pierwotny budżet projektu wynosił 23 570 025,35 PLN, jednakże w związku z oszczędnościami, wartość projektu uległa zmniejszeniu, a powstałe oszczędności zostały przekazane na realizację zadań lub ich kontynuację do projektu Otwarte dane plus. Po zmniejszeniu wartość projektu wynosi 20 730 325,35 PLN, a faktyczne wydatkowanie wyniosło 19 416 717,25 (według stanu na 1 października 2020 r.)  Na dzień 01.10.2020 r. kwota wydatków uznanych za kwalifikowalne (względem wartości projektu) narastająco przekazana do certyfikacji to 10 379 994,12. |
|  | Postęp rzeczowy | Zadanie 1 - Przygotowanie projektu, data rozpoczęcia - 01.01.2017, planowana data zakończenia - 28.06.2017, data faktycznego zakończenia - 23.06.2017.  Opracowano pełną dokumentacje projektową w celu złożenia Wniosku o Dofinansowanie.  Zadanie 2 - Budowa API do 9 baz, data rozpoczęcia - 01.09.2017, planowana data zakończenia - 01.03.2019, data faktycznego zakończenia – 10.11.2019  Liczba utworzonych API - 10  W trakcie prac nad budową API podjęto decyzję o zmianie struktury logicznej API NFZ i zamiast udostępnienia planowanych pierwotnie 4 API, NFZ udostępnił 6 API.  **Nazwa Kamienia milowego Planowany Rzeczywisty Status realizacji kamienia milowego**  **termin termin**  **osiągnięcia osiągnięcia**  Zamieszczenie API do 9 03.2019 11.2019  baz na dane.gov.pl  Osiągnięty. Kamień milowy został osiągnięty w planowanym terminie w zakresie API GUS BDL oraz NFZ Terminy Leczenia. Pozostałe bazy tj. MC CEPIK, MF BeSTi@ i Statystyki NFZ - Refundacja Apteczna, Świadczenia, Leki oraz Umowy zostały udostępnione zgodnie z informacją zawartą w pkt 5. Nie został przekroczony termin krytyczny realizacji kamienia milowego określony w WoD. Opóźnienie NFZ spowodowane było zmianami struktury danych (w związku ze zmianami prawnymi), a w przypadku MC - przedłużającymi się pracami nad CEPiK 2.0  Zadanie 3 - Rozbudowa DanePubliczne.gov.pl, data rozpoczęcia - 01.06.2017, planowana data zakończenia - 01.04.2020, data faktycznego zakończenia – 01.04.2020.  W ramach rozwoju portalu danepubliczne.gov.pl założono rozbudowę warstwy informacyjno-edukacyjnej dla różnych grup odbiorców ( m.in. poprzez stworzenie specjalnych narzędzi dla zaawansowanych użytkowników); usprawnienia wyszukiwania danych – przez wyszukiwarkę semantyczną; ułatwienie podglądu danych i ich wizualizację z wykorzystaniem najlepszych wzorów z portali otwartych danych. Portal miał być oparty na otwartym oprogramowaniu CKAN. Po pierwsze portal został udostępniony pod nową domeną dane.gov.pl i zyskał nową szatę graficzną. Zmiana w stosunku do założeń objęła zastosowane technologie. Podjęto decyzję o odejściu od technologii CKAN, która okazała się zbyt przestarzała i niewspierana przez społeczność (frameworki CKAN) na korzyść rozwiązań autorskich, opartych na oprogramowaniu opensource. Pomimo tak istotnej zmiany w Projekcie i budowy portalu dane.gov.pl „od nowa” udało się wdrożyć wszystkie planowane funkcjonalności, z zastrzeżeniem wyszukiwarki semantycznej. W 2017/2018 r. nie istniały na rynku gotowe algorytmy budowania bazy wiedzy dla języka polskiego. Przetłumaczenie języka naturalnego na język zrozumiały dla algorytmu jest bardzo trudnym zadaniem. Analiza języka naturalnego dokumentów, ale także zapytań do wyszukiwarki musi obejmować wieloznaczność, specyfikę języka itp. Z tego względu tworzenie własnej wyszukiwarki semantycznej wiązałoby się z prowadzeniem prac badawczo-rozwojowych, których zakres i koszt znacznie przekraczał możliwości organizacyjne Projektu.  **Nazwa Kamienia milowego Planowany Rzeczywisty Status realizacji kamienia milowego**  **termin termin**  **osiągnięcia osiągnięcia**  Uruchomienie produkcyjne 10.2019 09.2018 Osiągnięty  rozbudowanego portalu  danepubliczne.gov.pl  Dodanie treści do warstwy 04.2020 04.2020 Osiągnięty  edukacyjnej i  społecznościowej portalu  Zadanie 4 - Opracowanie standardów otwartości danych, data rozpoczęcia - 01.06.2017, planowana data zakończenia – 01.04.2018, data faktycznego zakończenia - 30.06.2018  Opracowano oraz udostępniono na portalu standardy otwartości danych w zakresie technicznym, bezpieczeństwa, prawnym i API.  Dodatkowo, w celu oceny użyteczności udostępnionych standardów zdecydowano na przeprowadzenie szerokich konsultacji publicznych. W ich wyniku standardy uzupełniono o zagadnienia wskazane w procesie konsultacji, co wpłynie na łatwość ich stosowania, a docelowo przełoży się na wzrost jakości danych udostępnianych przez administrację, a wykorzystywanych w produktach, aplikacjach czy usługach. Działanie to zostało zrealizowane w ramach pierwotnych założeń budżetowych.  **Nazwa Kamienia milowego Planowany Rzeczywisty Status realizacji kamienia milowego**  **termin termin**  **osiągnięcia osiągnięcia**  Opublikowanie standardów 04.2018 06.2018  otwartości danych  Osiągnięty. Opóźnienie spowodowane było długotrwałymi postępowaniami o udzielenie zamówień (w tym brak ofert). Na opóźnienie terminu miały również wpływ powszechne konsultacje publiczne i bardzo duże zainteresowanie zgłaszaniem uwag. Termin krytyczny nie został przekroczony  Zadanie 5 - Szkolenia dla administracji, data rozpoczęcia - 01.06.2017, planowana data zakończenia - 01.02.2020, data faktycznego zakończenia - 31.05.2019  W trakcie realizacji Projektu przeszkolono 685 urzędników urzędów centralnych ( w tym pełnomocników ds. otwartości) z otwierania danych i stosowania standardów otwartości danych. To 285 przeszkolonych więcej niż pierwotnie zakładano. Ze względu na bardzo duże zainteresowanie uruchomiono dodatkowe szkolenia. Ponadto w wyniku prowadzonej ewaluacji on-going działań szkoleniowych, ich program był dostosowywany do potrzeb zgłaszanych przez uczestników m.in. poprzez dodanie zawansowanego modułu do szkoleń z technicznych aspektów otwierania danych. Działania dodatkowe zrealizowano w ramach pierwotnych założeń budżetowych.  **Nazwa Kamienia milowego Planowany Rzeczywisty Status realizacji kamienia milowego**  **termin termin**  **osiągnięcia osiągnięcia**  Przeszkolenie 400 02.2020 05.2019 Osiągnięty  pracowników administracji  centralnej  Zadanie 6 - Promocja otwartości danych, data rozpoczęcia - 01.08.2017, planowana data zakończenia - 01.02.2020, data faktycznego zakończenia – 01.04.2020  Przygotowano i przeprowadzono kampanię w internecie;  przeprowadzono warsztaty z samorządami i wspólnie z Gdańskiem opracowano i wydano podręcznik dobrych praktyk dla samorządów i wszystkich zainteresowanych instytucji; zorganizowano 2 hackathony danych publicznych.  Z uwagi na konieczność unieważnienia postępowania na przygotowanie i przeprowadzenie kampanii w internecie (wpłynęły oferty przekraczające budżet zadania, a tym samym wysokość limitu środków na promocję) podjęto decyzję o realizacji przez zespół projektowy kampanii w mediach społecznościowych, wspartej publikacjami 2 artykułów na portalach horyzontalanych.  **Nazwa Kamienia milowego Planowany Rzeczywisty Status realizacji kamienia milowego**  **termin termin**  **osiągnięcia osiągnięcia**  Zakończenie działań 02.2020 04.2020  promocyjnych Osiągnięty. Nie został przekroczony termin krytyczny realizacji kamienia milowego określony w WoD. Opóźnienie spowodowane unieważnieniem postępowania na realizację kampanii w Internecie oraz koniecznością przeprowadzenia jej przez zespół projektowy.  Zadanie 7 - Zarządzanie projektem, wsparcie i obsługa projektu, data rozpoczęcia - 01.06.2017, planowana data zakończenia - 30.06.2020. Projekt w trakcie rozliczania przez Centrum Projektów Polska Cyfrowa, prawdopodobna data zatwierdzenia wniosku o płatność końcową 12.2020. |
|  | E-usługi dla obywateli i przedsiębiorców | W ramach projektu nie powstały e-usługi. |
|  | Postęp w realizacji strategicznych celów Państwa | Docelowa wartość wskaźników oraz stopień ich realizacji:   1. Liczba podmiotów, które udostępniły on-line informacje sektora publicznego – 4 , stopień realizacji: 100% 2. Liczba udostępnionych on-line dokumentów zawierających informacje sektora publicznego – 459,00, stopień realizacji: 1477,3 % 3. Liczba utworzonych API – 10, stopień realizacji: 100% 4. Liczba baz danych udostępnionych on-line poprzez API – 7, stopień realizacji: 100% 5. Liczba pobrań/odtworzeń dokumentów zawierających informacje sektora publicznego – 130 879 000,00, stopień realizacji: 141 %- nieznacznie przekroczenie wskaźnika może się wiązać z promowaniem udostępnionej na dane.gov.pl ankiety dot. korzystania z portalu. 6. Rozmiar udostępnionych on-line informacji sektora publicznego (TB) – 0,12 TB, stopień realizacji: 750%   Aktualny stan wskaźników projektowych:   1. Liczba podmiotów, które udostępniły on-line informacje sektora publicznego - 4 2. Liczba udostępnionych on-line dokumentów zawierających informacje sektora publicznego - 6 781,00 3. Liczba utworzonych API - 10 4. Liczba baz danych udostępnionych on-line poprzez API - 7 5. Liczba pobrań/odtworzeń dokumentów zawierających informacje sektora publicznego - 184 552 898 6. Rozmiar udostępnionych on-line informacji sektora publicznego (TB) – 0,90   Uzasadnienie przekroczenia wartości docelowych wskaźników:  Liczba udostępnionych on-line dokumentów zawierających informacje sektora publicznego – wskaźnik został przekroczony w wyniku działań przeprowadzonych w projekcie obejmujących zmiany i usprawnienia, które zostały wprowadzone na portalu dane.gov.pl, jak również dzięki opracowanym standardom otwartości danych, publikacji w portalu instrukcji i materiałów edukacyjnych, ułatwiających dysponentom danych korzystanie z portalu oraz działaniom edukacyjnym i promującym otwartość danych (szkolenia dla pełnomocników otwartości danych i edytorów na portalu, hackathony otwartych danych), dotychczasowe tempo udostępniania przez dysponentów zasobów danych na portalu znacząco rosło. Dzięki realizacji projektu roczny wzrost liczby udostępnionych on-line dokumentów zawierających informacje sektora publicznego wynosi ok. 2,2 tys  Liczba pobrań/odtworzeń dokumentów zawierających informacje sektora publicznego - Wskaźnik został znacząco przekroczony gdyż prognozując zainteresowanie wykorzystaniem baz danych nie założono tak dużego zainteresowania użytkowników. Tym bardziej, że dostęp do danych przez API jest przeznaczony przede wszystkim dla użytkowników zaawansowanych z rynku IT.  W ramach projektu udostępnione zostały dane o dużym potencjale ponownego wykorzystywania i wysokiej jakości. Pomimo określonych kompetencji do korzystania z danych przez interfejs programowania API, dane cieszyły się bardzo dużym zainteresowaniem. Tym samym liczba pobrań/odtworzeń wzrosła o ok. 38% w stosunku do przyjętych szacunków (zgodnie z Aneksem nr 5). W tym należy uwzględnić udostępnione nowe zasoby danych i kolejne dane z NFZ, których miesięczna popularność osiąga ok. 5,5 mln odtworzeń.  Rozmiar udostępnionych on-line informacji sektora publicznego (TB) – przekroczenie ze względu na większą niż zakładano liczbę udostępnionych zasobów informacji sektora publicznego.  W zakresie przekroczenia wskaźników informowano Instytucje Pośredniczącą, składano stosowne wyjaśnienia oraz podpisywano Aneksy do Porozumienia o dofinansowanie.    Zrealizowane zadania są spójne z szeregiem dokumentów strategicznych, w których podkreśla się rolę otwartych danych. Należą do nich w szczególności:  1) Strategia Sprawne Państwo 2020 - cel 1 - Otwarty Rząd, działanie 1.1. Otwarcie zasobów sektora publicznego,  2) Strategia Innowacyjności i Efektywności Gospodarki „Dynamiczna Polska 2020” – cel 2 - Stymulowanie innowacyjności poprzez wzrost efektywności wiedzy i pracy, działanie 2.6.4. Otwarcie dostępu do informacji publicznej dla przedsiębiorstw i obywateli,  3) Program Zintegrowanej Informatyzacji Państwa – Cel główny - Modernizacja administracji publicznej z wykorzystaniem technologii cyfrowych nakierowana na potrzebę podniesienia sprawności państwa i poprawienie jakości relacji administracji z obywatelami i innymi interesariuszami. Cel szczegółowy - 4.2.2. Wzmocnienie dojrzałości organizacyjnej jednostek administracji publicznej oraz usprawnienie zaplecza elektronicznej administracji (back office).  4) Strategia na rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju – obszar E-państwo, kierunki interwencji: Budowa i rozwój e-administracji - orientacja administracji państwa na usługi cyfrowe oraz Budowa społeczeństwa informacyjnego.  Cele przyjęte w opisanych dokumentach sprowadzają się do podejmowania działań w obszarze społeczeństwa informacyjnego ukierunkowanego na dostęp, wykorzystywanie i udostępnianie informacji i wiedzy, w tym otwieranie dostępu do danych publicznych, czyli m.in.: otwarcia zasobów sektora publicznego, zapewnienia właściwych gwarancji prawnych dla udostępniających i wykorzystujących zasoby publiczne, usprawnień technicznych i edukacji w tym obszarze. |
|  | Ryzyka i problemy | Podczas realizacji projektu wystąpiły poniższe ryzyka:   1. Opóźnienia w realizacji zadań zw. z brakiem zainteresowania potencjalnych wykonawców postępowaniami dot. zamówień publicznych, niska jakość dostarczonych produktów. Siła oddziaływania – średnia; Sposób zarzadzania ryzykiem – Realne formułowanie oczekiwań odnośnie do zakresu zamówień i kryteriów wyboru wykonawcy. Przeprowadzenie rozeznania rynku za pomocą procedury dialogu technicznego. Zmiana zakresu zadania za zgodą CPPC. 2. Ryzyko rotacji w zespole realizującym projekt, w szczególności pozyskanym w ramach usługi zapewnienia zasobów ludzkich z branży IT. Siła oddziaływania – średnia; Sposób zarządzania ryzykiem: Zapewnienie wymiany wiedzy w zespole, zastępowalności, przygotowywanie dokumentacji portalu, motywowanie. 3. Opóźnienie w implementacji funkcjonalności na portalu związane z ich złożonością. Siła oddziaływania – średnia; Sposób zarządzania ryzykiem: zlecanie wykonania części prac w ramach zamówień publicznych, korzystanie z otwartych rozwiązań, zmiany w zakresie i budżecie projektu, elastyczne zarządzanie harmonogramem rozbudowy portalu. 4. Opóźnienia w realizacji API Umowy NFZ spowodowane zmianami w sposobie kontraktowania świadczeń opieki zdrowotnej w ramach wprowadzonego Podstawowego Systemu Zabezpieczenia, kompleksowej opieki koordynowanej i zmiany w SI NFZ w zakresie struktury danych świadczeniodawców. Siła oddziaływania – średnia; Sposób zarządzania ryzykiem: Przesunięcie terminu realizacji API Umowy oraz ustalenia z analitykiem danych z zakresu umów. 5. Możliwe niewydatkowanie środków u Partnera NFZ na wynagrodzenia dla zespołu projektowego i zwrot już poniesionych kosztów w zw. z zakwestionowaniem przez CPPC kwalifikowalności dodatków zadaniowych personelu projektowego NFZ ze względu na niespełnienie wytycznych kwalifikowalności, wg których zasady przyznawania dodatku powinny być takie same dla personelu projektu i pozostałych pracowników. Siła oddziaływania – wysoka; Sposób zarządzania ryzykiem: Sporządzenie opinii prawnej przez BP NFZ wz. przyznawania dodatku zadaniowego w NFZ i zgodności z warunkami kwalifikowalności w "Wytycznych w zakresie kwalifikowalności…". 6. Koronawirus (COVID-19) - ryzyko opóźnień prac wytwórczych (portal) oraz ryzyko niewykonania pozostałych zadań realizowanych przez zespół projektowy (MC i BL). Siła oddziaływania – średnia; Sposób zarządzania ryzykiem: Przejście na pracę zdalną członków zespołu projektowego (MC i BL). Wystąpienie do CPPC o przesunięcie środków do projektu Otwarte dane plus. |
|  | Uzyskane korzyści | Po przeprowadzonej ankiecie w 2016 roku użytkownicy zgłosili zapotrzebowanie na dane oraz zgłosili bariery w ich dostępie, m.in.: niekompletne dane, brak danych w internecie, konieczność złożenia wniosku o dostęp do danych, zamknięty format danych, nieaktualne dane.  W ramach projektu zbudowano jeden oficjalny portal internetowy udostępniający otwarte dane publiczne, materiały edukacyjne oraz narzędzia analityczne i developerskie dla wszystkich użytkowników. Dostępne są narzędzia ułatwiające podgląd, wstępną analizę udostępnianych danych i ich ponowne wykorzystanie (np. w usługach).  Liczba użytkowników i pobrań danych z portalu dane.gov.pl, są i będą udostępniane na portalu widok.gov.pl |
|  | E-usługi i rejestry z jakimi zintegrował się wytworzony system w ramach realizacji projektu | Nie dotyczy |
|  | Zapewnienie utrzymania projektu (w okresie trwałości) | Portal dane.gov.pl będzie utrzymany z budżetu Ministerstwa Cyfryzacji. |
|  | Doświadczenia związane z realizacją projektu | 1. Zespół uzupełnił kwalifikacje w zakresie niezbędnym do realizacji projektu, zarządzania projektem i ryzykami pozytywne. Rekomendacja - Wspieranie doskonalenia i podnoszenia kompetencji w zespole i zapewnienie środków w budżecie projektu na ten cel; 2. Odbywały się regularne spotkania i statusy, które pozwoliły na bieżącą wymianę wiedzy i doświadczeń oraz na efektywną współpracę w zespołach „ad hoc” , w których konsultowane były przekrojowe zagadnienia ( np. merytoryczny program szkoleń czy treści edukacyjne) – pozytywne. Rekomendacja - Dbałość o komunikację w projekcie i przepływ wiedzy w strukturze projektowej; 3. Następowała wymiana kadry w zespole body leasingu (dalej BL) na którą biznes nie miał żadnego wpływu. Następnie przedłużały się rekrutacje lub przedstawiano oferty pozornie spełniające kryteria. Zdarzało się, że nie informowano kierownika projektu o planowanych zmianach/rezygnacji ze współpracy z podwykonawcami BL, których konsultanci są zaangażowani w zadania projektowe – negatywne. Rekomendacja - Zapewnienie mechanizmów szybkiego reagowania na nieprawidłowości oraz większa odpowiedzialność po stronie BL; 4. Odbywały się szkolenia wewnętrzne w organizacji, co zapewniło bieżące wyrównanie poziomu wiedzy i kompetencji – pozytywne. Rekomendacja - Organizowanie szkoleń wewnętrznych w organizacji, także z udziałem partnerów w kluczowych dla projektu w obszarach takich jak zamówienia publiczne, rozliczanie projektu, zasady kwalifikowalności, realizacja projektu zgodnie z metodyką; 5. Wszystkie dokumenty projektowe były uporządkowane w jednym źródle i dostępne dla całego zespołu projektowego – pozytywne. Rekomendacja - Dbałość o miejsce i sposób składowania dokumentów projektowych; 6. Zostały opracowane w Departamencie procedury obiegu dokumentacji zamówieniowo-finansowej – pozytywne. Rekomendacja - Wypracowanie procedury komunikacji zamówieniowo-finansowej wew. projektu. Usytuowanie osoby odpowiedzialna za finanse projektowe przy kierowniku projektu i zespole projektowym w departamencie będącym właścicielem biznesowym; 7. Funkcjonowały niezależnie oddzielne narzędzia w ramach MC i BL do prowadzenia i rozliczania projektu – negatywne. Rekomendacja - Nie mnożyć narzędzi do prowadzenia projektu i rozliczalności konsultantów; 8. Jednym z wymiernych rezultatów wymiany poglądów w trakcie wizyt studyjnych, była analiza wykorzystania technologii CKAN w budowie portalu a w rezultacie odejście od niej na rzecz oprogramowania open source – pozytywne. Rekomendacja - Wspieranie działań sieciujących i umożliwiających wymianę dobrych praktyk uczestników projektu między sobą i instytucjami – odpowiednikami w UE oraz z partnerami z jst w kraju (m.in. krajowe i zagraniczne wizyty studyjne); 9. Stała współpraca zespołu realizującego projekt z osobą koordynującą finanse, pozwoliła na bieżące i responsywne korygowanie budżetu – pozytywne. Rekomendacja - Każdy projekt powinien mieć osobę odpowiedzialną za finanse do swojej dyspozycji, dostępną w każdym czasie i bezpośrednio na potrzeby Kierownika Projektu; 10. Brak identyfikacji konsultantów BL z projektem i instytucją realizującą projekt, co skutkowało niskim zaangażowaniem i brakiem dbałości o końcowe efekty prac – negatywne. Rekomendacja - Zapewnienie przez firmę dostarczającą konsultantów BL mniejszej rotacji kadr. Możliwość większej integracji członków zespołu BL z pracownikami instytucji realizującej projekt; 11. Małe zainteresowanie firmy dostarczającej konsultantów BL efektami realizacji i jakością prac konsultantów BL – negatywne. Rekomendacja – zmiana modelu zatrudnienia zespołu developerskiego; 12. Powolny proces zatwierdzania wniosków o płatność w ramach projektu, przez co postęp finansowy w ramach raportu opóźniony o prawie rok, kłopoty z cofaniem się do spraw z poprzedniego roku, częste zmiany opiekuna projektu. IP prawdopodobnie ma za małe zasoby osobowe do kontroli wniosków o płatność, mimo dobrego kontaktu telefonicznego i mailowego z opiekunami projektu, MC nie ma wpływu na przyspieszenie procesu odpowiedzi na zapytania i zatwierdzania wniosków przez CPPC – negatywne. Rekomendacja – zmiana modelu akceptowania wniosków opłatność albo zwiększenie zasobów w IP; 13. Duża ilość załączników do podpisania Umowy o dofinansowanie. Duża ilość załączników przy podpisywaniu Aneksów, powielanie tych samych załączników (m. in. pełnomocnictw), które były już podpisywane oraz wysyłane przy Umowie o dofinansowanie – negatywne. Rekomendacja - Ograniczenie generowania i składowania dokumentów do niezbędnego minimum, bez powielania tych samych załączników do podpisu (pełnomocnictwa); 14. Ograniczone możliwości systemu EZD (możliwość załączania plików pojedynczo) – negatywne. Rekomendacja – usprawnienie systemu EZD (umożliwienie załączenia kilku bądź kilkunastu plików na raz; 15. Ograniczona wielkość wysyłki plików przez ePUAP. Konieczność wysyłania w kilku częściach – negatywne. Rekomendacja – usprawnienie wysyłki dokumentacji przez ePUAP (zwiększenie wielkości plików); 16. Przedłużające się nabory do zespołu, w tym obsadzanie kluczowych ról, powodujących brak realizacji budżetu zgodnie z harmonogramem – negatywne. Rekomendacja - Uproszczenie procedur naboru, zwłaszcza przy współpracy z BL; 17. Przedłużające się przekazanie produktu do właściciela biznesowego, ze względu na długotrwałe procedury w COI – negatywne. Rekomendacja – usprawnienie współpracy z COI. |