

## **1. Stručný název řešení - Zavedení nového způsobu objednávání – služba objednání na úřad pomocí webu a SMS, tzv. elektronická obsluha občana**

### **2. Autor zprávy**

Ing. Tomáš Kejzlar, vedoucí odd. informatiky Magistrátu města Děčín, Statutární město Děčín

Mírové nám. 1175/2, 405 38 Děčín IV, tel: 412 593 120, e-mail: [tomas.kejzlar@mmdecin.cz](mailto:tomas.kejzlar@mmdecin.cz)

### **3. Stručný popis organizace, kde bylo řešení aplikováno**

Statutární město Děčín je obcí s rozšířenou působností, správní území města je rozděleno do 22 katastrálních území, samotné město má 50 852 obyvatel. Počet členů zastupitelstva je stanoven na 25, radu města tvoří 7 členů. Magistrát města Děčín zajišťuje agendy přenesené působnosti pro 34 obcí a celkově pro 81 580 obyvatel. Magistrát je organizačně členěn do odborů, oddělení a úseků, do magistrátu je začleněno 253 zaměstnanců.

### **Organizace (školicí / poradenská firma), která nám pomohla řešení zavést**

Kadlec elektronika s.r.o., Kamenice 3, 625 00 Brno, [www.kadlecelektro.cz](http://www.kadlecelektro.cz)

## **4. Popis řešení**

### **4.1 Souhrn:**

#### **Co je podstata tohoto řešení?**

Řešení umožňuje objednat se pomocí webu nebo SMS k vyřízení záležitostí dopravně správních agend (evidence vozidel, evidence řidičů, občanské průkazy, evidence obyvatel, cestovní doklady), úseku matriky (ověřování podpisů, narození, sňatky, státní občanství, úmrtí, změna jména, opisy matričních údajů, výpisy z rejstříků), pokladny a vidimace a legalizace.

System je přímo napojen na vyvolávací zařízení, které vydává klientům lístky k obsluze a následně je zve k příslušným přepážkám k obslužení.

Kromě přímého objednávání do vyvolávacího systému na konkrétní termín pohodlně ze svého domova či kanceláře lze snadno získat aktuální informace o počtu lidí čekajících ve frontách u jednotlivých vyřizovaných agend a odhad přibližné aktuální čekací doby.

#### **Klíčová slova, která řešení nejlépe vystihují:**

SMS, web, objednávání, vyvolávací systém

### **4.2 Důvod a cíle:**

#### **Důvod vzniku řešení a jaké byly jeho cíle?**

Důvodem byly neúměrně dlouhé čekací doby občanů. Cílem bylo zkrácení těchto čekacích dob, zvýšení efektivity obsluhy a rozšíření poskytování služeb elektronického objednání i na další činnosti (matrika, pokladna, vidimace a legalizace). Vedlejším cílem bylo také vytvoření nových kulturnějších prostor zejména pro matriku a pokladny.

#### **Byly tyto cíle měřitelné?**

Ano, kvantitativně délkou čekací doby a dobou následného odbavení občanů.

Kvalitativně pak mírou spokojenosti občanů.

### **Pokud ano, byly měřeny / kvantifikovány?**

Přesné hodnoty délky čekací doby měřeny nebyly. Jednalo se pouze o odhady, kdy se čekací doby pohybovaly v případě evidence vozidel a evidence řidičů i v řádech hodin. Míra spokojenosti občanů pak byla před zavedením služby samozřejmě nízká.

Průměrné čekací doby jsou pro účely srovnání s jinými úřady vyplňovány za jednotlivé roky v rámci Benchmarkingové iniciativy.

### **4.3 Implementace:**

#### **Jaké byly do řešení zapojené hlavní zainteresované strany?**

Odbor správních agend a odbor provozní a organizační, dodavatel technického řešení Kadlec elektronika, s.r.o.

#### **Kdo byl za řešení zodpovědný?**

Ing. Petr Hodbod - vedoucí odboru provozního a organizačního

#### **Jaké nástroje / prostředky / metody byly použity?**

Řešení bylo na magistrát dodáno na klíč a bylo implementováno formou pilotní strategie, tzn. že bylo zavedeno nejprve na úseku evidence řidičů a evidenci vozidel a po ověření jeho funkčnosti bylo následně zavedeno i na úsek evidence obyvatel, občanských průkazů, cestovních dokladů, úsek matriky, pokladnu a služby vidimace a legalizace.

#### **Kým bylo řešení podporováno?**

Řešení bylo podporováno vedením magistrátu a následně schváleno radou města.

#### **Jak jste získali podporu Vašich zaměstnanců?**

Sami pracovníci cítili potřebu neúnosnou situaci nějak řešit, takže navržené řešení podporovali.

#### **Na jaké překážky jste narazili a jak jste je překonali (je důležité identifikovat bariéry a chyby stejně jako úspěchy)?**

Po rozšíření systému o další agendy jsme narazili na technický problém, kdy bariérou bylo, že systém nezvládl nárůst počtu žadatelů. Jako chyba se ukázala kombinace použití sériové linky a nevhodného časování přenosu dat. Problém byl vyřešen úpravou časování přenosu dat.

Systém se ukázal být náchylný na výkyvy napětí elektrické sítě, zejména při bouřkách. Problém byl vyřešen instalací stabilizátoru napětí a bleskojistek.

Další bariérou se ukázalo zpočátku nevhodné nastavení počtu objednávek, což jsme vyřešili postupnou optimalizací pro jednotlivé agendy.

Jistou bariérou také lze nazvat určité nepochopení systému ze strany občanů v případě špatných formulací SMS zpráv. Zde se úspěch dostavuje pozvolna tím, jak si občané na nový systém zvykají.

### **5. Nejvýznamnější výsledky řešení**

#### **Jaké byly hlavní výsledky?**

Zvýšení dostupnosti služeb jednotlivým občanům a vyšší míra spokojených občanů díky zkrácení čekací doby. Dále došlo k optimalizaci rozložení agend mezi jednotlivé pracovníky a tím i ke zvýšení jejich efektivity.

### **Jak jste zjistili, jakých výsledků jste dosáhli?**

System automaticky generuje statistiku o počtu objednaných a odbavených občanů, vytíženosti jednotlivých přepážek a délce čekajících dob.

### **Jaké nástroje pro jejich měření jste použili a jak hodnověrné jsou důkazy?**

Jako nástroj pro měření byl použit tabulkový editor, zdrojem dat potom byla statistika automaticky generovaná systémem. Důkazy jsou zcela hodnověrné a jsou pravidelně předávány příslušným vedoucím odborů a tajemníkovi magistrátu.

### **Vyskytly se nějaké specifické faktory, které mohly ovlivnit úspěch tohoto řešení?**

Jako pozitivní faktor lze označit jednoznačný zájem o toto řešení ze strany vedení a dotčených pracovníků. Díky jejich pozitivnímu přístupu byla implementace řešení mnohem snazší. S vývojem informačních technologií je také ze strany občanů požadováno zavedení určitého standardu při komunikaci s úřadem. Pozitivním faktorem je také relativně jednoduchá obsluha celého systému, která taktéž napomáhá zájmu o jeho využití.

### **Projevil se nějaký vedlejší negativní či pozitivní účinek?**

Na základě pozitivního ohlasu občanů hodláme celý systém v budoucnu rozšířit i na další agendy úřadu a uzpůsobit tomu i umístění dotčených oddělení v budovách magistrátu.

Tento systém hodláme také začlenit do plánované metropolitní sítě formou internetových kiosků, ze kterých se budou moci občané objednávat.

Pozitivně je také vnímáno to, že vedoucí nyní mohou díky generovaným statistikám lépe vytěžovat jednotlivé pracovníky.

## **6. Inovativnost a přenositelnost dobré praxe**

### **Je toto řešení nové či inovativní, a pokud ano, v jakém smyslu?**

Řešení je inovativní především v kombinaci možnosti objednání jak formou SMS, tak pomocí webových stránek a zároveň šíří agend, pro které bylo nasazeno (zejména rozšíření na agendy matriky, pokladny, vidimace a legalizace).

### **Může být nebo bylo již toto řešení přeneseno / aplikováno v jiné organizaci či sektoru? Pokud ano, které jeho základní prvky? Nebo jste v tomto případě sami využili dobrou praxi od jiných organizací?**

Řešení je možné aplikovat v jakékoliv organizaci a sektoru, zejména pak část vyvolávacího systému pro jednotlivé přepážky. V podstatě jsme využili dobrou praxi s vyvolávacími systémy instalovanými na České poště a některých bankách. Řešení jsme pak rozšířili o možnost objednání se před web a SMS, které nyní využívají i další městské úřady či magistráty, ale pouze na dopravně správní agendy. Naše řešení zahrnuje i úsek matriky, pokladnu a vidimaci a legalizaci. Počátkem roku 2008 chceme systém objednávání a vyvolávací systém rozšířit i na další budovy magistrátu a do budoucna i na služby Czechpointu.

### **Jaké nejdůležitější poznatky / zkušenosti jste při realizaci řešení získali?**

Pro to, aby byla realizace úspěšná, je bezpodmínečně nutná především podpora vedení organizace i pracovníků a samozřejmě zájem ze strany občanů.

Při samotné realizaci je pak klíčové systém nejprve doladit v testovacím provozu.

## Jaké je Vaše doporučení pro ty, kteří se zajímají o implementaci tohoto řešení ve své organizaci?

Doporučení vycházejí z výše uvedených poznatků. Především získat zájem vedení a dotčených pracovníků. Celý systém je nutné nejprve vyzkoušet v testovacím provozu. Celá realizace se výrazně usnadní a urychlí, pokud se dotyční dopředu seznámí s implementací na jiných úřadech a využijí jejich dobré praxe.

### 7. Hlavní přínosy projektu/řešení

- zásadní zkrácení čekacích dob klientů – při využití objednávacího systému občan prakticky nečeká a je odbaven přednostně
- přehled o aktuálním stavu přepážek pro občany – na webových stránkách je neustále vidět obsazenost přepážek či případný odhad čekací doby
- přehled o vytíženosti jednotlivých pracovníků – na základě generovaných statistik má vedení přehled o výkonnosti pracovníků
- nárůst produktivity práce – díky statistikám je možné lepší rozložení práce mezi jednotlivé pracovníky
- zvýšení dostupnosti služeb úřadu občanům – pomocí SMS a webu se může občan objednat prakticky odkudkoliv

### 8. Příloha:

Statistika návštěvnosti www služby a počtu objednaných občanů

	leden	únor	březen	duben	květen	červen	červenec	srpen	září
přístup na www	152	276	432	709	944	1148	1211	1189	1533
počet objednávek	64	134	386	533	603	689	643	652	718

