



Městská část Praha 10

Úřad městské části Praha 10

11

POJÍZDNÝ ÚŘAD

INOVACE

2008

	FUNKCE	JMÉNO	DATUM	PODPIS
zpracoval	manager jakosti	Ing. Vratislav Osička	24.9.2008	Osička, v.r.

## Cena Ministerstva vnitra za inovaci ve veřejné správě Ročník 2008

### ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA Z ŘEŠENÍ

#### 1. Stručný název řešení

## POJÍZDNÝ ÚŘAD

#### 2. Autor zprávy

Jméno: **Ing. Vratislav Osička**

Funkce: **manager jakosti**

Organizace: **Úřad městské části Praha 10 (dále ÚMČ)**

Telefon: **267 093 482**

**725 785 724**

E-mail: [vratislavo@praha10.cz](mailto:vratislavo@praha10.cz)

#### 3. Organizace, kde bylo řešení aplikováno

Úřad městské části Praha 10

#### 4. Popis řešení

##### Vztah k normě ISO 9001:2001

Odst. 7.2 Určování požadavků týkajících se produktu

*Organizace musí určit požadavky, které zákazník/občan neuvedl, ale které jsou nezbytné pro specifikované použití.*

Odst. 8.5.1 Neustálé zlepšování

*Organizace musí neustále zlepšovat efektivnost systému a to využíváním analýzy údajů .*

##### Vztah k modelu EFQM

###### Kritérium 5 Procesy

*Kritérium se zabývá vývojem a zlepšováním vlastních procesů pro podporu realizování vlastní strategie uspokojování zákazníků/občanů. Zvláštní důraz se klade na vytvoření přidané hodnoty pro zákazníky/občany.*

###### Kritérium 6 Zákazníci-výsledky

*Kritérium se týká výsledků, kterých organizace dosahuje ve vztahu ke spokojenosti externích zákazníků/občanů.*

###### Kritérium 8 Společnost –výsledky

*Kritérium se týká výsledků, kterých organizace dosahuje v očekávání místní společnosti a regionu, ve kterém je situován.*

#### 4.1 Podstata řešení:

Formou vyřízení doma je možno zařídit:

- Odbor občanskoprávní - vyřízení žádosti o OP
- doručení OP

- ověření podpisu
- ověření žádosti o výpis z rejstříku trestů
- ověření žádosti o výpis z katastru nemovitostí

Odbor sociální - příspěvek na péči

- příspěvek na úpravu bytu
- mimořádné výhody (průkazky TP, ZTP, ZTP/P)
- příspěvek na zakoupení motorového vozidla
- příspěvek na zakoupení kompenzační pomůcky
- příspěvek na individuální dopravu
- příspěvek na provoz motorového vozidla

Odbor státní soc. politiky - žádost o příspěvek na bydlení

- pohřebné
- žádost o přídavek na dítě
- žádost o dávky péstounské péče

#### CZECH POINT doma

1. Výstup z katastru nemovitostí
2. Výpis z rejstříku trestů
3. Výpis z obchodního rejstříku
4. Výpis ze živnostenského rejstříku

#### **4.2 Důvod a cíle řešení (doložit jejich měřitelnost):**

Dlouhodobý cíl ÚMČ – maximální otevřenost úřadu vůči občanům a realizace nad-standardních služeb: „*Zavedeme pojízdný úřad, který seniorům, kteří jsou z důvodu vysokého věku a zdravotního stavu hendikepovaní, umožní pohodlné vyřízení běžných formalit, jako je výměna dokladů či služby notáře, přímo doma*“ (z programového prohlášení rady ÚMČ Praha 10).

#### **4.3 Implementace řešení:**

- **zainteresované strany**
  1. vytypovaná skupina občanů nad 80 let v Praze 10 (příp. zdravotně postižení)
  2. pracovníci odboru sociálního, občanskoprávního a odboru státní sociální politiky ÚMČ)
- **odpovědnost za řešení**  
Mgr. Irena Vorlická, vedoucí občanskoprávního odboru ÚMČ Praha 10
- **podpora řešení ze strany vedení**  
Realizované řešení je plnění volebního programu politické strany, která vyhrála poslední volby a bylo zapracováno do programového prohlášení Rady ÚMČ (bod.4.2)
- **podpora řešení ze strany zaměstnanců**  
Pracovnice výše uvedených odborů prokazují při své profesionalitě vysoké sociální citění.
- **HW, SW podpora**

Pro tuto službu je používán notebook s dálkovým připojením na internet (4G operátora T-mobile), na kterém jsou provozovány všechny potřebné SW aplikace. Pro propojení na pracoviště úředníků v budově úřadu je zřízena VPN Virtual Private Network, kde je přístup ke všem potřebným datům.

Nedílnou součástí je i přenosné multifunkční zařízení (tiskárna, scanner, kopírka), které je využíváno nejen pro tisk dokumentů, ale i pro kopírování.

## 5. Výsledky řešení

- **Jaké byly hlavní výsledky**  
Od zahájení provozu (1.7.2007) využilo službu na 460 občanů Prahy 10.
- **Jaké nástroje pro jejich měření jste použili**  
Relevantní statistiku četnosti realizovaných návštěv u potřebných občanů
- **Vyskytly se nějaké specifické faktory, které mohly ovlivnit úspěch**  
Kvalita informační kampaně dosud vždy neodpovídá očekávané odezvě. Informace jsou opakovaně zveřejňovány v místním tisku a trvale uloženy na www stránkách. Ne všichni potřební občané o nich doposud vědí.

## 6. Inovativnost a přenositelnost dobré praxe

- **V čem spočívá inovativnost tohoto řešení**  
Zařazení uvedené služby do integrovaného systému sociální péče a managementu kvality
- **Může být aplikováno v jiné organizaci**  
ANO, v libovolné obci.
- **Jaké nejdůležitější poznatky/zkušenosti jste při realizaci řešení získali**  
Důvěra občanů v plnění předvolebních slibů politické reprezentace a jejich realizace příjemnými, vstřícnými a empatickými úředníky/úřednicemi.
- **Jaké je Vaše doporučení pro ty, kteří se zajímají o implementaci tohoto řešení ve své organizaci**  
Důkladná analýza potřeb podobné formy služby, potřebné technické a organizační zajištění a odpovídající informační kampaň.