

1. Název příspěvku: Vytvoření podnikatelského centra – “Chytrá administrativa pro podnikatele”

2. Autor zprávy:

Ing. Jan Mareš, vedoucí odboru ekonomiky města
Statutární město Chomutov, Zborovská 4602 , 430 28 Chomutov
tel.: (+420) 474 736 250, fax: (+420) 474 637 254, GSM: (+420) 605 504 173
e-mail: j.mares@chomutov-mesto.cz

3. Stručný popis organizace (nebo organizací) kde bylo řešení aplikováno

Statutární město Chomutov - obec s rozšířenou působností. Projekt byl aplikován v tzv. podnikatelském centru, což je jeden z objektů Magistrátu města Chomutova.

Participace na projektu:

Projekt byl zrealizován plně v režii Magistrátu města Chomutova, dílčí části projektu napomohly zrealizovat následující instituce: Komerční banka a.s., NOEL-PLUS, s.r.o., HSI.COM a další.

4. Popis řešení

4.1 Souhrn:

Co je podstata tohoto řešení?

Podstatou projektu bylo vytvoření Podnikatelského centra služeb pro podnikatele, které město vybuďovalo v budově bývalé střední školy na Husově náměstí, do níž soustředilo všechny odbory, které mají co dočinění s podnikáním. V budově úřadu na Husově náměstí lze kromě centrálního registračního místa pro podnikatele, kteří zde mohou provést registrační úkony související s jejich podnikáním nejen vůči městu, ale i dalším institucím veřejné správy (Finančnímu úřadu, České správě sociálního zabezpečení, zdravotním pojišťovnám či Úřadu práce). Živnostenský úřad je zde navíc doplněn stavebním úřadem, a to jak obecným, tak speciálními, a dalšími agendami souvisejícími se životním prostředím. Klienti, a právě ve velké míře podnikatelé, si zde tedy mohou soustředěně na jednom místě vyřídit veškeré agendy, od požádání o vydání živnostenského oprávnění, přes registraci samostatných hospodářících rolníků, až po např. speciální záležitosti v oblasti životního prostředí, jako je vodohospodářské řízení, lesní hospodářství, ochrana ovzduší, odpadové hospodářství či záležitosti týkající se znečišťování ovzduší. V budově lze nalézt rovněž stavební úřad pro správní území obcí III. stupně, ale i speciální stavební úřad pro památkovou péči či stavební úřad vodohospodářský. Podnikatel si tak v jednom centru může v klidu vyřídit i např. stavební povolení a další.

Centralizací služeb pro podnikatele do jedné budovy magistrátu však projekt neskončil. Statutární město Chomutov projekt doplnilo téměř desítkou dalších služeb, které vedou k omezení administrativní zátěže podnikatelů, ke kterým patří možnost plného elektronického podání, kdy klient v mnoha případech vůbec nemusí navštívit pro vyřizování svých záležitostí úřad a ještě může ušetřit na zaplacených správních poplatcích, další službou je možnost veškerých úhrad bezhotovostně prostřednictvím platebních terminálů (což jak jsme se v Bruselu přesvědčili není zcela běžné u veřejných institucí ani v západní Evropě). Jako další služby již pouze vyjmenováváme možnost SMS komunikace a objednávání se na úřad, kdy si klient sám volí den a čas návštěvy některých pracovišť úřadu, a kdy v zaslaném potvrzení obdrží veškeré informace potřebné k vyřízení úkonu (jaké formuláře si musí připravit, kolik stojí správní poplatek, v jaké místnosti najde svého úředníka), dále pak projekt doplňovala digitalizace dokumentů stavebního úřadu, kdy si klient může odnést potřebné údaje na technickém nosiči dat, plný přístup do programu GISel (mapy, pasparty – několik desítek

vrstev), do programu AXIS (podnikatelský registr) či internetové infokiosky a mnoho dalších aktivit, jako je pořádání seminářů, školení a poradenství pro podnikatele, zejména k možnostem čerpání národních a evropských dotačních prostředků.

Uveďte klíčová slova, která jej nejlépe vystihují.

Podnikatelské centrum, centrální registrační místo, elektronické služby, dálkové samoobsloužení klientů, platební terminály, elektronický podpis, SMS komunikace a objednávky, digitalizace dokumentů, GISel, AXIS, internetové kiosky, rozvoj eGovernmentu v ČR.

K jakým kritériím a subkritériím modelu CAF má vztah?

4.6.1 Porovnávání efektivnosti nákladů rozmístění lokalit s potřebami a očekáváními uživatelů (např. centralizace versus decentralizace budov).

5.1.4 Zapojování zaměstnanců a externích zainteresovaných stran při navrhování a vývoji klíčových procesů

5.2.6 Prosazování zpřístupnění organizace (např. pružné otevírací hodiny, poskytování dokumentů jak v papírové, tak v elektronické verzi).

5.3.1 Neustálé monitorování interních signálů pro změnu (např. nežádoucí trendy poruch, stoupající úroveň stížností) a externích tlaků vůči modernizaci a inovaci.

4.2 Důvod a cíle:

Co bylo důvodem pro vznik řešení a jaké byly jeho cíle?

Důvody projektu:

Magistrát stál před problémem reorganizace svých činností a změny procesního řízení v organizaci.

Rovněž řešil neefektivní rozmístění jednotlivých odborů v rámci několika objektů magistrátu a bývalého okresního úřadu.

Cíle projektu:

- Centralizace a sdružení „podnikatelských agend“ do jednoho objektu
- Zjednodušení administrativy pro podnikatelské subjekty
- Zřízení centrálního registračního místa
- Sloučení odborů Stavební úřad a životní prostředí
- Snížení počtu zaměstnanců a počtu vedoucích úředníků (2 + 1), dále sloučení pozic administrativní pracovník odboru, pokladní, vidimace a legalizace pro potřeby Odboru stavební úřad a životní prostředí. Druhý administrativní pracovník mohl začít vykonávat odbornou agendu.
- Omezení počtu návštěv magistrátu ve prospěch dálkového samoobsloužení
- Posílení dálkové obsluhu klientů
- Poskytnutí vyššího komfortu služeb klientům magistrátu klientům
- Zjednodušení procesů pro zaměstnance magistrátu
- Omezení rizika chybovosti při provádění úkonů
- Vytvoření „chráněné dílny“ – organizační složky Pomoc hendikepovaným, která zaměstnává osoby ZPS = snížení odbodů
- Nezvyšování provozních výdajů magistrátu

Byly tyto cíle měřitelné?

Většina cílů a přínosů projektu byla měřitelná v rámci benchmarkingového projektu obcí s rozšířenou působností v ČR – Benchmarkingová iniciativa (např. počty zaměstnanců, počty úkonů, objem transakcí z platebních terminálů, čekací doby, počty dálkově obslužených klientů apod.).

Další efekty vyplynuly z rostoucí spokojenosti klientů, návštěvníků podnikatelského centra.

Pokud ano, byly měřeny / kvantifikovány?

Měření proběhlo opět v rámci projektu Benchmarking, kde se úřad porovnával se srovnatelnými úřady s pověřenou působností III. typu. Agregované výsledky lze kumulativně vyčíslit každoročně ze závěrečné zprávy projektu Benchmarking.

4.3 Implementace:

Jaké byly do řešení zapojené hlavní zainteresované strany?

Klienti magistrátu, zejména z řad podnikatelů.

Společnosti: Komerční banka a.s., NOEL-PLUS, s.r.o., HSI.COM s.r.o., mobilní operátoři, ComGate, a.s. a další.

V rámci poradenství podnikatelům i projektový manager magistrátu

Kdo byl za řešení zodpovědný?

Ing. Vladimír Dědeček, vedoucí odboru obecní živnostenský úřad (v současné době rovněž pověřený řízením odboru stavební úřad a životní prostředí)

Ing. Jan Mareš, vedoucí odboru ekonomiky

Ing. Bedřich Rathouský, vedoucí odboru dopravních a správních činností

Ing. Theodor Sojka, vedoucí úřadu

Jaké nástroje / prostředky / metody byly použity?

- týmová práce
- risk management
- projektové řízení
- procesní řízení
- řízení pomocí cílů, kontrolní dny

Kým bylo řešení podporováno?

Vedením statutárního města a magistrátu města.

Jak jste získali podporu Vašich zaměstnanců?

Podpora zaměstnanců nebyla vynucená a přišla de facto sama. Skutečnost, že dálková obsluha klienta je plánovaná a ve velké míře probíhá elektronicky usnadňuje práci i samotným zaměstnancům magistrátu. Zaměstnanec je vždy na klienta připraven, ví přesně, jaký úkon chce klient provést, má předem k dispozici žádosti a další potřebné podklady a dokumenty, což umožňuje rychlejší a efektivnější provedení úkonu. Dálkové objednávání se k fyzické návštěvě rovněž umožňuje předem plánovat časový snímek dne, kdy má úředník znormovaný jednotlivý úkon a klient přesně ví, v kolik hodin na úřad přichází a za kolik minut bude jeho úkon vyřízen. Vedoucímu odboru pak umožňuje plánovat časové rozestupy v době nepřítomnosti zaměstnanců na pracovišti (např. v době dovolené či pracovní neschopnosti). Po vyhodnocení se zjistilo, že tato služba je mezi zaměstnanci velmi oblíbená (vedla k soutěživosti a zvýšení přesnosti obsluhy klienta). Samotní zaměstnanci nejvíce oceňují,

že mají dopředu přesné informace o požadovaném úkonu a mají čas se na tento úkon připravit, což na druhou stranu vede k větší spokojenosti klientů.

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

Mezi lidmi stále přetrvává určitá nedůvěra k moderním elektronickým službám, které jsou provozované prostřednictvím internetu či telekomunikačních zařízení. Například elektronický podpis ač je magistrát plně připraven se v praxi téměř nepoužívá.

5. Nejvýznamnější výsledky řešení

Jaké byly hlavní výsledky?

- Významným prvkem je, že všechny nově zavedené služby provádí magistrát ve své režii a nikterak nezatěžují klienty magistrátu. Provozní náklady magistrátu na představené služby nepřevyšují měsíčně 4 tisíce korun (telefonní hovory, poplatky operátorům, energie), což je částka pro město s více než miliardovým rozpočtem poměrně zanedbatelná a politická reprezentace města se ji rozhodla vydat, aby mohla svým klientům nabídnout určitou přidanou hodnotu oproti jiným institucím veřejné správy.
- Non-stop komunikace klienta s úřadem; přibližně 30% e-žádostí podávají klienti po úředních hodinách a zcela běžně o víkendech.
- Snížení hotovostních operací (zvýšení bezhotovostních plateb a plateb přes platební terminál)
- Vysoká je míra přidané hodnoty poskytované klientům
- V procesu obsluhy jsme podstatně snížili riziko chybovosti
- Vzrostla produktivita práce při snížení počtu zaměstnanců
- Kompatibilita s dosavadním SW vybavením magistrátu - veškeré aplikace běží na stávajícím vybavení úřadu a jsou plně kompatibilní se stávajícími aplikacemi užívanými magistrátem.
- Kofinancování nákladů projektu dotacemi EU - jednotlivé součásti projektu Chytrá administrativa pro podnikatele byly financovány nebo z velké míry kofinancovány z projektů EU. Magistrát tak zaznamenal značnou úsporu vlastních prostředků.

Jak jste zjistili, jakých výsledků jste dosáhli?

- Ze statistiky počtu návštěv podnikatelského centra (včetně kumulovaných návštěv, kdy si klient vyřizuje několik záležitostí při jedné návštěvě úřadu)
- Z rostoucí spokojenosti klientů

Částečnou zpětnou vazbu přineslo i získání:

- Ceny za omezení byrokracie – vítězství v národním kole soutěže vyhlášené MPO ČR a nominace za ČR do evropského kola soutěže v Bruselu
- Druhé místo v Evropském kole soutěže European Enterprise Award 2006 – Committee of the Regions, 5.12.2006 Brusel, v kategorii Cena za omezení podnikání (Red Tape Reduction Award)

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

Měřitelná data byla porovnána v rámci projektu benchmarking (Benchmarkingová iniciativa, který realizuje VCVSČR o.p.s.).

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

Jako jediný specifický faktor, lze označit odvedenou práci a „nadšení“ řešitelského týmu, bez něhož by mnoho e-služeb našeho magistrátu nemohlo být spuštěno.

Projevil se nějaký vedlejší negativní či pozitivní účinek?

Jako pozitivní účinek lze hodnotit rasantní zvyšování zájmu o e-slужby podnikatelského centra a samotného magistrátu.

Negativní účinek – stále přetrvává mezi klienty úřadu jistá rezervovanost k novým elektronickým službám.

6. Inovativnost a přenositelnost dobré praxe

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

Možnost dálkového objednání, elektronické komunikace a v některých případech i „samoobsloužení“ samotnými klienty-podnikateli, je ve veřejné správě průkazně inovativní. Toto tvrzení dokládá i to, s jakou rychlostí a v jakém počtu naši klienti začali služby „Podnikatelského centra“ využívat.

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?

Model je plně kopírovatelný na jiné obce s přenesenou působností, pouze vyžaduje dostatečné prostory pro zřízení centra podnikatelských agend.

Jaké nejdůležitější poznatky / zkušenosti jste při realizaci řešení získali?

Důležité je nebát se vyzkoušet něco nového. Na služby, které přinesou klientů komfort, úsporu času, peněz a zvýšené pohodlí si klienti velice brzy zvyknou a přijmou je za své.

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

Důležitá je týmová práce a podpora vedení úřadu

7. Hlavní přínosy projektu/řešení

- Centralizace a sdružení „podnikatelských agend“ do jednoho objektu
- Zjednodušení administrativy pro podnikatelské subjekty
- Zřízení centrálního registračního místa
- Sloučení odborů Stavební úřad a životní prostředí
- Snížení počtu zaměstnanců a počtu vedoucích úředníků (2 + 1), dále sloučení pozic administrativní pracovník odboru, pokladní, vidimace a legalizace pro potřeby Oboru stavební úřad a životní prostředí. Druhý administrativní pracovník mohl začít vykonávat odbornou agendu.
- Omezení počtu návštěv magistrátu ve prospěch dálkového samoobsloužení
- Posílení dálkové obsluhy klientů
- Poskytnutí vyššího komfortu služeb klientům magistrátu klientům
- Zjednodušení procesů pro zaměstnance magistrátu
- Vytvoření „chráněné dílny“ – organizační složky Pomoc hendikepovaným, která zaměstnává osoby ZPS = snížení odborů
- Nezvyšování provozních výdajů magistrátu (Významným prvkem je, že všechny nově zavedené služby provádí magistrát ve své režii a nikterak nezatěžují klienty magistrátu. Provozní náklady magistrátu na představené služby nepřevyšují měsíčně 4 tisíce korun (telefonní hovory, poplatky operátorům, energie), což je částka pro město s více než miliardovým rozpočtem poměrně zanedbatelná a politická reprezentace města se ji rozhodla vydat, aby mohla svým klientům nabídnout určitou přidanou hodnotu oproti jiným institucím veřejné správy.

- Non-stop komunikace klienta s úřadem; přibližně 30% e-žádostí podávají klienti po úředních hodinách a zcela běžně o víkendech.
- Snížení hotovostních operací (zvýšení bezhotovostních plateb a plateb přes platební terminál)
- Vysoká je míra přidané hodnoty poskytované klientům
- V procesu obslužení jsme podstatně snížili riziko chybovosti
- Vzrostla produktivita práce při snížení počtu zaměstnanců
- Kompatibilitnost s dosavadním SW vybavením magistrátu - veškeré aplikace běží na stávajícím vybavení úřadu a jsou plně kompatibilní se stávajícími aplikacemi užívanými magistrátem.
- Kofinancování nákladů projektu dotacemi EU - jednotlivé součásti projektu Chytrá administrativa pro podnikatele byly financovány nebo z velké míry kofinancovány z projektů EU. Magistrát tak zaznamenal značnou úsporu vlastních prostředků.
- Možnost magistrátu napomoci k podpoře ekonomického rozvoje prostřednictvím služeb pro podnikatele

