

Moravská Třebová

město příležitostí...



Občanské informační centrum v Moravské Třebové

Ing. Pavel Šafařík, vedoucí odboru vnitřních věcí

Tábor, 10.2.2010

Moravská Třebová
město příležitostí...

Moravská Třebová



Hlavní kroky projektu

- Implementace zkušeností partnerského města Vlaardingen
- Zapojení občanů do projektu
- Analýzy veřejných služeb na všech odborech
- Výběr služeb pro OIC
- Rozdělení procesů na FO a BO
- Organizační uspořádání budov
- Projekt rekonstrukce budovy
- IT pro OIC

Partneři projektu

- **Město Moravská Třebová**
- **Město Vlaardingen**
- **Občané města Moravské Třebové**
- **Agora Central Europe**
- **VNG – asociace měst a obcí v Nizozemsku**

Nabídka služeb v OIC

- Evidence obyvatel
- Občanské průkazy
- Cestovní doklady
- Vidimace a legalizace
- Czech POINT
- Poplatky za odpady a psy
- Příjem poplatků v hotovosti
- Rybářské lístky
- Parkovací karty

Nabídka služeb v OIC

- Prodej plavenek do aquaparku
- Prodej propagačních materiálů
- Příjem podání od občanů
- Informace o činnosti města a úřadu
- Spojovatelka
- Agenda ztrát a nálezů
- Výdej formulářů
- Kopírování

Moravská Třebová

město příležitostí...

OIC



Front Office – Back Office

- **Metodiku, změny legislativy, informace, zaškolení připravuje pro FO vždy BO**
- **Každá pracovnice FO vyřizuje všechny nabízené služby OIC**

Příklad FO a BO

Odbor: Odbor vnitřních věcí

Název činnosti: Žádost o občanský průkaz

Číslo úkonu	FO, BO	Název úkonu, popis	Čas
1	FO	Příjem žádosti	2 min
2	FO	Kontrola údajů	3 min
3	BO	Zpracování žádosti a odeslání	3 min
4	BO	Zavedení dat do registru	3 min
5	FO	Výdej dokladu	2 min
		Celkem FO	7 min
		Celkem BO	6 min
		Celkem	13 min

Počet úkonů za rok: 4250

Výpočet produktivního času

- Fond pracovní doby (2000 hod/rok)
- Dovolená, svátky (-x hod/rok)
- Nemoc
- Vzdělávání
- Rozšíření služeb, změna legislativy
- Komunikace
- Celkový produktivní čas (cca 1400 hod/rok)

Výhody pro občana

- Velký počet služeb na jednom místě
- Rychlé a kvalitní poskytování služeb
- Příjemné a klidné prostředí (přepážky, diskrétní zóna, vyvolávací systém, dětský koutek)
- 5 úředních dnů v týdnu

Výhody pro úřad

- Vyšší produktivita práce
- Měření výkonu
- Zlepšení pracovních podmínek (zastupitelnost, bezpečnost)
- Snížení chybovosti
- Snadnější řízení

Statistika služeb 2009

	Počet celkem	Prům. čekání	Prům. transakce
Občanské průkazy	5546	0:01:30	0:06:25
Trvalý pobyt	400	0:01:55	0:11:25
Cestovní doklady příjem	1239	0:02:45	0:10:11
Cestovní doklady výdej	996	0:01:52	0:06:52
Výpis z rejstříku trestů	1008	0:01:54	0:10:14
Výpis z katastru	764	0:01:43	0:12:29
Ověřování	3300	0:01:49	0:11:41
Poplatek za odpad	3309	0:01:31	0:04:53
Poplatek za psy	347	0:01:41	0:05:15
Ostatní poplatky	163	0:01:42	0:06:09
Rybářské lístky	228	0:02:29	0:10:50
Ostatní	1040	0:01:45	0:05:27
Součet	18340		

Výsledky OIC

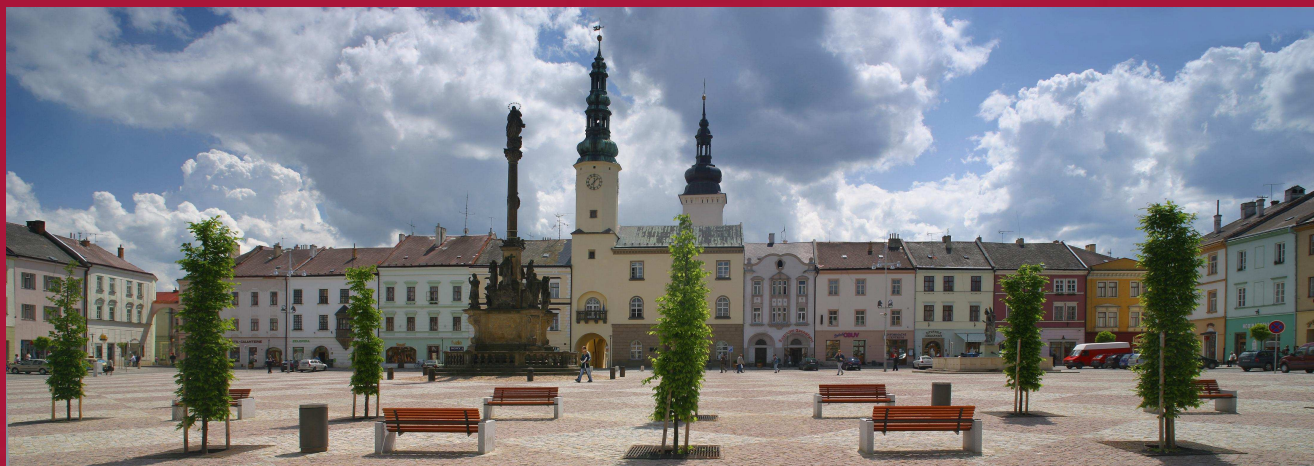
- Průměrná doba čekání u správních agend (EO, OP, CD) měst ČR je 7 min, OIC v roce 2009 mělo 1,5 min
- Průměrný počet úředních hodin v týdnu měst ČR je 23, OIC má 38
- V hodnocení spokojenosti občanů získalo OIC známku 1.36 (průměr ostatních odborů našeho úřadu byl 1.76)
- Zaměstnanci OIC hodnotí svou práci jako zajímavou a náročnou, práce v OIC je baví
- OIC navštívilo od 7/2003 do 11/2009 – 100 000 občanů

OlC - dobrá praxe

- Ocenění – inovace ve veřejné správě 2005
- Prezentace OlC městům ČR
- Prezentace OlC městům jiných států – Slovensko, Bosna a Hercegovina, Srbsko, Arménie, Ukrajina, Rusko
- Dobrá praxe – CAF, Benchmarking
- OlC – město Romny, Ukrajina

Moravská Třebová

město příležitostí...



Děkuji za pozornost

Ing. Pavel Šafařík