

# Statutární město Chomutov

Přihláška „projektu“ jako příspěvek  
**5.konference kvality ve veřejné správě zemí EU,  
Paříž 2008**

Název „dobré praxe“:

**„K o n c e p t P B“**

**samoobslužné provádění vybraných úředních úkonů klientem s využitím  
ICT v podmínkách obce s rozšířenou působností**

statutární zástupce: **Ing. Mgr. I. Řápková, primátorka města**

řešitelé projektu: **Ing. B. Rathouský, vedoucí odboru dopravních  
a správních činností**

**Ing. J. Mareš, vedoucí odboru ekonomiky**



**Přihláška dobré praxe Magistrátu města Chomutov  
do výběru příspěvků na 5.konferenci kvality ve veřejné správě zemí EU  
(Paříž 10/2008) prováděný Ministerstvem vnitra České republiky**

jméno organizace: **Statutární město Chomutov**

adresa organizace: Zborovská 4602, 430 28 Chomutov

statutární zástupce: **Primátorka města , Ing. Mgr. Ivana Řápková**

řešitelé projektu: **Ing. Bedřich Rathouský**  
vedoucí odboru dopravních a správních činností  
tel.: 474 637 270  
email: b.rathousky@chomutov-mesto.cz

**Ing. Jan Mareš**  
vedoucí odboru ekonomiky  
tel.: 474 637 250  
email: j.mares@chomutov-mesto.cz

název příspěvku: „Koncept PB“  
**samoobslužné provádění vybraných úředních úkonů klientem s využitím ICT  
v podmínkách obce s rozšířenou působností**

datum: **10.10.2007**

**Krátká souhrnná informace**

**Motto:**

**„Cestu k dobré praxi ve veřejné správě nevnímáme jako náhodný nebo lineární proces; spíše jde o naši schopnost měnit věci při zesílené schopnosti učit se“.**

Hlavním tématem konference je „**občan v centru kvalitní veřejné správy**“. Toto ústřední téma se dělí na čtyři oblasti, které tématicky integrují pojmenování vlastních dobrých praxí. Z našeho pohledu „Koncept PB“ naplňuje znaky :

1. Zlepšení života občanů (odrážka 1., 2., 4., 5.,6.)
2. Zapojení občanů – hnací síla zlepšení kvality ve veřejných službách (odrážka 3., 8.)
4. Zainteresované strany zajímající se o kvalitu služeb (odrážka 1., 5., 6.)

**Klíčová slova:** dálkové samoobsloužení klientů úřadů , aplikace ICT v municipální sféře s konkrétní přidanou hodnotou , rozvoj eGovernmentu v ČR.

## V čem spočívá zlepšení kvality

Nová e-sluzba „Koncept PB“ umožňuje predikovat zájem klientů o konkrétní úřední úkon (veřejnou službu), dále v jaké míře a čase je požadována a rovněž, jaká je individuální specifikace žadatele (osobní data). Zcela tak měníme dosavadní standardy v obsluze, kdy klient „sděluje“ požadavek až na přepážce úřadu. Zapojením ICT schematizujeme komunikaci a redukuje rizika chybovosti (poka yoke) v provádění úkonů (mj. hromadné zpracování žádostí). Dále se tím snižuje míra dosavadní „provozní slepoty“ úřadu. Z míry zájmu, jak ji „deklarují“ v zasílaných žádostech klienti, poměrně přesně a efektivně nastavujeme režimy obsluhy našimi úředníky - stanovujeme čerpání dovolené, vysílání na školení a vzdělávací akce. Tyto efekty pak posilují i kvalitu dosavadní formy obsluhy klientů, kteří na úřad přeci jen ještě přijdou.

## Kontext dobré praxe

Primárně navazuje „Koncept PB“ na předchozí „Koncept SMS“. Prakticky v něm promítáme analýzy, poznatky mj. z projektů **Benchmarking ORP v ČR** (zapojení od 2003) a z **Modelu CAF** (zde kritéria 4-partnerství, zdroje, 5-procesy, 6-zákazníci, občané, 7-pracovníci, 8- společnost).

Náš „**telefonní seznam**“ úředních úkonů budeme postupně doplňovat, mj. o úkony, které od 1.1.2008 nově nabídne občanům **projekt MV ČR - CzechPoint**.

Protože naši úředníci byli sami konfrontováni mj. rizikem tvorby front na pracovištích evidence řidičů (povinná výměna ŘP do konce r.2007), zapojovali se iniciativně do procesu vývoje sw, účastnili se kontrolních dnů atd. Vedoucím projektového týmu byli odpovídající měrou průběžně informováni o fázích vývoje. V neposlední řadě byli naši lidé motivováni výsledky předchozích úspěšných aplikací moderních metod řízení, resp. e-sluzeb na magistrátu, jako např. v soutěži „Zlatý erb“, „Ceny za inovace ve veřejné správě“, ocenění vědeckými zpravodaji na 4.QC v Tampere, Finsko, vyžádané příspěvky pro konference INFOTRANS (Univerzita Pardubice), Moderní metody řízení (MEPCO).

## Aktéři

**Řešitelská organizace – MM Chomutov**

*/autorství ideje nové e-sluzby , definování projektového týmu , zkušební provoz; realizace/*

**Firma NOEL-PLUS, s.r.o. Chomutov**

*/konzultace „studie proveditelnosti“ , vývoj sw , zkušební provoz/*

**Zástupci provozovatelů autoškol v územní působnosti magistrátu**

*/konzultace „studie proveditelnosti“ , zkušební provoz/*

**Vybraný vzorek žáků autoškol**

*/konzultace „studie proveditelnosti“/*

**T-Mobile – provozovatel mobilních sítí**

*/zahrnutí výše správního poplatku již do ceny SMS/*

**ComGate, a.s. Praha , integrátor plateb pro mobilní operátory v ČR**

*/zahrnutí výše správního poplatku již do ceny SMS/*

## Hlavní přístup / pojetí dobré praxe

Koncept PB (phone-book) je založen na tom, že **vhodné úřední úkony převádíme na soubor jednoduchých intuitivních znaků**. Po jejich odeslání klientem v SMS nebo e-mailem na samostatné tlf.číslo (e-mailovou adresu) úřadu se tento úkon pomocí nového sw automaticky:

- zahájí » provede » dokončí nebo
- zahájí » částečně provede » úředník dokončí nebo
- zahájí » úředník provede » sw dokončí nebo
- zahájí » úředník provede i dokončí

System na tyto úkony je **non-stop dostupný 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu**. S využitím e-sluzby Konceptu SMS–„zpětné vyrozumění“ z r. 2003 je **klient automaticky průběžně vyrozumíván o dokončené fázi úkonu, resp. o celém jeho dokončení - kde a za jakých podmínek si může vyžádaný „výstup“ převzít**.

Tento „**telefonní seznam**“ vybraných úředních úkonů budeme postupně doplňovat a pro klienty bude ke stažení do mobilů z webových stránek města (rubrika „elektronické služby“). Významný posun nastane od 1.1.2008, kdy bude v ČR celoplošně spuštěn **projekt MV ČR - CzechPoint**.

## Míra úspěchu / Přínos dobré praxe

- vysoká jednoduchost a snadná dostupnost „Konceptu PB“ pro klienty
- non-stop komunikace klienta s úřadem; přibližně 25 % e-žádostí podávají klienti po úředních hodinách, zcela běžně o víkendech
- vysoká je míra přidané hodnoty a to i pro samotný náš magistrát
- vzrostla produktivita práce ; měřítkem je zachování počtu úředníků na pracovišti evidence řidičů (ve správním území s cca 85 000 obyvateli a 49 000 držiteli ŘP zajišťují agendy řidičů nadále jen 2 pracovníce (+1 na „dohodu“ do konce r. 2007)
- prokázali jsme, že doba zpracování 10 „žádostí o výpis z karty řidiče“ nepřesáhne 11min, obdobně 10 „žádostí o zjištění stavu bodů“ nepřekročí 12min (za stejný čas jistě nelze obsloužit stejný počet nahodile přicházejících klientů na přepážku)
- od spuštění „konceptu“ v 04/2007 jsme dosáhli 18,5% využití (karta řidiče), resp. 35% (výpis bodů) našimi klienty; ze 100 návštěv tak na magistrát již nedochází 18 (+35) žadatelů o daný úkon
- na úrovni místní samosprávy průkazně omezujeme zatížení klientů v procesu jejich obsluhy
- „Koncept PB“ má potenciál dalšího rozvoje (zahrnutí ceny spr. poplatku již do ceny SMS klienta)
- nízká je pořizovací i provozní cena sw,
- nastavili jsme podmínky pro omezení chybovosti již v samotném procesu (poka yoke u podnikatelských subjektů)
- ve vztahu k výměně ŘP do konce tohoto roku „koncept“ přispívá k řešení „úzkých míst“ v obsluze klientů (TOC)
- Celkově bylo v komunikaci s klienty odesláno SMS (viz graf):  
r. 2005 = 20 390 , r. 2006 = 33 140 , 2007 (k 31.8.) = 33 475
- základní podmínku umožňující další rozvoj ICT na našem úřadu spatřujeme v tom, že ve vztahu ke klientům již **máme prakticky vybudované „odbytové cesty“ ke klientům**

## Hlavní překážky

Stále ještě přetrvává rezervovanost potenciálních klientů k zavádění a využívání moderních komunikačních forem s úřady a obava o bezpečnost přenosu jejich osobních dat. Projektový tým se tak přednostně orientoval na mladší věkovou skupinu, oslovil vedení všech středních škol a učilišť, kterým srozumitelnou formou přiblížil nový „koncept“. Atraktivní formou jsme teenagerům nabídli analogii k jimi zvládnutému „esemeskování“ pro komunikaci s úřadem ve XXI. století. Podobně, ve vztahu k řidičské obci, uvedl místní tisk opakovaně články, které přiblížily výhody této formy samoobsloužení, mj. ve vazbě na rizika tvorby front (zákonná výměna ŘP do konce r. 2007). Oproti jiným úřadům v ČR, které tak nabízí možnost objednání, náš úřad „vyklízí“ prostor těmto žadatelům nabídkou služeb jiné skupině, která pak na úřad vůbec přijít nemusí (inverzní hodnotová analýza).

## Inovace a obsah dobré praxe

Možnost dálkového samoobsloužení samotnými klienty, kdy si předdefinují a sami aktivují zahájení procesu odbavení u vybraného úkonu, je průkazně inovativní. Toto potvrzuje i fakt, s jakou rychlostí a v jakém počtu klienti začali služby „konceptu“ využívat.

Idea „Konceptu PB“ vznikla počátkem roku 2006, vývoj probíhal na přelomu 2006-2007, zaveden byl v 04/2007.

**1. záznam do PB „úředních úkonů“ - „Dálkové zajištění výpisu z evidenční karty řidiče (EKŘ)“**, tj. žáka zahajujícího výuku v autošколе (AŠ) v naší územní působnosti (popř. klient rozšiřující si řidičské oprávnění).

Dosavadní praxe: žadatel musel přijít na pracoviště evidence řidičů v budově magistrátu, vyplnit příslušný tiskopis, uhradil 15 Kč správní poplatek, vyčkal ve frontě (v současnosti nárůst v důsledku zákonné výměny ŘP) a pak s potvrzeným dokladem odejít k provozovateli zvolené AŠ.

Nová praxe: klient si ze svého „telefonního seznamu úředních úkonů“ vybere příslušný kód a ten odešle v SMS nebo e-mailem na magistrát.

**Příklad „záznamu“ pro tento úkon :** **EKR POZ AS07 Jan Novak 661205-2194**

**EKR**– evidenční karta řidiče

**AS07**– kód zvolené AŠ (v podmínkách MM Chomutov je to 01÷14)

**POZ**– příkaz „požadavek“

**Jméno , příjmení a rodné číslo**

Sw žadateli automaticky do 2min potvrdí (v SMS nebo v e-mailu) registraci požadavku a do 5 dnů ho stejnou formou sw vyrozumí, že je již jeho „výpis“ doručen příslušné autoškole. Správný poplatek (15Kč) žadatel uhradí magistrátu nejdéle v den závěrečné zkoušky.

**2. záznam do PB „úředních úkonů“ - „Ověření počtu bodů zapsaných řidiči“.** Také zde byla dosavadní praxe obdobná, jako u první aplikace (mj. jde rovněž o výpis z EKŘ).

**Příklad „záznamu“ pro tento úkon :** **BODY POZ Jan Novak EA 010706**

**BODY** – kód úředního úkonu

**POZ** – příkaz „požadavek“ **Jméno , příjmení a číslo řidičského průkazu**

Pozn: Po zavedení poplatku do ceny SMS nabídneme klientům možnost, že na úřad nebudou muset vůbec přijít. Číselný údaj, počet bodů, si na automatickou výzvu sami dálkově „vyzvednou“ po zpracování žádosti naším úřadem a to za pomoci přiděleného PINu. Vycházíme z toho, že naprostá většina žadatelů potřebuje pouze monitorovat „stav bodů“, teprve po přiblížení k hranici 12 bodům je zajímavá samotný tištěný doklad v jeho dnešní podobě.

**3. a další záznamy do PB „úředních úkonů“:** Vycházet budou zejména z **projektu CzechPoint**. Analogicky tak poskytneme obsluhu při vyžádání mj. výpisu z obchodního rejstříku, výpisu z rejstříku trestů, ap. Klient si dálkově příslušný úkon vyžádá, úřad mu doklady připraví a na avízo v SMS (e-mailu), které uvede i optimální místo na úřadu a čas, si je klient již bez dalšího čekání vyzvedne.

Naše dobrá praxe „Koncept PB“ přenositelná i na jiné úřady (předchozí „Koncept SMS“ využívá např. MěÚ Kadaň, MěÚ Vsetín, MM Jablonec n.N., ale i Obecní úřad Droužkovice). Dovedeme si představit zavedení „**celorepublikového telefonního seznamu znaků úředních úkonů**“, např. pro „výpis počtu zapsaných bodů konkrétnímu řidiči“: **CV BODY POZ Jan Novak EA 151007**

**NB BODY POZ Jan Novak EA 151007**

**PU BODY POZ Jan Novak EA 151007**

**CV** – žádost adresovaná žadatelem v působnosti chomutovského magistrátu

**NB** – žádost adresovaná žadatelem v působnosti nymburskému úřadu

**PU** – žádost adresovaná žadatelem v působnosti pardubického magistrátu

