

# Statutární město Chomutov

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

Název „dobré praxe“:

**„Chytrá administrativa pro podnikatele“  
vytvoření podnikatelského centra  
se sníženou administrativní zátěží**

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

řešitelé projektu: **Ing. Jan Mareš, vedoucí odboru ekonomiky**  
**Ing. Theodor Sojka, tajemník magistrátu**



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

název organizace: **Statutární město Chomutov**

sídlo organizace: Zborovská 4602, 430 28 Chomutov

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

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

**Ing. Theodor Sojka**  
tajemník magistrátu  
tel.: 474 637 221  
e-mail: t.sojka@chomutov-mesto.cz

název příspěvku:

**Chytrá administrativa pro podnikatele<sup>66</sup>**  
vytvoření podnikatelského centra se sníženou administrativní zátěží

datum: **10.10.2007**

**Stručná souhrnná informace**

Cílem projektu bylo vytvoření **Podnikatelského centra služeb pro podnikatele**, které město vybudovalo 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 hospodařících 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.

Pro snížení administrativní zátěže byl projekt doplněn téměř **desítkou elektronických 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 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 stavebně-technické údaje na technickém nosiči dat, plný přístup do **programu GISel** (mapy, pasporty – 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. Poslední novinkou je **koncept Phone Book** v rámci kterého klient zahajuje úkon dálkově prostřednictvím SMS, bez nutnosti prvotní návštěvy úřadu a již si pouze přichází pro vyhotovené rozhodnutí, potvrzení či např. výpis z bodového systému řidičů.

## V čem spočívá zlepšení kvality

Zlepšení kvality pro klienty podnikatelského centra spočívá ve snížení administrativní zátěže založené na skutečnosti, že si klient může vše vyřídit komfortně při jedné návštěvě úřadu. Další snížení administrativy spočívá v nabídce nových elektronických služeb v rámci kterých má klient usnadněnou komunikaci s úřadem, která mu přináší významnou úsporu času, zvýšený komfort obsluhy, vyšší bezpečí a v neposlední řadě i finanční úspory.

## Kontext dobré praxe

Dobrá praxe podnikatelského centra navazuje na předchozí individuální projekty magistrátu, např. zavedení platebních terminálů či koncept SMS, pro dálkovou komunikaci a objednávání se na úřad. Podnikatelské centrum odráží rovněž zkušenosti získané v rámci projektu **Benchmarking obcí s rozšířenou působností** (aktivní účast od roku 2003) a z již ukončeného cyklu **Modelu CAF**.

**První fáze projektu podnikatelského centra byla rovněž oceněna v rámci Evropské soutěže o zisk Evropské ceny za podnikání, kde projekt obdržel druhé místo v kategorii Cena za omezení byrokracie, Brusel 2006.**

## Aktéři

**Řešitelská organizace – MM Chomutov**

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

**Řešitelé:**

- **Ing. Jan Mareš**, vedoucí odboru ekonomiky
- **Ing. Bedřich Rathouský**, vedoucí odboru dopravních a správních činností

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

#### Partneři projektu:

**Komerční banka a.s.**

*/zavedení platebních terminálů, vývoj sw pro municipality, technická podpora v rámci spol. MUZO a.s./*

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

*/konzultace „studie proveditelnosti“, vývoj sw, technická podpora/*

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

*/zprostředkování mikropłateb pomocí SMS /*

**mobilní operátoři – T-mobile, O2, Vodafone**

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

**HSI.COM s.r.o - SW společnost**

*/digitalizace dokumentů/*

**a další**

### Hlavní přístup / pojetí dobré praxe

Podnikatelské centrum je založeno na principu jednoduché obsluhy klienta, z jednoho místa (objektu), kde klient může provést veškeré registrační úkony vůči magistrátu ale i jiným orgánům veřejné správy. V podnikatelském centru jsou vhodně soustředěné agendy, které v převážné míře slouží právě podnikatelům. Služby jsou doplněny cca desítkou elektronických služeb, které jsou ve většině případů klientům dostupné dálkovým přístupem, v některých případech i v neomezené časové době.

Projekt lze považovat jako předstupeň projektu CzechPoint, aplikovaný v místních podmínkách pro podnikatele.

### Míra úspěchu

O tom, že realizace projektu, která byla z časového hlediska projektového týmu velmi časově náročná, měla smysl nás přesvědčili hlavně naši klienti. Prozatím jsme nezaznamenali žádné negativní odezvy, přičemž podnikatelské centrum v plném rozsahu funguje již více než dva roky.

### 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.

### Přínos dobré praxe

- 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 obsluhu 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 odbodů
- 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

## Inovace a obsah dobré praxe

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. Popisovaný model je jednoduše přenositelný a aplikovatelný i na jiné obce s přenesenou působností, pouze vyžaduje dostatečné prostory pro zřízení centra podnikatelských agend, současně však musí být nastavena i příslušná kultura organizace orientovaná na zlepšování procesů a zanícenost pro inovace. Výsledkem toto pak je, že klientům nabízíme více než od nás očekávají.

Obsah dobré praxe skromně definujeme jednou větou: **nabízíme klientům moderní elektronické služby s vysokou užitnou a přidanou hodnotou.**