

1. název příspěvku: Zavedení nové metody zpracování živnostenské agendy skenováním

2. Autor zprávy

Zdeněk Lukáš, pracovník odd. živnostenský úřad Odboru správních činností a živnostenského úřadu Magistrátu města Děčín, Statutární město Děčín, Mírové nám. 1175/2, 405 38 Děčín IV, tel. 412 591 129, 602 806 626, e-mail: zdenek.lukas@mmdecin.cz

3. Stručný popis organizace, kde bylo řešení aplikováno

Metoda skenování všech listinných podkladů a dokumentů je zavedena na oddělení živnostenský úřad Odboru správních činností a živnostenského úřadu Magistrátu města Děčín (dále jen živnostenský úřad). Město Děčín se stalo od roku 2003 obcí s rozšířenou působností a od loňského roku je i statutárním městem. Tato změna, kdy se ve správním obvodu úřadu zdvojnásobil počet podnikatelů a tím i nárůst listinných podkladů, se začala projevovat zejména v archivaci a každodenním používání těchto podkladů. Tento trvalý tlak na uspořádání, přehlednost a používání podkladů nás více méně donutil k realizaci tohoto záměru.

Zavedení návrhu, řešení a komplexního technického zabezpečení této nové metody bylo a je prováděno z vlastních zdrojů magistrátu, a to zejména oddělením informatiky. Pracovní síly pro zvládnutí přenosu údajů ze stávající archivované agendy byly zajištěny z řad nezaměstnaných evidovaných na Úřadu práce Děčín.

4. Popis řešení

4.1 Souhrn:

Co je podstata tohoto řešení?

ELOprofessional/ ELOenterprise je moderní systém pro elektronickou správu dokumentů, který je navržen pro snadnou a rychlou práci s dokumenty. V systémech ELO může být dokumentem jak libovolný soubor (MS-Office, PDF, video, záznam zvuku, obrázků, fax, e-mail,...) tak i papírový dokument převedený do digitální podoby. Systém umožňuje zařadit dokument velmi snadno do zabezpečeného elektronického archivu, ve kterém je pak možné snadno vyhledávat nejen podle zařazovacích kritérií, ale i fulltextově a navíc plně česky. ELOprofessional je systém důsledně založený na principech architektury klient-server s tím, že každá komponenta může být umístěna na samostatném počítači. Díky tomu je možné optimálně distribuovat úkoly mezi jednotlivé stroje tak, aby i při opravdu vysokém zatížení byly zachovány co možná nejkratší doby odezvy a aby práce s rozsáhlými archivy byla stejně pohodlná, jako v případě archivů malých.

Instalace systému probíhá na serveru a klientských stanicích, kde probíhá digitalizace a úprava dat. Součástí systému je intranetová aplikace pro prohlížení elektronického archivu.

Implementace systému:

Systém ELOprofessional používáme již od roku 2004, kdy byl nasazen na platformě Windows. S přibývajícími agendami a nároky ze strany uživatelů jsme přešli ze serverové platformy Windows na Linux a s tím i upgrade na verzi ELOenterprise. Dnes máme již několik agend, které jsou propojeny s jinými u nás používanými systémy běžících na různých platformách.

Školení pracovníků pro běžné použití probíhá velmi rychle, neboť systém má předdefinované parametry skenování dokumentu.

V současné době používá magistrát tyto agendy:

- archiv materiálu do Rady města

- archiv materiálu do Zastupitelstva města
- archiv Stavebního úřadu
- archiv Informatiky
- archiv Kontroly
- archiv Monitoringu tisku
- archiv Spisu
- spisovna živnostenského rejstříku Živnostenského úřadu se tvoří

Klíčová slova, která nejlépe vystihují projekt:

- zajištění snadné a rychlé dostupnosti podkladů pro pracovníky živnostenského úřadu
- on-line přístup k dokumentům pro více pracovníků živnostenského úřadu
- rychlý tisk a export dat na přenosné medium (CD, DVD, Flash disk)
- dosažení úspory času pracovníků živnostenského úřadu
- zamezení poškozování již archivovaných materiálů jejich neustálým používáním a přenášením
- uvolnění pracovních prostor pro kanceláře a tím zlepšení komfortu „obsluhy“ klientů a v neposlední řadě i zlepšení pracovního prostředí pro pracovníky živnostenského úřadu

4.2. Důvod a cíle:

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

Rychlý nárůst spisové agendy po roce 2003, kdy se město Děčín stalo obcí s rozšířenou pravomocí zapříčil i trvalé zabírání kancelářského prostoru narůstající spisovnou (lístkovnicemi). Živnostenský úřad byl nucen neustále hledat prostory pro spisovnu listinných dokumentů a podkladů hromadících se z procesu vydávání živností. Následně pak řešit i jeho přemístění mimo kancelářské prostory živnostenského úřadu i z důvodů stavebně technických (statické zatížení spisovny v 2. NP budovy bylo posouzeno statikem a nevyhovělo). Přestože spisovna živnostenského úřadu v listinné podobě zůstává, bude přemístěna do suterénních prostor budovy. Současně, a to se nakonec stalo prioritním, se rychlá dostupnost podkladů v digitální podobě ukázala jako výborné řešení.

Cíl tedy byl: přemístit spisovnu, resp. Živnostenský rejstřík v listinné podobě mimo kanceláře živnostenského úřadu a zároveň mít veškeré podklady a doklady jednotlivých podnikatelů ihned k dispozici, a to on-line i pro více pracovníků současně. Dále pak uchránit spisovnu listinných dokladů před opotřebením a poškozováním neustálým přemísťováním ze spisovny na pracovní místa.

Byly tyto cíle měřitelné?

Z doposud získaných zkušeností, kdy je v digitální podobě již zaneseno přes 50% všech podnikatelů spadajících do působnosti obce s rozšířenou působností na Děčínsku, lze vysledovat, že použití on-line podkladů zaujímá desetinu doby potřebné dříve k nalezení podnikatele v lístkovnici v místnosti spisovny a jejich přenesení do kanceláře příslušného pracovníka. Současně bude na minimum eliminována skutečnost chybného zařazení podnikatele zpět do spisovny v abecedním pořádku a uchránění kvality originálních podkladů jejich nadměrným používáním.

Pokud ano, byly měřeny / kvantifikovány?

Měření ukázalo při sledování této exaktní hodnoty, že on-line přístup k podkladům představuje desetinásobně rychlejší získání informací a podkladů pro každého jednotlivého podnikatele. Zejména při vstupu do databáze pro konkrétní jeden doklad, např. doklad o odborné způsobilosti (výuční list, maturitní vysvědčení, vysokoškolský diplom apod.)

4.3 Implementace:

Jaké byly do řešení zapojené hlavní zainteresované strany?

Do řešení byly zapojeni někteří pracovníci živnostenského úřadu s posílením absolventů vedených na Úřadu práce v Děčíně. Tito pak zabezpečují konkrétní přenos dat z listinné podoby do digitální pomoci skenerů. Společně pak s oddělením informatiky byly provedeny technické úpravy na jednotlivých pracovištích, a to včetně vybrání vhodného programu do počítačů.

Kdo byl za řešení zodpovědný?

Za řešení a realizaci tohoto projektu byl zodpovědný Mojmír Skala – pracovník odd. informatiky.

Jaké nástroje / prostředky / metody byly použity?

Na dobu určitou je živnostenský úřad posílen o čtyři absolventy děčínských škol, kteří byli vedeni na Úřadu práce jako nezaměstnaní, a to včetně části mzdových prostředků. Dále pak byl každý pracovník živnostenského úřadu vybaven skenovacím zařízením. Pro ukládání dokumentů byl po určitých zkušenostech instalován program, který potřebnou elektronickou manipulaci umožňuje a je poměrně jednoduchý i pro běžného uživatele PC.

Kým bylo řešení podporováno?

S návrhem na řešení této problematiky souhlasilo vedení magistrátu města Děčína, a to bez výhrad.

Jak jste získali podporu Vašich zaměstnanců?

Z počáteční nedůvěry si všichni zaměstnanci k tomuto projektu již vytvořili určitý kladný vztah. Je předpoklad, že po převedení celého rejstříku do digitální podoby bude jejich případná nedůvěra naprosto rozptýlena a celý rejstřík v této digitální podobě se stane neocenitelným pomocníkem a bude přínosem pro jejich rozhodování.

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

Velmi důležité bylo stanovení rozsahu potřebných dokumentů ke skenování, a to zejména podle důležitosti. Některé podklady se vyskytují dvakrát, některé byly nahrazeny apod. Tento proces je již v kompetenci každého pracovníka, ten se musel naučit orientovat v podkladech a vlastně i rozhodnout tak, aby celý spis měl dokonalou vypovídací schopnost pro následného uživatele. Současně bylo nutné vytvořit určitou legendu pro názvy jednotlivých podkladů.

5. Nejvýznamnější výsledky řešení

Jaké byly hlavní výsledky?

Výsledek, i když zatím zjištěný pouze z části převedených dokumentů do digitální podoby, překvapuje svojí jednoduchostí zavedení do digitální podoby a rychlostí vyhledávání. Jak se ukazuje, rychlost vyhledávání podkladů je pro úředníka tou největší a potřebnou devizou, zejména při jednání s klientem. Tento komfort se pak odráží i v pohodlnějším řešení požadavků ze strany klienta - podnikatele a tím i jeho určitou spokojeností v jednání na úřadě.

Jak jste zjistili, jakých výsledků jste dosáhli?

V odpovědi na tuto otázku snad jen tolik, že metoda je zavedena velmi krátce a digitální archiv není kompletní, doposud je takto zpracováno cca něco přes 50% všech podnikatelů. V současné době se prolíná vyhledávání podkladů jak v listinné podobě, tak i v jejich digitálním zpracování. Zpracování zároveň probíhá z několika abecedních míst současně,

proto je zatím orientace, zda je podnikatel již zpracován digitálně, cca 50ti procentně kladná. Přesto je vysledováno, že získání informace přímo on-line z počítače je desetinásobně rychlejší, než její fyzické nalezení v listinné podobě v archivu. Tento proces bude beze zbytku funkční až po vytvoření kompletního digitální archivu. U nových podnikatelů se vždy předpokládá, že listinné podklady předkládají bezprostředně k jednání. Jejich zavedení do digitálního archivu je pak v povinnostech a v zájmu vždy příslušného pracovníka.

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

Pro uvedené údaje bylo použito fyzické pozorování a měření času jednak při demonstračním předvedení, tak při použití nové metody v praxi úředního dne.

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

Prakticky se žádné faktory, které by ovlivnily nebo mohly ovlivnit úspěch tohoto řešení, nevyskytly.

Projevil se nějaký vedlejší negativní či pozitivní účinek?

Negativní účinek je pouze dočasný a vyplývá z určité jednotvárnosti práce při převádění listinných podkladů do digitální podoby pomocí skenerů. Tento stav však potrvá cca jeden rok a po zvládnutí velkého počtu listinných podkladů bude digitální zpracování převedeno na všechny pracovníky živnostenského úřadu a objem této práce bude zanedbatelný. Závěrečný a věříme pozitivní dopad budeme moci celkově vyhodnotit až po zvládnutí digitalizace celého archivu.

6. Inovativnost a přenositelnost dobré praxe

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

Přes jednoduchost této formy zpracování archivní dokumentace, která ještě není rozšířena i na jiných úřadech mimo Děčín, představuje zavedení této metody ulehčení práce pracovníků živnostenského úřadu a jednoznačně i zkrácení doby „odbavení“ klienta v kanceláři pracovníka. Ušetřením času dojde i k vytvoření většího prostoru na řešení potřeb klienta.

Řešení je inovativní v tom, že naplňování principu spokojenosti klientů při jednání na úřadu je jedním ze základních cílů veřejné správy.

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 samy využili dobrou praxi od jiných organizací?

Toto řešení je možné aplikovat (a my jej doporučujeme, i když zatím po krátké zkušenosti) i v jiných organizacích s podobným problémem archivace a používání dokumentů v každodenní praxi. Ve státní správě snad beze zbytku. Základním prvkem je dovednost v práci s PC a orientace v té určité problematice příslušného odboru případně činnosti organizace.

Stejný problém archivace řeší v podobné metodě živnostenský úřad v Mostě. Určitá zkušenost byla získána právě tam.

Jaké nejdůležitější poznatky / zkušenosti jste při realizaci řešení získali?

Nejdůležitější poznatek je jednak v rychlosti vyhledávání podkladů a dokladů a z toho vyplývající nepřehlédnutelná spokojenost pracovníků živnostenského úřadu, která se pak následně projeví i u jednotlivých klientů. Cílem bylo usnadnění práce se spisovnou živnostenského rejstříku a ten se naplňuje.

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

Doporučení je jednoznačně kladné. Organizace by měly nejprve najít v pracovních postupech záležitosti podobného typu (archivace, spisovna apod.) a zálohování a digitální ukládání těchto dokumentů řešit obdobným způsobem.

7. Hlavní přínosy projektu/řešení

Cílem bylo usnadnění práce se spisovnou živnostenského rejstříku. Tento cíl je naplňován zejména v oblasti zjednodušení a zrychlení vyhledávání podkladů, což představuje každodenní činnost pracovníků živnostenského úřadu. Proces vyhledání a používání podkladů bude jednodušší, rychlejší a nebude stresovat pracovníka představou ručního hledání ve velkém množství dokumentů. V této souvislosti pak klient - podnikatel nestráví zbytečný čas v kanceláři, který je potřebný k vyhledání spisu ve spisovně. Současně bude tentýž spis mít možnost používat i jiný pracovník.