

## **1. Název příspěvku: Zavedení systému SMS InfoKanal pro občany města**

### **2. Autor zprávy**

Ing. František Kabele, referent krizové řízení, obrana a požární ochrana, Městský úřad Milevsko, nám. E. Beneše 420, 399 16 Milevsko, tel.: 382 504 122, 724 151 734, fax: 382 521 879, e-mail: [kabele@milevsko-mesto.cz](mailto:kabele@milevsko-mesto.cz)

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

Řešitelem je základní územní samosprávný celek – Město Milevsko. Městský úřad v Milevsku využívá systém pro informování široké veřejnosti i pro kontakt s účastníky vybraných skupin (členové zastupitelstva města, členové rady, členové bezpečnostní rady a krizového štábu, členové výborů a komisí města, členové povodňové komise, členy zásahové jednotky sborů dobrovolných hasičů města, starosty obcí ve správním obvodu ) jako svou vnitřní potřebu. V zavedení systému využíváme program firmy Qbizm technologies, a.s., se sídlem v Brně.

### **4. Popis řešení**

#### **4.1 Souhrn:**

Podstatou řešení je využití systému SMS InfoKanal pro informovanost občanů a současně také rychlá informace pro účastníky různých cílových skupin uživatelů mobilních telefonů. Nejlépe schopnosti uvedené služby charakterizuje výraz „rozhlas do kapsy“.

#### **4.2 Důvod a cíle:**

Tato nová služba umožňuje zasílání důležitých informací z městského úřadu na zaregistrovaná čísla mobilních telefonů občanů formou krátkých textových zpráv (SMS). Služba funguje pro zákazníky všech tří českých mobilních operátorů a může dobře zastoupit mnohde nefungující městský rozhlas. Navíc takto rozesílané zprávy si adresáta najdou prakticky kdekoli, což je výhodné zejména pro ty občany, kteří tráví většinu dne mimo místo trvalého bydliště. Včasná informovanost občanů se již několikrát ukázala jako naprosto nezbytná zejména při krizové komunikaci v případě povodní, problémů s kontaminovanou pitnou vodou, ekologických havárií, přerušení dodávky elektřiny, plynu, vody, topení a podobně. Navíc systém zabezpečuje možnost zpětné vazby (zdokumentování odeslané SMS zprávy).

V dnešní době, kdy mobilní telefony používá téměř každý, město nabízí svým občanům efektivní a rychlý systém zveřejňování důležitých informací. Služba je poskytována všem zaregistrovaným občanům ve stejném rozsahu a zdarma.

V případě nouze lze také zprávu všem registrovaným občanům odeslat přímo z mobilního telefonu. To může být užitečné především v krizových situacích, kdy může současně dojít k výpadku elektrické sítě, internetu, nebo je třeba odesílat zprávy přímo z místa ohrožení. Na rozdíl od jiných řešení je SMS InfoKanal neinvazivní službou. Na úřadech není třeba pořizovat nové počítače, instalovat nový software a ani kupovat licence.

SMS InfoKanal je robustní a modulární řešení, které lze dle potřeb dále rozšiřovat včetně možnosti přímého propojení na informační systém města. Na rozdíl od jiných řešení, které vyžadují instalaci speciálního programu na počítač, je SMS InfoKanal možné integrovat přímo do webových stránek města disponuje pevným a vysokokapacitním propojením na všechny české mobilní operátory. Důležitá je také jednotná a výhodná cena SMS do sítí všech GSM operátorů bez předplatného.

Cílem projektu je zabezpečení rychlé a kvalitní přímé informovanosti občanů, v neposlední řadě možnost zajištění zpětné vazby a komunikace mezi úřadem a jednotlivými občany.

Cíle jsou měřitelné zájmem občanů o tuto službu, to je počtem zaregistrovaných účastníků v systému, který již v našem případě přesáhl počet 500 a dále v případě řízení různých druhů krizových situací.

#### **4.3 Implementace:**

Za řešení je odpovědný zaměstnanec krizového řízení Městského úřadu Milevsko. K popularizaci služby SMS Infokanal bylo využito všech v místě dostupných informačních prostředků – regionální tisk, Milevský Zpravodaj, městský rozhlas, kabelová televize, letáky a podobně.

Projekt byl a je i nadále jednoznačně podporován vedením Města Milevska i Městského úřadu v Milevsku.

#### **5. Nejvýznamnější výsledky řešení**

Za dobu 8 měsíců od zavedení služby se do programu přihlásilo přes 500 občanů a to nejenom města, ale i dalších, kteří mají k dění ve městě nějaký vztah – např. zde vlastní nemovitost, mají zde rodiče a podobně.

Informační zprávy různého charakteru jsou rozesílány dle potřeby a to alespoň 2x do měsíce. Do konce září bylo využíváno systému pouze k odesílání zpráv zaregistrovaným účastníkům. Od měsíce října jsme v předstihu oproti původnímu harmonogramu zahájili také provoz v modulu „skupiny“. Zde jsou vytvořeny podmínky pro zasílání zpráv cíleným skupinám a tuto možnost jsme již využili.

Dnes tak máme možnost pohotově oslovit lidi zařazené v následujících skupinách jako jsou členové zastupitelstva města, členové rady, členové bezpečnostní rady a krizového štábu, členové výborů a komisí města, členové povodňové komise a zásahové jednotky sborů dobrovolných hasičů města a starosty obcí ve správním obvodu.

#### **6. Inovativnost a přenositelnost dobré praxe**

Inovativnost tohoto řešení tkví především v rychlosti a cíleném působení na občany, kteří tuto službu postupně ve stále větším měřítku využívají. Dále je takto jednoduše zajištěn i kontakt s cílenými skupinami osob, které zajišťují různé druhy služeb a nebo funkcionářů na všech úrovních samosprávy, výkonu státní správy, zajišťování bezpečnosti a ochrany obyvatel.

Námi využívané řešení je možno bez vysokých finančních nákladů a administrativy aplikovat i v ostatních obcích a městech. Tento systém komunikace můžeme všem zájemcům o její zkvalitnění doporučit.

#### **7. Hlavní přínosy projektu/řešení**

Tato nová služba umožňuje zasílání důležitých informací z městského úřadu na zaregistrovaná čísla mobilních telefonů občanů a vytvořených skupin formou krátkých textových zpráv (SMS). Služba funguje pro zákazníky všech tří českých mobilních operátorů. Tato služba může dobře zastoupit mnohde neslyšitelný městský rozhlas. Navíc takto rozesílané zprávy si vás najdou prakticky kdekoli, což je výhodné zejména pro ty občany, kteří tráví většinu dne mimo naše město. Včasná informovanost občanů se již několikrát ukázala jako naprosto nezbytná zejména při krizové komunikaci v případě povodní, problémů s dodávkou elektrické energie, vody, topení, ekologických havárií apod. U nás tuto službu využíváme doposud především pro oznámení informací o výlukách dodávky elektřiny, topení a teplé vody, dopravní omezení, pozvání na zasedání zastupitelstva města, svoz nebezpečného odpadu, dále informování starostů obcí ve správním obvodu obce s rozšířenou působností o důležitých událostech v regionu.

SMS InfoKanal Server je robustní systém pro hromadné rozesílání SMS zpráv na zvolené distribuční seznamy a pro jejich správu. Systém je vhodný jak pro intranety firem při urgentní komunikaci se zaměstnanci, partnery a zákazníky, tak pro státní správu a samosprávu. V dnešní době, kdy mobilní telefony používá téměř každý, město nabízí svým občanům efektivní a rychlý systém zveřejňování důležitých informací, ale také možnost rychlého varování v případě havárií i řešení mimořádných a krizových situací.