

Ceny Ministerstva vnitra za kvalitu a inovaci ve veřejné správě ročník 2011

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA Z ŘEŠENÍ

- ☐ bronzového stupně ceny
☐ stříbrného stupně ceny
☒ **inovace**

1. Název řešení:

Elektronická služba „Výpis počtu bodů řidiče“

2. Autor zprávy:

Jméno: **Ing. Bedřich Rathouský**
Funkce: vedoucí odboru dopravních a správních činností
Organizace: **Statutární město Chomutov**
Telefon: 474 637 270 (mobil: 603 244 070)
E-mail: b.rathousky@chomutov-mesto.cz

3. Organizace, kde bylo řešení aplikováno:

Magistrát města Chomutov
odbor dopravních a správních činností

4. Popis řešení

4.1 Podstata řešení:

Řidičům ve správním území chomutovského magistrátu umožňujeme ověřit si dálkově, pomocí jediné SMS (její cena 25Kč již zahrnuje správní poplatek 15Kč), aktuální [stav zapsaných bodů](#). Díky této inovaci klientům odpadá nutnost navštívit úřad (popř. CzechPoint). E-slужba je dostupná v non-stop režimu, tj. 24 hodin denně, po celý rok (provozovatel AGMO CZ, Praha).

4.2 Důvod a cíle řešení (doložení jejich měřitelnosti):

V roce zavedení tzv. bodového systému (07/2006) jsme následný zájem řidičů o výpisy počtu bodů na přepážce vyhodnotili jako mizivý (!). Vyplynulo to z našich měření, statistik, viz níže. Tento stav byl ovšem v rozporu s cíli ministerstva dopravy, resp. se samotnou „**Národní strategií BESIP**“. Proto náš magistrát zpracoval „koncept“ dálkového ověření bodů zapsaných řidičům pomocí sw. Z naší strany šlo o naplnění analogického závazku, který dalo ministerstvo dopravy v 06/2008 motoristické veřejnosti.

Statistiky:

- Z objemu vybraných poplatků (průběžně sleduje odbor ekonomiky) za výpisy bodů nám vyplynulo, že za 2,5 roku od zavedení bodového systému si o „výpis“ zažádala jen **cca 2% (= 900)** všech registrovaných řidičů (45 000) v našem správním území. Přitom **aspoň 1 bod** již tehdy mělo zapsáno **13% (= cca 5 700) řidičů**.
- Náš magistrát proto **rozhodl o realizaci inovace a zadal** ve II. pololetí **2008 vývoj** příslušného sw. **V lednu 2009** pak e-slужbu „Výpis počtu bodů řidiče“ **spustil**.
- Již **během zkušebního provozu e-slужby v r. 2008** bylo **obslouženo 240 klientů**.

Základní cíle inovace:

- Zajistit řidičům vyšší **dostupnost „bodového konta“**, resp. obecně **veřejných služeb**
- **Posílit motivaci ke změně chování bodovaných řidičů**, jak zákon o provozu na pozemních komunikacích se zavedením „bodového systému“ zamýšlel (viz obsah Národní strategie BESIP).

4.3 Implementace řešení:

zainteresované strany – řidiči územní působnosti MM Chomutov, veřejná správa, Rada vlády pro BESIP

odpovědnost za řešení – vedoucí odboru dopravních a správních činností, vedoucí odboru ekonomiky

podpora řešení ze strany vedení – 1. náměstek primátora statutárního města (člen realizačního týmu)

podpora řešení ze strany zaměstnanců – aktivní zapojení vybraných pracovníků z úseků „registr řidičů“ a „přestupky v dopravě“ do realizačního týmu

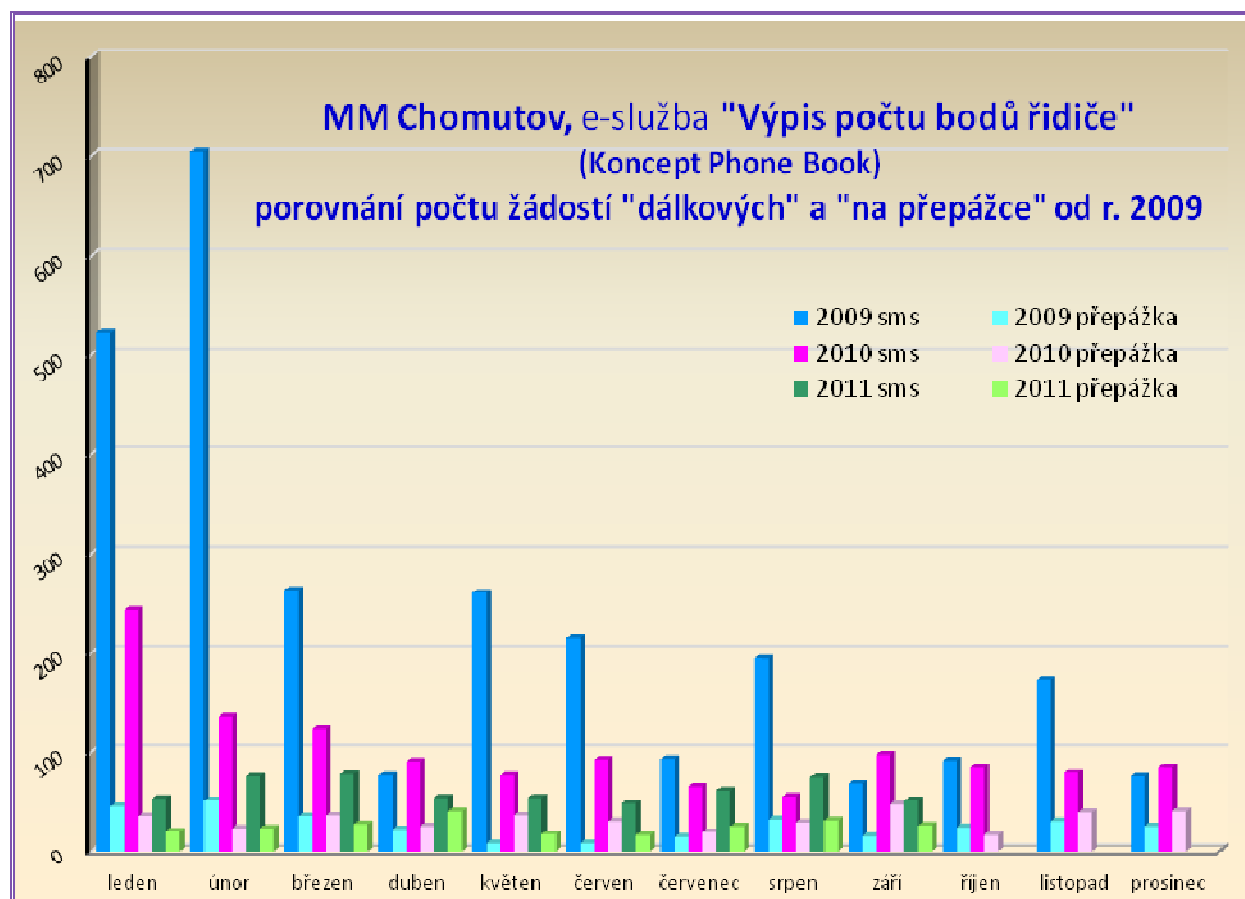
překážky: po enormním zájmu o e-službu v roce spuštění (01/2009) opadla pozornosti médií a snížil se tak o ni zájem; přesto zůstává 3x vyšší, než je počet dotazů učiněných řidiči na přepážce

úspěchy:

- zavedení inovace **aktivovalo zájem o výpisy počtu bodů mezi řidiči**
- snadný **„přístup na úřad“ ovlivňuje chování řidičů** v silničním provozu; ještě více to posiluje nově zavedená povinnost psychologického vyšetření u řidičů, kteří dosáhli 12 bodů
- **přidaná hodnota inovace** je průkazná a to i v rovině její ceny (stejný dotaz na CzechPointu stojí řidiče 100Kč, navíc musí přijít osobně)
- naplňujeme **konkrétní body „Národní strategie BESIP do r. 2020“**, viz bod 7 této „Zprávy“.

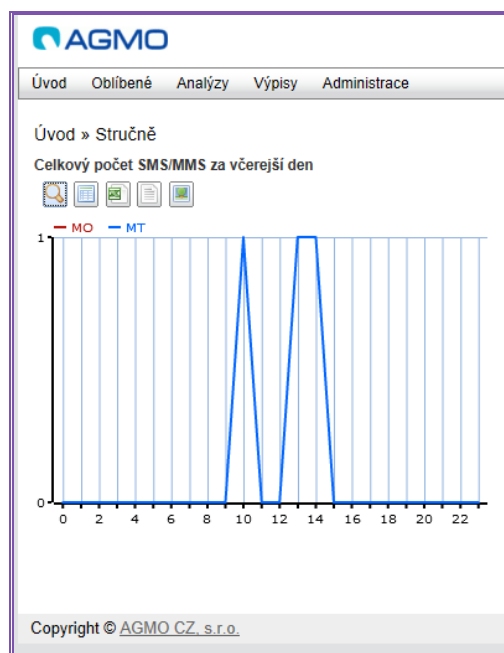
5. Výsledky řešení

Hlavní výsledky (kvalitativní i kvantitativní ukazatele):



Nástroje pro měření výsledků, hodnověrnost důkazů:

Zájem o e-službu monitoruje sw, data tak zjišťujeme on-line v databázi společnosti AGMO, CZ.



29.9.2011 16:30:31	+420605950589	LENKA	(25 Kc)
29.9.2011 17:23:12	+420724794769	PETER	(25 Kc)
29.9.2011 18:09:20	+420731779890	SUTINSKA	(25 Kc)
29.9.2011 19:13:05	+420604627259	jan vodicka ed 734314	(25 Kc)
30.9.2011 0:48:27	+420602661710	MARTINA	(25 Kc)
30.9.2011 6:58:34	+420721207435	KINDL	(25 Kc)
30.9.2011 13:40:22	+420603272706	MAREK I.	(25 Kc)
30.9.2011 15:01:44	+420607651451	virt	(25 Kc)
1.10.2011 9:46:19	+420603535747	Miroslav	(25 Kc)
1.10.2011 19:43:02	+420725064708	MILOS	(25 Kc)
2.10.2011 21:42:30	+420602438630	miroslav	(25 Kc)
3.10.2011 9:23:46	+420731719194	BOHAC	(25 Kc)
3.10.2011 12:06:05	+420734603307	durec	(25 Kc)
3.10.2011 13:57:13	+420732327351	ROMAN	(25 Kc)
3.10.2011 19:09:58	+420607545323	vavra	(25 Kc)
4.10.2011 13:45:42	+420603449146	Kropac	(25 Kc)
5.10.2011 16:32:58	+420733508617	vaclav	(25 Kc)
5.10.2011 20:41:31	+420603995318	BICAN	(25 Kc)
6.10.2011 10:22:33	+420607943763	MONIKA	(25 Kc)
6.10.2011 13:52:19	+420604337496	MESTAN	(25 Kc)
6.10.2011 14:04:15	+420775606065	JAKUB	(25 Kc)
7.10.2011 9:12:18	+420777655355	premysl	(25 Kc)
7.10.2011 11:00:29	+420773626181	zbiral	(25 Kc)
7.10.2011 11:02:20	+420605120160	Starkova	(25 Kc)

Specifické faktory s vlivem na úspěšnost řešení:

Náš magistrát mj. spoléhal na splnění závazku, který dalo MD ČR veřejnosti 13.6.2008, že zavede od 1.1.2009 SMS informace o bodech. Proto jsme zavedení inovace odkládali.

Specifickým faktorem je skutečnost, že o stav bodů projeví zájem občas řidič z jiného správního území. Tyto žadatele ovšem nelze obsloužit, proto by měla e-služba fungovat skutečně celorepublikově.

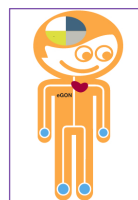
Vyvolané vedlejší účinky (negativní/pozitivní):

- V rámci ceny e-služby je řidičům v SMS nabídnut samozřejmě i **protokol s výpisem bodů zdarma**, klientům však dosud stačil číselný údaj (jen cca 1% řidičů si protokol na přepážce vyzvedne).
- **Zvýšila se produktivita práce úředníka**, neboť ten elektronické odpovědi kompletuje hromadně, v časových nikách, tedy v době, kdy na přepážce právě žádného klienta nemá.
- Spuštění e-služby „Výpis počtu bodů řidiče“ a její akceptování klienty vedlo k **další inovaci**, e-služba „Info limit bodů řidiče“ (spuštěna v 10/2010, provozovatel MATERNA Communications, a.s.).

6. Inovativnost a přenositelnost dobré praxe¹

Těžiště inovativnosti našeho řešení, popř. porovnání s podobnými aplikacemi:

- Hlavní „síla inovace“ je v **posílení dostupnosti úřadu a přiblížení veřejných služeb klientům**.
- Přes pokles počtu návštěv na přepážce a současném zvýšení dálkově obslužených žadatelů **vzrostla produktivita práce úředníků**.
- Zcela **konkrétně naplňujeme body** vládního programu „eGovernment“ a „Národní strategie BESIP do r. 2020“.



Přenositelnost našeho řešení na jiné organizace/sektory:

„Technická přenositelnost“ celé inovace je snadná, spočívá v pořízení cenově dostupného sw. Nicméně po stránce přenositelnosti do podmínek konkrétního úřadu, jeho kultury, může inovace narazit na překážky nebo přímo na odpor.

Naše nejdůležitější poznatky/zkušenosti z realizace řešení:

- ✓ Významnou **roli hraje marketing inovace**. Dokumentujeme to na faktu, že v roce jejího spuštění (2009), kdy jí media věnovala pozornost, dosáhli jsme těchto výsledků:
 - Na přepážce řidiči podali **120** žádostí (8%)
 - Inovaci využilo **1 609** řidičů
- ✓ Další přidanou hodnotou je, že jsme inovací **zavedli nový informační kanál** („odbytovou cestu“) pro veřejnou službu. K jeho praktickému využití došlo např. v r. 2010, kdy jsme údaj o zapsaných bodech doplnili ještě výzvou k výměně ŘP, jak stanovil do konce toho roku zákon.
- ✓ **Reakce řidičů** při využívání inovace **je zcela pozitivní**, za optimální stav nicméně považujeme zavedení analogické e-služby celoplošně, tedy pro celou republiku.

Doporučení pro zájemce o implementaci našeho:

- **Vyjděte ze skutečného zájmu řidičů o výpis bodů na přepážce.** Část úřadů nemá objektivní čísla. Správní poplatek 15Kč na přepážce je zanedbatelný (větším „nákladem“ je pro žadatele ztráta času, ke které ho veřejná správa návštěvou úřadu nutí), úředníky jeho výběr „zatěžuje“, body proto často sdělí, aniž poplatek vyberou. To deformuje pohled na skutečný zájem řidičů o body.
- **Vyvolejte zájem, identifikaci úředníků s touto moderní službou.** Část z nich to jistě vyhodnotí jako „otravování novou činností“ (vazba na „podnikatelskou kulturu“ konkrétního úřadu).
- V rámci městského marketingu **inovaci propagujte**. Představte ji jako službu motoristům s jasnými dopady do jejich zaměstnatelnosti (mj. u řidiče-profesionála snižuje riziko vybodování) a do BESIPu.
- **Povědomí o existenci inovace vhodně oživujte** (web, místní tisk, vlastní noviny obce atp.).

Souhlasíte s prezentací Vašeho řešení na nadcházející Národní konferenci kvality ve veřejné správě a v časopise Veřejná správa jakožto s prezentací dobré praxe?

S podmínkami a případnou prezentací souhlasíme.

7. Přílohy

A. Národní strategie bezpečnosti silničního provozu do r . 2020

Vybrané cíle, které inovace věcně naplňuje:



I. Zvýšení respektu účastníků silničního provozu k dodržování právní úpravy

- ✓ **nadbytečná administrativní zátěž** policejních a správních orgánů, zrychlení procesu (zaměřit se na snížení administrativní zátěže)
- ✓ **jiné nástroje** (např. možnost kontrolovat si pomocí internetu svůj stav bodů v bodovém systému)

Závěry:

Zvýšení respektu účastníků silničního provozu k dodržování pravidel silničního provozu posilováním role bodového systému.

B. Návod na e-službu „Výpis počtu bodů řidiče“

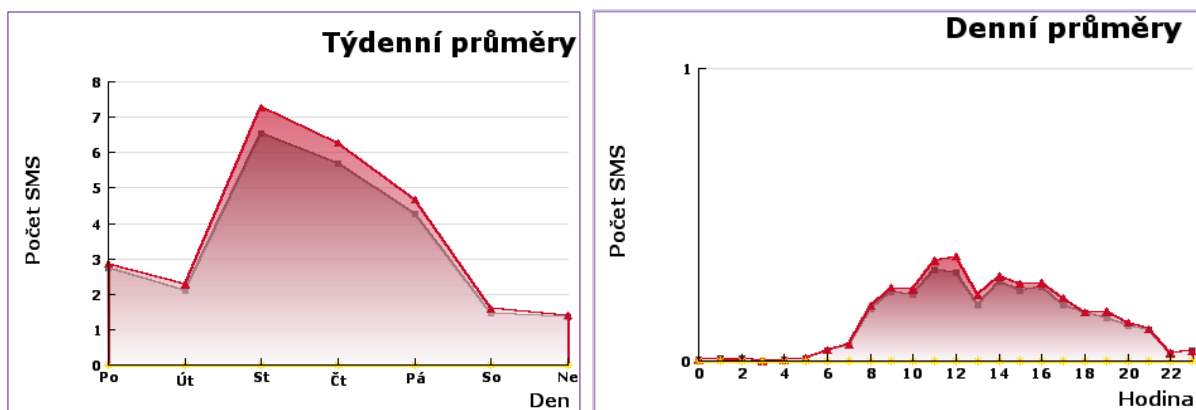
Klient odešle jedinou SMS s intuitivními znaky: **CV BODY POZ jméno číslo ŘP**

„Překlad“ zní: Řidič ve správním území Chomutova (CV) požaduje (POZ) ověření bodů (BODY), jméno + číslo ŘP

Žadatel pak:

- automaticky uhradil cenu služby (25Kč), tedy vč. předepsaného správního poplatku 15 Kč,
- obratem v SMS obdrží potvrzení registrace své žádosti,
- do 3 pracovních dnů obdrží údaj s počtem zapsaných bodů + informaci, že si může zdarma vyzvednout protokol s bodovanými přestupky,
- obdrží případně další informace, viz oddíl 6., část „nejdůležitější poznatky/zkušenosti“

C. Rozložení zájmu o inovaci v běžném týdnu a dni:



Zdroj: AGMO CZ, Praha (pro MM Chomutov)

D. Harmonogram – vývoj a zavedení inovace:

- Inovace je součástí inovační nadstavby, **tzv. „Konceptu Phone Book“** (formulován v r. 2006)
- **07-10/2008** - vývoj sw, zkušební provoz (Noel-Plus, AGMO CZ) a mediální kampaň
- **21.1.2009** - spuštění e-slужby „Výpis počtu bodů řidiče“ a pokračování mediální kampaně

Datum: 17.10.2011

Podpis: