

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA Z ŘEŠENÍ

1. **Stručný název řešení:** Systém pohledávek a využití systému SIPO na MěÚ Šumperk

2. **Autor zprávy:**

Jméno: Ing. Pavel Kouřil

Funkce: vedoucí oddělení informatiky

Organizace: Město Šumperk – Městský úřad Šumperk

Telefon: 724 189 281

E-mail: kouril@musumperk.cz

3. **Organizace, kde bylo řešení aplikováno:**

MĚSTSKÝ ÚŘAD ŠUMPERK – pilotní projekt

Podle vzoru Šumperka pak v těchto dalších organizacích:

MĚSTSKÝ ÚŘAD VRBNO POD PRADĚDEM

MĚSTSKÝ ÚŘAD CHROPYNĚ

MĚSTSKÝ ÚŘAD HANUŠOVICE

Chystá se implementace na Městském úřadě ve Znojmě

4. **Popis řešení**

Nedílnou součástí činnosti samosprávy je zajištění plnění příjmové stránky rozpočtu pomocí poplatků od občanů samosprávné oblasti. Mezi základní poplatky patří dnes poplatky ze psů, svoz odpadů, vodné stočné a mnoho dalších. Výběr těchto financí je jak administrativně tak i finančně velmi náročný. Při řešení této agendy rozlišujeme dílčí části. Příprava databáze poplatníků, vlastní avízo požadavků na platby, zpracování salda a v konečné fázi proces vymáhání nedoplatků. Důležitým aspektem zvažování využití systému SIPO jsou administrativní a finanční náklady spojené s agendou vedení systému poplatků od úrovně evidence přes avíza, vlastní zaúčtování pohledávek a konče vymáhacím procesem. V tomto cyklu lze charakterizovat jako velmi úzká místa výkonu této činnosti přípravu a vlastní zpracování pohledávky. Tato fáze zpracování je charakteristická několika body:

A. **Velmi velký objem zpracovávaných informací.** V této souvislosti vezmeme v úvahu databázi o 1000 záznamech, poplatky za odpady v cyklu splátky 2x ročně. Každý záznam musí obsahovat identifikační údaje o bydlišti plátce + variabilní symbol, následně pak během roku budeme mít v evidenci 2x předpis poplatku a následně v ideálním stavu 2x záznam o platbě. V účetním deníku v ideálním stavu budeme evidovat pro každý záznam 8 řádků účetního zápisu. Pro 1000 klientů je to tedy 8000 řádků účetních operací, 2000 řádků evidující typ a velikost platby, 2000 řádků identifikující velikost předpisu.

B. **Velká závislost na kvalitě databáze, která nesouvisí přímo jen s výší vybíraného poplatku.** U výše jmenovaného příkladu je jednou ze základních nefinančních databází, která má veliký vliv na kvalitu procesu zpracování pohledávek, registr bydlišť plátců (trvalé bydliště). Jelikož ukázněnost občanů v oznamovací povinnosti o trvalém bydlišti není vynucována je tento proces od samého počátku ovlivněn chybou této evidence. Běžně se tak stává, že

úřadem jsou generovány složenky na adresáty, kteří v dané lokalitě již nebydlí a tudíž se k nim avízo o požadované platbě vůbec nedostane.

- C. **Velké finanční nároky spojené s vlastním zpracováním finanční operace – platba pohledávky.** V dnešní době je možné kalkulovat s tím, že pohledávku občan může uhradit různými typy finančních operací. Je běžné dnes počítat s platbami přes pokladní hotovost, pokladní bankovní terminál, bezhotovostní formou převodu z účtu, platbou složenky v bance, na poště, zápočtem pohledávky. Všechny tyto operace mají své kvalitativní ukazatele z nichž je pro nás nejdůležitější dostupnost a správnost variabilního symbolu, který slouží zpracovateli pohledávky k jednoznačné identifikaci platby a následnému správnému párování s pohledávkou. Dalším parametrem, který nabývá velkého významu je cena platebního kanálu. Pro příklad uvádím níže porovnání nákladů na platby pomocí A-V složenek a platby pomocí SIPO.

Jakékoliv chyby, nepřesnosti a v konečném důsledku špatná platební morálka vede ke spuštění systému vymáhání pohledávky, který generuje pro samosprávu další agendu řídicí se zákonem a vyhláškami o spisové službě a správním řízení.

Mezi základní nároky kladené na systém výběru pohledávky a hovořící pro využití systému SIPO jsou:

- snížení obrátů hotovostních prostředků na pokladně
- průhlednost a správnost párovacího mechanismu pohledávka-platba
- zvýšení odpovědnosti obyvatel za platby poplatků
- snížení pracnosti a tím snížení potřebných mzdových a režijních nákladů
- využití technologií bezhotovostních operací, které nabízejí bankovní ústavy
- eliminace problémů s doručovací adresou poplatníka
- kvalitní a validní vstupní informace pro zajištění procesu vymáhání nedoplateků

Pro město či obec znamená tento způsob výběru poplatků následující výhody:

- bezhotovostní komunikace organizace s poplatníky, menší zatížení pokladen úřadu,
- automatické generování dávky složenek – bez nutnosti jednotlivého tisku na místní tiskárny, jejich nastavování, kontroly,
- zpracování velkého množství předpisů poplatníků během několika minut,
- ochrana dat poplatníků pomocí šifrovacího programu,
- zpětné automatické načtení plateb do programu, párování dle variabilního symbolu,
- možnost výběru způsobu doručení, typu a termínu strhávání plateb.

4.1 Podstata řešení:

Organizace má za úkol jediné, sepsat smlouvu s poskytovatelem této služby, jímž je Česká pošta, s.p. a zajistit si poplatníkův souhlas a jeho SIPO číslo ke strhávání požadovaných plateb. Software již pak dále řeší celou agendu od zadání způsobu úhrady a čísla k jednotlivým poplatníkům, přes vygenerování dávky SIPO v požadovaných termínech k výběru typu – předpis, nedoplatek až po zpětné načtení úhrad. Služba SIPO připouští měsíční až roční periodicitu plateb, umožňuje předávání změn předpisů plateb nebo předávání všech předpisů každý měsíc.

4.2 Důvod a cíle řešení:

Požadavky top managementu města

- ✓ Zvýšení efektivity výběru pohledávek
- ✓ Snížení finanční a administrativní náročnosti
- ✓ Zastavení vzrůstajícího počtu zaměstnanců zpracovávající pohledávky s výhledem na jejich snížení
- ✓ Motivace občanů k platbám

Požadavky odboru finančního a plánovacího

- ✓ Snížení nedobytných pohledávek formou zajištění vazby na systém vymáhání
- ✓ Inventarizace všech předpisů
- ✓ Možnost dohledání jakéhokoliv pohybu s vazbou na prvotní doklady
- ✓ Jednoznačná identifikace platby každého občana jako příprava na hladký průběh procesu vymáhání
- ✓ Využití nových technologií elektronické komunikace
- ✓ Co možná největší eliminace činností souvisejících s problematikou údržby databází
- ✓ Snížení finanční a administrativní náročnosti
- ✓ Podpora všech dnes dostupných typů plateb



Požadavky oddělení informatiky

- ✓ Jednotnost využívaného programového vybavení s pokrytím minimálně 80 % všech aplikačních agend provozovaných na městě
- ✓ Robustnost systému a jeho garantovaný vývoj dle individuálních požadavků
- ✓ Dostupnost implementačních, metodických a servisních služeb
- ✓ Stabilita systému
- ✓ Legislativní garance systému
- ✓ Možnost dohledání a jednoznačná identifikace aktivit jednotlivých osob v systému

4.3 Implementace řešení:

- **zainteresované strany:**
Město Šumperk – Městský úřad Šumperk, GORDIC spol. s r. o., Česká Pošta s.p.

- **odpovědnost za řešení:**
Ing. Pavel Kouřil – vedoucí oddělení informatiky
Ing. Milena Peluhová – vedoucí odboru finančního a plánovacího
Ing. Zdeněk Kindl – ASI Informační technologie s.r.o. LAR GORDIC spol. s r. o.

- **podpora řešení ze strany vedení:**
Mgr. Zdeněk Brož - starosta

- **podpora řešení ze strany zaměstnanců**
Metodická pomoc odboru finančního a plánovacího při stanovování vazeb systému. Podpora ve formě betatestování systému ze strany oddělení daní a vymáhání pohledávek MěÚ Šumperk.

- **překážky:**
Z počátku neexistence kódu 205-214 u služby SIPO ČP s.p.
Nutnost úprav programu DDP, sestav a výstupů.
Nedůvěra starších občanů k moderním způsobům komunikace a využití systému bezhotovostních plateb.

- **úspěchy:**
29,2% poplatníků města Šumperka využívá způsob platby pomocí SIPO (29707 celkem / 8702 SIPO).

Počet přihlášených k tomuto systému plateb průběžně neustále narůstá.

Účinnost výběru SIPO plateb je 98,9 % při využití systému upomínkování systémem SIPO.

K dnešnímu dni je tento způsob výběru poplatků od občanů úspěšně implementován v našem regionu u těchto obcí:

Město	Obyvatel	SIPO	Procento
Šumperk	29707	8702	29,29%
Vrbno	6543	504	7,7%
Chropyně	5703	2641	46,3%
Hanušovice	3538	1923	54,35%

5. Výsledky řešení

- Jaké byly hlavní výsledky (uvést pokud možno kvalitativní i kvantitativní ukazatele)?

Obecné srovnání finančních nákladů

Složenka organizace

Příklad: 1000 poplatníků, složenka 1x do roka, obyčejná listovní zásilka

- složenky bez alonže 8.809 Kč
(složenky 400 Kč + balné 15 Kč, obálkování 1.100 Kč + 19% DPH + známky 7.500,-)
- složenky s alonží velikosti „4“ 9.302,85 Kč
(složenky 800 Kč + balné 15 Kč, obálkování 1.100 Kč + 19% DPH + známky 7.500,-)
- složenky s alonží velikosti „8“ 10.254,85 Kč
(složenky 1.200 Kč + balné 15 Kč, obálkování 1.100 Kč + 19% DPH + známky 7.500,-)

Složenka občan

- poštovní úřad 20 Kč (do částky 5.000 Kč za daný poplatek)
- bankovní úřad cca 2 až 50 Kč

SIPO organizace

Příklad: 1000 poplatníků, SIPO 1x do roka

- 3.100 Kč (1 položka/poplatník = 3,10 Kč osvobozeno od DPH)
- (3.400 Kč upomínky)

SIPO občan

- 8 Kč poštovní úřad
- až 0 Kč bankovní úřad

VÝSLEDEK

Pro organizaci je **SIPO až 3x levnější než složenka!**

Pro občana je **SIPO až 20x levnější než složenka!**

- Časová náročnost přípravy dávky SIPO a následné párování plateb včetně automatizovaného zaúčtování a kontroly saldokonta zabere jednomu zaměstnanci zhruba 2 hodiny. Časová náročnost zpracování stejného objemu plateb občanů realizujících platbu přes pokladnu (1 pok. doklad za 1 minutu) zabere 18 dnů práce jedné pokladní. (Uvažován počet 8800 poplatníků)
- Byl snížen počet zaměstnanců, kteří vykonávali tuto agendu z původních 4 na stávající 2!
- Zaměstnanci ekonomického odboru přesunuli svoji činnost z pozice pořizování a shánění informací do pozice kontrolních pracovníků sledujících a vyhodnocujících jednotlivé činnosti na městě z pohledu ekonomických vazeb. Vlastní účetní operace, párování

plateb se provádí automatizovaně. Činností zaměstnanců se stává kontrola operací, na které upozorní systém z důvodu nějaké nestandardní operace.

- Zaměstnanci jiných odborů mají dostupné informace o pohledávkách a to až na úroveň jednotlivých zpracovaných správních řízení. Tato činnost je automatizovaná, stav je dostupný v době potřeby dané informace. Zvýšila se informovanost, průhlednost, rychlost, kvalita informací a současně došlo ke snížení administrativní a komunikační náročnosti mezi jednotlivými odbory.
- Efektivnost výběru pohledávek se přesunula z hotovostních operací plynoucích přes pokladnu do operací bezhotovostních.
- Systém automatizovaného zpracování pohledávek do úrovně vymáhacího procesu vytvořil další prostor a umožnila zavést další kroky pro zefektivnění a zkvalitnění činnosti města ve vztahu k provozu spisové služby a správního řízení.

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

Procentuální podíl poplatníků je vypočítaný z celkového počtu plátců dle typů plateb. Standardní nástroje systému GINIS.

Účinnost výběru SIPO plateb je 98,9 % při využití systému upomínkování systémem SIPO měříme dle standardních výstupů GINIS z počtu požadovaných plateb SIPO a z počtu opravdu došlých plateb.

Časová náročnost zpracování SIPO dávky vstupní i výstupní je doložitelná skutečnou časovou náročností dané operace.

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

Proběhla rozsáhlá informační kampaň v místních médiích, periodikách a na webu města, která informovala o výhodách řešení plateb za odpady prostřednictvím SIPO.

- **Projevil se nějaký vedlejší negativní či pozitivní účinek?**

+ Účinnost výběru SIPO plateb je 98,9 % při využití systému upomínkování systémem SIPO.
+ Nedoručitelnost některých složenek pro občany, kteří stále preferují platbu složenkou odhalila několik chyb v databázi ROB.

6. Inovativnost a přenositelnost dobré praxe

- **V čem spočívá inovativnost tohoto řešení? Jak se liší od jiných či podobných aplikací/přístupů?**

Jde o zcela nový způsob využívání SIPO. Česká pošta rozšířila možnost využití kódu pro platby komunálního odpadu z jedné hodnoty na hodnoty 205-214. Jedno spojové číslo SIPO lze tedy přidělit až 9 osobám (např. rodinným příslušníkům), není již potřeba, aby si vyřizoval každý rodinný příslušník své vlastní SIPO číslo. Osobám se stejným spojovým číslem přiřazuje ČP s.p. speciální kódy, dle kterých se následně platby párují, tímto se zamezuje přiřazení platby jinému poplatníkovi. Plátcí je umožněno používat jedno spojovací číslo po celou dobu úhrady plateb přes SIPO tzn., že nemusí žádat při změně adresy o nové spojovací SIPO číslo. Pro jednu organizaci je možné provádět přípis vyinkasovaných plateb na více účtů ve vazbě na kód poplatku.

- **Může být / bylo již toto řešení přeneseno / aplikováno / v jiné organizaci či sektoru? Pokud ano, které jeho základní prvky? Nebo jste v tomto případě sami využili dobrou praxi od jiných organizací?**

Ano, podle vzoru Šumperka bylo toto řešení kompletně implementováno již také ve Vrbně pod Pradědem, Chropyni, Hanušovicích a chystá se ve Znojmě.

- **Jaké nejdůležitější poznatky / zkušenosti jste při realizaci řešení získali?**
Výběr místních poplatků nemusí být náročným procesem jak na lidské zdroje tak na finanční náklady organizace za předpokladu, že se využijí nové metody práce a dojde ke skloubení funkcí dnes běžně využívaných informačních systémů.

Marketingová kampaň v místních periodikách a webu výrazně přispěla k prosazení daného typu plateb městem. Výsledkem je spokojenost vedení organizace, vedení odboru finančního a plánovacího a v neposlední řadě i spokojenost občanů města. Nestačí jen něco dobře vymyslet musí se použít i prvky marketingu dnes již běžné u podnikatelských subjektů. Použití marketingové kampaně samosprávou by neměla být opomíjená věc při komunikaci s občanem.

- **Jaké je Vaše doporučení pro ty, kteří se zajímají o implementaci tohoto řešení ve své organizaci?**
Kontaktovat oddělení informatiky MěÚ Šumperk nebo ASI Informační technologie s.r.o. popř. GORDIC spol. s r. o.
Zajistit maximální publicitu výhod systému mezi občany města, kde má být řešení implementováno.
Uzavřít smlouvu s ČP s.p. na rozšíření SIPO.

7. Přílohy

Prezentace řešení ve formátu *.ppt

datum: 14.10.2008

podpis: Ing. Pavel Kouřil