

**1. Název příspěvku: „Koncept Phone Book“ - samoobslužné provádění vybraných úředních úkonů klientem s využitím ICT v podmínkách obce s rozšířenou působností**

**2. Autor zprávy:**

Ing. Bedřich Rathouský, vedoucí odboru dopravních a správních činností, Statutární město Chomutov, Zborovská 4602, 430 28 Chomutov, tel. 474 736 270, 603 244 070, e-mail: b.rathousky@chomutov-mesto.cz

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

Statutární město Chomutov

**Organizace, která pomohla řešení zavést**

Vývoj sw: NOEL-PLUS, s.r.o., Chomutov – služby mj. v elektrotechnické oblasti, projekční činnost

Zapojení: provozovatelé autoškol v územní působnosti, vzorek vybraných uživatelů (žáci autoškol).

**4. Popis řešení**

**4.1 Souhrn:**

**Co je podstata tohoto řešení?**

Vhodné agendy -úřední úkony- převádíme na soubor jednoduchých intuitivních znaků, pomocí nichž si naši klienti dálkově, v non-stop režimu zahajují vybraný úkon. Následně se proces tohoto úkonu pomocí příslušného sw:

- zahájí » provede » dokončí nebo
- zahájí » částečně provede » úředník dokončí nebo
- zahájí » úředník provede » sw dokončí nebo
- zahájí » úředník provede i dokončí

**Uveďte klíčová slova, která jej nejlépe vystihují.**

dálkové samoobsloužení klientů úřadů, aplikace ICT v municipální sféře s konkrétní přidanou hodnotou, rozvoj eGovernmentu v ČR.

**K jakým kritériím a subkritériím modelu CAF má vztah?**

Přiřazení bylo provedeno s využitím publikace Národní politika podpory jakosti ČR („The Common Assessment Framework“)

Kritérium 4, Partnerství a zdroje

subkritérium 4.4 Řízení financí (průběžné monitorování nákladů na standardně poskytované služby nebo produkty)

subkritérium 4.5. Řízení technologie (efektivní aplikace technologie v managementu zlepšování, interakce se zainteresovanými stranami a partnery, monitorování technologického pokroku a uplatňování příslušných inovací)

Kritérium 5, Procesy

subkritérium 5.2. Rozvíjí a poskytuje služby a produkty při zapojování klientů (jasný a srozumitelný jazyk, zapojování klientů při navrhování a vývoji informačních zdrojů a kanálů, prosazování zpřístupnění úřadu, prosazování elektronické komunikace a interakce s klienty)

subkritérium 5.3. Plánuje a řídí modernizaci a inovace

Kritérium 6, Zákazníci/občané – výsledky

subkritérium 6.1. Výsledky měření spokojenosti zákazníka/občana (výsledky týkající se dostupnosti úřadu, zaměření na administrativní zjednodušení, doba vyřizování záležitostí)

Kritérium 7, Pracovníci-výsledky

subkritérium 7.2. Ukazatelé výsledků lidí (míra výkonnosti a produktivity práce, vazby mezi výkonností jednotlivce a jakostí služeb, využití ICT pracovníky).

Kritérium 8, Společnost-výsledky

subkritérium 8.2. Výsledky v oblasti životního prostředí (úspora energií, opatření ke snižování emisí – redukce individuální dopravy klientů na úřad).

#### **4.2 Důvod a cíle:**

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

Důvody, impulsy:

- převod dalších agend na obce s rozšířenou působností (od 1.7.2006 a 1.7.2007)
- invenční přetlak, seriózní orientace magistrátu na rozvoj eGovernmentu v ČR
- zaměření na přidanou hodnotu adekvátní výši správních poplatků hrazených klienty

Základní cíle:

- omezit tlak na růst počtu úředníků s novými agendami
- snižovat „provozní slepotu“ magistrátu plynoucí z nepředvídatelnosti návštěv klientů
- posílit dálkovou obsluhu klientů a rozšířit portfolio samoobslužných úkonů bez nutnosti jejich osobní přítomnosti na magistrátu
- vyšší komfort u prováděných činností úředníky, obdobně pak při obsluze klientů
- omezovat riziko chybovosti při provádění úkonů

##### **Byly tyto cíle měřitelné?**

Vesměř ano, mj. v rámci benchmarkingového projektu obcí s rozšířenou působností v ČR, vyhodnocování nadále probíhá, vypovídací schopnost statistických ukazatelů a hodnot se s dobou aplikace „konceptu“ zpřesňují.

##### **Pokud ano, byly měřeny / kvantifikovány?**

Ano, pro ilustraci:

- ve správním území s cca 85 000 obyvateli a 49 000 držiteli ŘP zajišťují agendy řidičů i nadále jen 2 (!) pracovnice (resp. +1 na „dohodu“ do konce r. 2007 z důvodu očekávaného náporu při výměně ŘP „ze zákona“)
- prokázali jsme, že doba zpracování 10 „žádostí o výpis z karty řidiče“ nepřesáhne 11 minut, obdobně 10 „žádostí o zjištění stavu zapsaných bodů“ nepřekročí 12 minut. Nepochybně za stejný čas nelze obsloužit stejný počet nahodile přicházejících klientů během úředního dne
- od spuštění „konceptu“ v 04/2007 jsme dosáhli 18,5% využití (karta řidiče), resp. 35% (výpis bodů) našimi klienty. Znamená to, že ze 100 návštěv přestalo na magistrát docházet 18, resp. 35 žadatelů o příslušný úkon.

#### **4.3 Implementace:**

##### **Jaké byly do řešení zapojené hlavní zainteresované strany?**

Zástupci firmy NOEL-PLUS, s.r.o. Chomutov (konzultace „studie proveditelnosti“, vývoj sw, zkušební provoz)

Zástupci provozovatelů autoškol v územní působnosti (konzultace „studie proveditelnosti“, zkušební provoz)

vzorek žáků autoškol (konzultace „studie proveditelnosti“)

T-Mobile – provozovatel mobilních sítí (zahrnutí výše správního poplatku do ceny SMS)

ComGate, a.s. Praha, integrátor plateb pro všechny mobilní operátory v ČR (zahrnutí výše správního poplatku do ceny SMS)

### **Kdo byl za řešení zodpovědný?**

Ing. Bedřich Rathouský, vedoucí odboru dopravních a správních činností

Ing. Jan Mareš, vedoucí odboru ekonomiky

### **Jaké nástroje / prostředky / metody byly použity?**

- týmová práce
- risk management
- projektové řízení
- řízení pomocí cílů, kontrolní dny
- zkušební provoz

### **Kým bylo řešení podporováno?**

Reprezentací statutárního města a úřadu , 1.náměstek primátorky, Ing.Jan Řehák

### **Jak jste získali podporu Vašich zaměstnanců?**

Zaměstnanci sami byli konfrontováni rizikem tvorby front na sledovaných pracovištích vyvolaných mj. povinnou výměnou ŘP do konce roku 2007. Zapojovali se tak iniciativně do procesu vývoje sw, účastnili se kontrolních dnů. Vedoucím projektu byli adekvátní měrou průběžně informováni o fázích vývoje. V neposlední řadě měli naši lidé již z minulosti poznatky o výsledcích úspěšných aplikací e-služeb na magistrátu.

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

Stále ještě přetrvává rezervovanost potenciálních klientů k zavádění a využívání moderních komunikačních forem s úřady a obava o bezpečnost přenosu osobních dat.

Projektový tým se tak přednostně orientoval na mladší věkovou skupinu. Oslovil vedení všech středních škol a učilišť, kterým srozumitelnou formou přiblížil nový Koncept PB. Cílem bylo přiblížit teenagerům, že běžně zvládnuté „esemeskování“ lze rovněž využít pro přístup na úřady. Obdobně, ve vztahu k řidičům vyšly v místním tisku opakovaně články, které čtenářům přiblížily výhody takovéto formy samoobsloužení, mj. ve spojení s frontami, které se tvoří na evidenci řidičů v souvislosti se zákonnou výměnou ŘP do konce r. 2007.

## **5. Nejvýznamnější výsledky řešení**

### **Jaké byly hlavní výsledky?**

- vysoká jednoduchost ve využití „Konceptu PB“ našimi klienty
- non-stop komunikace klienta s úřadem; přibližně 30% e-žádostí podávají klienti po úředních hodinách a zcela běžně o víkendech
- vysoká je míra přidané hodnoty a to i pro samotný náš magistrát
- v procesu obsloužení jsme podstatně snížili riziko chybovosti
- vzrostla produktivita práce ; měřítkem je zachování počtu úředníků pracoviště evidence řidičů

### Jak jste zjistili, jakých výsledků jste dosáhli?

- z elektronické databáze-archivu „konceptu“; ta umožňuje trvalý přístup k ukládaným datům, z nich čerpáme prezentovaná statistická data a výsledky
- podle rychlosti s jakou naši klienti začali „koncept“ masivně využívat, prakticky během měsíce, a dále z jejich počtu (přitom jsme náhodným průzkumem -naposledy 10.9.2007- zjistili, že jak provozovatelé autoškol, tak i vedení středních škol se příliš neangažují v propagaci nových služeb)
- ukázka „výřezu z archivu“ konceptu viz následně a „graf využití SMS služeb“ dokumentují trvalý trend růstu počtu uživatelů našich e-sluzeb

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

Data se do archivu „konceptu“ ukládají automaticky. Uvádím 2 příklady výkazu žadatelů jak se automaticky ukládají do databáze.

Výřez z databáze „žáci autoškol“, („zabílena“ jsou osobní data – rodná čísla - za jmény). Mj. je patrný mizivý zájem o komunikaci s úřadem pomocí e-mailů – zde pouze jeden:

25.4.2007 9:37:20	+420604587432	AS03 Petr Richter	1
26.4.2007 21:34:45	lubos@vanovi.net	AS08 Jilka Vanova	1
29.4.2007 10:40:30	+420774273240	AS09 FILIP TYLS	1
30.4.2007 14:02:24	+420605480225	AS05 TOMAS VOPATKA	1
30.4.2007 14:04:00	+420724426984	AS05 Michaela Ahneova	1
3.5.2007 9:08:06	+420732605857	AS05 Jaroslav Krska	1
3.5.2007 10:30:17	+420774947075	as05 Filip Krstic	1
7.5.2007 9:07:19	+420602403496	AS05 Martin Nedved	1
9.5.2007 11:28:07	+420603761365	AS04 VERA VOHRALIKOVA	1
14.5.2007 13:55:38	+420737480487	AS05 ZDENEKKUKRAL	1
14.5.2007 16:53:17	+420728260097	AS05 JANA BERGEROVA	1
15.5.2007 13:58:54	+420728259429	AS05 KVETOSLAVA ROZKOVA	1
16.5.2007 11:33:08	+420731231374	AS01 LUCIE PETRMICHOVA	1
16.5.2007 16:20:47	+420775350292	AS01 ZUZANA DROBNA	1
17.5.2007 15:56:34	+420739045800	AS09 Renata Pychova	1
18.5.2007 11:36:04	+420606345948	AS01 PETR HAK	1
21.5.2007 16:54:37	+420732757295	AS09 Roman Brand	1
22.5.2007 16:51:00	+420604402525	AS01 ALENA BHMOMA	1
22.5.2007 17:38:58	+420605078133	AS01 MONIKA THIMOVA	1
22.5.2007 21:04:30	+420736227630	as01 jan jelnek	1
23.5.2007 9:45:22	+42077745285	AS04 SARKA KUGELOVA	1

Výřez z databáze „body řidičů“, („zabílena“ jsou data – číslo řidičského průkazu - za jmény, indikátor 1 = dotaz byl zpracován, 0 = dotaz dosud nezpracován).

9.8.2007 10:18:27	+420777703169	Vladimir Vanek - AP	1
9.8.2007 13:27:34	+420774631628	SECKAR,EC	1
15.8.2007 14:23:10	+420607291230	PETR VLASAK AL	1
17.8.2007 16:13:59	+420604915786	radek vesely AJ	1
20.8.2007 6:37:04	+420603834086	miroslav becvar al	1
22.8.2007 15:40:19	+420602686412	Jan Kobr , AK	1
23.8.2007 9:04:33	+420603954839	Iveta Natherova AL	1
25.8.2007 10:34:01	+420604872456	Petr Pastyrik,EA	1
4.9.2007 8:19:55	+420608028690	Jan Busovsky EA	1
5.9.2007 14:21:55	+420736400964	MILOTA Dusan AJ	1
5.9.2007 14:40:48	+420731803313	TRNKA EA	1
5.9.2007 17:40:36	+420603363108	Sipos Lubor , EA	1
5.9.2007 21:06:49	+420602129159	PLISEK ,AL	1
6.9.2007 10:38:24	+420606112790	holubar ea	1
6.9.2007 12:35:11	+420605108817	Martina Novakova AM	1
7.9.2007 9:40:08	+420774308251	eva braumova , AL	1
7.9.2007 15:48:59	+420739306106	miroslav dubsky ao	1
8.9.2007 11:29:56	+420777219555	BATKO , AL	1
8.9.2007 22:31:37	+420603140925	BURKET MARTIN AP	1
10.9.2007 13:54:54	+420724468416	jaroslav perutka , AL	1
12.9.2007 16:27:06	+420602120157	MARCELA VOGLOVA, EA	0
13.9.2007 10:46:38	+420777162172	MIROSLAVA MOUCHOVA EB	0
13.9.2007 11:19:35	+420602840542	CERMAK JAROSLAV , AO	0
14.9.2007 7:07:48	+420604778935	VLADIMIR NIKODYM,EC	0

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

Nepochybně, pokud by byl náš magistrát zahrnut mezi úřady, které si pilotně osvojovaly procesy projektu CzechPoint.

První jednání se zástupci operátorů mobilních sítí ohledně zahrnutí poplatků do ceny SMS jsme vedli již před 3 roky, kdy byla představa jejich finanční participace na ceně SMS neakceptovatelná.

Rezervovanost až nepodložená skepse některých provozovatelů autoškol k novým e-službám přetrvává. Nedoceňují, že pokud mají první kontakt s potenciálním žákem, pak jestliže sami nabídnou zájemci kontakt s úřadem prostřednictvím e-služby, pak s vysokou pravděpodobností tento nový žák výuku u nich také zahájí, neboť zde získal zjednodušující vstupní informace o podmínkách zahájení výuky.

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

Žadatelé o výpis ze svého „bodového konta řidiče“ např. sice spěchají s ověřením stavu bodů, avšak cca 25% si vyzvedává obálku se svým výpisem až po více, jak týdnu od jeho zpracování.

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

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

Možnost dálkového samoobsloužení samotnými klienty, kdy si předdefinují a sami aktivují zahájení procesu odbavení u vybraného úkonu, je průkazně inovativní. Toto tvrzení dokládá i to, s jakou rychlostí a v jakém počtu naši klienti začali služby „Konceptu PB“ využívat.

**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 sami využili dobrou praxi od jiných organizací?**

Předchozí „Koncept SMS“ je využíván několika úřady, mj. MěÚ Kadaň, MěÚ Vsetín, MM Jablonec n.N. „Koncept PB“ je zaveden od 04/2007, jeho prezentaci budeme spojovat spíše s konferencemi – např. INFOTRANS 2007 (Univerzita Pardubice, září 2007, Konference „Modernizace veřejné správy 2007-2013“, září, Praha, popř. konference organizované MV ČR).

Dále, vzhledem k tomu, že jde o sw firmy Noel-Plus, s.r.o., Chomutov, předpokládáme, že tato firma bude produkt sama nabízet segmentu veřejné správy.

Naše dobrá praxe „Koncept PB“ je jistě přenositelná i na jiné úřady. Dovožujeme reálnost zavedení „celorepublikového telefonního seznamu znaků úředních úkonů“, kde by se jen rozlišovalo sídlo místně příslušného úřadu. Konkrétní příklad pro celorepublikovou e-službu „výpis stavu bodů“: CV BODY POZ Jan Novak EA 151007

NB BODY POZ Jan Novak EA 151007

PU BODY POZ Jan Novak EA 151007

kde: CV – žádost adresovaná žadatelem v působnosti chomutovského magistrátu, NB – žádost adresovaná žadatelem v působnosti nymburského úřadu, PU – žádost adresovaná žadatelem v působnosti pardubického magistrátu.

Koncept PB je ideově i aplikačně spjat s odborem dopravních a správních činností Magistrátu města Chomutov. Samozřejmě, naše motivace je významnou měrou dána projektem ústředních orgánů ČR na podporu e-Governmentu a v neposlední řadě naším aktivním zapojením do projektů benchmarking a CAF.

**Jaké nejdůležitější poznatky / zkušenosti jste při realizaci řešení získali?**

„Vytrvalost, trpělivost, náročnost a etika snižují míru nahodilosti i v řízených procesech.“

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

- soustřeďte se skutečně seriózně na několik perspektivních a ekonomicky zdůvodněných cílů,
- dosáhněte podpory u reprezentace města,
- dosáhněte identifikace s cíli projektu u vašich kolegů a rovněž u zainteresovaných stran,
- zaveďte týmový duch do procesu vývoje,
- cíl/vizi prosazujte, kontrolujte a vyhodnocujte rámcový časový plán,
- manažeři daného projektu musí včas, tj. těsně před jeho zřejmým úspěšným završením, z projektu „vystoupit“, nechat ho jakoby dokončit ostatním členům týmu a pokud možno by měli zahájit projekt nový (continuous improvement),
- jste zváni na náš magistrát a čekáme vzájemnou výměnu praktických poznatků, pokud „Koncept PB“ rovněž zavedete.

**7. Hlavní přínosy projektu/řešení**

- na úrovni místní samosprávy průkazně omezujeme zatížení klientů v procesu jejich obsluhy
- existuje potenciál dalšího rozvoje „konceptu“, mj. zahrnutí ceny správního poplatku již do ceny SMS klienta, přidání dalších agend do „telefonního seznamu znaků úředních úkonů“
- nízká pořizovací i provozní cena sw, snadná dostupnost pro klienty v non-stop režimu otevřeného úřadu

- zvyšování kvality služby (vysoká přidaná hodnota)
- posílení produktivity práce úředníka
- nastavení podmínek pro omezení chybovosti již v samotném procesu (obdoba „poka yoke“ u podnikatelských subjektů)
- ve vztahu k zákonné výměně ŘP do konce tohoto roku přispívá k řešení „úzkých míst“ (TOC)

Celkově bylo v komunikaci s klienty odesláno SMS (viz graf v příloze):

- r. 2005 = 20 390 (správní území Chomutova má cca 84 000 obyvatel)
- r. 2006 = 33 140
- r. 2007 (k 31.8.) = 33 475

Úředník zpracuje :

- 1.služba (žák autoškoly) = 10 elektronických žádostí za 11 minut.
- 2.služba (zapsané body) = 10 elektronických žádostí za 12 minut.

Závěr: Nepochybně nelze během úředního dne v souhrnu za 11min osobně obsloužit 10 nahodile přicházejících zájemců o výuku v autoškolě, resp. za 12min 10 zájemců o zjištění počtu zapsaných bodů.

## 8. Přílohy

