

**Magistrát města Chomutova**  
**4.národní konference kvality ve veřejné správě**  
**Karlovy Vary , 23.-25.1.2008**



**„Koncept PB“**  
dálkové samoobslužné  
provedení agend s využitím  
ICT v municipální sféře

Ing. Bedřich Rathouský, odbor dopravy MM Chomutov

Ing. Jan Mareš, odbor ekonomiky MM Chomutov

Ing. Ludvík Vlček, programátor NOEL-PLUS, s.r.o.



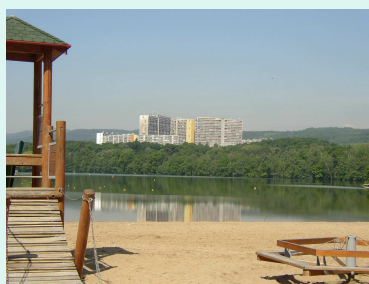
**Impulsy k inovacím a k dalšímu rozvoji e-slужeb  
v podmínkách obce s rozšířenou působností v ČR**

- Trvalá orientace na využitelnost poznatků z podnikatelské sféry v podmínkách veřejné správy.
- Seriózní podpora rozvoje e-governmentu v ČR.
- Zaměření na přidanou hodnotu adekvátní výši správních poplatků.
- Převod dalších agend na obce s rozšířenou působností z ústředních orgánů.
- Cílené „napadání“ dosavadních stereotypů ve veřejné správě.
- Dosažené úspěchy a ocenění.



## Východiska a očekávané efekty „Konceptu PB“

- Organizačně technická pravidla legislativy ČR jsou zastaralá, konzervují stereotypy v obsluze klientů.
- Reflektujeme „best practices“ jiných; obecně však snahu o jejich opakování v našich podmínkách hodnotíme jako „cestu do průměrnosti“.
- Ve vztahu ke klientů volíme strategii „Alternative Service Channels“ pomocí ICT.
- Ekonomicky zdůvodněné e-sluzby vedou k dosažení „konkurenční výhody“ (rozvoj lidských zdrojů úřadu, založení podmínek pro lepší rozhodování).
- „Koncept PB“ má ještě více posílit dálkovou non-stop samoobsluhu klientů u vhodně vybraných agend veřejné správy.



## „Koncept PB“ - dosažené efekty

- ✓ Levná, uživatelsky přívětivá, 24 hodin denně dostupná e-sluzba.
- ✓ Podporuje na magistrátu nezávislou individuální komunikaci klienta s úřadem.
- ✓ Snižuje „provozní slepotu“ managementu úřadu danou nahodilostí návštěv.
- ✓ Podle výstupů lze predikovat zájem klientů o veřejné služby v nejbližší době.
- ✓ Práce úředníka je rovnoměrnější, klesla psychická zátěž obou stran přepážky.
- ✓ Omezuje tvorbu front (mj. redukoval nápor při zákonné výměně ŘP v r. 2007).
- ✓ Omezuje zdravotní rizika občanů i úředníků (období epidemií).
- ✓ Posiluje produktivitu práce úředníka, hromadné zpracování žádostí snižuje riziko chybovosti (zero defects).



## Technické řešení

- sw NO-BELL vyvinutý pro „Koncept PB“ umožňuje prakticky neomezený dálkový přístup klienta na úřad pomocí SMS nebo e-mailů.
- Dostačující je jedna GSM brána pro celý úřad.
- Zajištěná je ochrana proti napadení, diskreditaci sw.
- Žádné paušální poplatky za připojení na SMS centrum mobilních operátorů.
- Snadné ovládání, minimální zaškolování obsluhujících úředníků.
- Koncept PB využívá osvojené e-sluzby předchozího Konceptu SMS (2003) a to při hromadném rozesílání typové SMS definované skupině klientů.



## 1. záznam v „tlf. seznamu úředních úkonů“

### „Dálkový výpis z karty řidiče (EKŘ)“

(žák zahajující výuku v autoškolě)

#### Dosavadní praxe:

Osobní přítomnost klienta na úřadu → vyplnění žádosti → úhrada poplatku → pobyt obvykle ve frontě → s potvrzeným dokladem odchod do vybrané autoškoly.

#### Nová praxe:

SMS (e-mail) → hromadné zpracování žádostí 2x týdně → zpětné vyrozumění klienta o doručení výpisu z EKŘ již přímo zvolené autoškolě.

#### Příklad kódu úředního úkonu:

**EKR POZ AS07 Jan Novak 661205-2194**

EKR – evidenční karta řidiče

POZ – příkaz „požadavek“

AS07 – kód autoškoly v územní působnosti magistrátu

Jméno a rodné číslo klienta

**Dosažený průměr využití klienty po 8 měsících je 18%.**



## 2. záznam v „tlf. seznamu úředních úkonů“ „Ověření zapsaných bodů řidiče“

### Dosavadní praxe:

Osobní přítomnost klienta na úřadu → vyplnění žádosti → úhrada poplatku → pobyt obvykle ve frontě → zjištění číselného údaje o počtu zapsaných bodů.

### Nová praxe:

SMS (e-mail) → hromadné zpracování žádostí 2x týdně → zpětné vyrozumění klienta o možnosti vyzvednout si „výpis“ na informačním servisu, tj. mimo přepážku, bez front, a vždy, kdy je budova úřadu otevřená.

### Příklad kódu úředního úkonu:

**BODY POZ Jana Novak EA 2111-2007**

EKR – evidenční karta řidiče

POZ – příkaz „požadavek“

AS07 – kód autoškoly v územní působnosti magistrátu

Jméno a rodné číslo klienta

**Dosažený průměr využití klienty po 7 měsících je 20%.**



## 3. a další záznamy v „telefonním seznamu úředních úkonů“

### Další aplikace, tedy další „telefonní kódy úředních úkonů“:

- ✓ Budou pro novou **agendu paměťových karet** (karta řidiče, k. vozidla a k. servisní; toto úřady zajišťují nově od 1.7.2007).
- ✓ Zavedeme postupně s rozjezdem projektu MV ČR **CzechPoint**, jako dálkové vyžádání výpisu z rejstříku trestů, výpisu z obchodního rejstříku ap. (v I.Q - 2008).

### Další progrese:

- Od 06/2007 probíhala jednání se zástupci **T-Mobile**, resp. integrátorem **ComGate, a.s.** ve věci **zahrnutí výše správního poplatku přímo do ceny SMS**.
- **Dálkové „vyzvednutí“ individuálního stavu bodů řidiče** v databázi úřadu pomocí jednorázového přístupového kódu.
- Přenositelnost dobré praxe na další úřady v ČR – modifikace záznamu:

CV BODY POZ Jan Novak EA 010706

NB BODY POZ Jan Novak EA 010706

PU BODY POZ Jan Novak EA 010706

CV – žádost adresovaná žadatelem v působnosti chomutovského magistrátu

NB – žádost adresovaná žadatelem v působnosti nymburského úřadu

PU – žádost adresovaná žadatelem v působnosti pardubického magistrátu



## NO-BELL

### v podmínkách Magistrátu města Chomutova

#### „Koncept SMS“, od roku 2003, e-slужby:

- „Časové řazení občanů na úřad“ – dálkové objednání na úřad
  - „Zpětné vyrozumění“ – hromadné vyrozumění o stavu vyřízení žádostí klientů
  - „SMS-Infocentrum“ – soubor municipálních informací a krizové řízení
- Představen byl na konferenci **INFOTRANS 2005** (09/2005), na **2.Národní konferenci kvality ve veřejné správě** (Plzeň-12/2005), na **4.Konferenci kvality ve veřejné správě zemí EU** (Tampere, 09/2006)

#### „Koncept PB“, od roku 2007, e-slужby:

- Výpis z evidenční karty řidiče žáka autoškoly
- Ověření stavu zapsaných bodů řidiče
- Další záznamy do „tlf.seznamu úředních úkonů“ v rámci projektu CzechPoint
- Představen na mezinárodní konferenci **INFOTRANS 2007** (Pardubice, 09/2007) konferenci kvality společnosti **MEPCO** (Praha, 09/2007)

## Shrnutí – analýzy

*„Skutečnou inovací služeb rozumíme myšlenku, která je tak atraktivní, že trvale změní chování našich klientů i kvalitu vzájemné komunikace.“*

#### Stručný harmonogram projektu/řešení:

**počátek r. 2006** - idea obsahu a fungování „Konceptu PB“

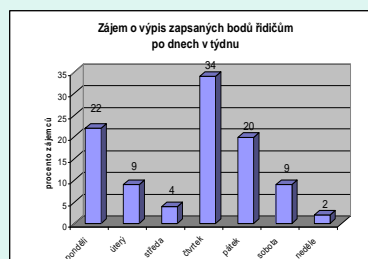
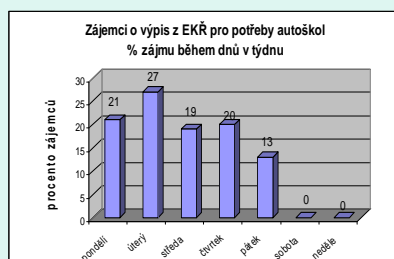
**07/2006** - zadání vývoje příslušného sw firmě Noel-Plus, s.r.o., Chomutov

**02/2007** - konzultace „konceptu“ s provozovateli a žáky autoškol

**03/2007** - zkušební provoz a navazující mediální kampaň

**04/2007** - spuštění 1. služby pro veřejnost, posílení mediální kampaně

**05/2007** - spuštění 2. služby pro veřejnost,



## Shrnutí – analýzy

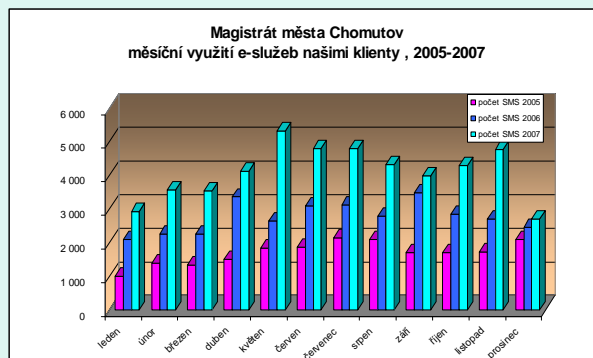
Anketa občanů na webových stránkách města od 20.12.2007

O nové elektronické službě „Koncept Phone Book“ psaly naposledy Chomutovské noviny č. 21. „Využili byste např. jako řidiči možnost dálkově si zjistit počet zapsaných bodů, které vám zabezpečeným kódem odešleme v SMS, tedy aniž byste museli přijít na magistrát?“

Určitě ano, ušetří mi to čas	– 85 (82%)
Je mi to jedno, přestupky za volantem nedělám	– 12 (11%)
O takovou službu nemám zájem	– 7 (7%)
<b>Celkem hlasovalo</b>	<b>104 občanů</b> (stav k 15.1.2007)



## Shrnutí - výsledky



Celkově odesláno SMS zpráv:

r. 2005 – 20 390  
(správní území Chomutova cca 84 000 obyvatel)  
r. 2006 – 33 140  
r. 2007 – 49 196

Úředník zpracuje :

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

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

**Podle sdělení MD ČR (10/2007)** má databáze řidičů ČR („Eliška“) v budoucnu umožnit práci se záznamy na monitoru. Pak by bylo možné pomocí Konceptu PB zaslat dané autoškolě výpis z evidenční karty řidiče přímo, a doplněný zaručeným e-podpisem.



## Bude „Koncept PB“ zlomovou inovací ?

- Dne 14.11.2007 došlo k dohodě o znění smlouvy mezi **Statutárním městem Chomutov** a **ComGate, a.s.**, resp. dceřinou společností **AGMO CZ, s.r.o.**
- Korektní jednání bylo v krátké době završeno dohodou o **zahrnutí správního poplatku přímo do ceny SMS**; zcela nově je tak koncipován paket služeb v prospěch segmentu veřejné správy

### e-slужby „PREMIUM SMS-VS“

- Nyní se dokončuje vývoj převodového můstku mezi sw NO-BELL a sw PREMIUM SMS-VS.
- **Na přelomu leden-únor 2008**, v rámci Konceptu PB, **budou moci klienti obcí s rozšířenou působností hradit některé správní poplatky již přímo SMS zprávou.**



## Závěr

### Magistrát města Chomutov

Ing. Bedřich Rathouský - vedoucí odboru dopravních a správních činností , tel. 474 637 270  
Ing. Jan Mareš - vedoucí odboru ekonomiky , tel. 474 637 190

### NOEL-PLUS, s.r.o.

Ing. Ludvík Vlček - vývoj a technické poradenství sw NO-BELL , tel. 474 651 604-213  
Ing. Ludmila Smetanová - obchodní oddělení , tel. 474 651 600

### Agmo cz, s.r.o. (ComGate, a.s.)

Ing. Filip Ulík – jednatel společnosti , tel. 266 794 705

<http://www.chomutov-mesto.cz>

<http://www.noel-plus.cz>

<http://www.comgate.cz>

**Děkuji Vám za pozornost.**

