

Moderní veřejná správa dobrá praxe **„Pojízdný úřad“**

konference 1.-2.6.2017



„Pojízdný úřad“

Rozhodnutí o zavedení služby:

- souvisí se zavedením a uplatňováním programu zvyšování kvality služeb úřadu
- základní myšlenka – zjednodušení přístupu ke službám úřadu pro občany, kteří se z nějakého závažného důvodu nemůžou dostavit osobně
- myšlenka vznikla v roce 2013 i v návaznosti na zabezpečovanou službu poskytovanou na základě zvláštních zákonů

„Pojízdný úřad“

Zahájení poskytování služby:

- zahájení předcházet důkladný rozbor a sestavení seznamu možných druhů poskytovaných služeb
- **službu poskytujeme od 1.4.2013**



„Pojízdný úřad“

Kdo si může službu objednat:

- osoba, která se z vážných a dlouhodobých zdravotních důvodů nemůže osobně dostavit na MěÚ Otrokovice
- držitel průkazu TP, ZTP, ZTP/P
- obyvatel domova pro seniory, domu s pečovatelskou službou
- rodič-samoživitel pečující o dítě do 3 let věku
- osoba v tíživé životní situaci

„Pojízdný úřad“

Jak a kde si lze službu objednat:

- osobně
- prostřednictvím zástupce
- písemně
- telefonicky
- elektronicky prostřednictvím webového formuláře
- zasláním žádosti na email pojizdnyurad@muotrokovice.cz,
- prostřednictvím datové schránky

„Pojízdný úřad“

Jaké služby pojízdným úřadem nabízíme:

- vyřízení žádosti o vydání občanského průkazu
- doručování nového občanského průkazu
- změny trvalého pobytu
- ověřování podpisů
- předávání darů jubilantům
- služba Czech POINT např.
 - výpis z Katastru nemovitostí
 - výpis z Obchodního rejstříku
 - výpis z Rejstříku trestů



„Pojízdný úřad“

Sociální služby:

- vyřízení Parkovacího průkazu označujícího vozidlo přepravující osobu těžce zdravotně postiženou
- podání žádosti o pronájem městského nájemního bytu pro seniory a osoby zdravotně postižené
- podání žádosti o pronájem bytu v domě s pečovatelskou službou
- sociální poradenství pro jednotlivce či rodiny v nepříznivé životní situaci
- poskytnutí tlačítka tísňového volání pro osaměle žijící osoby
- konzultace a poradenství v následujících oblastech:
 - zájem o zapojení do činnosti Klubů důchodců v Otrokovicích
 - chci se stát dobrovolníkem a pomáhat seniorům či zdravotně postiženým
 - potřebuji zprostředkovat sociální služby
 - mám problémy s dluhy
 - jsem ohrožen ztrátou bydlení
 - mám problémy se závislostí na návykových látkách
 - jsem nemocný, nemůžu si sám vyzvedávat důchod a chci, aby jej vyzvedával příbuzný

„Pojízdný úřad“

OBJEDNÁVKA SLUŽEB POJÍZDNÉHO ÚŘADU

Kontaktní informace žadatele

E-mail žadatele:
Telefon žadatele:

Kontaktní informace příjemce služby

Jméno a příjmení příjemce služby:
Telefon příjemce:
Adresa a místo příjemce služby:

Návrh termínu poskytnutí služby pojezdňého úřadu

Pozn.: V případě, že navržený termín bude kolidovat se žádostmi jiných žadatelů nebo nebude možné v navrženém termínu službu z jiného důvodu poskytnout, bude žadatel kontaktován a bude dohodnut jiný vhodný termín.

Datum:
Hodina:

Žádám o poskytnutí služby

- ☐ ověření podpisu
- ☐ žádost o občanský průkaz a doručení občanského průkazu

Služby CzechPOINTu:

- ☐ výpis z Katastru nemovitostí
- ☐ výpis z Rejstříku trestů
- ☐ výpis z Obchodního rejstříku
- ☐ výpis z Živnostenského rejstříku
- ☐ jiné (pole pro vypsání jiného, zde nejmenovaného požadavku Služby CzechPOINT)

Sociální služby:

- ☐ vyřízení Parkovacího průkazu označujícího vozidlo přepracující osobu těžce zdravotně postiženou
- ☐ podání žádosti o pronájem městského nájemního bytu pro seniory a osoby zdravotně postižené
- ☐ podání žádosti o pronájem bytu v domě s pečovatelskou službou
- ☐ sociální poradenství pro jednotlivce či rodiny v nepříznivé životní situaci
- ☐ poskytnutí tlačítka a tiskového volání pro osamělé žijící osoby
- ☐ mám zájem o zapojení do činnosti Klubů důchodců v Otrokovicích
- ☐ chci se stát dobrovolníkem a pomáhat seniorům či zdravotně postiženým
- ☐ potřebuji zprostředkovat sociální služby
- ☐ mám problémy s dluhy
- ☐ jsem ohrožen ztrátou bydlení
- ☐ mám problémy se závislostí na návykových látkách
- ☐ jsem nemocný, nemůžu si sám vyzvedávat důchod a chci, aby jej vyzvedával příbuzný

Služba POJÍZDNÉHO ÚŘADU je poskytována v rámci města Otrokovice. O službu mohou požádat osoby, které se nemohou zejména ze zdravotních důvodů, z důvodů péče o dítě do 3 let věku nebo z jiných obdobných vážných důvodů osobně dostavit na úřad.

Některé služby zařazené do POJÍZDNÉHO ÚŘADU jsou na základě zvláštních zákonů poskytovány i ve správním obvodu obce s rozšířenou působností Otrokovice. Jde zejména o podání žádosti a o převzetí občanského průkazu. Pro bližší informace o těchto službách pro správní obvod obce s rozšířenou působností zašlete dotaz na e-mail pojizdnyurad@muotrokovice.cz nebo nás kontaktujte na telefonních číslech 577 680 109, 577 680 234 popř. 577 680 108.

Případná další sdělení:

0 9 8 7 6 1 2 3 4 5

OPIŠTE číslo z PÁTÉ, SEDMÉ a TŘETÍ pozice v obrázku a výsledek vepište do následujícího pole.

*) Položka je povinná

<< Odeslat objednávku >>

„Pojízdný úřad“

Kolik žadatel uhradí za službu
pojízdného úřadu:

- služba „pojízdný úřad“ je poskytována zdarma, příjemce služby hradí pouze stanované správní poplatky (stejně jako při vyřizování požadavků přímo na městském úřadě) v souladu se zákonem.

„Pojízdný úřad“

Jak jsou požadavky vyřizovány:

- požadavky na poskytnutí služby jsou vyřizovány do 5 pracovních dní,
- o termínu vyřízení je žadatel informován kontaktními osobami, zpravidla telefonicky nebo osobně
- samotné vyřízení požadované služby se dál řídí zákonnými lhůtami.

„Pojízdný úřad“

Kdy je po dohodě návštěva
uskutečněna:

PO: 08:00 - 17:00

ÚT: 08:00 - 14:00

ST: 08:00 - 17:00

ČT: 08:00 - 14:00

PÁ: 08:00 - 12:00



Pracovníci zabezpečující tuto službu se prokazují
průkazem zaměstnance Městského úřadu
Otrokovice.

Zpravidla jezdí ve dvou. Nejčastěji využívaným
dnem pro „Pojízdný úřad“ je čtvrtek.

„Pojízdný úřad“

Nejčastější poskytovaná služba

- platnost OP
- změna TP
- ostatní požadavky z nabízených velmi výjimečně

„Pojízdný úřad“

Využívané sociální služby

- 1 x měsíčně sociální pracovnice dojíždí do domu na Školní 1299, kde bydlí převážně senioři a zabezpečuje sociální služby poskytované Pojízdným úřadem pro sociální oblast.
- V období od 1/2017 do 4/2017 bylo v tomto poradenském místě poskytnuto poradenství 12-ti občanům. Pracovnice je zde přítomna jeden den v kalendářním měsíci.
- od roku 2012 bylo vydáno v terénu 5 parkovacích průkazů.

„Pojízdný úřad“

Požadavky na rozjezd služby

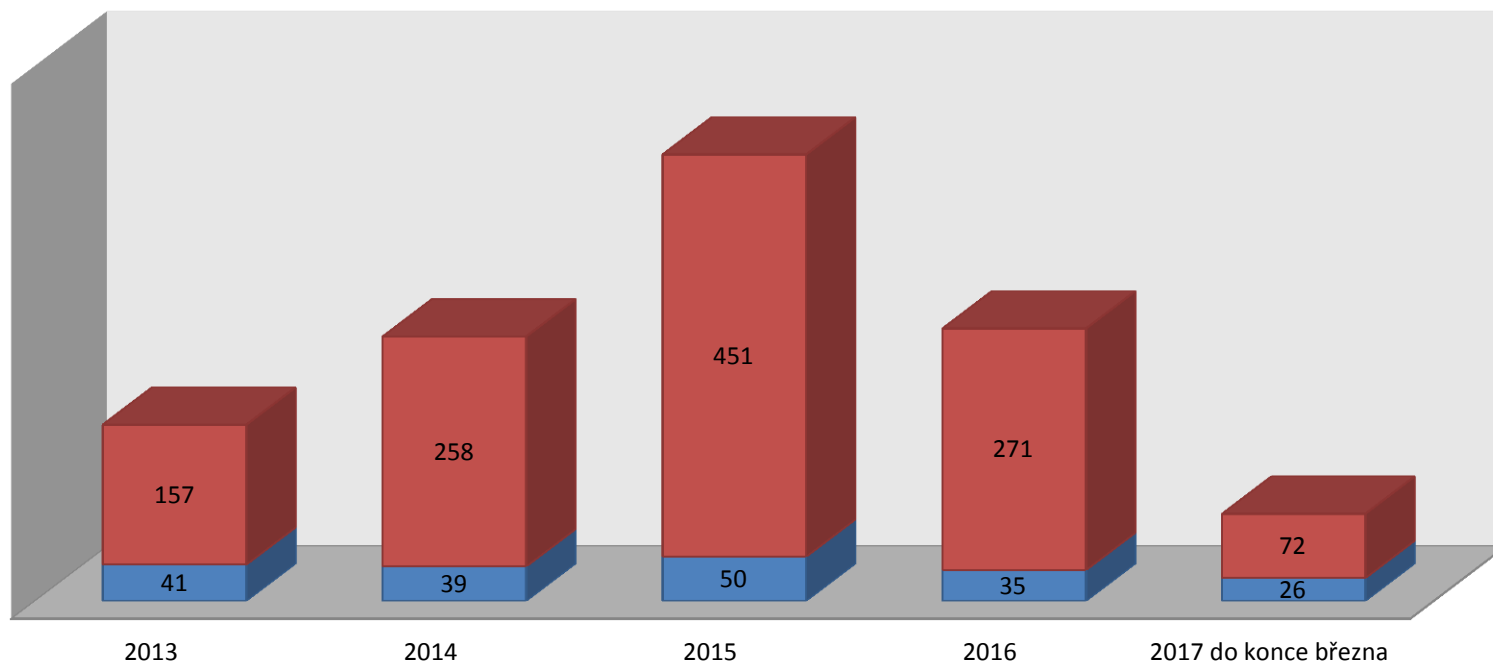
Bílé pozadí, fotoaparát, čtečka karet z fotoaparátu a terminál (přenosný) pro zadání čísel od občanů – poskytnuto od MV ČR (dodáno v rámci zabezpečování služby off-line procesů).

„Pojízdný úřad“

Počet výjezdů – srovnání v letech

Počet výjezdů v letech

■ vidimace a legalizace ■ offline procesy + TP



„Pojízdný úřad“

Náklady na zabezpečování služby v Kč

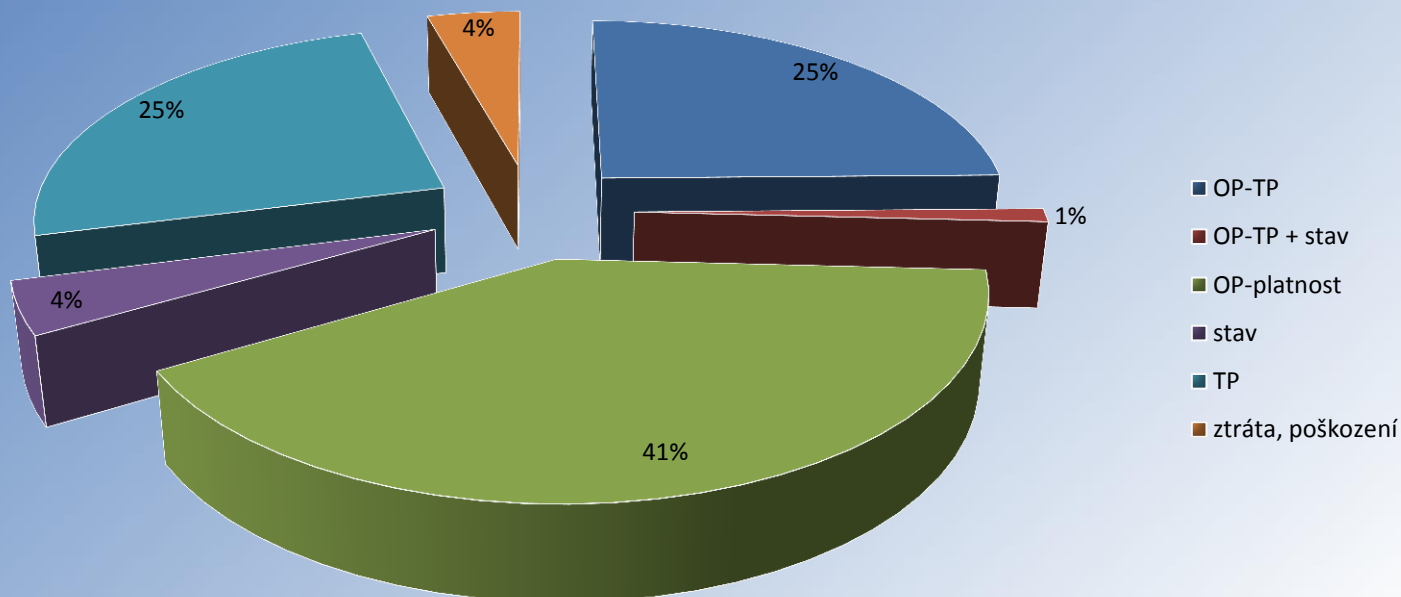
Průměrný náklad PHM na výjezd	61,--
Náhrada za průměrný počet km	95,--
Průměrný náklad na plat zaměstnanců	2 286,--
Celkem průměrný náklad na výjezd	2 442,--



„Pojízdný úřad“

OP-TP	OP-TP + stav	OP-platnost	stav	TP	ztráta, poškození
46	2	76	8	46	8

Četnost podle typu služby



„Pojízdný úřad“

Služba se setkala se zájmem občanů, i když některé služby nejsou zatím vůbec nebo jen minimálně využívány. Zde by byla asi nutná větší osvěta.

Hlavní cíl a tím bylo především zpřístupnění služeb úřadu pro vybranou skupinu obyvatel byl určitě splněn.

To však neznamená, že v současné době nehledáme další cesty a možnosti, jak zlepšovat služby pro obyvatele obce a ORP a provádět nová vylepšení i v maličkostech jako je např. řešení navigačního systému podle agend, zvětšení písma na navigačních tabulích, **úvahy o používání piktogramů**, příprava realizace elektronické úřední desky a řada dalších kroků vedoucích ke zvyšování kvality poskytovaných služeb.

„Pojízdný úřad“

Mgr. Radana Zenáhlíková
tajemnice MěÚ Otrokovice
zenahlikova@muotrokovice.cz
tel.: 577680400, 725122476