

## Cena Ministerstva vnitra za inovaci ve veřejné správě

Ročník 2009

### PŘIHLÁŠKA

Název organizace: Magistrát města Mostu

Sídlo organizace: Radniční čp. 1, Most, PSČ 434 69

Jméno statutárního zástupce (primátor): Ing. Vlastimil Vozka

Zmocněnec pro jednání ohledně ceny

jméno: Barbora Jeníčková

funkce: manažerka kvality

kontaktní adresa: Radniční čp. 1, Most, PSČ 434 69

tel.: +420 448 434, internetový telefon: +420 474 771 434, mobil: +420 602 163 981

fax: +420 476 703 162

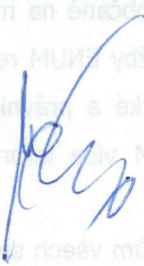
email: [barbora.jenickova@mesto-most.cz](mailto:barbora.jenickova@mesto-most.cz)

Prohlášení:

Přihlašujeme do soutěže o získání ceny MV za inovaci ve veřejné správě za rok 2009 organizaci uvedenou na této přihlášce. Prohlašujeme, že nám jsou známy podmínky účasti v soutěži uvedené ve statutu ceny a že budeme plnit pravidla soutěže.

datum: 29. 4. 2009

podpis statutárního zástupce:



**Název inovace:**

IP telefonie, aneb bezplatné volání

**Charakteristika, popis řešení:**

Jedním ze strategických cílů města, potažmo Magistrátu města Mostu je kvalitní komunikace s veřejností. Zároveň také magistrát hledá cestu, která by občanům města co nejvíce usnadnila komunikaci s pracovníky magistrátu a ušetřila jejich náklady při komunikaci s magistrátem a stejně jako kterákoliv jiná firma, i Magistrát města Mostu řeší otázku provozních nákladů. Pro naplnění všech těchto cílů a záměrů se magistrát mimo jiné rozhodl umožnit veřejnosti komunikovat zdarma s pracovníky magistrátu prostřednictvím telekomunikačních služeb.



Za výše uvedeným účelem se Mostecký magistrát potřeboval získat veřejná telefonní čísla. Potřebná veřejná telefonní čísla s předčíslem 474 771 xxx získal v květnu 2008 od svého poskytovatele internetových služeb, který je součástí propojené sítě společnosti VoIPEX. To byl první krok, který umožnil občanům volat zdarma na magistrát z propojených sítí VoIPEXu.

Řešení VoIPEX se zdálo magistrátu jako nedostatečné řešení pro naplnění sledovaného cíle. Magistrát chtěl službu bezplatného volání z veřejného telefonního čísla s předčíslem 474 771 xxx zpřístupnit pro všechny občany, bez ohledu na telefonní síť, a proto magistrát rozhodl o registraci svých veřejných telefonních čísel v doméně ENUM a tím umožnil všem občanům, kteří vlastní IP telefon s veřejným telefonním číslem a provedli registraci v doméně ENUM bezplatné volání. Díky registraci v doméně ENUM, rozšířil službu pro všechny lidi na celém světě, kteří mají provedenou registraci v doméně ENUM, jelikož ENUM je celosvětový způsob bezplatného volání.

Magistrát města Mostu se tak jako jeden z prvních orgánů veřejné správy rozhodl využít systému ENUM. Jelikož magistrát již vlastnil veřejná telefonní čísla, měl hned na začátku k dispozici vše potřebné pro registraci v doméně ENUM. Ten se tak stal „pouze“ dalším prostředkem, který mosteckým občanům a ostatní široké veřejnosti nabízí možnost, jak komunikovat s úředníky magistrátu. Bezplatné volání prostřednictvím domény ENUM stojí pouhých 50 korun ročně, což je cena za registraci ENUM domény po tuto dobu (za telefonní čísla platí magistrát svému poskytovateli připojení k Internetu na základě smlouvy). Za 50 korun ročně má Mostecký magistrát registrován blok 1 000 čísel (+420 474 771 XXX), které představují jednu ENUM doménu. Další náklady s ENUM spojené je možné vyčíslit „pouze“ v „člověkohodinách“.

Prostřednictvím mezinárodního systému ENUM můžou občané na magistrát telefonovat od července 2008. Tento mezinárodní systém umožňuje v rámci služby ENUM realizovat zdarma telefonní hovory po celém světě. Službu mohou využívat všechny fyzické a právnické osoby, které vlastní veřejné telefonní číslo, které je registrované v doméně ENUM více informací lze nalézt na URL adrese <http://enum.nic.cz>.

Magistrát města Mostu pořídil k běžným telefonním číslům všech svých 354 zaměstnanců ještě další čísla. Na zřízená telefonní čísla je nyní možné se po Internetu dovolat zdarma, tedy za cenu připojení k síti. Všichni, kteří mají telefony podporující internetové volání (VoIP) je teď mohou při komunikaci s mosteckou samosprávou naplno využít. Každý zaměstnanec magistrátu má tak nyní dvě telefonní čísla; na číslo označené Internetový telefon je možné v rámci propojených sítí VoIPEX a ENUM volat zdarma. Při volání na ostatní telefonní čísla prochází hovor veřejnou telefonní sítí a volající tak v tomto případě platí minutové poplatky.

Doména ENUM neslouží magistrátu jen pro účely telefonování, ale i jako bezplatný telefonní seznam, ve kterém lze zaevidovat kontaktní údaje, jakou jsou např. telefonní čísla, emaily.



ENUM ušetří i do budoucna. Magistrát města Mostu, potažmo město Most hodlá pokračovat v rozšiřování využívání služeb domény ENUM. Potenciálu systému ENUM chce magistrát v budoucnu využít i pro odchozí volání a hodlá tak snížit své měsíční náklady za uskutečněné odchozí hovory. Současná IP telefonní ústředna NORTEL CS1000 v dané konfiguraci ovšem není schopna systém ENUM podporovat, proto město plánuje mezi svou stávající IP telefonní ústřednu a poskytovatele telekomunikačních služeb společností GTS\* Novera zavést open-sourcové řešení Asterisk. Po této změně bude možné využívat výhody ENUM i pro bezplatné volání všem účastníkům registrovaným v této síti. Jen v České republice je přitom k dnešnímu dni v registru ENUM evidováno 4 834 domén, které představují 664 399 potenciálních telefonních čísel.

**Popište v čem spatřujete inovativnost Vašeho řešení. Čím se liší od podobných realizací/aplikací, jaká je přidaná hodnota?**

1. Inovativnost našeho řešení spatřujeme v nabídnutí co nejširší skupině obyvatel službu bezplatného volání na Magistrát města Mostu a takto podpořit kvalitní komunikaci veřejné správy s občany prostřednictvím veřejné sítě internet.
2. V případě, že organizace vlastní IP telefony tvoří možnost bezplatného telefonování prostřednictvím domény ENUM naprosto zanedbatelné náklady – 50,- Kč ročně za registraci.
3. Domníváme se, že telefonování Magistrátu města Mostu prostřednictvím domény ENUM je jedním z průkopnických počínů mezi organizacemi veřejné správy.
4. Popisované řešení je přenositelné na jakoukoliv organizaci veřejné správy či jakoukoliv fyzickou či právnickou osobu, podmínkou jsou jen IP telefony.
5. Systém domény ENUM umožňuje organizacím veřejné správy výrazně ušetřit za telefonní poplatky. Organizace veřejné správy mohou využívat doménu ENUM k telefonování nejen mezi sebou, ale i mezi svými příspěvkovými organizacemi. A samozřejmě mezi jakýmkoliv dalším účastníkem domény ENUM.

**Veřejná správa má dostupný prostředek jak výrazně ušetřit.**

**Cíle řešení:**

Zkvalitnit komunikaci mezi magistrátem a veřejností.

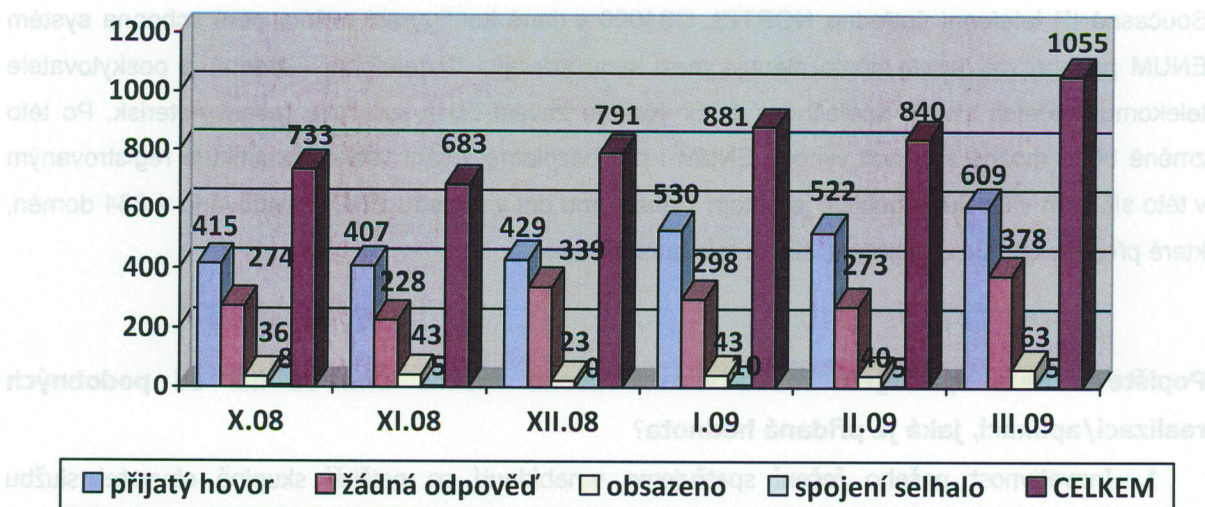
Snížit náklady veřejnosti při komunikaci s magistrátem.

Snížit náklady magistrátu na odchozí hovory.



### Ukazatele dosažení cílů:

Počet přijatých hovorů uskutečněných prostřednictvím Internetu.



Počet odchozích hovorů uskutečněných prostřednictvím systému VoIPEX a ENUM – po zavedení open-sourcového řešení Asterisk.

### Stručný harmonogram realizace řešení:

1. 22. 4. 2008 – uzavření smlouvy o poskytnutí 1000 IP telefonních čísel.
2. Květen 2008 – získání veřejných telefonních čísel s předčíslem 474 771 xxx.
3. Květen 2008 – občané mohou volat zdarma na telefonní čísla s předčíslem 474 771 xxx. Podmínkou bezplatného hovoru je, aby poskytovatel hlasových služeb byl členem propojené sítě společnosti VoIPEX.
4. 8. 7. 2008 – město Most se zaregistrovalo u domény ENUM.
5. Července 2008 - město Most rozšířilo službu bezplatného volání přes Internet o mezinárodní službu ENUM, která umožňuje v rámci služby ENUM realizovat zdarma telefonní hovory po celém světě.
6. Leden až březen 2009 – proběhla v Mosteckých listech anketa na využívání služby – telefonování zdarma.

datum: 29. 4. 2009

podpis statutárního zástupce:

**Přílohy:**

1. Článek v Mosteckých listech ze srpna 2008.
2. Článek v Mosteckých listech z ledna 2009 a vyhlášení ankety.
3. Anketa v Mosteckých listech z února 2009.
4. Informace z webových stránek statutárního města Mostu
5. Článek z Mosteckého deníku 2008.

