

**Ceny Ministerstva vnitra za kvalitu a inovaci ve veřejné správě
ročník 2013**

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA Z ŘEŠENÍ

- ☐ **bronzového stupně ceny**
☐ **stříbrného stupně ceny**
☒ **inovace**

(zatrhněte cenu, o jakou soutěžíte)

1. Název řešení:

MOBILNÍ ÚŘAD - MOBILNÍ APLIKACE MĚSTA DĚČÍN

2. Autor zprávy:

Jméno: Martin Strnad
Funkce: informatik / webmaster / GIS admin
Organizace: statutární město Děčín
Telefon: +420 412 593 160
E-mail: martin.strnad@mmdecin.cz

3. Organizace, kde bylo řešení aplikováno:

Statutární město Děčín

4. Popis řešení

4.1 Podstata řešení:

Jedná se o multiplatformní bezplatnou mobilní aplikaci pro všechny používané mobilní operační systémy a zapadá do koncepce rozvoje turistiky města a přiblížení magistrátu občanovi.

*Aplikace obsahuje několik jedinečných funkcí, které souvisí s velkou nabídkou elektronických služeb Magistrátu města Děčín. Celá mobilní aplikace je koncipovaná tak, aby **nebylo ze strany uživatele potřeba datových přenosů** - internetového připojení.*

4. 2 Důvod a cíle řešení (včetně doložení jejich měřitelnosti):

Město Děčín se snaží nabízet neustále nové a nové služby, které ulehčují komunikaci a nabídnout vyšší komfort občanům a návštěvníkům. Mobilní technologie do tohoto konceptu patří a stávají se nedílnou součástí našeho života. Město Děčín tak jako jedno z mála měst přináší mobilní aplikaci s funkcemi, které však nejsou obvyklé v žádném jiném řešení.

Cílem tohoto řešení je sblížení komunikace s magistrátem a komfort občana. Výrazné zpřístupnění agend úřadu občanovi z pohodlí domova a propagace města průvodce městem Děčín návštěvníkům. Dalším cílem je pak zvýšení zájmu o SMS služby poskytované městem Děčín.

Nepřímým měřítkem zájmu o tuto mobilní aplikaci je statistika stažení z jednoho zdroje je Google Play obchod, kde si tuto aplikaci stáhlo více jak 3000 občanů (více jak 5% všech obyvatel Děčína). Celkové hodnocení aplikace je 4,3 z 5 možných bodů a zpětná vazba od uživatelů je velmi kladná a podnětná pro další vývoj.

4.3 Implementace řešení:

- zainteresované strany

Řešení bylo realizováno v úzké spolupráci s Magistrátem města Děčín a oddělením informačních technologií (koncepte, knowhow, data) a dodavatelskou firmou, která aplikaci vytvořila.

- odpovědnost za řešení

Odpovědnost za řešení a betatest provedlo oddělení informačních technologií. Náměty a další vylepšení aplikace zařizuje totéž oddělení.

- podpora řešení ze strany vedení

Myšlenka mobilního průvodce do mobilních telefonů se hned od začátku setkala s velkým pochopením a nadšením pro věc i ze strany vedení.

- podpora řešení ze strany zaměstnanců

Oddělení IT při návrhu konceptu a funkčnosti aplikace sbíralo zkušenosti dlouhodobým působením na úřadě. K těmto krokům pak své připomínky dávala i další oddělení a odbory Magistrátu města Děčín.

- překážky

V době realizace nebyly mobilní technologie a mobilní internet v mobilních zařízeních tak rozšířeny a proto jsme se museli rozhodnout pro variantu aplikace bez nutnosti internetového připojení. To má své nesporné výhody, ale i limity, které chceme s postupným rozšířením moderních technologií mezi občany odbourat a vylepšit v další verzi naší aplikace.

- úspěchy

Děčín potvrdil pozici jednoho z největších inovátorů a lídra mezi moderními technologiemi ve veřejné správě. Jako jeden z prvních přivedl myšlenku komunikace občana ze svého mobilního telefonu směrem k úřadu. Do budoucna tato myšlenka bude hrát stále větší a větší roli v našich

životech a město Děčín ukázalo, že i veřejná správa dokáže být blíže občanovi a komunikovat s ním pomocí nových technologií již dnes.

5. Výsledky řešení

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

Měřitelným výsledkem je dozajista statistika z obchodu Google Play, kde jak již bylo zmíněno, vlastní tuto aplikaci více jak 3000 občanů.

Neměřitelným je pak zvýšení např. parkovacích sms za parkování, které lze uskutečnit rovnou z mobilní aplikace. Dalším je pak zvýšení vědomí o Děčíně nejen u občanů, turistů, ale i odborné veřejnosti.

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

Statistiku stažení Google Play obchodu.

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

Nedostatečné technologie ze strany mobilních operátorů - drahá mobilní data, slabé pokrytí slabá penetrace "chytrých" telefonů - rozhodnutí pro offline verzi aplikace (bez nutnosti využití mobilních dat).

- Projevil se nějaký vedlejší negativní či pozitivní účinek?

Zpětná vazba je zatím jen velmi pozitivní a dává nám energii i nápady pro další rozvoj aplikace.

6. Inovativnost a přenositelnost dobré praxe¹

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

Nové pojetí využití mobilních telefonů jako nástroje pro komunikaci s občany směrem k úřadu a jako turistický nástroj pro návštěvníky města Děčín.

- 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?

Veškeré řešení naší aplikace se dají snadno přenést do jakékoli oblasti veřejné správy. Další novinky, které připravujeme na rok 2014, jdou i v tomto duchu snadné rozšiřitelnosti na jiné úřady.

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

¹ Vyplní pouze uchazeč o cenu MV za inovaci ve veřejné správě

Především úvaha, že již i v České republice nastal čas pro inovace tohoto druhu.

- Jaké je Vaše doporučení pro ty, kteří se zajímají o implementaci tohoto řešení ve své organizaci?
Inspirovat se ve světě a obohatit konkurenční řešení o své nápady.
- Souhlasíte s prezentací Vašeho řešení na nadcházející Národní konferenci kvality ve veřejné správě a v časopise Veřejná správa jakožto s prezentací dobré praxe?
Samozřejmě a velmi si této nabídky ceníme.

7. Přílohy

Datum: 3.10.2013

Podpis:

