

## POPIS PŘÍKLADU DOBRÉ PRAXE

### 1. Název příkladu dobré praxe

**Zavedení platebních terminálů na městském úřadě v Chomutově**

### 2. Autor (celé jméno včetně titulů, funkce, organizace, kontaktní údaje)

**Ing. Jan Mareš**, vedoucí odboru ekonomiky města Chomutova

**Městský úřad Chomutov**, odbor ekonomiky, Zborovská 4602, 430 28 Chomutov

**Tel.** (+420) 474 637 250, **fax.** (+420) 474 637 250,

**e-mail:** j.mares@chomutov-mesto.cz, **web:** <http://www.chomutov-mesto.cz>

### 3. Stručný popis organizace (nebo organizací) kde byla dobrá praxe aplikována

- Pokuste se popsat a identifikovat Vaši organizaci a sektor (státní správa, územní veřejná správa, školství, zdravotnictví apod.) co nejkonkrétněji.

**Město Chomutov** – územně samosprávný celek, veřejnoprávní korporace, město s 51 tis. Obyvateli a správní územím více než 80 tis. obyvatel.

**Městský úřad Chomutov** – územní veřejná správa, úřad s pověřenou působností III. stupně

- Identifikujte organizaci (školící / poradenská firma), která Vám pomohla dobrou praxi zavést. (pokud je to možné)

**Komerční banka, a.s.** – renomovaný komerční bankovní ústav, člen bankovní skupiny Sociétés Générale.

**MUZO, a.s.** – společnost zprostředkující akceptaci platebních karet a síť platebních terminálů.

### 4. Popis dobré praxe

**Souhrn:** např.

- Co je podstata této dobré praxe?

**Umožnění klientům úřadu hradit zákonné platby prostřednictvím moderního způsobu bezhotovostního styku, prostřednictvím platebních karet.**

- Uveďte klíčová slova, která ji nejlépe vystihují.

- **Kreditní karta**
- **Platební terminál**
- **Bezhotovostní styk**

- K jakým kritériím a subkritériím modelu CAF má vztah? (pokud je to možné stanovit)

**1.3.3., 4.2.6., 4.4.5., 4.4.7., 5.2.5., 5.2.6., 5.2.7., 5.3.5., 6.1.1., 6.1.3., 6.2.2.c, 7.2.3.d, 9.1.1., 9.2.**

**Důvod a cíle:** např.

- Co bylo důvodem pro vznik projektu a jaké byly cíle projektu?

**Nabídnutí klientům komfort a bezpečí při úhradě plateb, zjednodušení administrativy, úspora pracovního úvazku jedné pokladní + zrušení některých příručních hotovostních pokladen**

- Byly tyto cíle měřitelné?

**Ano, lze vyčíslit náklady na pracovní místo jedné pokladní (mzdové i mimomzdové). Zvýšení užité hodnoty a spokojenosti zákazníka matematicky měřit nelze a exaktně ověřit, avšak lze je odvodit např. z výsledků anket pravidelně prováděných našim úřadem a z rostoucího obrátu transakcí zprostředkovaných prostřednictvím platebních terminálů. Výsledky měření**

jsme porovnávali rovněž v rámci projektu Benchmarking obcí s rozšířenou působností III. stupně.

- Pokud ano, byly měřeny / kvantifikovány?

**Výší obratu transakcí zrealizovaných prostřednictvím platebních terminálů. Žádostmi občanů o rozšíření počtu platebních terminálů i na jiná pracoviště úřadu.**

**Implementace:** např.

- Jaké byly do projektu zapojené hlavní zainteresované strany?

**Komerční banka, a.s., MUZO, a.s. – instalace a zprostředkování plateb**

- Kdo byl za projekt zodpovědný?

**Ing. Jan Mareš – ekonom města**

- Jaké nástroje / prostředky / metody byly použity?

- Kým byl projekt podporován?

**Vedením města Chomutova a tajemníkem úřadu.**

- Jak jste získali podporu Vašich zaměstnanců?

**Zavedení projektu bylo hladce implementováno do organizace. Vedoucí jednotlivých odborů sami iniciovali rozšíření počtu platebních terminálů na další pracoviště. Obsluha terminálu je jednoduchá, takže i pracovníci, kteří transakce provádějí tuto změnu pozitivně přijali.**

- Na jaké překážky jste narazili a jak jste je překonali? (Je důležité identifikovat bariéry a chyby stejně jako úspěchy.)

**Provize za transakce strhávána bankou** - opakovaně jednáme s bankou a daří se nám ji snižovat v závislosti na objemu transakcí a propagaci platebních terminálů mezi dalšími obcemi.

**Výše poplatku za telefonní impuls** – podařilo se nám snížit, díky nabídce společnosti MUZO, a.s. na změnu autorizačního přístupového čísla pro platební POS terminály

**Počáteční neinformovanost a malý zájem občanů** – odstraněn díky vlastnímu marketingu této služby (tisk, návštěvy v budově apod.).

## **5. Nejvýznamnější výsledky dobré praxe**

- Jaké byly hlavní výsledky?

**MěÚ Chomutov - první úřad s platebním terminálem v ČR**

**Bylo zaznamenáno zvýšení spokojenosti klientů, které je doložitelné mimo jiné stále rostoucím zájmem o bezhotovostní úhradu povinných plateb – zvýšení obratu terminálu, ankety)**

**Dochází k obslužení klienta z jedné ruky (klient nestojí zbytečně „dvoji fronty“).**

**Veškeré platby jsou přijímány on-line a rovněž zpracovány (nedochází k manipulaci s hotovostí).**

**Došlo k úspoře minimálně jednoho pracovního úvazku pokladní**

**Došlo ke snížení administrativy jiných útvarů úřadu, např. při vymáhání pohledávek**

**Míra využití je srovnatelná s využitím v komerční sféře (procento využití terminálu občany je v podstatě shodné s procentem v obchodních řetězcích (cca 15 %).**

**Opakovaně se daří snižovat náklady provozu terminálů (výší obratu a vyjednáváním o provizi s poskytovatelem)**

- Jak jste zjistili, jakých výsledků jste dosáhli?

**Pravidelným vyhodnocováním objemu transakcí, měřením spokojenosti klientů (ankety), snížením poplatků a provizí.**

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

**Analýza využitelnosti terminálů (měří měsíční obrát a počet transakcí). Benchmarking obcí III. stupně – porovnáváme se s jinými úřady (opět obraty a počet transakcí ku počtu všech pokladních operací).**

- Vyskytly se nějaké speciální faktory, které ovlivnily úspěch / případný nezdár tohoto projektu?

**Rozhodnutí vedení města a rady města pro zavedení projektu. S projektem souvisí určité náklady (bankovní provize, telefonní impulsy). Převládla však snaha zvýšit dostupnost úřadu a nabídnout klientům větší přidanou hodnotu, komfort a bezpečí. Šlo o zcela konkrétní příspěvek k rozvoji informační společnosti.**

- Projevil se nějaký negativní či pozitivní vedlejší účinek?

**Jako pozitivní účinek hodnotíme, že tato služba přirozeně doplnila jiný projekt, který náš úřad zavedl, a to „Koncept SMS komunikace se zákazníky“, díky němuž se může klient na úřad objednat z domova, zvolit si den a dobu návštěvy na úřadě, kde je následně v tento den obsloužen bez čekání fronty a může zde rovněž uhradit své platby, aniž by musel do jiné části budovy úřadu na pokladnu. Občan je obsloužen z jedné ruky. Bezhotovostní úhradou poplatků jsme tak dosáhli obsloužení občanů z jedné ruky.**

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

- Je tento projekt nový či inovativní, a pokud ano, v jakém smyslu?

**Přijímání transakcí prostřednictvím platebních terminálů není obecně žádným průlomem (nevymysleli jsme něco nového nevymyšleného). Tento způsob úhrady zboží a služeb běžně zaveden v komerční sféře. Nicméně ve veřejné správě je jeho použití novinkou, která byla aplikována teprve nedávno. Městský úřad Chomutov aktivně přispěl k vyvinutí SW municipality, který umožňuje u transakcí identifikovat plátce a druh platby. Změna SW spočívá v umožnění zadání identifikačního znaku – variabilního symbolu, a rovněž programování terminálu nově probíhá dálkově.**

- Může být nebo byl již tento projekt přenesen / aplikován v jiné organizaci či sektoru? Pokud ano, které jeho základní prvky? Nebo jste v tomto případě samy využili dobrou praxi od jiných organizací?

**Projekt může být v současné době přenesen na jakýkoliv úřad či organizaci veřejné správy v české republice. O jednoduché přenositelnosti svědčí skutečnost, že v současné době již platební terminály využívá asi desítky dalších úřadů v ČR.**

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

**Ochota pracovníků úřadu přijmout inovativní změnu. Rychlé a kvalitní jednání poskytovatele platebního terminálu. Bezproblémové služby ve vztahu klient-město-banka a banka-město-klient.**

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

**Nebát se a určitě jít do toho. Spokojenost klientů nepochybně převýší náklady na provoz. Navíc projekt s sebou přinese další úspory, např. času úředníků i občanů strávených při vyřizování, omezí se fronty, dojde k omezení**

hotovostního peněžního toku, dále se sníží mj. nemocnost, a zjednoduší administrativa. Neposledním přínosem může být snížení počtu příručních pokladen a počtu celkového počtu zaměstnanců pokladen, při nezvýšení administrativní náročnosti účtování příjmů z platebních terminálů.



Přijímáme všechny  
druhy platebních karet:  
• elektronické  
• embasované  
• čipové

Prosím, pošlete po vyplnění tento příklad na emailovou adresu: [kajml@mvcr.cz](mailto:kajml@mvcr.cz)