

## POPIS PŘÍKLADU DOBRÉ PRAXE

### 1. Název příkladu dobré praxe

**Občanské informační centrum – zavedení dělení procesů metodou front office a back office**

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

Ing. Stanislav Zemánek, tajemník, Město Moravská Třebová,  
tel: 461 353 127

e-mail: [zemanek@mtrebova.cz](mailto:zemanek@mtrebova.cz)

Ing. Pavel Šafařík, vedoucí odboru vnitřních věcí, Město Moravská Třebová  
tel: 461 353 121

e-mail: [psafarik@mtrebova.cz](mailto:psafarik@mtrebova.cz)

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

**Městský úřad Moravská Třebová** – státní správa a samospráva

**Na projektu se podíleli:**

**Partnerské město Vlaardingen** – [www.vlaardingen.nl](http://www.vlaardingen.nl)

**VNG** (Asociace měst a obcí) v Nizozemí (organizátor a sponzor setkání s partnerským městem)– [www.vng.nl](http://www.vng.nl)

**Agora Central Europe** (občanské sdružení – specialisté na komunikaci a spolupráci mezi občany a radnicí) [www.agora-ce.cz](http://www.agora-ce.cz)

### 4. Popis dobré praxe

Občanské informační centrum (OIC) je název pro součást Městského úřadu Moravská Třebová, kde si občan může ve všechny pracovní dny vyřídit řadu záležitostí, jež pro něho úřad zajišťuje: žádosti o občanské průkazy a cestovní doklady, přihlášení do evidence obyvatel, ověřování listin a podpisů, poplatky za odpady a psy ad. Zároveň lze získat informace o činnosti města a městského úřadu, o společenském, kulturním a sportovním dění ve městě, podat písemnost.

Nosnou myšlenkou bylo soustředit většinu poskytovaných produktů a služeb do jednoho centra tak, aby nebyly roztrženy v různých kancelářích dvou a více objektů úřadu.

K realizaci projektu bylo využito metody analýzy procesů a rozdělení vybraných procesů na tzv. front office (FO) - kontakt s občanem, převzetí požadavku a předání produktů a back office (BO) - zpracování požadavků od občanů.

Byla zřízena přepážková pracoviště Front Office s vyvolávacím systémem, která poskytují dostatek soukromí pro občany a klidnou práci pro zaměstnance na přepážkách.

Zaměstnanci v prostorově odděleném back office vyřizují produkty v klidném prostředí, bez přítomnosti občanů. V případě potřeby je možná vzájemná výpomoc a zastupitelnost.

Mimořádná pozornost byla věnována výběru pracovníků do front office a jejich odborné přípravě s cílem, aby každý z nich byl schopen poskytnout každou z poskytovaných služeb.

Občané měli možnost se k průběhu a tvorbě projektu vyjádřit prostřednictvím dotazníků a na společných setkáních.

Forma přepážkových pracovišť je zavedena i na odboru sociálních věcí a zdravotnictví (zde jsou navíc doplněna o vyvolávací systém) a na odboru dopravy., Ostatní agendy, které vykazují zvýšenou návštěvnost občanů (stavební úřad, odbor životního prostředí, odbor sociálních věcí a zdravotnictví, odbor dopravy), jsou soustředěny do stejné budovy, ve které je Občanské informační centrum

### **Výchozí situace pro vznik projektu OIC v Moravské Třebové**

- Reforma veřejné správy
- Roztříštěnost poskytovaných služeb
- Nespokojený občan
- Nespokojený úřad

### **Cíle projektu**

#### **– spokojený občan**

- Zapojení občanů do přípravy projektu
- Velký počet služeb na jednom místě
- Ostatní poskytované služby jsou koncentrovány do jedné budovy
- Rychle a kvalitně
- Příjemné a klidné prostředí (přepážky, diskrétní zóna, vyvolávací systém)
- Ostatní informace o dění na úřadě
- 5 úředních dnů v týdnu

#### **– spokojený úřad**

- Vyšší produktivita práce
- Metrika vyřizovaných požadavků
- Zlepšení pracovních podmínek (zastupitelnost, bezpečnost, diskrétnost)
- Snížení chybovosti vyřizování žádostí
- Koncentrace ostatních služeb v budově
- Rekonstrukce a využití volného objektu

### **Ukazatele dosažení cílů projektu:**

#### **1. Výsledky zapojení občanů v anketách**

- Dotazník pro anketu „Moje město Moravská Třebová“
- Zpráva o výsledcích názorového průzkumu v Moravské Třebové (červen 2002)
- První veřejné setkání s občany (září 2002) – zapracování požadavků občanů do projektu
- Druhé veřejné setkání s občany (leden 2003) – finální úpravy projektu OIC

#### **2. Seznam služeb poskytovaných Občanským informačním centrem**

- evidence obyvatel
- občanské průkazy
- cestovní doklady
- ověřování shody opisu a ověřování pravosti podpisů
- výpisy z rejstříku trestů

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

- volby
- poplatky za odpady a psy (**nově od roku 2004**),
- vydávání a evidence rybářských lístků (**nově od roku 2004**),
- výdej a evidence parkovacích karet (**nově od roku 2004**),
- prodej propagačních materiálů (**nově od roku 2004**),
- spisová služba E-spis – evidence pošty za celý úřad (**nově od roku 2004**)
- zajištění agendy ztrát a nálezů,
- příjem poplatků v hotovosti,
- kopírování,
- příjem podání od občanů,
- poskytování informací o činnosti města a městského úřadu – **nejsou evidovány vyvolávacím systémem** (800 – 1200 měsíčně)
  - výdej požadovaných tiskopisů a formulářů včetně poskytnutí příslušné informace (ústní, písemné)
  - sbírky zákonů
  - další předpisy ústředních a krajských orgánů
  - vyhlášky a nařízení města
  - usnesení a zápisy zastupitelstva města a usnesení rady města
  - nabídky města (prodeje, pronájmy, ..)
  - činnost odborů městského úřadu
  - organizace a organizační složky města
  - kontakty, telefonní čísla, E-mailové adresy ad.

### 3. Otevírací doba

- pondělí, středa: 8:00 – 17:00
- úterý, čtvrtek : 8:00 – 15:00
- pátek : 8:00 – 14:00

4. Seznam procesů probíhajících na odborech, jejich analýzy a výběr vhodných produktů pro OIC
5. Měření časové náročnosti jednotlivých produktů, stanovení minimálního počtu stálých zaměstnanců (Front Office) s možností reagovat na zvýšenou poptávku po službách dočasným navýšením počtu zaměstnanců (Back Office)
6. Přepážková pracoviště s vyvolávacím systémem poskytují dostatek soukromí pro občany a klidnou práci pro zaměstnance na přepážkách. Zaměstnanci Back Office vyřizují produkty v klidném prostředí, bez přítomnosti občanů.
7. Hodnocení návštěvnosti Občanského informačního centra za období působení dvou let.

### Harmonogram projektu:

1. **červen 2000** - první návštěva holandských expertů radnice ve Vlaardingenu, průzkum provedený Janem Heckerem a Hansem Mathijssenem, týkající se možností jak zlepšit řízení a komunikaci MěÚ Moravská Třebová
2. **říjen 2001 (Vlaardingen)** – představení občanské participace jako nástroje ke zvýšení zapojení občanů do municipální politiky starostovi a úředníkovi z Moravské Třebové, organizované VNG (Asociace měst a obcí) v Nizozemí.

3. **prosinec 2001** - Jan Hecker provedl prezentaci aspektů OIC a občanské participace zaměstnancům městského úřadu, radě a zastupitelstvu města Moravská Třebová
4. **květen 2002** – druhá návštěva holandských partnerů Jana Heckera a Clemense Verbraakena v Moravské Třebové se dvěma cíly, zorganizovat občanskou participaci ve vztahu k OIC a vyškolit a poradit s organizací takového centra, příprava projektové části stavebních úprav
5. **červen 2002** – názorový průzkum v Moravské Třebové, zpracovaný občanským sdružením Agora Central Europe (Pavel Mička, Věra Slezáková – specialisté v oblasti občanské participace)
6. **září 2002** – první veřejné setkání s občany, moderované pracovníci Agora Central Europe moderované Věrou Slezákovou, zapracování požadavků občanů do projektu
7. **září 2002 – březen 2003** – seznam procesů jednotlivých odborů, výběr produktů pro OIC, analýzy procesů vybraných produktů, rozdělení procesů pro pracoviště Front Office a Back Office, výběr vhodných odborů, které budou sídlit v nově rekonstruované budově, společně s Občanským informačním centrem.
8. **leden 2003** - druhé veřejné setkání s občany za přítomnosti zástupců radnice, občanského sdružení Agora a expertů z holandského Vlaardingu (třetí návštěva holandských partnerů, zaměřená na finální úpravy významného mezinárodního projektu OIC)
9. **červenec 2003** – otevření OIC za účasti vedení města, starosty a expertů z holandského Vlaardingu, ředitele Krajského úřadu Pardubického kraje a pracovníků občanského sdružení Agora
10. **leden 2004 a červenec 2004** - vyhodnocení půlročního a ročního provozu OIC
11. **rok 2004 – rok 2005** další rozšíření nabídky poskytovaných služeb v OIC, výběr produktů a další analýzy procesů

## 5. Nejvýznamnější výsledky dobré praxe

### Přínos pro občana

- zapojení občanů do přípravy projektu formou dotazníků a veřejných setkání
- soustředění významného počtu služeb a produktů pro občany do jednoho místa v rámci úřadu
- zefektivnění a zkvalitnění poskytovaných služeb a produktů (odborně na úrovni, bez front, v příjemném prostředí) – kladný ohlas mezi občany, bez stížností
- návaznost na další odbory s vysokou návštěvností občanů (poskytování informací a tiskopisů, v případě potřeby přivolání příslušného úředníka)
- prostorová dispozice pro budoucí rozšiřování poskytovaných služeb
- 5 úředních dnů v týdnu
- bezbariérový přístup
- diskrétní zóna pro občany
- vyvolávací systém – čekání bez front
- ostatní informace o dění na úřadě

### Přínos pro úřad

- vyšší produktivita práce (FO a BO)

- metrika vyřizovaných požadavků a kontrola výkonnosti
- zlepšení pracovních podmínek
- klidné prostředí pro práci jak FO tak především BO
- bezpečnost zaměstnanců
- zastupitelnost zaměstnanců – výpomoc v době špiček z BO správních agend a z majetku města
- snížení chybovosti vyřizování žádostí
- koncentrace ostatních služeb v budově
- rekonstrukce a využití volného objektu

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

Tento projekt je svým řešením ojedinělý, jsme první město, které dělí činnosti na front-office a back-office. Tuto metodu je možné, při větších organizačních změnách a plánované rekonstrukci nebo nové výstavbě objektu úřadu, aplikovat na jiný úřad bez ohledu na počet obyvatel ve správním obvodu. Svědčí o tom i zájem ostatních měst o tento projekt a návštěvy představitelů v našem městě.

Naším posláním je tento projekt prezentovat na veřejnosti a předávat informace i ostatním městům. Jenom tak můžeme získat další zdroje zkušeností s realizací a provozem na jiných úřadech.

Doufáme, že zvolené řešení bude úspěšné a přinese především zlepšení kvality komunikace občana s úřadem.

### **Plány do budoucna**

- Výběr dalších služeb do OIC (Akční plán - CAF)
- Sledování spokojenosti občanů (Akční plán - CAF)
- Sledování spokojenosti zaměstnanců (Akční plán - CAF)
- Předávání informací ostatním úřadům
- Aktualizace analýz v rutinním provozu