

Ministerstvo vnitra
Odbor efektivní veřejné správy

nám. Hrdinů 1634/3
140 21 Praha 4

V Pardubicích dne 29. října 2010


Žj - MMP 41444/1010/TAJ

Závěrečná zpráva z realizace projektu - Cena Ministerstva vnitra za inovaci ve VS

Vážení,

na základě sděleného rozhodnutí Odborné sekce kvality ve veřejné správě ze dne 11. října 2010 o zařazení přihlášené inovace do soutěže a v souladu s platným statutem a harmonogramem cen MVČR zasíláme zpracovanou závěrečnou zprávu z realizace projektu s názvem „KONÍK – webový portál životních situací občana“ (+ 4 přílohy).

S pozdravem


Mgr. Martin Růžička

**Ceny Ministerstva vnitra za kvalitu a inovaci ve veřejné správě
ročník 2010**

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA Z ŘEŠENÍ

- ☐ bronzového stupně ceny
☐ stříbrného stupně ceny
☒ inovace

(zatrhněte cenu, o jakou soutěžíte)

1. Název řešení: KONÍK – webový portál životních situací občana

2. Autor zprávy:

Jméno: **Mgr. Petr Kramář**
Funkce: *vedoucí odboru správních agend*
Organizace: *Magistrát města Pardubic*
Telefon: 466 859 690
E-mail: *petr.kramar@mmp.cz*

3. Organizace, kde bylo řešení aplikováno: *Magistrát města Pardubic*

4. Popis řešení

4.1 Podstata řešení:

KONÍK, webový portál, nabízí občanovi odpovědi na otázky, které se vztahují k agendám, které Magistrát města Pardubic jakožto obecní úřad s rozšířenou působností vyřizuje. Tyto otázky a odpovědi jsou rozděleny do deseti hlavních skupin na základě jejich příbuznosti (agendové skupiny) v kombinaci s vnitřním členěním úřadu. Občan odpověď na své otázky vyhledává přes stromově řazená témata (končící u finálních otázek) nebo má možnost využít fulltextový vyhledávač. Na jednotlivé otázky jsou navázány též související formuláře a kontakty na osoby, které danou problematiku na úřadě vyřizují. Pokud klient nenajde na svou otázku odpověď, má možnost využít službu přímého dotazu, který je úřadem vyřizován do 2 pracovních dnů.

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

Pojmenovat srozumitelnou a jednoduchou formou nejběžnější životní situace občana při styku s úřadem. Nadefinovat nejčastější otázky k těmto situacím a přesně vydefinovat odpovědi na ně. Portál tak šetří čas klientům, ale také zaměstnancům úřadu, kteří nemusejí odpovídat na stále se opakující dotazy.

To sebou přináší přiblížení agend našeho úřadu klientům. Umožňuje klientům se v těchto agendách lépe orientovat a poskytuje klientům možnost jednoduššího kontaktování odpovědných pracovníků či možnost učinit obecně dotaz na to, co klient nenalezl. Umožňuje klientům lepší orientaci v souvisejících formulářích a žádostech.

4.3 Implementace řešení:

- zainteresované strany: *klienti (občané), vybraní garanti jednotlivých agend, zaměstnanci úřadu obecně*
- odpovědnost za řešení: *vedoucí odboru správních agend, pracovník oddělení informačních technologií*
- podpora řešení ze strany vedení: *podpora tajemníka magistrátu*
- podpora řešení ze strany zaměstnanců: *za jednotlivé agendy vybrání garanti, odpovědnost za vydefinování otázek a správnost (a aktuálnost) odpovědí na vedoucích pracovnících*
- překážky: *aktualizace systému v závislosti na změně legislativy, investice spojené s nákupem souvisejícího softwaru (Adobe), časté vyřizování dotazů nesouvisejících s agendami úřadu a s tím spojené nároky na právní vzdělání osob vyřizujících individuální dotazy*
- úspěchy: *postupné rozšiřování portálu, od původního vydefinování otázek a odpovědí k následnému navázání kontaktů odpovědných pracovníků, zpracování jednotné vizualizace formulářů (žádosti) a jejich tematické navázání na související otázky*

5. Výsledky řešení

- Jaké byly hlavní výsledky (uvést pokud možno kvalitativní i kvantitativní ukazatele)? *počet unikátních přístupů – meziroční nárůst o více než 30%, v současné době zaznamenáváno cca 16 900 unikátních přístupů / měsíc; přes doplňující formulář „nenašli jste odpověď“ bylo vyřízeno v období od června 2009 do května 2010 (tedy za 1 rok) 276 dotazů*
- Jaké nástroje pro jejich měření jste použili a jak hodnověrné jsou důkazy? *počet unikátních přístupů na stránky - pro měření počtu přístupů je použit nástroj GoogleAnalytics; samostatná evidence doplňujících dotazů*
- Vyskytly se nějaké specifické faktory, které mohly ovlivnit úspěch tohoto řešení?
- Projevil se nějaký vedlejší negativní či pozitivní účinek? *pozitivním přínosem – revize všech používaných formulářů a jejich sjednocení do jednotné vizuální podoby*

6. Inovativnost a přenositelnost dobré praxe¹

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

Na rozdíl od jiných informačních portálů veřejné správy se KONÍK snaží zabývat pouze tématy, po kterých je informační poptávka klientů, a formulovat otázky i odpovědi pro danou životní situaci uživatelsky přívětivým a srozumitelným způsobem. Odkaz na KONÍKa je umístěn na úvodní stránce webového portálu města www.pardubice.eu. Řešení životní situace je v případě potřeby rozděleno na první stručnou část a na druhou podrobnější část.

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

Napojení souvisejících kontaktů na příslušné úředníky a možnost přímého stažení formulářů umožní občanovi po zodpovězení jeho dotazu přímo zpracovat související formulář pro žádost, či kontaktovat odpovědného úředníka pro doplňující informace. Napojeny na jednotlivé agendy jsou jednak interaktivní formuláře (s povinnými poli k vyplnění) vytvořené magistrátem (s možností elektronického vyplnění) a dále pevně dané formuláře dané vyhláškami ministerstev k jednotlivým agendám.

Vytvořený systém práce agendových gestorů a sledování přístupů do jednotlivých částí KONÍKa zabezpečuje průběžnou aktualizaci a vylepšování formy a obsahu aplikace.

KONÍK také nabízí možnost zeptat se na problém, na který občan nenalezl odpověď. Takový dotaz je centrálně evidován a vyřizován určeným gestorem na danou oblast do 24 hodin. Současně tyto otázky slouží jako zpětná vazba úřadu, kdy na jejich základě dochází k úpravám stávajících otázek či zpracovávání dalších otázek v reakci právě na informační poptávku klientů. Díky tomu je tato aplikace stále živým a vyvíjejícím se systémem.

Nepřehlédnutelným přínosem pro uživatele je též snaha úřadu o zodpovězení otázek nesouvisejících s agendou Magistrátu města Pardubic (nejčastěji problematika daňová a sociálního pojištění), čímž je tazateli vlastně poskytován jednoduchý právní servis či je tazatel nasměrován na správné místo ve složitém systému veřejné správy.

- 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?

Ano, systém otázek a odpovědí se dá vytvořit na míru každé organizaci (rozčlenění na jednotlivé kategorie a určení základních, stále se opakujících otázek od klientů, si každá organizace musí nadefinovat dle svého zaměření).

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

Je důležité správně nadefinovat a rozdělit jednotlivé agendy, vždy se držet pohledu ze strany klienta, aby se v agendách dobře zorientoval. A dále dodržet jednotnost otázek a odpovědí – ve smyslu vyjádření vždy do stejné hloubky problému. Stalo se, že každý gestor v počátku pojal svou práci jinak a tak v některých agendách došlo k vysvětlení životní situace do velkého detailu, jinde bylo vysvětlení stručné, až nedostatečné. V průběhu realizace řešení došlo k postupnému sjednocení.

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

Při vytváření databáze otázek a odpovědí je nutné jasně instruovat osoby tyto otázky zpracovávající, zejména se zaměřením na udržení jednotné formy a rozsahu zpracování otázek a odpovědí. Ze stejného důvodu je též nutné, aby systém spravoval určený supervizor odpovědný za případnou korekci gestory zpracovaných otázek a odpovědí. Z tohoto důvodu se jeví jako vhodné centralizovat i oprávnění přímo administrovat systém (oprávnění publikovat má pouze supervizor na základě návrhu gestorů).

- Souhlasíte s prezentací Vašeho řešení na nadcházející Národní konferenci kvality ve veřejné správě a v časopise Veřejná správa jakožto s prezentací dobré praxe?

Ano.

7. Přílohy

Náhledy na aplikaci:

příloha č. 1: *náhled na úvodní stránku KONÍKa*

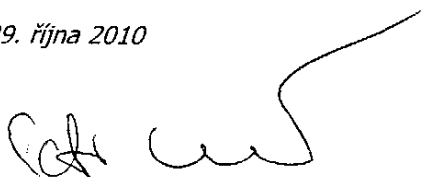
příloha č. 2: *ukázka otázek konkrétní agendy (doprava – řidičské průkazy)*

příloha č. 3: *ukázka odpovědi na konkrétní otázku (doprava – řidičské průkazy – Co pro mne znamená sankce zákazu řízení motorových vozidel?)*

příloha č. 4: *formulář pro doplňující otázku – „Nenašli jste odpověď?“*

Datum: 29. října 2010

Podpis:

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized first name followed by a surname, written in a cursive script.

Ověřovací doložka konverze do dokumentu obsaženého v datové zprávě

Ověřuji pod pořadovým číslem **12829198-22353-101029130201**, že tento dokument, který vznikl převedením vstupu v listinné podobě do podoby elektronické, skládající se z **5** listů, se doslovně shoduje s obsahem vstupu.

Zjišťovací prvek: **bez zjišťovacího prvku**

Ověřující osoba: **Irena Málková**

Vystavil: **Statutární město Pardubice**

V Pardubicích dne 29.10.2010



12829198-22353-101029130201