

PŘIHLÁŠKA

do soutěže

Chytrý úřad

2. ročník soutěže

Název projektu		
Chytrá administrativa		
Instituce veřejné správy, která se účastní soutěže (včetně adresy)		
Statutární město Chomutov - Magistrát města Chomutova Zborovská 4602, 430 28 Chomutov		
Telefon +420 474 637 250 +420 605 504 173	E-mail j.mares@chomutov-mesto.cz	
Fax. +420 474 637 254	Webové stránky www.chomutov-mesto.cz	
Kontaktní osoba vyplňující přihlášku Ing. Jan Mareš	Funkce vedoucí odboru ekonomiky	e-mail j.mares@chomutov-mesto.cz



BUSINESS WORLD

V Chomutově, 30.8.2007

Ing. Jan Mareš – autor přihlášky

.....

Ing. Theodor Šajka – tajemník magistrátu

.....

Projekt Chytrá administrativa

Projekt **Chytrá administrativa**, začal Městský úřad Chomutov a následně Magistrát města Chomutova realizovat v roce 2003. V tomto roce přešly na město kompetence bývalého okresního úřadu a samotný městský úřad se rozrostl tak, že byl lokalizován v několika budovách.

Samotný projekt byl zahájen částí, první etapou, která nesla pracovní název **Chytrá administrativa pro podnikatele**. Cílem vedení města tedy bylo **služby pro klienty** úřadu co nejvíce **centralizovat a sdružit** do několika málo objektů.

Za **podnikatelské centrum** byla vybrána budova bývalé střední školy, do které se město rozhodlo **soustředit všechny odbory a útvary úřadu, mající vazby a poskytující služby podnikatelům**, tedy právníkům osobám a fyzickým osobám podnikajícím na základě zvláštního zákona. Budova je pro všechny subjekty plně dostupná (i bezbariérově) a je lokalizovaná v centru města na jednom z městských náměstích.



Podnikatelské centrum – Husovo náměstí

Samotná rekonstrukce objektu trvala bezmála jeden rok, a objekt bývalé střední školy byl přizpůsoben k požadavkům výkonu veřejné správy. Vznikl tak **moderní úřad**, ve kterém jsou **soustředěny následující odbory: odbor obecní živnostenský úřad, odbor stavební úřad a životní prostředí**.

V podnikatelském centru bylo vytvořeno **centrální registrační místo pro podnikatele**. Podnikatelé zde mohou provést veškeré registrační úkony související s jejich podnikáním nejen vůči městu samotnému, ale i dalším institucím veřejné správy (Finančnímu úřadu, České správě sociálního zabezpečení, zdravotním pojišťovnám či Úřadu práce). Mnohé z úkonů lze provést elektronicky.

Klienti, a právě ve velké míře podnikatelé, si zde mohou soustředěně vyřídit veškeré své potřeby, od požádání o vydání živnostenského oprávnění, přes registraci samostatných hospodářicích rolníků, až po např. speciální záležitosti v oblasti životního prostředí, jako je vodohospodářské řízení, lesní hospodářství, ochrana ovzduší, odpadové hospodářství či záležitosti týkající se znečišťování ovzduší. V budově lze nalézt rovněž stavební úřad pro správní území obcí III. stupně, ale i speciální stavební úřad pro památkovou péči či stavební úřad vodohospodářský.

Klienti si tak v jednom centru může v klidu vyřídit i např. stavební povolení a další záležitosti týkající se jeho činnosti.

Centralizací odborů vykonávající státní správu pro podnikatelské činnosti do jednoho objektu však projekt zaměřený na snižování administrativní zátěže a byrokracie neskončil.

Úřad a následně magistrát zahájil v roce 2006 druhou etapu projektu **Chytrá administrativa**, v rámci které provedl mnoho dalších kroků směřujících k **omezení byrokracie ve vztahu k občanům a podnikatelům**.

Zavedení platebních terminálů

Jedním ze základních kroků bylo **umožnění klientům hradit veškeré povinné platby plynoucí vůči státní správě či samosprávě bezhotovostně elektronicky prostřednictvím platebních terminálů**. Městský úřad Chomutov se tak stal prvním úřadem v České republice, ale de facto v celé střední a východní Evropě, který umožnil svým klientům provádět úhradu svých plateb tímto moderním způsobem, který je již spoustu let běžný v komerční sféře. Logicky by bylo nesmyslné, pokud by si klient mohl vyřídit všechny své záležitosti, např. podat žádost o vydání živnostenského oprávnění a uzavřít smlouvu na svoz živnostenského odpadu, na jednom místě, ale úhradu poplatků by musel jít provádět hotovostně na pokladnu nebo provádět bezhotovostní převodem z bankovního účtu a čekat, než prostředky dojdou na účet města, které by mu následně vydávalo předmětné rozhodnutí. Městský úřad Chomutov iniciativně jednal s poskytovateli platebních terminálů, kteří se v první fázi zdáli zaskočení tím, že jejich služby chce využít instituce veřejné správy, a aktivně tak dopomohl vyvinout aplikaci, která umožnila při transakci prováděné prostřednictvím platebních terminálů identifikovat klienta a jím prováděnou platbu, zadáváním variabilního symbolu do platebního terminálu, což byla v minulosti věc neznámá a nevídaná (komerční obchodník nepotřebuje znát kdo mu platí a za co mu platí, tento sleduje pouze zisk či obrát, avšak obec musí veškeré platby poplatků, nájemného apod. přiřadit na individuální poplatkové účty svých klientů). Klienti tuto službu uvítali a brzy přijali za svou. Platební terminály byly následně rozšířeny na další pracoviště magistrátu a dnes lze tímto způsobem hradit veškeré úkony prováděné úřadem. Využití platebních terminálů na našem úřadě je dnes plně srovnatelné s komerční sférou a dosahuje téměř 20 %. Za tuto inovaci a omezení byrokracie obdržel úřad mimo jiné ocenění od Ministerstva vnitra **Cenu za inovaci v územní veřejné správě** (2. Národní konference kvality ve veřejné správě, 2005). Jak následně zástupci magistrátu zjistili při své návštěvě Bruselu v 12/2006, tak tato služba není zcela obvyklá ani v zemích Západní Evropy.

Bezkontaktní obsluha klienta

Samozřejmostí v dnešní době je, že veškeré úkony vůči úřadu může klient provádět elektronicky. Magistrát města Chomutova byl tak jedním z prvních úřadů, který plně disponuje **elektronickým podpisem** a je schopen přijímat a vyřizovat podání v elektronické podobě, kde při této formě komunikace klient ušetří jak svůj čas, tak u některých úkonů i správní poplatky související s provedením úkonu (úkony do 2 tisíc Kč včetně jsou od poplatku osvobozeny). Elektronická komunikace je rychlá a efektivní a opět šetří náklady a čas našich klientů.

Digitalizace písemností

Město již druhým rokem provádí **digitalizaci** svých **písemností**. V první fázi se zaměřilo zejména na archiválie stavebního úřadu. Klient, tedy v rámci stavebního řízení a architekt v rámci přípravy projektové dokumentace, může navštívit úřad a požádat si o materiály v digitální podobě. Tyto mu jsou za nepatrný poplatek poskytnuty na výměnném nosiči dat a odpadá tak nutnost jejich kopírování či opisování (a s tím související možnost poškození, ztráty originálního dokladu). Navíc úřad disponuje kopírovacími zařízeními a plotry do velikosti A0, kdy jako službu navíc umožňuje klientům veškeré podklady, plány, mapy apod. plnobarevně vytisknout. V rámci digitalizace vytvořilo město organizační složku Pomoc hendikepovaným, která zaměstnává v současné době 6 osob se zdravotním postižením, z nichž 4 se věnují přímo digitalizaci. Náklady na vybudování pracoviště digitalizace, včetně vybavení a SW pokryla z 80 % EU, dotace z úřadu práce rovněž z poloviny pokrývá mzdové náklady pracovníků digitalizace. Digitalizace je prováděna na dvousměnný pracovní cyklus. V rámci magistrátu se připravuje digitalizace dalších písemností úřadu.

Přístup do programu GISel

Samozřejmostí pro občany, podnikatele a klienty úřadu je plný přístup do **programu GISel**, kde mohou získat mapové plány území města Chomutova. V programu GISel je v současné

době několik desítek vrstev (např. pasporty zeleně, komunikací, rozvody inženýrských sítí apod.), ze kterých mohou klienti čerpat podklady pro svou práci.

Zřízení internetových infokiosků

Magistrát města Chomutova klade při obsluze svých klientů zvýšený důraz na elektronickou, bezkontaktní obsluhu. Aby umožnil přístup k zavedeným službám široké veřejnosti, rozhodl se zřídit **internetové infokiosky**. Internetové kiosky byly zprovozněny v roce 2005, a prostřednictvím těchto zařízení umožnilo město bezplatný přístup k internetu široké veřejnosti. Náklady na vybudování infokiosků hradil projekt EU. **Internetové kiosky**, umožňují občanům získat informace ze vnitř radnice a úřadu, zajistit si veškeré úřadem používané formuláře a dopředu si je vyplnit a připravit a případně i odeslat. Z veřejného internetu se každý zákazník úřadu může dozvědět o vyhlášených výběrových řízeních, veřejných zakázkách úřadu, a prostřednictvím informací například z webové stránky www.centralniadresa.cz i informace o veřejných zakázkách z celé republiky. Prostřednictvím bezplatného internetu si může každý klient během krátké chvíle získat veškeré informace z celosvětové sítě internet (s výjimkou blokových erotických stránek).

Přístup do programu AXIS

V rámci informačních infokiosků byl klientům umožněn přístup do **programu AXIS**, kde si každá fyzická i právnická osoba může získat informace o kterékoliv firmě a podnikateli působícím v České republice.

Bezkontaktní SMS objednávání

Další službou pro klienty úřadu je možnost **bezkontaktního objednání se na úřad pomocí krátkých textových zpráv** zasílaných prostřednictvím mobilních telefonů. Klient si může zvolit dobu, kdy chce úřad navštívit, čímž mu odpadá povinnost čekat na úřadě frontu. Úředník ví, jaký úkon chce klient na úřadě vyřídit a je na vyřízení úkonu plně připraven. V textové zprávě se klient dozví i jaký formulář je potřebný k úkonu vyplnit, či výši správního poplatku, který je za uvedený úkon klient povinen zaplatit. Tuto službu využívají zejména klienti registru vozidel a správních činností (občanské průkazy, cestovní doklady apod.). Zákazníci úřadu si tak na dálku volí den a čas návštěvy na úřadě a poplatky hradí prostřednictvím instalovaných platebních terminálů. Služba alternativně funguje i prostřednictvím e-mailu či aplikace umístěné na informačním servisu městského úřadu.

SMS vyzumívání o provedení úkonu

Nadstavbou je pak služba, kterou úřad své klienty **informuje** opět **formou krátké textové zprávy, že jejich úkon byl proveden** (např. že mají vydané rozhodnutí, vyroben průkaz apod.). Klient tedy nemusí na vyrobení např. řidičského průkazu čekat zákonných 21 dní, ale o tom že je již průkaz vyroben se dozví ihned co jej magistrát obdrží z centrální tiskárny cenin (obvykle 14 den). Po doručení zprávy si klient dokad zpravidla vyzvedává ten samý nebo následující den. Stejně tak vyzumíváme o vydání některých rozhodnutí např. povolení provozu VHP vydání živnostenského oprávnění apod., zde se lhůta zkrátila z zákonných 30 dní na 3 až 5 dní. Službu interaktivní komunikace se zákazníky prostřednictvím SMS ocenilo v roce 2005 Ministerstvo vnitra ČR, kde úřad v rámci 2. Národní konference kvality ve veřejné správě obdržel **Cenu za inovaci v územní veřejné správě**. Projekt jako jediný ze všech obcí rovněž postoupil na **Mezinárodní konferenci kvality, která se uskutečnila v roce 2005 ve finském Tampere**.

Software pro SMS komunikaci se zákazníky pomocí SMS na zakázku vytvořila Chomutovská společnost NOEL Plus. Jednorázové náklady činily cca 200 tisíc. Kč a byly částečně sníženy z prodeje dalších licencí jiným institucím. V současné době Chomutovský model používá již několik dalších desítek institucí nejen veřejné správy.

Služba Phone Book

Úplnou novinkou letošního roku, která prozatím završuje projekt Chytrá administrativa je **služba Phone Book**. Tato služba umožňuje klientům pomocí SMS zprávy požádat o sdělení

stavu bodů evidovaných v registru řidičů či **požádat o výpis z karty řidiče**, apod. Phone book se postupně rozrůstá o další úkony, které bude moci klient provádět z domova bez nutnosti návštěvy samotného úřadu. V současné době si klient úkon objedná, a je vyzvednut o jeho vyřízení (patříčný dokument má připravený k vyzvednutí na informačním servisu magistrátu). Klient již tedy nemusí chodit na úřad vyplňovat formuláře, platit poplatky za úkon, ale navštíví magistrát pouze jednou při vyzvednutí vyřízeného podání. Od září 2007 by měl být zpuštěn **e-Phone Book**, který prostřednictvím telefonního operátora umožní v rámci mikroplatby uhradit v ceně SMS i správní poplatek za požadovaný úkon a klient již nebude muset úřad navštívit vůbec. Žádost o provedení úkonu bude přijata elektronicky spolu s úhradou právního poplatku, odpověď obdrží klient rovněž dálkovým přenosem. Úřad tedy šetří čas, pohodlí a v neposlední řadě finanční prostředky svých klientů.

Přínosy projektu Chytrá administrativa

Významným prvkem je, že všechny nově zavedené služby provádí magistrát ve své režii a nikterak nezatežují klienty magistrátu. **Provozní náklady magistrátu na představené služby nepřevyšují měsíčně 4 tisíce korun (telefonní hovory, poplatky operátorům, energie)**, což je částka pro město s více než miliardovým rozpočtem poměrně zanedbatelná a politická reprezentace města se jí rozhodla vydat, aby mohla svým klientům nabídnout určitou přidanou hodnotu oproti jiným institucím veřejné správy.

Skutečnost, že dálková obsluha klienta je plánovaná usnadňuje práci i samotným zaměstnancům magistrátu. Zaměstnanec je vždy na klienta připraven, ví přesně, jaký úkon chce klient provést, má předem k dispozici žádosti a další potřebné podklady a dokumenty, což umožňuje rychlejší a efektivnější provedení úkonu. Dálkové objednávání se k fyzické návštěvě rovněž umožňuje předem plánovat časový snímek dne, kdy má úředník znormovaný jednotlivý úkon a klient přesně ví, v kolik hodin na úřad přichází a za kolik minut bude jeho úkon vyřízen. Vedoucímu odboru pak SW umožňuje plánovat časové rozestupy v době nepřítomnosti zaměstnanců na pracovišti (např. v době dovolené či pracovní neschopnosti). Po vyhodnocení se zjistilo, že tato služba je mezi zaměstnanci velmi oblíbená (vedla k soutěživosti a zvýšení přesnosti obsluhy klienta). Samotní zaměstnanci nejvíce oceňují, že mají dopředu přesné informace o požadovaném úkonu a mají čas se na tento úkon připravit, což na druhou stranu vede k větší spokojenosti klientů.

Celý projekt není ani nikterak náročný na softwarové ani hardwarové vybavení magistrátu. Veškeré aplikace běží na stávajícím vybavení úřadu a jsou plně kompatibilní se stávajícími aplikacemi užívanými magistrátem. Náklady na vytvoření aplikace k SMS službám jsou popsány výše a k celkovému užítku aplikace jsou zanedbatelné, protože odstranily i zbytečné náklady na další pracovní sílu. Ostatní zařízení jako např. platební terminál jsou pro magistrát beznákladové (bezplatném zapůjčení bankou apod.). Hradíme tedy pouze jejich provoz.

Jednotlivé součásti projektu Chytrá administrativa byly financovány nebo z velké míry kofinancovány z projektů EU. Magistrát tak zaznamenal značnou úsporu vlastních prostředků. Poslední služba Phone book je koncipována jako finančně soběstačná – klient zaplatí v SMS za úkon i zpětné vyzvednutí.

Na samý závěr se sluší uvést, že **první fáze projektu Chytrá administrativa pro podnikatele obdržela v prosinci roku 2006 v Bruselu v rámci prvního ročníku Evropské soutěže Evropská cena za podnikání – European Enterprise Award, 2. místo v kategorii Cena za omezení byrokracie.**

Úplný projekt Magistrátu města Chomutova – Chytrá administrativa, je poprvé prezentován v rámci této přihlášky do soutěže Chytrý úřad.