

Elektronická komunikace města s občany a automatizace interních procesů úřadu

Příklad Mohelnice potvrzuje, že výhody elektronické komunikace s úřadem lze přinést i občanům venkovské oblasti, kde lidé nejsou vybaveni elektronickými podpisy a že nasazení takového řešení je v i silách menšího města. V současné době je pokryto více než 70 nejběžnějších životních situací a postupně se pracuje na dalších. Investice do formulářové technologie byla navíc využita i k automatizaci některých interních procesů úřadu.

Zákazník: Desetitisícové moravské město

Město Mohelnice leží v Olomouckém kraji a má asi 10 tisíc obyvatel. Radnice s osmdesáti zaměstnanci je kromě místní samosprávy pověřena jménem ústřední vlády výkonem státní správy v okolí (19 000 osob).

Původní situace: Nepohodlné pro občany i úředníky

Občan, který chtěl podat žádost, ohlášení nebo uskutečnit jiné podání, musel absolvovat poměrnou komplikovanou cestu, jakou dosud známe z jiných českých a moravských měst. Tedy vybrat správný formulář (což někdy není jednoduché) a dojít si pro něj na městský úřad nebo si jej vytisknout z internetové stránky města. Dále tento formulář vyplnit a doporučeně odeslat nebo odnést do podatelny. Často se stávalo, že dokument obsahoval chyby, některé informace chyběly, nebyly doloženy správné přílohy apod. V takových případech musel občan dojít na úřad několikrát, doplnil chybějící údaje nebo dodal další přílohy. Také pro úředníky bylo takové uspořádání zbytečně pracné - nejen kvůli přepisování údajů, ale zejména proto, že občas museli občana



opakovat kontaktovat a žádat o doplnění či vysvětlení podání. Občas dokonce nezbylo než pozvat občana znovu na úřad, projít s ním formulář a vysvětlovat správné vyplnění jednotlivých kolonek.

Možnosti elektronické komunikace nebyly příliš využívány, protože většina obyvatel Mohelnice a okolí nebyla vybavena elektronickým podpisem a nejsou schopni nebo ochotni učit se pracovat s pokročilejšími informačními technologiemi. Pokud by po nich úřad něco takového požadoval, dali by přednost papírům. Ani datové schránky fyzických osob se nerozšířily masově.

V úřadu by byli uvítali také elektronizaci a automatizaci některých interních procesů.

Po nasazení řešení: Snadno, efektivně, bez chyb

Na webové stránce města Mohelnice jsou k dispozici inteligentní formuláře pro řešení různých životních situací. Občan si stáhne formulář do svého počítače. Po otevření se mu zobrazí identická podoba papírového tiskopisu. Rozdíl je „jen“ v tom, že vyplnění inteligentního formuláře je podstatně snadnější - formulář poskytuje kontextovou nápovědu, provádí kalkulace, upozorňuje na povinné sekce, provádí logickou kontrolu apod. Občan formulář postupně vyplňuje, má i možnost uložit jej v rozvyplněném stavu do svého počítače. Jakmile je dokument hotov, odešle jej občan jediným kliknutím (pomocí webových služeb) městskému úřadu.

Úředníci provedou kontrolu, že je podání vyplněno správně, případně opraví chyby, pozvou občana k osobní schůzce a informují

„Inteligentní formuláře od Software602 dobře vyhovují tomu, co potřebujeme. Zatím se nestalo, že bychom narazilo na něco, co tato technologie neumí.“

jej, které přílohy má s sebou donést. Do té doby může občan sledovat stav zpracování svého podání na internetu.

Ti, kdo nemají počítač s připojením k internetu nebo mají z nové technologie obavy, mohou využít počítačových stanic přímo na úřadě, kde jim úředníci v případě potřeby pomohou s vyplňováním.

Data, která občané zadají do inteligentních formulářů jsou automaticky přenášena do informačních systémů městské radnice, takže odpadá jakékoliv přepisování. Zároveň radikálně klesla chybovost podání a zbývající chyby mohou být snadno opraveny.

Formulářová technologie je využívána i k elektronizaci a automatizaci některých interních procesů, jako například administrativa služebních cest, dovolenky či schvalování nákupů.

Dodávka: Ucelené formulářové řešení

Město využívá kompletní formulářové řešení, včetně nástroje pro vytváření formulářů Software602 Form Designer a systému pro řízení jejich oběhu Software602 Form Server. Formuláře jsou vyplňovány pomocí aplikace Software602 Form Filler. Řešení bylo budováno v úzké spolupráci městských inženýrů a společnosti Software602. Experti Software602 dodali inteligentní formuláře a upravili je podle požadavků města Mohelnice. Zároveň proběhlo vyškolení městských inženýrů, aby se mohli sami podílet na změnách a vytváření formulářů a postupně tuto činnost přebírat.

Vybudování řešení trvalo několik měsíců. První fáze zahrnovala 55 inteligentních formulářů, které pokrývají oblasti dopravní agendy (oznámení o řídičské oprávnění odpady, žádosti o registraci knihy apod.), sociální agendy (žádosti o různé druhy sociálních příspěvků), stavební agendy (stavební oznámení, žádosti o stavební povolení atd.), živnostenského úřadu (žádosti o různá podnikatelská povolení), životního prostředí (povinná hlášení majitelů lesů, žádost o povolení na domácí čistírnu atd.) a samosprávy (pozemkové záležitosti a osvobození od poplatků).

Interní procesy byly elektronizovány nasazením připravených sad formulářů. Tyto formuláře však byly v řadě případů upraveny podle specifických požadavků mohelnického úřadu.

Formulářové řešení bylo oceněno jako nejlepší elektronická služba v soutěži Zlatý erb za rok 2008 a v témže roce zvítězilo v soutěži Chytrý úřad. Na základě tohoto úspěchu bylo obdobné řešení nasazeno i v jiných českých a moravských městech.

„Inteligentní formuláře od Software602 dobře vyhovují tomu, co potřebujeme. Zatím se nestalo, že bychom narazilo na něco, co tato technologie neumí. Proto jimi chceme v dalším kroku pokrýt i interní žádanky úřadu,“ shrnul své zkušenosti tajemník úřadu Bohuslav Jásenský.

Zároveň proběhlo vyškolení městských inženýrů, aby se mohli sami podílet na změnách a vytváření formulářů a postupně tuto činnost přebírat.

Data, která občané zadají do inteligentních formulářů jsou automaticky přenášena do informačních systémů městské radnice, takže odpadá jakékoliv přepisování.



O Software602

Software602 patří ke středoevropské špičce v oblasti elektronizace dokumentů a elektronizace procesů. Zákazníky společnosti Software602 jsou střední a větší organizace ve všech sektorech trhu. Firma je jedním z klíčových dodavatelů českého eGovernmentu a realizovala také stovky projektů v podnikové sféře. Svým zákazníkům dodává řešení založená na oběhu inteligentních formulářů a tvorbě elektronických dokumentů se zachováním právního účinku. Využívá k tomu nejen vlastní produkty, ale i produkty třetích stran. Těží při tom z rozsáhlých praktických zkušeností, dobré znalosti legislativy, unikátní projektové metodiky a ověřené schopnosti řídit složité projekty.

Kontaktujte nás

Software602, a.s.
Hornokráčská 15, 140 00 Praha 4
e-mail: info@602.cz, tel: 222 011 602
web: www.602.cz

software602