

# Informační systém pro komunikaci občana s úřadem

OSTRAVA

(eSMO)

Ing. Vít Ruprich

Ing. Jaromír Tomala

statutární město Ostrava



# Výchozí stav komunikace občana s úřadem

- Vícenásobná návštěva úřadu občanem pro vyřízení jeho žádosti,
- Podávání žádostí v ohraničených úředních hodinách,
- Vícenásobné vyplňování údajů občana do formulářů,
- Neexistující přehled o stavu vyřizování požadavku občana.



# Příležitosti pro komunikaci občana s úřadem

- Zavedení nových komunikačních kanálů pro komunikaci občana s úřadem (telefon, sms, informační kiosek, webové stránky),
- Zprovoznění vybraných služeb veřejné zprávy v elektronické podobě,
- Vzdálené a interaktivní využívání služeb veřejné správy bez časového a místního omezení.



# Strategie v komunikaci občana s úřadem

- Zavedení informačního systému pro komunikaci občana s úřadem (eSMO).
- eSMO je reakcí na silné a slabé stránky, příležitosti a hrozby v komunikaci občana s úřadem.
- Zavedení IS eSMO je jedním z klíčových opatření definovaném ve Strategickém plánu rozvoje statutárního města Ostravy na léta 2005-2013.



# Obsah eSMO

- Vybudování komunikační infrastruktury,
- Zprovoznění vybraných služeb veřejné správy na této infrastruktuře,
- Dostupnost těchto služeb na nových komunikačních kanálech,
- Implementace informačního systému s charakteristikou CRM.



# Komunikační infrastruktura eSMO

- 23 samoobslužných kiosků
- 10 obslužných informačních recepcí umístěných na úřadech městských částí
- Centrum informační a komunikační technologie (IKT centrum)
- 7 veřejných bezdrátových přístupových bodů k širokopásmovému internetu
- Call centrum



# Nové komunikační kanály

- Web: Webová aplikace dostupná prostřednictvím internetu, kiosků a recepcí
- E-mailová zpráva
- SMS zpráva z mobilního telefonu
- Telefonní hovor směrovaný na operátora v Call centru, včetně využití nástrojů IVR, CTI.
- Budova střediska správních činností – záměr je nabízet občanovi vyřízení více úkonů veřejné správy najednou v jedné lokalitě



# Informační systém s charakteristikou CRM

- Procesní řízení činností při poskytování výkonů veřejné správy
- Univerzální využití systému pro vyřízení jakékoliv agendy v působnosti SMO
- Princip otevřenosti IS s možností postupného zprovoznování služeb
- Konektor do stávajících aplikací s lokální nebo celostátní působností



# Přínosy občanům

- Přehled o stavu vyřizování požadavků občana
- Snížení vícenásobných návštěv úřadu
- Zlepšení dostupnosti služeb
- Šetření času a nákladů
- Snížení byrokracie
- Zvýšení spokojenosti se službami veřejné správy



# Přínosy pro statutární město Ostrava

OSTRAVA

- Snížení pracnosti a časové náročnosti při zpracovávání požadavků občanů
- Zefektivnění služeb veřejné správy



# Etapizace eSMO

- 1. Etapa: zavedení 2 služeb veřejné správy, 10 kiosků, 10 informačních recepcí, 2 veřejné přístupové body k širokopásmovému internetu, 1 Call centrum
- 2. Etapa: 20 služeb veřejné správy, 13 kiosků, 5 veřejných přístupových bodů k širokopásmovému internetu, 1 IKT
- 3. Etapa: zavedení zbývajících služeb veřejné správy



# Časový harmonogram eSMO

- Začátek přípravy projektu:  
červenec 2004
- Ukončení 1. a 2. etapy projektu:  
prosinec 2006
- Ukončení 3. Fáze:  
prosinec 2008

