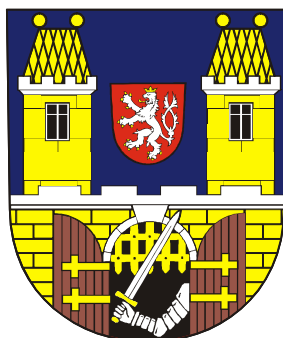


Callcentrum Praha 1

Pilotní provoz linky podnětů občanů prostřednictvím Call Centra



2008

Identifikace	Datum vypracování	Zpracoval
MČ Praha 1	15.9.2008	odb. INF, ÚMČ Praha 1

1. Úvod

Městská část Praha 1 leží v centrální oblasti Prahy a byla ustavena roku 1990 jako jedna z 57 městských částí. Vykonává rozšířenou působnost státní správy, a je tak již od svého vzniku jedním ze správních obvodů, jejichž počet se 1. července 2001 ustálil na 22. Katastrální výměra Prahy 1 činí 5,53 km². K 31.12.2004 žilo na území Prahy 1 celkem 32 552 obyvatel.

Území MČ Praha 1 se rozkládá v centru Prahy po obou březích Vltavy a zahrnuje většinu středověkého jádra města. Většina Prahy 1 je zapsána jako součást světového kulturního dědictví UNESCO. Na území Prahy 1 se nacházejí téměř všechny významné pražské turistické cíle jako Pražský hrad, Staroměstské náměstí, Karlův most nebo židovská čtvrt Josefov. Na Malé Straně sídlí parlament a vláda České republiky, zatímco hlavní budovy Univerzity Karlovy najdeme na Starém Městě.

MČ Praha 1 cílevědomě pracuje na využití moderních informačních a komunikačních technologií v oblasti veřejné správy. Snaží se tak nejen občanům této MČ ale i dalším zájemcům co nejvíce usnadnit přístup k informacím, které je zajímají, dát jim možnost obousměrné komunikace moderními prostředky.

2. Cíl projektu

Záměrem vzniku "bezplatné linky pro podněty občanů" je přiblížit Úřad MČ Praha 1 svým občanům i návštěvníkům městské části. Každý občan (obyvatel) se setkává denně se situacemi, kdy potřebuje v rámci svého bydliště předat stížnost, podnět, dotázat se a v případě své spokojenosti i poděkovat. Cílem projektu je tyto potřeby obyvatel uspokojit a zapojit občany do správy města, probudit či oživit jejich zájem veřejné záležitosti. Umožnit přímé zapojení obyvatel do řešení každodenních problémů, se kterými se setkávají v blízkosti svého bydliště. Návštěvník naší městské části může přispět svým pohledem z vnějšku.

Rok	Počet stížností	% k počtu obyvatel	Podíl stížností v roce	2007	
2004	356	1,12%	Typ stížnosti	Počet stížností	% k počtu stíž.
2005	420	1,32%	Rušení nočního klidu	52	16,72%
2006	395	1,24%	Nepovol. staveb. čin.	34	10,93%
2007	311	0,98%	Neoprávněné zábory	26	8,36%
Prům. počet obyv.	31 812		Počet stížností v 2007	311	

3. Popis stavu před zavedením projektu

Úřad MČ Praha 1 dlouhodobě umožňuje komunikaci s obyvatelstvem i s návštěvníky Prahy prostřednictvím svých webových stránek www.praha1.cz (v současné době probíhá jejich generální přestavba a modernizace), pomocí přímé elektronické pošty na úředníky, elektronických podání na elektronickou podatelnu (adresa posta@praha1.cz) a informačních kanceláří. Významný je např. projekt „Starostovy uši“ s e-mailovou adresou usi@praha1.cz a webovým zázemím na www.praha1.cz a s patnácti okruhy dotazů.

Služba ve věcné náplni cíle projektu, v časovém rozsahu 7/24 (7 dnů v týdnu a 24 hodin denně), ve způsobu komunikace telefonem s živým operátorem, však doposud neexistovala.

4. Návrh řešení

Linka podnětů je zajištěna formou outsourcingu příslušejícího komunikačního centra MČ Praha 1. Správa, provoz a administrace systému bude realizována formou služby po dobu (zatím) 1 roku s vazbou na procesy a technologie MČ Praha 1.

5. Realizace projektu

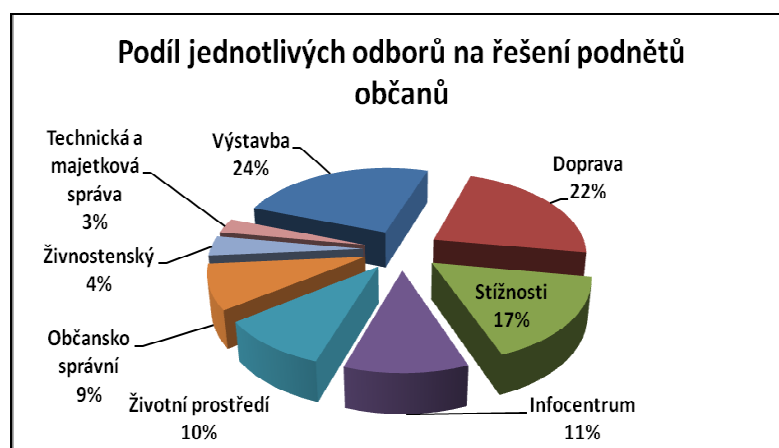
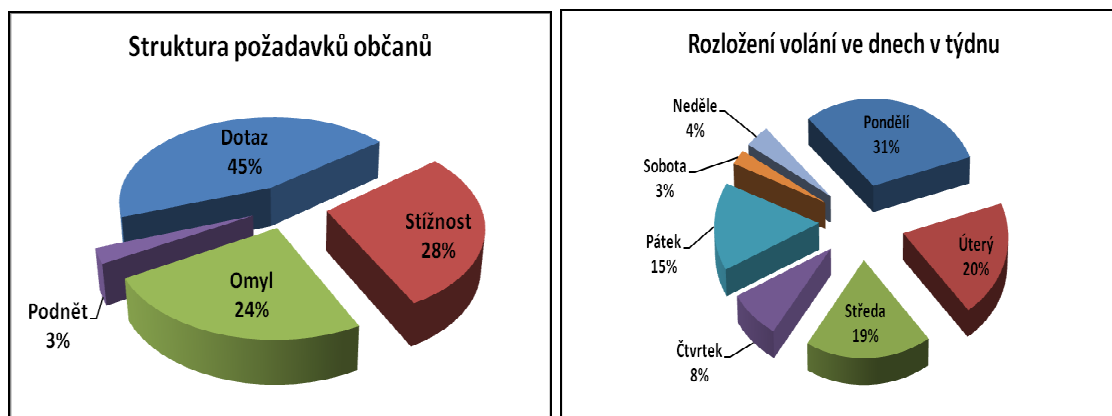
Byla vytvořena mapa identifikace občanských podnětů a jejich řešitelů. Analýzou přijatých stížností za rok 2007 jsme zjistili, že celá řada podnětů vzniká mimo pracovní dobu úřadu. Byl zahájen pilotní provoz linky 800Praha1 (800772421), pro občana bezplatná (Zelená linka), v provozu je 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Linka je obsluhována operátory, nejde tedy o nějaký neosobní záznamník. Je určena především pro přijímání podnětů z oblasti: nepovolených záborů veřejného prostranství, hluku v souvislosti se stavební činností, rušení nočního klidu, znečišťování veřejného prostranství, rušení veřejného pořádku. V rámci pilotu se pravidelně analyzují podněty občanů a jejich řešení. Každým podnětem se úředníci zabývají nejpozději do 120 minut od nahlášení. Podněty občanů jsou řešeny v nepřetržitém režimu i ve dnech pracovního klidu. Naléhavé záležitosti řešíme bez prodlení v součinnosti s městskou policií, správci komunikací, dopravním podnikem, správci městského mobiliáře apod. O vyřízení každého podnětu je občan (obyvatel) telefonicky informován.

6. Zhodnocení projektu

Otevřela se nová cesta komunikace obyvatele nebo návštěvníka Městské části Praha 1 s radnicí, s Úřadem MČ Praha 1. Projekt přispívá ke zlepšování pořádku na veřejných prostranstvích v Praze 1, ke zlepšování životního prostředí, ke zkrášení Prahy 1, ke zvýšení atraktivnosti lokality Prahy 1, omezení rušivých elementů, které kazí dojem u návštěvníků a zhoršují pohodu obyvatel. Obecně se zlepšuje stav veřejného pořádku. Většina zaznamenaných podnětů byla vyřešena v řádu hodin, o vyřešení podnětu je občan vždy vyrozuměn zpětným zavoláním. V případě, že podnět vyžaduje delší řešení příslušnými odbory úřadu, je občan telefonicky informován o průběhu řešení a příslušných termínech přímo odpovědným úředníkem. V rámci zkušebního provozu byly zaznamenány i dotazy na možnost parkování při stěhování v obvodu městské části, umístění kontejnerů na tříděný odpad nebo na pravidelný úklid ulic.

Městská část Praha 1 vsadila na „RADOST“ v komunikaci s občanem, což prezentuje rychlost, aktivitu, dostupnost, osobní přístup, spolehlivost, týmovou práci. Zřízení „Linky pro podněty občanů“ se ukazuje jako efektivní. Možnost komunikovat s občanem 24x7x365, pomocí plně vybaveného kontaktního centra, se osvědčilo. Za dobu pilotního provozu můžeme konstatovat:

- komunikace mezi Call Centrem a Úřadem začíná pracovat efektivně (kratší doba předání požadavku)
- je zmapována identifikace možných požadavků a životních situací
- zrychluje se odbavování požadavků
- o každé události existuje záznam, včetně evidence jeho pohybu, stavu řešení a výsledku
- probíhá optimalizování definovaných procesů pro zpracování jednotlivých typů stížností a podnětů
- Ukazují se i nové podněty pro zefektivnění služby (zájem o informace nad rámec poskytovaných služeb)



7. Budoucí vývoj

Na základě zhodnocení pilotního provozu, předpokládáme možnost hlubší integrace a to v oblastech:

- rozšíření o další agendy a služby; je možné předřadit hlasovou aplikaci pro rozlišení požadavku volajícího – využití hlasového portálu
- integrace, automatické předávání nahlášeného – například do spisové služby – „hlasová podatelna“
- pomocí webového formuláře bude moci občan na základě přiděleného identifikačního čísla kdykoliv nahlédnout jaký je aktuální stav požadavku a sledovat průběh řešení.

8. Závěr

Kontakty:

Radka Fleischmannová, tajemník úřadu
e-mail: radka.fleischmannova@praha1.cz
telefon: 221 097 251

webové stránky: www.praha1.cz