

## Informační systém Městského úřadu Šlapanice

Městský úřad Šlapanice je institucí města s rozšířenou působností. Pod jeho správu spadá i dalších třicet devět obcí v okolí Brna, celkem více než šedesát tisíc obyvatel. Z této skutečnosti vyplývá, že kvalita a rychlost zpracování zdejší rozsáhlé agendy jsou podmíněny vedle kompetentnosti lidí do značné míry i úrovní vybavenosti úřadu moderními informačními technologiemi.

### Řešení informačního systému

Úkol zadaný dodavateli, zjednodušeně řečeno, zněl: Vše, co má vazbu na ekonomiku, převést do systému Microsoft Dynamic NAV. Veškerou administrativu týkající se porad, smluv atd., ale také ISO, zpracovávat v SharePoint.

Vlastní řešení obou systémů, které připravil dodavatel, bylo náročné z více důvodů. Především prvotní analýza fungování úřadu zpracovaná externím specialistou se ukázala nedostatečná vzhledem k možnostem, které oba navrhované systémy nabízejí. I další výměna informací mezi zadavatelem a dodavatelem zprvu narážela na úskalí, která vyvěrala z ne zkušenosti některých pracovníků MěÚ Šlapanice s nejnovějšími informačními technologiemi, ale také z novosti cílového prostředí pro vývojové pracovníky dodavatele. Společná řeč nicméně byla brzy nalezena.

Řešení obou částí systému si vyžádalo vedle změn v myšlení úředníků také změny v procesech případně i v použitých modulech systémů.



### Počátek modernizace

První nástup dvou významných systémů na MěÚ Šlapanice se datuje do roku 2007, kdy zde byl účetní systém Gordic nahrazen ekonomickým systémem Microsoft Dynamic NAV. Nebyl ovšem implementován v celém spektru svých možností, ale pouze ve velmi omezeném rozsahu, který dovozovaly tehdejší finanční možnosti úřadu. (Šlo o účetnictví a některé jednoduché funkcionality.) Zároveň byl pořízen i administrativní systém SharePoint pro tvorbu, zpracování a evidenci dokumentů. Rovněž jen ve své nejzákladnější verzi.

## System Microsoft Dynamic NAV

„Prvním úkolem bylo přesně si vyjasnit potřeby klienta a pochopit fungování jeho úřadu. Východiskem další práce byl upgrade stávajícího systému Microsoft Dynamic NAV na požadovanou vyšší verzi, která přinesla jak nové možnosti, tak i rozšíření původních funkcionalit. Převáděla se jak data, tak i stávající zakázkové moduly,“ vysvětluje Radek Pjajčík z NAVERTICA a.s., tvůrce řešení této části zakázky. „Pokud jde o data, základem byly kontakty a informace o tzv. zákaznících, tedy o lidech, kteří mají nějaký platební styk s MěÚ. Tyto údaje nebyly zcela v pořádku, objevovaly se duplicitně i vícenásobně, nevědělo se přesně, co kdo platí apod. Připravili jsme nástroje pro čištění a slučování záznamů. Nastavily se různé kontrolní validace, aby už k duplicitám a jiným chybám nedocházelo - porovnání rodným číslem, IČO, kombinacemi názvu, adres, data narození atd. Poté byla databáze kontaktů navázána na Registr evidence obyvatel, aby se data aktualizovala v čase.“

Zásadně byly rozšířeny funkcionality systému. Stávající procesy se upravily, aby byly výhodnější a také, aby se s nimi lépe pracovalo. Dnes systém obsahuje veškerou ekonomickou agendu MěÚ Šlapanice. Jako příklad uvádíme ty nejnámější oblasti.

- Poplatky za psy, za odvoz odpadu, apod. Generují se automaticky v čase. Systém obsahuje i nástroj pro upomínkové a exekuční řízení.
- Poplatky za užívání veřejného prostranství, správní poplatky, živnostenské poplatky, poplatky z matriky...
- Úřad vystavuje v systému na poplatky faktury. Bankovní modul umožňuje platby občanů-zákazníků převodem i v hotovosti na pokladně.
- Obchodní agenda s dodavateli energií a služeb (například veřejné osvětlení, údržba a opravy chodníků a komunikací aj.)
- Obchodní agenda s dodavateli investic.
- Systém hlídá mimo jiné splátky a půjčky na objednané investice či služby, splátkové kalendáře, termíny splatnosti apod.
- Modul rozpočtu umožňuje evidenci rozpočtu úřadu s rozpadem na rozpočtovou skladbu a především kontrolu rozpočtu oproti skutečným výdajům. Systém neumožní vystavit novou objednávku, pokud v dané chvíli nejsou dle aktuálního stavu rozpočtu k dispozici finanční prostředky. Uživatel s patřičnými oprávněními si může přímo nad nákupním modulem zobrazit, jaká výše prostředků je ještě pro danou oblast - na základě účetní osnovy v kombinaci s rozpočtovou skladbou – ještě k dispozici.
- Agenda hřbitovních míst na šlapanickém hřbitově.
- Správa budov (Facility management). Pronájmy bytových i nebytových prostor s automatickým rozúčtováním služeb.
- Systém sleduje dlouhodobý majetek, eviduje odpisy.
- Dopravní pokuty – evidence a vymáhání.
- Systém neobsahuje mzdovou agendu. Evidence pracovního času vzniká v docházkovém systému dodaném v rámci informačního systému a slouží jako podklad pro výpočet mezd v autonomním systému. Částky na mzdy jsou ovšem v systému evidované.
- Nástroj pro zaslání měsíčních ekonomických výsledků na Krajský úřad.
- Systém umožňuje výměnu informací s vyššími orgány (stát, kraj) týkajících se například rozpočtů a změn v nich.
- Předdefinování parametrů vyplývajících ze změn legislativy týkajících se například poplatků uživatel provádí „ručně“.

## Zadání pro komplexní řešení

Skutečnou technologickou modernizaci provozu úřadu umožnila až v roce 2010 vypsaná Výzva č. 53 Odboru strukturálních fondů Ministerstva vnitra ČR.

„V operačním programu Lidské zdroje a zaměstnanost nabízela možnost získání grantu pro tento účel. Naším záměrem bylo rozšířit oba instalované systémy do téměř plné funkčnosti, abychom je mohli využívat daleko obsáhleji a efektivněji než doposud,“ vysvětluje Václav Hrabálek, tajemník MěÚ Šlapanice. „Naším hlavním cílem bylo metodicky a funkčně sjednotit řadu spisových i ekonomických agend, které jsme doposud zpracovávali různými nesystémovými způsoby. Chtěli jsme tím zjednodušit a zpřehlednit pořizování, evidenci i přístup ke všem vybraným agendám či dokumentům. Což, mimo jiné, podmiňovalo i úspěch naší snahy o vyšší efektivitu práce úřadu, úsporu pracovního času i pracovních sil.“



Václav Hrabálek

Žádost MěÚ Šlapanice o dotační grant byla schválena na částku téměř deseti milionů Kč (cena zakázky včetně DPH). Suma obsahuje i povinnou patnáctiprocentní finanční spoluúcast z rozpočtu města. Z výběrového řízení na dodávku komplexního ekonomického i administrativního systému vyšla vítězně brněnská firma NAVERTICA a.s.

„Technické řešení systému stojí v rozhodující části na využití daných modulů Microsoft Dynamic NAV. Mezi speciality řešení patří použití našeho firemního add-on modulu Municipality, který slouží mimo jiné k výše zmíněné správě poplatků a pohledávek a umožňuje napojení na registry a také komunikace s Krajským úřadem a státem,“ vysvětluje Radek Pjajčík.

K ekonomickému systému Microsoft Dynamic NAV byl dodán tzv. Jet Reports. Jde o nadstavbu, která slouží pro vytváření reportů v programu Excel. Jsou uživatelsky přístupnější než původní reporty v Microsoft Dynamic NAV. Za pomoci Jet Reports mohou být řešeny například přehledy o plnění a čerpání rozpočtů v časové ose několika let.

## Microsoft SharePoint

Na bázi Microsoft SharePoint se řešila celá problematika elektronizace dokumentů.

„V MěÚ Šlapanice fungovalo velké množství workflow (tj. postupů, procesů, činností) v papírové podobě. Písemné dokumenty, šanony, košilky, podmíněnost podpisy, povinnost vyvěšování apod. Z toho vyvěraly provozní problémy jako například pomalá dohledatelnost dokumentu, zastupitelnost nepřítomného kompetentního pracovníka a jiné,“ popisuje výchozí stav Marek Hlaváč z NAVERTICA a.s., autor této části nového informačního systému. „Zadání směřovalo ke vzniku jednoho systému, ve kterém lze vše snadno a rychle najít a příslušným způsobem s dokumenty pracovat. Na počátku bylo nutno dané dokumenty elektronizovat. Používá se několika metod: Skenování přímo do SharePointu, rozpoznávání textu na kopírce a předání do SharePointu, vložení dokumentu v elektronické podobě. Následně proběhla definice parametrů workflow. Ta standardně zakládá úkoly podobně jako v Outlooku: dokument má parametr a uživatel rozhoduje, zda dokument schválit nebo zamítnout - dokončit workflow. Výhodou je, že vše, co se s dokumentem dělo, je vždy dohledatelné na jednom místě. Systém nelze ošidit, vždy se eviduje kdo, případně kdo za koho v rámci zastupitelnosti, dokument schválil nebo v něm udělal změnu. To jsou hlavní důvody zavedení systému.“



Poznámka: SharePoint je velmi flexibilní systém. Je obecně možné jím snadno nahradit více typů agend, na které existují nástroje v jiných různých elektronických systémech. Uživatel ušetří tím, že na vše vystačí jen se systémem jedním – Microsoft SharePoint.

Realizace předpokládala především rozsáhlou analýzu, jaké existují u klienta procesy. Následoval návrh řešení, který by pokrýval potřeby fungování úřadu a zároveň byl přínosný ve smyslu interface, komfortu, úspory času atd.

„Problémy a zvláštnosti řešení odrážely fakt, že vertikála fungování úřadu je poměrně specifická“ říká Marek Hlaváč. „Mám na mysli spisovou službu, řízení porad a úkolů, zápisy z jednání zastupitelstva a rad. Většina se musí podle předpisů ověřovat, publikovat na webu, na nástěnce, platí určité časové lhůty atd. Na přání zákazníka bylo třeba několika úprav v oblasti formátu výstupu i workflow. Principiálně jsou procesy podobné jako v komerční sféře, ale mají jiné parametry.“

Problematika zabezpečení dokumentů se týká především ISMS. SharePoint umožňuje nastavit práva až na úrovni jednotlivých položek ve velkém množství kombinací. Například právo na čtení, právo na zápis, právo na čtení a na zápis, na mazání ale ne na vkládání a podobně.

Převedení stávající agendy do nového systému bylo realizováno kombinací tří možností.

- „tlustá čára“ k určitému datu - tam, kde z historických důvodů existovalo velké množství dat v původním systému (včetně papírové podoby)
- import veškerých dokumentů zpětně, minimálně z důvodů evidence v jednom místě
- vytvoření nového systému, ať už původní dokumentace byla v čemkoliv

*„Zajímavostí řešení na MěÚ Šlapanice byl už samotný veliký rozsah s nasazením takřka všech našich modulů,“ dodává Marek Hlaváč. „Bylo třeba také dbát na přizpůsobení řešení konkrétním požadavkům zákazníka. Systém to umožňuje poměrně lehce a také finančně přijatelně.“*

## Implementace za provozu

Rozšíření obou systémů bylo v celém rozsahu projektu implementováno před koncem roku 2011. Jelikož úřad je dislokován na dvou místech (podstatná část v Brně a menší část ve Šlapanicích), jsou pracoviště propojena on line do jedné interní sítě.

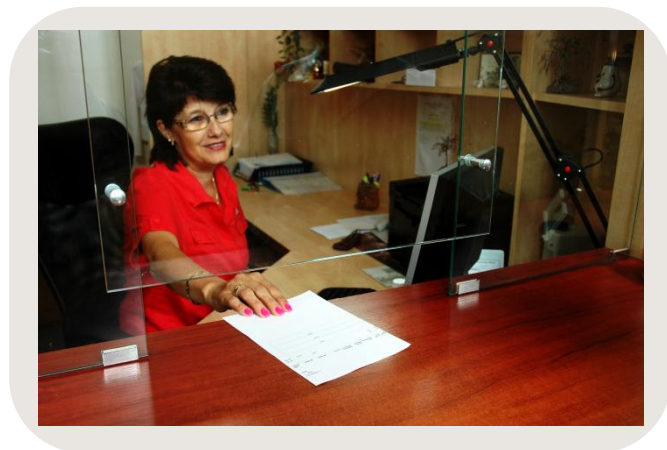
Pro zdárnou aktivaci systémů do běžného denního provozu bylo nutné vyškolit všechny pracovníky, kteří s nimi přicházejí do styku. Konzultanti z NAVERTICA a.s. připravili celkem padesát sedm celodenních školení. *„Proběhla formou workshopů – uživatelé si na notebookách prakticky osahávají systém podle pokynů školitele. To se osvědčilo jako nejefektivnější metoda,“ zdůraznil Marek Hlaváč. Radek Pjajčík dodává: „Samozřejmě, že jsme se setkali s lidmi šikovnými i s některými v přístupu k moderní technice, řekněme, váhavějšími.“ Václav Hrabálek souhlasí: „Sice ne všichni pracovníci úřadu byli od počátku dobře ‘nastartováni’ k přijetí nového způsobu práce v implementovaných systémech, ale i s pomocí dvou našich schopných vyškolených metodiků, informatiků a manažerky kvality se postupně daří systémy zdárně zavádět do rutinního fungování všech pracovišť. Pro zajištění plnohodnotného využití nezanedbáváme ani nutnou kontrolu správného využívání.“*

## Skutečné přínosy nového informačního systému

*„Zjednodušení práce, sjednocenost procesů v jednotlivých agendách, průkaznost veškeré činnosti ekonomické oblasti, úspora pracovního času, například ve správě budov, evidenci poplatků, ale i jinde, je zřejmá,“ shrnuje přínosy Radek Pjajčík. „Ekonomická agenda je v reálném čase přístupná všem kompetentním pracovníkům MěÚ – mají aktuální přehled, informace o stavech na účtech, pohledávkách, dlužích a podobně.“*

Marek Hlaváč se připojuje ke kolegovu hodnocení: *„Hlavní devizou nasazeného systému SharePoint je úspora času uživatelů. Může se v některých agendách stát, že pracovník stráví víc doby než dříve vkládáním dat do systému, ale následně všichni ostatní už ztratí podstatně méně pracovního času hledáním informací v daných agendách. Návratnost nákladů na pořízení systému odhaduji na pouhých několik měsíců. Dalším přínosem je i větší bezpečnost informací a také úspora spotřebního materiálu.“*

Václav Hrabálek uzavírá hodnocení z pohledu uživatele: *„Mohu říci, že cíle zavedení informačního systému, o nichž jsem se úvodem zmiňoval, se postupně úspěšně naplňují.“*



## Výhled

Obě části informačního systému, i když v sobě principiálně ještě stále mají potenciál dalšího rozvoje, v současnosti plně vyhovují požadavkům provozu MěÚ Šlapanice. Počítá se samozřejmě s nutností stále přizpůsobovat jejich parametry a potenciál aktuálním požadavkům plynoucím zejména ze změn v legislativě.