

Miestne zastupiteľstvo Mestskej časti Bratislava-Petržalka

Materiál na rokovanie Miestneho zastupiteľstva
Mestskej časti Bratislava-Petržalka
dňa 3. júna 2008

Materiál číslo: 189/2008

K bodu: Návrh na vytvorenie Kancelárie prvého kontaktu na Miestnom úrade Mestskej časti Bratislava-Petržalka

Predkladá:

Marián Miškanin
prednosta

Návrh uznesenia:

Miestne zastupiteľstvo Mestskej časti Bratislava-Petržalka

a) schvaľuje

Prerokované:

vo finančnej komisii
dňa 19.5. 2008

v komisii správy majetku
a miestnych podnikov
dňa 7.5. 2008

v miestnej rade
dňa 20.5.2008

vytvorenie kancelárie prvého kontaktu v budove
Miestneho úradu Mestskej časti Bratislava-
Petržalka, Kutlíkova 17, 852 12 Bratislava podľa
priloženého projektu

b) súhlasí

so zadaním vypracovania projektovej
dokumentácie na realizáciu kancelárie prvého
kontakту externej spoločnosti a s vyčlenením
finančných prostriedkov na úhradu nákladov
spojených s vypracovaním tejto dokumentácie vo
výške 50 000 Sk v rámci schválených
kapitálových výdavkov na technickú projektovú
dokumentáciu

Spracoval:

PhDr. Stanislav Rumann
vedúci oddelenia vnútornej správy
a informatiky

Dôvodová správa

Na základe úloh vyplývajúcich z **Programových priorít samosprávy v mestskej časti Bratislava-Petržalka na roky 2007 – 2010**, bod 9.1.1., bol oddelením Vnútornej správy a informatiky Miestneho úradu Mestskej časti Bratislava-Petržalka vypracovaný návrh projektu na zriadenie kancelárie prvého kontaktu (KPK) v priestoroch MÚ.

Kancelária prvého kontaktu v podmienkach Miestneho úradu mestskej časti Bratislava-Petržalka by malo byť pracovisko, ktorého úlohou bude odborne, rýchlo a efektívne reagovať na požiadavky Petržalčanov. Medzi jeho *hlavné ciele* bude patriť:

- vytvorenie priameho kontaktu medzi verejnosťou a výkonným aparátom samosprávy a vysvetľovanie podstaty činnosti samosprávnych orgánov
- poskytovanie základných údajov o činnosti MÚ a organizácií a inštitúcií v pôsobnosti mestskej časti, a to aj počas neúradných hodín
- poskytovanie základných samosprávnych a legislatívnych dokumentov (VZN, termíny zasadnutia MZ a MR, Zbierka zákonov SR a pod.)
- poskytovanie odborných rád a pomoc pri vyplňaní tlačív tak, aby občania mohli vybaviť základné požiadavky už v KPK
- pokiaľ nie je možné vybaviť všetky náležitosti v KPK, občana usmerniť na odborné pracovisko k príslušnému referentovi
- vysvetľovanie činnosti ostatných orgánov štátnej správy a samosprávy v meste, príp. usmerňovanie občanov k vybaveniu ich požiadaviek na týchto inštitúciách
- transparentnou prácou MÚ znižovať možné riziká korupcie

V súčasnosti sú na prízemí budovy MÚ, kde by mala byť vytvorená aj KPK, umiestnené najčastejšie využívané pracoviská - podateľňa, pokladňa, rozmnožovňa a internetový kiosk. Chýba možnosť overovania dokladov (ročne sa na MÚ overí okolo 20 tisíc podpisov a fotokópií), získavania potrebných žiadostí a formulárov, ako i možnosť vybaviť si niektoré „jednoduché úkony“ – získať na počkanie rybársky lístok (zhruba 1 400 žiadateľov ročne), prihlásiť a odhlásiť daň za psa (v Petržalke je prihlásených približne 4 000 psov), za zaujatie verejného priestranstva, za vyhradené parkovanie či uhradiť správne poplatky. „Zložitejšie úkony“, týkajúce sa podnikania, stavebnej činnosti, dopravy, bytov, sociálnych vecí a pod., nie je možné vzhľadom na ich špecifický charakter vykonávať v KPK, pretože si vyžadujú papierovú dokumentáciu, ktorú nemožno uložiť do počítača, resp. si vzhľadom na citlivé osobné informácie stránok vyžadujú diskrétnu prostredie. Z tohto dôvodu sa uvedené záležitosti vybavujú aj na iných úradoch priamo na jednotlivých oddeleniach.

Ako z vyššie uvedených údajov vyplýva, zriadením KPK by sa výraznou mierou vyšlo v ústrety občanom Petržalky, ktorí by už kvôli žiadostiam a tlačivám nemuseli chodiť na jednotlivé oddelenia, ale by ich mohli vyplniť a podať hneď v KPK. Ďalším prínosom by v prípade prenajatia dvoch pracovísk VŠZP a ÚPSVR bolo výrazné obmedzenie pohybu ich klientov po budove MÚ (často sa pohybujú aj po iných, ako len po 2., 3. a 9. poschodí) a významným spôsobom by sa obmedzilo aj používanie výťahov klientmi týchto inštitúcií.

Vypracovaniu projektu predchádzali návštevy na MÚ Bratislava-Staré Mesto a MÚ Bratislava-Dúbravka za účelom získania informácií a skúseností z fungovania kancelárie prvého kontaktu. Na základe získaných poznatkov a vzhľadom na obmedzené priestorové možnosti na zriadenie KPK vo vstupnej hale MÚ navrhujeme realizovať KPK nasledovne:

1) Pracoviská KPK

Na uvažovanom mieste na prízemí budovy možno zriadiť maximálne päť pracovísk, a to:

1. Informácie, žiadosti, tlačivá, kopírovacia služba (daň za psa, rybárske lístky, ohlasovania podujatí, zápis do materských škôl, telefónna ústredňa)
2. Podateľňa
3. Overovanie
4. Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny
5. Všeobecná zdravotná poisťovňa

Pri zriadení uvedených pracovísk je predpoklad, že okolo 35-40 % agendy by sa mohlo vybaviť priamo v KPK bez toho, aby museli stránky chodiť na oddelenia. Navyše by sa nám prostriedky investované do vybudovania KPK v budúcnosti vrátili vo forme nájomného za priestory prenajaté Všeobecnej zdravotnej poisťovni a Úradu práce, sociálnych vecí a rodiny, a to vo výške 62 400 Sk ročne.

Aby bolo možné KPK v navrhovanej podobe realizovať, bude potrebné ukončiť prenájom priestorov využívaných kopírovacou službou a kopírovanie zabezpečiť v rámci KPK. Ďalej bude potrebné demontovať informačnú tabuľu mestskej časti a jej panely umiestniť na iných viditeľných miestach, premiestniť info kiosk s internetom, premiestniť poštové priečky poslancov a oddelenia školstva, kultúry a športu a umiestniť ich do priestoru oproti kancelárii ochrancu verejných práv, premiestniť kávuvar, automat s vodou, klimatizačné zariadenie, natiahnuť elektrickú a počítačovú sieť, telefónne linky a vykonať potrebné stavebné úpravy.

Samotná realizácia projektu by bola rozdelená na tri časti:

- vypracovanie projektu a realizácia stavebných prác
- zariadenie kancelárie nábytkom
- vybavenie kancelárie výpočtovou a kancelárskou technikou

2) Úradné hodiny

Kancelária prvého kontaktu by bola pre Petržalčanov otvorená nielen počas úradných hodín MÚ, ale aj v nestránkové dni:

Pondelok	8,30 – 16,30
Utorok	7,30 – 15,00
Streda	7,30 – 16,00
Štvrtok	7,30 – 15,00
Piatok	7,30 – 12,00

3) Organizačné a personálne zabezpečenie:

Organizačne by KPK spadala pod oddelenie VSAI. Aby mohol byť zabezpečený jej bezproblémový chod, bude potrebné prijať jednu novú pracovníčku.

Personálne zabezpečenie:

Pracovisko č. 1 – jedna nová pracovníčka

Pracovisko č. 2 – dve interné pracovníčky oddelenia VSAI

Pracovisko č. 3 – dve pracovníčky matriky, ktoré by sa striedali v týždenných cykloch

Pracovisko č. 4 – Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny (2 pracovníci, vydávanie tlačív pre odbor sociálnych vecí a odbor služieb zamestnanosti – mesačne okolo 1 000 žiadateľov)

Pracovisko č. 5 – Všeobecná zdravotná poisťovňa (1 pracovník - informátor, vydávanie a preberanie tlačív a žiadostí – mesačne okolo 1 300 klientov)

4) Mzdové nároky

Pracovisko č. 1 - mzdové nároky na jednu pracovníčku by pri mesačnej mzde 17 000 Sk predstavovali sumu **390 000 Sk** ročne.

Ostatné pracoviská si nevyžadujú navýšenie počtu zamestnancov.

5) Náklady na zriadenie

Vybudovanie KPK pre šesť pracovníkov by si v podmienkach MÚ Bratislava-Petržalka vyžadovalo stavebné úpravy v odhadovanej výške okolo 412 500 Sk (bez sumy za vypracovanie projektu a realizáciu) + náklady na zariadenie nábytkom vo výške 362 625 Sk + vybavenie kancelárskou technikou vo výške 229 700 Sk.

Náklady na stavebné úpravy – materiál (kapitálové výdavky):

Steny – sadrokartón - 73 m ²	226 000
Maľovka	16 000
Elektrina	60 000
Presklenie pracoviska x 5	27 500
Vstupné dvere + zárubňa	15 000
Stropný podhľad 53 m ²	35 000
Stropné svietidlá 8 ks	8 000
Pult na vypisovanie tlačív	15 000
Pult pre klientov 5 x	10 000
SPOLU:	412 500

Uvedené náklady predstavujú len náklady za materiál, k nim treba ešte pripočítať sumu za vypracovanie projektu a realizáciu stavebnou firmou.

Náklady na počítačové vybavenie (bežné výdavky):

PC s operačným systémom	19 500
LCD monitor 17"	6 200
SPOLU	25 700

Sieťová tlačiareň + duplex	12 300
Kopírka	98 000
Počítačová sieť	30 000

Celkové náklady:

3 x PC + LCD monitor	77 100,-
2 x sieťová tlačiareň	24 600,-

Kopírka	98 000,-
Počítačová sieť	30 000,-
Náklady na 3 pracoviská:	229 700,-

Náklady na zariadenie nábytkom (bežné výdavky):

Stôl pracovný + kontajner	5 x 32 000	= 128 000
Stôl pracovný	5 x 18 000	= 90 000
Stôl poloblúk	1 x 15 000	= 15 000
Otočná stolička	6 x 3 500	= 21 000
Pult na písanie	1 x 15 000	= 15 000
Odpadkové koše	5 x 125	= 625
Telefónne zariadenie	5 x 2 000	= 10 000
Skrinka 120 x 40 x 108	1 x 9 000	= 9 000
Skriňa 120 x 40 x 200	1 x 14 000	= 14 000
Policová skrinka na tlačivá	3 x 20 000	= 60 000
SPOLU		362 625

NÁKLADY CELKOM:

Kapitálové výdavky:

stavebné úpravy 412 500 Sk (bez sumy za vypracovanie projektu a realizáciu)

Bežné výdavky:

nábytok 362 625 Sk
kanc. technika 229 700 Sk
SPOLU: 1,004.825 Sk

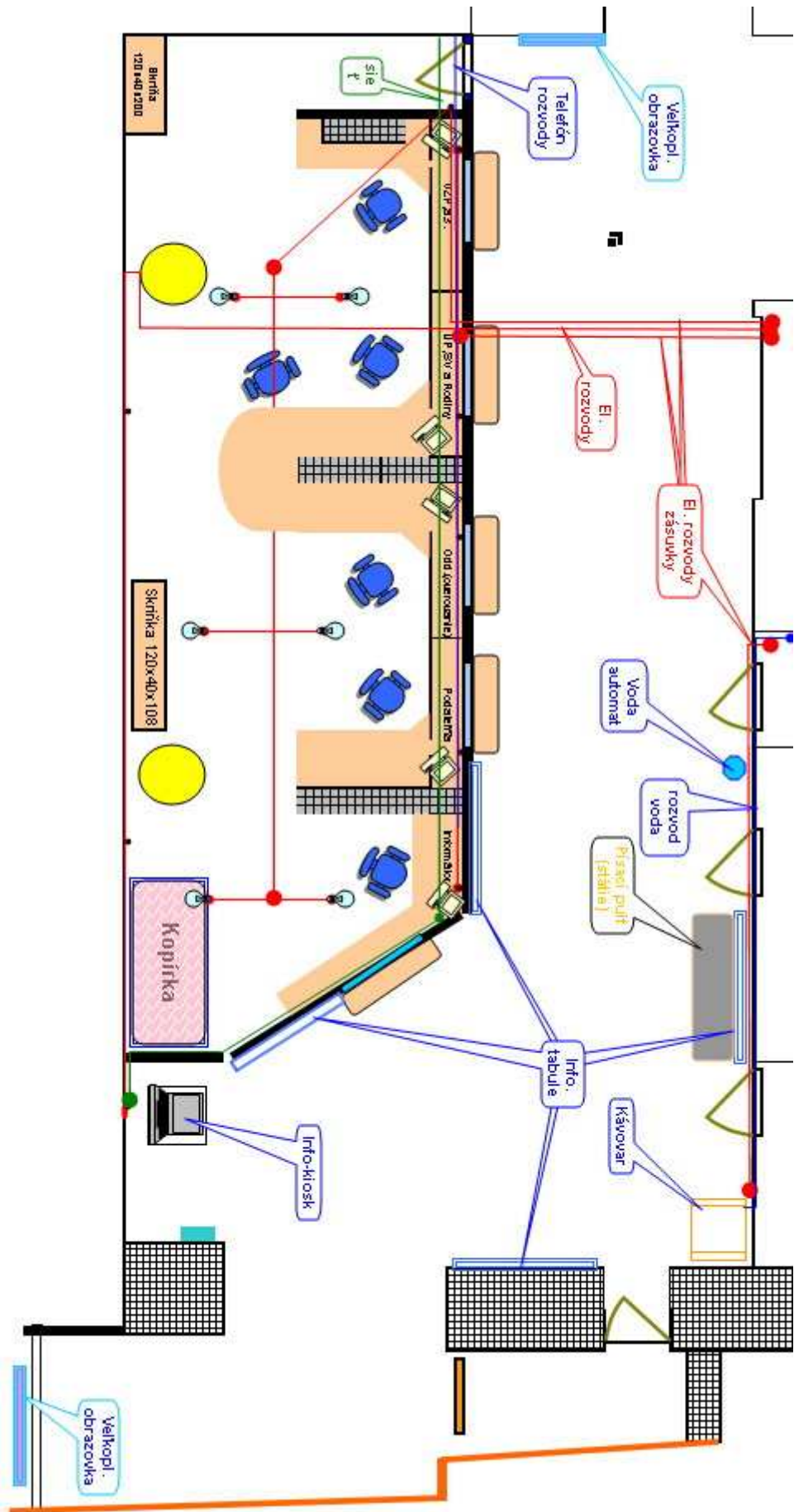
Kedže zatiaľ ide len o návrh projektu na vytvorenie KPK, aby sme poznali presnú sumu, ktorú si bude realizácia KPK vyžadovať, je potrebné najskôr zadať vypracovanie a nacenenie projektu externej spoločnosti, čo si bude vyžadovať finančné prostriedky v odhadovanej výške 50 000 Sk.

6) Financovanie

- keďže v schválenom rozpočte na rok 2008 sa s realizáciou KPK nepočítalo, stavebné úpravy navrhujeme riešiť z kapitálových výdavkov, konkrétne z finančných prostriedkov získaných z odpredaja nebytových priestorov mestskou časťou
- prostriedky z bežných výdavkov potrebné na zariadenie kancelárie nábytkom a výpočtovou technikou navrhujeme riešiť navýšením podielu daňových príjmov
- prostriedky na vypracovanie a nacenenie projektu vo výške 50 000 Sk navrhujeme vyčleniť zo schválených kapitálových výdavkov na technickú projektovú dokumentáciu

7) Časová postupnosť

- máj – predloženie materiálu do MR
- jún – predloženie materiálu do MZ
- jún – vypracovanie projektu
- júl - výber dodávateľa
- august-september – realizácia



P R Í L O H A

Kancelária prvého kontaktu - skúsenosti z iných mestských častí

Na základe úloh vyplývajúcich z **Programových priorít samosprávy v mestskej časti Bratislava-Petržalka na roky 2007 – 2010**, bod 9.1.1., boli dňa 14.2.2008 vykonané návštevy MÚ Bratislava-Staré Mesto a MÚ Bratislava-Dúbravka za účelom získania informácií a skúseností z fungovania kancelárie prvého kontaktu.

MÚ Bratislava-Staré Mesto

Kancelária bola zriadená ešte v predchádzajúcom volebnom období. Riešená je veľkoryso, čo si vyžadovalo určite nemalé finančné prostriedky. Zaberá celé prízemie MÚ a nachádza sa v nej 14 pracovísk + miestnosť na občerstvenie pre zamestnancov. Jej súčasťou je aj podateľňa a kopírovacia služba, ktoré sú využívané najčastejšie. Sociálna starostlivosť je kvôli diskretnosti v zasklených kójach.

Podľa slov prednostu Ing. Olivera Paradeisera má kancelária prvého kontaktu určite svoje opodstatnenie, avšak pri dodržaní určitých pravidiel. Azda najdôležitejšiu úlohu zohráva dispozičné riešenie kancelárie, aby najnavštevovanejšie pracoviská boli aj najprístupnejšie a aby ľudia odkázaní na sociálnu výpomoc (bezdomovci a opilci, ktorých má Staré Mesto zo všetkých mestských častí najviac) neobťažovali ostatných návštevníkov kancelárie. Podľa jeho názoru by kancelária mala byť samostatnou organizačnou zložkou a mala by mať svojho vedúceho.

V kancelárii by nemala chýbať rozmnožovňa, počítač s internetom, telefón s kontaktmi na jednotlivé oddelenia MÚ a miesto na zakúpenie kolkov. Najviac využívanými pracoviskami sú podateľňa, pokladňa a kopírovacia služba. Kancelária sa využíva aj na vybavenie rybárskych lístkov, zaplatenie dane za psa, vybavenie povolenia na vjazd do pešej zóny, vyzdvihnutie si rôznych tlačív a pod. Pri vybavovaní vecí na stavebnom úrade musia ísť klienti kvôli dokumentácii tak či tak na oddelenie. V prípadoch, kde si to situácia vyžaduje, si chodia pracovníci kancelárie pre spisy na oddelenia.

Jednotlivé pracoviská kancelárie:

- 1., 2. Podateľňa
3. Obchod a služby, komunikácie, zhromaždenia, súpisné čísla, voľné pouličné aktivity, rybárske lístky
5. Vjazd (pešia zóna), psy
6. Nehnutel'ný majetok, miestne dane
7. Stavebný úrad, životné prostredie
10. Pokladňa
11. Námietková kancelária
12. Námietková kancelária
13. Sociálna starostlivosť
14. Sociálna starostlivosť, Opatrovateľská služba

Úradné hodiny sú každý deň.

Personálne zabezpečenie: niektorí pracovníci sú v kancelárii nastálo, iní rotujú medzi svojím oddelením a kanceláriou. Ich pracovné vyťaženie je otáznne, závisí predovšetkým od daného obdobia (daň za psa, rybárske lístky, dane...), no počas našej návštevy zivala kancelária prázdnotou a boli v nej len štyri nudiace sa pracovníčky...



MÚ Bratislava-Dúbravka

Kancelária prvého kontaktu tejto mestskej časti je ponímaná úplne odlišne, ako to je v prípade Starého Mesta. Umiestnená je mimo MÚ, na prízemí budovy na ul. Pri kríži 14. Striedajú sa v nej len dvaja zamestnanci, z ktorých jedna je dôchodkyňa. Kancelária je vybavená dvoma stolmi, dvoma počítačmi s pripojením na internet, telefónom a multifunkčným zariadením na tlač a kopírovanie materiálov. Úradné hodiny sú každý deň, no najviac klientov prichádza do kancelárie v dňoch, keď nie sú na MÚ úradné hodiny. Vtedy sa pracovníčka kancelárie v prípade potreby spojí s referentom príslušného oddelenia MÚ telefonicky a poskytne návštevníkovi potrebné informácie.

Kancelária slúži naozaj len ako kancelária **prvého** kontaktu – návštevníci v nej dostanú základné informácie, čo, kde a ako vybaviť. Najviac ju Dúbravčania využívajú na overovanie dokumentov, dokladov a listín. K dispozícii majú aj všetky potrebné žiadosti a tlačivá z jednotlivých oddelení MÚ. Od pracovníčky kancelárie dostanú informácie, ako ich vyplniť a čo všetko k nim treba doložiť. Najčastejšie sa pýtajú na problematiku územného konania, stavebnej činnosti a dane z nehnuteľností, vybaviť si môžu aj parkovacie miesta, daň za psa, rybárske lístky a pod.

Miestne zastupiteľstvo mestskej časti Bratislava-Petržalka, komisia správy miestneho majetku a miestnych podnikov

Výpis

zo zápisnice komisie správy miestneho majetku a miestnych podnikov zo dňa 07.05.2008

K bodu 7 - Návrh na vytvorenie kancelárie prvého kontaktu na MÚ Bratislava - Petržalka

Uznesenie č. 7

Komisia odporúča vytvorenie kancelárie prvého kontaktu na Miestnom úrade mestskej časti Bratislava - Petržalka po zapracovaní nasledovných pripomienok:

- do materiálu doplniť kalkuláciu podľa cenových položiek na všetky náklady spojené s realizáciou tohto projektu,
- spracovať dopad na rozpočet v budúcnosti vzhľadom na prevádzkové náklady,
- špecifikovať príjmy od ostatných nájomcov v prípade využívania kancelárie týmito organizáciami,
- zvážiť možnosť predĺženia prevádzkovej doby kancelárie počas dvoch dní do 17. hod. s tým, že bude posunutý začiatok pracovnej doby v príslušný deň,
- spracovať alternatívny návrh, v ktorom bude uvedené vhodnejšie umiestnenie zamestnancov tak, aby sa nadmerne nezaťažovali niektoré vyššie položené poschodia, kde je behom dňa vybavené väčšie množstvo občanov (3. poschodie) vzhľadom na možnosť úspory
- zvážiť možnosti preškolenia zamestnancov v súvislosti so zaradením do kancelárie prvého kontaktu,
- zvážiť možnosť spracovania systému prístupu občana k zamestnancovi vzhľadom na vybavenie kancelárie (presklenie, signalizácia voľného zamestnanca svetelným signálom – poznatky získané na živnostenskom oddelení Obvodného úradu Bratislava na Staromestskej ul.)

Hlasovanie: za – 5, proti – 0, zdržal sa – 0.

Za správnosť výpisu :
Ing. Ján Kubička

Ing. Peter Hrdlička, v.r.
predseda komisie

Stanovisko

finančnej komisie pri miestnom zastupiteľstve Bratislava-Petržalka zo dňa 19.05.2008

Prítomní : Mgr. Belohorec, Ing. Vermeš, Ing. Plšek, Ing. Hanák, Mgr. Bakerová-Dragúňová, Ing. Kocka, p. Števo

Neprítomní: Ing. Weissensteiner, MUDr. Janota, PhD., CSc

K bodu :

Návrh na vytvorenie kancelárie prvého kontaktu.

Stanoviská:

1. Finančná komisia neodporúča schváliť materiál v predloženom znení a žiada materiál doplniť o jasnú definíciu cieľov, pracovnej agendy a úspory prac. síl.
2. Finančná komisia chce vedieť všetky činnosti, ktoré budú zabezpečované prostredníctvom kancelárie prvého kontaktu.
3. Finančná komisia nesúhlasí, aby priamo v tomto materiáli boli riešené prenájmy pre externé organizácie.

Hlasovanie:

Prítomní : 6

Za : 6

Proti : 0

Zdržal sa : 0

V Bratislave 19.05.2008

Mgr. Michal Belohorec v.r.
predseda FK

Za správnosť: Ing. Lukáček

Výpis z uznesení Miestnej rady mestskej časti Bratislava-Petržalka zo dňa 20. mája 2008

8. Návrh na vytvorenie Kancelárie prvého kontaktu na Miestnom úrade mestskej časti Bratislava-Petržalka

Uznesenie č. 196

Miestna rada mestskej časti Bratislava-Petržalka

o d p o r ú č a s pripomienkami

Miestnemu zastupiteľstvu mestskej časti Bratislava-Petržalka schváliť realizáciu kancelárie prvého kontaktu v budove Miestneho úradu mestskej časti Bratislava-Petržalka, Kutlíkova č. 17, 852 12 Bratislava podľa predloženého projektu so zapracovaním obsahovej náplne a ročným príjmom.
