

Mestské zastupiteľstvo v Pezinku

Dňa: 11.11.2021

bod: 06.03.

06. Návrh na schválenie investičnej akcie mesta „Klientske centrum MsÚ Pezinok“ a rozpočtového opatrenia

PREDKLADÁ: Ing. Igor Vavrovič, vedúci referátu výstavby a realizácie
SPRACOVALI: Ing. Monika Hletková, referent výstavby
Silvia Nestarcová, referent výstavby

UZNESENIE MsZ č. 1-...../2021

Mestské zastupiteľstvo v Pezinku
v zmysle ustanovenia § 11 ods. 4 zákona č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení
v znení neskorších predpisov

schvaľuje

- a) investičnú akciu mesta Pezinok - „Klientske centrum MsÚ Pezinok“
 - b) časový harmonogram investičnej akcie:
 - obstaranie projektovej dokumentácie 2021
 - zabezpečenie povolenia stavebných úprav
 - verejné obstarávanie na realizáciu klientskeho centra
 - začiatok realizácie prác
 - c) finančné krytie investičnej akcie:
 - rozpočtové opatrenie na obstaranie projektovej dokumentácie a vybudovanie klientskeho centra v sume 140 000 € bude z finančných prostriedkov z dotácie na testovanie COVID 19 na:
 - projektovú dokumentáciu KZ 111, FK 0111, EK 716, program 3.2 v sume 10 000 €
 - realizáciu KZ 111, FK 0111, EK 717002, program 3.2 v sume 130 000 €
-
- a) bez pripomienok
 - b) s týmito pripomienkami

Dôvodná správa

Zámer, idea návrhu

Mesto Pezinok v roku 2021 organizovalo testovanie obyvateľstva na COVID19 inovatívnym spôsobom, čím jednak prinieslo službu občanom, s ktorou boli Pezinčania nadmieru spokojní, a na druhej strane pristúpilo veľmi racionálne a ekonomicky výhodne k poskytovaniu služby, kde vytvorilo prebytky na strane príjmov. Mestský úrad má za hlavný cieľ zvyšovať kvalitu poskytovaných služieb – transparentne a spôsobom 21. storočia, preto navrhuje získané prostriedky vložiť opätovne do obyvateľov – klientov a vytvoriť klientske centrum MsÚ, ktoré vie poskytovať služby občanom počas pracovných dní v maximálnej možnej miere.

Predmetom štúdie je vytvorenie architektonického návrhu nového klientskeho centra. Hlavným zámerom je prejsť od neprehľadného systému kancelárií rozmiestnených po celej budove, k prehľadnému a modernému systému v rámci klientskeho centra. **Klienti tak vybaví úradnú agendu na jednom mieste a počas všetkých pracovných dní v týždni.** Doteraz sa stretnutia a konzultácie so zamestnancami mesta uskutočňovali za zatvorenými dverami kancelárií. Týmto krokom návrh rešpektuje súčasné spoločenské požiadavky na transparentnosť, objektivitu a rovnaký prístup ku všetkým klientom. Ďalším hlavným cieľom klientskeho centra je usmerniť a navigovať klientov k správne a rýchlemu vyriešeniu ich požiadaviek. Návrh klientskeho centra reflektuje na najnovšie zmeny, či už ide o hygienické opatrenia - ochranná funkcia, alebo klimatické zmeny. Cieľom je poskytnúť služby občanom - klientom čo najintenzívnejšie a nepretržite počas pracovných dní. Preto v prípade vysokých teplôt na pracovisku môže byť pracovná doba odborných referentov úradu upravená, poprípade obmedzená, ako tomu býva v posledných rokoch, no klientske centrum by bolo otvorené bez obmedzení. Rovnako v prípade zhoršenia epidemiologickej situácie sa vie prevádzka mestského úradu upravovať a meniť na home-office, avšak klientske centrum by zostalo v rámci opatrení otvorené pre klientov. Ďalším významným posunom v rámci organizácie a prevádzkových vzťahov je efektívnejšia práca zamestnancov. Pri takto zriadenom klientskom centre urobí ten istý počet zamestnancov väčší počet agendy, rýchlejšie a kvalitnejšie. Hlavným dôvodom je to, že klientske centrum vybaví 80% bežných požiadaviek a zamestnanci na referátoch sa tak môžu sústrediť na zvyšnú agendu. V súčasnom stave neustále prerušovanie práce telefonátmi, e-mailami a návštevami predlžujú zamestnancom ich potrebný čas na prácu, čím sa tvoria chyby a celková kvalita práce je tak nižšia. Veľakrát však ide len o základné poradenstvo, usmernenie, ktoré vie vykonať aj klientske centrum. Preto trend klientskych centier prešiel z okresných úradov na krajské a okresné mestá. Mesto Pezinok poskytuje administratívne služby viac ako 20.000 klientom. Z dôvodu efektivity, ktorá má dopad na ekonomické hľadisko (neustály nárast priemernej mzdy, zvyšovanie agendy - počet zamestnancov, zvyšovanie dynamiky požiadaviek) ide o racionalizačný krok, ktorý vie ročne ušetriť nemalé peniaze z rozpočtu mesta a čo je dôležitejšie, poskytnúť klientom kvalitnejšie, rýchlejšie a transparentnejšie služby.



Súčasný stav

Mestský úrad v Pezinku, sídlia na Radničnom nám. č.7, v súčasnosti nedisponuje jednotným kontaktným centrom, kde by občan vybavil všetku úradnú agendu na jednom mieste bez nutnosti návštevy referentov v jednotlivých kanceláriách. Súčasný priestor nie je klimatizovaný, rovnako nedisponuje elektronickými prvkami, ktoré by informovali a usmerňovali klientov, alebo priamo poskytovali aj možnosť vybavenia - napr. platobný kiosk. Súčasný priestor je nevhodný na výkon práce počas zvýšených teplôt.



Súčasný stav



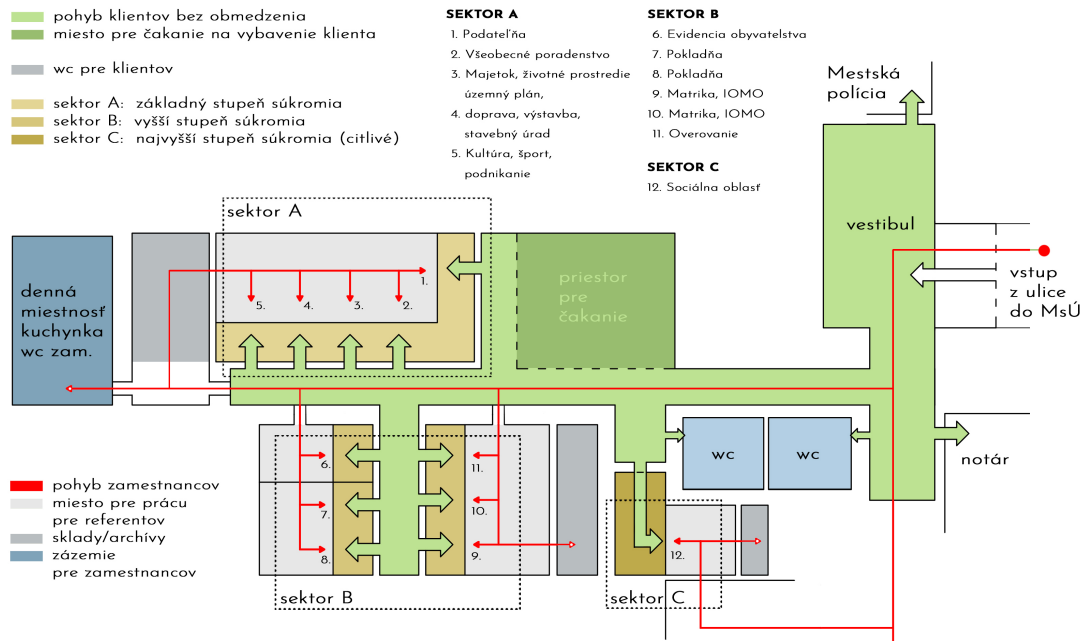
Návrh

Navrhovaný stav

Navrhované klientske centrum sa plánuje realizovať na prízemí budovy mestského úradu. Modernizácia je navrhnutá v jestvujúcich priestoroch kancelárie prvého kontaktu, pokladne, vedľajšej kancelárie, kancelárie evidencie obyvateľstva a matriky s príslušným archívom, a v jednej kancelárii sociálneho oddelenia. Štúdia počíta s vytvorením dvoch open space kancelárií

a jednej samostatnej kancelárie. Na 12 klientských miestach budú mať zastúpenia jednotlivé referáty mestského úradu, ktoré sú funkčne rozdelené do troch sektorov podľa stupňa diskretnosti.

PREVÁDZKOVÝ DIAGRAM KLIENSTKEHO CENTRA MESTA PEZINOK



SEKTOR A

1. podateľňa
2. všeobecná agenda
3. majetok, životné prostredie, územný plán
4. výstavba, doprava, stavebný úrad
5. šport, kultúra, podnikanie

SEKTOR B

6. evidencia obyvateľstva
- 7., 8. pokladňa
- 9., 10. matričný úrad. IOMO
11. overovanie

SEKTOR C

12. sociálna starostlivosť

Klientske strediská 1-5 sú navrhnuté v hlavnej miestnosti klientskeho centra v SEKTORE A, ku ktorej prislúcha skrytý archív. Klientske strediská 6-11 sú navrhnuté vo vedľajšej open space miestnosti v SEKTORE B, pričom obe pokladne sú stavebne oddelené z bezpečnostných dôvodov. K tejto druhej miestnosti klientskeho centra rovnako prislúcha archív matričného úradu s trezormi. Klientske stredisko 12 je navrhnuté v samostatnej kancelárii prístupnej z

hlavnej miestnosti v SEKTORE C.Klient si pri vstupe vytlačí poradové číslo pre jednotlivé strediská a na LED tabuli bude vyzvaný k príslušnému stredisku, kde bude vysvietené jeho číslo.



Stavebné práce

Stavebné práce zahŕňajú vybúranie jestvujúcich sadrokartónových a murovaných priečok, demontáž zasklených stien a vstavaného nábytku, vybúranie jestvujúcich oceľových zárubní s dverami, ďalej vybúranie jestvujúcej keramickej dlažby a soklov, rozobratie laminátovej podlahy a demontáž časti sadrokartónového kazetového podhľadu. Nové konštrukcie pozostávajú z vyspravenia podkladu a polozenia novej dlažby, montáže nových sadrokartónových priečok a podhľadov, montáže obložkových zárubní a dverí. V riešených priestoroch bude namontovaná nová silnoprúdová a slaboprúdová elektroinštalácia a osadené nové svietidlá do podhľadu. Celý priestor sa vymaľuje interiérovou farbou v dvoch farbách (biela a zelená), bude v ňom osadený nový nábytok z laminovaných drevotriekových dosiek. Pri vstupe bude osadený kiosk na samoobsluhu - voľbu poradového čísla s výstupnou LED tabuľou, ďalej televízor s vysielaním TV Pezinok a aktualitami a bude osadená informačná nástenka so vzorovými žiadosťami. Celý priestor bude klimatizovaný a dezinfikovaný germicídnymi žiaričmi (mesto ich už má).

Odhad nákladov – predbežný základný rozpočet

Názov položky	cena bez DPH	DPH	Celkom s DPH
búracie stavebné práce	€ 3 423,0	€ 684,6	€ 4 107,6
nové stavebné konštrukcie	€ 16 973,0	€ 3 394,6	€ 20 367,6
nové dvere a zárubne	€ 2 287,0	€ 457,4	€ 2 744,4
elektroinštalácia silnoprúd + slaboprúd + svietidlá	€ 19 000,0	€ 3 800,0	€ 22 800,0
stolárske výrobky na mieru	€ 33 000,0	€ 6 600,0	€ 39 600,0
stoličky	€ 4 100,0	€ 820,0	€ 4 920,0
taburety	€ 900,0	€ 180,0	€ 1 080,0
LED obrazovky	€ 1 000,0	€ 200,0	€ 1 200,0
samoobslužný kiosk s výstupným panelom	€ 4 000,0	€ 800,0	€ 4 800,0
klimatizácia	€ 14 000,0	€ 2 800,0	€ 16 800,0
projekčné práce (v prípade riešenia interne nižšia cena)*	€ 10 000,0	€ 2 000,0	€ 12 000,0
spolu	€ 108 683,0	€ 21 736,6	€ 130 419,6

Presný rozpočet bude vyhotovený na základe projektovej dokumentácie.

Nakoľko mesto má v záujme stavbu projekčne pripraviť a začať v tomto roku, žiadame o rozpočtové opatrenie vo výške 140 000,- € z dotácie na testovanie COVID – ušetrených zdrojov vďaka koncepčnému a modernému prístupu zamestnancov MsÚ počas testovania.

