

Jedinečné systémové vybavení clientských center v komunální sféře.

**Front-end systém** umožňuje efektivnější odbavení návštěvníků clientských center, jehož výsledkem je rychlejší vyřízení žádosti klienta.





Výhodou je i větší komfort a vyšší standard služeb při návštěvě clientského centra.

Viditelný je i přínos pracovníkům clientských center, kterým jsou ulehčeny úkony související s organizací pohybu a vyřizováním zákazníků.

Výrazně snižuje nároky kladené na manipulaci s hotovostí a úplně odstraňuje zbytečné úkony s tím spojené (vypisování příjmových dokladů, vyúčtování hotovostních plateb, hmotná zodpovědnost atd.).

Důsledkem je vyšší efektivita práce při styku s klientem.

Front-end systém clientského centra se skládá ze dvou modulů:

-  **Modul platebního systému**
-  **Modul vyvolávacího systému**

Pracovníci clientského centra mohou ovládat oba systémy jedním společným ovládacím rozhraním například v počítači na přepážce. Společné ovládání obou modulů odstraňuje nutnost přepínání mezi moduly a umožňuje jejich vzájemné propojení.

## Modul platebního systému

Modul platebního systému umožňuje klientům bezobslužnou formu uhrazení správních poplatků dle Zákona č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích a rovněž i různé jiné komunální poplatky. Platbu za služby lze provést v hotovosti, nebo bezhotovostně platební kartou a to následujícími způsoby:

### Úhrada správních poplatků před počátkem správního úkonu výběrem ze seznamu poplatků

Před návštěvou příslušného pracoviště si občan vybere ze seznamu správních úkonů. Zvolený úkon uhradí (v hotovosti nebo bezhotovostně).

Po uhrazení se občanovi vytisknou dva doklady: doklad o uhrazení pro občana a doklad určený pro pracovníka úřadu s identifikačními údaji pro ověření. Pracovník doklad v systému ověří, potvrdí a přiřadí k příslušnému spisu nebo jej zničí.

### **e Úhrada správních poplatků na základě správních úkonů požadovaných k vyřízení klienta**

Občanovi při vyřizování agendy vznikne povinnost uhradit správní poplatek/ poplatky.

Pracovník úřadu prostřednictvím uživatelského rozhraní platebního terminálu vytvoří v systému dočasný účet vedený k identifikační kartě vydané místním úřadem.

K tomuto účtu pracovník přiřazuje jednotlivé správní úkony spolu s poplatky.

Občan se následně na platebním terminálu verifikuje identifikační kartou. Pro kontrolu se mu zobrazí seznam úkonů a poplatků na jeho účtu, občan účet schválí a může zaplatit.

Terminál vytiskne dva doklady, pro občana a pro úřad s identifikačními údaji pro ověření.

Doklady předloží pracovníkovi, který ho v systému potvrdí a přejde k realizaci úkonů.



### **Modul vyvolávacího systému**

Modul vyvolávacího systému přiděluje klientům pořadová čísla a následně je vyvolává dle pořadí na jednotlivá volná pracoviště na základě služby, kterou chce klient vyřídit.

V případě, že během vyřizování klienta pracovník zjistí potřebu zaplacení správního poplatku pro danou službu, k pořadovému číslu „založí účet“ a přiřadí příslušné správní poplatky.

Když nastane situace, že v procesu vyřizování klienta je potřeba, aby navštívil i jiné pracoviště, systém umožňuje přeposlání klienta na příslušné pracoviště bez nutnosti vytisknutí dalšího pořadového čísla. I v takovém případě lze i nadále k „založenému účtu“ přiřazovat další poplatky.

Po vyřízení všech požadavků může klient poplatky na svém účtu uhradit najednou prostřednictvím bezobslužného platebního terminálu.

Doklad o úhradě, případně lístek s pořadovým číslem předloží pracovníkovi klientského centra, čímž dokončuje požadované úkony.

**Front-end** systém klientského centra jako celek umožňuje řídicím pracovníkům zpracovávat různé statistické přehledy s cílem zkvalitnění poskytovaných služeb.

Jednotlivé moduly **Front-end** systému lze dodat i v podobě samostatných autonomních systémů (samostatně vyvolávací, samostatně platební systém).

Při dodávce samostatných modulů je potřeba ověřit komunikaci s již existujícími systémy používanými v příslušných klientských centrech..

