



Název opatření:

AI automatizace odbavování občanů



Obrázek: Virtuální asistent Chetty, zdroj: Město Kladno

Popis opatření:

Občané při vyřizování svých záležitostí často narážejí na omezené úřední hodiny, přetížené telefonní linky a složité vyhledávání informací rozptýlených na městském webu. Na druhé straně úředníci narážejí na vysokou administrativní zátěž a tráví cenné hodiny neustálým odpovídáním na stále se opakující rutinní dotazy.

Nasazení AI automatizace pro odbavování občanů pomáhá k řešení těchto problémů. Opatření vytváří neustále dostupnou digitální bránu úřadu, která funguje 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Místo zdoluhavého studování vyhlášek či čekání na přepojení hovoru získávají občané okamžité a srozumitelné odpovědi v přirozeném jazyce. Úřad tak získá moderní nástroj, který lidem zjednodušuje život a zaměstnancům uvolňuje ruce pro odbornou práci.

Opatření může zahrnovat například:

- **Virtuální konverzační asistenty a AI chatboty** na oficiálním webu nebo v mobilní aplikaci města, kteří občana provázejí řešením životních situací a odpovídají na dotazy v reálném čase,
- **Chytré hlasové asistenty na telefonních linkách úřadu (voiceboty)**, které dokážou automaticky identifikovat požadavek volajícího, zodpovědět běžné otázky nebo hovor přesně přesměrovat,



- **Interaktivní průvodce životními situacemi**, které lidem krok za krokem vysvětlí postup například při vyřizování dokladů, přihlášení k pobytu, žádostech či placení místních poplatků,
- **Automatické formulářové asistenty**, které občany jednoduše provedou přípravou podkladů a zkontrolují úplnost formuláře ještě před jeho odesláním,
- **Multilingvální digitální asistenty**, kteří dokážou plynule komunikovat s cizinci či turisty v jejich rodném jazyce a usnadňují tak integraci i orientaci ve městě.

V čem opatření městu a jeho obyvatelům pomáhá:

Přínosy pro občany:

- **Blesková dostupnost 24/7** – občan získá potřebné informace okamžitě, bez ohledu na úřední hodiny, víkendy či svátky,
- **Pohodlí a úspora času** – možnost vyřídit dotazy či přípravu podání z pohodlí domova bez nutnosti cestovat na úřad,
- **Srozumitelnost bez úřední hantýrky** – AI asistent překládá složitou úřední řeč do lidského, snadno pochopitelného jazyka.

Přínosy pro úřad a město:

- **Úleva pro pracovníky úřadu** – automatické odbavení většiny rutinních dotazů výrazně šetří čas i mzdové náklady,
- **Prostor pro odbornou agendu** – úředníci se mohou plně soustředit na složité, specifické či nestandardní případy občanů,
- **Vyšší spokojenost a moderní image** – město působí jako vstřícný, moderní a dostupný partner pro své obyvatele.

Inovační aspekty – kontext SMART City:

- **Přechod k proaktivní službě veřejnosti** – opatření mění vnímání úřadu z neohebné instituce na přívětivou službu orientovanou na reálné potřeby občanů,
- **Lepší přístupnost služeb** – moderní technologie pomáhají překonávat zábrany při komunikaci s úřadem a zjednodušují přístup k informacím všem skupinám obyvatel,
- **Zpětná vazba pro rozvoj města** – anonymizovaná analýza dotazů ukazuje vedení města, jaké oblasti občané nejvíce trápí a kde je potřeba zlepšit informovanost či procesy,
- **Polidštění městských technologií** – pokročilé nástroje nepůsobí jako chladný technický prvek, ale jako přirozený a lidský pomocník v každodenním životě města.



Příklady dobré praxe:

Prahobot 13 – AI konverzační asistent pro životní situace (Městská část Praha 13)

- Městská část Praha 13 nasadila virtuálního asistenta využívajícího pokročilé AI modely, který obyvatele provází konkrétními úředními postupy a životními situacemi (vydávání dokladů, evidence vozidel, matrika či stavební řízení). Systém zjišťuje potřeby obyvatel v reálném čase a pomáhá jim správně nasměrovat jejich žádosti.

AI chatbot na webu města Louny (Město Louny)

- Město Louny zavedlo na svých oficiálních webových stránkách konverzačního AI chatbota poskytovaného formou služby (SaaS). Chatbot neustále čerpá informace z obsahu městského webu a odpovídá 24/7 na nejčastější dotazy návštěvníků.

Další užitečné zdroje informací:

- <https://www.praha13.cz/praha-13-ziskala-oceneni-komunalni-projekt-roku-v-kategorii-chytra-obec/>
- <https://multima.cz/case-study-jak-probiha-nasazeni-ai-technologie-na-mestsky-web/>
- <https://www.mulouny.cz/>