

Správa o implementácii Akčného plánu č. 1 – Mestský úrad Púchov

Ideový zámer vybudovania Klientskeho centra a návrh elektronizácie interných služieb MsÚ Púchov

**Projekt: Meranie efektívnosti poskytovaných služieb verejnej správy,
inštitucionálny rozvoj Klientskych centier a integrácia spätnej väzby
klientov**

**Aktivita č. 1: Zefektívňovanie verejnej
správy realizované za účelom reformy
verejnej správy**



August 2018

Dôležitá správa pre osoby, ktoré nie sú oprávnené na prístup k tejto správe

Túto správu vypracovali spoločnosť ProVera Consult, s.r.o. a jej subdodávateľ Centire s.r.o. pre Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky (ďalej len „Klient“) na základe a za podmienok stanovených v Realizačnej zmluve č. OVO2-2017/000387-095 zo dňa 10.1.2018 uzatvorenej podľa čl. III Zmluvy o poskytovaní audítorských služieb Č. OVO2-2013/000501-21 pre časť 02 zo dňa 13.1.2014 a bola vykonaná v súlade s pokynmi Klienta, ktorý si ju objednal, na základe jeho zadania, a to výhradne v jeho prospech a pre jeho potrebu, a nemusí obsahovať všetky postupy, ktoré môžu byť považované za nevyhnutné inými osobami.

Ministerstvo vnútra SR
Pribinova 2
812 72 Bratislava

31. augusta 2018

Vážený pán Dott. Matúš Šesták,

túto správu o implementácii akčného plánu a k nej priložené výstupy vypracovali spoločnosť ProVera Consult, s.r.o. a jej subdodávateľ Centire s.r.o. pre Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky na základe a za podmienok stanovených v Realizačnej zmluve č. OVO2-2017/000387-095 zo dňa 10.1.2018 uzatvorenej podľa čl. III Zmluvy o poskytovaní audítorských služieb Č. OVO2-2013/000501-21 pre časť 02 zo dňa 13.1.2014 a jej obsah je dôverný.

Aktivity, o ktorých informuje správa, boli realizované za účelom zefektívnenia kvality fungovania a poskytovania služieb samospráv prostredníctvom vytvorenia metodologickej podpory a poradenstva.

Správa o implementácii akčného plánu a k nej priložené výstupy nezohľadňujú udalosti a okolnosti, ku ktorým mohlo dôjsť po dátume odovzdania, resp. informácie, ktoré mohli byť obdržané po dátume odovzdania, ktorým je 31. august 2018.

Spoločnosť ProVera Consult, s.r.o. nepreberá žiadnu zmluvnú či inú zodpovednosť a neručí za žiadne straty, škody, ani výdavky akejkoľvek povahy vzniknuté akýmkoľvek použitím tohto dokumentu zo strany inej osoby.

S úctou,

Peter Mestický, konateľ
ProVera Consult, s.r.o.

Vyjadrenie zástupcu samosprávy zapojenej do pilotného projektu

Súhlasím s predloženou Správou o implementácii Akčného plánu č. 1 – MsÚ Púchov:
Ideový zámer vytvorenia Klientskeho centra a návrh elektronizácie interných procesov
MsÚ Púchov.

Mgr. Bc. Radoslav Machan
Vedúci oddelenia právno-
organizačného
Mestský úrad
Púchov

Púchov, 31.8.2018

Obsah

1.	Úvod.....	7
2.	Dôvody pre intervenciu	7
3.	Akú zmenu v poskytovaní služieb implementácia prinesie	8
4.	Popis riešenia/intervencie, súhrn realizovaných aktivít.....	9
5.	Ďalšie kroky	9
6.	Výstupy	9
7.	Prílohy	9
	Príloha č. 1: Identifikované procesy MsÚ a ideový zámer vytvorenia Klientskeho centra MsÚ a elektronizácie procesov (.pdf).....	10
	Príloha č. 2: Harmonogram ďalšieho postupu	33
	Príloha č. 3: Aktualizované Akčné plány pre zefektívňovanie kvality v samospráve.....	35

1. Úvod

V prvej fáze Aktivity č. 1 *Zefektívňovanie verejnej správy realizované za účelom reformy verejnej správy* projektu *Meranie efektívnosti poskytovaných služieb verejnej správy, inštitucionálny rozvoj Klientskych centier a integrácia spätnej väzby klientov* bolo vo vybraných pilotných samosprávach zrealizované hodnotenie systému riadenia kvality. V rámci tohto hodnotenia boli zostavené, pre každú zapojenú samosprávu, akčné plány pre implementáciu zefektívňovania kvality.

V rámci druhej fázy Aktivity č. 1 mohli zapojené samosprávy využiť konzultačnú podporu pri implementácii vybraných opatrení z akčných plánov do praxe, zhodnocovaní sa podľa európsky uznávaných kritérií, vyzdvihovali silných stránok organizácie či potvrdzovaní svojej výnimočnosti.

Akčný plán pre implementáciu zefektívňovania kvality MsÚ Púchov bol pripravený v priebehu marca 2018. Vzhľadom na časový odstup medzi hodnotením samosprávy a implementáciou odporúčaní bol akčný plán pred samotnou implementáciou v priebehu mája 2018 aktualizovaný.

Jedným z prioritných odporúčaní sa stala potreba identifikovať procesy MsÚ a vypracovať ideový zámer vytvorenia Klientskeho centra a elektronizácie interných procesov na mestskom úrade Púchov.

Konzultačná podpora, ktorou sa zaoberá táto správa, sa týka identifikovania procesov úradu, vypracovania a schválenia materiálu, ktorý obsahuje všetky potrebné informácie za účelom podpory vytvorenia Klientskeho centra na úrade a elektronizácie interných procesov na MsÚ Púchov.

2. Dôvody pre intervenciu

Mestský úrad vykonáva činnosti a poskytuje služby v pôsobnosti mesta pre občanov mesta Púchov a fyzickým a právnickým osobám pôsobiacim na území mesta.

Z hľadiska koncepcie reformy verejnej správy a v súlade s trendmi EÚ je verejná správa stále viac chápaná ako verejná služba. Zvýraznenie poslania verejnej správy ako služby sa prejavuje predovšetkým v požiadavkách na zvýšenie správnej kultúry podmienenej kvalitou riadenia a výkonu verejnej správy. Preto sa procesný a proklientský prístup stáva samozrejmom požiadavkou a nedeliteľnou súčasťou v riadení verejnej správy.

V súvislosti s povinnou elektronizáciou poskytovaných služieb klientom, PO, FO, úradom ŠS a VS, mesto uvažuje o elektronizácii interných procesov, ktoré sú naviazané aj na externé služby. Externe poskytované služby sa v súčasnej dobe postupne na úrade elektronizujú.

Mestský úrad nemá zriadené Klientske centrum, ani kanceláriu prvého kontaktu, kde by klient dostal všetky potrebné informácie na vybavenie svojho podania.

Prvý kontakt s klientom sa vykonáva u informátora a na podateľni (na prízemí), alebo priamo na jednotlivých pracoviskách príslušných odborných agend, pričom pracovníci, ktorí tieto činnosti vykonávajú sú rozmiestnení po celom úrade (budova má dve nadzemné podlažia).

Klienti sú vybavovaní počas určených stránkových hodín jednotlivých oddelení, ktoré nie sú jednotné pre celý úrad.

Mestský úrad využíva informačný systém samosprávy (ISS) od spoločnosti CORA GEO, s.r.o.

Samospráva disponuje množstvom údajov (databázy, informácie o úlohách a projektoch), ktoré nie sú plne integrované prostredníctvom intranetu, procesy samosprávy nie sú elektronizované.

Aktuálne informácie o samospráve a dianí v meste sú k dispozícii na novej webovej stránke www.puchov.sk, na ktorú by v budúcnosti mali nadviazať elektronické služby. V súčasnej dobe realizuje sa projekt e-gov.

V rozpočte sú pravidelne vyčlenené prostriedky na obnovu IKT.

Na odovzdávanie a zdieľanie informácií sa na úrade využívajú nasledujúce komunikačné kanály:

- Porady primátora
- Operatívne porady jednotlivých vedúcich
- Interné smernice
- Organizačný poriadok mesta a pracovné náplne.

Interná komunikácia a odovzdávanie informácií prebieha výlučne cez osobné kontakty, v papierovej forme, prípadne e-mailom.

Na úrade je technicky pripravený intranet, ktorý sa ale nevyužíva.

Vedenie mesta má snahu o zlepšenie fungovania úradu a poskytovania kvalitnejších služieb klientom.

3. Akú zmenu v poskytovaní služieb implementácia prinesie

Primárnym cieľom návrhu KC je logické nastavenie procesov, týkajúcich sa priamo klienta a zlepšenie a posilnenie proklientskeho prístupu na úrade.

Návrh na vytvorenie Klientskeho centra bol vypracovaný tak, aby spĺňal požiadavky a očakávania klientov, ale aj manažmentu mesta a pracovníkov na úrade, aby klient vybavil podľa možnosti všetko, čo potrebuje na jednom mieste a „netúlal sa po chodbách“ úradu a taktiež, aby pracovníci Back Office mali dostatočný pokoj a priestor na spracovávanie jednotlivých odborných agend.

Klientske centrum bude slúžiť ako primárny priestor priamej komunikácie s klientmi úradu a zabezpečí poskytovanie verejných služieb prostredníctvom osobného kontaktu, počas celého pracovného týždňa a počas celého pracovného času MsÚ v KC. Stránkové hodiny budú zrušené.

Hlavným zámerom vytvorenia „Klientskeho centra“ na mestskom úrade Mesta Púchov, je zabezpečiť zákaznícku orientáciu poskytovania služieb samosprávy.

Elektronizácia interných procesov zefektívni, zrýchli a skvalitní poskytovanie služieb klientom MsÚ.

4. Popis riešenia/intervencie, súhrn realizovaných aktivít

Príprava dokumentu Identifikované procesy MsÚ a ideový zámer vytvorenia Klientskeho centra MsÚ a elektronizácie interných procesov MsÚ Púchov bolo realizované vzájomnou spoluprácou a komunikáciou konzultanta dodávateľa so zodpovedným zamestnancom Mestského úradu Púchov.

Stretnutie, na ktorom boli identifikované priority do akčného plánu a obsah akčného plánu sa konalo v priestoroch MsÚ Púchov dňa 27.3.2018.

Spoločná identifikácia vybraných oblastí na implementáciu sa realizovala na stretnutí, dňa 15.5.2018, ktoré sa konalo v priestoroch MsÚ Púchov.

Podklady na pripomienkovanie a doplnenie boli zaslané e-mailom dňa 31.5.2018. Dňa 22.6.2018 boli konzultantovi dodávateľa doručené popisy niektorých vybraných procesov a dňa 8.8.2018 bol konzultantom zaslaný e-mail s návrhom výstupného dokumentu.

Dňa 16.8.2018 bol konzultantovi dodávateľa doručený e-mail od zodpovedného zamestnanca MsÚ Púchov s pripomienkami k zaslanému dokumentu, ktoré boli následne obojstranne odkomunikované, vysvetlené a dokument bol schválený zodpovedným zamestnancom MsÚ Púchov.

5. Ďalšie kroky

Vypracovanie návrhu Klientskeho centra a elektronizácie procesov je iba úvodnou časťou procesu vytvorenia Klientskeho centra na mestskom úrade a elektronizácie interných procesov úradu. V závere ideového zámeru sú popísané ďalšie potrebné kroky.

Postupnosť ďalších krokov implementácie návrhov do praxe je predmetom samostatnej prílohy tejto správy.

6. Výstupy

Výstupy z implementácie sú priložené k implementačnej správe (časť 7. Prílohy):

- Identifikované procesy MsÚ a ideový zámer vytvorenia Klientskeho centra MsÚ a elektronizácie procesov (.pdf)

7. Prílohy

č. 1 Identifikované procesy MsÚ a ideový zámer vytvorenia Klientskeho centra MsÚ a elektronizácie procesov (.pdf)

č. 2 Harmonogram ďalšieho postupu

č. 3 Aktualizovaný Akčný plán pre implementáciu zefektívňovania kvality

**Príloha č. 1: Identifikované procesy MsÚ a ideový zámer
vytvorenia Klientskeho centra MsÚ
a elektronizácie procesov (.pdf)**



**Identifikované procesy MsÚ a ideový zámer vytvorenia
Klientskeho centra MsÚ
a elektronizácie interných procesov**

Strana : 1/ 22

**Identifikované procesy MsÚ a ideový zámer
vytvorenia Klientskeho centra a elektronizácie
interných procesov na mestskom úrade Púchov**

august 2018



**Identifikované procesy MsÚ a ideový zámer vytvorenia
Klientskeho centra MsÚ
a elektronizácie interných procesov**

Strana : 2/ 22

Obsah :

Obsah :	2
1. Účel	3
2. Cieľ dokumentu	3
3. Východiská	3
4. Súčasný stav	3
4.1. Vybavenie podaní	3
4.2. Interné procesy	6
5. Klientske centrum	6
5.1. Priamy kontakt s klientom	6
5.2. Úlohy Klientskeho centra	7
5.3. Organizačné a personálne zabezpečenie KC	9
5.4. Realizácia zámeru vytvorenia KC	11
5.4.1. Výber spôsobu vytvorenia Klientskeho centra	11
5.4.2. Princíp výberu procesov do Klientskeho centra	11
5.4.3. Procesy realizované cez Klientske centrum	13
5.4.4. Postup vytvorenia Klientskeho centra	14
5.5. Návrh procesov v KC	15
5.6. Prínos zámeru vytvorenia KC	15
5.7. Príklady fungujúcich Klientskych centier	16
6. Elektronizácia interných procesov	19
6.1. Výber procesov na elektronizáciu	19
6.2. Postup elektronizácie interných procesov	19
6.3. Podmienky elektronizácie interných procesov	20
6.4. Príklad procesov pre elektronizáciu	20
6.5. Prínosy elektronizácie interných procesov	21
7. Záver	22



Identifikované procesy MsÚ a ideový zámer vytvorenia Klientskeho centra MsÚ a elektronizácie interných procesov

Strana : 3/ 22

1. Účel

Účelom tohto dokumentu je stručný popis súčasného stavu vybavovania požiadaviek klientov na mestskom úrade (ďalej len MsÚ) v Púchove, návrh procesov po vytvorení Klientskeho centra (KC), podmienky, prínosy a odporúčaný postup vytvorenia Klientskeho centra na MsÚ a popis návrhu na elektronizáciu interných procesov MsÚ.

2. Cieľ dokumentu

Dokument je určený pre manažment mesta a MsÚ Púchov, ktorý má vysvetliť význam a prínosy vytvorenia prozákaznícky orientovaného Klientskeho centra a elektronizácie interných procesov.

3. Východiská

Mestský úrad vykonáva činnosti a poskytuje služby v pôsobnosti mesta pre občanov Mesta Púchov a fyzickým a právnickým osobám pôsobiacim na území mesta.

Z hľadiska koncepcie reformy verejnej správy a v súlade s trendmi EÚ je verejná správa stále viac chápaná ako verejná služba. Zvýraznenie poslania verejnej správy ako služby sa prejavuje predovšetkým v požiadavkách na zvýšenie správnej kultúry podmienenej kvalitou riadenia a výkonu verejnej správy. Preto sa procesný a proklientský prístup stáva samozrejmom požiadavkou a nedeliteľnou súčasťou v riadení verejnej správy.

V súvislosti s povinnou elektronizáciou poskytovaných služieb klientom, PO, FO, úradom ŠS a VS, mesto uvažuje o elektronizácii interných procesov, ktoré sú naviazané aj na externé služby. Externe poskytované služby sa v súčasnej dobe postupne na úrade elektronizujú.

4. Súčasný stav

4.1. Vybavenie podaní

Mestský úrad nemá zriadené Klientske centrum, ani kanceláriu prvého kontaktu, kde by klient dostal všetky potrebné informácie na vybavenie svojho podania.

Prvý kontakt s klientom sa vykonáva u informátora a na podateľni (na prízemí), alebo priamo na jednotlivých pracoviskách príslušných odborných agend, pričom pracovníci, ktorí tieto činnosti vykonávajú sú rozmiestnení po celom úrade (budova má dve nadzemné podlažia).

Klienti sú vybavovaní počas určených stránkových hodín jednotlivých oddelení nasledovne:

Úradné hodiny na MsÚ Púchov

Pondelok 7:00 – 15:00

Utorok 7:00 – 14:30

Streda 7:00 – 16:30

Štvrtok 7:00 – 14:30

Piatok 7:00 – 14:30

Stránkové dni sú pondelok, streda a piatok.

Úradné hodiny – pokladňa



**Identifikované procesy MsÚ a ideový zámer vytvorenia
Klientskeho centra MsÚ
a elektronizácie interných procesov**

Strana : 4/ 22

Pondelok 7:15 – 11:00 a 12:00 – 14:30

Utorok 7:15 – 11:00 a 12:00 – 14:00

Streda 7:15 – 11:00 a 12:00 – 16:00

Štvrtok 7:15 – 11:00 a 12:00 – 14:00

Piatok 7:15 – 11:00 a 12:00 – 14:00

Matričný úrad

Pondelok 7:00 – 14:30

Utorok 7:00 – 14:30

Streda 7:00 – 16:30

Štvrtok nestránkový deň

Piatok 7:00 – 14:30

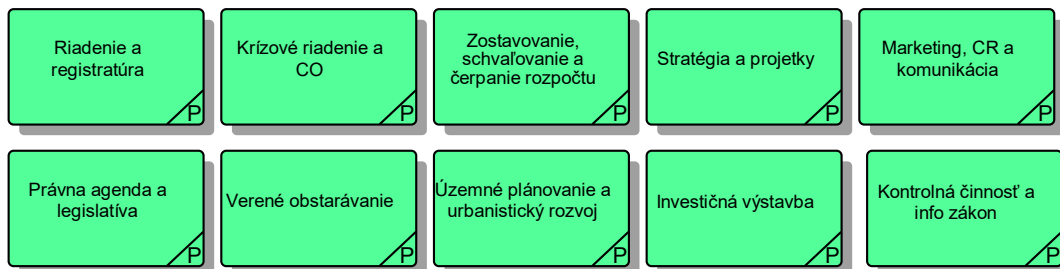


Identifikované procesy MsÚ a ideový záměr vytvorenia Klientskeho centra MsÚ a elektronizácie interných procesov

Strana : 5/ 22

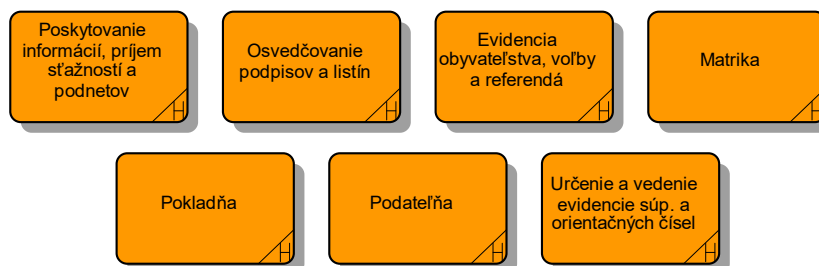
Prehľadný zoznam súčasných procesov MsÚ

Manažérske procesy

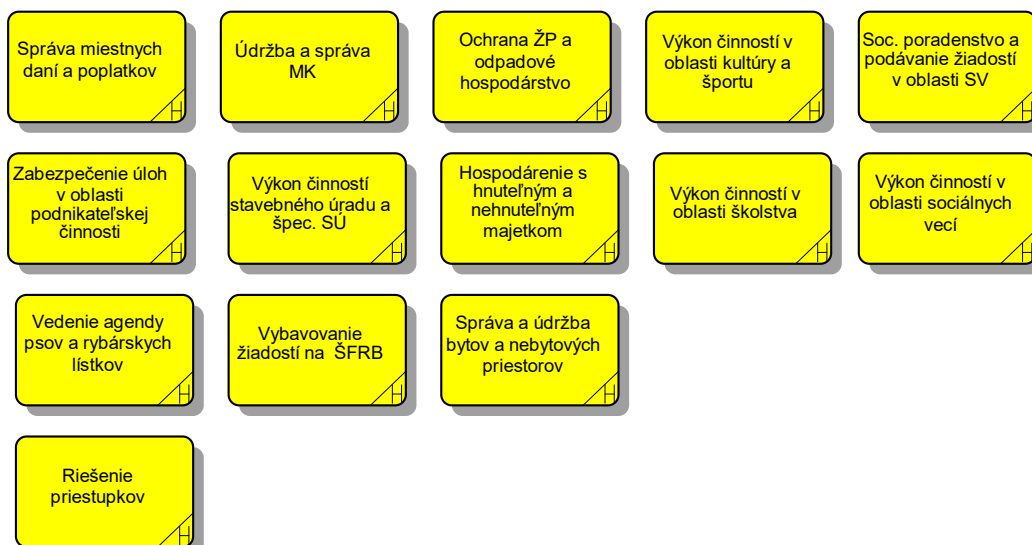


Hlavné procesy

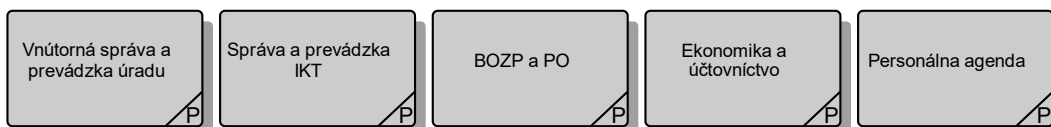
Front Office



Back Office



Podporné procesy



Poznámka:

Manažérske / Riadiace procesy:

- zaisťujú dlhodobú prosperitu,



Identifikované procesy MsÚ a ideový zámer vytvorenia Klientskeho centra MsÚ a elektronizácie interných procesov

Strana : 6/ 22

- vývoj produktov a služieb, vyvolanie dopytu,
- strategické riadenie, plánovanie,
- budovanie infraštruktúry.

Hlavné procesy:

- priamo hodnototvorné procesy vedúce k vytvoreniu pridanej hodnoty ako pre zákazníka tak aj pre spoločnosť.

Podporné procesy:

- poskytujú kritické zdroje alebo produkty,
- je možné ich outsourcovať (ponechávajú sa iba pri vyššej efektivite)

4.2. Interné procesy

Mestský úrad využíva informačný systém samosprávy (ISS) od spoločnosti CORA GEO, s.r.o.

Samospráva disponuje množstvom údajov (databázy, informácie o úlohách a projektoch), ktoré nie sú plne integrované prostredníctvom intranetu, procesy samosprávy nie sú elektronizované.

Aktuálne informácie o samospráve a dianí v meste sú k dispozícii na novej webovej stránke www.puchov.sk, na ktorú by v budúcnosti mali nadviazať elektronické služby. V súčasnej dobe realizuje sa projekt e-gov.

V rozpočte sú pravidelne vyčlenené prostriedky na obnovu IKT.

Na odovzdávanie a zdieľanie informácií sa na úrade využívajú nasledujúce komunikačné kanály:

- Porady primátora
- Operatívne porady jednotlivých vedúcich
- Interné smernice
- Organizačný poriadok mesta a pracovné náplne.

Interná komunikácia a odovzdávanie informácií prebieha výlučne cez osobné kontakty, v papierovej forme, prípadne e-mailom.

Mestský úrad má čiastočne riešenú vzájomnú zastupiteľnosť zamestnancov.

Na úrade je technicky pripravený Intranet, ktorý sa ale nevyužíva.

Nie je nastavený proces odovzdávania informácií a znalostí pri výmene vedenia mesta.

V nasledujúcich dvoch kapitolách sú uvedené detailné informácie k jednotlivým zámerom.

5. Klientske centrum

5.1. Priamy kontakt s klientom

Primárnym cieľom návrhu KC je logické nastavenie procesov, týkajúcich sa priamo klienta a zlepšenie a posilnenie proklientskeho prístupu na úrade.

Návrh na vytvorenie Klientskeho centra by mal byť vypracovaný tak, aby spĺňal požiadavky a očakávania klientov, ale aj manažmentu mesta a pracovníkov na úrade, aby klient vybavil podľa možnosti všetko, čo potrebuje na jednom mieste a „netúlal sa po chodbách“ mestského úradu a taktiež aby pracovníci Back Office mali dostatočný pokoj a priestor na spracovávanie jednotlivých odborných agend.



Identifikované procesy MsÚ a ideový zámer vytvorenia Klientskeho centra MsÚ a elektronizácie interných procesov

Strana : 7/ 22

Klientske centrum má slúžiť ako primárny priestor priamej komunikácie s klientmi úradu a zabezpečovať poskytovanie verejných služieb prostredníctvom osobného kontaktu nepretržite, počas celého pracovného týždňa a počas celého pracovného času MsÚ v KC. Na úrade nebudú určené a nebudú sa využívať stránkové hodiny.

Ako alternatívny komunikačný kanál Klientske centrum má slúžiť pre klientske kontakty prichádzajúce prostredníctvom telefónu, alebo e-mailu, ktoré sú primárne vybavované v rámci úradu (v Back-Office) na jednotlivých útvaroch.

V súvislosti s predpokladaným znižovaním podielu priamych osobných kontaktov a zvyšovaním podielu kontaktov s klientom prostredníctvom elektronickej komunikácie, v budúcnosti sa predpokladá postupný prechod kompletného zabezpečovania komunikácie s klientom (osobne, telefónom, poštou, e-mailom, faxom) na Klientske centrum.

5.2. Úlohy Klientskeho centra

Úlohou Klientskeho centra je zabezpečovať **procesy Front Office** v podobe:

- *na mieste obratom obslúžiť klienta,*
- prípadne *priamo dohodnúť osobné stretnutie klienta* s príslušným referentom úradu v rámci Middle Office,
- alebo *odovzdať podklady na ďalšie spracovanie* bez nutnej účasti klienta v rámci procesov Back Office.

Hlavným zámerom vytvorenia „Klientskeho centra“, je zabezpečiť zákaznícku orientáciu poskytovania služieb s dodržaním nasledujúcich zásad:

- **Dostupnosť informácií a služieb** – z hľadiska klientov je dôležité, aby komunikácia a informácie boli jednoduché, zrozumiteľné a prístupné na jednom mieste.
- **Efektívnosť** – v Klientskom centre klient vybaví svoju požiadavku, pokiaľ je to možné v jednom kontinuálnom čase pri minimálnej dobe čakania. Duplicitné činnosti, prípadne činnosti nepridávajúce hodnotu sú eliminované.
- **Klient nie je obťažovaný** – klient poskytuje úradu iba nevyhnutné informácie a to iba raz. Ak si riešenie požiadavky klienta vyžaduje vyjadrenia viacerých útvarov MsÚ, tieto sú zabezpečované interne odborným organizačným útvarom, ktoré požiadavku rieši, bez účasti klienta. **Klient nie je obťažovaný chodením po úrade.**
- **Výkonný a ústretový personál** – jedným z najdôležitejších faktorov úspešnosti realizácie vytvorenia KC je zabezpečiť obsadenie jednotlivých funkčných miest a rolí v Klientskom centre pracovníkmi s požadovanými odbornými a osobnostnými kompetenciami (zručnosťami, schopnosťami a skúsenosťami).

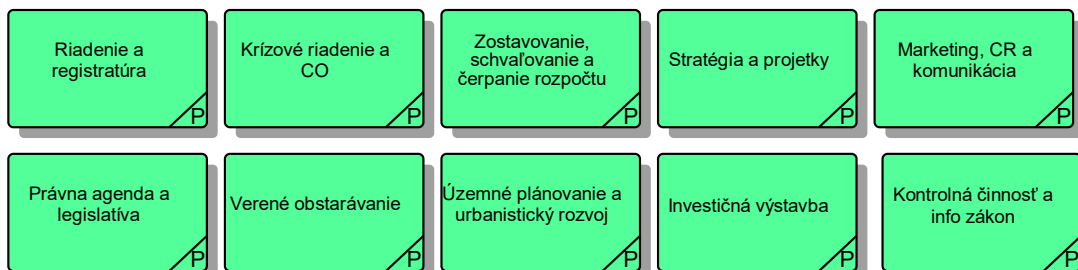
Návrh prehľadného zoznamu procesov s procesmi Front Office pre KC na MsÚ



Identifikované procesy MsÚ a ideový záměr vytvorenia Klientskeho centra MsÚ a elektronizácie interných procesov

Strana : 8/ 22

Manažérske procesy

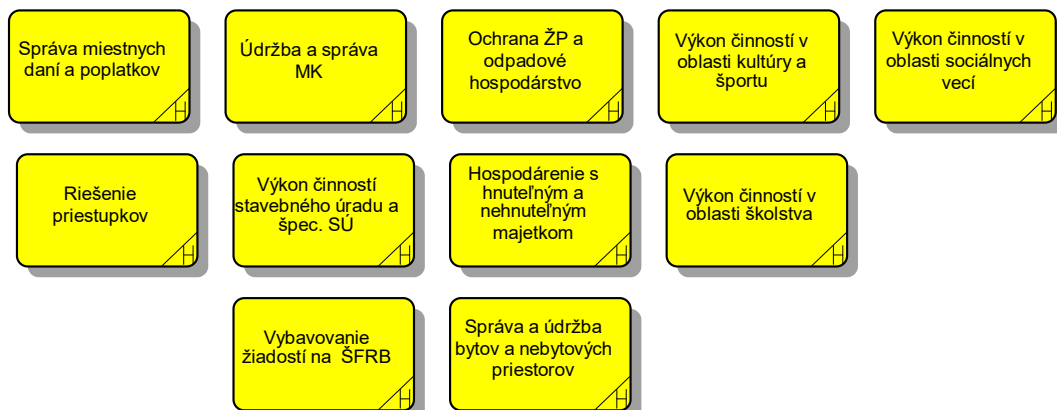


Hlavné procesy

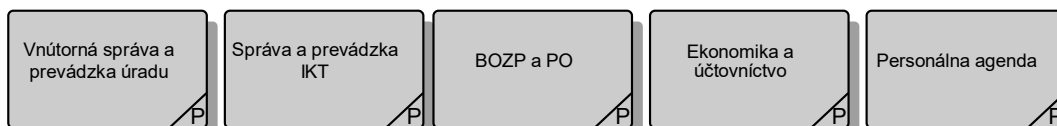
Front Office



Back Office



Podporné procesy





Identifikované procesy MsÚ a ideový zámer vytvorenia Klientskeho centra MsÚ a elektronizácie interných procesov

Strana : 9/ 22

5.3. Organizačné a personálne zabezpečenie KC

Klientske centrum by sa malo vytvoriť ako nový organizačný útvar, ktorého zameranie a fungovanie je naznačené v predchádzajúcich kapitolách tohto dokumentu.

Pracovníci zaradení do Klientskeho centra budú organizačne patriť pod funkčné miesto „Vedúci Klientskeho centra“, ale metodicky budú usmerňovaní jednotlivými vedúcimi pracovníkmi odborných útvarov, pod ktoré vecne patria, prípadne špecialistami z príslušných útvarov.

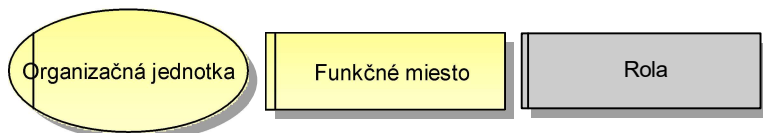
Personálne obsadenie pozícií v Klientskom centre by sa malo riešiť prioritne internými zamestnancami úradu.

V organizačnej štruktúre sú navrhnuté tzv. role, ktorými budú jednotliví pracovníci Klientskeho centra odlíšení, najmä v súvislosti s ďalšími činnosťami, ktoré budú vykonávať nad rámec svojej odbornej agendy.

Role taktiež umožnia flexibilné zmeny v pracovných náplniach jednotlivých zamestnancov a podľa potreby presunutie personálne nezabezpečenej agendy v KC (napr. pri dlhodobej PN, dovolenke, odchode pracovníka...) na ostatných pracovníkov v Klientskom centre.

Prioritne boli role navrhnuté tak, aby bola zabezpečená zastupiteľnosť na jednotlivých pozíciách, aby sa nestalo ako doteraz, že sa čaká s vybavením podania na návrat konkrétneho zamestnanca na príslušné pracovisko.

Legenda k obrázku:

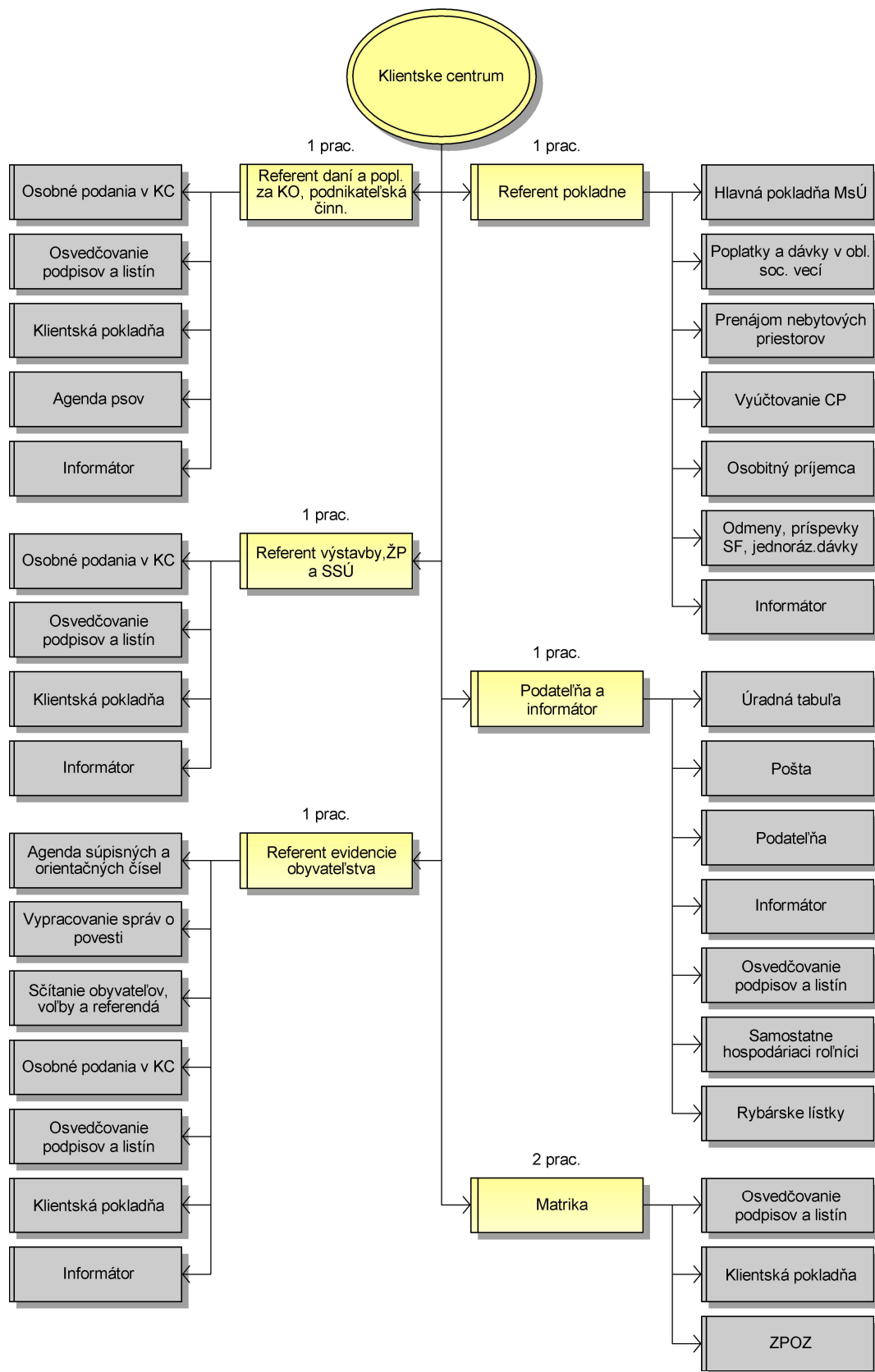




Identifikované procesy MsÚ a ideový zámier vytvorenia Klientskeho centra MsÚ a elektronizácie interných procesov

Strana : 10/ 22

Návrh organizačnej štruktúry Klientskeho centra:





Identifikované procesy MsÚ a ideový zámer vytvorenia Klientskeho centra MsÚ a elektronizácie interných procesov

Strana : 11/ 22

Do Klientskeho centra budú zaradení pracovníci matričného úradu, podateľne a niektoré funkčné miesta z právno-organizačného oddelenia. Ostatné funkčné miesta budú novo vytvorené.

Nakoľko na úrade nebola realizovaná detailná analýza procesov a neboli k dispozícii reálne početnosti jednotlivých úkonov, návrh počtu pracovníkov na jednotlivých funkčných miestach v Klientskom centre vychádza zo skúseností spracovateľa tohto dokumentu s porovnateľnými samosprávami. Pre optimálne nastavenie počtu zamestnancov v Klientskom centre a organizačnej štruktúry úradu odporúčame manažmentu mesta realizovať komplexný procesný audit celého úradu.

V súvislosti s povinnou elektronizáciou služieb orgánov verejnej a štátnej správy sa predpokladá, že sa zníži administratívne zaťaženie jednotlivých pracovníkov na úrade. Z uvedeného dôvodu navrhujeme po zavedení elektronizácie služieb a analýze využívania týchto služieb klientmi, prehodnotiť počty pracovníkov na jednotlivých funkčných miestach v Klientskom centre, ale aj na celom mestskom úrade.

Pre výber vhodných zamestnancov do Klientskeho centra je potrebné dopredu si stanoviť požiadavky na konkrétne funkčné miesto a to tak odbornovo-súprífiké ako aj osobnostné požiadavky na zamestnanca.

Po internom výbere vhodných zamestnancov je potrebné vybraných zamestnancov preškoliť na témy ako komunikácia, empatia a asertivita.

5.4. Realizácia zámeru vytvorenia KC

V nasledujúcej časti je uvedený odporúčaný postup pre vytvorenie plnohodnotného Klientskeho centra na mestskom úrade Púchov.

5.4.1. Výber spôsobu vytvorenia Klientskeho centra

Vybudovanie Klientskeho centra sa môže realizovať nasledujúcimi spôsobmi:

1. Ideálnym východiskom pre vybudovanie Klientskeho centra, popisov procesov realizovaných v Klientskom centre, popisov pracovných náplní jednotlivých pracovných pozícií (funkčných miest) v KC a prípravy potrebných pracovných podmienok v KC je realizácia analýzy procesov na úrade a návrh nových, efektívne a logicky nastavených procesov v KC aj v Back Office s jednoznačne definovanými kompetenciami. Z kompetencií v procesoch je možné následne vyšpecifikovať jednoznačné kompetencie a detailnú pracovnú náplň konkrétnej pracovnej pozície v KC ale aj v Back Office a pracovných náplní ostatných zamestnancov úradu.
2. Identifikáciou a detailným popisom súčasného stavu procesov, ktoré sa budú realizovať v Klientskom centre (či už celé, alebo len časť procesu), následné vypracovanie návrhu procesov KC a stanovenie jednoznačných rozhraní medzi procesmi Front Office a Back Office.

5.4.2. Princíp výberu procesov do Klientskeho centra

Základným princípom pri rozdelení procesov do Back Office a Front Office je priamy kontakt s klientom v nasledujúcich možných podobách:

- *na mieste obratom obslúžiť klienta* - vybavenie požiadavky klienta priamo na jednom mieste a podľa možnosti jedným zamestnancom klientskeho centra.



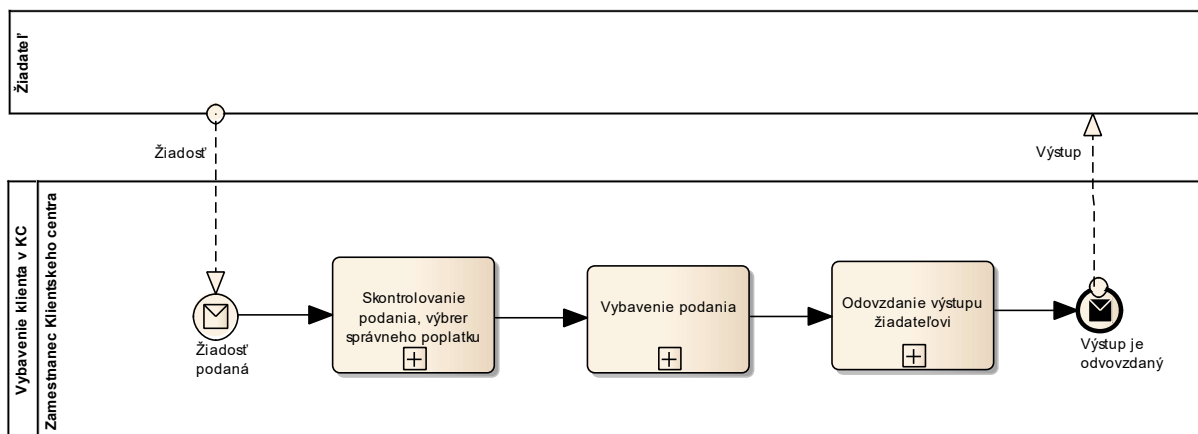
Identifikované procesy MsÚ a ideový zámér vytvorenia Klientskeho centra MsÚ a elektronizácie interných procesov

Strana : 12/ 22

Poznámka:

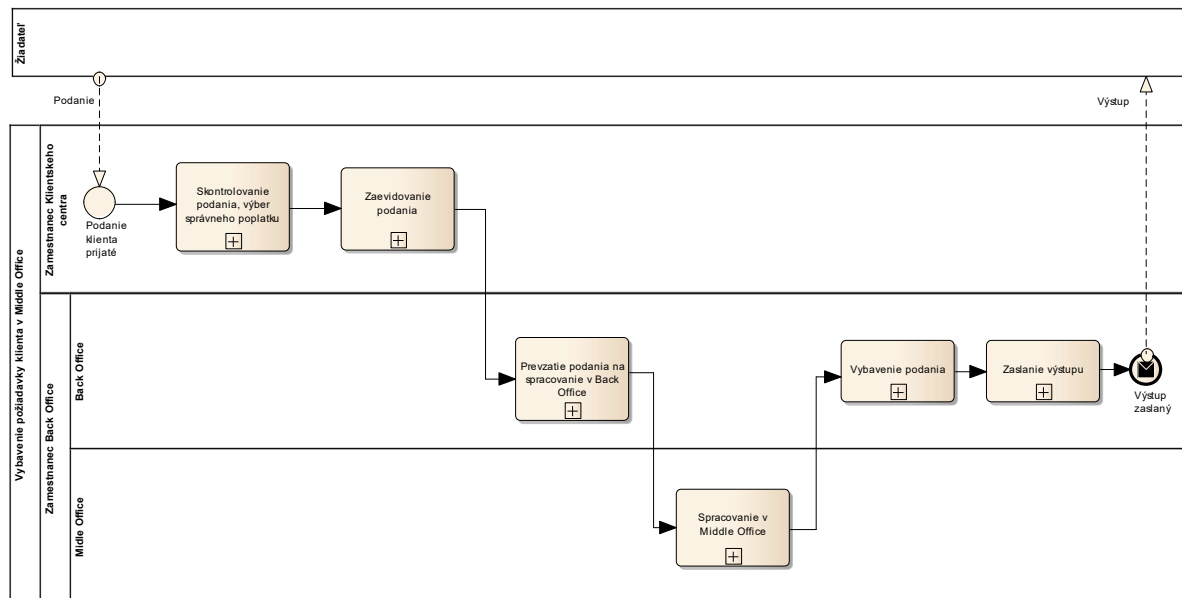
Všetky uvedené diagramy sú zjednodušené a zobrazujú štandardnú cestu procesu.

Diagram „Vybavenie klienta obratom v KC“:



- priamo dohodnúť osobné stretnutie klienta s príslušným referentom úradu v rámci Middle Office – v prípade, že sa časť procesu realizuje v Back Office a klient si vyžiadal osobné stretnutie s referentom, ktorý vybavuje jeho požiadavku v Back Office,

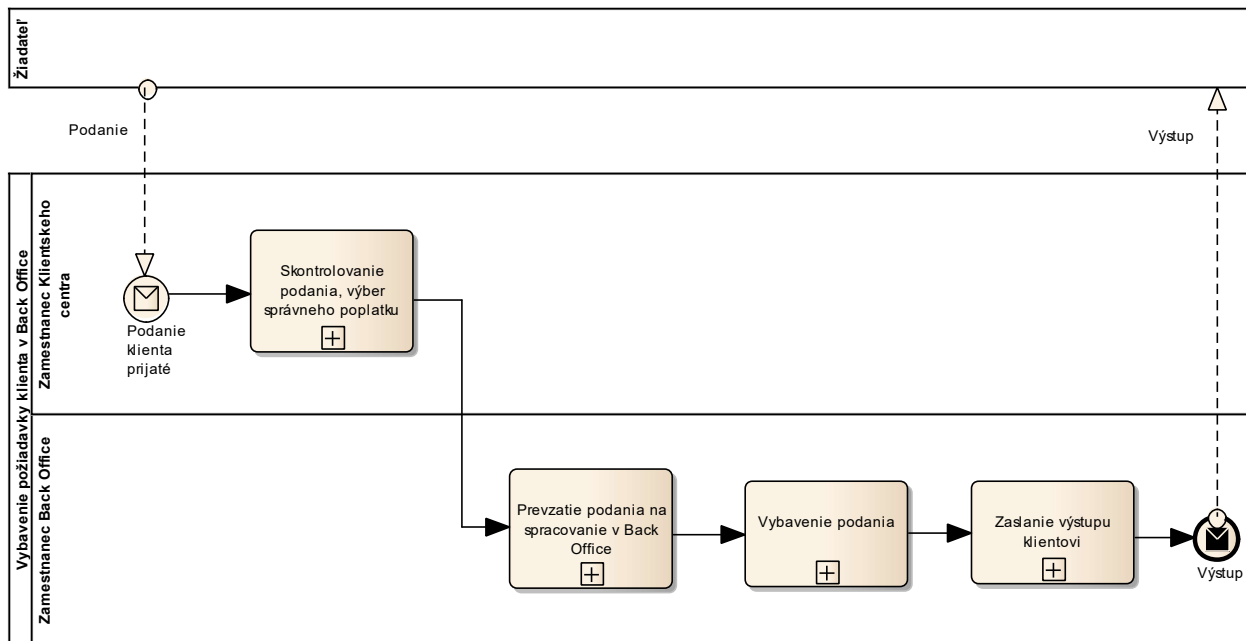
Diagram „Vybavenie požiadavky klienta v rámci Middle Office“:



- odovzdať podklady na ďalšie spracovanie požiadavky klienta v Back Office – v tomto prípade zamestnanec Klientskeho centra prevezme a skontroluje úplnosť podania, ak je potrebné vyrubí a vyberie správny poplatok a odovzdá podanie na spracovanie do Back Office.



Diagram „Vybavenie požiadavky klienta v Back Office“:



5.4.3. Procesy realizované cez Klientske centrum

Procesy, ktoré sa budú realizovať cez Klientske centrum možno rozdeliť na procesy, ktoré:

1. sú **celé realizované v Klientskom centre**:

- poskytovanie informácií, príjem sťažností podnetov a hlásení závad
- osvedčovanie podpisov a listín
- evidencia obyvateľstva, voľby a referendá
- matrika
- určenie a vedenie evidencie súpisných a orientačných čísel
- podávanie daňových priznaní, evidencia a výber miestnych daní a poplatkov za KO
- vedenie agendy psov (evidencia psov, vydávanie identifikačných známok, výber miestnej dane za psa) a rybárskych lístkov (evidencia vydaných RL, vydávanie RL a príjem úhrady za vydaný RL)
- podnikateľská činnosť
- sociálne poradenstvo a podávanie žiadostí v oblasti sociálnych vecí
- IOMO
- pokladňa

2. sú **v Klientskom centre vybavené čiastočne**. V tomto prípade sa v Klientskom centre vykoná:

- príjem, formálna a vecná kontrola podania
- kompletizácia podania
- zaevidovanie podania do registratúry (pridelenie odborného útvaru – vykonávateľa)
- vyrubenie a výber správneho poplatku
- odovzdanie podania na spracovanie do Back Office



Identifikované procesy MsÚ a ideový zámer vytvorenia Klientskeho centra MsÚ a elektronizácie interných procesov

Strana : 14/ 22

- prípadne dohodnutie stretnutia s pracovníkom Back Office.

Jedná sa o všetky podania klientov MsÚ týkajúce sa oblastí:

- výstavby
- životného prostredia
- stavebného úradu
- ŠFRB
- dopravy a cestného hospodárstva
- sociálnych vecí.

5.4.4. Postup vytvorenia Klientskeho centra

Pre vybudovanie Klientskeho centra bude dôležité, aby bol tento zámer prijatý manažmentom mesta, aby sa s ním stotožnil a podporil realizáciu vytvorenia Klientskeho centra prezentovaním svojho súhlasu pred všetkými zamestnancami mestského úradu.

Pre vytvorenie Klientskeho centra je navrhnutý nasledujúci postup:

1. Prijatie zámeru manažmentom mesta.
2. Identifikácia a výber procesov, ktoré sa budú realizovať v KC.
3. Vytvorenie projektového tímu, ktorý bude Klientske centrum pripravovať.
4. Príprava podmienok pre vybudovanie KC (paralelná realizácia):
 - 4.1. Príprava „Hardware“ Klientskeho centra (bezbariérový prístup, priestorovo vhodne usporiadané, technické zabezpečenie, diskretná zóna/priestor pre riešenie osobných problémov, vetranie, osvetlenie...):
 - o príprava vhodného priestoru pre Klientske centrum
 - o príprava technického zabezpečenia KC
 - o zariadenie Klientskeho centra.
 - 4.2. Príprava „Software“ Klientskeho centra:
 - o návrh a popis procesov Front Office a Back Office
 - o zapracovanie všetkých zásadných zmien súvisiacich s vytvorením KC do príslušných interných smerníc a noriem, odkomunikovanie a oboznámenie s nimi všetkých zamestnancov na úrade
 - o výber pracovníkov do Klientskeho centra
 - o preškolenie pracovníkov Klientskeho centra na témy – komunikácia, empatia, asertivita.....
 - o doladenie činností a kompetencií v navrhovaných procesoch
 - o vypracovanie nového Organizačného poriadku a Pracovného poriadku
 - o vypracovanie „Procesných smerníc“
 - o vypracovanie popisov funkčných miest, typov pracovníkov a rolí v Klientskom centre
 - o vypracovanie pracovných náplní pracovníkov Klientskeho centra, ale aj dotknutých pracovníkov Back Office.
 - o príprava a schválenie nových dokumentov a formulárov



Identifikované procesy MsÚ a ideový zámer vytvorenia Klientskeho centra MsÚ a elektronizácie interných procesov

Strana : 15/ 22

- návrh reálnych ukazovateľov hodnotenia kvality poskytovaných služieb v Klientskom centre – priemerná doba čakania na vybavenie, počet vybavených podaní, počet opodstatnených sťažností
- návrh systému získavania spätnej väzby od klientov – dotazníky, www stránky, e-mail, osobne podané informácie...

5. Mediálna a fyzická prezentácia vybudovaného Klientskeho centra všetkým klientom mestského úradu.

Odporúčame po pol roku, resp. po roku fungovania Klientskeho centra prehodnotiť jeho personálne zabezpečenie na základe získaných reálnych početností jednotlivých agend vybavených v Klientskom centre a na základe získaných informácií a podnetov od klientov mestského úradu.

5.5. Návrh procesov v KC

V nasledujúcej časti je uvedený zoznam navrhovaných procesov, ktoré môžu byť zaradené do Klientskeho centra na MsÚ Púchov.

1. Príjem a kontrola podania a výber správneho poplatku (všetky agendy)
2. Poskytovanie informácií
3. Príjem sťažností a podnetov
4. Príjem hlásení závad
5. Osvedčovanie podpisov a listín
6. Evidencia obyvateľstva, voľby a referendá
7. Matrika
8. Určenie a vedenie evidencie súpisných a orientačných čísel
9. Prevzatie a kontrola daňového priznania
10. Evidencia a výber miestnych daní a poplatkov za KO
11. Vedenie agendy psov a rybárskych lístkov
12. Sociálne poradenstvo a prijímanie žiadostí v oblasti SV
13. Zabezpečenie úloh v oblasti podnikateľskej činnosti.

Výber konkrétnych procesov, ktoré sa budú realizovať cez Klientske centrum je závislé od konkrétnych podmienok a možností MsÚ Púchov (priestorové, personálne, technické...).

5.6. Prínos zámeru vytvorenia KC

Výhody Klientskeho centra boli popísané v predchádzajúcich kapitolách tohto dokumentu. V tejto časti je uvedené len ich zhrnutie:

- zlepšenie a posilnenie proklientskeho prístupu na úrade
- skvalitnenie a rozšírenie poskytovaných služieb klientovi
- zefektívnenie a zrýchlenie vybavenia požiadavky klienta
- zefektívnenie procesov v Back Office
- klient vybaví podľa možnosti všetko, čo potrebuje na jednom mieste
- klient sa nebude „túlať“ sa po chodbách MsÚ



Identifikované procesy MsÚ a ideový zámer vytvorenia Klientskeho centra MsÚ a elektronizácie interných procesov

Strana : 16/ 22

- pracovníci Back Office, nebudú vyrušovaní klientmi a budú mať dostatočný pokoj a priestor na spracovávanie jednotlivých odborných agend
- zlepšenie vnímania poskytovateľa (úradu) verejných služieb klientom.

5.7. Príklady fungujúcich Klientskych centier

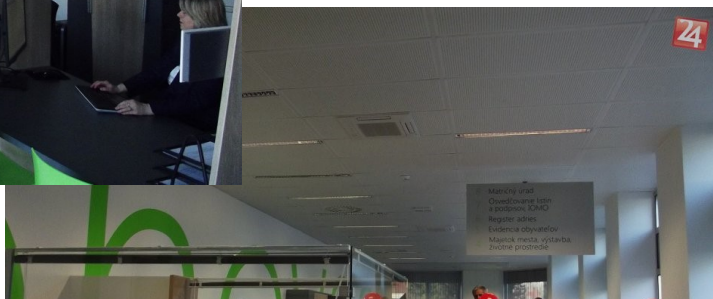
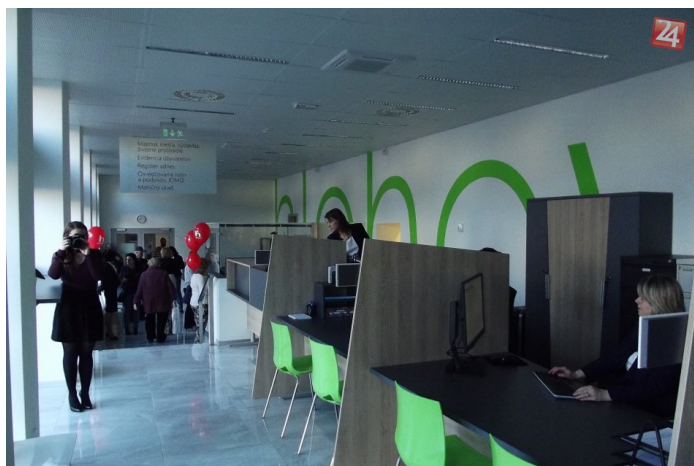
MsÚ Ružomberok



MsÚ Trenčín



MsÚ Hlohovec





**Identifikované procesy MsÚ a ideový zámer vytvorenia
Klientskeho centra MsÚ
a elektronizácie interných procesov**

Strana : 17/ 22

MsÚ Fiľakovo



MsÚ Liptovský Mikuláš





**Identifikované procesy MsÚ a ideový zámer vytvorenia
Klientskeho centra MsÚ
a elektronizácie interných procesov**

Strana : 18/ 22

MsÚ Banská Bystrica





6. Elektronizácia interných procesov

V nasledujúcej časti je uvedený odporúčaný postup pre elektronizáciu interných procesov na mestskom úrade Púchov.

6.1. Výber procesov na elektronizáciu

Identifikácia a výber interných procesov vhodných na elektronizáciu sa môže realizovať nasledujúcimi spôsobmi:

1. Realizácia analýzy procesov na úrade a návrh nových, efektívne a logicky nastavených procesov v Back Office s jednoznačne definovanými kompetenciami. Z kompetencií v procesoch je možné následne vyšpecifikovať jednoznačné kompetencie a detailnú pracovnú náplň konkrétnej pracovnej pozície v Back Office.
2. Identifikáciou a detailným popisom súčasného stavu procesov, ktoré sa budú elektronizovať a následné vypracovanie návrhu procesov. Výber vhodného nástroja/IS a stanovenie jednoznačných rozhraní medzi internými systémami, ktoré sú potrebné na zabezpečenie elektronizácie interných procesov.

6.2. Postup elektronizácie interných procesov

Pre elektronizáciu interných procesov bude dôležité, aby bol tento zámer prijatý manažmentom mesta, aby sa s ním stotožnil a podporil projekt realizácie elektronizácie interných procesov.

Projekt elektronizácie interných procesov by mal prebiehať v nasledujúcich etapách:

1. Prijatie zámeru manažmentom mesta.
2. Vytvorenie projektového tímu, ktorý bude elektronizáciu interných procesov pripravovať
3. Identifikácia a výber procesov, ktoré sa budú elektronizovať.
4. Príprava podmienok na realizáciu elektronizácie služieb:
 - 4.1 Príprava „Hardware“ pre elektronizáciu interných služieb:
 - analýza stavu IKT zariadení
 - vytipovanie vhodných IKT zariadení
 - príprava vhodných IKT zariadení
 - 4.2 Príprava „Software“ pre elektronizáciu interných služieb:
 - analýza existujúceho SW na úrade (aplikácie, moduly...)
 - vytipovanie existujúceho, príp. zakúpenie vhodného SW pre elektronizáciu služieb (SharePoint, Open Office...)
 - popis súčasného stavu vytipovaných procesov
 - popis návrhu elektronizácie interných procesov
 - definovanie prístupových práv a zastupiteľnosti
 - zapracovanie všetkých zásadných zmien súvisiacich s elektronizáciou interných procesov do príslušných interných smerníc a noriem, odkomunikovanie a oboznámenie všetkých zamestnancov na úrade s novými smernicami
 - preškolenie všetkých zamestnancov úradu na prácu s elektronickými službami
 - doladenie činností a kompetencií v navrhovaných procesoch



Identifikované procesy MsÚ a ideový zámer vytvorenia Klientskeho centra MsÚ a elektronizácie interných procesov

Strana : 20/ 22

- o vypracovanie nového Organizačného poriadku a Pracovného poriadku
- o vypracovanie „Procesných smerníc“
- o príprava a schválenie nových dokumentov a formulárov.

6.3. Podmienky elektronizácie interných procesov

Systém pre riadenie interných procesov, vzhľadom k požiadavkám jednotlivých procesov, musí byť pre svoje správne fungovanie integrovaný s viacerými internými systémami.

Systém musí byť integrovaný s:

1. Doménou

- o integrácia s doménou bude slúžiť pre zabezpečenie autentifikácie používateľa prístupujúceho do systému pre riadenie interných procesov,
- o integrácia s doménou bude slúžiť na získanie potrebných informácií o organizačnej štruktúre a o organizačnom začlenení prihláseného používateľa v rámci organizačnej štruktúry.

2. Mailovým serverom

- o integrácia s mailovým serverom bude slúžiť na odosielanie notifikačných e-mailov ako i pripomienok do mailového klienta (plánovaná činnosť),
- o notifikačný e-mail bude obsahovať základné informácie o úlohe ako i nasledujúce linky:
 - Prejsť na úlohu – po otvorení linky sa zobrazí detail úlohy,
 - Schváliť – po otvorení linky sa vykoná schválenie v danom kroku, bez zobrazenia detailu úlohy,
 - Neschváliť - po otvorení linky sa vykoná zamietnutie v danom kroku, bez zobrazenia detailu úlohy.

3. Informačným systémom samosprávy od spoločnosti CORA GEO, s.r.o.

- o integrácia s ekonomickým systémom bude slúžiť na vytváranie ekonomických objektov v rámci spracovania jednotlivých inšancií procesov,
- o integrácia s ekonomickým systémom slúžiť na získanie potrebných informácií pre predvyplnenie formulárov (napr. informácie o dostupných rozpočtových prostriedkoch apod.).

4. Intranetom

- o integrácia s Intranetom bude slúžiť na publikáciu výstupných dokumentov z niektorých procesov,
- o integrácia s Intranetom bude slúžiť na získanie informácie o zastupovaní – jednou z nevyhnutných funkcionalít Intranetu musí byť možnosť nastaviť zastupovanie pre pracovníka (administrátorom, nadriadeným, samotným pracovníkom) s definovaným časovým rozpätím (od – do, iba od je povinné), informácie o zastupovaní budú využívané systémom pre riadenie procesov pre prideľovanie úloh v rámci procesu – pokiaľ má systém prideliť úlohu na pracovníka, v prvom kroku zistí, či nie je zastupovaný a pokiaľ áno, pridelí úlohu na zastupujúceho pracovníka.

6.4. Príklad procesov pre elektronizáciu

V nasledujúcej časti je uvedený zoznam obsahujúci návrh procesov, ktoré sú vhodné na elektronizáciu:

1. Vytvorenie a schvaľovanie požiadavky na nákup



Identifikované procesy MsÚ a ideový zámer vytvorenia Klientskeho centra MsÚ a elektronizácie interných procesov

Strana : 21/ 22

2. Vytvorenie a schvaľovanie objednávky
3. Vytvorenie žiadosti o dovolenku a schvaľovanie dovolenky
4. Vytvorenie žiadosti o cestovný príkaz
5. Schvaľovanie príkazu na služobnú cestu
6. Vyúčtovanie príkazu na služobnú cestu
7. Tvorba, pripomienkovanie a schvaľovanie interných smerníc (vrátane oboznamovania sa so smernicami)
8. Tvorba, pripomienkovanie a schvaľovanie zmlúv
9. Tvorba, pripomienkovanie a schvaľovanie ponúk na prenájom priestorov
10. Tvorba, pripomienkovanie a schvaľovanie zmlúv na prenájom priestorov
11. Interné sťažnosti, pripomienky a požiadavky
12. Vystavovanie faktúr
13. Likvidácia faktúr
14. Rezervácia služobného motorového vozidla
15. Vytvorenie a schválenie žiadanky na služobné motorové vozidlo
16. Vyúčtovanie služobného motorového vozidla
17. Riešenie úloh (zadávanie, sledovanie, oboznamovanie...)

Niektoré z uvedených procesov môžu byť riešené aj funkcionalitou implementovaného ISS.

6.5. Prínosy elektronizácie interných procesov

Projekt elektronizácie interných služieb zabezpečí:

- nástroj na efektívne riadenie interných procesov
- zjednodušenie a sprehľadnenie interných procesov
- zníženie administratívnej záťaže interných pracovníkov úradu
- zvýšenie transparentnosti procesov na úrade
- zefektívnenie a zrýchlenie vybavenia požiadavky klienta
- zefektívnenie internej komunikácie a procesov v Back Office
- vytvorenie spoločnej zabezpečenej infraštruktúry pre podporné činnosti a eGovernment
- využívanie centrálnych aplikácií a služieb pre realizáciu vybraných činností
- zvýšenie spokojnosti občanov, podnikateľov a ostatnej verejnosti s verejnou správou
- zvyšovanie a skvalitňovanie portfólia svojich elektronických služieb, vrátane zmeny procesov
- efektívne využívanie nástrojov a IKT technológií pre riadenie procesov.

Zníženie prevádzkových nákladov a skrátenie času vybavovania agendy na úrade je možné zabezpečiť najmä plnou elektronizáciou, zjednodušením a optimalizáciou interných procesov.



**Identifikované procesy MsÚ a ideový zámer vytvorenia
Klientskeho centra MsÚ
a elektronizácie interných procesov**

Strana : 22/ 22

7. Záver

Dokument je určený pre vrcholový manažment mesta.

V tomto dokumente - Ideový zámer vybudovania Klientskeho centra a elektronizácie interných procesov sú popísané základné podmienky, pravidlá, požiadavky, postupy a zdroje, ktoré sú potrebné pre ich realizáciu.

Oboznámenie s cieľmi a prínosmi oboch ideových zámerov má slúžiť ako podklad pre rozhodovanie manažmentu o ich realizácii.

Realizácia oboch zámerov si vyžaduje detailnú analýzu procesov a štruktúry úradu.

Príloha č. 2: Harmonogram d'alsieho postupu

Krok	Termín
Prijatie zámeru manažmentom mesta	Určí vedenie mesta
<ul style="list-style-type: none"> Prezentácia zámerov vytvorenia KC a elektronizácie procesov poslancom mestského zastupiteľstva Prijatie rozhodnutia o realizácii zámeru 	
Identifikácia a výber procesov, ktoré sa budú realizovať v KC a elektronizovať na úrade	Určí vedenie mesta
<ul style="list-style-type: none"> Workshop vedúcich zamestnancov za účelom výberu, resp. schválenia procesov KC a elektronizácie 	
Vytvorenie projektových tímov, ktoré budú Klientske centrum pripravovať a elektronizovať interné procesy	Určí vedenie mesta
<ul style="list-style-type: none"> Určenie projektových manažérov Určenie členov projektových tímov – garantov za jednotlivé oblasti 	
Príprava podmienok pre vybudovanie KC - HW	Určí vedenie mesta
<ul style="list-style-type: none"> Príprava vhodného priestoru pre Klientske centrum Príprava technického zabezpečenia KC Zariadenie Klientskeho centra 	
Príprava podmienok pre vybudovanie KC - SW	Určí vedenie mesta
<ul style="list-style-type: none"> Popis procesov, ktoré sa budú realizovať v KC (Front Office), stanovenie jasných rozhraní medzi Front Office a Back Office Nastavenie a popis ostatných interných procesov (Back Office) Návrh a schválenie organizačnej štruktúry KC a úradu Zapracovanie všetkých zásadných zmien súvisiacich s vytvorením KC do príslušných interných smerníc a noriem, odkomunikovanie navrhovaných zmien a oboznámenie s nimi všetkých zamestnancov na úrade Výber vhodných pracovníkov do Klientskeho centra Preškolenie pracovníkov Klientskeho centra na témy – komunikácia, empatia, asertivita..... Doladenie činností a kompetencií v navrhovaných procesoch Vypracovanie nového Organizačného poriadku a Pracovného poriadku 	

<ul style="list-style-type: none"> • Vypracovanie „Procesných smerníc“ • Vypracovanie popisov funkčných miest, typov pracovníkov a rolí v Klientskom centre • Vypracovanie pracovných náplní pracovníkov Klientskeho centra, ale aj dotknutých pracovníkov Back Office. • Príprava a schválenie nových formulárov • Návrh reálnych ukazovateľov hodnotenia kvality poskytovaných služieb v Klientskom centre – priemerná doba čakania na vybavenie, počet vybavených podaní, počet opodstatnených sťažností • Návrh systému získavania spätnej väzby od klientov – dotazníky, www stránky, e-maily, osobne podané informácie 	
Mediálna a fyzická prezentácia vybudovaného Klientskeho centra všetkým klientom mestského úradu	Určí vedenie mesta
<ul style="list-style-type: none"> • Prezentácia KC v médiách – výhody a prínosy pre klientov MsÚ • Prezentácia otvorenia KC obyvateľom, PO a FO • Slávnostné otvorenie KC 	
Analýza a návrh elektronizácie interných procesov	Určí vedenie mesta
<ul style="list-style-type: none"> • Analýza súčasného stavu interných procesov úradu • Návrh TO-BE stavu interných procesov 	
Príprava HW a SW na elektronizáciu interných procesov	Určí vedenie mesta
<ul style="list-style-type: none"> • Prijatie rozhodnutia o výbere príslušnej platformy a SW • Zakúpenie HW a SW • Inštalácia HW a SW • Implementácia návrhu elektronických služieb úradu 	

Príloha č. 3: Aktualizované Akčné plány pre zefektívňovanie kvality v samospráve

Akčný plán pre implementáciu zefektívňovania kvality MsÚ Púchov bol vypracovaný v priebehu marca 2018. Vzhľadom na časový odstup medzi hodnotením samosprávy a implementáciou odporúčaní bol akčný plán pred samotnou implementáciou v priebehu júna 2018 aktualizovaný, pričom naďalej vychádza z odporúčaní hodnotiacej správy z marca 2018.

Spomedzi odporúčaní na zlepšenie, ktoré vyplynuli zo samohodnotenia kvality, boli identifikované nasledovné strategické priority kvality:

1. Ideový zámer vytvorenia Klientskeho centra a návrh elektronizácie interných procesov MsÚ Púchov.
2. Vypracovanie organizačnej smernice – Riadenie dokumentácie MsÚ Púchov.

Ku každej strategickej prioritě bol spracovaný príslušný Akčný plán.

Akčný plán č. 1 pre posilnenie kvality v samospráve MsÚ Púchov

Cieľ projektu:	Identifikácia procesov MÚ, vypracovanie ideového zámeru vytvorenia Klientskeho centra MsÚ a návrh elektronizácie interných procesov
Termín dokončenia projektu:	31.12.2018
Gestor projektu:	Zodpovedný zamestnanec MsÚ Púchov

Kroky postupu / Opatrenia	Termín splnenia	Osobná zodpovednosť	Potrebné zdroje	Navrhnutá metóda	Dôsledok nesplnenia	Indikátor úspešného splnenia	Dopad	Udržateľnosť
Analýza súčasného stavu fungovania MsÚ	30.6.2018	Centire s.r.o.	www stránka, Organizačný poriadok, zoznam služieb	Preskúvanie podkladov – externá spolupráca	Bez analýzy súčasného stavu fungovania MsÚ nebude ďalšia práca na vypracovaní zámeru efektívna	Zistený stav	Kvalitnejšie vstupy do prípravy zámeru	N/A
Spracovanie ideového zámeru (KC a elektronizácia vybraných služieb)	31.8.2018	Centire s.r.o.	Analýza súčasného stavu fungovania MsÚ, pripomienky	Spracovanie podkladov do dokumentu – externá spolupráca	Bez spracovania zámeru nebude mať manažment mesta dostatočné informácie pre rozhodnutie	Spracovaný dokument	Schválenie zámeru manažmentom mesta	N/A
Schválenie zámeru manažmentom mesta	Určí vedenie mesta	Zodpovedný zamestnanec MsÚ Púchov	Ideový zámer vytvorenia KC a návrh elektronizácie služieb	Schválenie manažmentom mesta	Neschválenie zámeru	Schválenie zámeru vybudovania KC a návrhu elektronizácie interných služieb	Príprava podmienok	N/A
Implementácia zámeru	Určí vedenie mesta	Zodpovedný zamestnanec MsÚ	Harmonogram ďalšieho postupu, schválený zámer	Podľa harmonogramu	Neimplementovanie zámeru	Úspešná implementácia zámeru	Vybudovanie KC a elektronizácia interných procesov	N/A

Akčný plán č. 2 pre posilnenie kvality v samospráve MsÚ Púchov

Cieľ projektu:	Vypracovanie organizačnej smernice – Riadenie dokumentácie MsÚ Púchov
Termín dokončenia projektu:	31.8.2018
Gestor projektu:	Zodpovedný zamestnanec MsÚ Púchov

Kroky postupu / Opatrenia	Termín splnenia	Osobná zodpovednosť	Potrebné zdroje	Navrhnutá metóda	Dôsledok nesplnenia	Indikátor úspešného splnenia	Dopad	Udržateľnosť
Analýza súčasného stavu dokumentácie	31.5.2018	Centire s.r.o.	www stránka, dostupné interné smernice	Preskúvanie podkladov – externá spolupráca	Bez analýzy súčasného stavu dokumentácie nebude ďalšia práca na vypracovaní zámeru efektívna	Zistený stav	Kvalitnejšie vstupy do prípravy dokumentu	N/A
Príprava návrhu smernice	30.6.2018	Centire s.r.o.	Analýza súčasného stavu	Spracovanie návrhu podľa dostupných zdrojov – externá spolupráca	Nepripomienkovanie návrhu smernice	Pripravený návrh smernice, zaslaný na pripomienkovanie	Nevypracovaný návrh smernice	N/A
Pripomienkovanie návrhu smernice	30.6.2018	Zodpovedný zamestnanec MsÚ	Doručený návrh smernice na pripomienkovanie	Pripomienkovanie formou komentárov	Nesripomienkovaný návrh smernice	Sripomienkovaný návrh smernice	Schválenie smernice	N/A
Zapracovanie pripomienok a príprava finálnej verzie smernice	31.7.2018	Centire s.r.o.	Sripomienkovaný návrh smernice	Zapracovanie, prípadne odkonzultovanie pripomienok do dokumentu	Nepripravená finálna verzia smernice	Vypracovaná finálna verzia smernice	Schválenie smernice	N/A
Schválenie finálneho návrhu smernice	31.7.2018	Zodpovedný zamestnanec MsÚ	Vypracovaná finálna verzia smernice	Formou e-mailu	Neschválenie finálneho návrhu smernice	Schválený finálny návrh smernice	Schválenie smernice	N/A
Implementácia smernice	Určí vedenie mesta	Zodpovedný zamestnanec MsÚ	Harmonogram ďalšieho postupu, schválený návrh smernice	Podľa harmonogramu	Neimplementovanie procesov riadenia dokumentácie	Úspešná implementácia procesov riadenia dokumentácie	Dodržiavanie smernice riadenia dokumentácie	N/A