

Správa o implementácii Akčného plánu č. 1 – Mestský úrad vo Zvolene

Vytvorenie plnohodnotného Klientskeho centra MsÚ vo Zvolene

**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**



Október 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. októbra 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. október 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 vo Zvolene:
Vytvorenie plnohodnotného Klientskeho centra MsÚ vo Zvolene.

Ing. Jozef Mikuš
Prednosta Mestského úradu Zvolen

Zvolen, 31.10.2018

Obsah

1.	Úvod.....	6
2.	Dôvody pre intervenciu	6
3.	Akú zmenu v poskytovaní služieb implementácia prinesie	7
4.	Popis riešenia/intervencie, súhrn realizovaných aktivít.....	7
5.	Ďalšie kroky	8
6.	Výstupy.....	8
7.	Prílohy	8
	Príloha 1 - F103-Mapa procesov 2017_súčasný stav (.xlsx).....	9
	Príloha 2 - KC procesy-zmeny (.xlsx).....	23
	Príloha 3 - KC procesy-návrh (.xlsx).....	30
	Príloha 4 - Organizačná štruktúra KC - návrh (.doc).....	36
	Príloha 5 - Vzor štandardného formulára (.doc).....	37
	Príloha 6 - Vytvorenie plnohodnotného KC (.doc)	39
	Príloha 7 - Harmonogram ďalšieho postupu	60
	Príloha 8 - Aktualizované Akčné plány pre zefektívňovanie kvality v samospráve.....	62

1. Úvod

V prvej fáze Aktivita 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 Aktivita 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 vo Zvolene bol pripravený v priebehu februára 2018. Vzhľadom na časový odstup medzi hodnotením samosprávy a implementáciou odporúčaní bol akčný plán pred samotnou implementáciou v priebehu mája 2018 aktualizovaný, pričom naďalej plne vychádza z odporúčaní hodnotiacej správy z februára 2018.

Jedným z prioritných odporúčaní sa stala potreba vytvorenia plnohodnotného Klientskeho centra na MsÚ vo Zvolene.

Konzultačná podpora, ktorou sa zaoberá táto správa, sa týka identifikovania realizovaných procesov v Kancelárii prvého kontaktu v súčasnosti, analýzy súčasného stavu procesov týkajúcich sa priameho kontaktu s klientom, vypracovania dokumentu, ktorý obsahuje všetky potrebné informácie za účelom podpory vytvorenia plnohodnotného Klientskeho centra na MsÚ vo Zvolene.

2. Dôvody pre intervenciu

Mestský úrad vykonáva činnosti a poskytuje služby v pôsobnosti mesta pre občanov mesta Zvolen 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 samozrejmosťou požiadavkou a nedeliteľnou súčasťou v riadení verejnej správy.

Mestský úrad vytvoril pre obyvateľov mesta Kanceláriu prvého kontaktu, v rámci ktorej môžu obyvatelia vybaviť časť agendy (podateľňa, informátor), resp. na ktorej získajú usmernenie a informácie o ďalšom postupe vybavenia ich požiadavky. Niektoré ďalšie služby sa nachádzajú na prízemí budovy (pokladňa, výber poplatkov, vyplácanie dávok, matrika, overovanie dokladov a osvedčovanie listín).

Prvý kontakt s klientom pri vybavovaní odborných agend sa vykonáva väčšinou priamo na jednotlivých pracoviskách príslušných odborných agend, pričom pracovníci, ktorí tieto činnosti vykonávajú sú rozmiestnení po celom úrade.

Mestský úrad sídli v štvorpodlažnej budove.

Vedenie mesta má snahu o rozšírenie služieb poskytovaných klientom, zlepšenie fungovania súčasnej Kancelárie prvého kontaktu a poskytovania kvalitnejších služieb.

3. Akú zmenu v poskytovaní služieb implementácia prinesie

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

Návrh 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.

Hlavným zámerom vybudovania plnohodnotného Klientskeho centra na mestskom úrade Mesta Zvolen, je zabezpečiť zákaznícku orientáciu poskytovania služieb samosprávy.

4. Popis riešenia/intervencie, súhrn realizovaných aktivít

Príprava dokumentu Vytvorenie plnohodnotného Klientskeho centra bolo realizované vzájomnou spoluprácou a komunikáciou konzultanta dodávateľa s prednostom mestského úradu Zvolen a ďalších pracovníkov úradu, ktorí boli prizvaní na stretnutia.

Spoločná identifikácia vybraných oblastí na implementáciu sa realizovala na stretnutí, dňa 16.2.2018, ktoré sa konalo v priestoroch MsÚ vo Zvolene.

Dňa 10.4.2018 bola konzultantovi doručená e-mailom aktuálna mapa procesov MsÚ Zvolen, ktorú má samospráva vypracovanú v rámci zavedeného systému manažérstva kvality podľa normy ISO 9001. Mapa procesov bola analyzovaná konzultantom a súčasne boli v mape vytipované procesy, ktoré by sa mali realizovať v Klientskom centre (KC).

Dňa 13.4.2018 bolo k identifikovaným procesom z mapy procesov realizované stretnutie na MsÚ Zvolen a vysvetlený ďalší postup. Dňa 16.4.2018 boli na MsÚ doručené podklady na detailný popis procesov.

Návrh organizačnej štruktúry KC a návrhy agend, ktoré by sa mali vykonávať v KC boli prezentované na stretnutí dňa 14.6.2018 na MsÚ. Na stretnutí bola prediskutovaná aj možnosť priestorového umiestnenia KC na prízemí budovy MsÚ.

Návrh výstupného dokumentu „Vybudovanie plnohodnotného Klientskeho centra“ na bol prednostovi MsÚ zaslaný na pripomienkovanie e-mailom dňa 30.8.2018.

V priebehu októbra 2018 prebehlo preškolenie budúcich pracovníkov Klientskeho centra v oblasti komunikačných zručností a zvládania konfliktných situácií.

5. Ďalšie kroky

Vypracovanie návrhu vybudovania plnohodnotného Klientskeho centra je začiatkom procesu vytvorenia Klientskeho centra na mestskom úrade vo Zvolene. V závere návrhu sú popísané ďalšie potrebné kroky.

Harmonogram 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):

- Vytvorenie plnohodnotného Klientskeho centra (.doc)
- Harmonogram ďalšieho postupu – príloha tejto správy (časť 7. Prílohy)

7. Prílohy

Príloha 1 - F103-Mapa procesov 2017_súčasný stav (.xlsx)

Príloha 2 - KC procesy-zmeny (.xlsx)

Príloha 3 - KC procesy-návrh (.xlsx)

Príloha 4 - Organizačná štruktúra KC_návrh (.doc)

Príloha 5 - Vzor štandardného formulára (.doc)

Príloha 6 - Vytvorenie plnohodnotného Klientskeho centra (.doc)

Príloha 7 - Harmonogram ďalšieho postupu

Príloha 8 - Aktualizované akčné plány pre zefektívňovanie kvality v samospráve

Príloha 1 - F103-Mapa procesov 2017_súčasný stav (.xlsx)

Mapa procesov 2017 Mesto Zvolen

Útvár	Proces a typ procesu	Podproces	Merateľný ukazovateľ (stav ukazovateľa od začiatku roka)							Kľúčové dokumenty súvisiace s procesom (interné smernice, VZN, zákony, vyhlášky)
			Popis	Merná jednotka	Cieľ na rok 2017	Stav k 31.03.2017	Stav k 30.06.2017	Stav k 30.09.2017	Stav k 31.12.2017	
Referenti komunikácie	Externá komunikácia (H)	Poskytovanie informácií (Zvolenské noviny, facebookový profil mesta, tlačové správy, odpovede na podnety občanov...)	Počet "páči sa mi" na facebookovom profile Mesta	ks/rok	3 300	3 600	4 000	4 200	4462	Štatút Zvolenských novín, Zákon 167/2008
		Zisťovanie spätnej väzby od verejnosti (ankety, stretnutia s cieľovými skupinami)	Počet zorganizovaných stretnutí vedenia Mesta s cieľovými skupinami	ks/rok	12	6	8	10	15	
Referát krízového riadenia	Riešenie krízových situácií (H)	Ochrana pred povodňami (protipovodňové opatrenia)	Počet riešených krízových situácií	ks/rok	0	0	0	0	0	Zákon 314/2001, Zákon 7/2010
		Civilná ochrana obyvateľstva (zoznam brancov)								Zákon 42/1994
		Ochrana pred požiarmi (Dobrovoľný hasičský zbor mesta)								Zákon 314/2001, Zákon 611/2006
		Riadenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci (školenia BOZP)								Zákon 124/2006
		Riadenie požiarnej ochrany (školenia PO, preventívne protipožiarne kontroly)								Zákon 314/2001, Vyhláška MV SR 121/2002
Referát informatiky	Informačný systém (P)	Inštalácia a údržba SW/HW, zálohovanie dát, administrácia ISS	Počet výpadkov informačného systému dlhších ako 30 min.	ks/rok	6	1	7	10	14	Bezpečnostná smernica SM-002/2014
		Zabezpečenie ochrany osobných údajov	Počet incidentov týkajúcich sa ochrany osobných údajov	ks/rok	0	0	0	0	0	Bezpečnostná smernica SM-002/2014

Mapa procesov 2017 Mesto Zvolen

Útvár	Proces a typ procesu	Podproces	Merateľný ukazovateľ (stav ukazovateľa od začiatku roka)							Kľúčové dokumenty súvisiace s procesom (interné smernice, VZN, zákony, vyhlášky)
			Popis	Merná jednotka	Cieľ na rok 2017	Stav k 31.03.2017	Stav k 30.06.2017	Stav k 30.09.2017	Stav k 31.12.2017	
Odbor ekonomický	Rozpočet a účtovníctvo mesta (P)	Návrh, spracovanie a sledovanie plnenia rozpočtu	MU nie je stanovený, proces sa monitoruje počas interných auditov	x	x	x	x	x	x	Zásady rozpočtového hospodárenia, Zákon 523/2004, Zákon 583/2004
		Účtovanie a úhrada finančných operácií								Smernica o obehu účtovných dokladov, Zásady finančnej kontroly, Zásady tvorby a použitia sociálneho fondu, Zákon 431/2002, Zákon 595/2003, Zákon 222/2004, Zákon 152/1994
	Správa miestnych daní a poplatkov (H)	Vydanie rozhodnutí na zaplatenie, vybavenie žiadostí o zníženie alebo odpustenie miestnej dane alebo poplatku								VZN o miestnych daniach a poplatku za komunálny odpad, Zákon 582/2004, Zákon 563/2009
	Rozpočet a účtovníctvo škôl a školských zariadení (P)	Návrh, spracovanie a sledovanie plnenia rozpočtu								VZN o určení výšky finančných prostriedkov na mzdu a prevádzku na žiaka ZUŠ, dieťa MŠ a dieťa školského zariadenia, Zákon 523/2004, Zákon 583/2004, Zákon 596/2003, Zákon 597/2003
		Účtovanie a úhrada finančných operácií								Zmluvné vzťahy s jednotlivými právnymi subjektami, Zákon 431/2002, Zákon 595/2003, Zákon 461/2003, Zákon 580/2004, Zákon 43/2004, Zákon 650/2004
Odbor rozvoja	Strategické plánovanie a projektové riadenie (M)	Tvorba, aktualizácia, monitoring a hodnotenie Programu rozvoja mesta Zvolen (PRM)	MU nie je stanovený, proces sa monitoruje počas interných auditov	x	x	x	x	x	x	Smernica o strategickom plánovaní mesta Zvolen SM 1/2008, Zásady rozpočtového hospodárenia mesta Zvolen ZA-004/2011, Zákon 539/2008, Zákon 583/2004
		Príprava a realizácia projektov z mimorozpočtových finančných zdrojov	Podiel schválených žiadostí na celk. počte podaných žiadostí o získanie mimorozp. zdrojov (sleduje sa raz ročne)	%	100%	x	x	x	50 % (7 schválených, 14 podaných)	
	Marketing (H)	Propagácia (webové sídlo, mobilná sms aplikácia, propagačné materiály, mestská kronika)	Počet denných návštev portálu www.zvolen.sk (sleduje sa raz ročne)	ks/deň	1 500	x	x	x	3 905	Smernica SM 004/2007 o práci na oficiálnej webovej stránke mesta a subportáloch, Zákony uvedené priamo v smernici, Zákon 283/2002, Zákon o tvorbe mestských kroník
		Podujatia (zahraničné služobné cesty a VIP delegácie; preventívne podujatia; občianske obrady - sobáše; uvítanie	Počet preventívnych podujatí organizovaných a podporených Mestom (prevencia zdravia a prevencia negatívnych	ks/rok	19	x	x	x	19	

Mapa procesov 2017 Mesto Zvolen

Útvár	Proces a typ procesu	Podproces	Merateľný ukazovateľ (stav ukazovateľa od začiatku roka)							Kľúčové dokumenty súvisiace s procesom (interné smernice, VZN, zákony, vyhlášky)
			Popis	Merná jednotka	Cieľ na rok 2017	Stav k 31.03.2017	Stav k 30.06.2017	Stav k 30.09.2017	Stav k 31.12.2017	
	Dotácie (H)	Poskytnutie dotácií z rozpočtu mesta	Počet spracovaných žiadostí o dotácie (Šport, CR a kultúra, sociálne, živ. prostredie, v rozhod. právomoci primátorky)	ks/rok	nie je dané	x	x	x	95 (41 Šport, 15 CRaK, 9 Soc, 5 ŽP, 25 prim.)	VZN 118/2009 + novela VZN 179/2016, Zákon 583/2004
Odbor organizačný	Riadenie ľudských zdrojov (P)	Nábor, výber, adaptácia (nábor a výber zamestnancov, orientácia a adaptácia na pracovnom mieste)	Fluktuácia zamestnancov	%	nie je dané	3,21%	5,51%	3,26%	9,23%	Smernica o výbere zamestnancov, Smernica o adaptačnom procese, Zákon 552/2003, Zákon 369/1990, Zákon 564/1991, Metodické pokyny (EÚ fondy), Zákon 341/2004, Zákonník práce, Zákon 5/2004, BOZP
		Vzdelávanie a rozvoj zamestnancov	Celkové náklady na vzdelávanie a rozvoj zamestnanca	EUR/rok	21 570,00	3 842,97	5 449,10	16 756,67	19 628,98	Plán vzdelávania zamestnancov PI - 01/2017 (s účinnosťou od 1.5.2017)
		Motivácia, hodnotenie a odmeňovanie (politika odmeňovania a systém benefitov, systém motivácie a hodnotenia)	Spokojnosť zamestnancov s motiváciou, hodnotením a odmeňovaním (interný dotazník)	%	nie je dané	x	x	známka 3,13 (škála od 1 do 5)	x	Zásady pre prideľovanie mimoriadnych odmien (pozastavené/ Pokyn pre I.polrok 2016), Smernica odmeňovaní poslancov /zástupca primátorky, Zákon 553/2003, Zákon 253/1994, Zákon 369/1990, Zákon
		Personalistika (plánovanie ľudských zdrojov, sociálny dialóg, zabezpečovanie pracovno-právnych úkonov,	MU nie je stanovený, proces sa monitoruje počas interných auditov	x	x	x	x	x	x	Organizačný poriadok/štruktúra, Systemizácia prac. miest/riadený interný dokument, Pracovný poriadok, Kolektívna zmluva, Zásady sociálneho fondu, DDP, Bezpečnostný projekt, Smernica o
	Mestské zastupiteľstvo (H)	Organizačné zabezpečenie zasadnutí MsR a MsZ (príprava a realizácia zasadnutí, vyplatenie odmien,	Počet zasadnutí MsR a MsZ	ks/rok	nie je dané	4 (2x MsR, 2x MsZ)	10 (5x MsR, 5x MsZ)	14 (7x MsR, 7x MsZ)	18 (9x MsR, 9x MsZ)	Rámcový plán zasadnutí MsR, MsZ; Rokovací poriadok MsR, MsZ a komisií MsZ; Zásady odmeňovania poslancov, VMČ, neposlancov; Smernica o zverejňovaní na webe, Zákon 369/1990
	Správa vnútorných služieb (P)	Obstarávanie a evidencie MTZ (spotrebný materiál, prevádzkové stroje a prístroje, mobilné telefóny, autopark)	Podiel objemu elektronických obstarávaní v EUR k celkovému objemu obstarávaní v EUR	%	95%	90%	76%	76%	79%	Smernica o používaní služobných mobilných telefónov Mesta Zvolen, Smernica o postupe o verejnom obstarávaní, Smernica o používaní služobných motorových vozidiel, Zákon 523/2004
	Evidencia obyvateľstva a budov (H)	Evidencia pobytu občanov (zmena a zrušenie trvalého pobytu, vydávanie potvrdení o pobyte)	Počet vybavených žiadostí	ks/rok	nie je dané	474 (zmena 201, zruš. 198, potvrd. 75)	816 (zmena 341, zruš. 304, potvrd. 171)	1513 (zmena 675, zruš. 585, potvrd. 253)	2 144 (zmena 1036, zruš. 777, potvrd. 331)	Zákon 253/1998
		Evidencia budov (pridelenie súpisného a orientačného čísla, určenie a zmena názvu ulice)	Počet vybavených žiadostí	ks/rok	nie je dané	28 (SČ 28, OČ 0, názov ulice 0)	43 (SČ 43, OČ 0, názov ulice 0)	64 (SČ 64, OČ 0, názov ulice 0)	87 (SČ 87, OČ 0, názov ulice 0)	Zákon 125/2015, Vyhláška MV SR 31/2003,, Zákon 369/1990

Mapa procesov 2017 Mesto Zvolen

Útvár	Proces a typ procesu	Podproces	Merateľný ukazovateľ (stav ukazovateľa od začiatku roka)							Kľúčové dokumenty súvisiace s procesom (interné smernice, VZN, zákony, vyhlášky)
			Popis	Merná jednotka	Cieľ na rok 2017	Stav k 31.03.2017	Stav k 30.06.2017	Stav k 30.09.2017	Stav k 31.12.2017	
	Kancelária prvého kontaktu (H)	Osvedčovanie a riadená dokumentácia (osvedčovanie podpisov na listinách a listín; evidencia, zverejňovanie, distribúcia)	Počet osvedčovacích úkonov	ks/rok	nie je dané	12 622 (podpis 6341, listina 6281 strán)	25 748 (podpis 12942, listina 8646 strán)	29 979 (podpis 18571, listina 11408 strán)	41 967 (podpis 24589, listina 17378 strán)	Smernica o riadenej dokumentácii, Zákon 599/2001
		Matričná agenda (rodný, sobášny a úmrtný list, osobitná matrika, priezvisko, otcovstvo, sobáš v cudzine)	Počet matričných úkonov	ks/rok	nie je dané	650 (RL 298, SL 20, ÚL 180, OM 7, priezvisko 5,	1 202 (RL 616, SL 89, UL 315, OM 27, priezvisko	2 139 (RL 945, SL 191, UI 461, OM 47, priezv. 22,	2 779 (RL 1236, SL 226, UI 607, OM 73, priezv. 30,	Zákon 154/1994
	Správa registratúry (P)	Registratúra a pošta (archivovanie a vyradovanie registr. záznamov, centrálna evidencia došlej a	Dodržanie legislatívnych postupov a termínov	%	100%	100%	100%	100%	100%	Zákon 395/2002, Vyhláška MV SR 628/2002
	Osobitné situácie (H)	Voľby, referendum, sčítanie (organizačno-technické zabezpečenie)	Dodržanie harmonogramu	áno/nie	áno	áno	áno	áno	áno	Harmonogram organizačno technickom zabezpečení voľieb, Zákon 180/2014, Zákon 263/2008, Zákon 395/2002
Odbor stavebnej správy	Činnosti stavebného úradu (H)	Územné rozhodovanie	Podiel rozhodnutí vydaných po lehote na celkovom počte vydaných rozhodnutí (sleduje sa raz za polrok)	%	100%	x	92%	x	98,37%	Zákon 50/1976, Zákon 135/1961, Zákon 364/2004
		Vybavovanie ohlásení drobných stavieb, stavebných úprav alebo udržiavacích prác								
		Povoľovanie stavieb alebo ich zmien								
		Kolaudovanie stavieb								
		Odstraňovanie stavieb (povoľovanie odstraňovania stavieb, nariaďovanie odstránenia stavieb, ich údržba)								

Mapa procesov 2017 Mesto Zvolen

Útvár	Proces a typ procesu	Podproces	Merateľný ukazovateľ (stav ukazovateľa od začiatku roka)							Kľúčové dokumenty súvisiace s procesom (interné smernice, VZN, zákony, vyhlášky)
			Popis	Merná jednotka	Cieľ na rok 2017	Stav k 31.03.2017	Stav k 30.06.2017	Stav k 30.09.2017	Stav k 31.12.2017	
		Štátny stavebný dohľad								
		Vyvlastňovanie								
		Činnosti ochrany drevín (H)								Zákon 543/2002, Vyhláška MŽP 24/2003
		Činnosti pre ŠFRB (H)								Zákon 150/2013
Odbor územného plánovania	Územné plánovanie (H)	Obstarávanie a spracovanie územnoplánovacích dokumentácií (ÚPD M, ÚPD Z, zmeny a doplnky)	Počet obstaraných ÚPD	ks/rok	nie je dané	0	0	0	0	SM-005/2007 Smernica na prípravu materiálov na rokovanie MsR, MsZ a komisií MsZ vo Zvolene, SM-001/2015 o postupe pri verejnom obstarávaní, Zákon 50/1976, Vyhláška MŽP SR 55/2001, Zákon 369/1990
		Obstarávanie a spracovanie územnoplánovacích podkladov (urbanistické, technické a overovanie)	Počet obstaraných ÚPP	ks/rok	nie je dané	1	1	2	2	SM-005/2007 Smernica na prípravu materiálov na rokovanie MsR, MsZ a komisií MsZ vo Zvolene, SM-001/2015 o postupe pri verejnom obstarávaní, Zákon 50/1976, Vyhláška MŽP SR 55/2001, Zákon 369/1990
		Vydávanie záväzných stanovísk k územnému konaniu	Počet vydaných stanovísk	ks/rok	nie je dané	10	22	26	30	Zákon 50/1976, Vyhláška MŽP SR 453/2000, Vyhláška MŽP SR 532/2002, Zákon 369/1990
		Zabezpečenie podkladov pre SEA (posudzovanie vplyvov ÚPD a odvetvových koncepcií na životné prostredie)	Počet zabezpečených podkladov pre SEA	ks/rok	nie je dané	0	1	1	1	Zákon 24/2006, Zákon 314/2014, novela Zákona 24/2006
		Vydávanie územnoplánovacích informácií	Počet vybavených žiadostí o informácie	ks/rok	nie je dané	56	98	113	152	Zákon 50/1976, Vyhláška MŽP SR 55/2001, Zákon 369/1990

Mapa procesov 2017 Mesto Zvolen

Útvár	Proces a typ procesu	Podproces	Merateľný ukazovateľ (stav ukazovateľa od začiatku roka)							Kľúčové dokumenty súvisiace s procesom (interné smernice, VZN, zákony, vyhlášky)
			Popis	Merná jednotka	Cieľ na rok 2017	Stav k 31.03.2017	Stav k 30.06.2017	Stav k 30.09.2017	Stav k 31.12.2017	
	Stavebný poriadok (H)	Vydávanie záväzných stanovísk k stavebnému konaniu	Počet vydaných stanovísk	ks/rok	nie je dané	31	68	80	119	Zákon 50/1976, Vyhláška MŽP SR 453/2000, Vyhláška MŽP SR 532/2002, Zákon 369/1990
		Vyjadrenia ku kolaudácii stavieb	Počet vydaných vyjadrení	ks/rok	nie je dané	0	0	0	0	Zákon 50/1976, Vyhláška MŽP SR 453/2000, Vyhláška MŽP SR 532/2002, Zákon 369/1990
		Vydávanie stanovísk v procese EIA (posudzovania vplyvov navrhovaných stavebných zámerov na životné	Počet vydaných stanovísk EIA	ks/rok	nie je dané	2	2	2	5	Zákon 24/2006, Zákon 314/2014, novela Zákona 24/2006
		Povolenie prenosného reklamného zariadenia	Počet vydaných povolení	ks/rok	nie je dané	3	6	7	9	VZN 70, Zákon 50/1976, Vyhláška MŽP SR 453/2000
	Investičná činnosť (H)	Zabezpečenie urbanistických štúdií a projektových dokumentácií pre investičné zámery mesta	Počet spracovaných UŠ a PD	ks/rok	nie je dané	2	2	3	6	SM-001/2015 o postupe pri verejnom obstarávaní, Zákon 50/1976, Vyhláška MŽP SR 55/2001, Zákon 50/1976, Vyhláška MŽP SR 453/2000, Vyhláška MŽP SR č. 532/2002
		Správa a údržba Dopravno-informačného systému mesta (DIS)	Výška príjmov z prenájmu plôch DIS	EUR/rok	nie je dané	2 630	5 190	7 849	10 696	Zásady hospodárenia s majetkom mesta, Zákon 369/1990 Zb.
Odbor školstva	Riadenie škôl a školských zariadení (H)	Výkon činností štátnej správy a školskej samosprávy v kompetencii obce (*)	Počet škôl a školských zariadení, ktorým je poskytovaná služba	ks/rok	19	19	19	19	19	SM-03/2015, SM-001/2010, SM-004/2007, SM-005/2007, Rokovací poriadok komisií MsZ PO-001/2011, Zákon 596/2003, 245/2008, 317/2009, 597/2003, 553/2003, 552/2003, 369/1990, Vyhláška MŠVVaŠ SR
		Výkon odborných činností školského úradu (**)	Počet škôl a školských zariadení, ktorým je poskytovaná služba	ks/rok	43	43	43	43	43	Zákon 596/2003, 10/1996, Smernica MŠVVaŠ SR 34/2014
		Metodická podpora pre školy a školské zariadenia (školenia, semináre, pracovné porady pre riaditeľov a	Počet vzdelávacích aktivít a pracovných porád	ks/rok	15	6	10	13	19	

Mapa procesov 2017 Mesto Zvolen

Útvár	Proces a typ procesu	Podproces	Merateľný ukazovateľ (stav ukazovateľa od začiatku roka)							Kľúčové dokumenty súvisiace s procesom (interné smernice, VZN, zákony, vyhlášky)
			Popis	Merná jednotka	Cieľ na rok 2017	Stav k 31.03.2017	Stav k 30.06.2017	Stav k 30.09.2017	Stav k 31.12.2017	
Odbor výstavby, životného prostredia a dopravy	Investičná činnosť (H)	Príprava a realizácia investičnej výstavby (vybavovanie povolení, plnenie prestavaností, dodržanie podmienok)	Dodržanie plánu investícií	áno/nie	áno	áno	áno	áno	áno	Zákon o verejnom obstarávaní, Stavebný zákon, Zákon 135/1961, Cestný zákon
	Mestské komunikácie (H)	Správa mestských komunikácií (prenesený výkon štátnej správy - určovanie použitia dopravných značiek a	Počet vydaných rozhodnutí	ks/rok	nie je dané	31	46	96	162	Zmluva o dielo, Zákon 135/1961
		Údržba mestských komunikácií (čistenie, zimná údržba, stavebná údržba)	Dodržanie Harmonogramu čistenia MK, Plánu zimnej údržby MK a Harmonogramu opráv MK	áno/nie	áno	áno	áno	áno	áno	Harmonogram čistenia MK, Plán zimnej údržby MK, harmonogram opráv MK, VZN 135, VZN 139, Zákon 369/1990, Zákon 135/1961
		Vydávanie povolení (vjazd do pešej zóny, zvláštne užívanie komunikácií, záber verejných priestranstiev)	Počet vybavených žiadostí	ks/rok	nie je dané	10	22	32	67	VZN o pešej zóne, VZN 171, Zákon 135/1961, Zákon 369/1990
	MHD (H)	MHD (koordinácia MHD, sledovanie nákladov)	Počet prepravených cestujúcich	osôb/rok	nie je dané	387 388	1 470 000	2 063 000	2 700 000	Zmluva o službách vo VZ, Zákon 56/2012
	Verejná zeleň (H)	Údržba verejnej zelene	Dodržanie plánu údržby zelene	áno/nie	áno	áno	áno	áno	áno	VZN o tvorbe, údržbe a ochrane zelene, Generel zelene, Dokument starostlivosti o dreviny, Plán údržby zelene na príslušný rok, Zákon 369/1990, Zákon 543/2002
	Životné prostredie (H)	Nakladanie s odpadmi (vývoz a uskladnenie odpadu, odstraňovanie nelegálnych skládok)	Podiel množstva vysepar. odpadu v t k celk. množ. odpadu v t (hodnota k 31.12.2016: 29,47 %, celk. 15 806,16 t, separ. 4	%	každoročne o 2 % viac	x	x	x	31,4% (celkom 16077,7 t, separ 5052,15 t)	VZN č. 134 o odpadoch, VZN č. 171 o miestnych daniach a poplatku za KO, Zákon 79/2015
	Verejné osvetlenie (H)	Verejné osvetlenie (prevádzka a údržba zariadenia, pravidelné revízie elektrického zariadenia, vytváranie	Spotreba elektrickej energie (vyhodnocuje sa rez ročne, lebo vyúčtovanie sa realizuje len raz ročne)	kWh	každoročne o 2 % menej (1 411 kWh v r. 2016)	x	x	x	1 310	Zmluva o dielo, Zákon 369/1990, Zákon 513/1991, Zákon 508/2009
	ZOMES (H)	Zomes (prevádzka a údržba zariadenia, nové siete)	Počet výpadkov siete ZOMES dlhších ako 30 min.	ks/rok	0	0	0	0	0	Zmluva o dielo, Zákon 369/1989, Zákon 513/1991, Zákon 508/2009

Mapa procesov 2017 Mesto Zvolen

Útvár	Proces a typ procesu	Podproces	Merateľný ukazovateľ (stav ukazovateľa od začiatku roka)							Kľúčové dokumenty súvisiace s procesom (interné smernice, VZN, zákony, vyhlášky)
			Popis	Merná jednotka	Cieľ na rok 2017	Stav k 31.03.2017	Stav k 30.06.2017	Stav k 30.09.2017	Stav k 31.12.2017	
	Pamiatky (H)	Údržba pamiatok (správa vojnových hrobov, Pustý hrad)	MU nie je stanovený, proces sa monitoruje počas interných auditov	x	x	x	x	x	x	Zákon 130/2005, Zákon 49/2002
Odbor správy majetku	Majetko-právne služby vo vzťahu k majetku mesta (H)	Nakladanie s majetkom (verejnoobchodné súťaže; spracovanie podkladov do komisií MsZ, MsR a MsZ; uzatváranie zmluvných	Počet uzatvorených zmlúv (sleduje sa raz ročne)	ks/rok	nie je dané	x	x	x	16 VOS, 168 uznes., 93 zmlúv, 24 návrhov na vklad	Zásady hospodárenia s majetkom mesta, Zákon 138/1991, Zákon 369/1990, Zákon 40/1964, Obchodný zákonník
		Bytová agenda (súhlasy na uzatvorenie nájomných zmlúv na mestské nájomné byty)	Počet vydaných súhlasov na uzatvorenie nájomných zmlúv (sleduje sa raz ročne)	ks/rok	nie je dané	x	x	x	42	VZN 106 (prevod vlastníctva bytov), VZN 132 (prideľovanie bytov v BD Stráž), VZN 136 (prenájom bytov bežného štandardu), VZN 115 (prenájom bytov nižšieho štandardu), Zákon 189/1992, Zákon 182/1993, Zákon
	Evidencia majetku (P)	Evidencia majetku (inventarizácia majetku, zaradenia a vyradenie majetku, opisy a analytika pre účtovníctvo, poistenie)	MU nie je stanovený, proces sa monitoruje počas interných auditov	x	x	x	x	x	x	Zásady inventarizácie (UIK), Zásady činnosti LPK, Smernica o obehu účtovných dokladov, Zákon 431/2002, Zákon 595/2003
	Technické zabezpečenie majetku (P)	Správa majetku (opravy a údržba, stavebné úpravy, inžinierska činnosť; zmluvné vzťahy s dodávateľmi energií a	MU nie je stanovený, proces sa monitoruje počas interných auditov	x	x	x	x	x	x	Smernica o obehu účtovných dokladov, Povinnosti vyplývajúce zo zmluvných vzťahov, Zákon 50/1976, Vyhláška MPSVaR SR 508/2009
	Obchod a služby (H)	Dražby	Počet dražieb (sleduje sa raz ročne)	ks/rok	nie je dané	x	x	x	2	VZN 121/2009 (dražby)
		Trhy (jarmoky, vianočná dedina, ambulantný predaj)	Počet trhov (sleduje sa raz ročne)	ks/rok	nie je dané	x	x	x	3 trhy, 1 vianočná dedina, 328 amb. Predaj	VZN 42 (trhové miesta), VZN 43 (trhový poriadok), Zákon 178/1998
		Podnikatelia (evidencia podnikajúcich subjektov na území mesta vrátane samostatne hospodáriacich roľníkov)	Počet oznámení o otvorení/zatvorení prevádzky (sleduje sa raz ročne)	ks/rok	nie je dané	x	x	x	3 201 (3158 podnikatelia, 43 SHR)	VZN 170/2015, Zákon 250/2007
		Hazardné hry (licencie a návrhy povolení k prevádzkovaniu hazardných hier)	Počet vydaných povolení (sleduje sa raz ročne)	ks/rok	nie je dané	x	x	x	39	Zákon 171/2005

Mapa procesov 2017 Mesto Zvolen

Útvár	Proces a typ procesu	Podproces	Merateľný ukazovateľ (stav ukazovateľa od začiatku roka)							Kľúčové dokumenty súvisiace s procesom (interné smernice, VZN, zákony, vyhlášky)
			Popis	Merná jednotka	Cieľ na rok 2017	Stav k 31.03.2017	Stav k 30.06.2017	Stav k 30.09.2017	Stav k 31.12.2017	
		Mestské prevádzky služieb (prevádzka budovy Mestského úradu, Mestskej tržnice, verejného WC, pohrebísk)	Počet uzatvorených nájomných zmlúv - tržnica (sleduje sa raz ročne)	ks/rok	nie je dané	x	x	x	24	Smernica o kľúčovom režime mestského úradu vo Zvolene, Smernica o postupe mesta Zvolen pri uplatňovaní náhrady škody a o škodovej komisii, Smernica pre zabezpečenie ochrany hnutel'ného a nehnuteľného majetku vo vlastníctve Mesta Zvolen, VZN 43 (trhový poriadok), VZN 100 (cintoríny), Zákon 124/2006, Vyhláška MPSVaR 508/2009, Zákon 63/1993, Zákon 131/2010
		Počet uzatvorených nájomných zmlúv - cintoríny (sleduje sa raz ročne)	ks/rok	nie je dané	x	x	x	228		
		Povolenie na záber verejného priestranstva (povolenia na užívanie verejného priestranstva a na organizovanie, cirkusov.)	Počet vydaných povolení (sleduje sa raz ročne)	ks/rok	nie je dané	x	x	x	61	
Odbor sociálnych vecí, zdravia a rodiny	Poskytovanie sociálnych služieb (H)	Poskytovanie sociálnych služieb (sociálne poradenstvo, posudzovacia činnosť, sociálne služby, podporné služby, osobitný)	Počet oprávnených sťažností na poskytovanie sociálnych služieb	ks/rok	nie je dané	0	0	0	0	VZN 155, Zákon 448/2008
		Poskytovanie terénnych sociálnych služieb (sociálne poradenstvo, krízová intervencia v teréne)	Počet klientov, ktorým boli poskytnuté terénne sociálne služby	osoba/rok	nie je dané	86	194	333	423	Zmluva o spolupráci s IA MPSVR SR, Zákon 448/2008, Príručka pre spolupracujúce subjekty zapojené do NP TSP I.
		Starostlivosť o deti v detských jaslach	Priemerný denný počet klientov	osoba/deň	nie je dané	22	24	20	16	VZN 150
	Sociálno-právna ochrana detí (H)	Zabezpečenie sociálno- právnej ochrany detí (príspevok na tvorbu úspor, príspevok na dopravu za deťmi do DeD, sociálne)	Výška príspevku na tvorbu úspor (hodnota k 31.12.2016: 2 488,23 EUR)	EUR/rok	každoročne znížiť o 1 %	622,08	1244,16	1866,24	2564,52	VZN 94, VZN 155, Zákon 305/2005, Zákon 417/2013
	Útulok v Nádej (H)	Postytovanie sociálnych služieb v Útulkú Nádej (ubytovanie na určitý čas, sociálne poradenstvo, nevyhnutné ošatenie a	Naplnenie kapacity útulku	%	100%	95%	90%	85%	95%	VZN 155, Zákon 448/2008
	Komuitné centrum Romano Jilo (H)	Poskytovanie sociálnych služieb v Komunitnom centre Romano Jilo (sociálne poradenstvo, nízkoprahové aktivít	Počet klientov komunitného centra (počet klientov poradenstva, detí- účastníkov aktivít, klientov SOH)	osoba/rok	každoročne zvýšiť o 2 %	90	190	200	225	VZN 155, Zmluva o spolupráci s IA MPSVR SR, Zákon 448/2008, Príručka pre spoluracujúce subjekty zapojené do PVSSKIKÚ

Mapa procesov 2017 Mesto Zvolen

[illegible]

Mapa procesov 2017 Mesto Zvolen

Útvár	Proces a typ procesu	Podproces	Merateľný ukazovateľ (stav ukazovateľa od začiatku roka)							Kľúčové dokumenty súvisiace s procesom (interné smernice, VZN, zákony, vyhlášky)
			Popis	Merná jednotka	Cieľ na rok 2017	Stav k 31.03.2017	Stav k 30.06.2017	Stav k 30.09.2017	Stav k 31.12.2017	
		Vyhodnotenie auditov								
		Riešenie opatrení z auditov (prostredníctvom evidencie opatrení)								
	Nápravné a preventívne opatrenia (M)	Prijatie a preskúmanie podnetu	Efektívnosť prijatých opatrení (počet splnených opatrení k počtu evidovaných opatrení)	%	75%	74 % splnené, 5 % nespĺnené, 21 % prebieha, 0 % zrušené, spolu 19 opatrení	60 % splnené, 4 % nespĺnené, 33 % prebieha, 2 % zrušené, spolu 48 opatrení	67 % splnené, 0 % nespĺnené, 27 % prebieha, 6 % zrušené, spolu 48 opatrení	75 % splnené, 3 % nespĺnené, 15 % prebieha, 7 % zrušené, spolu 67 opatrení	Smernica Riešenie nezhôd a reklamácií Nápravné a preventívne opatrenia, evidencia opatrení
		Realizácia okamžitých opatrení								
		Analýza koreňových príčin								
		Prijatie a implementácia dlhodobých nápravných / preventívnych opatrení								
		Preskúmanie efektívnosti opatrení								
	Preskúmanie manažmentom (M)	Tvorba Správy o stave manažérskoho a protikorupčného systému systému	Dodržanie termínu a rozsahu preskúmania manažérskoho systému (sleduje sa raz ročne)	%	100%	x	x	x	100%	Príručka kvality, Príručka protikorupčného manažérskoho systému, Správa o stave systému a zápisnica z preskúmania
		Prezentácia a preskúmanie záverov zo Správy								

Mapa procesov 2017 Mesto Zvolen

Útvár	Proces a typ procesu	Podproces	Merateľný ukazovateľ (stav ukazovateľa od začiatku roka)							Kľúčové dokumenty súvisiace s procesom (interné smernice, VZN, zákony, vyhlášky)
			Popis	Merná jednotka	Cieľ na rok 2017	Stav k 31.03.2017	Stav k 30.06.2017	Stav k 30.09.2017	Stav k 31.12.2017	
		Prijatie uznesenia, vyčlenenie potrebných zdrojov								
		Implementácia opatrení a trvalé zlepšovanie systému								

Poznámky:

Typ procesu: H - hlavný, M - manažérsky, P - pomocný, S - systémový

Vlastníkom procesu je vedúci odborného útvaru.

Operátorom podprocesu sú referenti odborného útvaru.

Stav k DD.MM. znamená stav za obdobie 01.01. - DD.MM.

Dátum poslednej aktualizácie: 12.02.2018

Mesto Zvolen
Námestie slobody 22
960 01 Zvolen

kontakt:
+421 45 5303 111
www.zvolen.sk

bankové spojenie:
SK 63 0200 0000 0000 1962 8412
IČO 0320 439

formulár:
F: 103/2017/Revízia/1
Platí od: 31.03.2017

Príloha 2 - KC procesy-zmeny (.xlsx)

Identifikácia a popis procesov Klientskeho centra Mesta Zvolen

Odborný útvar	Proces	Podproces	Činnosti navrhnuté na poskytovanie v Klientskom centre	Zodpovedá (vedúci odb. útvaru)	Vykonáva (referent)	Funkčné miesto/rola v KC	Podmienky
Referenti komunikácie	Externá komunikácia (H)	Poskytovanie informácií (Zvolenské noviny, facebookový profil mesta, tlačové správy, odpovede na podnety občanov...)	-	Primátorka	Referent pre komunikáciu		vybavenie v back office
		Zisťovanie spätnej väzby od verejnosti (ankety, stretnutia s cieľovými skupinami)	-	Primátorka	Referent pre komunikáciu		V prípade, že by bol systém zisťovania spätnej väzby pomocou dotazníkov alebo osobnej ankety môže ísť celý proces do KC.
Odbor ekonomický	Správa miestnych daní a poplatkov (H)	Vydanie rozhodnutí na zaplatenie, vybavenie žiadostí o zníženie alebo odpustenie miestnej dane alebo poplatku	Osobné podania - daň. priznania k dani z nehn., poplatku za kom. odpad a ostatným miestnym daniam 1. Poradenstvo a komunikácia s klientom pri vypisovaní daňového priznania (DP) 2. Predbežná kontrola správnosti údajov v DP a kompletnosti príloh v priznaní 3. Doplňenie údajov v prípade nesprávnosti alebo nekompletnosti priznania 4. Prijatie daňového priznania a ostatných tlačív miestnych daní 5. Vydanie potvrdenia o podaní DP a prijatí ostatných tlačív miestnych daní 6. Zaregistrovanie DP v registratúre 7. Odovzdanie DP a ostatných tlačív miestnych daní do back office na spracovanie Spracovanie DP v Back office	Vedúci oddelenia miestnych daní	Kancelária prvého kontaktu	Referent daní a poplatkov	Prístup do ISS a registratúry Prístup na web VZN
				Vedúci oddelenia miestnych daní	Referent miestnych daní pre PO, pre FO Referent miestnych daní poplatku za komunálny odpad		vybavenie v back office
	Klientska pokladňa (doplnený proces)	Klientska pokladňa	Výber správneho poplatku 1. Výber hotovosti 2. Odovzdanie príjmového dokladu 3. Odvedenie hotovosti do Hlavnej pokladne		Pokladňa	rola "Klientska pokladňa"	Prístup do ISS Príručná pokladňa
Odbor rozvoja	Dotácie (H)	Poskytnutie dotácií z rozpočtu mesta	Príjem žiadostí o dotáciu 1. Prijatie žiadosti o dotáciu 2. Kontrola žiadosti 3. Doplňenie žiadosti 4. Zaevidovanie žiadosti v registratúre 5. Odovzdanie žiadosti do back office na ďalšie spracovanie Spracovanie žiadosti v Back office	Príjem žiadostí o dotáciu	Kancelária prvého kontaktu	rola "Dotácie"	Prístup do ISS a registratúry Prístup na web VZN
				Vedúci OR	Referent pre dotačnú politiku		vybavenie v back office

Identifikácia a popis procesov Klientskeho centra Mesta Zvolen

Odborný útvar	Proces	Podproces	Činnosti navrhnuté na poskytovanie v Klientskom centre	Zodpovedá (vedúci odb. útvaru)	Vykonáva (referent)	Funkčné miesto/rola v KC	Podmienky
Odbor organizačný	Evidencia obyvateľstva a budov (H)	Evidencia pobytu občanov	Zmena a zrušenie trvalého pobytu. Vydávanie potvrdení o pobyte.	Vedúci OO	Kancelária prvého kontaktu	Referent evidencie obyvateľstva	Prístup do EO, REGOB
		Evidencia budov	Pridelenie súpisného a orientačného čísla 1. Prevzatie žiadosti o pridelenie súp. - orientačného čísla 2. Kontrola žiadosti a príloh 3. Doplnenie žiadosti 4. Zaevidovanie žiadosti 5. Určenie orientačného čísla podľa mapy 6. Vydanie oznámenia o súpisnom a orientačnom čísle 7. Odovzdanie oznámenia klientovi 8. Zavedenie súpisného a orientačného čísla do RA a SU 9. Zaradenie nových čísel do volieb (volebné obvody, okrsky) 10. Vyplnenie listu evidencie súpisných čísel a založenie do evidencie súpisných čísel 11. Vyplnenie listu evidencie orietačných čísel a založenie do evidencie orientačných čísel 12. Odovzdanie tabuľky súpisného čísla/náklady obce/ 13. Výber správneho poplatku 14. Odovzdanie tabuľky orientačného čísla/ na vyžiadanie občana po zaplatení správneho poplatku/ 15. Uzatvorenie spisu	Vedúci OO	Evidencia	Referent evidencie obyvateľstva	Prístup do ISS a registratúry Príručná pokladňa
			Určenie a zmena názvu ulice	Vedúci OO	Referent...		vybavenie v back office
		Vydávanie rybárskych lístkov (doplnený proces)	1. Konzultácia s klientom 2. Vyrúbenie a výber poplatku 3. Evidencia v ISS 4. Odovzdanie RL klientovi		Evidencia	rola "Rybárske lístky"	Prístup do ISS Príručná pokladňa
		Osvedčovanie podpisov a listín	1. Osvedčovanie fotokópií listín 2. Osvedčovanie podpisov na listinách 3. Výber poplatku	Vedúci OO	Matrika	rola "Osvedčovanie"	Osvedčovacie knihy na jednotlivých pracoviskách KC Príručná pokladňa
		Matričná agenda (rodný, sobášny a úmrtný list, osobitná matrika, priezvisko, otcovstvo, sobáš v cudzine)	Rodný, sobášny a úmrtný list. Osobitná matrika, priezvisko, otcovstvo, sobáš v cudzine.	Vedúci OO	Kancelária prvého kontaktu	Matrikár	Prístup do ISS, REGOB a CISMA
	Správa registratúry (P)	Registratúra a pošta (archivovanie a vyraďovanie registr. záznamov, centrálna evidencia došlej a odoslanej pošty)	Archivovanie a vyraďovanie registratúrnych záznamov. Centrálna evidencia došlej a odoslanej pošty.	Vedúci OO	Referent...	Referent podateľne	Poštou doručené podania a odchádzajúca pošta
	Klientske centrum (doplnený proces)	Osobné podania	1. Konzultácia s klientom, 2. Prevzatie podania 3. Formálna kontrola podania 4. Doplnenie podania s klientom 5. V prípade potreby výber správneho poplatku 6. Oskenuvanie podania s prílohami 7. Zaevidovanie podania do registratúry 8. Odovzdanie podania na spracovanie do Back Office		Kancelária prvého kontaktu	rola "Osobné podania"	Prístup do registratúry Prístup do ISS Príručná pokladňa
Odbor stavebnej správy	Činnosti stavebného úradu (H)	Osobné podania pre stavebný úrad	Všetky podprocesy OSS - osobné podania 1. Prijatie podania (žiadosti, ohlásenia...) 2. Kontrola úplnosti podania 3. Doplnenie podania 4. Vyrúbenie správneho poplatku, príp. aj výber SP 5. Zaevidovanie podania v registratúre 6. Odovzdanie podania do back office na ďalšie spracovanie	Vedúci OSS	Kancelária prvého kontaktu	rola "Výstavba a ŽP"	Postúpenie riešenia úlohy - elektronicky (spoločný úložný priestor) Prístup do ISS, registratúry a GIS Prístup na web Príručná pokladňa

Identifikácia a popis procesov Klientskeho centra Mesta Zvolen

Odborný útvar	Proces	Podproces	Činnosti navrhnuté na poskytovanie v Klientskom centre	Zodpovedá (vedúci odb. útvaru)	Vykonáva (referent)	Funkčné miesto/rola v KC	Podmienky
		Územné rozhodovanie	Spracovanie návrhu na vydanie územného rozhodnutia.	Vedúci OSS	Referent...		vybavenie v back office
		Povoľovanie stavieb alebo ich zmien	Spracovanie žiadosti v Back office	Vedúci OSS	Referent...		vybavenie v back office
		Kolaudovanie stavieb	Spracovanie žiadosti v Back office	Vedúci OSS	Referent...		vybavenie v back office
		Odstraňovanie stavieb (povoľovanie odstraňovania stavieb, nariaďovanie odstránenia stavieb, ich údržby, vykonania ich nevyhnutných úprav, zabezpečovacích prác na nich, ich vypratania)	Spracovanie žiadosti v Back office	Vedúci OSS	Referent...		vybavenie v back office
		Štátny stavebný dohľad	Spracovanie žiadosti v Back office	Vedúci OSS	Referent...		vybavenie v back office
		Vyvlasťovanie	Spracovanie žiadosti v Back office	Vedúci OSS	Referent...		vybavenie v back office
	Činnosti ochrany drevín (H)	Odsúhlasovanie výrubu drevín	Spracovanie žiadosti v Back office	Vedúci OSS	Referent...		vybavenie v back office
	Činnosti pre ŠFRB (H)	Činnosť pre ŠFRB (prijímanie žiadostí o finančnú podporu zo ŠFRB, ich posudzovanie, spracovanie a zasielanie na ŠFRB, kontrolna činnosť použitia priznaných podpôr)	1. Prijatie podania (žiadosti, ohlásenia...) 2. Kontrola úplnosti podania 3. Doplnenie podania 4. Zaevidovanie podania v registratúre 5. Odovzdanie podania do back office na ďalšie spracovanie	Vedúci OSS	Referent...	ŠFRB	Postúpenie riešenia úlohy - elektronicky (spoločný úložný priestor) Prístup do ISS a registratúry
			Spracovanie žiadosti v Back office	Vedúci OSS	Referent...		vybavenie v back office
Odbor územného plánovania	Územné plánovanie (H)	Vydávanie územnoplánovacích informácií	1. Vysvetlenie postupu 2. Prijatie žiadosti o poskytnutie UPI 3. Zaevidovanie žiadosti v registratúre 4. Postúpenie žiadosti na vybavenie	Vedúci OÚP	Podateľňa	rola "Výstavba a ŽP"	Postúpenie riešenia úlohy - elektronicky (spoločný úložný priestor) Prístup do ISS a registratúry
	Stavebný poriadok (H)	Povolenie prenosného reklamného zariadenia	1. Prijatie žiadosti o povolenie PRZ 2. Zaevidovanie žiadosti v registratúre 4. Posúdenie, či žiadateľ spĺňa všetky požadované náležitosti na umiestnenie PRZ	Vedúci OÚP	Kancelária prvého kontaktu	rola "Výstavba a ŽP"	Prístup na web Prístup do ISS a registratúry Spracované a zverejnené príslušné VZN, ktoré definuje podmienky na umiestnenie PRZ
	Investičná činnosť (H)	Správa a údržba Dopravnoinformačného systému mesta (DIS)	1. Prijem podnetu 2. Evidencia podnetu 3. Postúpenie na vybavenie	Vedúci OÚP	Kancelária prvého kontaktu	rola "Výstavba a ŽP"	Postúpenie riešenia úlohy - elektronicky (spoločný úložný priestor) Prístup do ISS a registratúry
				Vybavenie podnetu v Back office	Vedúci OÚP	Referent...	vybavenie v back office

Identifikácia a popis procesov Klientskeho centra Mesta Zvolen

Odborný útvar	Proces	Podproces	Činnosti navrhnuté na poskytovanie v Klientskom centre	Zodpovedá (vedúci odb. útvaru)	Vykonáva (referent)	Funkčné miesto/rola v KC	Podmienky
Odbor výstavby, životného prostredia a dopravy	Mestské komunikácie (H)	Správa mestských komunikácií (prenesený výkon štátnej správy - určovanie použitia dopravných značiek a povoľovanie vyhradených parkovísk, počet vybavených žiadostí, danie stavieb do užívania) - Údržba mestských komunikácií (čistenie, zimná údržba, stavebná údržba)	Osobné podania 1. Prijatie žiadosti 2. Kontrola žiadosti 3. Doplnenie žiadosti 4. Zaevidovanie žiadosti v registratúre 5. Odovzdanie žiadosti do back office na ďalšie spracovanie Spracovanie žiadosti v Back office		Kancelária prvého kontaktu	rola "Výstavba a ŽP"	Prístup do ISS a registratúry
				Vedúci OVŽPaD	Referent realizácie výstavby		vybavenie v back office
		Vydávanie povolení (vjazd do pešej zóny, zvláštne užívanie komunikácií, záber verejných priestranstiev)	Osobné podania 1. Príjem hlásenia závad 2. Evidencia závad 3. Postúpenie na vybavenie Spracovanie podnetov v Back office	Vedúci OVŽPaD	Kancelária prvého kontaktu	rola "Výstavba a ŽP"	Postúpenie riešenia úlohy - elektronicky (spoločný úložný priestor) Prístup do ISS a registratúry
				Vedúci OVŽPaD	Referent realizácie výstavby		vybavenie v back office
			Osobné podania 1. Prijatie žiadosti 2. Kontrola žiadosti 3. Doplnenie žiadosti 4. Zaevidovanie žiadosti v registratúre 5. Príprava rozhodnutia 6. Výber poplatku 7. Zaevidovanie v ISS Spracovanie žiadosti v Back office	Vedúci OVŽPaD	Kancelária prvého kontaktu	rola "Výstavba a ŽP"	Prístup do ISS a registratúry Príručná pokladňa
				Vedúci OVŽPaD	Referent realizácie výstavby		vybavenie v back office
	MHD (H)	MHD (koordinácia MHD, sledovanie nákladov)	Osobné podania 1. Príjem požiadavky 2. Zaevidovanie požiadavky na MHD (cestovné poriadky, trasy MHD) 3. Postúpenie požiadavky na riešenie Spracovanie požiadaviek na MHD (cestovné poriadky, trasy MHD).	Vedúci OVŽPaD	Kancelária prvého kontaktu	rola "Výstavba a ŽP"	Postúpenie riešenia úlohy - elektronicky (spoločný úložný priestor) Prístup do ISS a registratúry
				Vedúci OVŽPaD	Dopravný inžinier		vybavenie v back office
	Verejná zeleň (H)	Údržba verejnej zelene	Osobné podania 1. Príjem hlásenia závad 2. Zaevidovanie závad 3. Postúpenie na vybavenie Spracovanie podnetov v Back office	Vedúci OVŽPaD	Kancelária prvého kontaktu	rola "Výstavba a ŽP"	Postúpenie riešenia úlohy - elektronicky (spoločný úložný priestor) Prístup do ISS a registratúry
				Vedúci OVŽPaD	Referent pre mestskú zeleň		vybavenie v back office
	Životné prostredie (H)	Nakladanie s odpadmi (vývoz a uskladnenie odpadu, odstraňovanie nelegálnych skládok)	Osobné podania 1. Príjem hlásenia čiernych skládok, poškodených smetných košov, nedostatok kontajnerov 2. Zaevidovanie hlásenia 3. Postúpenie na vybavenie Spracovanie podnetov v Back office	Vedúci OVŽPaD	Kancelária prvého kontaktu	rola "Výstavba a ŽP"	Postúpenie riešenia úlohy - elektronicky (spoločný úložný priestor) Prístup do ISS a registratúry
				Vedúci OVŽPaD	Referent pre odpad, ovzdušie a vody		vybavenie v back office
	Verejné osvetlenie (H)	Verejné osvetlenie (prevádzka a údržba zariadenia, pravidelné revízie elektrického zariadenia, vytyčovanie vedení VO, vianočná výzdoba)	Osobné podania 1. Príjem hlásenia závad týkajúcich sa verejného osvetlenia 2. Zaevidovanie hlásenia 3. Postúpenie na vybavenie Spracovanie podnetov v Back office	Vedúci OVŽPaD	Kancelária prvého kontaktu	rola "Výstavba a ŽP"	Postúpenie riešenia úlohy - elektronicky (spoločný úložný priestor) Prístup do ISS a registratúry
				Vedúci OVŽPaD	Referent realizácie výstavby		vybavenie v back office

Identifikácia a popis procesov Klientskeho centra Mesta Zvolen

Odborný útvar	Proces	Podproces	Činnosti navrhnuté na poskytovanie v Klientskom centre	Zodpovedá (vedúci odb. útvaru)	Vykonáva (referent)	Funkčné miesto/rola v KC	Podmienky
	ZOMES (H)	Zomes (prevádzka a údržba zariadenia, nové siete)	Osobné podania 1. Prijím podnetu 2. Zaevidovanie podnetu 3. Postúpenie na vybavenie Výtýčenie vedenia ZOMES (realizuje sa externe - cez TU Ing. Weis).	Vedúci OVŽPaD	Kancelária prvého kontaktu	rola "Výstavba a ŽP"	Postúpenie riešenia úlohy - elektronicky (spoločný úložný priestor) Prístup do ISS a registratúry
				Vedúci OVŽPaD	Referent realizácie výstavby		vybavenie v back office
Odbor správy majetku	Majetko-právne služby vo vzťahu k majetku mesta (H)	Bytová agenda (súhlasy na uzatvorenie nájomných zmlúv na metstské nájomné byty)	Osobné podania 1. Prijatie žiadosti 2. Kontrola úplnosti žiadosti 3. Doplnenie žiadosti 4. Zaevidovanie žiadosti v registratúre 5. Postúpenie na vybavenie Spracovanie žiadosti v Back office	Vedúci OSM	Kancelária prvého kontaktu	rola "Byty"	Postúpenie riešenia úlohy - elektronicky (spoločný úložný priestor) Prístup do ISS a registratúry
				Vedúci OSM	Referent...		vybavenie v back office
	Obchod a služby (H)	Trhy (jarmoky, vianočná dedina, ambulantný predaj)	Osobné podania 1. Prijatie žiadosti 2. Kontrola úplnosti žiadosti 3. Doplnenie žiadosti 4. Zaevidovanie žiadosti v registratúre 5. Postúpenie žiadosti na vybavenie Spracovanie žiadosti v Back office	Vedúci OSM	Kancelária prvého kontaktu	rola "Obchod a služby"	Postúpenie riešenia úlohy - elektronicky (spoločný úložný priestor) Prístup do ISS a registratúry
				Vedúci OSM	Referent...		vybavenie v back office
		Podnikatelia (evidencia podnikajúcich subjektov na území mesta vrátane samostatne hospodáriacich roľníkov)	1. Prijatie oznámenia 2. Kontrola oznámenia 3. Doplnenie príloh 4. Zaevidovanie oznámenia v registratúre 5. Zaevidovanie podnikateľského subjektu do evidencie podnikateľov alebo SHR	Vedúci OSM	Kancelária prvého kontaktu	rola "Obchod a služby"	Prístup do ISS a registratúry
				Vedúci OSM	Kancelária prvého kontaktu	rola "Obchod a služby"	Postúpenie riešenia úlohy - elektronicky (spoločný úložný priestor) Prístup do ISS a registratúry
		Hazardné hry (licencie a návrhy povolení k prevádzkovaniu hazardných hier)	Osobné podania 1. Prijatie žiadosti 2. Kontrola úplnosti žiadosti 3. Doplnenie žiadosti 4. Zaevidovanie žiadosti v registratúre 5. Postúpenie žiadosti na vybavenie Spracovanie žiadosti v Back office	Vedúci OSM	Kancelária prvého kontaktu	rola "Obchod a služby"	Postúpenie riešenia úlohy - elektronicky (spoločný úložný priestor) Prístup do ISS a registratúry
				Vedúci OSM	Referent...		vybavenie v back office
		Mestské prevádzky služieb (prevádzka budovy Mestského úradu, Mestskej tržnice, verejného WC, pohrebísk)	1. Prijatie žiadosti o prenájom nebytového priestoru 2. Kontrola úplnosti žiadosti 3. Doplnenie žiadosti 4. Zaevidovanie žiadosti v registratúre 5. Postúpenie na vybavenie Spracovanie žiadosti v Back office	Vedúci OSM	Kancelária prvého kontaktu	rola "Obchod a služby"	Postúpenie riešenia úlohy - elektronicky (spoločný úložný priestor) Prístup do ISS a registratúry
				Vedúci OSM	Referent...		vybavenie v back office
		Povolenie na záber verejného priestranstva (povolenia na užívanie verejného priestranstva a na organizovanie, cirkusov, promo akcií...)	1. Prijatie žiadosti na záber verejného priestranstva 2. Kontrola úplnosti žiadosti 3. Doplnenie žiadosti 4. Zaevidovanie žiadosti v registratúre 5. Postúpenie na vybavenie Spracovanie žiadosti v Back office	Vedúci OSM	Kancelária prvého kontaktu	rola "Obchod a služby"	Postúpenie riešenia úlohy - elektronicky (spoločný úložný priestor) Prístup do ISS a registratúry
				Vedúci OSM	Referent...		vybavenie v back office

Identifikácia a popis procesov Klientskeho centra Mesta Zvolen

Odborný útvar	Proces	Podproces	Činnosti navrhnuté na poskytovanie v Klientskom centre	Zodpovedá (vedúci odb. útvaru)	Vykonáva (referent)	Funkčné miesto/rola v KC	Podmienky
Odbor sociálnych vecí, zdravia a rodiny	Poskytovanie sociálnych služieb (H)	Poskytovanie sociálnych služieb (sociálne poradenstvo, posudzovacia činnosť, sociálne služby, podporné služby, osobitný príjemca)	Podávanie žiadostí o sociálnu službu 1. Prijatie žiadosti o sociálnu službu 2. Kontrola úplnosti žiadosti 3. Doplnenie žiadosti 4. Posúdenie oprávnenosti žiadosti - či žiadateľ spĺňa všetky požadované náležitosti 5. Zaevidovanie žiadosti v registratúre 6. Postúpenie na vybavenie Poskytovanie sociálneho poradenstva 1. Komunikácia s klientom - získanie potrebných informácií 2. Poskytnutie požadovaných informácií, príp. formulára príslušnej žiadosti Vybavenie žiadosti o posúdenie odkázanosti na sociálnu službu, žiadosti o poskytovanie opatrovateľskej služby, žiadosti o rozvoz a donášku stravy do domácnosti.	Vedúci OSVZaR	Kancelária prvého kontaktu	rola "Sociálne veci"	Postúpenie riešenia úlohy - elektronicky (spoločný úložný priestor) Prístup do ISS a registratúry Prístup na web
			Poskytovanie sociálneho poradenstva 1. Komunikácia s klientom - získanie potrebných informácií 2. Poskytnutie požadovaných informácií, príp. formulára príslušnej žiadosti Vybavenie žiadosti o posúdenie odkázanosti na sociálnu službu, žiadosti o poskytovanie opatrovateľskej služby, žiadosti o rozvoz a donášku stravy do domácnosti.	Vedúci OSVZaR	referent oddelenia sociálnej starostlivosti, starostlivosti o deti, rodinu a bývanie	rola "Sociálne veci"	Prístup na web a do ISS
			Vybavenie žiadosti o posúdenie odkázanosti na sociálnu službu, žiadosti o poskytovanie opatrovateľskej služby, žiadosti o rozvoz a donášku stravy do domácnosti.	Vedúci OSVZaR	referent oddelenia sociálnej starostlivosti, starostlivosti o deti, rodinu a bývanie		vybavenie v back office
			Vybavenie žiadosti o seniorservis-stravovanie dôchodcov, prenájom priestorov denných centier.	Vedúci OSVZaR	referent oddelenia sociálnej starostlivosti, starostlivosti o deti, rodinu a bývanie		vybavenie v back office
			Vybavenie žiadosti o poskytovanie sociálnej služby v zariadení starostlivosti o deti do troch rokov veku dieťaťa, žiadosti o jednorazovú dávku v hmotnej núdzi.	Vedúci OSVZaR	vedúci oddelenia sociálnej starostlivosti, starostlivosti o deti, rodinu a bývanie		vybavenie v back office
			Výkon osobitného príjemcu.	Vedúci OSVZaR	referent sociálnej práce - osobitný príjemca		Podľa spôsobu realizácie výkonu osobitného príjemcu sa môže tento proces v súvislosti s osobným kontaktom s klientom vykonávať v KC (napr. preplatenie bločkov), administratíva v back office.
			Poskytovanie terénnych sociálnych služieb (sociálne poradenstvo,	Vedúci OSVZaR	Kancelária prvého kontaktu	rola "Sociálne veci"	Prístup na web a do ISS
	Útulok v Nádej (H)	Postýtovanie sociálnych služieb v Útulkú Nádej (ubytovanie na určitý čas, sociálne poradenstvo,	Poskytovanie terénnych sociálnych služieb	Vedúci OSVZaR	TSP a asistenti TSP		vybavenie v back office
			Poskytovanie informácií o útulkú Nádej. Vybavenie žiadosti o poskytovanie sociálnej služby v Útulkú Nádej.	Vedúci OSVZaR	Kancelária prvého kontaktu	rola "Sociálne veci!"	vybavenie v back office
	Komunitné centrum Romano Jilo (H)	Poskytovanie sociálnych služieb v Komunitnom centre Romano Jilo (sociálne poradenstvo,	Poskytovanie sociálnych služieb v útulkú Nádej	Vedúci OSVZaR	pracovníci útulku		vybavenie v back office
			Poskytovanie informácií o aktivitách v KC a poskytovaní služby v stredisku osobnej hygieny. Poskytovanie sociálnych služieb v KC	Vedúci OSVZaR	Kancelária prvého kontaktu	rola "Sociálne veci"	Prístup na web a do ISS
Spoločné úlohy	Poskytovanie informácií (P)	Zverejňovanie informácií na webovej stránke mesta	Poskytovanie informácií - osobné požiadavky 1. Zistenie potrebných informácií od klienta 2. Poskytnutie požadovanej informácie (okrem informácií podliehajúcich pod zákon č. 211/2000 Z. z. Zákon o slobodnom prístupe k informáciám)	Vedúci právneho oddelenia	Kancelária prvého kontaktu	rola "Zverejňovanie"	Prístup na web a do ISS vybavenie v back office
			1. Prijatie podania 2. Kontrola úplnosti podania 3. Zaevidovanie podania v registratúre 4. Postúpenie na vybavenie Vybavenie podania v Back office	Vedúci PO	Kancelária prvého kontaktu	rola "Informátor"	Prístup na web a do ISS Postúpenie riešenia úlohy - elektronicky (spoločný úložný priestor)
	Petície a sťažnosti (P)	Vybavovanie petícií a sťažností		Vedúci PO	Referent		vybavenie v back office

Príloha 3 - KC procesy-návrh (.xlsx)

Popis procesov Klientskeho centra Mesta Zvolen

Odborný útvar	Proces	Podproces	Činnosti navrhnuté na poskytovanie v Klientskom centre	Zodpovedá (vedúci odb. útvaru)	Vykonáva (referent)	Funkčné miesto/rola v KC	Podmienky
Odbor ekonomický	Správa miestnych daní a poplatkov (H)	Vydanie rozhodnutí na zaplataenie, vybavenie žiadostí o zníženie alebo odpustenie miestnej dane alebo poplatku	Osobné podania - daň. priznania k dani z nehn., poplatku za kom. odpad a ostatným miestnym daniam 1. Poradenstvo a komunikácia s klientom pri vypisovaní daňového priznania (DP) 2. Predbežná kontrola správnosti údajov v DP a kompletnosti príloh v priznaní 3. Doplňenie údajov v prípade nesprávností alebo nekompletnosti priznania 4. Prijatie daňového priznania a ostatných tlačív miestnych daní 5. Vydanie potvrdenia o podaní DP a prijatí ostatných tlačív miestnych daní 6. Zaregistrovanie DP v registratúre 7. Odovzdanie DP a ostatných tlačív miestnych daní do back office na spracovanie	Vedúci oddelenia miestnych daní	Kancelária prvého kontaktu	Referent daní a poplatkov	Prístup do ISS a registratúry Prístup na web VZN
Odbor ekonomický	Klientska pokladňa (doplnený proces)	Klientska pokladňa	Výber správneho poplatku 1. Výber hotovosti 2. Odovzdanie príjmového dokladu 3. Odvedenie hotovosti do Hlavnej pokladne	Vedúci odboru ekonomického	Pokladňa	rola "Klientska pokladňa"	Prístup do ISS Príručná pokladňa
Odbor rozvoja	Dotácie (H)	Poskytnutie dotácií z rozpočtu mesta	Príjem žiadostí o dotáciu 1. Prijatie žiadosti o dotáciu 2. Kontrola žiadosti 3. Doplňenie žiadosti 4. Zaevidovanie žiadosti v registratúre 5. Odovzdanie žiadosti do back office na ďalšie spracovanie		Kancelária prvého kontaktu	rola "Dotácie"	Prístup do ISS a registratúry Prístup na web VZN
Odbor organizačný	Evidencia obyvateľstva a budov (H)	Evidencia pobytu občanov	Zmena a zrušenie trvalého pobytu. Vydávanie potvrdení o pobyte.	Vedúci OO	Kancelária prvého kontaktu	Referent evidencie obyvateľstva	Prístup do EO, REGOB
Odbor organizačný	Evidencia obyvateľstva a budov (H)	Evidencia budov	Pridelenie súpisného a orientačného čísla 1. Prevzatie žiadosti o pridelenie súp. - orientačného čísla 2. Kontrola žiadosti a príloh 3. Doplňenie žiadosti 4. Zaevidovanie žiadosti 5. Určenie orientačného čísla podľa mapy 6. Vydanie oznámenia o súpisnom a orientačnom čísle 7. Odovzdanie oznámenia klientovi 8. Zavedenie súpisného a orientačného čísla do RA a SU 9. Zaradenie nových čísel do volieb (volebné obvody, okrsky) 10. Vyplnenie listu evidencie súpisných čísel a založenie do evidencie súpisných čísel 11. Vyplnenie listu evidencie orietačných čísel a založenie do evidencie orientačných čísel 12. Odovzdanie tabuľky súpisného čísla/náklady obce/ 13. Výber správneho poplatku 14. Odovzdanie tabuľky orientačného čísla/ na vyžiadanie občana po zaplataení správneho poplatku/ 15. Uzatvorenie spisu	Vedúci OO	Evidencia	Referent evidencie obyvateľstva	Prístup do ISS a registratúry Príručná pokladňa
Odbor organizačný	Evidencia obyvateľstva a budov (H)	Vydávanie rybárskych lístkov (doplnený proces)	1. Konzultácia s klientom 2. Vyrúbenie a výber poplatku 3. Evidencia v ISS 4. Odovzdanie RL klientovi		Evidencia	rola "Rybárske lístky"	Prístup do ISS Príručná pokladňa
Odbor organizačný	Evidencia obyvateľstva a budov (H)	Osvedčovanie podpisov a listín	1. Osvedčovanie fotokópií listín 2. Osvedčovanie podpisov na listinách 3. Výber poplatku	Vedúci OO	Matrika	rola "Osvedčovanie podpisov a listín"	Osvedčovacie knihy na jednotlivých pracoviskách KC Príručná pokladňa

Popis procesov Klientskeho centra Mesta Zvolen

Odborný útvar	Proces	Podproces	Činnosti navrhnuté na poskytovanie v Klientskom centre	Zodpovedá (vedúci odb. útvaru)	Vykonáva (referent)	Funkčné miesto/rola v KC	Podmienky
Odbor organizačný	Evidencia obyvateľstva a budov (H)	Matričná agenda (rodný, sobášny a úmrtný list, osobitná matrika, priezvisko, otcovstvo, sobáš v cudzine)	Rodný, sobášny a úmrtný list. Osobitná matrika, priezvisko, otcovstvo, sobáš v cudzine.	Vedúci OO	Kancelária prvého kontaktu	Matrikár	Prístup do ISS, REGOB a CISMA
Odbor organizačný	Klientske centrum (doplnený proces)	Osobné podania	1. Konzultácia s klientom, 2. Prevzatie podania 3. Formálna kontrola podania 4. Doplnenie podania s klientom 5. V prípade potreby výber správneho poplatku 6. Oskenuvanie podania s prílohami 7. Zaevidovanie podania do registratúry 8. <u>Odovzdanie podania na spracovanie do Back Office</u>		Kancelária prvého kontaktu	rola "Osobné podania"	Prístup do registratúry Prístup do ISS Príručná pokladňa
Odbor organizačný	Správa registratúry (P)	Registratúra a pošta (archivovanie a vyradovanie registr. záznamov, centrálna evidencia došlej a odoslanej pošty)	Archivovanie a vyradovanie registratúrnych záznamov. Centrálna evidencia došlej a odoslanej pošty.	Vedúci OO	Referent...	Referent podateľne	Poštou doručené podania a odchádzajúca pošta
Odbor stavebnej správy	Činnosti stavebného úradu (H)	Osobné podania pre stavebný úrad	Všetky podprocesy OSS - osobné podania 1. Prijatie podania (žiadosti, ohlásenia...) 2. Kontrola úplnosti podania 3. Doplnenie podania 4. Vyrúbenie správneho poplatku, príp. aj výber SP 5. Zaevidovanie podania v registratúre 6. <u>Odovzdanie podania do back office na ďalšie spracovanie</u>	Vedúci OSS	Kancelária prvého kontaktu	Referent výstavby, ŽP a SSÚ	Postúpenie riešenia úlohy - elektronicky (spoločný úložný priestor) Prístup do ISS, registratúry a GIS Prístup na web Príručná pokladňa
Odbor stavebnej správy	Činnosti pre ŠFRB (H)	Činnosť pre ŠFRB (prijímanie žiadostí o finančnú podporu zo ŠFRB, ich posudzovanie, spracovanie a zasielanie na ŠFRB, kontrolna činnosť použitia priznaných podpôr)	1. Prijatie podania (žiadosti, ohlásenia...) 2. Kontrola úplnosti podania 3. Doplnenie podania 4. Zaevidovanie podania v registratúre 5. <u>Odovzdanie podania do back office na ďalšie spracovanie</u>	Vedúci OSS	Referent...	ŠFRB	vybavenie v back office
Odbor územného plánovania	Územné plánovanie (H)	Vydávanie územnoplánovacích informácií	1. Vysvetlenie postupu 2. Prijatie žiadosti o poskytnutie UPI 3. Zaevidovanie žiadosti v registratúre 4. <u>Postúpenie žiadosti na vybavenie</u>	Vedúci OÚP	Podateľňa	Referent výstavby, ŽP a SSÚ	Postúpenie riešenia úlohy - elektronicky (spoločný úložný priestor) Prístup do ISS a registratúry
Odbor územného plánovania	Stavebný poriadok (H)	Povolenie prenosného reklamného zariadenia	1. Prijatie žiadosti o povolenie PRZ 2. Zaevidovanie žiadosti v registratúre 4. <u>Posúdenie, či žiadateľ spĺňa všetky požadované náležitosti na umiestnenie PRZ</u>	Vedúci OÚP	Kancelária prvého kontaktu	Referent výstavby, ŽP a SSÚ	Prístup na web Prístup do ISS a registratúry Spracované a zverejnené príslušné VZN, ktoré definuje podmienky na umiestnenie PRZ
Odbor územného plánovania	Investičná činnosť (H)	Správa a údržba Dopravno-informačného systému mesta (DIS)	1. Príjem podnetu 2. Evidencia podnetu 3. <u>Postúpenie na vybavenie</u>	Vedúci OÚP	Kancelária prvého kontaktu	Referent výstavby, ŽP a SSÚ	Postúpenie riešenia úlohy - elektronicky (spoločný úložný priestor) Prístup do ISS a registratúry
Odbor výstavby, životného prostredia a dopravy	Mestské komunikácie (H)	Správa mestských komunikácií (prenesený výkon štátnej správy - určovanie použitia dopravných značiek a povoľovanie vyhradených parkovísk, počet vybavených žiadostí, danie stavieb do užívania)	Osobné podania 1. Prijatie žiadosti 2. Kontrola žiadosti 3. Doplnenie žiadosti 4. Zaevidovanie žiadosti v registratúre 5. <u>Odovzdanie žiadosti do back office na ďalšie spracovanie</u>	Vedúci OVŽPaD	Kancelária prvého kontaktu	Referent pre dopravu a podnikateľskú činnosť	Prístup do ISS a registratúry

Popis procesov Klientskeho centra Mesta Zvolen

Odborný útvar	Proces	Podproces	Činnosti navrhnuté na poskytovanie v Klientskom centre	Zodpovedá (vedúci odb. útvaru)	Vykonáva (referent)	Funkčné miesto/rola v KC	Podmienky
Odbor výstavby, životného prostredia a dopravy	Mestské komunikácie (H)	Údržba mestských komunikácií (čistenie, zimná údržba, stavebná údržba)	Osobné podania 1. Prijím hlásenia závad 2. Evidencia závad 3. Postúpenie na vybavenie	Vedúci OVŽPaD	Kancelária prvého kontaktu	Referent pre dopravu a podnikateľskú činnosť	Postúpenie riešenia úlohy - elektronicky (spoločný úložný priestor) Prístup do ISS a registratúry
Odbor výstavby, životného prostredia a dopravy	Mestské komunikácie (H)	Vydávanie povolení (výjazd do pešej zóny, zvláštne užívanie komunikácií, záber verejných priestranstiev)	Osobné podania 1. Prijatie žiadosti 2. Kontrola žiadosti 3. Doplnenie žiadosti 4. Zaevidovanie žiadosti v registratúre 5. Príprava rozhodnutia 6. Výber poplatku 7. Zaevidovanie v ISS	Vedúci OVŽPaD	Kancelária prvého kontaktu	Referent pre dopravu a podnikateľskú činnosť	Prístup do ISS a registratúry Príručná pokladňa
Odbor výstavby, životného prostredia a dopravy	MHD (H)	MHD (koordinácia MHD, sledovanie nákladov)	Osobné podania 1. Prijím požiadavky 2. Zaevidovanie požiadavky na MHD (cestovné poriadky, trasy MHD) 3. Postúpenie požiadavky na riešenie	Vedúci OVŽPaD	Kancelária prvého kontaktu	Referent pre dopravu a podnikateľskú činnosť	Postúpenie riešenia úlohy - elektronicky (spoločný úložný priestor) Prístup do ISS a registratúry
Odbor výstavby, životného prostredia a dopravy	Verejná zeleň (H)	Údržba verejnej zelene	Osobné podania 1. Prijím hlásenia závad 2. Zaevidovanie závad 3. Postúpenie na vybavenie	Vedúci OVŽPaD	Kancelária prvého kontaktu	Referent pre dopravu a podnikateľskú činnosť	Postúpenie riešenia úlohy - elektronicky (spoločný úložný priestor) Prístup do ISS a registratúry
Odbor výstavby, životného prostredia a dopravy	Životné prostredie (H)	Nakladanie s odpadmi (vývoz a uskladnenie odpadu, odstraňovanie nelegálnych skládok)	Osobné podania 1. Prijím hlásenia čiernych skládok, poškodených smetných košov, nedostatok kontajnerov 2. Zaevidovanie hlásenia 3. Postúpenie na vybavenie	Vedúci OVŽPaD	Kancelária prvého kontaktu	Referent pre dopravu a podnikateľskú činnosť	Postúpenie riešenia úlohy - elektronicky (spoločný úložný priestor) Prístup do ISS a registratúry
Odbor výstavby, životného prostredia a dopravy	Verejné osvetlenie (H)	Verejné osvetlenie (prevádzka a údržba zariadenia, pravidelné revízie elektrického zariadenia, vytyčovanie vedení VO, vianočná výzdoba)	Osobné podania 1. Prijím hlásenia závad týkajúcich sa verejného osvetlenia 2. Zaevidovanie hlásenia 3. Postúpenie na vybavenie	Vedúci OVŽPaD	Kancelária prvého kontaktu	Referent pre dopravu a podnikateľskú činnosť	Postúpenie riešenia úlohy - elektronicky (spoločný úložný priestor) Prístup do ISS a registratúry
Odbor výstavby, životného prostredia a dopravy	ZOMES (H)	Zomes (prevádzka a údržba zariadenia, nové siete)	Osobné podania 1. Prijím podnetu 2. Zaevidovanie podnetu 3. Postúpenie na vybavenie	Vedúci OVŽPaD	Kancelária prvého kontaktu	Referent pre dopravu a podnikateľskú činnosť	Postúpenie riešenia úlohy - elektronicky (spoločný úložný priestor) Prístup do ISS a registratúry
Odbor správy majetku	Majetko-právne služby vo vzťahu k majetku mesta (H)	Bytová agenda (súhlasy na uzatvorenie nájomných zmlúv na metstské nájomné byty)	Osobné podania 1. Prijatie žiadosti 2. Kontrola úplnosti žiadosti 3. Doplnenie žiadosti 4. Zaevidovanie žiadosti v registratúre 5. Postúpenie na vybavenie	Vedúci OSM	Kancelária prvého kontaktu	rola "Byty"	Postúpenie riešenia úlohy - elektronicky (spoločný úložný priestor) Prístup do ISS a registratúry
Odbor správy majetku	Obchod a služby (H)	Trhy (jarmoky, vianočná dedina, ambulantný predaj)	Osobné podania 1. Prijatie žiadosti 2. Kontrola úplnosti žiadosti 3. Doplnenie žiadosti 4. Zaevidovanie žiadosti v registratúre 5. Postúpenie žiadosti na vybavenie	Vedúci OSM	Kancelária prvého kontaktu	Podnikateľská činnosť	Postúpenie riešenia úlohy - elektronicky (spoločný úložný priestor) Prístup do ISS a registratúry
Odbor správy majetku	Obchod a služby (H)	Podnikatelia (evidencia podnikajúcich subjektov na území mesta vrátane samostatne hospodáriacich roľníkov)	1. Prijatie oznámenia 2. Kontrola oznámenia 3. Doplnenie príloh 4. Zaevidovanie oznámenia v registratúre 5. Zaevidovanie podnikateľského subjektu do evidencie podnikateľov alebo SHR	Vedúci OSM	Kancelária prvého kontaktu	Podnikateľská činnosť	Prístup do ISS a registratúry

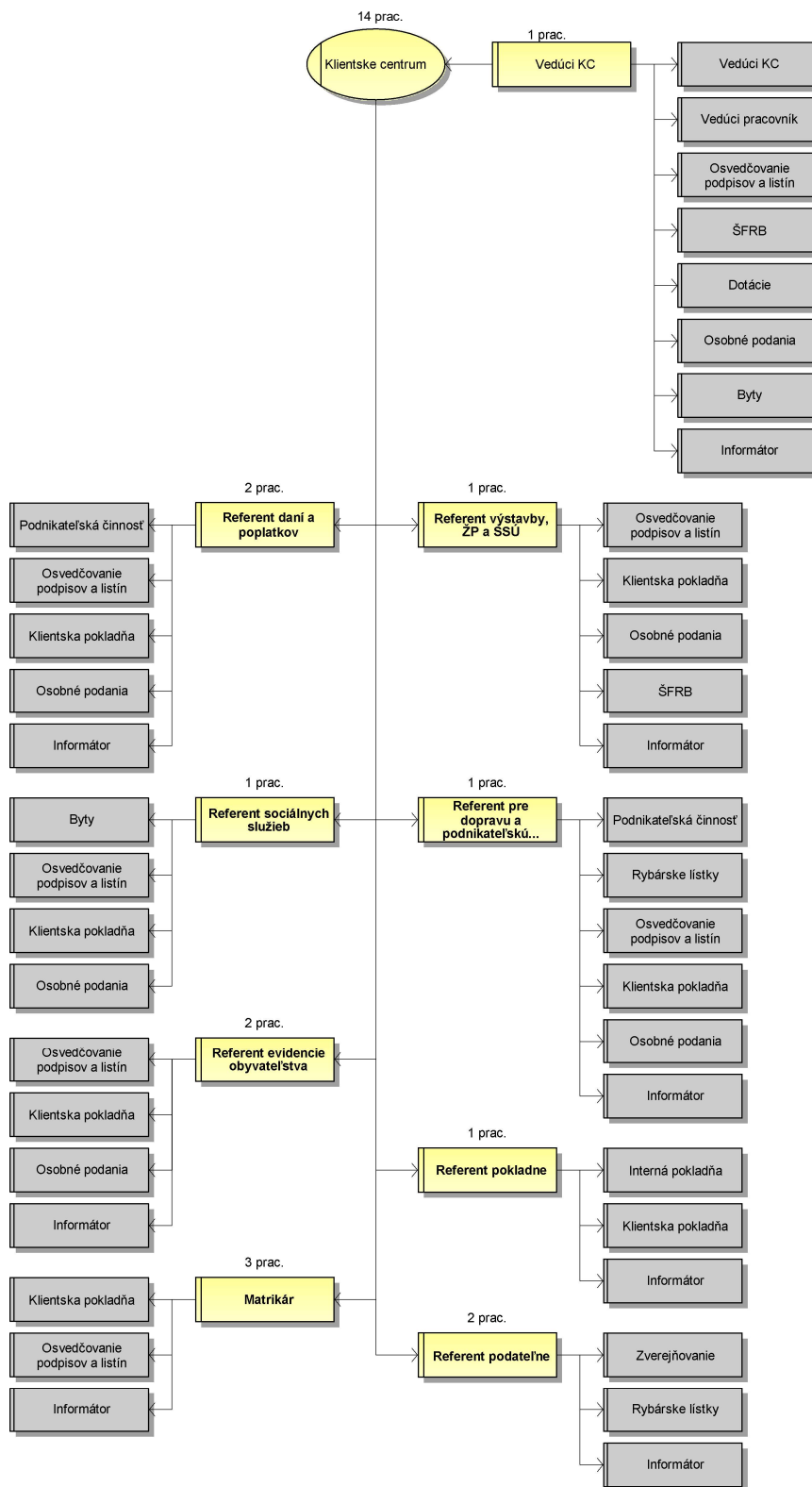
Popis procesov Klientskeho centra Mesta Zvolen

Odborný útvar	Proces	Podproces	Činnosti navrhnuté na poskytovanie v Klientskom centre	Zodpovedá (vedúci odb. útvaru)	Vykonáva (referent)	Funkčné miesto/rola v KC	Podmienky
Odbor správy majetku	Obchod a služby (H)	Hazardné hry (licencie a návrhy povolení k prevádzkovaní hazardných hier)	Osobné podania 1. Prijatie žiadosti 2. Kontrola úplnosti žiadosti 3. Doplňenie žiadosti 4. Zaevidovanie žiadosti v registratúre 5. Postúpenie žiadosti na vybavenie	Vedúci OSM	Kancelária prvého kontaktu	Podnikateľská činnosť	Postúpenie riešenia úlohy - elektronicky (spoločný úložný priestor) Prístup do ISS a registratúry
Odbor správy majetku	Obchod a služby (H)	Mestské prevádzky služieb (prevádzka budovy Mestského úradu, Mestskej tržnice, verejného WC, pohrebísk)	1. Prijatie žiadosti o prenájom nebytového priestoru 2. Kontrola úplnosti žiadosti 3. Doplňenie žiadosti 4. Zaevidovanie žiadosti v registratúre 5. Postúpenie na vybavenie	Vedúci OSM	Kancelária prvého kontaktu	Podnikateľská činnosť	Postúpenie riešenia úlohy - elektronicky (spoločný úložný priestor) Prístup do ISS a registratúry
Odbor správy majetku	Obchod a služby (H)	Povolenie na záber verejného priestranstva (povolenia na užívanie verejného priestranstva a na organizovanie, cirkusov, promo akcií...)	1. Prijatie žiadosti na záber verejného priestranstva 2. Kontrola úplnosti žiadosti 3. Doplňenie žiadosti 4. Zaevidovanie žiadosti v registratúre 5. Postúpenie na vybavenie	Vedúci OSM	Kancelária prvého kontaktu	Podnikateľská činnosť	Postúpenie riešenia úlohy - elektronicky (spoločný úložný priestor) Prístup do ISS a registratúry
Odbor sociálnych vecí, zdravia a rodiny	Poskytovanie sociálnych služieb (H)	Poskytovanie sociálnych služieb (sociálne poradenstvo, posudzovacia činnosť, sociálne služby, podporné služby, osobitný príjemca)	Podávanie žiadostí o sociálnu službu 1. Prijatie žiadosti o sociálnu službu 2. Kontrola úplnosti žiadosti 3. Doplňenie žiadosti 4. Posúdenie oprávnenosti žiadosti - či žiadateľ spĺňa všetky požadované náležitosti 5. Zaevidovanie žiadosti v registratúre 6. Postúpenie na vybavenie	Vedúci OSVZaR	Kancelária prvého kontaktu	Referent sociálnych služieb	Postúpenie riešenia úlohy - elektronicky (spoločný úložný priestor) Prístup do ISS a registratúry Prístup na web
Odbor sociálnych vecí, zdravia a rodiny	Poskytovanie sociálnych služieb (H)	Poskytovanie sociálnych služieb (sociálne poradenstvo, posudzovacia činnosť, sociálne služby, podporné služby, osobitný príjemca)	Poskytovanie sociálneho poradenstva 1. Komunikácia s klientom - získanie potrebných informácií 2. Poskytnutie požadovaných informácií, príp. formulára príslušnej žiadosti	Vedúci OSVZaR	referent oddelenia sociálnej starostlivosti, starostlivosti o deti, rodinu a bývanie	Referent sociálnych služieb	Prístup na web a do ISS
Odbor sociálnych vecí, zdravia a rodiny	Poskytovanie sociálnych služieb (H)	Poskytovanie sociálnych služieb (sociálne poradenstvo, posudzovacia činnosť, sociálne služby, podporné služby, osobitný príjemca)	Vybavenie žiadosti o posúdenie odkázanosti na sociálnu službu, žiadosti o poskytovanie opatrovateľskej služby, žiadosti o rozvoz a donášku stravy do domácnosti.	Vedúci OSVZaR	referent oddelenia sociálnej starostlivosti, starostlivosti o deti, rodinu a bývanie	Referent sociálnych služieb	vybavenie v back office
Odbor sociálnych vecí, zdravia a rodiny	Poskytovanie sociálnych služieb (H)	Poskytovanie sociálnych služieb (sociálne poradenstvo, posudzovacia činnosť, sociálne služby, podporné služby, osobitný príjemca)	Vybavenie žiadosti o seniorservis-stravovanie dôchodcov, prenájom priestorov denných centier.	Vedúci OSVZaR	referent oddelenia sociálnej starostlivosti, starostlivosti o deti, rodinu a bývanie	Referent sociálnych služieb	vybavenie v back office
Odbor sociálnych vecí, zdravia a rodiny	Poskytovanie sociálnych služieb (H)	Poskytovanie sociálnych služieb (sociálne poradenstvo, posudzovacia činnosť, sociálne služby, podporné služby, osobitný príjemca)	Vybavenie žiadosti o poskytovanie sociálnej služby v zariadení starostlivosti o deti do troch rokov veku dieťaťa, žiadosti o jednorazovú dávku v hmotnej núdzi.	Vedúci OSVZaR	vedúci oddelenia sociálnej starostlivosti, starostlivosti o deti, rodinu a bývanie	Referent sociálnych služieb	vybavenie v back office

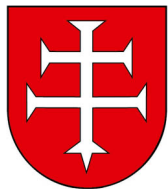
Popis procesov Klientskeho centra Mesta Zvolen

Odborný útvar	Proces	Podproces	Činnosti navrhnuté na poskytovanie v Klientskom centre	Zodpovedá (vedúci odb. útvaru)	Vykonáva (referent)	Funkčné miesto/rola v KC	Podmienky
Odbor sociálnych vecí, zdravia a rodiny	Poskytovanie sociálnych služieb (H)	Poskytovanie sociálnych služieb (sociálne poradenstvo, posudzovacia činnosť, sociálne služby, podporné služby, osobitný príjemca)	Výkon osobitného príjemcu.	Vedúci OSVZaR	referent sociálnej práce - osobitný príjemca	Referent sociálnych služieb	Podľa spôsobu realizácie výkonu osobitného príjemcu sa môže tento proces v súvislosti s osobným kontaktom s klientom vykonávať v KC (napr. preplatenie bločkov), administratíva v back office.
Odbor sociálnych vecí, zdravia a rodiny	Poskytovanie sociálnych služieb (H)	Poskytovanie terénnych sociálnych služieb (sociálne poradenstvo, krízová intervencia v teréne)	Poskytovanie informácií o činnosti terénnych sociálnych pracovníkov.	Vedúci OSVZaR	Kancelária prvého kontaktu	Referent sociálnych služieb	Prístup na web a do ISS
Odbor sociálnych vecí, zdravia a rodiny	Útulok v Nádej (H)	Poskytovanie sociálnych služieb v Útulkú Nádej (ubytovanie na určitý čas, sociálne poradenstvo, nevyhnutné ošatenie a obuv)	Poskytovanie informácií o útulku Nádej. Vybavenie žiadosti o poskytovanie sociálnej služby v Útulkú Nádej.	Vedúci OSVZaR	Kancelária prvého kontaktu	Referent sociálnych služieb	Prístup na web a do ISS
Odbor sociálnych vecí, zdravia a rodiny	Komunitné centrum Romano Jilo (H)	Poskytovanie sociálnych služieb v Komunitnom centre Romano Jilo (sociálne poradenstvo, nízkoprahové aktivity, komunitné aktivity, stredisko osobnej hygieny)	Poskytovanie informácií o aktivitách v KC a poskytovaní služby v stredisku osobnej hygieny.	Vedúci OSVZaR	Kancelária prvého kontaktu	Referent sociálnych služieb	Prístup na web a do ISS
Spoločné úlohy	Poskytovanie informácií (P)	Zverejňovanie informácií na webovej stránke mesta	Poskytovanie informácií - osobné požiadavky 1. Zistenie potrebných informácií od klienta 2. Poskytnutie požadovanej informácie (okrem informácií podliehajúcich pod zákon č. 211/2000 Z. z. Zákon o slobodnom prístupe k informáciám)	Vedúci právneho oddelenia	Kancelária prvého kontaktu	rola "Zverejňovanie"	Prístup na web a do ISS vybavenie v back office
Spoločné úlohy	Petície a sťažnosti (P)	Vybavovanie petícií a sťažností	1. Prijatie podania 2. Kontrola úplnosti podania 3. Zaevidovanie podania v registratúre 4. Postúpenie na vybavenie	Vedúci PO	Kancelária prvého kontaktu	rola "Informátor"	Prístup na web a do ISS Postúpenie riešenia úlohy - elektronicky (spoločný úložný priestor)

Príloha 4 - Organizačná štruktúra KC - návrh (.doc)



Príloha 5 - Vzor štandardného formulára (.doc)



Názov formulára

FQ: xxx
Strana : 1/ 1

Nadpis 1. úroveň

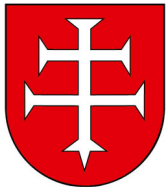
Nadpis 2. úroveň

Normálny Text

Prílohy

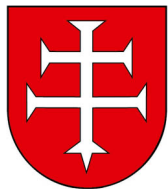
Vysvetlivky

Príloha 6 - Vytvorenie plnohodnotného KC (.doc)



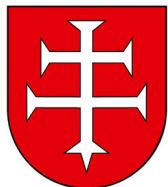
Vytvorenie plnohodnotného Klientskeho centra MsÚ Zvolen

august 2018



Obsah

Obsah	2
1. Účel	3
2. Cieľ dokumentu.....	3
3. Východiská	3
4. Súčasný stav	3
5. Návrh na vytvorenie Klientskeho centra	7
5.1. Priamy kontakt s klientom	7
5.2. Úlohy Klientskeho centra	7
5.3. Návrh organizačného a personálneho zabezpečenia KC.....	8
6. Realizácia návrhu vytvorenia KC	11
6.1. Výber spôsobu vytvorenia Klientskeho centra	11
6.2. Princíp výberu procesov do Klientskeho centra	11
6.3. Procesy realizované cez Klientske centrum.....	13
6.4. Postup vytvorenia Klientskeho centra	13
6.5. Návrh procesov v KC.....	15
7. Prínosy vybudovania plnohodnotného KC	15
8. Príklady fungujúcich Klientskych centier	16
9. Záver	18
10. Prílohy	19



1. Účel

Účelom tohto dokumentu je stručný popis súčasného stavu vybavovania požiadaviek klientov v Kancelárii prvého kontaktu na mestskom úrade (ďalej len MsÚ) vo Zvolene a návrh zmien vo fungovaní existujúcej Kancelárie prvého kontaktu (ďalej len K1K), prínosy a odporúčaný postup implementácie zmien súvisiacich s návrhom.

2. Cieľ dokumentu

Dokument je určený pre manažment Mesta Zvolen, ktorý má vysvetliť význam a prínosy vytvorenia prozákaznícky orientovaného Klientskeho centra a poskytnutie všetkých potrebných informácií pre zmenu K1K na plnohodnotné Klientske centrum.

3. Východiská

Mestský úrad vykonáva činnosti a poskytuje služby v pôsobnosti mesta pre občanov Mesta Zvolen 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 samozrejmosťou požiadavkou a nedeliteľnou súčasťou v riadení verejnej správy.

Mesto má zavedený a certifikovaný manažérsky a protikorupčný systém podľa medzinárodných noriem ISO 9001 a BS 10500.

4. Súčasný stav

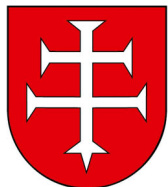
Mesto vytvorilo na prízemí budovy Kanceláriu prvého kontaktu, ktorá poskytuje niektoré vybrané činnosti prvého kontaktu s klientom.

Prvý kontakt s klientom pri vybavovaní odborných agend sa vykonáva priamo na jednotlivých pracoviskách príslušných odborných agend, pričom pracovníci, ktorí tieto činnosti vykonávajú sú rozmiestnení po celej štvorpodlažnej budove úradu.

Klienti sú vybavovaní počas určených pracovných hodín nasledovne:

Kancelária prvého kontaktu:

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



Podateľňa:

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

Evidencia obyvateľov a budov:

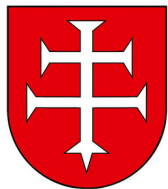
Pondelok	7:30 – 15:30
Utorok	7:30 – 15:30
Streda	8:00 – 16:30
Štvrtok	7:30 – 11:00 od 11.30 hod. nestránkový deň
Piatok	7:30 – 15:00

Matrika:

Pondelok	7:30 – 15:30
Utorok	7:30 – 15:30
Streda	8:00 – 16:30
Štvrtok	7:30 – 15:30
Piatok	7:30 – 11:00 od 11.30 hod. nestránkový deň

Kancelária prvého kontaktu, ktorá je zriadená na prízemí budovy zabezpečuje:

1. centrálnu evidenciu sťažností a petícií v súčinnosti s organizačnými útvarmi mestského úradu,
2. vedenie riadenej dokumentácie mesta,
3. centrálny príjem, evidenciu a rozdelenie pošty došlej a odoslanej pošty,
4. vedenie evidencie pečiatok,
5. správu registratúry vrátane vyradovania nepotrebných dokumentov formou metodického vedenia a kontrolnej činnosti,
6. správu registratúr zrušených mestských podnikov, vydáva potvrdenia z osobných spisov a mzdových listov zamestnancov zrušených mestských podnikov, vybavuje žiadosti občanov a organizácií o výpisy, potvrdenia zapožičiavanie dokumentov z registratúr zrušených mestských podnikov,
7. prípravu podkladov pri tvorbe interných predpisov v oblasti správy registratúry, registratúrny poriadok a registratúrny plán,
8. vedenie centrálného registratúrneho denníka,
9. informačnú službu pre klientov,
10. vedenie evidencie a vydáva sáčky na psie exkrementy,
11. oznamovanie o doručovaní písomností občanom, ktorí sú prihlásení na trvalý pobyt v meste podľa § 5 zákona Č. 253/1998 Z. z. o hlásení pobytu občanov Slovenskej republiky a registri obyvateľov Slovenskej,



12. zverejňovanie verejných vyhlášok,
13. prevádzku rozmnožovne pre klientov,
14. overovanie podpisov a listín,
15. tvorbu a kontrolu čerpania rozpočtu v riadenej oblasti.

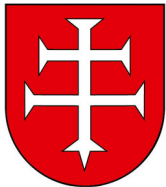
Na prízemí budovy je umiestnený Úsek evidencie obyvateľstva a budov a Matričný úrad.

Úsek evidencie obyvateľstva a budov zabezpečuje:

1. evidenciu trvalých a prechodných pobytov občanov so štátnym občianstvom Slovenskej republiky na území mesta,
3. priebežnú aktualizáciu všetkých zmien nasledovných osobných údajov týkajúcich sa občanov mesta (zmeny stavu, zmeny priezviska, zmeny trvalých a prechodných pobytov v rámci mesta, zrušenie trvalého pobytu občanov, prihlasovanie do evidencie novonarodených občanov, vyradenie z evidencie občanov z dôvodu úmrtia alebo odsťahovania, zaznamenanie zmeny v súvislosti s udelením štátneho občianstva SR a prepustením zo štátneho zväzku SR),
4. evidenciu ulíc a budov v meste (obytné domy, rodinné domy, ostatné budovy, garáže, rekreačné chatky, záhradkárske chatky),
5. vydávanie oznámení o súpisných a orientačných číslach k zápisu budov do katastra nehnuteľností,
6. vydávanie potvrdení o trvalom a prechodnom pobyte na požiadanie občanov,
7. vydávanie a evidenciu rybárskych lístkov,
8. zostavovanie a aktualizáciu zoznamu voličov mesta,
9. vydávanie voličských/hlasovacích preukazov,
10. podklady k voľbám, referendu, sčítaniu obyvateľstva, domov a bytov,
11. oznamovaciu povinnosť Štatistickému úradu SR,
12. evidenciu a vydáva súpisné, orientačné čísla a uličné tabule,
13. prípravu návrhov na všeobecne záväzné nariadenia v riadenej oblasti.

Matričný úrad zabezpečuje:

1. vedenie knihy narodení, knihy manželstiev, knihy úmrtí a index zápisov do matričných kníh,
2. dodatočné záznamy do matrik o zmene alebo doplnení údajov v zápisoch na základe verejných listín vydaných súdmi a inými úradmi,
3. vydávanie výpisov z matričných kníh na použitie v cudzine,
4. vydávanie iných potvrdení o údajoch zapísaných v matrike,
5. úlohy súvisiace s uzavretím manželstva vrátane prípravy obradu,
6. prípravu a posudzuje doklady na uzavretie manželstva pred orgánom cirkvi alebo náboženskej spoločnosti,
7. prijatie súhlasného vyhlásenia rodičov o určení otcovstva k dieťaťu a vykonáva o tom záznam do matriky,
8. prípravu podkladov na zápis matričných udalostí, ktoré nastali v cudzine do osobitnej matriky,
9. oznamovaciu povinnosť o matričných udalostiach a ich zmenách príslušným orgánom podľa osobitných predpisov,



10. odovzdanie zbierky listín o zápisoch matričných udalostí do matričných kníh za uplynulý kalendárny rok,
11. činnosti IOMO/Integrované obslužné miesta občana vyplývajúce z prístupu k elektronickým službám verejnej správy povinných osôb, najmä výpis/odpis z registra trestov, výpis z listu vlastníctva, výpis z obchodného registra,
12. oznamovaciu povinnosť Štatistickému úradu SR

Na mestskom úrade sú identifikované procesy zaznamenané v mape procesov, ktorú MsÚ vypracoval a udržiava v rámci systému manažérstva kvality. Mapa procesov je uvedená v prílohe č. 1 tohto dokumentu - **F103-Mapa procesov 2017_súčasný stav**.

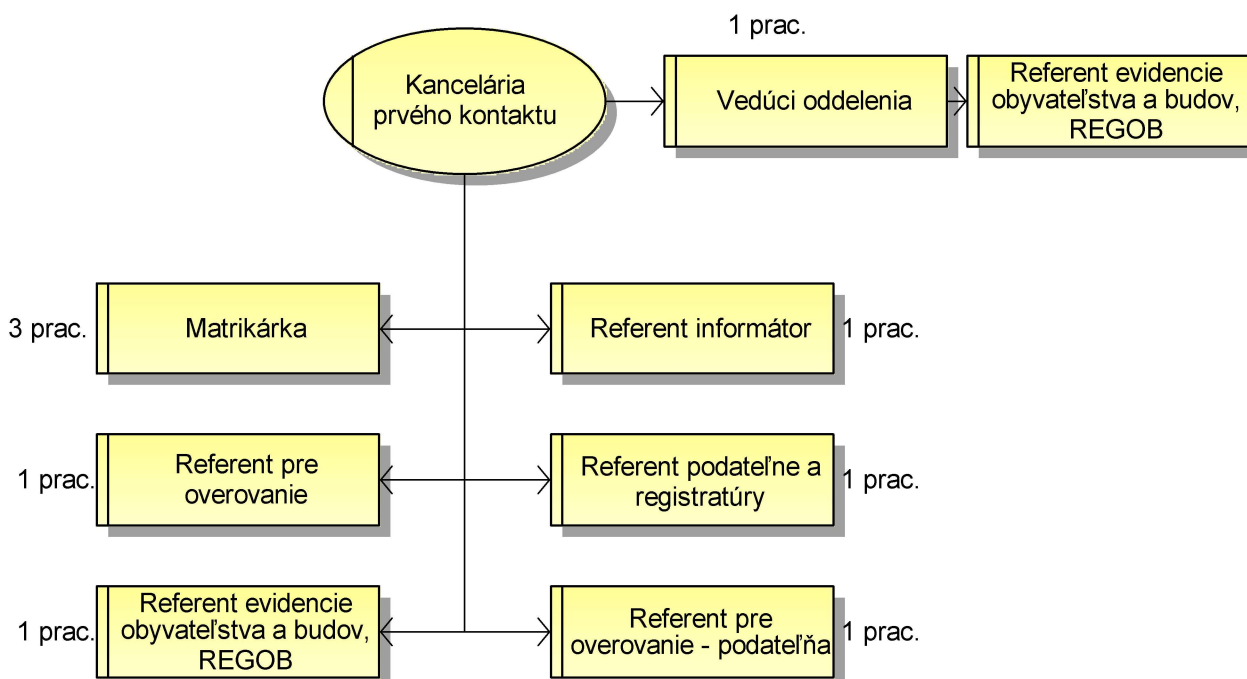
Kancelária prvého kontaktu je organizačne zaradená pod Odbor organizačný a sú do nej zaradené aj funkčné miesta, ktoré sú fyzicky umiestnené mimo vyhradeného priestoru pre K1K na prízemí budovy. Celkovo je v organizačnej štruktúre K1K zaradených 9 pracovníkov.

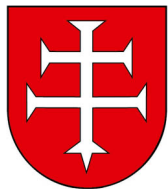
Organizačná štruktúra K1K je uvedená na nasledujúcom obrázku.

Legenda:



Súčasná organizačná štruktúra Kancelárie prvého kontaktu:





5. Návrh na vytvorenie Klientskeho centra

5.1. Priamy kontakt s klientom

Primárnym cieľom návrhu je prebudovanie súčasnej Kancelárie prvého kontaktu na plnohodnotné Klientske centrum, logické nastavenie procesov, týkajúcich sa priamo klienta a zlepšenie a posilnenie proklientskeho prístupu na úrade.

Návrh na vytvorenie Klientskeho centra je 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.

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 stránkové a nestránkové hodiny.

Ako alternatívny komunikačný kanál Klientske centrum bude 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.

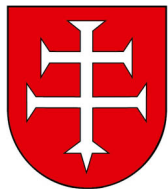
5.2. Úlohy Klientskeho centra

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 – úrad (okrem KC) bude zatvorený.**



- **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).

5.3. Návrh organizačného a personálneho zabezpečenia KC

Klientske centrum by sa malo vytvoriť zo súčasnej Kancelárie prvého kontaktu, pričom sa výrazne rozšíria poskytované služby klientom. Zameranie a fungovanie Klientskeho centra je naznačené v predchádzajúcich kapitolách tohto dokumentu.

Klientske centrum bude vytvorené ako samostatná organizačná zložka na Odbore organizačnom.

Pracovníci zaradení do Klientskeho centra budú organizačne patriť pod Vedúceho 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.

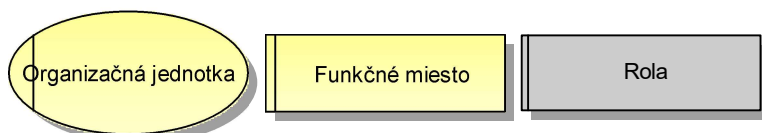
V organizačnej štruktúre sú navrhnuté tzv. role, ktorými budú jednotliví pracovníci Klientskeho centra odlíšení, najmä v súvislosti s ďalšími činnosťami, ktoré budú vykonávať nad rámec svojej odbornej agendy.

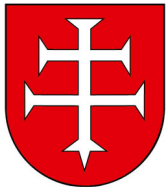
Role taktiež umožnia realizovať flexibilné zmeny v pracovných náplniach jednotlivých zamestnancov a podľa potreby presunutie personálne nezabezpečenej agendy v KC (napr. pri dlhodobej PN, dovolenke, odchode pracovníka...) na ostatných pracovníkov v Klientskom centre.

Prioritne sú 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.

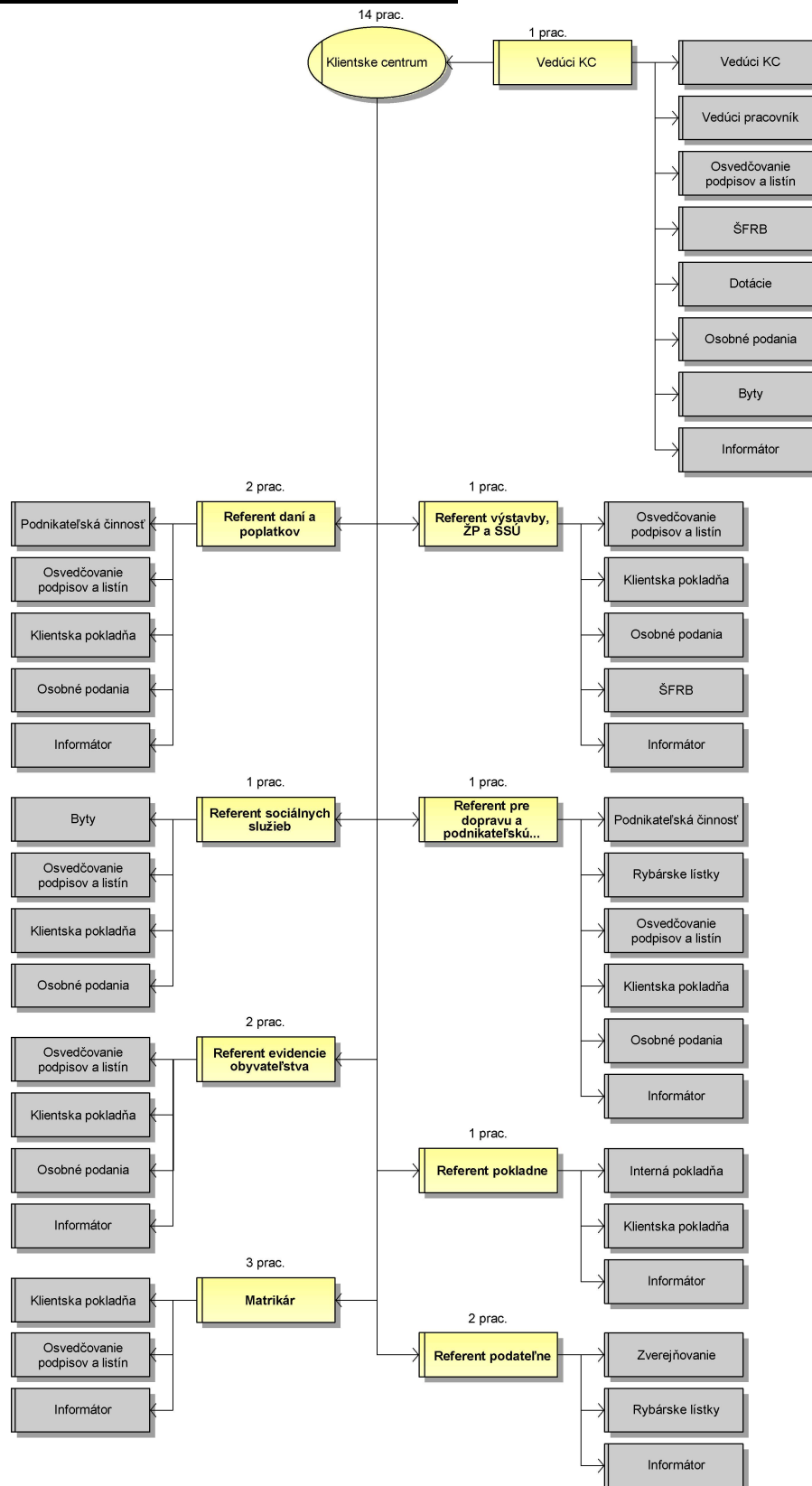
Návrh organizačnej štruktúry Klientskeho centra je uvedený na nasledujúcom obrázku a taktiež v prílohe č. 4 tohto dokumentu - **Organizačná štruktúra KC_návrh**.

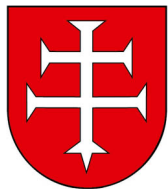
Legenda k obrázku:





Návrh organizačnej štruktúry Klientskeho centra:





Do Klientskeho centra budú zaradení pracovníci matričného úradu (pracovisko musí byť priestorovo oddelené, napr. sklenenou stenou), evidencie obyvateľstva, podateľne a pokladne. Ostatné funkčné miesta v KC budú novo vytvorené.

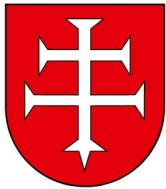
Nakoľko na úrade nebola realizovaná detailná analýza procesov a neboli k dispozícii reálne počtenosti jednotlivých úkonov, návrh funkčných miest a počtu pracovníkov na jednotlivých funkčných miestach v Klientskom centre vychádza zo skúseností spracovateľa tohto dokumentu s porovnateľnými samosprávami.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

V budúcnosti sa predpokladá zníženie počtu pracovníkov KC a postupný presun jednotlivých odborných agend na všetkých pracovníkov KC (mimo matričného úradu) tak, že každý pracovník KC bude vedieť obslúžiť klienta v akejkoľvek odbornej oblasti, ktorú mestský úrad zabezpečuje.

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-súvisiace ako aj osobnostné požiadavky na zamestnanca.

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



6. Realizácia návrhu vytvorenia KC

V nasledujúcej časti je uvedený odporúčaný postup prebudovania K1K na plnohodnotné Klientske centrum na mestskom úrade vo Zvolene.

6.1. Výber spôsobu vytvorenia Klientskeho centra

Prebudovanie K1K na plnohodnotné Klientske centrum sa bude realizovať 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.

Identifikovanie a popis procesov KC bol realizovaný v rámci projektu „Meranie efektívnosti poskytovaných služieb verejnej správy, inštitucionálny rozvoj Klientskych centier a integrácia spätnej väzby klientov“.

Návrh zmien v realizácii procesov je uvedený v prílohe č. 2 tohto dokumentu - **KC procesy-zmeny** (v prílohe sú uvedené všetky procesy z mapy procesov).

Legenda:

1. činnosť vykonávaná v súčasnej dobe v K1K
2. Činnosť navrhnutá do Klientskeho centra

6.2. Princíp výberu procesov do Klientskeho centra

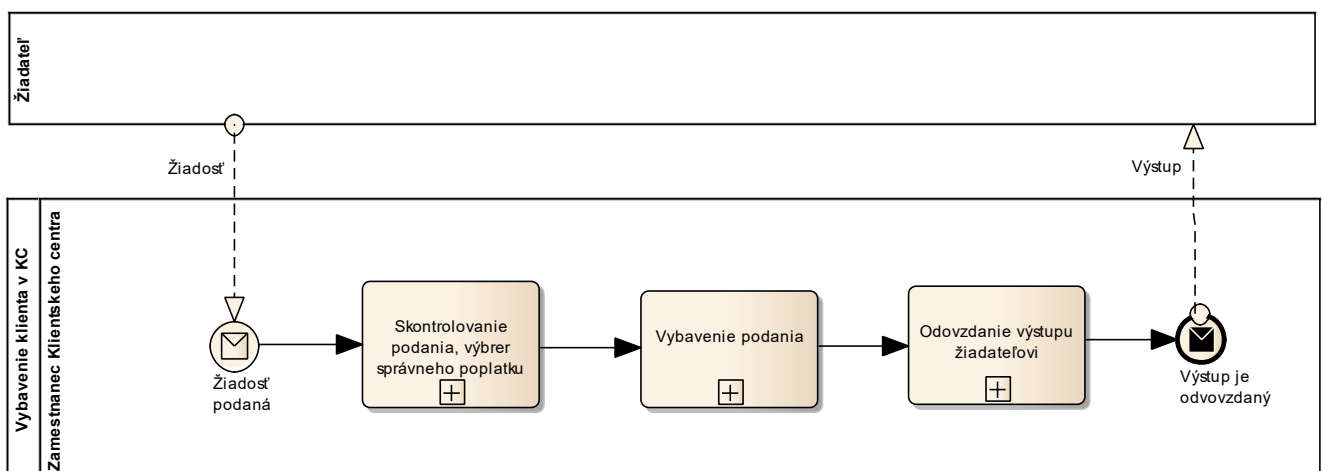
Základným princípom pri rozdelení procesov do Back Office a Front Office je priamy kontakt s klientom v nasledujúcich možných podobách:

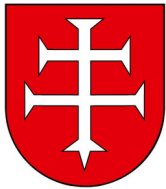
- *na mieste obratom obslúžiť klienta* - vybavenie požiadavky klienta priamo na jednom mieste a podľa možnosti jedným zamestnancom klientskeho centra.

Poznámka:

Všetky uvedené diagramy sú zjednodušené a zobrazujú štandardnú cestu procesu.

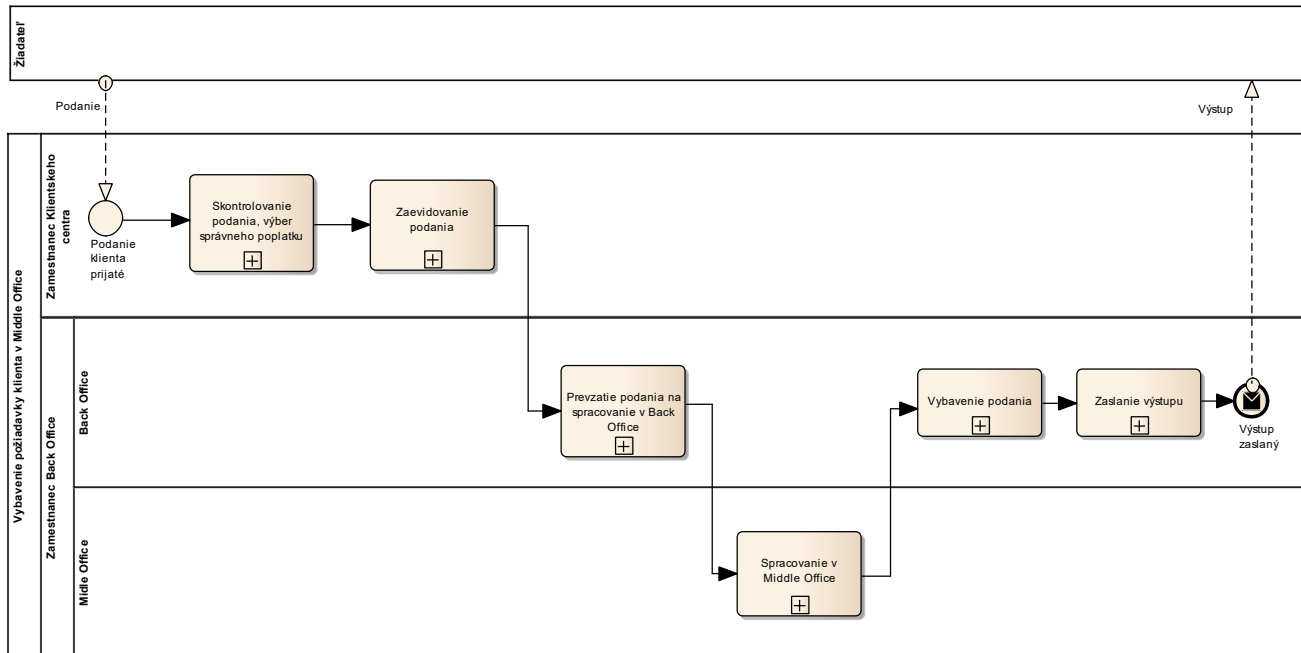
Diagram „Vybavenie klienta obratom v KC“:





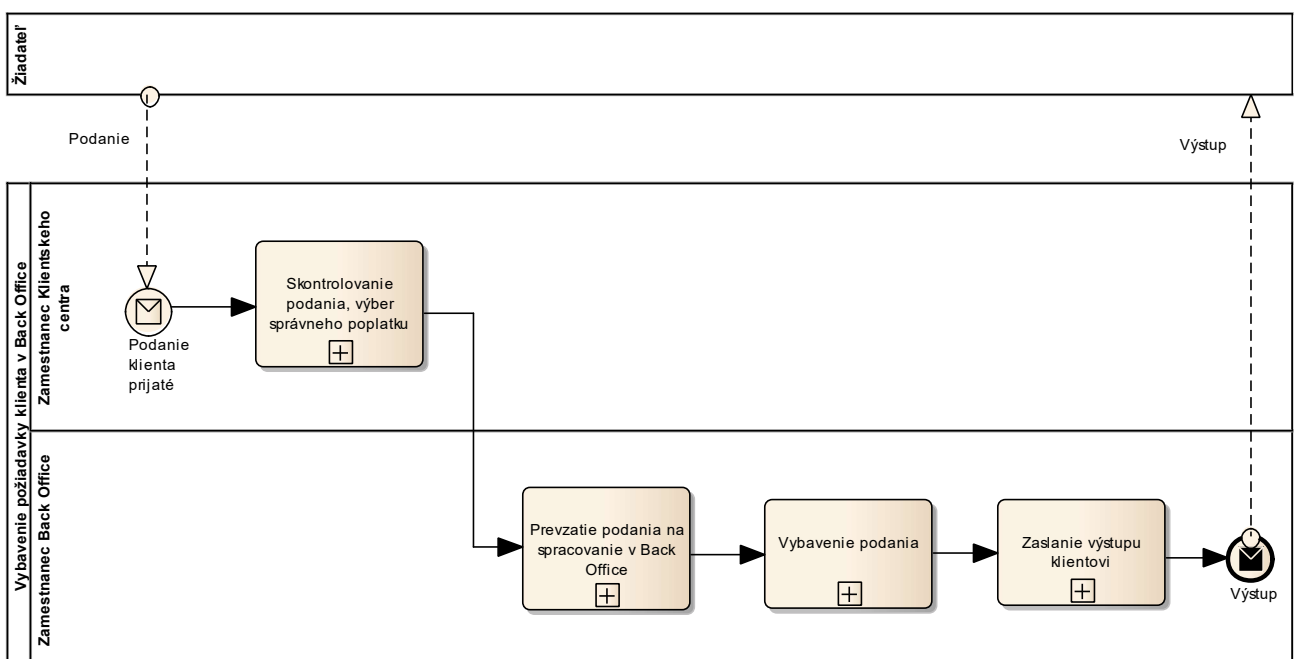
- *priamo dohodnúť osobné stretnutie klienta s príslušným referentom úradu v rámci Middle Office* – v prípade, že sa časť procesu realizuje v Back Office a klient si vyžiadal osobné stretnutie s referentom, ktorý vybavuje jeho požiadavku v Back Office,

Diagram „Vybavenie požiadavky klienta v rámci Middle Office“:



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

Diagram „Vybavenie požiadavky klienta v Back Office“:



	Vytvorenie plnohodnotného Klientskeho centra	Strana : 13/ 19
---	---	------------------------

6.3. 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
- pokladňa.

Uvedené procesy je možné takmer okamžite presunúť do súčasnej K1K (Quick Wins).

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
- prípadne dohodnutie stretnutia s pracovníkom Back Office.

Jedná sa o všetky podania klientov MsÚ týkajúce sa oblastí:

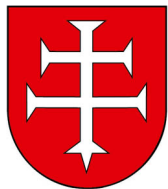
- výstavby
- životného prostredia
- stavebného úradu
- ŠFRB
- dopravy a cestného hospodárstva
- sociálnych vecí.

Popis identifikovaných procesov s vydefinovanými kompetenciami a požadovanými podmienkami je uvedený v prílohe č. 3 - KC procesy-návrh.

6.4. Postup vytvorenia Klientskeho centra

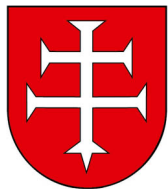
Pre rozšírenie ponuky služieb občanom a vybudovanie plnohodnotného Klientskeho centra bude dôležité, aby bol tento návrh prijatý manažmentom mesta, aby sa s ním stotožnil a podporil prebudovanie K1K na Klientske centrum prezentovaním svojho zámeru a súhlasu pred všetkými zamestnancami mestského úradu.

Pre vytvorenie plnohodnotného Klientskeho centra je navrhnutý nasledujúci postup:



1. Prijatie zámeru manažmentom mesta.
2. Vytvorenie projektového tímu, ktorý bude Klientske centrum pripravovať.
3. Aktualizácia procesov, ktoré sa budú realizovať v KC (ak je potrebné). Identifikácia a výber procesov bol realizovaný v rámci projektu.
4. Príprava podmienok pre vybudovanie KC (paralelná realizácia):
 - 4.1. Príprava „Hardware“ Klientskeho centra (bezbariérový prístup, priestorovo vhodne usporiadané, technické zabezpečenie, diskrétna zóna/priestor pre riešenie osobných problémov, vetranie, osvetlenie...):
 - príprava vhodného priestoru pre Klientske centrum. Vhodným priestorom bez nutnosti vynaloženia veľkých investícií sa javí priestor vpravo od vchodu do budovy, oproti zasadačky MsZ. Výber priestoru pre Klientske centrum je nutné prekonzultovať architektmi na MsÚ.
 - príprava technického zabezpečenia KC
 - zariadenie Klientskeho centra.
 - 4.2. Príprava „Software“ Klientskeho centra:
 - návrh a popis procesov Front Office a Back Office (bolo realizované v rámci projektu)
 - jasné definovanie rozhraní medzi procesmi Front Office a Back Office
 - zapracovanie všetkých zásadných zmien súvisiacich s vytvorením KC do príslušných interných smerníc a noriem, odkomunikovanie a oboznámenie s nimi všetkých zamestnancov na úrade
 - výber, resp. doplnenie 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
 - vypracovanie „Procesných smerníc“
 - vypracovanie popisov funkčných miest a rolí v Klientskom centre
 - vypracovanie pracovných náplní pracovníkov Klientskeho centra, ale aj dotknutých pracovníkov Back Office
 - analýza a aktualizácia formulárov potrebných na vybavenie jednotlivých požiadaviek klientov – návrh štandardného formulára je uvedený v prílohe č. 5 – Vzor štandardného formulára
 - príprava a schválenie nových dokumentov a formulárov podľa jednotného dizajnu manuálu
 - 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.

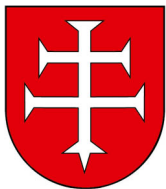
6.5. Návrh procesov v KC

V prílohe č. 3 - **KC procesy-návrh** je uvedený zoznam navrhovaných procesov, ktoré budú zaradené do Klientskeho centra na MsÚ vo Zvolene. Procesy sú detailne popísané s vydefinovanými funkčnými miestami a rolami, ktoré budú daný proces vykonávať a s podmienkami, ktoré je potrebné zabezpečiť pre efektívne fungovanie Klientskeho centra.

7. Prínosy vybudovania plnohodnotného 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
- 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.



8. Príklady fungujúcich Klientskych centier

MsÚ Ružomberok

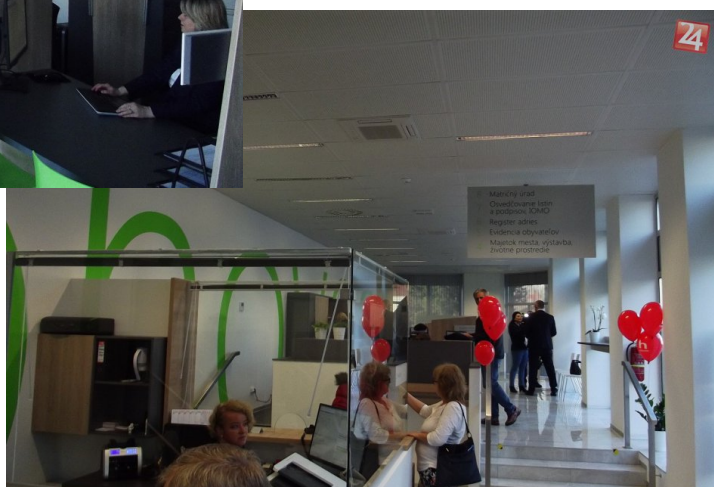


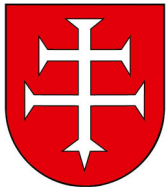
MsÚ Trenčín





Strana : 17/ 19





MsÚ Liptovský Mikuláš



MsÚ Banská Bystrica



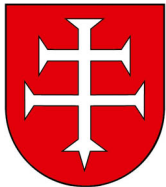
9. Záver

Dokument je určený pre vrcholový manažment mesta.

V tomto dokumente „Vytvorenie plnohodnotného Klientskeho centra“ sú popísané základné podmienky, pravidlá, požiadavky, postupy a zdroje, ktoré sú potrebné pre ich realizáciu.

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

Realizácia návrhu si vyžaduje detailnú analýzu procesov a štruktúry úradu.



10. Prílohy

Príloha č. 1 - F103-Mapa procesov 2017_súčasný stav

Príloha č. 2 - KC procesy-zmeny

Príloha č. 3 - KC procesy-návrh

Príloha č. 4 - Organizačná štruktúra KC_návrh

Príloha č. 5 – Vzor štandardného formulára

Príloha 7 - Harmonogram ďalšieho postupu

Krok	Termín
Prijatie zámeru manažmentom mesta	Určí vedenie mesta
<ul style="list-style-type: none"> Prezentácia zámerov vytvorenia plnohodnotného KC manažmentu mesta Prijatie rozhodnutia o realizácii zámeru 	
Vytvorenie projektového tímu, ktorý bude pripravovať Klientske centrum	Určí vedenie mesta
<ul style="list-style-type: none"> Určenie projektového manažéra Výber členov projektového tímu 	
Identifikácia a výber procesov, ktoré sa budú realizovať v KC	Určí vedenie mesta
<ul style="list-style-type: none"> Workshop vedúcich zamestnancov za účelom výberu, resp. schválenia procesov KC 	
Implementácia vybraných procesov do súčasnej Kancelárie prvého kontaktu (K1K) – Quick Wins	Určí vedenie mesta
<ul style="list-style-type: none"> Presun vybraných procesov do K1K 	
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 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. 	

<ul style="list-style-type: none"> • 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 	

Príloha 8 - Aktualizované Akčné plány pre zefektívňovanie kvality v samospráve

Akčný plán pre implementáciu zefektívňovania kvality MsÚ vo Zvolene bol pripravený v priebehu februára 2018. Vzhľadom na časový odstup medzi hodnotením samosprávy a implementáciou odporúčaní bol akčný plán pred samotnou implementáciou v priebehu mája 2018 aktualizovaný, pričom naďalej plne vychádza z odporúčaní hodnotiacej správy z februára 2018.

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

1. Vytvorenie plnohodnotného Klientskeho centra MsÚ Zvolen
2. Analýza a návrhy zmien riadenia komunikácie Mesta Zvolen

Ku každej strategickej priorite bol spracovaný príslušný Akčný plán.

Akčný plán č. 1 pre posilnenie kvality v samospráve MsÚ vo Zvolene

Cieľ projektu:	Vytvorenie plnohodnotného Klientskeho centra
Termín dokončenia projektu:	31.12.2019
Gestor projektu:	Prednosta MsÚ

Kroky postupu / Opatrenia	Termín splnenia	Osobná zodpovednosť	Potrebné zdroje	Navrhnutá metóda	Dôsledok nesplnenia	Indikátor úspešného splnenia	Dopad	Udržateľnosť
Identifikácia a výber procesov, ktoré sa budú realizovať v KC	31.8.2018	Centire s.r.o.	Mapa procesov, pripomienky	Spracovanie podkladov do dokumentu – externá spolupráca	Bez spracovania návrhu nebude mať manažment mesta dostatočné informácie pre rozhodnutie	Spracovaný dokument	Schválenie návrhu manažmentom mesta	N/A
Schválenie návrhu manažmentom mesta	30.11.2018	Prednosta MsÚ	Návrh vybudovania KC	Schválenie manažmentom mesta	Neschválenie návrhu	Schválenie návrhu vybudovania KC	Príprava podmienok	N/A
Implementácia vybraných procesov do súčasnej K1K – Quick Wins	30.11.2018	Prednosta MsÚ	Návrh vybudovania KC	Presun vybraných procesov do K1K	Neimplementovanie Quick Wins	Implementácia Quick Wins	Rozšírenie služieb občanom	N/A
Vytipovanie pracovníkov do KC	30.9.2018	Určia vlastníci procesov Front office	Výstupy auditu, zamestnanci, Výsledky samohodnotenia kvality MsÚ	Individuálne pohovory	Nevyužitie identifikovaného potenciálu a zachovanie súčasného stavu	Vytipovaní pracovníci KC	Príprava Klientskeho centra	Správna, resp. vhodná motivácia pracovníkov KC

Kroky postupu / Opatrenia	Termín splnenia	Osobná zodpovednosť	Potrebné zdroje	Navrhnutá metóda	Dôsledok nespĺnenia	Indikátor úspešného splnenia	Dopad	Udržateľnosť
Príprava pracovníkov KC	31.10.2018	Určí vedenie mesta	Výstupy z auditu, pracovníci KC, Vzdelávacie spoločnosti	Vzdelávacie akcie – empatia, asertivita, komunikácia, psychológia... odborné vzdelávanie	Odmietnutie práce v KC, odchod pracovníkov	Pripravení pracovníci na prácu v KC	Príprava Klientskeho centra	Správna, resp. vhodná motivácia pracovníkov KC
Príprava priestorov KC	30.6.2019	Odbor výstavby, životného prostredia a dopravy	Priestorové požiadavky na vybudovanie KC, projektová dokumentácia, resp. pôdorysy úradu	Realizácia projektovým tímom	Nedodržanie termínu otvorenia KC	Realizácia stavebných úprav	Termín otvorenia Klientskeho centra	Prehodnotenie po stanovenom čase
Vybavenie priestorov, príprava jednotlivých pracovísk	30.6.2019	Vedúci odboru organizačného	Požiadavky na vybavenie pracovísk	Nákup a umiestnenie zariadenia	Nedodržanie termínu otvorenia KC	Nákup zariadenia a príprava pracovísk	Termín otvorenia Klientskeho centra	Prehodnotenie po stanovenom čase
Technické zabezpečenie KC	30.6.2019	informatik	Požiadavky na vybavenie pracovísk IKT	Nákup a inštalácia IKT	Nedodržanie termínu otvorenia KC	Nákup a inštalácia IKT na jednotlivé pracoviská		Prehodnotenie po stanovenom čase

Akčný plán č. 2 pre posilnenie kvality v samospráve MsÚ vo Zvolene

Cieľ projektu:	Analýza a návrhy zmien riadenia komunikácie Mesta Zvolen
Termín dokončenia projektu:	31.12.2018
Gestor projektu:	Prednosta MsÚ

Kroky postupu / Opatrenia	Termín splnenia	Osobná zodpovednosť	Potrebné zdroje	Navrhnutá metóda	Dôsledok nesplnenia	Indikátor úspešného splnenia	Dopad	Udržateľnosť
Analýza súčasného stavu komunikácie mesta s externým a interným prostredím	31.10.2018	Centire s.r.o.	Výsledky samohodnotenia kvality MsÚ, dodatočné informácie	Séria workshopov	Nedostatočné informácie o aktuálnom stave komunikácie	Analýza súčasného stavu komunikácie mesta s externým a interným prostredím	Možnosť porovnať stav komunikácie mesta s best practices	N/A
Spracovanie výstupu z workshopov	31.10.2018	Centire s.r.o.	Výstupy z workshopov	Externé spracovanie	Neexistencia výstupu z analytických workshopov	Spracovaný výstup z workshopov ku komunikácii	Možnosť pristúpiť k formulácii odporúčaní	N/A
Spracovanie odporúčaní na zmeny v riadení komunikácie	31.10.2018	Centire s.r.o.	Výstup z workshopov ku komunikácii	Externé spracovanie	Absencia krokov nadväzujúcich na analýzu komunikácie	Spracované odporúčania	Možnosť pristúpiť k zmenám v riadení komunikácie	N/A
Schválenie analýzy a odporúčaní	31.10.2018	Prednosta MsÚ	Návrh analýzy a odporúčaní	Schválenie analýzy a odporúčaní	Neefektívna a nedostatočná interná a externá komunikácia mesta	Schválenie analýzy a odporúčaní	Možnosť pristúpiť k zmenám v riadení komunikácie	N/A
Implementácia zmien v riadení komunikácie	31.12.2018	Prednosta MsÚ	Schválená Komunikačná stratégia mesta	Interná realizácia	Neefektívna a nedostatočná interná a externá komunikácia mesta	Implementácia zmien v riadení komunikácie	Efektívnejšia interná a externá komunikácia	Pravidelné Prehodnocovanie a zlepšovanie efektivity komunikácie mesta