

Proklientská orientace úřadu

Město Boskovice
Masarykovo nám. 4/2,
680 18 Boskovice

IČ: 00279978
DIČ: CZ00279978

Stránky města:
www.boskovice.cz

Město Boskovice

Boskovice leží na střední Moravě asi 40 km severně od Brna na hranici mezi Boskovickou brázdou a Drahanskou vrchovinou v nadmořské výšce asi 380 metrů. Celé okolí města má letoviskový charakter. Nejbližší okolí nabízí zajímavé možnosti pro pěší turistiku a cykloturistiku. Boskovice jsou obklopeny pěknými lesy Drahanské vrchoviny. V okolí města je řada značených turistických tras, které směřují do klidových zón Kunštátska s pískovcovou jeskyní v Rudce. Boskovice se nacházejí v severní části Moravského krasu se Sloupsko-Šošůvskými jeskyněmi a dalšími lokalitami krasového území. Moravský kras je druhá nejstarší Chráněná krajinná oblast v České republice.

Historie projektu

V červenci roku 2012 město podalo žádost v 89. výzvě Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost (OP LZZ) na realizaci projektu: „Dobré řízení městského úřadu Boskovice“, registrační číslo CZ.1.04/4.1.01/89.00048. V rámci hodnocení byl projekt vybrán ke spolufinancování a MV ČR jako zprostředkující orgán dotačního titulu vydalo v lednu 2013 Rozhodnutí o poskytnutí dotace. Cílem je zkvalitnit klientskou orientaci a kvalitu práce MěÚ Boskovice, zmírnit rozdíly v poskytování veřejných služeb a zajistit jejich adekvátní dostupnost, efektivně řídit rozvoj města, umožnit občanům maximální kontrolu a transparentnost výkonu veřejné správy.

Poslání projektu

Cílem je zvýšit kvalitu výkonu veřejné správy a její přeměna na efektivní veřejnou službu, která je přátelská vůči všem klientům trvalým snižováním administrativní zátěže, pružnou reakcí na požadavky klientů a legislativní změny, posílit kvalitu řízení a managementu, zmírnit rozdíly v poskytování veřejných služeb a zajistit jejich adekvátní dostupnost, podpořit odbornou přípravu a rozvoj zaměstnanců úřadu, podpořit motivaci pracovníků k výkonu, jejich iniciativu a využívat dobré nápady. Tato zlepšení se pak díky systému standardizace stanou součástí kultury organizace.

Zaměření projektu

Projekt je zaměřen na zefektivňování interních procesů úřadu směřovaných na uživatele služeb úřadu. V rámci projektu bude provedena analýza, která vytvoří podklady pro optimalizaci procesů orientovaných na řízení obsluhy klientů, která bude následně podpořena vhodnými prostředky ICT pro plánované snižování nákladů, zvýšení rychlosti, komfortu a efektivity poskytování služeb. Součástí jsou i následná opatření vedoucí ke zlepšení komunikace s uživateli úřadu, zvyšování transparentnosti činnosti úřadu včetně eliminace korupčního prostředí a začlenění etických principů do fungování úřadu. Součástí projektu je rovněž rozšíření souvisejících vzdělávacích aktivit.



Kontaktní osoby za město Boskovice
JUDr. David Škvařil
Tajemník úřadu

Mgr. Miluše Rozkošná
Vedoucí odboru
správy úřadu

Bc. Lucie Kolářová
Koordinař veřejných
zakázek

Kontaktní osoba za externí tým
Ing. David Janečka
jednatel společnosti

Analýza klientských procesů

Cílem je zajištění orientace na klientské procesy a zlepšení kvality jejich výkonu. Hlavní smysl procesního řízení je přijímání impulsů zezdola, tedy od klientů, ať je tím míněn občan, instituce nebo organizace. Smyslem procesní aktivity je změna úřadu tak, aby byl schopen reagovat na požadavky výše jmenovaných skupin pružně a bez nutnosti zásadních investic. Dalším smyslem je řetězit činnosti tak, aby byly ve vzájemném souladu a logicky uspořádané směrem ke snižování administrativní náročnosti vůči klientům.

Aktivita se zaměřila především na nalezení prostředků ke zlepšení stavu, které využívají získaných zkušeností pracovníků v organizaci. S pozitivní propagací dosažených výsledků vůči veřejnosti, co se udělalo pro město, jak se město jako celek zvelebuje, dochází ke zlomení náhledu na úřad jako na byrokratickou instituci. Tento faktor se stává prvkem motivace ke kvalitě práce.

Řízení kvality

Činnost spočívala především ve spolupráci na metodice zlepšování, zavádění dobrých nápadů, jejich evidenci a klasifikaci. Dále byla zpracována metodika, jak vyhodnocovat přínosy pomocí tvrdých metrik. Ve výsledku úřad a jeho management je schopen určit, zda podaný zlepšovací návrh vede ke zlepšení, či jak toto zlepšení udržet a jakým způsobem ho zavést jako standard pro ostatní. Tím dochází k nastartování sebezdokonalovacích technik v rámci celého úřadu.

Výstupy aktivity

Výstupem aktivity byly zejména následující činnosti:

- Diskusní workshopy a brainstormingy
- Poskytnutí know-how, proškolení procesních metodiků a informatika
- Metodické vedení analýzy a popisu procesů, optimalizace procesů a revize výsledků optimalizace
- Procesní analýza a sestavení jednotné definice klientských procesů
- Vytvoření metodiky pro hodnocení efektivity
- Výpočetní model optimalizace
- Návrhy na zlepšení
- Určení jednoznačných kroků ke zlepšení
- Akční plán zlepšení
- Návrh organizačních změn
- Nastavení metriky a její definice pro měření, zda je zlepšení dosahováno
- Metodika zavádění každodenního zlepšování a způsob hodnocení zlepšovacích návrhů

Společný tým

Vzhledem k tomu, že cílem aktivity bylo dosažení zlepšování napříč úřadem, je žádoucí a nutné zapojení co největšího počtu pracovníků do projektu Tým pracující na vytváření metodiky a analýz byl složen jak z členů týmu zpracovatele, tak z interních zaměstnanců města, kteří se také velice konstruktivně podíleli na zlepšení práce úřadu. Nelze také zapomínat na představitele veřejného politického života, kteří týmu zpracovatelů poskytovali vize a směry budoucnosti rozvoje města s ohledem na svůj politický mandát obdrženy ve volbách.

