



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

System řízení kvality CAF MěÚ Veltrusy

Sebehodnotící zpráva CAF

V rámci projektu Moderní a otevřený úřad Veltrusy
Registrační číslo: CZ.03.4.74/0.0/0.0/16_033/0002989

Jan Hněvkovský

Richard Kokeš

David Němeček



jan@govlab.cz

richard@govlab.cz

david.nemecek@email.cz



+ 420 603 507 733

+ 420 733 388 174

+ 420 776 123 459



Obsah

Systém řízení MěÚ Veltrusy	1
Shrnutí	3
1. Úvod	4
2. Úřad jako celek	7
2.1. Části úřadu a jejich zodpovědnosti.....	7
2.2. Základní horizontální oblasti fungování MěÚ Veltrusy	10
2.2.1. Strategické plánování a řízení.....	10
2.2.2. Projektové řízení.....	11
2.2.3. Finanční řízení.....	12
2.2.4. Řízení lidských zdrojů	14
2.2.5. Systém IT	16
2.2.6. Partnerství s dalšími organizacemi.....	17
2.2.7. PR a skládání účtů.....	18
3. Systém řízení jednotlivých oddělení.....	20
3.1. Technické služby.....	20
3.2. Stavební úřad.....	21
3.3. Matrika	22
3.4. Účtárna	23
3.5. Podatelna.....	24
3.6. Městská policie.....	25
4. Přílohy.....	27



Shrnutí a obecná doporučení

Dokument je základní zprávou CAF, na jejímž základě bude připraven Akční plán rozvoje práce MěÚ Veltrusy. Dokument by měl být na základě jednoletých akčních plánů aktualizován. V této kapitole shrnujeme základní doporučení rozvoje.

Obecně lze fungování MěÚ Veltrusy hodnotit velice pozitivně, z hodnocení kvality služeb mezi občany vychází služby jako kvalitní. Úřad spíše stojí před výzvou, jak začít využívat pokročilejší metody rozvoje a fungování, které jsou ovšem také nákladnější na provoz.

Největší nedostatky lze identifikovat na úrovni řízení lidských zdrojů a zajišťování dlouhodobé sounáležitosti pracovníků s úřadem a mezi sebou. Doporučujeme se tak soustředit zejména na tuto oblast a to několika způsoby.

Jednak je vhodné zkvalitnit pracovní podmínky zaměstnanců, zlepšit možnosti jejich sdružování, budování vztahů a případně pracovních benefitů.

Zároveň by bylo vhodné profesionalizovat systém porad a vložit do ně termínované rozvojové cíle tak, aby úřad společně neustále refleктоval určitý směr rozvoje a společně se na něm podílel.

Pro takové cíle je vhodné lépe rozvíjet schopnosti pracovníků a úřadu pracovat se sběrem a analýzou dat. Rozhodování na úřadu je postaveno často na intuici a zkušenostech, které jsou sice značné, zlepšit úroveň rozhodování je pak potřeba právě lepší prací s daty.

Data souvisí také s omezeným strategickým a dlouhodobým plánováním, pro které jsou potřeba, a které na úrovni obce není příliš využívaným nástrojem.

Dále je vhodné zvýšit kapacitu úřadu na úrovni projektového řízení. Např. zajištěním projektového manažera u projektů, které se každoročně opakují – např. opravy a budování infrastruktur, tj. cest a chodníků.

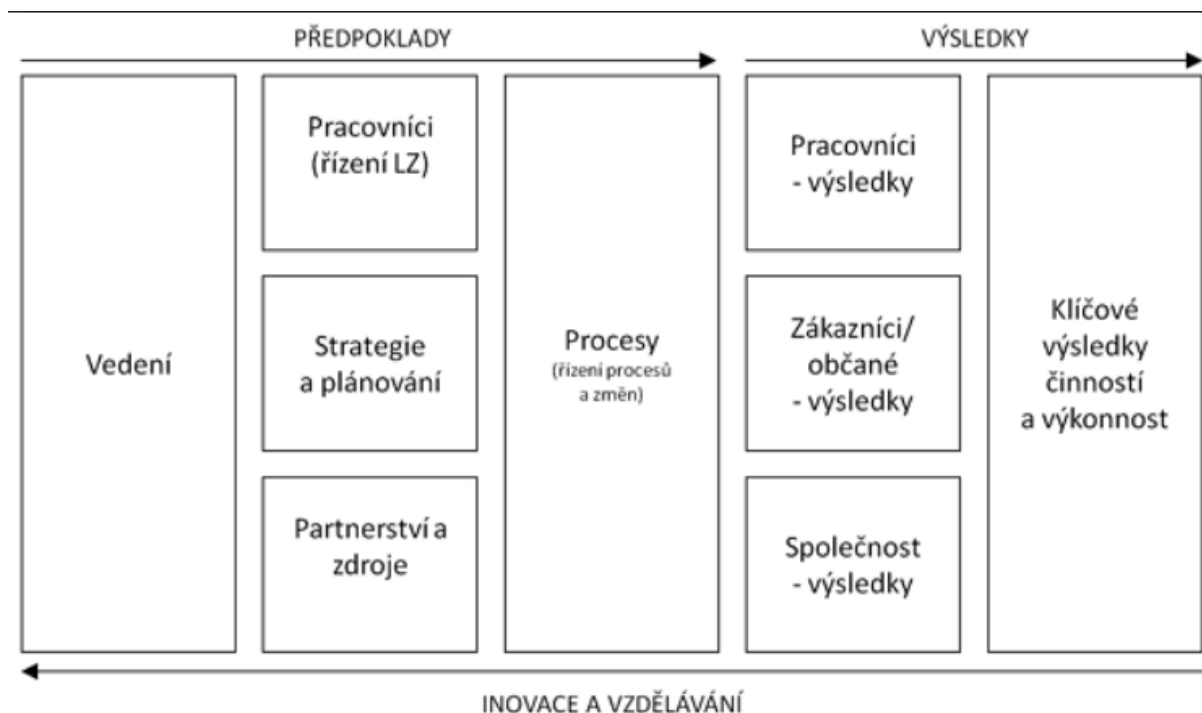
Obec má rezervy v PR oblasti. Jednak by bylo vhodné budovat důvěru občanů v MěÚ lepší prezentací vykonané práce, která je vnímána jako kvalitní. Společně s tím by bylo vhodné také motivovat a dlouhodobě kultivovat participaci občanů na věcech veřejných a na rozvoji obce.

Další konkrétnější doporučení jsou uvedena ve zprávě.

1. Úvod

Účel dokumentu

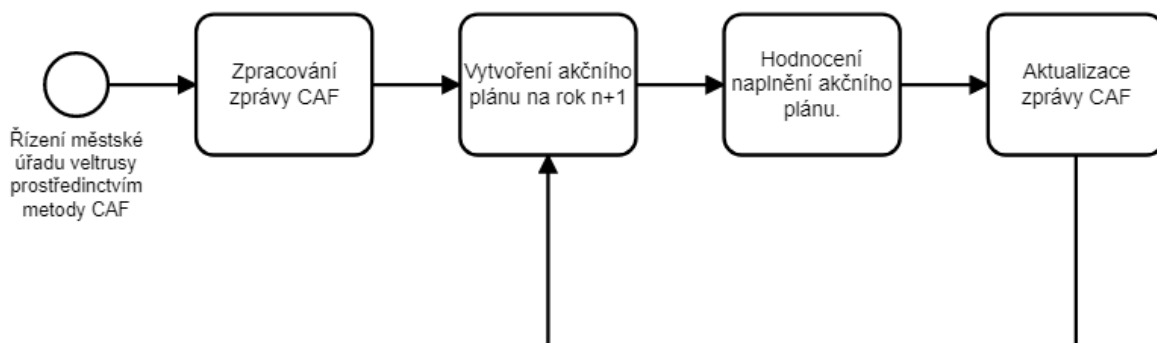
Dokument slouží jako základní zdroj informací pro systém CAF na městském úřadě Veltrusy. Vychází ze základního modelu CAF, který ovšem upravuje na míru potřebám MěÚ Veltrusy. Původní model pro informaci přikládáme zde:



Představuje jednotlivé části fungování úřady, klíčové procesy těchto částí, role, které fungování částí zajišťují a zpětnovazební mechanismy.

Na základě identifikace nedostatků v řízení jednotlivých částí bude každoročně zpracován akční plán rozvoje MěÚ Veltrusy, jehož vyhodnocení by pak mělo sloužit jako podklad pro aktualizaci tohoto dokumentů a jako zdroj podnětů na další vylepšování systému řízení MěÚ.

Proces řízení úřadu prostřednictvím metody CAF tak vypadá následovně:



Struktura

Poté, co definujeme základní role podílející se na fungování MěÚ, věnujeme se nejprve oblasti, které se týkají úřadu jako celku a poté se zaměřuje na jednotlivá oddělení úřadu.

Každá oblast fungování je členěna do částí “účel”, “existující zodpovědnosti a role”, “existující klíčové procesy”, “existující zpětnovazební mechanismy” a “současné nedostatky oproti žádoucímu stavu”. Žádoucí stav chápeme jako stav, kdy část úřadu se neustále zlepšuje v plnění účelu, od kterého existuje.

Práce s dokumentem

Dokument a zejména část “současné nedostatky oproti žádoucímu stavu” slouží jako podklad pro vytvoření akčního plánu s ročním harmonogramem. Vyhodnocení akčního plánu by pak mělo sloužit pro aktualizaci tohoto dokumentu.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



2. Úřad jako celek

Posláním MěÚ Veltrusy a zastupitelstva je dlouhodobě a kontinuálně zajišťovat rozvoj kvality života v obci.

2.1. Části úřadu a jejich zodpovědnosti

Zastupitelstvo

Účel

Zastupitelstvo zastupuje občany na základě výsledku voleb. Účelem je zajišťovat demokratičnost rozhodnutí spojených s rozvojem města, kontrolu výkonu městského úřadu a podílet se na strategickém rozvoji.

Základní systémové oblasti, za které nese zastupitelstvo zodpovědnost nebo se na nich podílí

- a. Rozhodování o koncepčních, systémových a smluvních záležitostech připravovaných MěÚ ve vazbě na legislativu,
- b. Kontrola výkonu MěÚ,
- c. Zajišťování komunikace s občany,
- d. Zajišťování spolupráce s partnerskými organizacemi MěÚ,
- e. Zajišťování fungování výborů města Veltrusy.

Starosta a místostarosta

Účel

Hlavním posláním starosty a místostarosty je rozvoj kvality života v obci prostřednictvím řízení úřadu a spolupráce se zastupitelstvem, partnerskými organizacemi a veřejností vykonávána v rámci samostatné působnosti obce. Jako další neopomenutelná činnost daná legislativou je výkon přenesené působnosti v oblastech, ve kterých nemá žádný zaměstnanec zvláštní zkoušky odborné způsobilosti.

Základní systémové oblasti pod vedením starosty a místostarosty

- a. Zajišťování základních horizontálních oblastí fungování MěÚ - strategického, projektového, finančního řízení, řízení kvality a řízení lidských zdrojů,
- b. Zajišťování vazby mezi úřadem a zastupitelstvem,
- c. Zajišťování spolupráce s partnerskými organizacemi MěÚ,
- d. Řízení jednotlivých oddělení MěÚ,
- e. Řízení celkového rozvoje výše uvedených procesů.
- f. Úřední výkon legislativy v oblasti přenesené působnosti.



Vedoucí oddělení úřadu

Účel

Zajišťují výkon a rozvoj jednotlivých pracovišť MěÚ Veltrusy.

Základní systémové oblasti, za které nese vedoucí zodpovědnost

- a. Řízení operativní úrovně pracoviště,
- b. Vedení a motivování pracovníků oddělení,
- c. Identifikace rozvojových potřeb a jejich zavádění,
- d. Zajišťování vazby na vedení úřadu.
- e. Případná potřebná příprava a zajišťování vazeb s ostatními útvary úřadu
- f. Vyhodnocování spokojenosti občanů v oblasti dopadu činnosti svého útvaru

Pracovníci úřadu

Účel

Zajišťují interakci s klientem a jeho potřebami (u podpůrných procesů je klient z vnitřní části MěÚ) a plní tak jeho potřeby.

Základní systémové oblasti, za které nesou pracovníci zodpovědnost

1. Plnění operativních úkolů spojených s poskytováním služeb MěÚ.
2. Sběr zpětné vazby od klientů a její předávání vedoucímu.

Kontrolní výbor

Účel

Zajišťovat kontrolu řádného výkonu veřejné správy a kontrola plnění výkonu rozhodnutí zastupitelstva

Základní systémové oblasti, za které nese kontrolní výbor zodpovědnost

- a) kontroluje plnění usnesení zastupitelstva obce a rady obce, je-li zřízena,
- b) kontroluje dodržování právních předpisů ostatními výbory a obecním úřadem na úseku samostatné působnosti,

Finanční výbor

Účel

Navyšovat rozhodovací a odbornou kapacitu v oblasti finančního řízení.

Základní systémové oblasti, za které nese kontrolní výbor zodpovědnost

- a) Provádí kontrolu hospodaření s majetkem a finančními prostředky obce.



Sportovní výbor

Účel

Navyšovat koncepční a rozhodovací kapacitu MěÚ Veltrusy v oblasti sportu a pomáhat zajišťovat dostatečně kvalitní a dostupné sportovní služby pro občany Veltrus.

Základní systémové oblasti, za které nese kontrolní výbor zodpovědnost

- a. Příprava koncepce sportu, grantového programu a hodnocení žádostí o granty.

Kulturní výbor

Účel

Navyšovat koncepční a rozhodovací kapacitu MěÚ Veltrusy v oblasti kultury a pomáhat zajišťovat dostatečně kvalitní a dostupné kulturní služby pro občany Veltrus.

Základní systémové oblasti, za které nese kontrolní výbor zodpovědnost

- a. Pořádání kulturních akcí.
- b. Příprava grantového programu a hodnocení žádostí o granty.

Výbor pro rozvoj obce a ekologii

Účel

Navyšovat koncepční a rozhodovací kapacitu MP z hlediska dlouhodobého rozvoje obce a pomáhat tak lepšímu rozhodování o směřování města Veltrusy. Také pomáhá zlepšovat kvalitu životního prostředí v obci.

Základní systémové oblasti, za které nese kontrolní výbor zodpovědnost

- a. Podílí se na strategickém řízení.
- b. Podílí se na územním plánování.
- c. Vyjadřuje se k projektům s dlouhodobým dopadem na život v městě Veltrusy.
- d. Sleduje kvalitu životního prostředí v obci a podává návrhy na projekty, které životní prostředílepší.



2.2. Základní horizontální oblasti fungování MěÚ Veltrusy

2.2.1. Strategické plánování a řízení

Účel

Strategické plánování zastřešuje rozvoj města Veltrusy, provazuje dlouhodobou perspektivu s každodenními aktivitami, pomáhá využít klíčových příležitostí rozvoje a předcházet největším rizikům. Hlavním smyslem MÚ Veltrusy je dlouhodobě pečovat o kvalitu života v obci, tudíž kvalita života jako taková je také jádrem strategického řízení.

Existující zodpovědnosti a role

Starosta a místostarosta - řídí ne zcela strukturovaný proces plánování rozvoje města.

Zastupitelstvo - je rozhodující orgán pro plánování rozvoje města, podílí se na zpracování a rozhodování, přijímá strategické dokumenty.

Existující klíčové procesy

V tuto chvíli neexistuje systematicky proces práce se strategickým plánem města a řídicí mechanismy jeho naplnění.

Existující základní zpětnovazební mechanismus

Diskuze na zastupitelstvu.

Současné nedostatky vůči žádoucímu stavu

Strategický dokument je v tuto chvíli spíše v šuplíkové podobě. Návrhová část v něm navíc obsahuje projekty bez systému hodnocení kvality života v obci a dopadu projektu na ní.

Strategické řízení pak nemá ukotvené procesy plánování, řízení a hodnocení.

Chybí provázanost strategického plánování na rozpočet obce a na rozpočtový výhled obce.



2.2.2. Projektové řízení

Účel

Zajistit úspěšnou realizaci projektů (včas, v odpovídající kvalitě a s dodrženyými náklady), a tím přispět k naplnění vytyčených priorit MěÚ.

Existující zodpovědnosti a role

Starosta a místostarosta - výběr projektů, vypracování zadávacích dokumentací, výběr dodavatelů, dohled nad plněním, schvalování výstupů, operativní rozhodnutí, komunikace s poskytovateli dotací,

Zastupitelstvo - projednávání a schvalování prioritizovaných projektů, podíl jednotlivých zastupitelů a výborů na vybraných projektech

Účtárna - proplácení faktur a dohled nad smlouvami.

Existující klíčové procesy

Výběr projektů, které mají naplňovat priority MěÚ.

Projednávání projektů a schvalování postupu na zastupitelstvu.

Vypracování zadávacích dokumentací a výběr dodavatelů v projektech,

Dohled nad plněním, schvalování výstupů.

Uzavírání smluv a proplácení faktur.

Zodpovídání se za dodržování pravidel poskytovateli dotace.

Existující základní zpětnovazební mechanismus

Kontrola kvality dodané práce.

Včasné a správně splněné dodání všech náležitostí poskytovateli dotace.

Současné nedostatky vůči plnění účelu procesní oblast

Projektové řízení i ve formální oblasti leží na bedrech vedení, které pak nemá dostatečnou kapacitu na dlouhodobější vytyčení směřování města (strategické plánování a řízení) a systematické řízení lidských zdrojů uvnitř MěÚ.

Operativní problémy (např. se stavebními pracemi) dále využívají kapacitu vedení.

2.2.3. Finanční řízení

Účel

Zajistit dlouhodobé, udržitelné, hospodárné (efektivní) a účelné (smysluplné) financování aktivit města a jeho partnerů.

Existující zodpovědnosti a role

Účtárna - příprava rozpočtu a sledování jeho čerpání, návrhy rozpočtových opatření

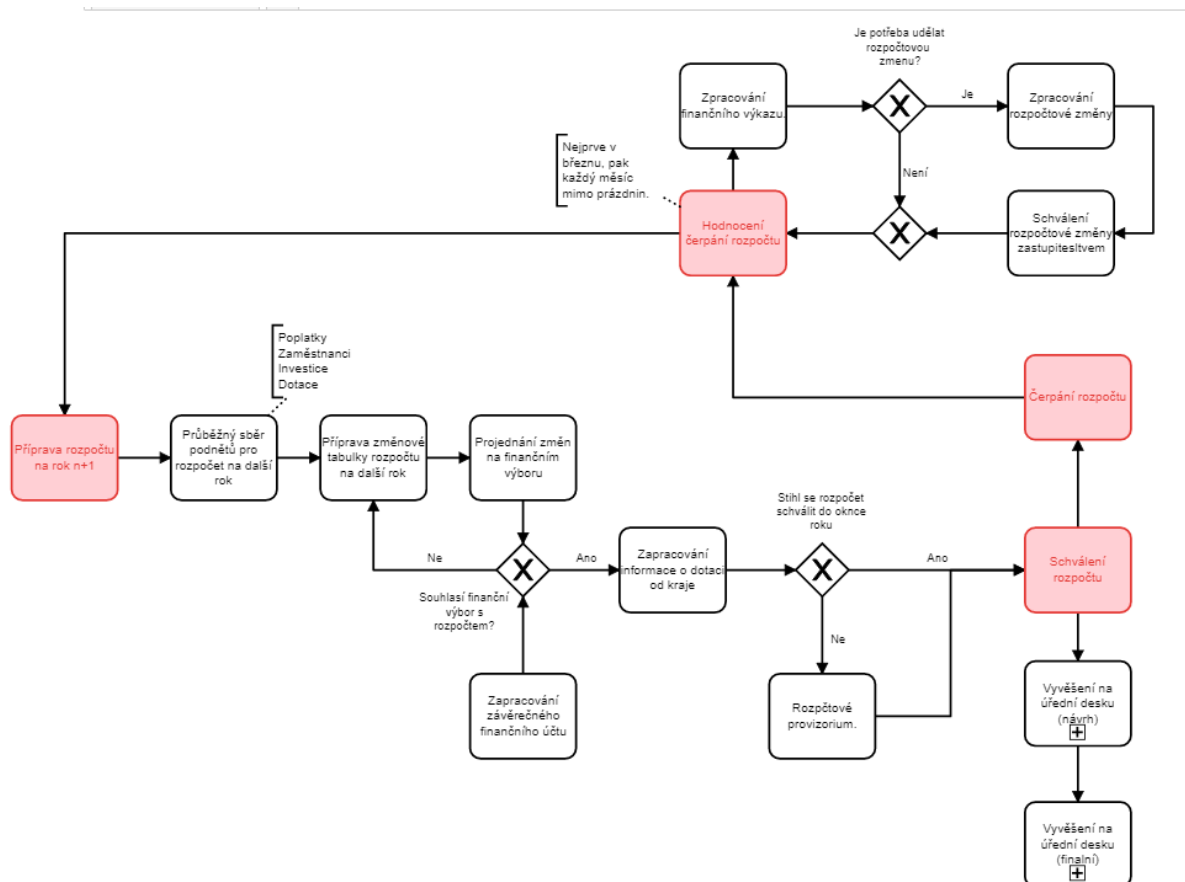
Starosta a místostarosta - příprava návrhů na změny oproti předchozímu roku, zajištění projednání s finančním výborem a se zastupitelstvem,

Finanční výbor - provádí kontrolu hospodaření s majetkem a finančními prostředky obce, zejména projednávání čerpání rozpočtu, jeho změn, přípravy a schvalování.

Zastupitelstvo - projednávání a schvalování rozpočtu.

Existující klíčové procesy

- Rozpočtování - viz procesní schéma:





Existující základní zpětnovazební mechanismus

- Sledování FINky, zdali není rozpočet a jeho paragrafové položky překračovány.
- Projednávání změn v rozpočtu na zastupitelstvu a ve finančním výboru.

Současné nedostatky vůči plnění účelu procesní oblast

Chybí vazba na strategické plánování (hodnocení kvality života a plánování vůči dlouhodobým cílům obce).

Chybí systematický sběr dat pro zpětnovazební mechanismus (hodnocení utracených peněz z hlediska účelnosti a efektivity a z hlediska plnění strategického plánování).

V současném nastavení hrozí riziko rozpočtového provizoria.

Rozpočet je poslední roky výrazně nevyčerpáván, chybí finanční analýzy příčin a vhodných řešení.



2.2.4. Řízení lidských zdrojů

Účel

Účelem řízení lidských zdrojů je zajišťovat kompetentní a motivované pracovníky pro výkon všech služeb MěÚ, kvalitní řízení lidských zdrojů je tak nutným vstupem pro všechny služby, které MěÚ poskytuje občanům

Existující zodpovědnosti a role

Starosta a místostarosta - nastavení způsobu odměňování, zajištění optimálního počtu pracovníků, hodnocení pracovníků, výrazné ovlivňování organizační kultury (tj. jak podoba úřadu ovlivňuje vztahy na pracovišti, jak jsou pracovníci seznámeni a ztotožnění s vizí a misí úřadu apod.).

Zastupitelstvo - schvalování počtu a nákladů na pracovníky,

Pracovníci MěÚ - nastavení každodenní organizační kultury,

Vedoucí oddělení (zejména TS) - rozdělování práce a kontrola nad jejím vykonáním.

Existující klíčové procesy

Pořádání porad (jednou měsíčně) navazujících na jednání zastupitelstva, kde dochází k předávání informací a částečnému utužování organizační kultury,

Samovolné nastavení organizační kultury, které nemá vytyčený jasný dlouhodobý směr,

Nesystematické nastavení způsobu odměňování (zejména variabilní složky platu),

Omezený sběr zpětné vazby o spokojenosti zaměstnanců,

Výběr účasti na vzdělávání podle preferencí zaměstnanců.

Existující základní zpětnovazební mechanismus

Sebehodnotící otázka "co jsem udělal/a v posledním roce na víc" předcházející udělování odměn.

Existující současné nedostatky vůči žádoucímu stavu

Chybí systémové a transparentní hodnocení zaměstnanců, na které by navazoval způsob odměňování.

Nespokojenost pracovníků MěÚ se systémem odměňování.

Není budována sounáležitost napříč organizací za pomoci pravidelných teambuidlingových akcí.



Chybí pravidelný sběr zpětné vazby o spokojenosti zaměstnanců.

Vzdělávání zaměstnanců není jasně provázáno s účelem služby a hodnocením pracovníků.

Vedení nemá dostatečnou kapacitu na systémové řešení lidských zdrojů.



2.2.5. Systém IT

Účel

IT vybavení usnadňuje naplňování potřeb občanů a umožňuje napojení na struktury veřejné správy ČR.

Existující zodpovědnosti a role

Starosta a místostarosta – Rozhodují o nákupech a úpravách softwaru. Sbírají podněty od zaměstnanců.

Externí dodavatelé - Jednotlivé softwarové a hardwarové potřeby jsou zajišťovány externími pracovníky nebo dodavateli.

Existující klíčové procesy

Podpora problémů se softwarem od externích dodavatelů je zajišťována přes telefonní kontakty, které mají zaměstnanci k dispozici.

Existující základní zpětnovazební mechanismus

Podávání informací o nedostatcích starostovi nebo místostarostovi.

Současné nedostatky vůči žádoucímu stavu

Neprobíhá proces digitalizace služeb z perspektivy občana.

IT podpora úřadu nemá jasnou koncepci, nejsou systematicky sbírány podněty od zaměstnanců o rozvojových potřebách SW a nenavazuje na ně cílené vzdělávání.



2.2.6. Partnerství s dalšími organizacemi

Účel

Účelem nastavení fungujícího partnerství s dalšími organizacemi je zajištění služeb, které poskytují pro příspěvkové organizace města (školy, knihovny), ale i zajištění kvalitních služeb, které poskytuje MěÚ Veltrusy společně s partnerskými organizacemi (Krajský úřad, Odbor výstavby územního plánování v Kralupech, zámek ve Veltrusech, lokální lékaři a veterinář), dále služby, které pro okolní obce, poskytuje MěÚ Veltrusy – MP, SÚ, škola; a v neposlední řadě partnerství v rámci spolku obcí (Memorandum – Koridor D8, apod.)

Existující zodpovědnosti a role

Starosta a místostarosta - identifikace a nastavení spolupráce s partnerskými organizacemi,

Zastupitelé - schvalování spolupráce s partnerskými organizacemi (financování),

Účtárna - dohled nad smlouvami a proplácení faktur

Existující klíčové procesy

Identifikace a nastavení spolupráce s partnerskými organizacemi.

Společná jednání (např. okolní obce, škola, ORP, atd.).

Vykonávání služby pro partnerské organizace.

Existující základní zpětnovazební mechanismus

U příspěvkových organizací účast starosty na poradách vedení hasičů, v radě školy účast 3 zastupitelů.

Současné nedostatky vůči žádoucímu stavu

Lepší definování cílů a potřeb spolupráce MěÚ s ostatními aktéry a zmapování potřeb a postojů aktérů.

Nastavení zpětnovazebního mechanismu hodnotícího, jak se daří naplňovat cílů partnerství s ostatními organizacemi.



2.2.7. PR a skládání účtů

Účel

Účelem kvalitního PR je zajištění dostatečné viditelnosti práce MěÚ, a tím podporování participace občanů ve veřejném prostoru a možnost získání zpětné vazby od občanů, účelem skládání účtů je transparentnost fungování MěÚ

Existující zodpovědnosti a role

Starosta a místostarosta - skládání účtů zastupitelstvu a občanům účastnícím se projednávání zastupitelstva, nepřilíš systematická prezentace služeb MěÚ občanům, osobní účast na akcích konaných se na území Veltrus (Uklidíme Česko, vítání prvňáčků) a jejich zaštitění,

Jednotlivá oddělení - nesystematická prezentace poskytovaných služeb občanům, zejména na "sousedské bázi", představení služeb MěÚ různým skupinám obyvatel (např. MP dětem).

Existující klíčové procesy

Pravidelná a kvalitní prezentace práce MěÚ občanům ve Veltruských listech.

Příležitostná prezentace práce MěÚ občanům.

Prezentace služeb MěÚ občanům na webu obce.

Existující základní zpětnovazební mechanismus

Zpětná vazba ke skládání účtů je poskytovaná od zastupitelstva směrem k vedení, ale zejména k operativním úkonům a v emocích, ne systémově a k dlouhodobé výkonnosti MěÚ.

Nesystematická zpětná vazba ke kvalitě poskytovaných služeb je na "každodenní" bázi poskytována občany města buďto rovnou pracovníkům (např. TS) či vedení.

Zpětná vazba k práci MěÚ je zároveň vyjádřena v komunálních volbách, ačkoliv tam se samozřejmě promítá řada externích vlivů.

Současné nedostatky vůči žádoucímu stavu

Absence komunikačního plánu, ve kterém by byly na následující rok definovány příležitosti a obsah, který bude prezentován občanům.

Nedostatečná prezentace výsledků služeb občanům. Z rychlých průzkumů vychází všeobecná spokojenost s poskytovanými službami MěÚ, o to větší je škoda tyto výsledky více nerozšiřovat mezi občany.

Nízký zájem občanů o podílení se na dění v obci, PR by tomu mohlo dlouhodobě pomoci.



Chybí objektivní systematická zpětná vazba o výkonosti MěÚ od zastupitelstva k vedení.

Chybí systematický proces, kterým zastupitelé skládají účty občanům, částečně probíhá ve Veltruských listech, ale ne všichni zastupitelé na něm aktivně participují. Mohlo by např. být připraveno výroční „skládání účtů“, v rámci kterého by byl prostor se podívat na poslední rok více „shora“.



3. Systém řízení jednotlivých oddělení

3.1. Technické služby

Účel z perspektivy občana

Čisté, příjemné a bezpečné město (bezpečné ve smyslu prostředí, ne jednání lidí).

Poskytované služby

- Péče o zeleň,
- Správa komunikací,
- Údržba mobiliáře města,
- Správa budov a majetku města,
- Drobné pomoci občanům a ostatní služby.

Existující klíčové procesy

- Plánování práce.
- Rozdělování pracovních úkolů.
- Kontrola splněných úkolů.
- Zajištění adekvátního technického vybavení.

Existující základní zpětnovazební mechanismus

- Kontrola vypracovaných úkolů,
- Hodnocení práce technických služeb vedením města,
- Komunikace s občany v terénu.

Současné nedostatky vůči žádoucímu stavu

- Je možné zkusit využít rozvinutější systém monitoringu práce technických služeb a plánování každodenních úkolů (ať už na úrovni operativní, tak na úrovni objektivního hodnocení). Doporučení jsou zpracována ve zvláštním dokumentu "systém rozvoje technických služeb".
- Chybí standardy čistého a udržovaného města, kvality zeleně a dalších oblastí, kterým se technické služby věnují. Standardy by měly upravovat ideální stav údržby města Veltrusy, aby bylo možné sledovat, nakolik se je daří plnit a nakolik jsou kapacity technických služeb nedostačující.



3.2. Stavební úřad

Účel z perspektivy občana

Rychlý a administrativně nenáročný proces výstavby.

Poskytované služby

- Schvalování ohlášení o stavbě, stavebního řízení a dalších územně stavebních žádostí,
- Osobní poradenství ohledně možností výstavby,
- Telefonické poradenství a na webu města dostupné materiály nutné a návodné pro výstavbu.

Existující klíčové procesy

- Komunikace s žadateli,
- Vydávání rozhodnutí,
- Komunikace s partnerskými organizacemi,
- Absolvování školení na současnou legislativu.

Existující základní zpětnovazební mechanismus

- Objektivní hodnocení délky a počtu schvalování žádostí,
- Subjektivní hodnocení (při vydání rozhodnutí) spokojenosti občanů s poskytnutými službami.

Obě hodnocení byla připravena, je potřeba ještě ukotvit jejich využívání.

Současné nedostatky vůči žádoucímu stavu

Je možné zkusit navázat bližší spolupráci s organizacemi vstupujícími do procesu schvalování (a výrazně se podílejícími na celkové časové a administrativní náročnosti), pro usnadnění celého procesu pro občany (např. s památkáři).

Zavést používání zpětnovazebních mechanismů do rutinního poskytování služby, vyhodnocovat výsledky a na základě nich službu upravovat.

Zavést do běžného používání návod pro občany a zjistit jeho prospěšnost, např. krátkým dotazem pracovníků SÚ, jestli návod občané využili, jestli jim pomohl se zorientovat a co jim v něm chybělo.



3.3. Matrika

Účel z perspektivy občana

Matrika zajišťuje pro občany kontakt se státem v základních životních událostech – narození, svatba, úmrtí. Kromě toho má celou řadu dílčích agend.

Účelem je tak dobře informovat o tom, jaké agendy poskytuje a zajišťovat co nejsnazší kontakt.

Poskytované služby

1. Uzavření manželství,
2. Změna jména a příjmení,
3. Vydání matričních dokladů a jejich druhopisy,
4. Evidence nově narozených občanů Veltrus,
5. Určení otcovství,
6. Evidence zemřelých ve hřbitovní knize.
7. Změna bydliště - změna OP,
8. Pronájmy hrobů.
9. Zajištění svateb.

Existující klíčové procesy

Vzhledem k množství agend je procesů celá řada. Nicméně naprostá většina procesů nemá vysokou složitost, ale jsou poměrně přímočaré, často také čistě sledují zákonnou úpravu. Složitější z prováděných procesů je zajištění svateb – viz příloha.

Existující základní zpětnovazební mechanismus

Komunikace s občany, kteří přijdou na matriku.

Pilotní běh systému sběru zpětné vazby na hřbitově při „dušičkách“ metodou „Chci aby tady.“

Současné nedostatky vůči žádoucímu stavu

Matrika má dobrou výkonnost, je klíčové udržet či vylepšit pracovní podmínky pro paní matrikářku.

Problém jsou výkyvy kapacitních nároků na matriku, kdy léto je hodně vytíženo svatbami, zima je naopak klidnější a dopracovávají se resty z léta. Pokud to dohromady dává zvládnutelnou vytíženost, je to v pořádku.

Pokračovat ve sběru zpětné vazby ze hřbitova jak diskuzí s občany, tak metodou „Chci aby tady...“, dle toho plánovat rozvoj služeb spojených s hřbitovem a dobře o tom informovat občany. V tuto chvíli je nedostatečná kapacita na zapracovávání zpětné vazby.



3.4. Účtárna

Účel z perspektivy úřadu

Kvalitně fungující back office (vnitřek úřadu) umožňující poskytování ostatních služeb MěÚ přímo zaměřených na občana.

Poskytované služby

- Účtárna poskytuje méně služeb přímo pro občany, její hlavní službou je zajištění chodu celého úřadu - administrativní podpora MěÚ.
- Podílení se na tvorbě rozpočtu.

Existující klíčové procesy

- Zpracovávání faktur, připravování smluv a objednávek, evidování dokumentů.
- Tvorba rozpočtové tabulky na příští rok, příprava rozpočtových změn, průběžné vyhodnocování plnění rozpočtu.
- Příprava materiálů pro vyplácení mezd.

Existující základní zpětnovazební mechanismus

- Intuitivní spokojenost vedení MěÚ s připravenými materiály.
- Nesystematicky používaná chybovost ve vypracovaných dokumentech.
- Indikativně naplňování rozpočtu – účtárna tam hraje jen omezenou roli.

Současné nedostatky vůči žádoucímu stavu

- Lépe provázat tvorbu rozpočtu se strategickým směřováním obce, zajistit pro účtárnu lepší vstupy pro tvorbu rozpočtové tabulky na další rok.



3.5. Podatelna

Účel z perspektivy občana

Rychlé, srozumitelné a vstřícné vyřízení styku s úřadem.

Poskytované služby

- Podatelna plní roli „okna do úřadu“, ve kterém dochází k interakci občana s úřadem,
- Zaplacení poplatků,
- Funkci CZECH POINTU – výpisy z veřejných a neveřejných evidencí,
- Ověření podpisů a listin,
- Příjem a expedice fyzické korespondence a příjem elektronické korespondence,
- Prodej Veltruských listů a dalších doplňkových produktů.

Existující klíčové procesy

- Komunikace s občany - předávání informací, vysvětlení pravidel a odkázání na další zdroje,
- Zaevidování žádosti do spisové služby,
- Vedení pokladny,
- Vydávání výpisů z evidencí.

Existující základní zpětnovazební mechanismus

- Komunikace s občany a z ní vycházející „barometr“ spokojenosti se službami MěÚ,
- Sběr podnětů od občanů.

Současné nedostatky vůči žádoucímu stavu

- Zajistit systematické hodnocení spokojenosti občanů, možnost využití podatelny.
- Definovat systematický způsob přenosu zjištění ze zpětné vazby od občanů na zavedené opatření (např. poplatky za odpady) z podatelny k vedení a brát je v úvahu při rozhodování.



3.6. Městská policie

Účel z perspektivy občana

Zajištění bezpečného a ohleduplného soužití v obci.

Poskytované služby

- Mezi základní služby patří:
 - přispívá k ochraně a bezpečnosti osob a majetku,
 - dohlíží na dodržování pravidel občanského soužití,
 - dohlíží na dodržování obecně závazných vyhlášek a nařízení obce,
 - podílí se v rozsahu stanoveném tímto nebo zvláštním zákonem na dohledu na bezpečnost a plynulost provozu na pozemních komunikacích,
 - podílí se na dodržování právních předpisů o ochraně veřejného pořádku a v rozsahu svých povinností a oprávnění stanovených tímto nebo zvláštním zákonem činí opatření k jeho obnovení,
 - podílí se na prevenci kriminality v obci,
 - provádí dohled nad dodržováním čistoty na veřejných prostranstvích⁵) v obci,
 - odhaluje přestupky, jejichž projednávání je v působnosti obce,
 - poskytuje za účelem zpracování statistických údajů Ministerstvu vnitra (dále jen „ministerstvo“) na požádání údaje o obecní policii.

Existující klíčové procesy

- Kontrola silničního provozu a parkování,
- Práce v terénu na aktuálních událostech,
- Informování vedení MěÚ,
- Komunikace s občany,
- Detailní zachycení své činnosti do systémů MP,
- Zpracovávání výročních zpráv o činnosti,
- Prezentace své práce veřejnosti, a to i formou osvěty.

Existující základní zpětnovazební mechanismus

- Komunikace s občany v terénu,
- Vyhodnocení počtu provedených úkonů při psaní výroční zprávy.
- Diskuze s vedením města nad bezpečnostní situací ve městě.

Současné nedostatky vůči žádoucímu stavu

- Více pracovat s daty o počtu trestných činů, přestupků, výjezdů, celkově jednotlivých úkonů a na to navázat investice a budoucí strategické směřování MP. Méně pracovat s „anekdotickou evidencí“, zdá se nám, že je tu více nebezpečno s příchodem „Rumunů“, nebo potřebujeme efektivnější typ zbraní, jestliže to není potvrzeno zároveň daty.



- Práce MP je z rychlého průzkumu dobře hodnocena, i proto by bylo dobré její výsledky – počet úkonů, konkrétní příběhy, kdy MP pomohla lépe prezentovat, a tím nadále zlepšovat image MP v očích občanů.
- Vylepšit výroční zprávu.



4. Přílohy

Z důvodu množství příloh je příkládáme v zazipovaném souboru, ve kterém je i seznam všech příloh.