



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Royal
HaskoningDHV
Enhancing Society Together

Příloha 11

Souhrn doporučovaných zlepšení Městského úřadu Nepomuk

Strategický plán města Nepomuk



červen 2018



Řešitelé:



Ing. Tomáš Pelíšek, Mgr. Emil Vařeka MBA

2017 - 2018



1 SOUHRN DOPORUČOVANÝCH ZLEPŠENÍ

Možné organizační, znalostní a technické inovace, by podle našeho názoru přinesly pozitivní efekt. Jak z hlediska zlepšení služeb občanům, tak snížení pracovního vytížení zaměstnanců úřadu a v neposlední řadě zvýšení kvality strategického řízení.

Doporučení jdou shrnuta z analýzy a strategie úřadu a šetření metodou mystery client. Některá doporučení z šetření mystery client jsou velmi podobná s doporučeními na základě analýzy. Taktéž v rámci analýzy byla několikrát nalezena podobná příležitost ke zlepšení. Takovým případům, kde by jedním nebo podobnými opatřeními bylo zlepšeno více míst, doporučujeme věnovat pozornost dříve.

Zavádění zlepšení doporučujeme provádět postupně tak, aby nedošlo k přetěžování zaměstnanců. Úsilí, které bude třeba vyvinout, se brzy vrátí. Jednotlivá zlepšení uvádíme v pořadí, jak vyplynuly z postupu analýzy. Doporučujeme je provádět selektivně, jak to bude vhodné z hlediska priorit a rozpočtu.

Č. opatření	Doporučení	Typ opatření			
		Pro- cesní	Per- sonální	Tech- nické	Ško- lení
DM01	trénink komunikace, vedení rozhovorů				x
DM02	proškolení zaměstnance napříč agendami, z pohledu vyřízení záležitosti od začátku do konce, aby v nejčastějších životních situacích dokázali občanovi poradit na jednom místě, i když následně danou záležitost zpracovává více odborů.	x			x
DM03	rozšířit označení na spojovacích dveřích a chodbách			x	
DM04	rozšířit funkci i označení podatelny, na Informace	x	x	x	x
DM05	umístit na vhodná místa na chodbách židle a stolky a zásobník s vodou pro čekající klienty			x	
DM06	na pracovní místo/stůl umístit jméno a funkci pracovníka			x	
DM07	Doplnit webové stránky města o informace k řešení životních situací	x		x	
DM08	Doplnit webové stránky města o rozcestník všech odborů	x		x	



	a jejich agend, včetně návazností a lhůt				
DM09	Upravit mobilní zobrazení webové stránky o možnost přepnutí „Úřad a samospráva“ / „Události a akce“ a „Občan“ / „Turista“	x		x	
DM10	Stanovit roli a osobu, odpovědnou za trvalé zlepšování úřadu a koordinaci rozvoje města	x	x		x
DM11	Postupně zavádět možnost elektronického vyřízení požadavku/povinnosti	x		x	x
DA01	zavést katalog vhodných znalostí a nabídku školení nad rámec povinných školení	x	x	x	x
DA02	zavést písemné hodnocení a osobní cíle (roční perioda)	x	x		
DA03	zavést plán a nabídku vzdělávání, jako součást motivace zaměstnanců	x	x		
DA04	zavést možnost hrazení poplatků kartou na úřadě	x		x	
DA05	zavést možnost hrazení poplatků kartou prostřednictvím webových stránek města	x		x	
DA06	zavést objednávkový systém	x		x	
DA07	zavést systém pro elektronické zadání a vyřízení požadavků	x		x	
DA08	zavést systém pro evidenci úkolů z rady a zastupitelstva	x		x	
DA09	zavést systém pro evidenci projektů a projektových rizik	x		x	
DA10	lépe využít, případně modernizovat systém pro zasílání aktuálních upozornění a naléhavých zpráv	x		x	
DA11	vytvořit scénáře/kroky pro řešení životních situací a z jejich perspektivy poskytovat občanům informace a služby	x		x	x
DA12	zavést proces neustálého zlepšování	x			x
DA13	zřídit pozici koordinátora rozvoje města a neustálého zlepšování a hodnocení rizik	x	x		
DA14	zavést elektronické ověřování a schvalování faktur	x		x	
DA15	zavést inteligentní úložiště dokumentů, včetně automatického verzování, vyhledávání a upozorňování na nové verze	x		x	



DA16	zavést objednávkový systém	x		x	
DA17	popsat a publikovat na web města, jak efektivně občan může využít systém datových schránek			x	
DA18	definovat pravidla pro technické služby a rozdělení odpovědností při správě majetku	x			
DA19	ročně vyhodnotit, zda se situace nezměnila natolik, že by bylo efektivnější pro danou funkční oblast zřídit samostatnou organizaci	x			
DA20	zavést uživatelsky i administrátorsky intuitivní nástroj, pro správu požadavků a další workflow	x		x	
DA21	posílit IT tým tak, aby bylo sníženo riziko ztráty provozuschopnosti v případě výpadku správce IT z důvodu dlouhodobější nedostupnosti		x		
DA22	provést cca jednou ročně stručnou, neformální analýzu IT potřeb zaměstnanců	x			
DA23	Zavést inteligentní úložiště dokumentace mimo spisovou službu nejprve pro interní použití, následně i pro další městské organizace (nyní školy). Úložiště musí poskytovat přístup na základě přihlášení v síti úřadu (Active Directory), automatické verzování dokumentů, řízení oprávnění a sdílení, možnost odesílat notifikace a nastavit workflow nad dokumentem	x		x	
DA24	zavést v intranetu sdílený seznam projektů, s možností evidovat základní informace a vkládat přílohy	x		x	
DA25	požádat komise, aby představily svou náplň a možnosti pro občany v rámci jednoduché stránky na webu a popsaly také, jakou cestou mohou občané podávat návrhy či dotazy			x	
DA26	Zavést možnost elektronického vyřízení povinnosti / požadavku, včetně možnosti uhrazení. Doporučujeme začít jednoduše proveditelnými úkony, například poplatek za psa, odpad a další	x		x	
DA27	Zavést možnost platby kartou na úřadě a případně on-line	x		x	



DA28	Zvážit pořízení modulu pro automatickou anonymizaci ke spisové službě. Pokud by nebyl výhodný či k dispozici, najít dostupné na trhu. Zhodnotit, zda je reálná cena adekvátní k počtu uveřejnění	x		x	
DA29	doplnit obsah webu o „ztráty a nálezy“			x	
DA30	změnit evidenci svozu odpadu tak, aby nebylo nutné distribuovat a lepit známky	x		x	
DA31	Zavést uživatelsky i administrátorsky jednoduchý intranetový portál, pro publikaci aktuálních informací, kontaktů, návodů apod. Intranet je rozcestník do dalších systémů	x		x	
DA32	Zavést systém sběru zpětné vazby od klientů úřadu			x	
DA33	Zvážit rozšíření anonymního diskusního fóra o sekci pro přihlášené, kde by měli další možnosti, například sledování svého podnětu	x		x	
DA34	zřídít funkci a pozici pracovníka pro rozvoj a péči o městský majetek	x	x		