

Prozákaznický orientované služby

aneb od dobré praxe k nutnosti

Ing. Jan Havlík, MPA
Městský úřad Žďár nad Sázavou
Pardubice – květen 2018





Program

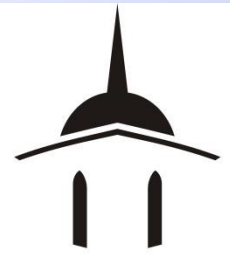


ŽDÁR NAD SÁZAVOU

- Přehled – představení úřadu
- Jaký je stav poskytovaných služeb – barometr byrokracie
- CO? Je samozřejmostí. JAK? Je výzvou do budoucna.
- Čas chybí všem a je stále cennější
- Co je brzdou?
- Přání na konec



Přehled



ŽĎÁR NAD SÁZAVOU

- **Městský úřad Žďár nad Sázavou** - úřad s rozšířenou působností (ORP) je orgánem obce a vykonává působnosti v oblasti samosprávy dle zákona č.128/2000 Sb. o obcích a přeneseného výkonu státní správy dle zvláštních zákonů a předpisů
- správní obvod ORP je tvořen územím města ZR **a 47 okolními obcemi**
- Počet obyvatel ve správním obvodu cca **43 000 z toho 21 170 tvoří obyvatelé města ZR**



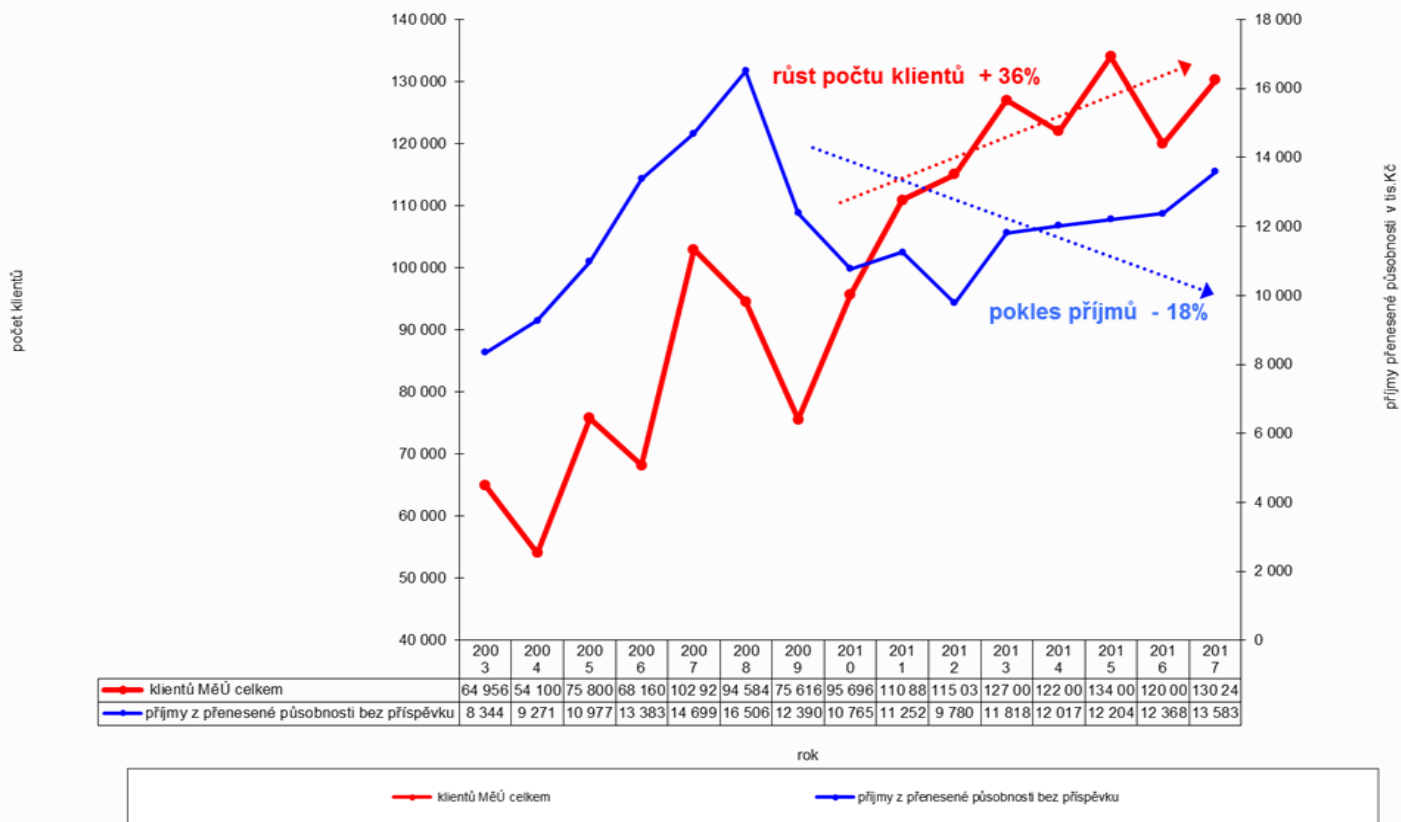
Jaký je stav poskytovaných služeb – barometr a paradox byrokracie



ŽĎÁR NAD SÁZAVOU

Příloha č.1

Počet klientů, příjmy za správní poplatky, pokuty a VPS za ORP Žďár nad Sázavou





CO? Je samozřejmostí. JAK? Je výzvou do budoucna.



ŽĎÁR NAD SÁZAVOU

- **Co?** - Správnost, odbornost a zákonnost poskytovaných služeb je samozřejmostí
- **Jak jsou poskytovány služby?**
Pohodlí, rychlost a dostupnost je klienty vyhledávaná stále častěji a stává se konkurenční výhodou!
- ✓ Akcelerátory: nové technologie, elektronizace, rostoucí znalosti uživatelů, rušení místní příslušnosti



Čas chybí všem a je stále cennější !



ŽDÁR NAD SÁZAVOU





Co je brzdou (ohrožením)? PŘÍKLAD z praxe



ŽĎÁR NAD SÁZAVOU

- Rušení tzv. místní příslušnosti (dle trvalého bydliště) je bezesporu proklientské a posiluje konkurenční schopnost, ale...
 - V polovině roku 2017 došlo k zrušení místní příslušnosti v agendě registru vozidel. Jak to vypadá na ORP ZR po téměř roce?
-
- **35 % klientů je místně nepříslušných ☺**
 - **O 21 % vzrostl celkový počet klientů ☹**
 - **O 33 % vzrostla čekací doba ☹**
 - **Příjmy ze správních poplatků vzrostly jen o 12 % a nepokryjí náklady ☹**
 - **O 65 % vzrostl počet objednaných klientů ☺**

Došlo k přesunu výkonů bez větší části prostředků (cca 80% z příspěvku, 20% správní poplatky)!

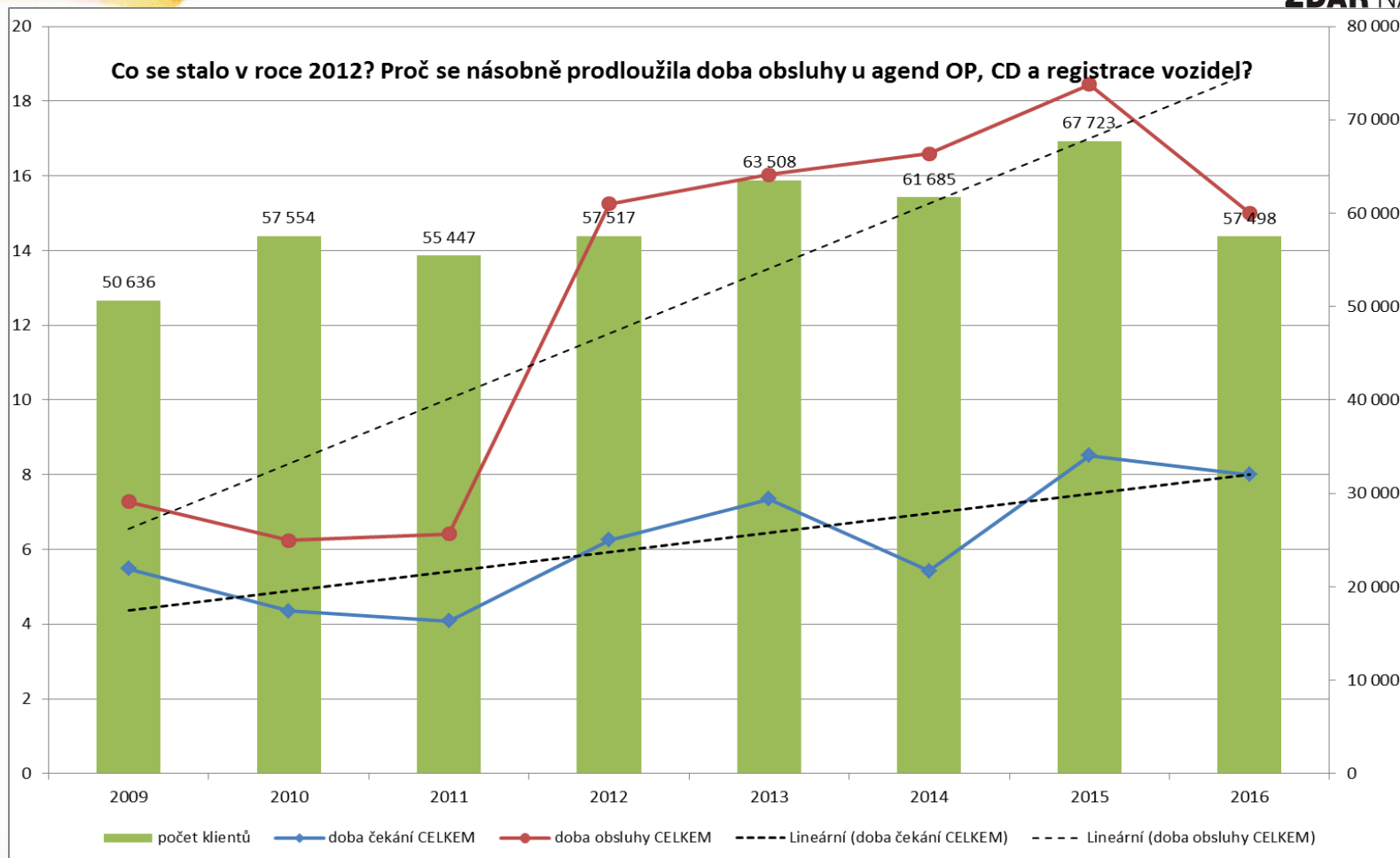
Došlo ke snížení komfortu a kvality pro klienty! Nejsou prostředky na udržení kvality a posílení kapacity požadovaných služeb!



Náročnější procesy bez posílení kapacity = delší čekání a obsluha ☹



ŽĎÁR NAD SÁZAVOU





Kde hledat cestu a řešení?



ŽĎÁR NAD SÁZAVOU

1. Maximální využití stávajících kapacit = lepší organizace práce + elektronizace se snížením časové náročnosti procesů
2. Zavedení nebo posílení výkonnostní složky příspěvku na výkon státní správy pro vytvoření konkurenceschopného prostředí při rozvolňování místní příslušnosti a přesouvání výkonů mimo místně příslušné obvody.



Přání na konec



ŽĎÁR NAD SÁZAVOU

- Už žádné inovace a změny bez analýzy jejich dopadů na jejich příjemce a poskytovatele!
- Podrobme kritické analýze stávající metody a postupy odhadu dopadu legislativních změn (RIA apod.)
- Měřme, sbírejme data, vyhodnocujme je a případně korigujme nastavené procesy.
- POZOR! Nezamýšlené důsledky našeho jednání nás vždycky doženou. 😊