

System managementu Úřadu městské části Brno-střed - procesní řízení samosprávních agend využití ukazatelů

Petr Štika, tajemník Úřadu městské části Brno-střed

O Úřadu městské části Brno-střed

- Úřad městské části Brno-střed je úřadem s rozšířenou působností.
- Úřad tvoří 14 odborů a pracuje v něm 440 zaměstnanců.
- V rámci městské části se stará o více než 86 000 obyvatel.



System managementu úřadu

- Úřad městské části Brno-střed má zavedený systém managementu, který mu pomáhá efektivně plnit úkoly v přenesené a samostatné působnosti, naplňovat očekávání zainteresovaných stran a neustále se zlepšovat.
- Systém managementu je certifikován podle norem ČSN EN ISO 9001 Systém řízení kvality a ČSN 01 0391 Systém managementu společenské odpovědnosti organizací.
- Hlavní pilíře systému managementu jsou:
 - strategické plánování,
 - procesní řízení,
 - řízení společenské odpovědnosti,
 - řízení rizik,
 - neustálé zlepšování.
- Zavedení systému managementu bylo financováno z prostředků EU.



Strategické plánování

- Je založeno na plnění strategických cílů.
- Zdroje strategických cílů
 - Strategický plán městské části
 - Programové prohlášení rady městské části
- Je realizováno prostřednictvím projektového řízení.
- Vyhodnocení plnění strategických cílů se provádí 1x ročně a je schvalováno radou městské části.



Ukázka vyhodnocení plnění strategických cílů

CELKOVÉ PLNĚNÍ PROGRAMOVÉHO PROHLÁŠENÍ: 93,52 % (K 13. 6. 2018)

[otevřít/zavřít vše](#)

[Verze pro tisk](#)

OTEVŘENÁ RADNICE

Plnění:		97,78%
1.	<p>➤ Zvýšíme transparentnost práce radnice.</p> <p>Transparentnost je zvyšována průběžně, a to jak na základě zákonných povinností, např. o registru smluv, tak i vnitřním nastavením procesů. Je to např. směrnice o uveřejňování smluv v registru smluv, vydání nové směrnice o zadávání veřejných zakázek apod. Byla zavedena průhledová linka, rozklikávací rozpočet a další. Konkrétní naplňování tohoto bodu se prolíná i do ostatních níže uvedených. Kromě jiného jsou materiály do Radu městské části k dispozici předem všem zastupitelům v elektronické formě.</p>	100%
2.	<p>➤ Budeme zveřejňovat smlouvy podle návrhu zákona o registru smluv dle modelu Rekonstrukce státu. Zpřístupníme informace podléhající zákonné povinnosti zveřejnění tak, aby byly dostupné široké veřejnosti i odborníkům ke strojovému zpracování.</p> <p>Bylo zavedeno již v roce 2017. Smlouvy jsou podle zákonných povinností zveřejňovány a probíhá pravidelná kontrola správnosti tohoto úkonu.</p>	100%



městská část
BRNO-STŘED

Řízení společenské odpovědnosti

- Je dobrovolný závazek úřadu zohledňovat ve svém rozhodování a v každodenních činnostech potřeby svého vnějšího i vnitřního prostředí, a to ve třech oblastech:
 - ekonomické, sociální a enviromentální.
- Je založeno na identifikaci zainteresovaných stran a jejich očekáváníí.
- Hlavní zainteresované strany jsou:
 - klienti a zaměstnanci.
- U klientů jsou určovány, rozpracovávány a plněny jejich požadavky. Cílem je vyšší spokojenost klientů
- U zaměstnanců je kladen důraz na rozvoj a prohlubování základního cyklu personální práce – adaptační proces, mentoring, předávání dobré praxe, stanovování kompetencí, motivace, hodnocení, plánování rozvoje, systém interního vzdělávání, ukončování pracovního vztahu atd.



Procesní řízení

- Je založeno na řízení procesů v samostatné a přenesené působnosti.
- Proces = agenda.
- Pro systém managementu jsou definovány jednotlivé procesy úřadu, jejich posloupnost a potřebné vazby, včetně jejich vstupů a výstupů, kritérií monitorování (metrik), potřebných zdrojů, odpovědností, pravomocí a rizik. Procesy jsou zaznamenávány v podobě stromu i diagramu.
- Procesy rozlišujeme:
 - hlavní
 - agendy v přenesené působnosti
 - agendy v samostatné působnosti
 - podpůrné
 - řídicí.



Metriky procesů

- Hlavní metrikou u všech procesů je dodržování stanovených lhůt.
- U procesů v přenesené působnosti jsou lhůty dány právními předpisy.
- U procesů v samostatné působnosti jsou lhůty pro jednotlivé procesy stanovovány na základě časové náročnosti jednotlivých fází procesu.
- Lhůty u procesů v samostatné působnosti jsou schvalovány radou městské části a jsou závazné i pro samosprávné orgány (zejména komise a výbory).
- Plnění dodržování lhůt jednotlivých procesů se provádí kvartálně prostřednictvím spisové služby.
- Vedle hlavních metrik jsou stanovovány i metriky výkonnostní, které mají za úkol kvantifikovat výstupy procesů. Výkonnostní metriky se vyhodnocují 1x ročně a používají se při hodnocení zaměstnanců a sestavování rozpočtu.



Ukázka stanovení lhůty u procesu v samostatné působnosti

Zpravodaj - lhůty

ATTIS 4 - OddVVO4 Vydávání zpravodaje MČ - Procesní krok

Soubor Upravit Zobrazit Nástroje Okno nápověda

Název: Vydávání zpravodaje MČ
Číslo: OddVVO4
Typ procesního kroku: Provozní proces
Vlastník procesu: vedoucí oddělení (Dobelešová Kateřina Ing.)

Nadřazený proces: OddVV vnitřní vztahy
Nastavení zobrazení: Je vypnuto
☐ Schváleno

Hlavní atributy Zdroje Vazby Ostatní

Diagram Popis Matice odpovědnosti Organizační zabezpečení IMS Ukazatele Metriky Rizika Komentáře Úkoly



ATTIS 4 - OddVVO4 Vydávání zpravodaje MČ - Procesní krok

Soubor Upravit Zobrazit Nástroje Okno nápověda

Název: Vydávání zpravodaje MČ
Číslo: OddVVO4
Typ procesního kroku: Provozní proces
Vlastník procesu: vedoucí oddělení (Dobelešová Kateřina Ing.)

Hlavní atributy Zdroje Vazby Ostatní

Diagram Popis Matice odpovědnosti Organizační zabezpečení IMS

Celková lhůta procesu: 35 dnů

ATTIS 4 - Objednání tisku, zaslání pozvánky na redakční radu - Procesní krok

Soubor Upravit Zobrazit Nástroje Okno nápověda

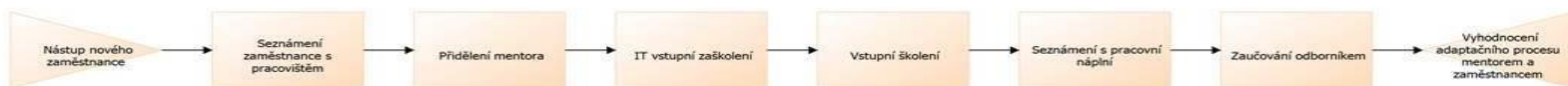
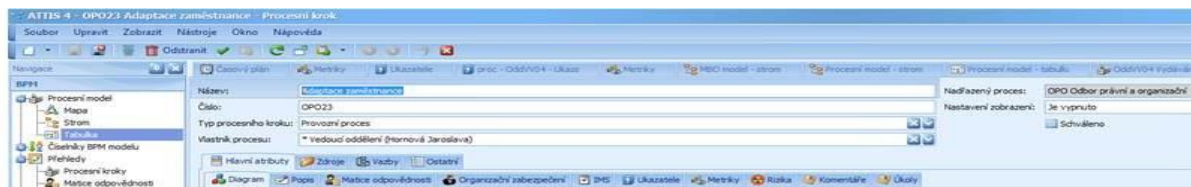
Název: Objednání tisku, zaslání pozvánky na redakční radu
Číslo:
Typ procesního kroku: Přeměnný
Vlastník procesu:
Hlavní atributy Zdroje Vazby Ostatní

Diagram Popis Matice odpovědnosti Organizační zabezpečení IMS

Lhůta procesního kroku: 4 dny



Ukázka stanovení lhůty u procesu v samostatné působnosti



Adaptační proces - lhůty



Ukázka stanovení výkonnostní metriky procesu

Zpř

ATTIS 4 - OddV04 Vydávání zpravodaje MČ - Procesní krok

Soubor Upravit Zobrazit Nástroje Okno nápověda

Navigace

- BPFI
- Procesní model
- Číselníky BPM modelu
- Přehledy
- Importy

Časový plán Metriky Ukazatele

Název: Vydávání zpravodaje MČ

Číslo: OddV04

Typ procesního kroku: Provozní proces

Vlastník procesu: * Vedoucí oddělení (Dobelešová Kateřina Ing.)

Hlavní atributy Zdroje Vazby Odstátní

Diagram Popis Matice odpovědnosti Organizační zabezpečení IMS Ukazatele Metriky Rizika Komentáře Úkoly

Zobrazit semafor

Název metriky	Ukazatel	Stav	Časový plán	Reportuje	Typ datového zdroje
Počet vydaných zp...	proc - OddV04	Platný	Rok	* Vedoucí odděl...	(prázdný)

ATTIS 4 - proc - OddV04 - Ukazatel

Soubor Upravit Zobrazit Nástroje Okno nápověda

Navigace

- HBO
- MBO model
- Metriky
- Reporting metrik
- Číselníky MBO modelu
- Přehledy
- Importy

Časový plán Metriky Ukazatele

Název ukazatele: OddV04

Číslo: proc

Perspektiva: Procesní

Garant: * Z110_1 tajemník (Škopa Petr Bc. MBA., LL.M.)

Odpovídá: * Vedoucí oddělení (Dobelešová Kateřina Ing.)

Organizační jednotka: Oddělení vnitřních vztahů

Skupina:

Stav: Platný

Hodnocení ukazatele: Nejhorší

Platí od: 11.10.2018

Platí do: 31.12.9999

Termín splnění: Strategický cíl

Reporting Hlavní atributy Vazby Verze ukazatele

Všechny reporty ukazatele Graf plnění reportingu

Zobrazit

Název metriky	Číslo hodnoty	Reportuje	Hodnota	Plnění [%]	Komentář	Průměrná míra
Počet vydaných zpravodajů	01.10.2018	* Vedoucí oddělení (Dobelešová Ka...	11,0000	100,00		11 (7,8 - 9 - 11)



městská část
BRNO-STŘED

Hlavní výhody systému managementu

- Snadné řízení a kontrola činnosti úřadu.
- Jasná formulace úkolů ze strany samosprávných orgánů a kontrola jejich plnění.
- Trvalý rozvoj a neustálé zlepšování činnosti úřadu.
- Snižování rizik, spojených s činností úřadu.
- Stanovené parametry a dostupné údaje pro hodnocení výkonosti úřadu.
- Důraznější směřování ke spokojenosti klientů.
- Rozvoj a motivace zaměstnanců.
- Snadná adaptace na změny zadání ze strany představitelů samosprávy.



Cíle rozvoje systému managementu

- Aktualizovat strategické cíle podle nového programového prohlášení rady.
- Zapojením dalších aktérů do realizace aktivit registru společensky odpovědných aspektů dosáhnout vyšší spokojenosti cílových skupin.
- Provést procesní analýzu s cílem zjednodušit mezioborové procesy.
- Stanovit lhůty u všech procesů (agend) v samostatné působnosti.
- Použít ukazatele výkonnosti procesů při sestavování rozpočtu.
- Zavést management bezpečnosti informací podle normy ISO 27001.
- Vytvořit nový portál občana podle vzoru architektury e-shopů, který bude využívat moderní nástroje např. chatovacího robota, intuitivního průvodce životní událostí, historii vyřízených podání apod.



DĚKUJI ZA POZORNOST

Kontakty:

Bc. Petr Štika, MBA, LL.M
+420 542 526 303
tajemnik@brno-stred.cz



• • • • •
městská část
BRNO-STŘED