



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Efektivní veřejná správa

Newsletter 1/2009

- Vytvoření mezinárodní partnerské sítě
- Spolupráce městských úřadů při zdokonalování kvality a implementaci modelu CAF
- Zapojení pracovníků MěÚ Jablunkov do tvorby cílů organizace
- Město Tábor - budujeme moderní úřad pro poskytování kvalitních služeb občanům
- Co přináší zákon o eGovernmentu pro praxi

Vážení čtenáři - příznivci efektivní veřejné správy, v roce 2009 k Vám přichází první číslo Newsletteru Efektivní veřejná správa. Jak to má kolem velikonoce být, obléklo si zbrusu nový kabát, k němu však přidává také nový obsah, tedy prezentaci nových agend a projektů i nových lidí. Navíc bude Newsletter, počínaje tímto číslem, vydáván ve spolupráci s redakcí Veřejné správy. Čtenářům to přinese kvalitnější úpravu, tisk i modernější pojetí skladby celého čísla.



Nový vzhled a obsah newsletteru budou odrazem aktivit nového **odboru efektivní veřejné správy Ministerstva vnitra ČR**, který vznikl 1. března 2009 sloučením odboru reformy regulace a kvality veřejné správy a odboru rozvoje lidských zdrojů ve veřejné správě.

Průběžně se na stránkách newsletteru budete seznamovat s agendami a s vývojem dílčích projektů i činností v rámci těchto agend. Pokračujeme s výkonem správních činností ve vzdělávání – uznávání rovnocennosti a akreditačního řízení. Kontinuální je také příprava projektu procesního modelování agend ve veřejné správě včetně zpracování katalogu agend v celé veřejné správě. Neukončujeme ani posuzování předkládaných právních předpisů z pohledu jejich dopadu (dle metodiky RIA), včetně konzultací. Zabýváme se otázkou lidských zdrojů, včetně například tématu korupce ve veřejné správě, etiky nebo sociálního dialogu.

Ve zmíněných agendách koordinujeme akce konané v rámci předsednictví České republiky v Radě Evropské unie.

Hlavní téma dnešního newsletteru dobře ilustruje skutečnost, že se náš odbor nadále věnuje problematice kvality a řízení kvality ve veřejné správě. A neděje se tak jen metodicky nebo pořádáním některých stěžejních akcí pro veřejnou správu v České republice. Právě konference kvality, která se již popáté uskutečnila ve dnech 4. - 6. února 2009 v Olomouci, je stěžejním tématem našeho dubnového newsletteru. Programem tohoto tradičního setkání odborné veřejnosti a managementu veřejné správy je vždy - vedle výměny nových zkušeností z oblasti zvyšování výkonnosti a kvality, zhodnocení aktuálních projektů nebo představení nových trendů ve veřejné správě - také vyhlášení nejlepších úřadů v soutěži o kvalitu a inovace ve veřejné správě a předání cen v jednotlivých kategoriích.

Vedle značného růstu zájmu o účast na odborné části konference se letošní ročník vyznačoval i zájmem o poměrně široké odborné spektrum problematiky. Důkazem je, že programovou skladbu konference museli pořadatelé kromě čtyř plenárních zasedání rozčlenit do celkem devíti tématických sekcí, ve kterých proběhlo téměř devadesát odborných vystoupení.

Ucelený přehled o jednotlivých příspěvcích a průběhu konference je možné získat na webových stránkách MV ČR či na stránkách Krajského úřadu Olomouckého kraje věnovaných tomuto tématu. Pro čtenáře časopisu Veřejná správa, respektive Newsletteru, přinášíme alespoň částečný pohled do odborné části konference uvedením několika vybraných vystoupení. V dalším čísle Newsletteru přineseme ohlédnutí za akcemi, jež se konaly v souvislosti s předsednictvím České republiky v Radě EU a pak již přijdou na řadu konkrétní i aktuální agendy.

*Ing. Štěpánka Steinbachová,
ředitelka odboru
efektivní veřejné správy MV ČR*

■ Vytvoření mezinárodní partnerské sítě

Zpracovala:

Marcela Česáková,
tajemník MÚ Nový Bydžov,
manažer projektu



Projekt realizovalo Město Nový Bydžov, které má 7,2 tisíc obyvatel a je střediskovým městem pro region 17 tisíc obyvatel. Město a jeho představitelé jsou zapojeni do MAS Společná Cidlina, celá území zahrnuje 34 obcí, 2 města a celkem 26 tis. obyvatel.

Výstupy projektu byly aplikovány na území partnerů s cílem postupně zahrnout regiony. Partnerem se proto staly 4 města a ve 2 případech i navazující regiony.

Cílem projektu bylo vytvoření mezinárodní sítě kontaktů ve veřejné správě a nastartování spolupráce a výměny dobré praxe různých subjektů veřejné správy z různých částí Evropy.

Vertikálně projekt vydefinoval 4 základní oblasti veřejné správy. Horizontálně projekt propojil subjekty veřejné správy 5 zemí.

Projekt nesl název „Vytvoření sítě partnerských měst z České republiky, Slovenska, Polska, Lotyšska, Itálie a navazujících regionů“, byl financovaný Evropskou komisí z programu Evropa pro občany, akce – Aktivní občané pro Evropu, Opatření 1.2. Vytváření tematických sítí partnerských měst.

Základním kamenem projektu bylo uskutečnění mezinárodní konference, která proběhla v Novém Bydžově 8.-10. května 2008. Konference se uskutečnila pod záštitou ing. Oldřicha Vlasky, poslance Parlamentu Evropské unie, předsedy Svazu měst a obcí a výkonného předsedy Rady evropských měst a regionů. Třídenního setkání se zúčastnilo mnoho významných osobností regionálního i politického života.

V Novém Bydžově se sešlo 130 účastníků z 5 zemí Evropské unie. Na projektu participovalo celkem 7 partnerů:

- Město Nový Bydžov (Česká republika)
- Společná Cidlina (Česká republika)
- Brezno (Slovensko)
- Muránska Planina (Slovensko)
- Ciechanów (Polsko)
- Ogre (Lotyšsko)
- Cascinette dell'Inveria (Itálie)

Se všemi partnery byla předem uzavřena partnerská smlouva, která stanovovala práva, ale také povinnosti partnerů. Uzavření partnerské smlouvy také zajistí udržitelnost výstupů projektu minimálně 2 roky po realizaci.



Nejvíce účastníků konference bylo z hostitelského města – 64. Z toho 10 osob plnilo funkci řídicího a servisního týmu, konference se zúčastnilo 10 hostů politického a veřejného života, event. z podnikatelského prostředí. Další větší skupinou bylo město Brezno, se kterým má Nový Bydžov uzavřenou generální partnerskou smlouvu již od roku 2000. Další partneři byli zastoupeni vždy po 8 účastnících a to tak, aby partneři zaplnili každou stanovenou oblast veřejného života.

Účastníci pracovali v 5 skupinách tematicky zaměřených na různé oblasti veřejného života. Vedení jednotlivých delegací reprezentovali starostové, primátoři, prezidenti měst a předsedové regionů. Vedení diskutovalo zejména o cílech konference a možnostech další spolupráce. Ostatní účastníci byli předem rozděleni do oblastí, které sami reprezentovali:

- státní správa, samospráva, veřejné investice
- veřejné služby, školství, odpadové hospodářství
- sociální služby, zdravotnictví, senioři
- sport, kultura, myslivost, neziskové organizace

Každou skupinu vedl připravený speaker, jehož cílem bylo spolupracovat se zástupci partnerů na prezentacích jednotlivých podoblastí veřejného života. Každá skupina byla odlišena i barevně, což usnadnilo organizaci.

V každé skupině pracovalo kolem 20 lidí, zastoupeni byli všichni partneři. Každá delegace měla připravené prezentace zdůrazňující specifika dané oblasti každé zúčastněné země. V pracovní skupině tak měli ideální možnost diskutovat problematiku a rozdíly v jednotlivých zúčastněných zemích.

Jednacím jazykem byla angličtina, což zejména v pracovních skupinách nebylo dodrženo. V každé skupině byl k dispozici tlumočník.

Cílem projektu bylo:

- vytvořit databázi kontaktů z různých oblastí veřejného života a tuto zveřejnit na webových stránkách všech partnerů,
- přenos dobré praxe v různých oblastech veřejného života,
- diskuzí získat seznam nápadů pro další spolupráci,
- navázání osobních kontaktů
- zajistit informovanost občanů o možnostech vzájemného partnerství
- poznání kulturního dědictví

Výstupem z konference je jednak sborník všech prezentací, kterých se sešlo 21 a charakterizují specifika zúčastněných zemí v jednotlivých oblastech veřejného života. Druhým výstupem je databáze kontaktů zúčastněných partnerů, kde kontakty za každou zemi jsou rozděleny dle struktury, kterou navrhli právě účastníci. Sborník i kontakty jsou zveřejněny na webových stránkách všech partnerů a jsou tak k dispozici široké veřejnosti.

Závěry konference byly též projednány v samosprávných orgánech každého partnera. Konference tak přímo podpoří budoucí twinningové projekty, které pak umožní zcela konkrétní výměny názorů a zkušeností na aktuální témata, umožní poznání lidí a kulturních rozmanitostí, umožní navázání osobních přátelství v rámci evropských zemí.

Další informace a fotodokumentace jsou uveřejněny na stránkách: www.novybydzov.cz/konference

Inovativnost řešení

Inovativnost řešení spočívá ve vertikálním a horizontálním propojení spolupráce veřejné správy. Vertikálně spolupracovaly jednotlivé oblasti veřejné správy navzájem – v rámci projektu byly vydefinovány 4 základní oblasti, v rámci každé pak další podoblasti. Každý partner byl povinen zajistit prezentaci o všech oblastech, zákonitě tak bylo nutné komunikovat a spolupracovat navzájem. Významná také byla třídenní osobní přítomnost zástupců různých oblastí veřejné správy každého partnera na konferenci.

Horizontální spolupráci navázali účastníci konference za téměř každou oblast veřejné správy z 5 zemí Evropy. Zástupci veřejné správy všech zúčastněných partnerů mají možnost ve vybrané oblasti spolupráci dále specifikovat a prohlubovat.

Inovativnost také můžeme spatřovat v udržitelnosti projektu – databáze kontaktů osob ochotných spolupracovat i sborník prezentací jsou k dispozici široké veřejnosti na webových stránkách všech partnerů.

■ Spolupráce městských úřadů při zdokonalování kvality a implementaci modelu CAF

Zpracoval:

Ing. Tomáš Chudoba, Mgr. Kateřina Tichá

EDUKOL vzdělávací a poradenské sdružení s.r.o.

Stále častěji si při celé řadě činností, realizaci projektů a dalších aktivit uvědomujeme, jak je princip partnerství důležitý. Poskytuje mnohdy důležité informace a zkušenosti, které bychom jen těžko získávali a přitom často otevírá dveře další spolupráci. Při realizaci projektů zvyšování kvality v prostředí veřejné správy, konkrétně například mezi městskými úřady a magistráty toto platí dvojnásob a to hned z několika důvodů. Jedním z nich je poměrně široká paleta existujících nástrojů řízení kvality. V případě úřadů, které do problematiky kvality řízení teprve začínají pronikat tak může být často složité se na počátku orientovat, ale nejen to. Všechny tyto nástroje mají svá specifika a je třeba být dobře obeznámen s tím co daný nástroj nabízí a co může úřadu ve výsledku poskytnout. V tomto smyslu bývají nástroje řízení kvality často nepochopeny, ale i odsuzovány a jejich využití odsouváno na neurčito.

Partnerství může v tomto smyslu významně pomoci a nemusí se jednat nutně o partnerství na komerční úrovni, ale právě nalezení vhodného partnera v podobě jiného úřadu. Samozřejmě, že využití externí firmy má svá specifika a přináší jiné výhody. Kupříkladu při provádění výzkumů spokojenosti zaměstnanců a zákazníků, jako jednoho ze základních kroků ve zvyšování kvality, je výhodnější navázat spolupráci s externí firmou. Ta může zajistit profesionální prostředky a metodiku, téměř nulové zatížení vlastních pracovníků s přípravou a vyhodnocováním podobných šetření, ale především jistotu větší anonymity, což se významně projevuje v úspěšnosti těchto výzkumů. Vždy je důležité, na co se chceme zaměřit a čeho dosáhnout. Pokud jde o získání zkušeností, názorů a pomoci s některým z užívaných nástrojů řízení kvality, proč se nespojit s některým z úřadů, který je již využívá? Těchto úvah jsme se v minulosti drželi při realizaci projektů v Olomouckém a Moravskoslezském kraji, ve kterých celkem dvánáct městských úřadů a magistrátů společně spolupracovalo. Projekty se opíraly o vzdělávací akce a workshopy, na kterých měly změnové týmy – týmy kvality jednotlivých zapojených úřadů možnost spolupracovat a zdokonalovat své znalosti a přístupy ve zvyšování kvality nejen za pomoci modelu CAF. Zajímavým výstupem pro tento příspěvek byla zpětná vazba zúčastněných úřadů, která proběhla v rámci závěrečné konference zmiňovaných projektů. Na konferenci zazněly příspěvky všech zúčastněných městských úřadů a magistrátů, ve kterých měly možnost vyjádřit celkový přínos realizace projektu právě pro jejich úřad a jejich práci na zvyšování kvality. Dále bych proto uvedl alespoň některé úvahy z těchto vystoupení, které přiblíží, jak bylo partnerství a spolupráce vnímáno z pohledu těchto úřadů. Jednotlivé podněty se poměrně často opakovaly, proto zde budou rozděleny a dále komentovány v následujících skupinách.

Výměna zkušeností

Logicky vyplývajícím přínosem partnerství mezi několika měst-

skými úřady je výměna zkušeností, v tomto případě s aplikací modelu CAF a obecně řízením kvality. V rámci našeho projektu bylo zajímavé ale i to, že byla zapojena města ze dvou krajů. Úřady byla tato skutečnost hodnocena velice pozitivně, jelikož jim umožnila srovnání z různých pohledů. Dalším uváděným přínosem byla možnost vidět věci v souvislostech z různých stupňů řízení, ale i seznámení s některými zahraničními zkušenostmi.

Vytvoření podmínek pro sdílení informací

Aby byla vůbec výměna zkušeností možná, je pro ni třeba vytvořit podmínky. V případě realizovaných projektů tomuto sloužily vzdělávací akce a workshopy, na kterých byl vždy prostor pro diskusi a výměnu zkušeností. Vzdělávací akce se zaměřovaly na jednotlivé aspekty sebehodnocení dle modelu CAF jako práce v týmu, vyjednávání, jednotlivá kritéria modelu a jejich chápání atd. Sdílení informací a komunikace však nebyla omezena pouze na aktivity projektu, ale podařilo se je posunout i do běžných pracovních činností partnerských úřadů.

Poučení se od ostatních - dobrá praxe

Identifikace dobrých praxí a jejich převzetí ostatními partnerskými úřady byl další z často zmiňovaných přínosů partnerství v projektu. Dobré praxe se týkaly všech aspektů činností úřadů a neomezovaly se tak pouze na model CAF. Často se týkaly konkrétních činností, jako například práce sebehodnotících týmů, organizace schůzek apod. Zde je nutné zmínit i to, že partnerské úřady měly možnost navzájem sdílet sebehodnotící zprávy modelu CAF za minulá období, což především těm méně zkušeným v začátcích velmi pomohlo.

Zvýšení kvality sebehodnocení a lepší pochopení modelu CAF

Byli jsme rádi, že na závěr projektu od několika úřadů zaznělo, že díky partnerství a spolupráci s ostatními úřady se jim podařilo zvýšit kvalitu sebehodnocení. Z velké části je to vysvětlováno tím, že se podařilo prohloubit pochopení modelu CAF a jeho smyslu pro úřad. Díky vzájemné konfrontaci bylo možné alespoň částečně sjednotit výklad subkritérií modelu CAF, ale také zhodnotit úroveň sebehodnotících zpráv tak, aby byla posílena jejich vypovídací schopnost.

Nalezení lídra

Často zmiňovaným přínosem byla i skutečnost, že všechny úřady měly ve svých začátcích problém v nalezení lídra, čili někoho, s kým by se mohly poměřovat, ke komu vzhlížet, od koho se učit. V rámci realizace projektu měly úřady možnost takového partnera nalézt a využít tohoto partnerství ve svůj prospěch. Zpravidla docházelo k tomu, že lídrů nakonec bylo víc než jeden pro každý úřad. Spíše šlo o lídry v rovině jednotlivých kritérií.

Šetření spokojenosti občanů

Díky spolupráci všech partnerských úřadů se společností EDUKOL se podařilo připravit metodiku výzkumu spokojenosti občanů/zákazníků úřadů, která naplňuje požadavky modelu CAF

a která byla aplikována na všech dvanácti partnerských úřadech. Metodika byla hodnocena jako největší přínos spolupráce partnerských úřadů. Ve spolupráci s Ministerstvem vnitra ČR byla vydána souhrnná zpráva ze sociologických šetření v podobě odborné publikace s názvem *Šetření spokojenosti klientů úřadu*¹⁾.

Ostatní

Podnětů od úřadů byla spousta. Mezi některé přínosy, které nebyly zmiňovány tak často, ale přesto zdůrazňují přínos partnerství, patřila například možnost výměny členů změnových týmů mezi úřady. Některými partnerskými úřady byla využita možnost návštěv členů změnových týmů na hodnotících schůzkách druhého úřadu. I tato zdánlivě banální záležitost byla vnímána velice pozitivně a umožnila utříbení pohledu na činnost změnových týmů. Dále byla uváděna možnost definice silných a slabých stránek ve srovnání s partnerskými úřady. Posunutí úřadu na další úroveň především díky možnosti srovnání mezi partnerskými úřady a tím i zvýšení celkové kvality úřadů. Z výše uvedeného je zřejmé, jaké výhody poskytuje partnerství při zvyšování kvality ve veřejné správě. Současně tak naznačuje cestu, kterou se mohou začínající úřady vydat tak, aby mohly efektivně začít s cíleným zvyšováním své kvality.

Nelze ale přehlížet fakt, že podstatou vzniklého partnerství jako výsledku aktivit našich projektů kvality byla bezesporu i účast „třetí strany“. Nejen, že jsme byli prvním pojícím prvkem vznikajícího partnerství, ale také stranou, která celý proces moderovala, přinášela podněty k výměně zkušeností i dobrých praxí. V neposlední řadě ho celý po organizační stránce zaštiťovala, včetně náročné administrace projektů ESF. Již tato samotná skutečnost umožnila zúčastněným úřadům daleko snazší navázání kontaktů a využívání výhod, které princip partnerství při zvyšování kvality ve veřejné správě přináší.

Je jisté velice dobře, že existují způsoby, jak můžeme v České republice realizovat také díky ESF záležitosti, které mají dopad na lepší život nás všech. Na druhé straně však velmi zarážejícím faktem zůstává, jak se s prostředky ESF zachází v novém programovacím období 2007-13, které je bohužel dnes již ve své polovině. Ve své podstatě neexistuje žádná časová návaznost na předchozí projekty včetně slibovaných výzev směřovaných do kvality veřejné správy. Smutně pak tato skutečnost působí zejména v případech úřadů motivovaných zlepšovat život svých občanů.

¹⁾ Ryšavý, D., Štainer, M. *Šetření spokojenosti klientů úřadu*, MV ČR, 2008, ISBN 978-80-254-2973-0

■ Zapojení pracovníků MěÚ Jablunkov do tvorby cílů organizace

Zpracovala:

Mgr. Terezie Millerová
MěÚ Jablunkov



Městský úřad Jablunkov se systematicky zvyšováním kvality zabývá již od roku 2004, kdy jsme se zapojili do pilotního projektu MV ČR, do projektu sebehodnocení dle modelu CAF, který se stal jedním z nástrojů pro řízení na našem úřadě. Začátek byl velmi těžký, zprvu jsme měli pocit, že v příručce pro sebehodnocení rozumíme jen spojky a interpunkční znaménky, nicméně byl to první krok nikdy nekončícího procesu zlepšování. Každý rok jsme vypracovali sebehodnotící zprávu dle metodiky CAF, mimo jiné jsme se zaměřili i na kritérium „zaměstnanci“. Probíhala dotazníková šetření, jejichž smyslem bylo získat zpětnou vazbu, nové náměty a v neposlední řadě zjistit spokojenost zaměstnanců. Šetření byla anonymní, návratnost se pohybovala kolem 70%, přece jen jsme však u některých odpovědí postrádali konkrétnost, navíc jsme chtěli identifikovat současný stav a dosáhnout maximálního zapojení do procesu zlepšování a tvorby cílů organizace. Z tohoto důvodu jsme přikročili ke zmapování silných stránek a příležitostí ke zlepšování u každého pracovního místa na úřadě.

Čím bylo šetření výjimečné?

Máte-li zpracovat klasickou SWOT analýzu, obvykle postupujete od vytvoření týmů, přes společná zpracování, až k finálnímu závěru. Naše „miniswotky“, jak jsme jim začali říkat, vznikaly přesně opačně.

Na začátku stál jedinec a jeho potřeba zjistit, co považuje u své

agendy za silnou stránku a v čem vidí příležitost ke zlepšení. Tím byl vytvořen i prostor k zamyšlení nad postojem pracovníků k vlastní práci. Byl zpracován jednoduchý formulář, který byl všem pracovníkům zaslán v elektronické podobě (viz příloha č. 1). Proběhla diskuze na poradách jednotlivých odborů a byl stanoven termín odevzdání.

Během dvou týdnů vedoucí odborů takto od svých kolegů vyplněné formuláře vybrali a začala další etapa probíhající v následujících krocích:

Příloha č. 1

	<p>Přehled silných stránek a příležitostí pro zlepšování na pracovním místě</p>	<p>Městský úřad Jablunkov odbor:</p> <p>název pracovního místa:</p> <p>počet stránek:</p>
<p>Sestavil (jméno, příjmení):</p>		
<p>Datum sestavení:</p>		
<p>SILNÉ STRÁNKY</p>		<p>PŘÍLEŽITOSTI PRO ZLEPŠOVÁNÍ</p>
<p>-</p> <p>-</p>		<p>-</p> <p>-</p>

A/ Jednotliví vedoucí odborů získali přesnou zpětnou vazbu, která vycházela z odlišného přístupu, než při klasickém hodnocení či dotaznících. „Miniswotky“ poskytl vedoucím odborů velmi konkrétní podobu toho, co je pro zaměstnance důležité, v čem se domnívají, že vynikají, nakolik dokáží formulovat své vlastní silné stránky a také silné stránky celé organizace. V oblasti příležitostí pro zlepšování byly jasně definovány potřeby jednotlivých zaměstnanců.

B/ Za každý odbor byly silné stránky i příležitosti pro zlepšování sumarizovány a prezentovány vedoucími odborů a tajemníkem na společném setkání všech pracovníků úřadu. Velký přínos vidíme i ve vzájemném zvýšení informovanosti o silných stránkách a námětech ke zlepšení pro následující období mezi jednotlivými odbory organizace navzájem.

C/ Následoval další krok – sumarizace za celý úřad. Náměty jsme rozdělili na ty, které bylo možné řešit operativně (např. bločky pro okamžité odměňování) či bez jakýchkoliv finančních prostředků a náměty, které je nutné řešit po etapách, dlouhodobě či se zapojením finančních prostředků a spoluprací v rámci celé organizace (např. napojení odborů na městskou policii, omyvatelné židle na odboru sociálním, organizace vzdělávání v oblasti

teambuidingu pro lepší spolupráci odborů, apod.). Byl proveden výběr opakujících se témat, která byla vyhodnocena jako priority a zařazena do akčního plánu zlepšování na následující rok.

D/ Souběžně probíhala jednání ve skupinách pro tvorbu strategie „Občan“, „Zaměstnanec“, „Evropská unie“, „Finance“ a „Procesy“, v rámci nichž byly připravovány strategické cíle organizace. I zde bylo přihlédnuto k námětům z „miniswotek“ a některé byly přímo zapracovány do strategie organizace na rok 2009.



Mělo to smysl?

Nebyly to jen další údaje, které skončí v šuplíku?

Odpověď je jednoduchá. Zkuste to! Budete překvapeni, kolik různých nápadů a námětů se vám sejde, co všechno tato jednoduchá metoda dokáže rozkrýt. Ne vždy totiž platí myšlenka Julia Caesara:

„Co chceme, tomu také ochotně věříme a doufáme, že i ostatní si myslí, co si myslíme sami.“

■ Město Tábor - budujeme moderní úřad pro poskytování kvalitních služeb občanům

Zpracoval:

Ing. Lubomír Šrámek,
tajemník Městského úřadu Tábor



Impulsy pro budování moderního úřadu

- Vznik samospráv v 90. letech 20. století
- Reforma veřejné správy v roce 2003 a převod kompetencí
- Uspokojení potřeb občanů a poskytování kvalitních služeb
- Prestiž města a úřadu, loajalita
- Hledání nových způsobů řízení moderní, „střední firmy“ za využití moderních metod
- Možnost srovnání s jinými úřady a se zahraničím
- Pocit z dobře vykonané práce

Základní prvky naší strategie

- Komunikace uvnitř úřadu

- Odpovídající organizační struktura – úsekové uspořádání
- Stanovení kompetencí všech pracovníků
- Pravidelné porady vedení města, porady úseku i „velké porady“ s vedoucími odborů
- Pravidelná výjezdní školení s vedoucími dvakrát ročně
- Intranet, spisová služba, centrální informační systém
- Neformální setkání se zaměstnanci před Vánocemi i v létě
- Sportovní klání a soutěže

Základní prvky naší strategie

- Komunikace s občany

- Pravidelné hovory s občany již 15 let
- Besedy a veřejná setkání v různých částech města na různá témata

- Informační měsíčník – Noviny táborské radnice
- Rozšíření úředních hodin na všechny dny v týdnu
- Úřední desky a informační tabule
- Elektronická úřední deska a web
- Ankety na různá témata v novinách i samostatně
- Kulturní a společenské akce prezentují město a přinášejí možnost využití
- Podpora spolků, klubů

Základní prvky naší strategie

- Komunikace s médii

- Předcházení problémů, práce se žurnalisty a podávání informací předem
- Noviny táborské radnice – nosné médium
- Každý týden informační servis pro novináře
- Pravidelné tiskové besedy po schůzi rady města
- Informujeme o každé události
- Média jsou partnery našich akcí

Základní prvky naší strategie

- zavádění metod kvality

● Benchmarking

Metoda srovnávací

Tábor – jeden ze zakládajících členů BI v roce 2003

Tvorba parametrů – výborná příležitost poznat procesy

Sběr dat vyžaduje dobrý přístup pracovníků

Srovnávání parametrů je práce pro manažery

Dobré praxe jsou velmi důležité pro naši činnost

Setkání odborníků je dalším stupněm BI

Moderní software pro možnost analýz a projektů

Komunikace s kolegy je vysoce přínosná pro každého

● CAF

Metoda sebehodnocení poprvé v roce 2007

V roce 2009 opakované hodnocení

Pracovní tým a hodnotící tým ve stejném složení

Akční plán a úkoly z akčního plánu jsou pravidelně kontrolovány

Zapojení pracovníků je velmi důležité

● Národní síť zdravých měst a MA 21

Agenda MA 21 a Národní síť zdravých měst od roku 2008

Prozatím ve skupině D

Soutěž na logo zdravého města

Letní škola v Táboře v roce 2009

● Personální a procesní audit v roce 2008

Zadání auditu v „nerevoluční době“, ve vlastním zájmu zlepšovat se

Výsledky prezentovány na všech řídicích úrovních

● ISO 9001 a 27001

V roce 2009 bychom chtěli zavést obě hodnocení ISO jako další stupeň kvality naší práce

● Metody kvality i do škol a dalších společností města

Základní prvky naší strategie

- Nové strategické dokumenty

- Vize a dlouhodobé cíle na celé volební období 2006 – 2010 jsou pravidelně aktualizovány
- Rozpočtový výhled na další roky
- Územní plán (projednávání) se projednává nadstandardním způsobem
- Personální politika, hodnocení zaměstnanců jsou důležité nástroje pro řízení lidských zdrojů
- PR strategie je důležitý dokument pro komunikaci
- Nové Logo města a Jednotný vizuální styl v roce 2008
- Kodex firemní kultury je jistě netradiční, ale zajímavý dokument
- Nové vnitřní dokumenty (pokyny nahradily příkazy)
- Další strategické dokumenty (piliře privatizace, průmyslové zóny, atd.) v jednotném stylu pomáhají občanům s orientací v daném problému a prezentují naši práci

Základní prvky naší strategie

- Zavádění nových služeb

- Odbavovací systém na dopravně správních agendách se velmi osvědčil

- Služby občanům při placení odpadů – složenky, hromadné platby, osvěta
- Czechpoint spojený s ověřováním je skvělou službou pro občany
- Ověřování a CzechPoint je na více místech a na více budovách
- Infokoutek, informátor, infocentrum
- Elektronizace a digitalizace úřadu
- Platební terminály - možnost placení platebními kartami na pokladnách
- Úprava vnitřních prostor úřadu vytváří příjemné prostředí pro občany. V roce 2009 i hudba v reproduktorech
- Metodiky na stojanech je nápad z Jablonce, který se u nás velmi osvědčil
- Orientační systém v budovách i ve městě
- Kontaktní místo pro občany připravujeme za využití dotací

Základní prvky naší strategie

- Ekologické chování

- ekologizace úřadu již několik let podle usnesení rady města
- Separace odpadů
- Recyklovaný papír na dokumenty úřadu a na naše noviny
- Prvky moderního ekologického chování zavádíme mezi prvními
- Využívání MHD na úkor automobilů při služebních cestách
- Vozidla na CNG jsou nyní ve vozovém parku úřadu
- „zelené“ úpravy interiéru úřadu
- Osvěta v dopravních prostředcích, médiích, v úřadu
- Rozšiřujeme počet sběrných dvorů i kontejnerů
- Místo EVVO ve struktuře úřadu

Závěrečné zhodnocení

- Správná cesta začíná v komunikaci uvnitř firmy
- V komunikaci se zákazníky a médii je stále co vylepšovat
- Nesmíme usínat na vavřínech, ale trvale dbát na kvalitu
- Alespoň jedna novinka měsíčně
- Naši práci prezentuje i pořádání různých konferencí a účast v mnoha soutěžích
- Výsledky je potřeba zhodnotit v další práci a v komunálním marketingu
- Dobrý pocit z práce v moderní firmě.

■ Co přináší zákon o eGovernmentu pro praxi

Zpracoval:

Ing. Jindřich Kolář,

vrchní ředitel sekce rozvoje

a projektového řízení ICT

v oblasti veřejné správy, MV ČR



Čtyři hlavní piliře eGONA

- 1) Zákon o eGovernmentu
- 2) Základní registry
- 3) KIVS
- 4) Czech POINT



Zákon o eGovernmentu

Cíle zákona

- zefektivnit komunikaci mezi orgány veřejné moci a veřejností s využitím moderních elektronických prostředků
- vytvořit jednotný systém pro elektronické doručování orgánům veřejné moci
- sjednotit způsoby doručování orgánům veřejné moci
- umožnit autorizovanou konverzi dokumentů, tj. převod dokumentů v listinné podobě do elektronické podoby a naopak

Zákon č. 300/2008 Sb. je schválen!

- Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů vyšel ve Sbírce zákonů 19. srpna 2008
- účinnost zákona od 1. 7. 2009
- změnový zákon byl publikován pod č. 301/2008 Sb., který

novelizuje 8 souvisejících zákonů (např. zákon o správních poplatcích a některé procesní předpisy)

Zákon o elektronických úkonech

Jaký je účel datových schránek

- Datová schránka je elektronické úložiště, které slouží k:
 - doručování dokumentů orgánů veřejné moci,
 - provádění úkonů vůči veřejné moci
- Datová schránka **není** e-mail!!!
- Datová schránka **není** archiv!!!
- Zpráva dodaná přes datovou schránku plně nahrazuje doručitou zásilku, a to i do vlastních rukou

Zákon o elektronických úkonech

Dokument dodaný do datové schránky je doručen

- okamžikem, kdy se do datové schránky přihlásí osoba mající dle svého oprávnění přístup k doručené zprávě
- nepřihlásí-li se oprávněná osoba ve lhůtě 10 dnů ode dne dodání do datové schránky, považuje se dokument za doručený posledním dnem lhůty

Autorizovaná konverze dokumentů

- úplné převedení dokumentu v listinné podobě do podoby elektronické a naopak
- dokument, který provedením konverze vznikl, má stejné právní účinky jako ověřená kopie dokumentu
- autorizovanou konverzi jsou oprávněny provádět pouze k tomu zákonem oprávněné subjekty – kontaktní místa veřejné správy nebo „jiné“ orgány veřejné moci
- nepotvrzuje se správnost ani pravdivost údajů, pouze jejich shoda (obdoba vidimace)

Obsah připravovaných vyhlášek

Vyhláška o stanovení podrobností provádění autorizované konverze dokumentů

- technické náležitosti scannerů a tiskáren pro autorizovanou konverzi
- přípustné formáty dokumentů pro autorizovanou konverzi na CzechPOINTech

Vyhláška o podrobnostech přístupu do datové schránky

- náležitosti přístupových údajů pro přihlašování do datových schránek (tvar uživatelského jména a hesla)
- požadavky na elektronické prostředky pro přihlašování do datových schránek (např. čipové karty vydávané bankami)
- způsob tvorby identifikátoru datové schránky
- Návrhy vyhlášek jsou připravovány ve spolupráci s řešiteli ISDS a aplikace pro CzechPOINT, jimž jsou především určeny.
- 30. 5. 2009 předpoklad publikace platných vyhlášek

Informační systém datových schránek (ISDS)

- správce MV ČR
- provozovatel Česká pošta s.p.
- v současné době probíhá realizace budování ISDS
- dojednává se smluvní vztah mezi správcem a provozovatelem ISDS

Vzájemná propojenost datových schránek a spisových služeb

- Ministerstvo vnitra ČR, za účelem stanovit **jednotný standard komunikace mezi spisovými službami a datovými schránkami**, připravilo ve spolupráci s vybranými dodavateli spisových služeb dokument „Návrh funkcí webových služeb pro komunikaci mezi ISDS a SS“
- 19. 12. 2008 podepsáno memorandum o spolupráci mezi Ministerstvem vnitra ČR a zástupci výrobců elektronických spisových služeb z hlediska propojení datových schránek a spisových služeb

Informační kampaň MV SPUŠTĚNA

- <http://www.egoncentrum.cz/> - „portál“ (rozcestník) k projektům eGON
- <http://www.datoveschranky.info/> - informační web o datových schránkách
- <http://www.institutpraha.cz/> - Institut pro místní správu Praha bude zajišťovat potřebné školení

Datové schránky ROAD SHOW

- Ministerstvo vnitra spolu s magazínem eGovernment odstartovalo řadu seminářů, které se konají ve městech po celé ČR
- program seminářů je identický
- dopoledne náměstek ministra vnitra Mgr. Zdeněk Zajíček podrobně vysvětlí samotnou podstatu a důvod zavedení datových schránek
- odpoledne bude věnováno technickým nárokům kladeným na jednotlivé subjekty
- Podrobnosti na www.egovernment.cz/schranky

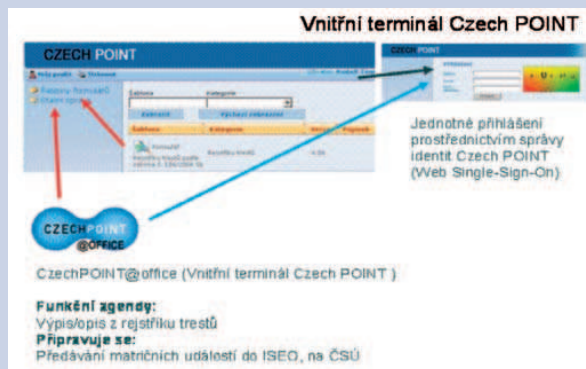
Implementace eGovernmentu

- financování zajištěno prostřednictvím finančních možností fondů EU
- Integrovaný operační program (IOP) pro územní samosprávné celky
- Operační program lidské zdroje a zaměstnanost (OPLZZ)
- uvedené finanční zdroje a z nich vyplývající projekty předpokládají finanční spoluúčast žadatele (kofinancování) ve výši 15% celkového rozpočtu projektu
- Více informací <http://www.mvcr.cz/strukturalni-fondy.aspx> nebo v dokumentu „Strategie implementace eGovernmentu v území“ ke stažení z www.egoncentrum.cz

Funkce CzechPOINT@office

(vnitřní terminál Czech POINT)

- Využití stávající infrastruktury Czech POINT pro důvěryhodné přihlášení úředníků (správa identit CzP) prostřednictvím tokenu
- Využití agend centrálního Czech POINTu pro vnitřní použití na úřadu – typicky elektronický výpis z Rejstříku trestů, později SKD nebo samostatné výpisy nutné pro veřejné soutěže...
- Příprava pro zajištění zákona 300/2008 Sb. tj. zejména jednotný frontend zajišťující konverzi dokumentů a přístup k ověření autenticity digitálního dokumentu nebo ověřovací doložky listinného dokumentu vzniklého konverzí.



Konverze na CzechPOINT@office

- Přináší jednotný frontend pro zajištění konverzí (zejména z listinné podoby do digitální pro další zpracování) u úředníků, kteří mají oprávnění (zkoušky způsobilosti)
- Přináší pro každého úředníka nástroje pro verifikaci dokumentů vzniklých konverzí
- Umožňuje odesílat digitální dokumenty formou datových zpráv do systému datových schránek

Schéma konverze na Czech POINT I.

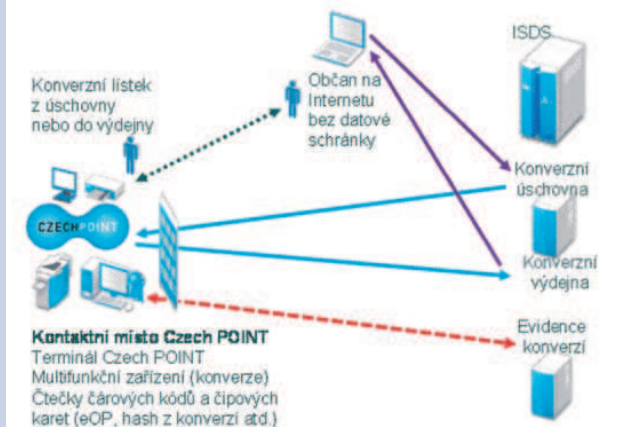


Schéma konverze na Czech POINT IIa.

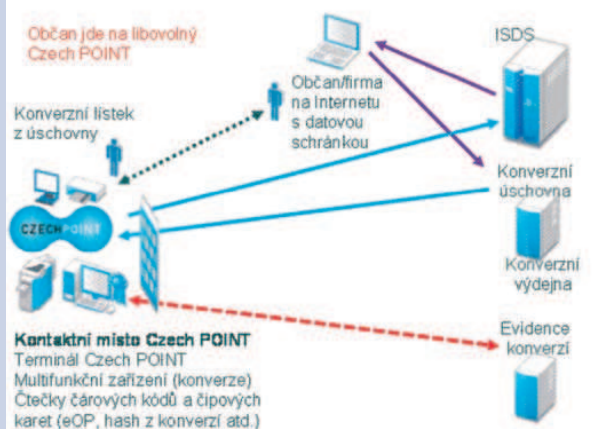


Schéma konverze na Czech POINT IIb.

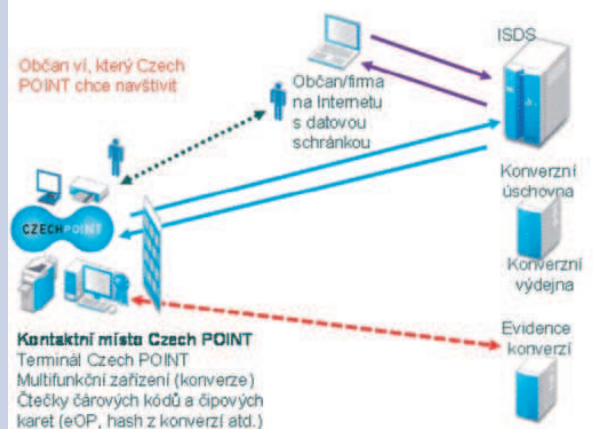
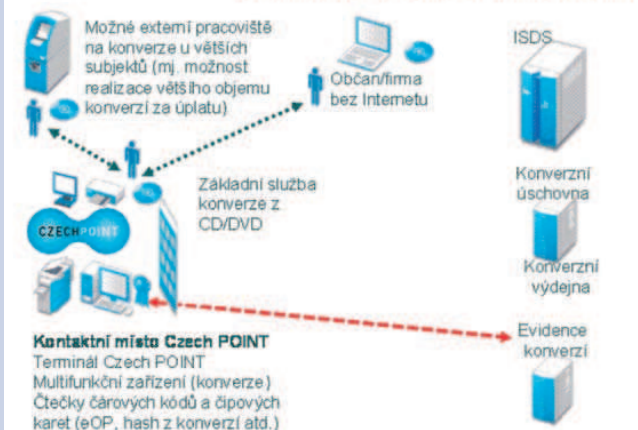


Schéma konverze na Czech POINT III.



Efektivní veřejná správa – Newsletter 1/2009

Připravuje odbor efektivní veřejné správy Ministerstva vnitra ČR, náměstí Hrdinů 3, 140 00 Praha 4. Ředitelka odboru Ing. Štěpánka Steinbachová steinbachova@mvcz.cz; za oblast kvality ve veřejné správě dále v rámci odboru odpovídají Mgr. Karel Blaha, tel. 974 816 273, blaha@mvcz.cz a Mgr. Veronika Vovsíková, tel. 974 816 393, veronika.vovsikova@mvcz.cz. Toto číslo newsletteru připravili Ing. Antonín Kaňa a PhDr. Jan Tretera. Vychází čtyřikrát za rok jako příloha čtrnáctideníku Veřejná správa.