

**Ceny Ministerstva vnitra za kvalitu a inovaci ve veřejné správě
ročník 2010**

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA Z ŘEŠENÍ

- ☐ **bronzového stupně ceny**
☐ **stříbrného stupně ceny**
☒ **inovace**

(zatrhněte cenu, o jakou soutěžíte)

1. Název řešení:

Zavedení komunikačního systému GOVER-INFO na platformě Lotus Notes

2. Autor zprávy:

Jméno: Ing. Stanislav Zemánek
Funkce: tajemník městského úřadu
Organizace: Město Moravská Třebová
Telefon: 461353127
E-mail: szemanek@mtrebova.cz

3. Organizace, kde bylo řešení aplikováno:

Město Moravská Třebová

4. Popis řešení

4.1 Podstata řešení:

Podstatou řešení bylo zavedení komunikační platformy Lotus Notes a systému aplikací pro úřady GOVER-INFO (dále jen *systém*) s cílem zefektivnit komunikaci v rámci úřadu i ve vztahu k příspěvkovým organizacím a zkvalitnit řídicí činnost.

4.2 Důvod a cíle řešení (včetně doložení jejich měřitelnosti):

Důvodem uvedeného řešení byla snaha sjednotit, zpřehlednit a následně zužitkovat používání informací v rámci pracovního chodu městského úřadu i činnosti města a to na bázi zavedení prvků manažerského řízení.

Cíle řešení:

- Sjednocení a formalizace informací a komunikace uvnitř a vně městského úřadu, řízení toku informací
- Snadná dostupnost a distribuce informací
- Efektivní správa tzv. nestrukturovaných dat (získávání, zpracovávání, sdílení, sledování, vyhodnocování, zabezpečení dat)
- Zkvalitnění vnitřního řízení úřadu a poskytování informací, řízení úřadu procesním způsobem - workflow
- Dokladovatelnost pracovního procesu (geneze aktivity)
- Evidence, sledování a vyhodnocování jednotlivých řídicích a organizačních činností
- Bezpečnost a přehlednost dokumentů

4.3 Implementace řešení:

- zainteresované strany
 - starosta, místostarostové
 - zaměstnanci města Moravská Třebová, zařazení do městského úřadu
 - velitel městské policie
 - ředitelé příspěvkových organizací města Sociální služby města, Kulturní služby města
 - ředitelka Technických služeb Moravská Třebová s.r.o.
 - OR-CZ Moravská Třebová (implementátor)
- odpovědnost za řešení
 - pracovní tým ve složení: místostarosta, tajemník, vedoucí oddělení informačních technologií, manažer ekonomického rozvoje
- podpora řešení ze strany vedení
 - realizace projektu byla doporučena vedením města a následně schválena radou města
 - zastupitelstvem města byly schváleny finanční prostředky na vlastní realizaci projektu
 - průběh realizace projektu byl pravidelně projednáván na poradách vedení města
 - důležitá byla podpora ze strany starosty a místostarosty v průběhu zavádění i následného rozvoje systému
- podpora řešení ze strany zaměstnanců
 - ve fázi zavádění pochopení a podpora především ze strany vedoucích zaměstnanců, která u řady z nich přerostla v aktivní přístup (návrhy na úpravy modulů, požadavky na tvorbu nových aplikací)
 - po počáteční nedůvěře rutinní užívání všemi zaměstnanci, oceňování přínosu systému
- překážky
 - počáteční nedůvěra až nechuť zaměstnanců
- úspěchy
 - rutinní užívání všemi zaměstnanci v rámci městského úřadu a řediteli určených organizací města
 - k 30.10.2010 rutinní užívání 15 aplikací, většina z nich upravená na naše podmínky, 3 aplikace vytvořené na zakázku. Jedná se o následující aplikace:
 - Pošta – e-mailová pošta včetně osobních kontaktů a osobního kalendáře uživatele
 - Kontakty – komplexní databáze kontaktů na partnery organizace s úzkou vazbou na Aktivitu
 - Aktivita – podpora projektového řízení s kompletní databází dokumentace (životního cyklu projektu), nejširší provazba na ostatní aplikace (porady, úkoly, smlouvy)
 - Porady - komplexní plánování, evidence a dokumentace průběhu porad s vazbou na úkolovou databázi
 - Úkoly - zadávání, sledování a kontrola úkolů v rámci pracovní skupiny nebo v rámci celé organizace včetně jejich vyhodnocování (schválení řešení zadavatelem)
 - Rezervace prostředků – rezervace zasedacích místností, projektorů, flipchartů, ...
 - Smlouvy – připomínkování, schvalování a evidence veškerých smluv včetně jejich uložení v digitalizované podobě
 - Vnitřní předpisy - připomínkování, schvalování a evidence obecně závazných vyhlášek a nařízení města a vnitřních předpisů včetně distribuce a prokazatelného seznámení se dotčenými zaměstnanci s daným předpisem, uložení v digitalizované podobě
 - Interní nástěnka – vzájemné poskytování informací pro i mezi zaměstnanci
 - Připomínkový proces – koordinovaná stanoviska a vyjadřování dotčených orgánů v rámci úřadu k záměrům investorů (na zakázku)
 - Kontroly – plánování, schvalování, informace o průběhu kontrol a evidence výstupů z kontrol (na zakázku)

- Helpdesk - sběr, vyhodnocování a řešení veškerých interních požadavků zaměstnanců
- Audity - plánování, příprava, vlastní prověření a evidenci interních auditů v oblasti bezpečnosti informací
- Řízení neshod - řízení neshod, nedostatků a doporučení souvisejících s bezpečností informací
- Kalendář událostí – společný kalendář akcí na veřejném prostranství a ve veřejně přístupných budovách města (na zakázku)

5. Výsledky řešení

- Jaké byly hlavní výsledky (uvést pokud možno kvalitativní i kvantitativní ukazatele)?
 - Cíle řešení, uvedené v odstavci 4.2, byly vyhodnoceny jako dosažené podle stanovených následujících ukazatelů:
 1. Existence a využívání centrálního úložiště nestrukturovaných dat s jejich jednoduchou dostupností
 2. Efektivnější a průhlednější tok informací v rámci interní komunikace
 3. Efektivnější manažerská podpora řízení – manažeři mají ucelené informace o všech aktivitách města
 4. Plná integrace aplikací s osobními schránkami, úkoly a kalendáři uživatelů
 5. Plná integrace s mobilními prostředky (PDA, mobilní telefony...)
 6. Zvýšení produktivity práce
 7. Zpřehlednění evidence partnerů, osob, kontaktů a aktivit
 8. Sjedení kompletní agendy úkolů v celé hierarchii organizace
 9. Zefektivnění organizace a řízení porad
 10. „Bezpapírová“ kancelář
 11. Uchovávání, zpracovávání a řízení toku dokumentů (workflow a document management)
 12. Zvýšení bezpečnosti - řízení přístupových práv, šifrovací mechanismy apod.
- Jaké nástroje pro jejich měření jste použili a jak hodnověrné jsou důkazy?
 - hodnocení stanovených ukazatelů provedl pracovní tým pro implementaci systému dle faktického stavu se závěrem, že tyto ukazatele byly splněny a stanovené cíle byly dosaženy
 - důkazy jsou hodnověrné – lze ověřit v informačním systému městského úřadu
- Vyskytly se nějaké specifické faktory, které mohly ovlivnit úspěch tohoto řešení?
 - počáteční nedůvěra zaměstnanců – pokud by nebyla překonána, tak by mohla zhatit úspěšnou realizaci projektu
- Projevil se nějaký vedlejší negativní či pozitivní účinek?
 - vedlejší negativní účinek se neprojevil
 - za vedlejší pozitivní účinek lze považovat mj. propagaci města v rámci předvádění systému zájemcům ze sektoru veřejné správy, dále jisté uspokojení zaměstnanců ze zvládnutí na první pohled náročného systému

6. Inovativnost a přenositelnost dobré praxe¹

- V čem spočívá inovativnost tohoto řešení? Jak se liší od jiných či podobných aplikací/přístupů?

Systém GOVER-INFO na platformě Lotus Notes přinesl do činnosti úřadu prvky manažerského řízení, sjednotil, zpřehlednil a zužitkoval používání informací v rámci pracovního chodu městského úřadu i činnosti města. Zásadním způsobem změnil kvalitu řízení úřadu a v současné době poskytuje vedení města, městského úřadu a příspěvkových organizací dostatek kvalitních informací pro rozhodování a tím zvyšuje výkonnost a efektivitu řízení.

¹ Vyplní pouze uchazeč o cenu MV za inovaci ve veřejné správě

Dle našich informací je uvedený systém používán v podnikatelské sféře, rozsah a úroveň našeho využívání považujeme v oblasti veřejné správy za zcela ojedinělý. Jiné používané systémy nedosahují komplexnosti a kvality systému Lotus Notes a používaných aplikací.

- Může být/bylo již toto řešení přeneseno/aplikováno v jiné organizaci či sektoru? Pokud ano, které jeho základní prvky? Nebo jste v tomto případě sami využili dobrou praxi od jiných organizací?

Při aplikaci tohoto systému jsme vycházeli ze zkušeností komerčního sektoru (především firmy OR-CZ Moravská Třebová), ve veřejném sektoru je dle informací implementátora využíván minimálně. Na základě našich zkušeností s jeho zaváděním a na základě našeho stávajícího masivního rutinního užívání je jeho nasazení v oblasti veřejné správy významným přínosem pro zvýšení efektivity její činnosti především v oblasti řízení.

- Jaké nejdůležitější poznatky/zkušenosti jste při realizaci řešení získali?

K nejdůležitějším zkušenostem patří:

- tam, kde je používání informačních technologií na dobré úrovni, je zavedení systému jednodušší a zaměstnanci akceptované (a systém používán!)
- Jaké je Vaše doporučení pro ty, kteří se zajímají o implementaci tohoto řešení ve své organizaci?
 - nejdříve je třeba získat pro řešení vedení města – systém je poměrně finančně náročný
 - následně vést soustavnou pozitivní a trpělivou kampaň vůči zaměstnancům
 - nasazování jednotlivých aplikací by mělo být postupné, nicméně ve svém výsledku komplexní, aby byly pokryty všechny základní činnosti organizace
 - jednotlivé aplikace je třeba posuzovat z hlediska specifik a potřeb organizace, následně požadovat jejich případné úpravy
 - nejvíce času věnovat nasazení prvních aplikací (školení, jednoduché metodiky, garanti na jednotlivých odborech, individuální konzultace)
- Souhlasíte s prezentací Vašeho řešení na nadcházející Národní konferenci kvality ve veřejné správě a v časopise Veřejná správa jakožto s prezentací dobré praxe?

Ano.

7. Přílohy

Datum: 27.10.2010

Podpis: Ing. Stanislav Zemánek

Pozn.: V případě ceny udílené za implementaci modelu CAF musí být přílohou závěrečné zprávy sebehodnotící zpráva CAF a na ni navazující akční plán zlepšování. Sebehodnotící zpráva musí obsahovat popis naplnění minimálních kritérií pro udělení daného stupně Ceny MV za model CAF.

Pokud jsou výše uvedené informace součástí sebehodnotící zprávy, lze na ně pouze odkázat.