

**Ceny Ministerstva vnitra za kvalitu a inovaci ve veřejné správě  
ročník 2012**

**ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA Z ŘEŠENÍ**

- ☐ bronzového stupně ceny  
☐ stříbrného stupně ceny  
☒ inovace

(zatrhněte cenu, o jakou soutěžíte)

**1. Název řešení:**

**Elektronické zpracování požadavků - evidence v databázi akcí**

**2. Autor zprávy:**

Jméno: Ing. Radmila Nováková  
Funkce: vedoucí odboru stavebního řádu a územního plánování  
Organizace: Městský úřad Studénka  
Telefon: 556 414 330  
E-mail: [novak@mesto-studenka.cz](mailto:novak@mesto-studenka.cz)

**3. Organizace, kde bylo řešení aplikováno:**

Městský úřad Studénka

**4. Popis řešení**

**4.1 Podstata řešení:**

1. Vytvoření vlastního elektronického datového souboru – úložiště požadavků (databáze v aplikaci Excel), umožňujícího transparentní nakládání s návrhy – evidenci a možnost dohledání aktuálního stavu,
2. propojení systému s metodikou – aktualizovaným vnitro-organizačním předpisem (vnitroorganizační směrnice) a procesní mapou – pracovní instrukcí pro práci a obsluhu navrženého řešení,
3. odstranění nákladů na tisk a kopírování.

**4. 2 Důvod a cíle řešení (včetně doložení jejich měřitelnosti):**

- Stanovení jednotného postupu zaznamenávání požadavků občanů a jiných subjektů směřovaných městu Studénka (MěÚ) včetně jeho propojení s vnitro-organizačním předpisem,

- zabezpečení transparentního nakládání prováděním konverze záznamu, evidence a komunikace z tištěné podoby do podoby elektronické pomocí běžně dostupných softwarových prostředků, zaznamenávání vyjádření a podpisů příslušných osob formou *sledovaných změn*,
- vytvoření uživatelsky jednoduché a srozumitelné centrální databáze požadavků s interaktivním propojením prostřednictvím *hypertextových odkazů* na dílčí evidenční listy (detailní informace o požadavku – popis, lokalizace, nákladnost, žadatel, osoba evidující požadavek apod.), a využívané dále pro přípravu rozpočtu města a strategického plánu „Programu rozvoje města“,
- umožnění neomezeného přístupu do datového souboru z kteréhokoliv PC na úřadě.

Zvolené řešení z hlediska měřitelnosti inklinuje spíše ke kvalitativnímu než ke kvantitativnímu pojetí. I z tohoto hlediska je měřitelnost velmi obtížná. Lze ji však spatřit např. v úspoře finanční (náklady na tisk a kopírování, jelikož veškerá práce s požadavky probíhá výhradně v elektronické podobě), úspoře časové (dohledávání z kteréhokoli místa).

#### **4.3 Implementace řešení:**

- Zainteresované strany
  - občané a jiné subjekty (při podávání svých požadavků a potřeb v oblasti oprav, údržby a rekonstrukce majetku či nových investic) – vyplnění formuláře *Záznam požadavku* (viz Příloha č. 1 směrnice),
  - zaměstnanci MěÚ (při vyplnění formuláře *Záznam požadavku* a formuláře *Informace k požadavku*), ADMINISTRÁTOR při zpracování požadavků a správě centrálního registru požadavků, při přípravě a organizaci porady uvolněných členů zastupitelstva k projednání požadavků),
  - vedení města – uvolnění členové zastupitelstva (doporučení/nedoporučení požadavků radě města, příprava rozpočtu),
  - rada města (při rozhodování o vyřazení, evidování či realizaci požadavků, příprava rozpočtu),
  - zastupitelstvo města (při rozhodování o uvolnění/neuvolnění finančních prostředků k realizaci požadavků, příprava a schvalování rozpočtu),
  - pracovní skupina pro přípravu a zpracování Programu rozvoje města.
- Odpovědnost za řešení  
Odpovědnost je definována pracovní instrukcí (viz Příloha č. 2 směrnice).
- Podpora řešení ze strany vedení  
Řešení je ukotveno vnitro-organizačním předpisem a to Vnitroorganizační směrnicí MěÚ č. SM/23/2010/RMI Požadavky a zásobník akcí.
- Podpora řešení ze strany zaměstnanců

Náměty ze strany zaměstnanců zapracovány do vnitro-organizačního předpisu v rámci přípravné fáze.

#### - Překážky

Překážky a ohrožení spočívaly např. v rozdílnosti verzí softwarových prostředků u jednotlivých zaměstnanců (např. nefunkčnost některých odkazů apod.). Byla zapotřebí dílčí školení a sladění jednotného užívání. Ze začátku byly zaznamenány komplikace s pochopením funkčnosti a ovládáním zvoleného řešení. Průběžným zlepšováním uživatelských znalostí zaměstnanců byly překážky odbourány a softwarové prostředky průběžnou obnovou sladěny.

#### - Úspěchy

Funkční, transparentní a flexibilní nakládání s požadavky občanů a jiných subjektů se zakotvením ve vnitro-organizačním předpisu. Odstranění potřeby tisku → snížení provozních nákladů na tisk a kopírování.

## 5. Výsledky řešení

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

#### - Jaké byly hlavní výsledky (uvést pokud možno kvalitativní i kvantitativní ukazatele)?

Aktuálně zaevidováno celkem 451 požadavků.

V období 9/2011 – 9/2012 byly uskutečněny 3 porady uvolněných členů zastupitelstva s doporučením pro radu města s následným předložením příslušných materiálů Radě města Studénky. Radě města Studénky bylo ve výše uvedeném období předloženo celkem 10 požadavků.

Celkový počet zaznamenaných požadavků za období 9/2011 – 9/2012 - 10,

z toho: celkový počet zařazených požadavků – 10,

z toho: celkový počet požadavků navržených k realizaci – 10 (zapracováno do návrhu rozpočtu pro rok 2013),

z toho: celkový počet realizovaných požadavků – 0.

- Jaké nástroje pro jejich měření jste použili a jak hodnověrné jsou důkazy?  
Řešení inklinuje spíše ke kvalitativnímu než kvantitativnímu řešení. Statistika je sledována dle četností v absolutním vyjádření.
- Vyskytly se nějaké specifické faktory, které mohly ovlivnit úspěch tohoto řešení?  
Řešení bylo zpracováno a aplikováno vlastním zpracováním dle potřeb organizace. Specifické faktory, které by mohly ovlivnit úspěch řešení nebyly zaznamenány.
- Projevil se nějaký vedlejší negativní či pozitivní účinek?  
Byly zaznamenány pouze dílčí průvodní jevy (např. uživatelské dovednosti či schopnosti zaměstnanců, případně softwarové záležitosti), které byly průběžně operativně řešeny a odstraňovány. V průběhu zavádění řešení četní zaměstnanci navrhli možné změny ke zlepšení (některé byly zapracovány do aktualizace vnitřního předpisu).

## **6. Inovativnost a přenositelnost dobré praxe<sup>1</sup>**

- V čem spočívá inovativnost tohoto řešení? Jak se liší od jiných či podobných aplikací/přístupů?  
Řešení bylo navrženo a následně aplikováno do pracovních procesů organizace jako jedinečné, nezávislé a individuální, zohledňující potřeby organizace s možností následných úprav pro jeho zlepšení. Podobnost s řešeními v jiných organizacích nelze co do obsahu a pojetí vyloučit, avšak náš způsob zpracování co do formy a užití funkčních prostředků je zcela jistě jedinečný.
- 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?  
Řešení má jeden hlavní cíl, kterým je agenda požadavků a práce s požadavky výlučně v elektronické podobě k dosažení finančně a časově úspornějšího a rychlejšího a transparentního pracovního postupu. Forma a způsob řešení může být však odlišná při respektování daných potřeb a podmínek organizace. Domníváme se, že lze dané řešení využít nejen ve veřejném sektoru, ale také v sektoru soukromém (např. při evidenci potřeb a požadavků na údržbu či investice vlastního majetku, popřípadě také v oblasti předvýroby či výroby).
- Jaké nejdůležitější poznatky/zkušenosti jste při realizaci řešení získali?  
Rozšíření uživatelských znalostí u zaměstnanců MěÚ: hypertextové elektronické odkazy, sledované změny, konverze dokumentů z formátu DOC do formátu PDF, četné funkce v aplikaci Excel (filtrace, souhrny apod.).
- Jaké je Vaše doporučení pro ty, kteří se zajímají o implementaci tohoto řešení ve své organizaci?

---

<sup>1</sup> Vyplní pouze uchazeč o cenu MV za inovaci ve veřejné správě

Předmětné řešení může být vhodným vodítkem pro vlastní zpracování obdobné databáze u případných zájemců zvláště v komunální sféře. Zpracování vyžaduje pouze základní uživatelské schopnosti a lze jej aplikovat běžnými softwarovými prostředky (Microsoft Office - Word, Excel; Adobe Reader). Je finančně a časově nenáročné. Lze jej přizpůsobit potřebám uživatele.

- Souhlasíte s prezentací Vašeho řešení na nadcházející Národní konferenci kvality ve veřejné správě a v časopise Veřejná správa jakožto s prezentací dobré praxe?

Ano, souhlasíme.

## 7. Přílohy

Vnitroorganizační směrnice MěÚ č. SM/23/2010/RMI Požadavky a zásobník akcí

datum: 23.10.2012

podpis: Ing. Radmila Nováková

**Pozn.:** V případě ceny udílené za implementaci modelu CAF musí být přílohou Závěrečné zprávy Sebehodnotící zpráva CAF a na ni navazující Akční plán zlepšování, případně vyhodnocení plnění předchozího Akčního plánu 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.