



ZDRAVÁ MĚSTA, OBCE, REGIONY  
ČESKÉ REPUBLIKY



# STRATEGICKÉ ŘÍZENÍ A KVALITA MĚST

---

**Sekce Národní sítě Zdravých měst ČR**

Praha, 19. května 2016

[www.ZdravaMesta.cz/strateg-sekce2016](http://www.ZdravaMesta.cz/strateg-sekce2016)



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

*Podpořeno finančními prostředky  
Evropského sociálního fondu, které byly na  
realizaci projektu poskytnuty z Operačního  
programu Zaměstnanost.*



# Referenční model řízení městského úřadu

Mgr. Zdeněk Opálka  
[www.breclav.eu](http://www.breclav.eu)



Třetí největší město Jihomoravského kraje, subregionální centrum díky dopravní infrastruktuře a blízkosti Lednicko-valtického areálu, památky UNESCO.

- Počet obyvatel města: **25 454**
- Počet obcí ve správním obvodu ORP: **18**
- Počet obyvatel správního obvodu ORP: **60 616**
- Počet zaměstnanců úřadu: **165**
- Počet zřízených organizací a org.složek: **17**
- Počet podnikatelů **10 536**
- Počet platných živnostenských oprávnění **16 193**



# Vize úřadu

**„SLUŽBA LIDEM SPOLEČNĚ“**

**Je to náš zájem a respekt, které lidé očekávají.**

**Je to naše pomoc a ochota, kterou dostávají.**

**Je to naše znalost a profesionalita, která nachází řešení.**

**Je to naše loajalita a odpovědnost k dodržování pravidel.**

**Je to Vaše důvěra v naše schopnosti.**



## Před pěti lety jsme si začali klást následující otázky...

Víme, kdo na úřadě vykonává jakou činnost a jsme si jisti, zdali veškeré činnosti úřadu jsou někým vykonávány?

Máme tyto činnosti zakotveny v popisu pracovní činnosti se stanovením odpovědností a požadovaných kompetencí?

Máme v souladu každodenní práci se strategickými cíli města a úřadu?



## Co následovalo...

- Projekt z výzvy č. 89 OP LZZ
- Strategické dokumenty
- Procesní modelování ve vazbě na řízení lidských zdrojů
- Implementace softwarového nástroje
- Využití Referenčního modelu řízení úřadu a jeho sdílení s ostatními zájemci



# Proč využíváme Referenční model

- **První impuls (2015)** – potřeba propojit výstupy několika projektů z výzvy 89 do jednoho funkčního a udržitelného systému
- Strategické řízení
- Procesní řízení
- Řízení výkonu
- Řízení kompetencí



## Proč využíváme Referenční model

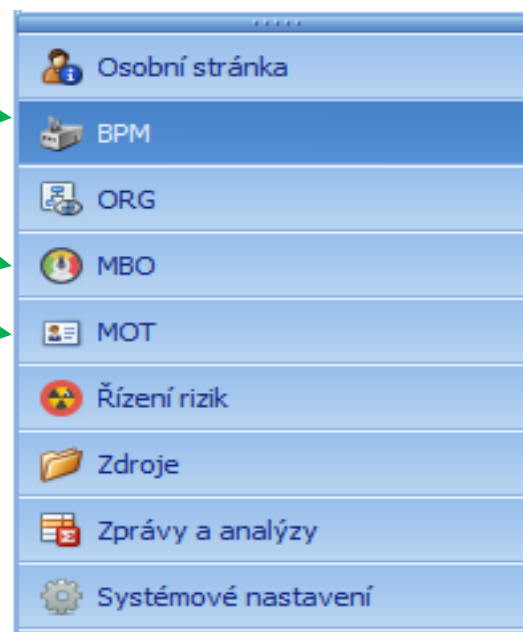
- **Druhý impuls (2015)** – příležitost „bezbolestně“ implementovat standard Agendy 121 – Živnostenské podnikání do praxe úřadu
- **Aktuálně** – příležitost trvale sdílet know-how v oblasti řízení kvality, řízení rizik, standardizace agend a dalších nástrojů řízení města.





Město Břeclav postupně implementuje všechny základní moduly Referenčního modelu v systému ATTIS

- Řízení procesů
- Řízení výkonnosti
- Řízení kompetencí
- Řízení rizik (nové)





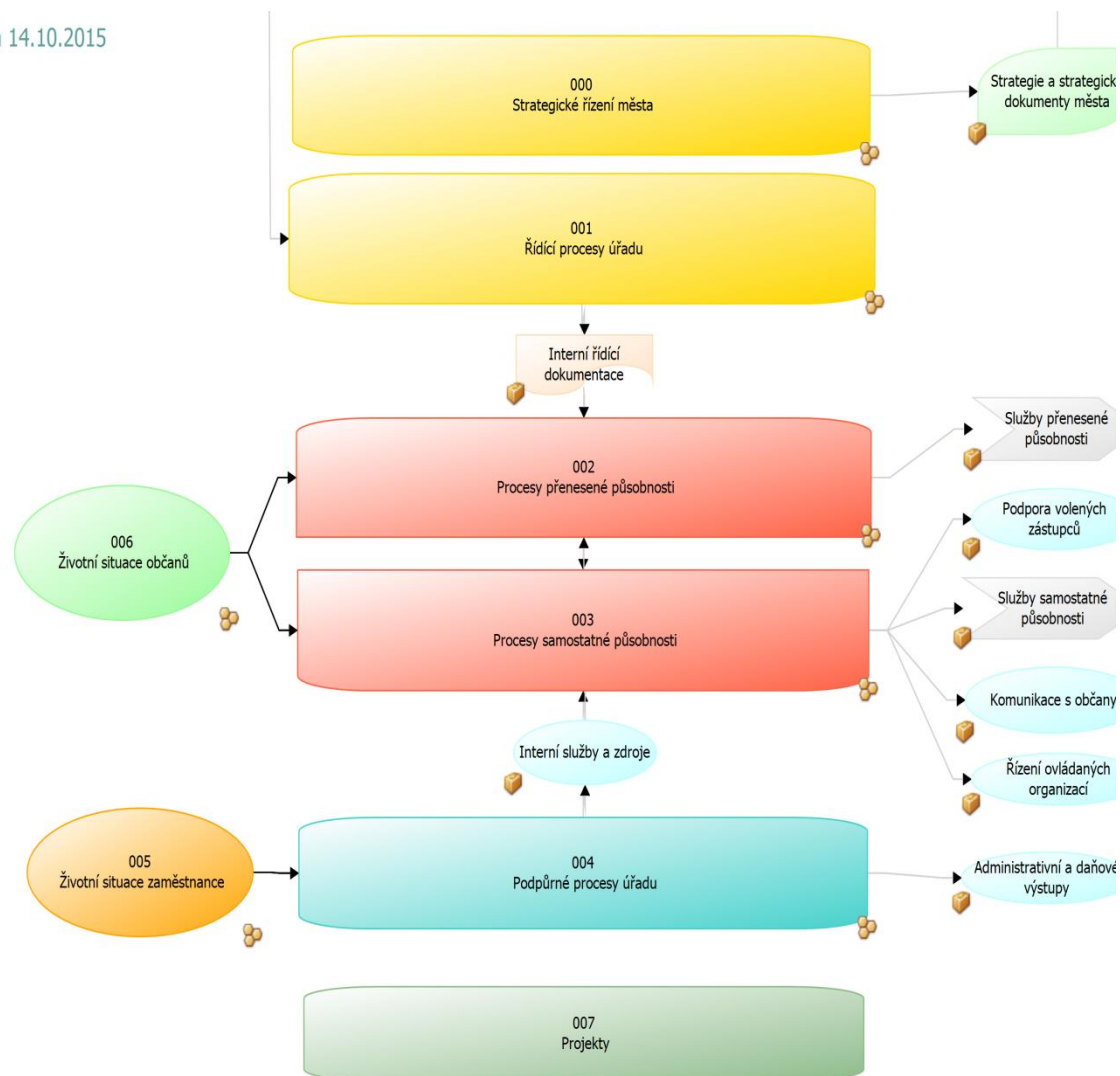
# Řízení procesů

- Vytvořen procesní model
- Přenesená působnost - doplněny jednotlivé činnostní role ve vazbě na číselníky agend z ministerstva
- Agenda 121 – Živnostenské podnikání je rozepsána podrobně až do jednotlivých procesních kroků
- Ostatní procesy budou doplněny postupně, rozpis na procesní kroky zatím pouze u vybraných



# Procesní model Mapa

Data 14.10.2015





# Procesní model - Tabulka

Číslo procesu	Název
-	Refereční model
+	Nové procesy OŠKMS
000	Strategické řízení města
001	Řídící procesy úřadu
002	Procesy přenesené působnosti
003	Procesy samostatné působnosti
004	Podpůrné procesy úřadu
005	Životní situace zaměstnance
006	Životní situace občanů
007	Projekty
xx	Legenda - typy zdrojů
xx	Legenda - typy procesních kroků



## Procesní model – přenesená působnost Agendy a činnostní role

+ 000	Strategické řízení města	Řídící - procesní oblast
+ 001	Řídící procesy úřadu	Řídící - procesní oblast
- 002	Procesy přenesené působnosti	Přenesená působnost - agenda
- A1023	Státní občanství České republiky	Přenesená působnost - agenda
CR11204	nabývání SO ČR narozením - matriční úřady	Přenesená působnost - agenda
CR11205	nabývání SO ČR určením otcovství - matriční úřady	Přenesená působnost - agenda
CR11206	nabývání SO ČR osvojením - matriční úřady	Přenesená působnost - agenda
CR11207	nabývání SO ČR nalezením na území ČR - matriční úřady	Přenesená působnost - agenda
CR11210	poskytování stanovisek obecnými úřady k žádostem o udělení S...	Přenesená působnost - agenda
CR11211	poskytování stanovisek obcí s rozšířenou působností k žádostem...	Přenesená působnost - agenda
+ A1028	Správa, evidence a dozor v oblasti mírového využívání jaderné ...	Přenesená působnost - agenda



## Agenda 121

- Brno spolu s 29 dalšími OVM zařazena do Projektu „Pilotní ověření standardizace – Agenda 121: Živnostenské podnikání
- Sběr dat prostřednictvím webové aplikace
- Využití nástrojů z projektu č. 89 výzvy OP LZZ
- Dekompozice agendy a její zapracování do referenčního modelu CIEM

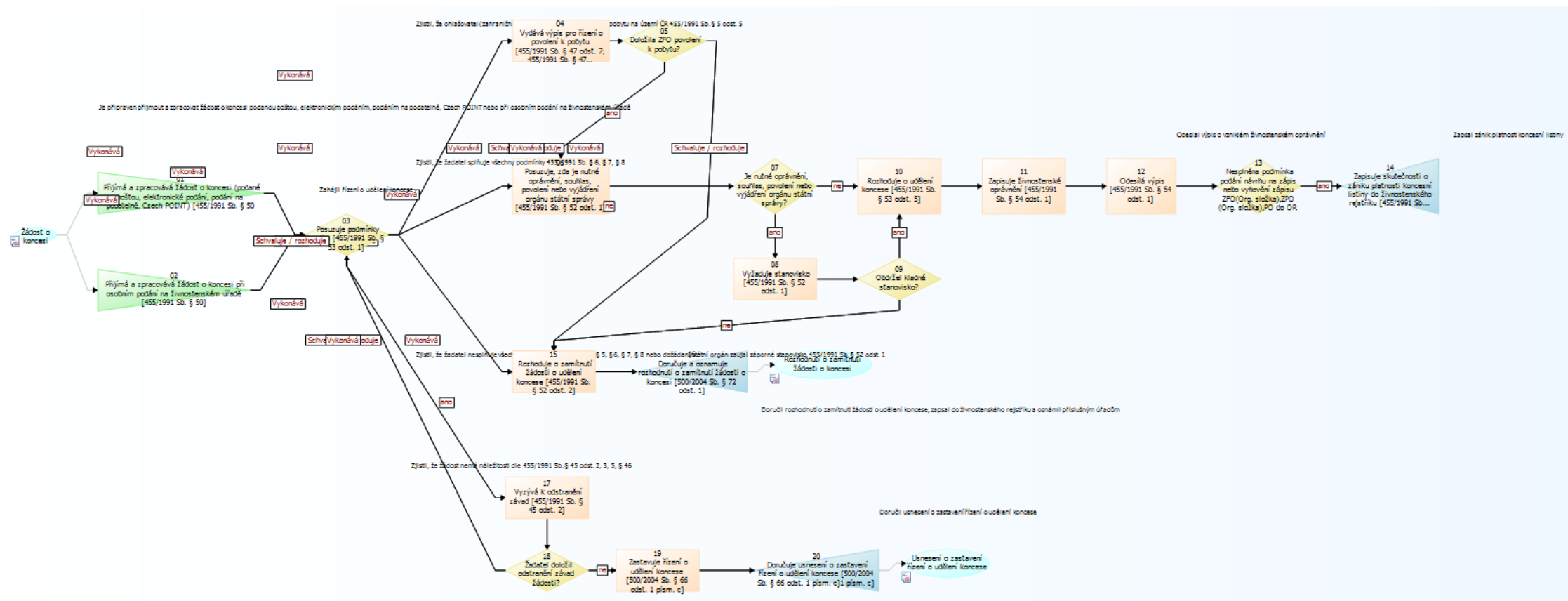


# Procesní model – Agenda 121

[-] A121	Živnostenské podnikání	Přenesená působnost - agenda
[-] CR 1185	Výkon agendy obecního živnostenského úřadu na území ČR (§ 2...	Přenesená působnost - činnostní role
[-] 121.1185.01	Registrace	Hlavní - procesní oblast
[-] 121.1185.01.01	Ohlášení živnosti	Přenesená působnost - proces
[-] 121.1185.01.02	Změna ohlášené živnosti	Přenesená působnost - agenda
[-] 121.1185.01.03	Zrušení živnostenského oprávnění na žádost	Přenesená působnost - agenda
[-] 121.1185.01.04	Přerušování / pokračování v provozování živnosti	Přenesená působnost - agenda
[-] 121.1185.01.05	Zánik živnostenského oprávnění	Přenesená působnost - agenda
[-] 121.1185.01.06	Žádost o koncesi	Přenesená působnost - proces
[-] 121.1185.01.07	Změna koncese	Přenesená působnost - agenda
[-] 121.1185.01.08	Změna údajů o subjektu	Přenesená působnost - proces
[-] 121.1185.01.09	Zpracování avíza změn údajů	Přenesená působnost - agenda
[-] 121.1185.01.10	Vstupní konzultace na živnostenském úřadě	Přenesená působnost - agenda
[-] 121.1185.01.11	Pokračování v provozování živnosti po úmrtí podnikatele (po do...	Přenesená působnost - agenda
[-] 121.1185.01.12	Vydání výpisu na žádost	Přenesená působnost - proces
[-] 121.1185.01.13	Přeměna obchodní společnosti	Přenesená působnost - agenda
[-] 121.1185.01.14	Obnova řízení zahájená na žádost	Přenesená působnost - agenda
[-] 121.1185.01.15	Vyřízení podnětu k přezkumnému řízení	Přenesená působnost - agenda
[-] 121.1185.01.16	Obnova řízení zahájená z moci úřední	Přenesená působnost - agenda
[-] 121.1185.02	Živnostenská kontrola	Hlavní - procesní oblast
[-] 121.1185.02.01	Plánování živnostenské kontroly	Přenesená působnost - agenda
[-] 121.1185.02.02	Provedení živnostenské kontroly mimo živnostenský úřad [455/1...	Přenesená působnost - agenda
[-] 121.1185.02.03	Provedení živnostenské kontroly na živnostenském úřadě [455/...	Přenesená působnost - agenda
[-] 121.1185.03	Správní řízení	Hlavní - procesní oblast
[-] 121.1185.03.01	Správní trestání	Přenesená působnost - agenda
[-] 121.1185.03.02	Správní řízení - jiná rozhodnutí	Přenesená působnost - agenda
[-] 121.1185.04	Metodické zajištění agendy obecního živnostenského úřadu na ú...	Přenesená působnost - agenda
[-] 121.1185.05	Ostatní agendy OŽÚ	Hlavní - procesní oblast
[-] 121.1185.05.01	Podání návrhů na úpravu IS RŽP	Přenesená působnost - proces
[-] 121.1185.05.02	Nestandardní dotazy	Přenesená působnost - agenda
[-] 121.1185.05.03	Oprava zřejmých chyb	Přenesená působnost - proces
[-] 121.1185.05.04	Součinnost dle §68	Přenesená působnost - proces



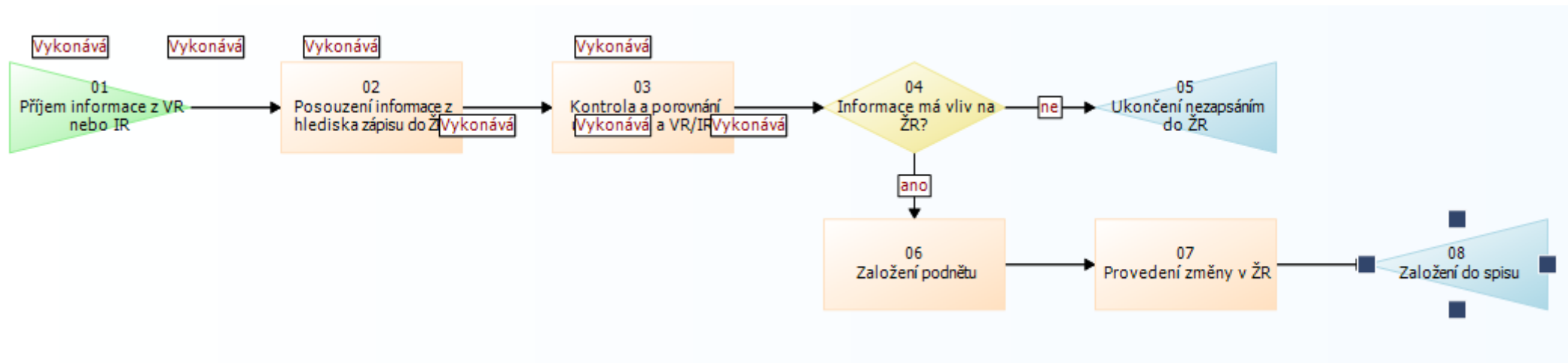
# Procesní diagram – 121.1185.01.06







# Procesní diagram – 121.1185.01.09.01





# Matrice odpovědnosti

Role	Typ odpovědnosti	Procesní krok	Typ procesního kroku	Schváleno	Nadřazený proces
archivář odboru	Vykonává	RM Správa archivu, archivace	Podpůrné - procesní oblast	<input type="checkbox"/>	004 Podpůrné procesy úřadu
ekonom odboru	Vykonává	EKO02 EKO02 - Finanční reporting (povinné výk...	Podpůrný	<input type="checkbox"/>	EKO Ekonomika, účetnictví, daně
Metodik OŽÚ	Vykonává	121.1185.04 Metodické zajištění agendy obecní...	Přenesená působnost - age...	<input type="checkbox"/>	CR1185 Výkon agendy obecní...
referent EZP	Vykonává	CR11444 Kontrola evidence zemědělského pod...	Přenesená působnost - age...	<input type="checkbox"/>	A944 Činnosti dle zákona o ze...
referent EZP	Vykonává	CR11451 Správní delikty právnických osob a po...	Přenesená působnost - age...	<input type="checkbox"/>	A944 Činnosti dle zákona o ze...
referent EZP	Vykonává	CR11452 Přestupkové řízení na úseku evidence...	Přenesená působnost - age...	<input type="checkbox"/>	A944 Činnosti dle zákona o ze...
referent EZP	Vykonává	CR11453 Odvolání proti rozhodnutí o vyřazení z...	Přenesená působnost - age...	<input type="checkbox"/>	A944 Činnosti dle zákona o ze...
referent EZP	Vykonává	CR11454 Vyřazení z IS EZP obecním úřadem ob...	Přenesená působnost - age...	<input type="checkbox"/>	A944 Činnosti dle zákona o ze...
referent EZP	Vykonává	CR11455 Vydávání výpisů z IS EZP obecním úřa...	Přenesená působnost - age...	<input type="checkbox"/>	A944 Činnosti dle zákona o ze...
referent EZP	Vykonává	CR11456 Přerušeni a pokračování zemědělské v...	Přenesená působnost - age...	<input type="checkbox"/>	A944 Činnosti dle zákona o ze...
referent EZP	Vykonává	CR11457 Doplnění IČO do IS EZP obecním úřad...	Přenesená působnost - age...	<input type="checkbox"/>	A944 Činnosti dle zákona o ze...
referent EZP	Vykonává	CR11458 Změna údajů IS EZP obecním úřadem ...	Přenesená působnost - age...	<input type="checkbox"/>	A944 Činnosti dle zákona o ze...
referent EZP	Vykonává	CR11459 Zápis údajů do IS EZP a vydání osvěd...	Přenesená působnost - age...	<input type="checkbox"/>	A944 Činnosti dle zákona o ze...
<b>vedoucí referent registrace</b>	<b>Schvaluje / rozhoduje</b>	<b>01 Odeslá / Předává příkaz o uložení pokuty</b>	<b>Spouštěcí</b>	<input type="checkbox"/>	<b>121.1185.03.01.02 Správní d...</b>
vedoucí referent registrace	Schvaluje / rozhoduje	01 Odeslá / Předává příkaz o uložení pokuty	Spouštěcí	<input type="checkbox"/>	121.1185.03.01.01 Řešení př...
vedoucí referent registrace	Schvaluje / rozhoduje	03 Vypracování a odeslání postoupení a spisu n...	Přeměnný	<input type="checkbox"/>	121.1185.01.16 Obnova řízen...
vedoucí referent registrace	Schvaluje / rozhoduje	03 Vypracování a odeslání postoupení a spisu n...	Zakončovací	<input type="checkbox"/>	121.1185.01.15 Vyřízení podn...
vedoucí referent registrace	Schvaluje / rozhoduje	03 Zpracování rozhodnutí o zrušení živnostensk...	Přeměnný	<input type="checkbox"/>	121.1185.01.03 Zrušení živno...
vedoucí referent registrace	Schvaluje / rozhoduje	04 Vypracování a postoupení spisu nadřízeném...	Přeměnný	<input type="checkbox"/>	121.1185.01.14 Obnova řízen...





# Definice rolí

Pracovník	Okruhy činností - podíl v procentech										
	Registrace	Kontrola	Správní řízení	Metodika OŽÚ	Ekonomika odboru	Řízení oddělení	Archivace	Žádosti o info dle 106/1999	Spotřebitelský ombudsman	EZP	
Mgr.Petr, vedoucí oddělení OŽÚ	5	10	10	20	1	50	1	1	1	1	
Ing.Gabriela, metodik oddělení OŽÚ	15	2	15	30	10	5	13	0	0	10	
Svatava, registrace podnikatelů	60	2	20	0	0	0	3	0	0	15	
Renata , kontrola podnikatelů	2	70	25	0	0	0	3	0	0	0	
Jana, registrace podnikatelů	55	2	20	5	0	0	3	0	0	15	
Bc.Lenka, kontrola podnikatelů	2	70	25	0	0	0	3	0	0	0	
Ivana, registrace podnikatelů	60	1	20	0	0	0	3	0	1	15	
Ing.Svatava, kontrola podnikatelů	2	70	22	0	0	0	3	0	3	0	
Eva, kontrola podnikatelů	2	70	25	0	0	0	3	0	0	0	
Název role	ref. registrace OŽÚ	ref. kontroly OŽÚ	ref. správního řízení	metodik OŽÚ	ekonom OŽÚ	Vedoucí oddělení	archivář OŽÚ	Vedoucí oddělení	spotřebitelský ombudsman	ref. EZP	
<b>Přep. úvazek za roli (FTE)</b>	<b>2,03</b>	<b>2,97</b>	<b>1,82</b>	<b>0,55</b>	<b>0,11</b>	<b>0,55</b>	<b>0,35</b>	<b>0,01</b>	<b>0,05</b>	<b>0,56</b>	
<b>A121 - výkon</b>	<b>6,82</b>										
<b>A121 - výkon + metodika</b>	<b>7,37</b>										
<b>A121 výkon + metodika + režie</b>	<b>8,38</b>										
<b>Oddělení - všechny role</b>	<b>9</b>										



# Procesně generovaná pracovní náplň

 <p><b>Město Břeclav</b></p> <p>Městský úřad Břeclav, nám. T.G.Masaryka 3, 690 61 Břeclav</p> <h2>Sestava pracovního místa – podrobná</h2> <p><b>Pracovní místo</b> Referent registrace 1</p> <p><b>Osoba</b> Pekárková</p> <p><b>Organizační jednotka</b> Oddělení obecní živnostenských úřadů</p> <hr/> <h3>Popis pracovního místa</h3> <p><u>Identifikační údaje pracovního místa</u> název (KZAM): kód (KZAM): název pozice: referent oddělení obecní živnostenský úřad (úsek registrace) útvár: OSROŽÚ nadřízené místo: vedoucí oddělení podřízená místa: - zastupováno místem: metodik OŽÚ zastupuje místo: referent oddělení obecní živnostenský úřad</p> <p><u>Klíčové odpovědnosti a pravomoci</u> 1. Odpovídá za správné a úplné vyplnění JRF a formuláře v EZP 2. Odpovídá za řádnou evidenci písemností v RŽP 3. Odpovídá za chronologii a systemizaci spisů v příruční spisovně OŽÚ 4. Odpovídá za plnění rozpočtu ORJ 100 5. Odpovídá za formální a věcnou správnost vydávaných rozhodnutí a opatření včetně dodržování správních lhůt 6. Odpovídá za přesné a včasné vyhotovení správních rozhodnutí a opatření podle platných předpisů</p> <p><u>Kvalifikační předpoklady</u> Vlastní titul/Bc./DiS. VV, ZOZ znalost živnostenského zákona, zákona o ochraně spotřebitele a související právní předpisy, znalost správního řádu.</p>	 <p><b>Město Břeclav</b></p> <p>Městský úřad Břeclav, nám. T.G.Masaryka 3, 690 61 Břeclav</p> <h2>Role - . _Referent registrace 1</h2> <ul style="list-style-type: none"><li>- Přijímá a zpracovává žádosti na úseku registrace podle živnostenského zákona</li><li>- Přijímá a zpracovává žádosti na úseku registrace podle zemědělského zákona</li><li>- Vykonává dílčí procesy na úseku živnostenské kontroly</li><li>- Sleduje a plní úkoly vyplývající z obecně závazných právních předpisů</li><li>- Poskytuje, přijímá a využívá informace občanům své působnosti</li><li>- Sleduje aktuální informace právních úprav a změn, včetně metodiky nadřízeného orgánu</li><li>- Realizuje administrativní činnost dle své působnosti</li><li>- Realizuje spisovou službu činnosti</li><li>- Realizuje archivní a skartační služby činnosti dle své působnosti</li><li>- Ukládá pokuty v rámci své působnosti, včetně blokovaných</li><li>- Vykonává další práci dle operativních pokynů vedoucího oddělení, které souvisí s činností zaměstnavatele</li></ul> <h3>Přehled procesních kroků role</h3> <p><u>Název procesu / procesní krok</u></p> <p><b>005 Životní situace zaměstnance</b> <u>Docházkový systém</u> Vykonává</p> <p><b>121.1185.1.01 Ohlášení živnosti</b> <u>01 Přijímá a zpracovává ohlášení živnosti (podané poštou, elektronické podání, podání na podatelnu, Czech POINT)</u> (455/1001 Sb. § 45 odst. 1) Vykonává <u>02 Přijímá a zpracovává ohlášení živnosti při osobním podání na živnostenském úřadě</u> (455/1001 Sb. § 45 odst. 1) Vykonává <u>03 Posuzuje podmínky vzniku</u> (455/1001 Sb. § 47) Vykonává <u>04 Vydává výpis pro řízení o povolení k pobytu</u> (455/1001 Sb. § 47 odst. 7; 455/1001 S. Vykonává <u>05 Zapisuje živnostenské oprávnění</u> (455/1001 Sb. § 47 odst. 1) Vykonává <u>07 Odesílá výpis</u> (455/1001 Sb. § 47 odst. 1) Vykonává <u>08 Zjišťuje splnění podmínek zápisu do obchodního rejstříku nebo nebyla potřeba</u> (455/1001 Sb. § 10 odst. 4; 455/1001 Sb. § 10. Vykonává <u>10 Zjišťuje nesplnění podmínek podání návrhu na zápis nebo vyhovění návrhu na zápis do obchodního rejstříku</u> (455/1001 Sb. § 10 odst. 1. Vykonává <u>11 Vyzývá k odstranění zájed</u> (455/1001 Sb. § 47 odst. 4) Vykonává <u>12 Zahaluje a vede řízení o nevzniku živnostenského oprávnění</u> (455/1001 Sb. § 47 odst. 5) Vykonává</p>
---	---



# Dekompozice KPIs ze standardu A121

č.	Typ	Ukazatel	Metrika	Úroveň	Frekvence standard	Int. ukaza	Frekvence OVM	Dekompozice
2	Nákladové	Mzdy	Náklady na platy, ostatní platby za odvedenou práci a pojistné (za rok)	Agenda	1x ročně			
3	Nákladové	Finanční náklady	Úroky a ostatní finanční náklady (za rok).	Úřad	1x ročně			
4	Kvantitativní	Výkonnost agendy	D18.1 Počet subjektů držitelů živ. oprávnění	Služba	1x ročně	A	1x ročně	Oddělení
5	Kvantitativní	Výkonnost agendy	D18.2 Počet živnostenských oprávnění	Služba	1x ročně	A	1x ročně	Oddělení
6	Kvantitativní	Výkonnost agendy	D18.3.1 Počet podnikatelů, který vzniklo ve sledovaném roce nové oprávnění	Služba	1x ročně	A	1x ročně	Úředník
7	Kvantitativní	Výkonnost agendy	D18.3.2 Počet vydaných výpisů ze ŽR jako průkazů živnostenských oprávnění	Služba	1x ročně	A	1x ročně	Oddělení
8	Kvantitativní	Výkonnost agendy	D18.3.3 - Počet výpisů a potvrzení ze ŽR	Služba	1x ročně	A	1x ročně	Oddělení
9	Kvantitativní	Výkonnost agendy	D18.3.4 - Počet vyrozumění o zrušení živnostenského oprávnění	Služba	1x ročně	A	1x ročně	Úředník
10	Kvantitativní	Výkonnost agendy	D18.3.5 - Počet rozhodnutí o zrušení živnostenského oprávnění	Služba	1x ročně	A	1x ročně	Úředník
11	Kvantitativní	Výkonnost agendy	D18.3.5.1 - Z toho sankčních	Služba	1x ročně	A	1x ročně	Úředník



# Sledování KPIs agendy





## Hodnocení kompetencí

- Kompetence nastavené u všech zaměstnanců
- Každý zaměstnanec si může zobrazit své kompetence přes osobní stránky
- Vedoucí vidí kompetence u podřízených
- Hodnocení kompetencí (únor-březen 2016)

# ČLENĚNÍ KOMPETENCÍ

Název
+ 0 Hodnocení vztahů zaměstnanec - organizace
+ 1 Manažerské kompetence - vedoucí oddělení
+ 2 Obecné a sociální kompetence
+ 3 Základní kompetence - úředník
+ 4 Odborné kompetence
+ 5 ICT - obecné
+ 6 ICT - odborné

Motivace, plnění osobních rozvojových cílů, vztah k úřadu a ke kolegům

Připravenost zvládat nové manažerské metody a nástroje, **management jako druhá profese** (postupně i pro vedoucí oddělení)

Tzv. „měkké“ kompetence

Základní sada společných kompetencí, čím vyšší pozice, tím vyšší požadovaná úroveň základních kompetencí

Konkretizované požadavky odvíjené zejména od požadavků na správnou aplikaci legislativních norem

ICT kompetence – vztažené k aplikacím, které zaměstnanci využívají ke své práci





## Hodnocení – osobní stránka zaměstnance

Název	Typ	Stupnice hodnocení	Sebehodnocení	Sebehodnocení [%]	Komentář hodnoceného
0 Hodnocení vztahů zaměstnanec - organizace	Složka	N/A		0,00	
1 Spokojenost zaměstnance	Kompetence	Procentuální		0,00	
2 Motivace zaměstnance	Kompetence	Motivační		0,00	
3.1 Cíle, plány, rozvoj - Zapojit se do některého z projektů úřadu	Kompetence	ano / ne		0,00	
3.2 Cíle, plány, rozvoj - Vzdělávat se v měkkých dovednostech	Kompetence	ano / ne		0,00	
3.3 Cíle, plány, rozvoj - Vzdělávat se v odborných dovednostech	Kompetence	ano / ne		0,00	
3.4 Cíle, plány, rozvoj - Zvýšit pracovní výkon, lépe organizovat práci a čas	Kompetence	ano / ne		0,00	
3.5 Cíle, plány, rozvoj - Zlepšit spolupráci s kolegy	Kompetence	ano / ne		0,00	
3.6 Cíle, plány, rozvoj - Podílet se na pracovních úkolech nad rámec svých povinností	Kompetence	ano / ne		0,00	
3.7 Cíle, plány, rozvoj - Jiné...(komentář)	Kompetence	ano / ne		0,00	
4.1 Spolupráce v rámci oddělení / úseku	Kompetence	Bodová		0,00	
4.2 Spolupráce v rámci odboru	Kompetence	Bodová		0,00	
4.3 Spolupráce napříč úřadem	Kompetence	Bodová		0,00	
2 Obecné a sociální kompetence	Složka	N/A		24,00	
Analyzování a řešení problémů 1 - elementární	Kompetence	Základní čtyřstupňová	2,00	60,00	
<input checked="" type="checkbox"/> Jednání s lidmi 1 - elementární	Kompetence	Základní čtyřstupňová	2,00	60,00	Požadováno školení
Písemný projev a komunikace 2 - pokročilá	Kompetence	Základní čtyřstupňová		0,00	
Práce s informacemi 1 - elementární	Kompetence	Základní čtyřstupňová		0,00	
Rozhodování 1 - elementární	Kompetence	Základní čtyřstupňová		0,00	
3 Základní kompetence - úředník	Složka	N/A		0,00	



# Řízení výkonnosti

- Stanoveny strategické cíle a ukazatele MÚ Břeclav
- Jednotlivé ukazatele budou postupně doplněny
  1. Plnění úkolů/ akčních plánů (za každého pracovníka)
  2. Úroveň kompetencí
  3. Spokojenost externích klientů s prací oddělení
  4. Plnění rozpočtu
  5. Externí kontroly
  6. Plnění plánu vzdělávání
  7. Spokojenost interních klientů – oddělení informatiky a vnitřní správy
  8. Kvalita služeb (dodržení lhůt, počet oprávněných stížností)

# STRATEGICKÉ CÍLE A UKAZATELE MĚÚ BŘECLAV

„SLUŽBA LIDEM SPOLEČNĚ“

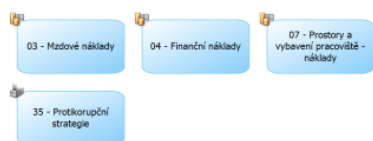
JE TO NÁŠ ZÁJEM A RESPEKT, KTERÉ LIDÉ OČEKÁVAJÍ.  
 JE TO NAŠE POMOC A OCHOTA, KTEROU DOSTÁVAJÍ.  
 JE TO NAŠE ZNALOST A PROFESIONALITA, KTERÁ NACHÁZÍ ŘEŠENÍ.  
 JE TO NAŠE LOAJALITA A ODPOVĚDNOST K DODRŽOVÁNÍ PRAVIDEL.  
 JE TO VAŠE DŮVĚRA V NAŠE SCHOPNOSTI.

## STRATEGICKÁ PRIORITA I „ZAJIŠTĚNÍ VYSOKÉ PROFESIONALITY PŘI POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNÝCH SLUŽEB“

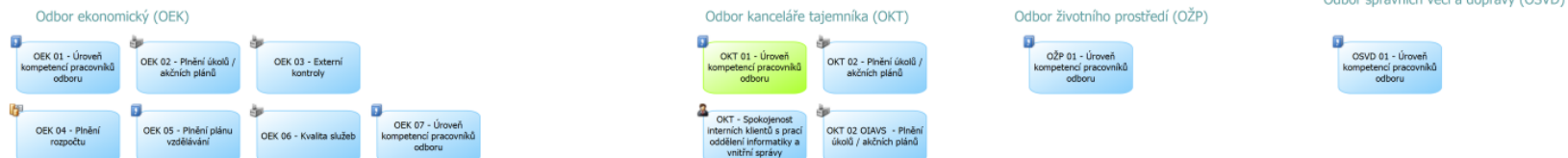


## STRATEGICKÁ PRIORITA II „VYTVOŘENÍ VHDNÝCH PODMÍNEK PRO MAXIMÁLNÍ SPOKOJENOST KLIENTŮ“

### BSC vrcholová





### BSC odborů








## STRATEGICKÁ PRIORITA I „ZAJIŠTĚNÍ VYSOKÉ PROFESIONALITY PŘI POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNÝCH SLUŽEB“


 K4 - Zajistit „spokojenost“ klienta (klient je „ztotožněný“ s výsledkem (úkonem) úřadu)


 K3 - Zkvalitnit korporátní identitu úřadu a vytvořit Komunikační strategii, včetně prohloubení spolupráce s dlovy


 Modernizace prostředí na úřadě, zlepšení orientace a dostupnosti, včetně zvýšení komfortu klientů a úspory jejich


 K1 - Zlepšit orientaci a kvalitu webu, vytvořit „Portál úředníka a občana“


 F3 - Zajistit koncepční vyhledávání dotačních titulů a dalších zdrojů externího financování


 F2 - Zavést manažerské řízení financí města a PO a jeho automatizace


 F1 - Posílit princip osobní odpovědnosti vedoucích odborů za účelné využití svěřeného rozpočtu; dodržování výdajových


 F1 - Posílit princip osobní odpovědnosti vedoucích odborů za účelné využití svěřeného rozpočtu; dodržování výdajových - odbor 1


 F1 - Posílit princip osobní odpovědnosti vedoucích odborů za účelné využití svěřeného rozpočtu; dodržování výdajových - odbor 2


 P4 - Zavedení systému komunikace a koordinace MěÚ a městských organizací (založených i zřízených)


 P3 - Zlepšit úroveň (automatizace) a kvalitu (včasnost, podrobnost, srozumitelnost, jednoznačnost, zadání) vnitřní


 P2 - Analýza, aktualizace a optimalizace procesů, včetně stanovení KPI, odpovědností a pravomocí ve vazbě na hodnocení


 P1 - Zavedení principů projektového řízení do praxe MěÚ (vytvoření a zavedení základních zásad a pravidel pro řízení

 Z5 - Prohloubit úroveň motivace zaměstnanců, uspokojení z dobře odvedené práce a posílit sounáležitost s organizací

 Z4 - Zefektivnit systém a postupy hodnocení zaměstnanců (provázat se vzdělávacím plánem, KPI procesů)

 Z3 - Zajistit kvalitní pracovní podmínky, moderní pracovní prostředí, pomůcky, prostředky a vybavení

 Z2 - Optimalizovat systém vzdělávání zaměstnanců (plánování „na míru“ dle pracovních míst)

 Z1 - Redefinovat pravomoc a odpovědnosti v rozložení na všechny úrovně řízení (řízení dle pracovních míst); respektovat



# Ukazatele k reportování a hodnocení

## Odbor kanceláře tajemníka (OKT)



OKT 01 - Úroveň kompetencí pracovníků odboru



OKT 02 - Plnění úkolů / akčních plánů



OKT - Spokojenost interních klientů s prací oddělení informatiky a vnitřní správy



OKT 02 OIAVS - Plnění úkolů / akčních plánů



# Metriky k reportování

TTIS 4 - D18.5.2 Počet místních zjištění a úředních záznamů - Morc Petr (121.1.01 - A121 Výkonnost agendy - D18.5.2 Počet místních zjištění a úředních záznamů)

Upravit Zobrazit Nástroje Okno Nápověda

121.1185.01 Registrac 121.1185.01.01 Ohláše 002 Procesy přenesené A24 Hospodaření s maji Městský úřad Břeclav - Ukazatele MBO model - strom MBO model - ta

Název metriky: D18.5.2 Počet místních zjištění a úředních záznamů - Morc Petr Typ datového zdroje: (prázdný)

Verze ukazatele: 121.1.01 - A121 Výkonnost agendy - D18.5.2 Počet místních zjištění a úředních záznamů Jednotka: počet

Reportuje: . Vedoucí oddělení OŽÚ (Morc Petr Mgr.) Násobek:

Časový plán: Rok

Datum příštího reportingu: 1.1.2016

Reporting Hlavní atributy Použití metriky

Reportingy k verzi Všechny reportingy metriky Graf reportingu

Diagnostika

Zamknuto	Datum reportingu	Hodnota	Plnění [%]	Komentář	Trend	Proměnlivé meze
<input type="checkbox"/>						
<input checked="" type="checkbox"/>	1.1.2015	3,0000	10,00		Rostoucí	30 (5 → 10 → 30 ← 60 ← 90)
<input type="checkbox"/>	1.1.2014	0,0000	0,00		Neuvedeno	30 (5 → 10 → 30 ← 60 ← 90)



## Budoucnost - cesta k udržitelné kvalitě

- Implementace KPIs (klíčové ukazatele) agendy a jeho průnik do hodnocení a vzdělávání
- Procesně generovaná pracovní náplň
- Schopnost odlišit výkon přenesené působnosti a samosprávné činnosti v procesech prostřednictvím rolí až na úroveň alokace FTE (úvazku lidí) na konkrétní procesy
- Příprava na standardizaci agend přenesené působnosti (procesní řízení, rozdělení rolí, úprava nákladových ukazatelů, kompetenční modely)
- Integrace metod řízené kvality



## **Budoucnost - cesta k udržitelné kvalitě**

- OP Zaměstnanost – Výzva č. 33 (ISO 9001:2015)
- Procesní modelování agend v samostatné působnosti
- Definice a řízení rizik





# Děkuji za pozornost

Mgr. Zdeněk Opálka

Tajemník, Městský úřad Břeclav

[zdenek.opalka@breclav.eu](mailto:zdenek.opalka@breclav.eu)

tel.: 731 428 228