

Tisková zpráva:

Projekt MĚSTO

„Hospodárný, kvalitní a občanům blízký úřad“



Městský úřad Humpolec je organizace poskytující řadu služeb ve státní správě a samosprávě: rozvoj města, správu majetku města, vyřízení identifikačních dokladů, sociální služby a mnoho dalších. Týdně navštíví úřad více než 1.000 občanů našeho správního obvodu, což představuje ročně více než 50.000 návštěv. **Základním cílem každé organizace jsou spokojení klienti. Proto jsme si položili níže uvedené otázky a nastartovali projekt „Hospodárný kvalitní a občanům blízký úřad Humpolec“.**

Jaká je spokojenost občanů s poskytovanými službami úřadu? Je kvalita služeb poskytovaných úřadem optimální? Chová se úřad hospodárně a pracuje s dostatečnou produktivitou? Jakým způsobem můžeme úřad zlepšit? Odpovědi na tyto otázky jsou předmětem projektu MĚSTO

V průběhu května tohoto roku se podařilo z peněz Evropských strukturálních fondů získat dotaci, která kryje 100% přímých nákladů projektu „Hospodárný, kvalitní a občanům blízký úřad Humpolec“. Projekt MĚSTO byl nastartován v červenci a ukončen v říjnu 2010 odsouhlasením závěrů řídicím výborem a vedením města.

Společná práce externí poradenské firmy TRIFID CONSULT a.s., vedení města a zaměstnanců úřadu měla 4 základní části: 1) Audit výkonnosti a efektivity procesů úřadu, 2) Workshopy optimalizace procesů, 3) Trénink úředníků v komunikačních dovednostech a 4) Administrace dotačního projektu. První tři jsou již dokončeny a na finalizaci administrace projektu se finišuje.

Projekt MĚSTO pomohl úřadu akcelarovat změny k lepšímu a posunout kvalitu poskytovaných služeb úřadu o krok dál. Projekt byl rozdělen na dvě etapy. V první etapě nastavuje zrcadlo poznání o stavu procesů, využití kapacit a kvalitě služeb uvnitř úřadu. V dalších etapách konzultanti v týmu s pracovníky úřadu zavádí změny vedoucí k lepšímu úřadu a spokojenějšímu občanovi. Projekt „Hospodárný, kvalitní a občanům blízký úřad Humpolec“ byl realizován v období 3 měsíců. Po 6 týdenní analýze byl znám detailní stav procesů a činností, využití zaměstnanců a základní výkonové ukazatele. Cílem druhé části projektu byla realizace zlepšení pro zkvalitnění a rozšíření poskytovaných služeb a nastavení systému, tak aby byli zaměstnanci úřadu motivováni na zvýšení spokojenosti občana, rychlosti vyřízení požadavků a počtu vyřízených případů.

***VIZE: „Občan je příjemně překvapen
v každém kontaktu s úřadem“***

Projekt MĚSTO

„Hospodárny, kvalitní a občanům blízký úřad Humpolec“

Přehled o základních změnách vzešlých z projektu:

✓ Prozákaznické změny

- ❖ Rozšíření úřední doby úřadu z 23 hodin týdně na 36 hodin týdně. Otevírací doba úřadu bude od 1.1.2011 pět dnů v týdnu, „od pondělí do pátku“
- ❖ Zavedení periodického sledování hodnocení spokojenosti občana s úřadem, odborem a jednotlivými úředníky. „Hodnocení úředníka občanem“
- ❖ Nový orientační systém úřadu a prosklení dveří do kanceláří od 1.1.2011
- ❖ Lepší orientace na webových stránkách úřadu dle životních situací od 1.1.2011
- ❖ SMS komunikace s občany při vyřízení žádosti – „Šetříme Vaše kroky“
- ❖ Prozákaznická orientace vestibulu - informační centrum od 1.1.2011

✓ Sledování a zlepšování klíčových ukazatelů úřadu

- ❖ Zavedený systém sledování klíčových ukazatelů hospodárnosti, kvality a zákaznické vstřícnosti - "Co neměříme to neřídíme"
- ❖ Budeme měřit kvalitu procesů dle jejich rychlosti, počtu odvolání a spokojenosti občanů
- ❖ Budeme mít přehled o výkonnosti jednotlivých procesů a odborů

✓ Zlepšení komunikačních dovedností úředníků

- ❖ Realizováno 11 tréninků komunikace zaměstnanců úřadu, kterého se zúčastnilo více než 160 úředníků

✓ Audit výkonnosti úřadu a optimalizace procesů

- ❖ Identifikace všech procesů a jejich časové náročnosti metodou Matice flexibility a času – odstranění rizikových činností z pohledu zastupitelnosti a zvýšení flexibility odborů
- ❖ Identifikace vykonávaných činností jednotlivých zaměstnanců úřadu a analýza výkonnosti jednotlivých zaměstnanců metodou Activity List
- ❖ Externí benchmarking výkonnosti úřadu
- ❖ **Výše uvedené analýzy výkonnosti ukázaly výrazně nadprůměrnou výkonnost úřadu ve srovnání s obdobnými městy**
- ❖ Možnosti optimalizace procesů:
 - zprůhlednění procesu výběru dodavatelů zavedením elektronických aukcí a centralizací administrace výběrových řízení
 - efektivnější rozdělení kompetencí mezi odborem místního hospodářství a technickými službami při správě majetku města

V Humpolci dne 13.10.2010

Mgr. Jiří Kučera
Starosta města

Mgr. Jiří Fiala
Tajemník městského úřadu Humpolec