

System managementu
Úřadu městské části Brno-střed
-
procesní řízení samosprávných procesů
využití ukazatelů

Petr Štika, tajemník Úřadu městské části Brno-střed
Anna Peloušková, manažerka systému managementu



O městské části Brno-střed

- Brno-střed je od roku 1990 jednou z 29 brněnských městských částí. Jak už název napovídá, rozkládá se uprostřed města po obou březích řeky Svatky, západně od řeky Svitavy.
- Má rozlohu 15 km² a svým územím se do určité míry kryje s původním městem Brnem v letech 1850–1919 (tzv. Vnitřní Brno).
- Co do počtu obyvatel, je největší městskou částí - žije v ní 85 403 lidí (1. 1. 2017, MVČR) .
- Městská část Brno-střed je zřizovatelem téměř čtyřiceti příspěvkových organizací. Jde o více než tři desítky mateřských a základních škol a školních jídelen, dále o Sportovní a rekreační areál Kraví hora, který provozuje stejnojmenný plavecký areál, kluziště, hokejovou halu a skatepark. Další významnou organizací je Kulturní a vzdělávací středisko „Kávéeska“, pod které spadá Divadlo Polárka, Centrum volného času Botanka a Klub Leitnerova.



O Úřadu městské části Brno-střed

- Úřad městské části Brno-střed je úřadem s rozšířenou působností.
- Úřad tvoří 14 odborů a pracuje v něm 440 zaměstnanců.
- V rámci městské části se stará o více než 86 000 obyvatel.



BRNO

městská část
BRNO-STŘED

System managementu úřadu

- Úřad městské části Brno-střed má zavedený systém managementu, který mu pomáhá efektivně plnit úkoly v přenesené a samostatné působnosti, naplňovat očekávání zainteresovaných stran a neustále se zlepšovat.
- Systém managementu je certifikován podle norem ČSN EN ISO 9001 Systém řízení kvality a ČSN 01 0391 Systém managementu společenské odpovědnosti organizací.
- Hlavní pilíře systému managementu jsou:
 - strategické plánování,
 - procesní řízení,
 - řízení společenské odpovědnosti,
 - řízení rizik,
 - neustálé zlepšování.
- Zavedení systému managementu bylo financováno z prostředků EU.



Strategické plánování

- Je založeno na plnění strategických cílů.
- Zdroje strategických cílů
 - Strategický plán městské části
 - Programové prohlášení rady městské části
- Je realizováno prostřednictvím projektového řízení.
- Vyhodnocení plnění strategických cílů se provádí 1x ročně a je schvalováno radou městské části.



BRNO

městská část
BRNO-STŘED

Ukázka vyhodnocení plnění strategických cílů

CELKOVÉ PLNĚNÍ PROGRAMOVÉHO PROHLÁŠENÍ: 93,52 % (K 13. 6. 2018)

[otevřít/zavřít vše](#)

[Verze pro tisk](#)

OTEVŘENÁ RADNICE

Plnění:	97,78%
1. Zvýšíme transparentnost práce radnice. Transparentnost je zvyšována průběžně, a to jak na základě zákonných povinností, např. o registru smluv, tak i vnitřním nastavením procesů. Je to např. směrnice o uveřejňování smluv v registru smluv, vydání nové směrnice o zadávání veřejných zakázek apod. Byla zavedena protikorupční linka , rozklikávací rozpočet a další. Konkrétní naplňování tohoto bodu se prolíná i do ostatních níže uvedených. Kromě jiného jsou materiály do Radě městské části k dispozici předem všem zastupitelům v elektronické formě.	100%
2. Budeme zveřejňovat smlouvy podle návrhu zákona o registru smluv dle modelu Rekonstrukce státu. Zpřístupníme informace podléhající zákonné povinnosti zveřejnění tak, aby byly dostupné široké veřejnosti i odborníkům ke strojovému zpracování. Bylo zavedeno již v roce 2017. Smlouvy jsou podle zákonných povinností zveřejňovány a probíhá pravidelná kontrola správnosti tohoto úkonu.	100%



městská část
BRNO-STŘED



Řízení společenské odpovědnosti

- Je dobrovolný závazek úřadu zohledňovat ve svém rozhodování a v každodenních činnostech potřeby svého vnějšího i vnitřního prostředí, a to ve třech oblastech:
 - ekonomické,
 - sociální,
 - enviromentální.
- Je založeno na identifikaci zainteresovaných stran a jejich očekáváníí.
- Hlavní zainteresované strany jsou:
 - klienti,
 - zaměstnanci.
- U klientů jsou určovány, rozpracovávány a plněny jejich požadavky. Cílem je vyšší spokojenost klientů
- U zaměstnanců je kladen důraz na rozvoj a prohlubování základního cyklu personální práce – adaptační proces, mentoring, předávání dobré praxe, stanovování kompetencí, motivace, hodnocení, plánování rozvoje, systém interního vzdělávání, ukončování pracovního vztahu atd.



Řízení rizik

- Je založeno na řízení:
 - **Rizik souvisejících s vnějšími a vnitřními aspekty** – přehled rizik a přijatá opatření jsou identifikovány prostřednictvím *Registru interních a externích aspektů*, vytvářených na základě *SWOT analýz odborů*.
 - **Rizik vyplývajících z neplnění očekávání zainteresovaných stran** – přehled rizik a přijatá opatření jsou identifikovány v registru zainteresovaných stran.
 - **Rizik vznikajících v průběhu hlavních procesů** – tato rizika definují vlastníci procesů, kteří jsou současně odpovědní za přijetí a realizaci opatření k minimalizaci těchto rizik.



Neustálé zlepšování

- Neustálé zlepšování je komplexní proces, který integruje řadu jednotlivých procesů systému.
- Zlepšování vnímáme jako **dvoufázový proces**:
 - **První fází** je získávání a následné zpracování a analýza údajů. První fáze je uskutečňována různými nástroji, jako např.: interní audity, hodnocení spokojenosti klientů, monitoring procesů s následnou analýzou údajů, hodnocení dodavatelů, přezkoumání vedením - analytická část, opatření k nápravě - analytická část
 - Výstupy z této první fáze slouží jako vstupy pro vlastní činnosti zlepšování, které je možno označit jako **druhou fázi procesu** zlepšování. Tato se realizuje pomocí následujících nástrojů, jako např.: politika kvality (změny, korekce, komunikace), cíle kvality (změny cílů, korekce, nové cíle, rozpracování na nižší úrovni), plány na dosažení stanovených cílů, přezkoumání vedením - plánovací část, opatření k nápravě - realizační část.



Procesní řízení

- Je založeno na řízení procesů v samostatné a přenesené působnosti.
- Proces = agenda.
- Pro systém managementu jsou definovány jednotlivé procesy úřadu, jejich posloupnost a potřebné vazby, včetně jejich vstupů a výstupů, kritérií monitorování (metrik), potřebných zdrojů, odpovědností, pravomocí a rizik. Procesy jsou zaznamenávány v podobě stromu i diagramu.
- Procesy rozlišujeme:
 - hlavní
 - agendy v přenesené působnosti
 - agendy v samostatné působnosti
 - podpůrné
 - řídicí.



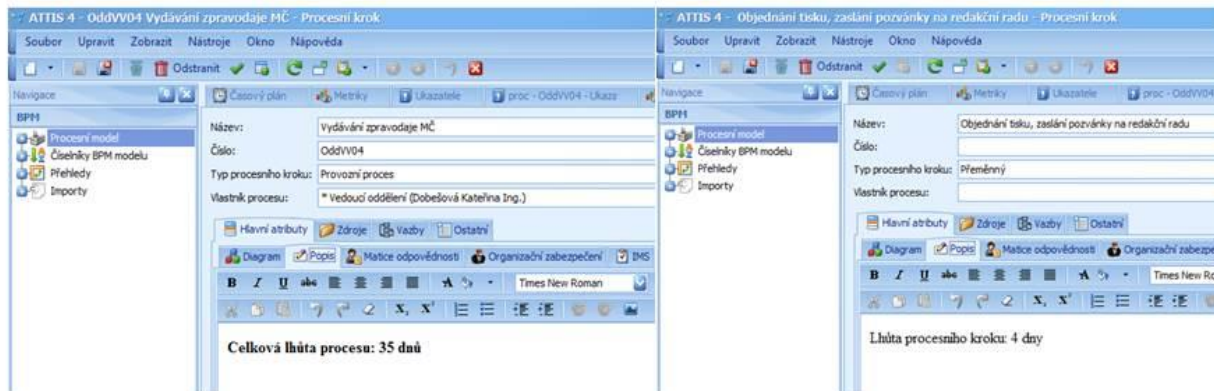
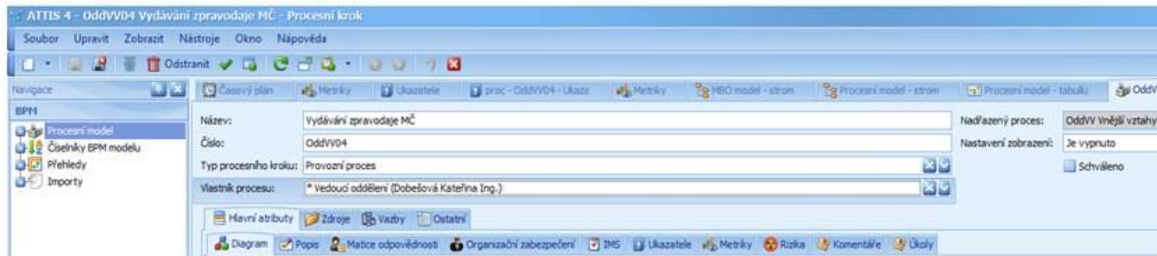
Metriky procesů

- Hlavní metrikou u všech procesů je dodržování stanovených lhůt.
- U procesů v přenesené působnosti jsou lhůty dány právními předpisy.
- U procesů v samostatné působnosti jsou lhůty pro jednotlivé procesy stanovovány na základě časové náročnosti jednotlivých fází procesu.
- Lhůty u procesů v samostatné působnosti jsou schvalovány radou městské části a jsou závazné i pro samosprávné orgány (zejména komise a výbory).
- Plnění dodržování lhůt jednotlivých procesů se provádí kvartálně prostřednictvím spisové služby.
- Vedle hlavních metrik jsou stanovovány i metriky výkonnostní, které mají za úkol kvantifikovat výstupy procesů. Výkonnostní metriky se vyhodnocují 1x ročně a používají se při hodnocení zaměstnanců a sestavování rozpočtu.

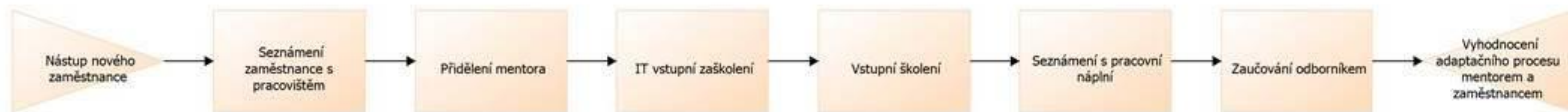
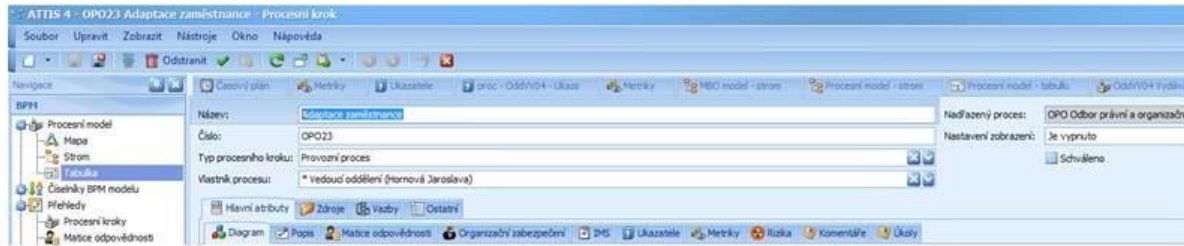


Ukázka stanovení lhůty u procesu v samostatné působnosti

Zpravodaj - lhůty



Ukázka stanovení lhůty u procesu v samostatné působnosti



Adaptační proces - lhůty



Ukázka stanovení výkonnostní metriky procesu

Zpř

ATTIS 4 - OddVV04 Vydávání zpravodaje MČ - Procesní krok

Soubor Upravit Zobrazit Nástroje Okno Nápověda

Název: Vydávání zpravodaje MČ
Číslo: OddVV04
Typ procesního kroku: Provozní proces
Vlastník procesu: * Vedoucí oddělení (Dobesová Kateřina Ing.)

Zobrazit semafor	Název metriky	Ukazatel	Stav	Časový plán	Reportuje	Typ datového zdroje
<input checked="" type="checkbox"/>	Počet vydaných zp...	proc - OddVV04	Platný	Rok	* Vedoucí oddě...	(prázdný)

ATTIS 4 - proc - OddVV04 - Ukazatel

Soubor Upravit Zobrazit Nástroje Okno Nápověda

Název ukazatele: OddVV04
Číslo: proc
Perspektiva: Procesní
Garant: * Z110_1 tajemník (Šiška Petr Bc. MBA., LL.M.)
Odpovídá: * vedoucí oddělení (Dobesová Kateřina Ing.)
Organizační jednotka: Oddělení vnějších vztahů
Složka:

Stav: Platný
Hodnocení ukazatele: Nejhorší
Platí od: 11.10.2018
Platí do: 31.12.9999
Termín splnění: Strategický cíl

Název metriky	Datum hodnoty	Reportuje	hodnota	Plnění [%]	Komentář	Proněrlivé meze
Počet vydaných zpravodajů	01.10.2018	* Vedoucí oddělení (Dobesová Ka...	11,0000	100,00		11 (> 8 - 9 - 11)



Hlavní výhody systému managementu

- Snadné řízení a kontrola činnosti úřadu.
- Jasná formulace úkolů ze strany samosprávných orgánů a kontrola jejich plnění.
- Trvalý rozvoj a neustálé zlepšování činnosti úřadu.
- Snižování rizik, spojených s činností úřadu.
- Stanovené parametry a dostupné údaje pro hodnocení výkonosti úřadu.
- Důraznější směřování ke spokojenosti klientů.
- Rozvoj a motivace zaměstnanců.
- Snadná adaptace na změny zadání ze strany představitelů samosprávy.



DĚKUJI ZA POZORNOST

Kontakty:

Bc. Petr Štika, MBA, LL.M
+420 542 526 303
tajemnik@brno-stred.cz

Mgr. Anna Peloušková
+420 542 526 320
libor.koch@brno-stred.cz



BRNO

městská část
BRNO-STŘED