

Ústí nad Orlicí – Efektivní úřad

Městský úřad Ústí nad Orlicí

Městský úřad Ústí nad Orlicí je přirozeným centrem veřejné správy pro 15 obcí regionu Ústeckoorlicko na východě Čech a současně i odborným a metodickým poradcem pro jejich starosty a zaměstnance.

Městský úřad Ústí nad Orlicí je pověřeným obecním úřadem a obecním úřadem obce s rozšířenou působností a jako takový vykonává přenesenou působnost v rozsahu jemu svěřeném zvláštními zákony. Správním obvodem při výkonu přenesené působnosti obecního úřadu obce s rozšířenou působností je území 16 obcí (cca 25,5 tisíc obyvatel).

„Pro Městský úřad Ústí nad Orlicí byl tento projekt něčím novým, s čím jsme doposud neměli zkušenosti. Proto jsme po celou dobu oceňovali přístup poradců společnosti AQE advisors, nejenom v oblasti odborné a věcné, ale i po stránce řízení projektů. Byli pro nás v tom dobrém slova smyslu poradci a lektoři v prohlubujícím vzdělávání.

Oceňovali jsme i jejich pracovní nasazení a neustálý entuziasmus. Společnost AQE advisors a.s. mohou doporučit i ostatním úřadům či privátním společnostem ke spolupráci.“

JUDr. Eva Kalousková
vedoucí úřadu - tajemník

Kontaktujte naše specialisty

**Stanislav Loskot**

manažer | veřejná správa
tel. +420 737 977 779
mail loskot@AQE.cz



Veřejná zakázka byla zaměřena na implementaci Modelu CAF (Společný hodnotící rámec) pro řízení kvality služeb, vypracování Strategie řízení lidských zdrojů a realizaci vzdělávání pro obě uvedené klíčové aktivity.

DŮVODY REALIZACE

Cílem projektu bylo zkvalitnit a zefektivnit práci úřadu a následně zlepšit úroveň služeb, které úřad poskytuje svým zákazníkům/klientům. Zároveň i zkvalitnit oblast personální práce, zejména s ohledem na kompetence manažerů organizace.

POSTUP REALIZACE PROJEKTU**1. Implementace Modelu CAF**

- Všichni zaměstnanci byli seznámeni s prováděním prvního kola sebehodnocení prostřednictvím setkání zaměstnanců, které se konalo dne 11. 10. 2013 v prostorách Základní umělecké školy Jaroslava Kociana Ústí nad Orlicí. První hodnotící schůzka proběhla 22. 11. 2013, poté následovaly další v termínech: 23. 1. 2014, 7. 2. 2014, 27. 2. 2014, 11. 3. 2014 a 20. 3. 2014.
- V úvodu každého kritéria bylo stručně shrnuto, co je jeho obsahem a postupovalo se dle jednotlivých subkritérií. Byly doplňovány komentáře hodnotitelů, relevantní podklady vztahující se k danému subkritériu, v průběhu jednání probíhala řízená diskuse. V případě nejasností byli kontaktováni vedoucí jednotlivých odborů či referenti, odpovědní za předmětnou oblast. Zpracovaná písemná verze sebehodnotící zprávy byla průběžně připomínkována.
- Hodnocení jednotlivých subkritérií probíhalo průběžně. Při hodnocení subkritérií předpokladů i výsledků bylo použito bodové hodnocení s jemným rozlišením doporučené metodikou.
- V souběhu s tím byly vytyčeny činnosti, které se staly součástí Akčního plánu zlepšování na rok 2014.
- Pro vzdělávání cílové skupiny bylo využito akreditovaného vzdělávacího programu „Implementace moderních metod řízení ve veřejném sektoru“. Všichni účastníci kurzu obdrželi „Osvědčení“ o absolvování vzdělávacího programu.

2. Vypracování Personální strategie

- **První fázi** této aktivity bylo vypracování **analýzy stávajícího stavu personálních procesů úřadu**, zaměřené na zjištění současného stavu personálních procesů, identifikace příležitostí ke zvýšení jejich efektivity a identifikace případných procesů chybějících či požadavků na zavedení nových. Bylo provedeno několik dílčích kroků - anonymní on-line dotazníkové šetření, zaměřené na personální procesy, individuální strukturované rozhovory s vedoucími zaměstnanci a personalistkou úřadu, analýza interních směrnic úřadu, které mají dopad na oblast ŘLZ, vypracování závěrečné zprávy „Analýza současného stavu ŘLZ na Městském úřadě Ústí nad Orlicí“.
- **V druhé fázi** byl ustaven realizační tým pro tvorbu strategie, byl zpracován návrh strategie v členění na procesy jednotlivých oblastí ŘLZ – proces výběru, adaptace, vzdělávání, motivace a odměňování, hodnocení, propouštění zaměstnanců. Byl finalizován dokument „**Strategie ŘLZ na Městském úřadu Ústí nad Orlicí**“ – zpracování „Akčního plánu“, jako realizačního dokumentu pro implementaci navržené strategie. Dále byly zpracovány návrhy interních směrnic úřadu (příkazů, metodických pokynů) za účelem optimalizace jednotlivých procesů ŘLZ – výběr zaměstnanců, jejich adaptace, vzdělávání a hodnocení, péče o zaměstnance, ukončení pracovního poměru. Realizovali jsme proškolení vedoucích zaměstnanců za účelem jejich seznámení se zpracovanou „Strategií ŘLZ“ a jejím dopadem na

výkon personálních činností managementu úřadu, proškolení metodik provádění personálních procesů v praxi řízení na jednotlivých odborech a odděleních úřadu.

- **Třetí fází** bylo provedení zhodnocení výsledků implementace „Strategie“ a jejího dopadu na personální činnosti vedoucích zaměstnanců, včetně zapracování doporučení a změn.

3. Vzdělávání

- Cílem vzdělávacího programu **Řízení lidských zdrojů (ŘLZ)** bylo seznámit účastníky se strategickým řízením lidských zdrojů, personálními funkcemi a disciplínami, které spoluvytvářejí odborný profil personalistiky na různých úrovních řízení. Vzdělávací program reagoval na měnící se úlohu ŘLZ ve veřejné správě a samosprávě. Účastníci byli seznámeni se současnými trendy v oblasti personalistiky a vedení lidí. Souhrnným cílem vzdělávacího programu bylo zefektivnění pracovních procesů organizací veřejné správy. Náplň vzdělávacího programu jsme koncipovali tak, aby přispěla k co nejpraktičtějšímu využití nabytých znalostí v praxi.
- Hlavním cílem kurzu **Management a marketing ve veřejné správě** bylo seznámení účastníků kurzu s podstatou a možnostmi uplatnění marketing managementu v oblasti veřejné správy. Dílčími cíli v rámci tohoto kurzu bylo jednak pochopení základních principů a klíčových vlastností, které se uplatňují v marketingu, a která mají vliv na úspěšné fungování prakticky všech subjektů. Důležité bylo i seznámení uchazečů se specifiky marketingu v oblasti veřejné správy, která má imanentní specifika, jež je nutné brát v úvahu a rovněž seznámení účastníků s možnostmi reálného uplatnění marketing managementu přímo v institucích veřejné správy.
- Cílem kurzu **Strategické plánování** bylo seznámit absolventy programu s postupy strategického plánování územně správních celků (ÚSC) s akcentem na přípravu, tvorbu a realizaci strategického plánu a jeho jednotlivých částí, přičemž významný ohled byl kladen na zapojení veřejnosti do procesu strategického plánování. Strategické plánování je významnou součástí strategického řízení ve veřejné správě a strategické plány jsou pak významným nástrojem pro rozvoj ÚSC, jejich akční plány a zásobníky projektů a projektových záměrů pak jakýmsi „jízdním řádem“. Zpracování a zejména pak implementace a neustálá aktualizace strategického plánu je tak nezbytným předpokladem úspěšného a vyváženého rozvoje ÚSC.

CÍLOVÁ SKUPINA

Vedení Městského úřadu Ústí nad Orlicí, včetně ostatních zaměstnanců, zařazených do organizace. Celkem cca 90 zaměstnanců pro oblast implementace řízení kvality a strategie řízení lidských zdrojů, dále 17 vedoucích zaměstnanců pro oblast vzdělávání.

VÝSTUPY

Zakázka byla ukončena zpracováním a předáním dokumentů:

- 1. Sebehodnotící zpráva a APZ (Akční plán zlepšování)
- 2. Sebehodnotící zpráva a APZ (Akční plán zlepšování)
- Výsledky šetření spokojenosti zaměstnanců (2 kola)
- Výsledky šetření spokojenosti klientů úřadu (2 kola)
- Strategie řízení lidských zdrojů
- Realizace vzdělávacích kurzů
- Certifikáty pro účastníky vzdělávání

PŘÍNOSY

V rámci implementace řízení kvality mezi hlavní přínosy projektu patřila nepochybně identifikace silných stránek organizace a příležitostí ke zlepšení. Návrhy opatření a implementace změn byly vytvořeny ve formě Akčního plánu zlepšování ve formě přehledné tabulky s indikací horizontu, ve kterém by měla proběhnout realizace konkrétního opatření nebo změny.

V oblasti řízení lidských zdrojů došlo k vypracování personální strategie, včetně vypracování metodik a plánu pro její implementaci. Došlo i ke zkvalitnění organizace vzdělávání.



POMÁHÁME BUDOVAT
EFEKTIVNÍ ÚŘAD

AQE advisors, a.s.

Jsme poradenská společnost poskytující služby převážně subjektům veřejného sektoru. V oboru poradenství působíme **od roku 1991** a díky tomu jsme schopni našim zákazníkům zajistit kontinuitu, zkušenosti a tým specializovaných expertů. Unikátní **znalostní databanka**, kterou disponujeme, nám umožňuje v každé činnosti nabízet našim zákazníkům značnou přidanou hodnotu. Od vzniku společnosti pak naše služby využilo již několik set zákazníků z veřejného sektoru.

Díky velmi těsnému vztahu mezi poradcem a klientem vzniká pro společnost **velmi silný závazek** v rámci realizace každého projektu.

Za dobu naší existence jsme dokončili již více jak 1 600 individuálních poradenských zakázek pro naše klienty z veřejného sektoru. Zkušenosti, které jsme získali nám nejen pomáhají poskytovat lepší a hodnotnější služby, ale jsou i pravidelně **publikovány** v odborném tisku, **prezentovány** na celé řadě tematických konferencí a seminářů a předkládány jako **odborný standard** pro celou řadu návazných aktivit.

AQE advisors, a.s.

třída Kpt. Jaroše 1944/31
602 00 Brno-město
Česká republika

tel. +420 542 213 197
+420 542 213 199

mail info@AQE.cz
web www.AQE.cz