

A1.1.1 Moderní úřad fungující na principu „jde to“

Typické aktivity

- Procesní analýza fungování magistrátu, zpracování kompetenčních modelů a následná restrukturalizace magistrátu
- Ustanovení koordinační/sekční rady jako platformy pro operativní komunikaci mezi složkami samosprávy, odbory magistrátu, příspěvkovými organizacemi města a dalšími orgány a organizacemi
- Aplikace proklientského přístupu (práce je vykonávána pro klienty agend, nikoli pro úřad)
- Design služeb – tvorba řešení, která jsou užitečná, použitelná a atraktivní z pohledu zákazníka a efektivní z pohledu poskytovatele – vytvoření Oddělení designu služeb a procesů na Magistrátu města Karlovy Vary
- Vyřízení jedné žádosti v jedné dveřích („one-stop-shop, Bürgerbüro“) a na jediném webovém rozcestníku koncipovaném z pohledu životních situací občanů a firem (nikoli podle gescí odborů apod.)
- Úpravy procesních postupů tak, aby „obíhal“ dokument, nikoli člověk

Očekávané přínosy

- + vzájemná koordinace aktivit
- + vyšší efektivita správy
- + nižší náklady
- + lepší odměňování úředníků
- + podpora kreativního myšlení a realizace vhodných nápadů
- + vyšší spokojenost občanů, firem a dalších subjektů ve městě
- + vyšší důvěryhodnost veřejné správy v očích veřejnosti

Možné překážky

- neochota ke změnám, procesní a personální setrvačnost úřadu
- všeobecná tendence k „osvědčeným“ konzervativním řešením
- pocit z omezení legislativou (zdánlivě) znemožňující změnu

Nutné podmínky

- Corporate identity (jednotná vizuální identita) včetně městských organizací
- Nastavení a zavedení „firemní kultury“ – promítnutí do každodenních činností
- Koordinace mezi odbory magistrátu, koordinace MMKV a příspěvkových organizací města
- Pozitivní atmosféra na úřadě
- Změna myšlení vedoucích pracovníků, jejich zájem o skutečné uplatňování změn
- Motivační personální politika magistrátu
- Změna pozice úředníka – vzdělávání (i jazykové), motivace, dobré ohodnocení, kreativita, důvěra, zodpovědnost, „projektový manažer“
- Odstranění atmosféry strachu
- Inspirace u jiných měst v ČR
- Inspirace u partnerských měst v zahraničí – posílání úředníků na stáže apod.
- Inspirace u firem (firemní politika, standardy, etické kodexy)
- Digitalizace veřejných služeb, eGovernment

Opatření

A1.1.1 Moderní úřad fungující na principu „jde to“

2/3

Aktéři

Veřejní

Soukromý a neziskový sektor

Statutární město Karlovy Vary

Rada města

Odbory Magistrátu města Karlovy Vary:

- odbor kancelář tajemníka
- odbor právní
- odbor informačních technologií
- odbor vnitřního auditu a kontroly

Dodavatelé služeb v oblasti IT, digitalizace, procesního řízení apod.

Cílové skupiny

- Obyvatelé města a kraje
- Podnikatelé působící na území města
- Další subjekty na území města
- Pracovníci veřejné správy

Opatření

A1.1.1 Moderní úřad fungující na principu „jde to“

3/3

Vazba na cíle



- A1.2 Hospodaření města
- A1.3 Image města
- A2.1 Spolupráce radnice a podnikatelů
- A2.2 Lázeňství
- A2.3 Nové výzvy
- A2.4 Cestovní ruch
- B1.1 Urbanismus a architektura
- B1.2 Životní prostředí, příroda a krajina
- B2.1 Veřejná doprava
- B2.2 Doprava a veřejný prostor
- B2.3 Dopravní vazby
- C1.1 Umění a kultura
- C1.2 Sport
- C1.3 Společenské akce a volnočasové aktivity
- C2.1 Sociální záchraná síť
- C2.2 Sounáležitost
- C3.1 Škola a komunita
- C3.2 Vzdělání a aktivní občané

Vazba na strategické dokumenty

- Integrované teritoriální investice ITIKA° 2021–2027
- Program rozvoje Karlovarského kraje 2021–2027
- Strategický rámec Česká republika 2030
- Strategický rámec rozvoje veřejné správy České republiky 2014–2020
- Metodika Konceptu inteligentních měst
- Digitální Česko: Informační koncepce České republiky
- Klientsky orientovaná veřejná správa 2030
- Akční plán EU pro eGovernment
- Evropa připravená na digitální věk 2020–2024

Naplnění hodnot



- Hrdé a sebevědomé město
- Živé a kreativní město
- Zdravé a bezpečné město
- Společné a společenské město
- Inovativní a iniciativní město