



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Procesní analýza MěÚ Černošice

Etapa 1. Analytická část – výsledek hodnocení
zralosti (spokojenosti zaměstnanců)

31. 3. 2020

Nastavení projektu



Řízené rozhovory

- **16 schůzek** s garanty procesních oblastí
- Cca **23 hodin** rozhovorů
- Mapování procesů
- Sběr příležitostí ke zlepšení
- Zjištěno **67 podnětů**



Hodnocení modelu zralosti

- Sběr 16ti podkladů k modelu zralosti dle oblastí
- Konsolidace zjištěných dat
- Zjištění **min.3 oblastí** s potenciálem pro zlepšení



Dotazníkové šetření

- Online dotazníkové šetření
- 100 odpovědí, **42% účast**
- Příležitosti ke zlepšení dle **podpůrných činností a dle oddělení**
- Zjištěno **37 podnětů** ke zlepšení

Řízené rozhovory

Cíl1: **Zaměřit se na získání přidané hodnoty projektu**

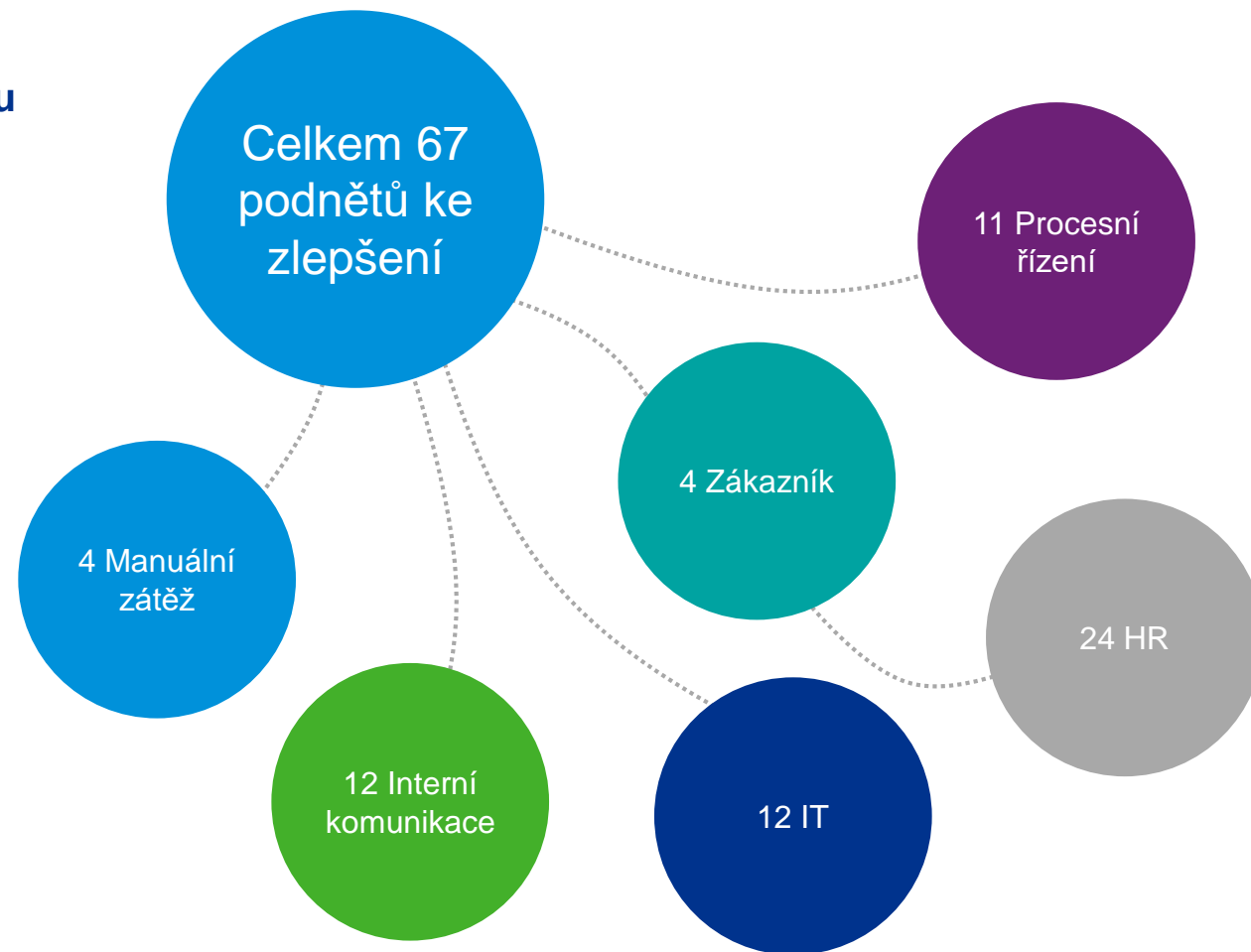
Cíl2: **Ověřit prioritní oblasti detailního mapování**

Výstup:

1. High-level model procesů

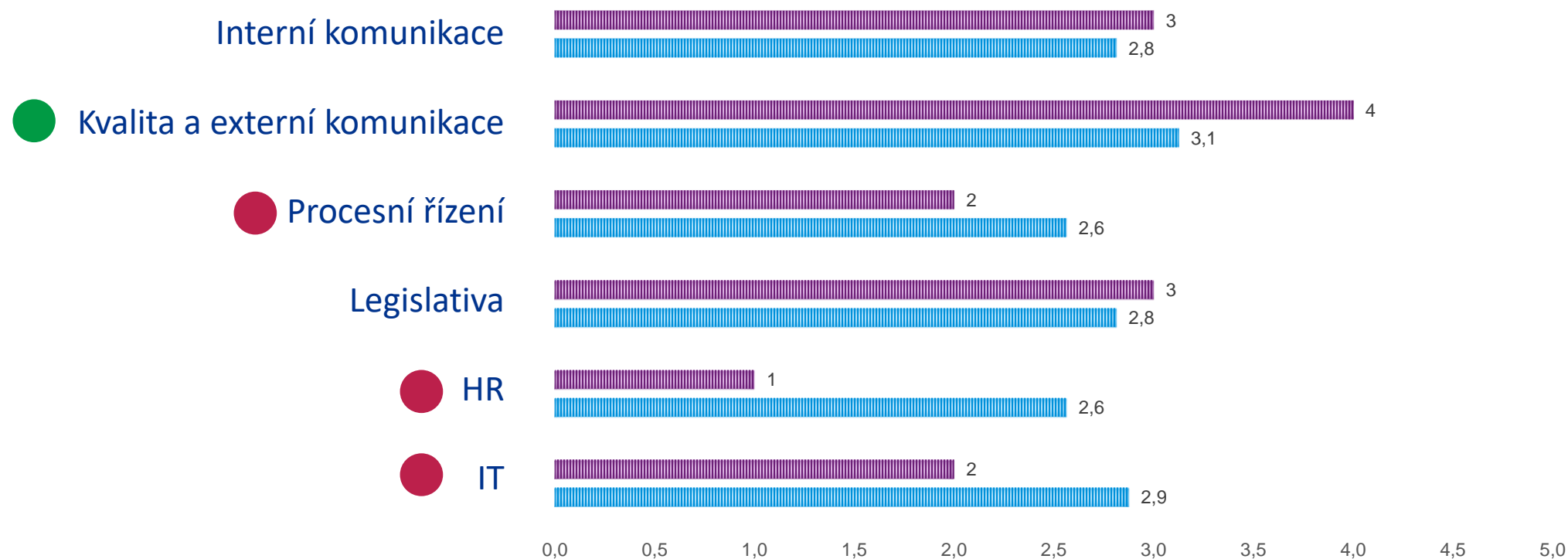
2. Seznam slabých míst

- Podklad pro ověření prioritních oblastí (únor)
- Podklad pro workshop (březen)



Model zralosti

Metodika vycházející ze standardu The Process Audit, modifikováno KPMG pro veřejnou správu.
Podklad s instrukcemi byl zaslán na všechny garanty procesních oblastí a následně konsolidován.



Dotazníkové šetření



V rámci mapování a analýzy současného stavu bylo provedeno doplňkově **dotazníkové online šetření**.

Záměrem bylo **ověřit aktuálnost navrhovaných šesti oblastí k podrobné analýze a také poskytnout možnost vyjádřit se co nejširšímu počtu pracovníků** vhodnou formou s ohledem na časový rámec projektu.



Bylo definováno **6 otázek** zaměřených na zjištění

- ✓ úrovně pracovníka, jeho zařazení,
- ✓ spokojenost s podpůrnými činnostmi v rámci daného odboru včetně zdůvodnění,
- ✓ spokojenost se spoluprací a výkonem s ostatními odbory včetně odůvodnění hodnocení.



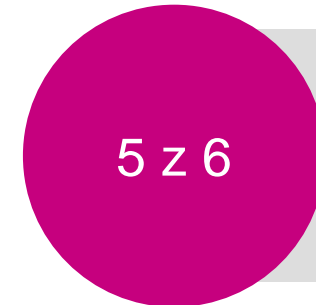
Podpůrné činnosti byly následující:

- ✓ IT,
- ✓ lidské zdroje,
- ✓ reakce na změny legislativy a řídicí dokumentace,
- ✓ úroveň procesního řízení,
- ✓ interní komunikace,
- ✓ kvalita a komunikace směrem k zákazníkovi.



37
podnětů

14 x HR
8 x Interní komunikace
5 x IT
9 x Procesní řízení
1 x Manuální zátěž



5 z 6

5 z 6 ti případů
nedosahuje vysoké
spokojenosti
zaměstnanců



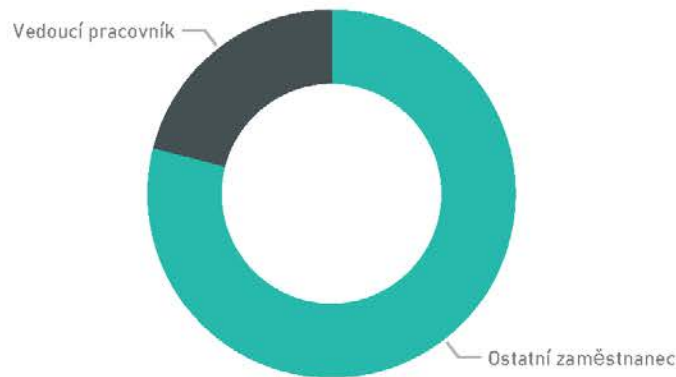
Kvalita &
Komunikace se
zákazníkem



Úroveň
procesního
řízení

Dotazníkové šetření: respondenti

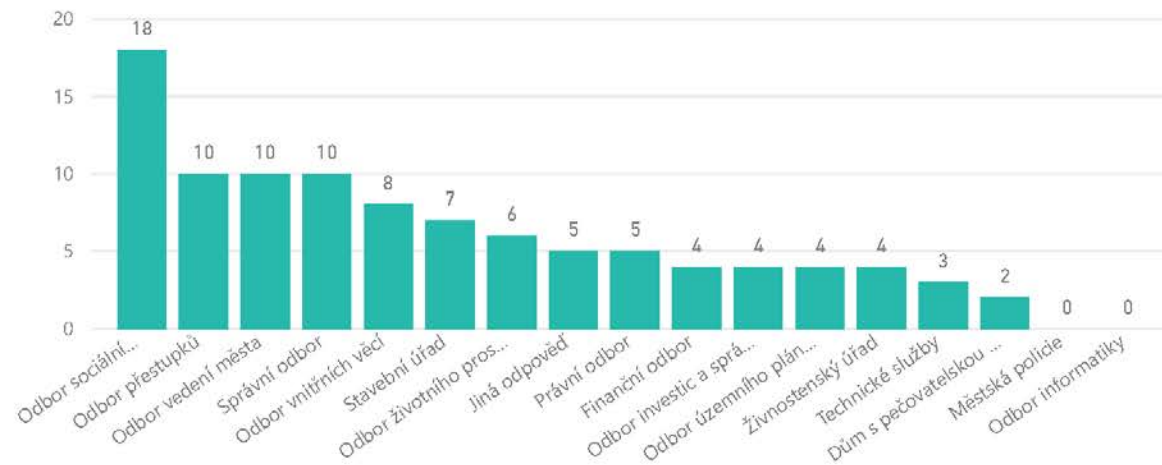
Jaká je vaše pozice?



Struktura zapojených respondentů činila

- ✓ **79%** zaměstnanců
- ✓ **21%** vedoucích zaměstnanců dle struktury útvarů uvedených v grafu

Do jakého útvaru na úřadě spadáte?

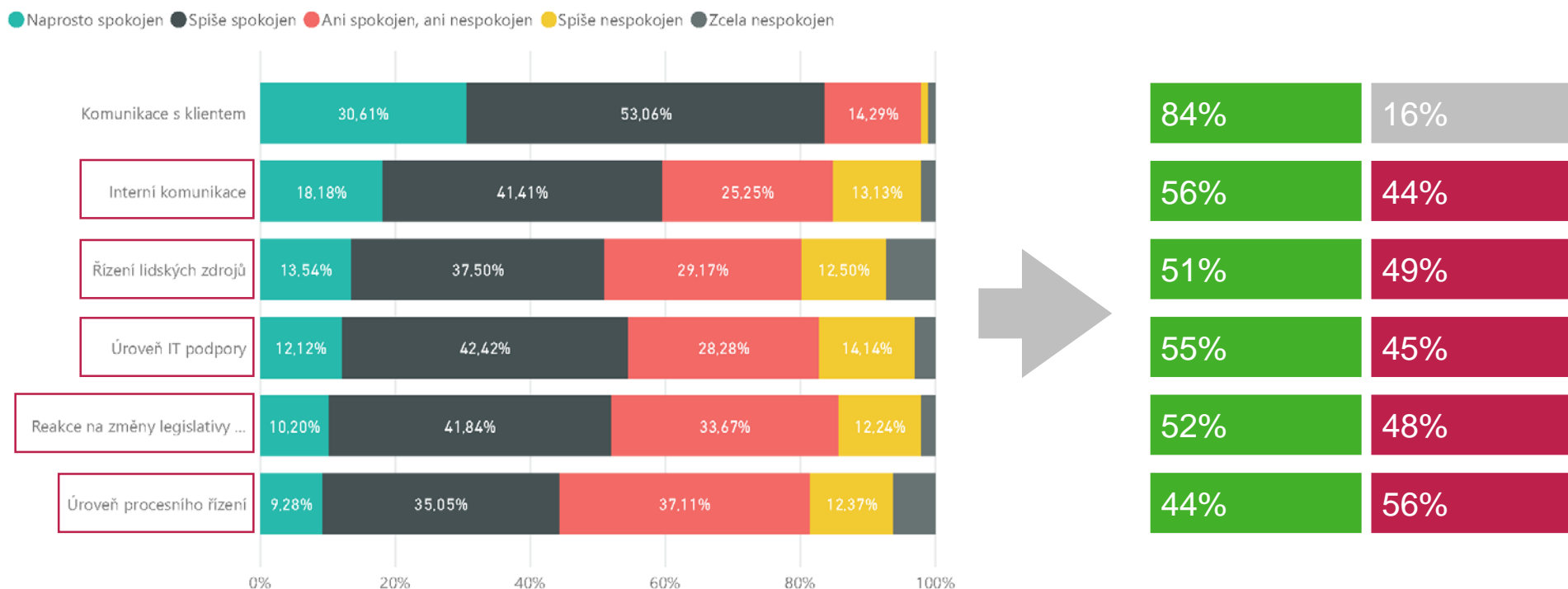


Z důvodu zachování anonymity v útvarech, kde je pouze 1 vedoucí pracovník odpovídali někteří formou „**Jiná odpověď**“, nemusí proto např. nulová účast odboru informatiky znamenat, že nebyli součástí.

Anonymita dat však byla zajištěna nedostupností řádkových odpovědí, ale pouze souhrnnými údaji, které dokreslují analýzu současného stavu městského úřadu.

Dotazníkové šetření 1: spokojenost s podpůrnými procesy

Podpůrné procesy odpovídají modelu zralosti. Respondenti k jednotlivým oblastem vyjadřovali svoji spokojenost na škále 1 až 5. Jedná se o procesy, se kterými přichází do styku všichni zaměstnanci. **Neutrální odpověď je v tomto případě považována za negativní** a to z důvodu, že se jedná o podpůrné činnosti, které by měly být vnímány zaměstnanci primárně pozitivně. Nevyhraněný názor, nebo nechuť odpovídat není indikátorem spokojenosti.



Dotazníkové šetření 2: meziútvarová spokojenost

V rámci ověření spokojenosti s jednotlivými útvary byla dále zjišťována spokojenost mezi útvary.

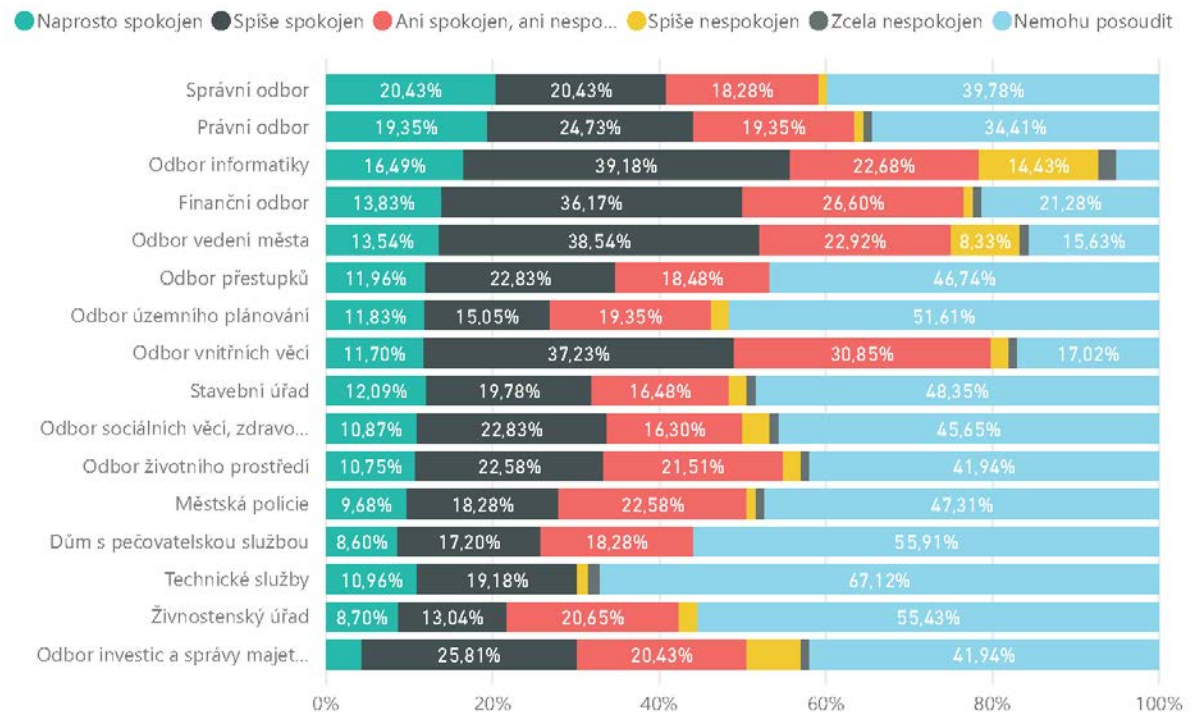
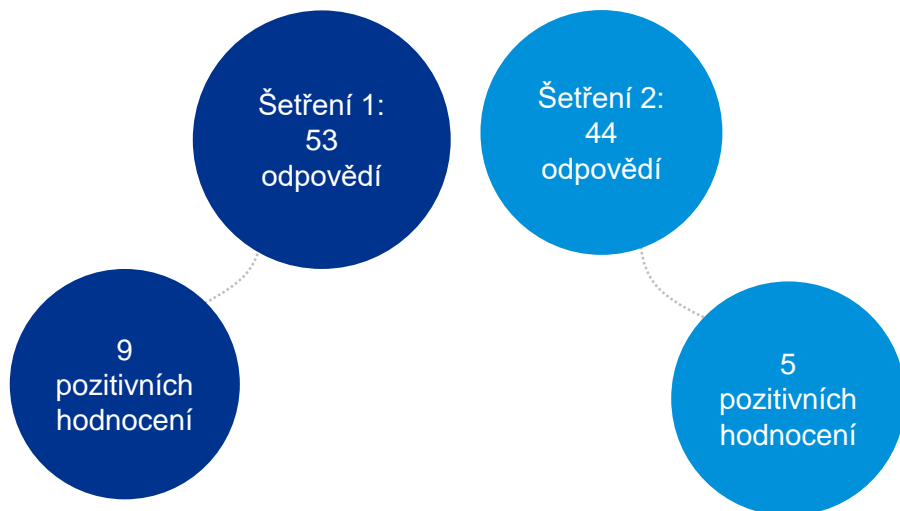
V tomto případě se jednalo o velké množství odpovědí, kde respondenti nemohli odpovědět z důvodu, že s ním nespolupracují.

Největší spokojenost panuje s odborem:

- **Správním**
- **Právním**
- **Informatiky**

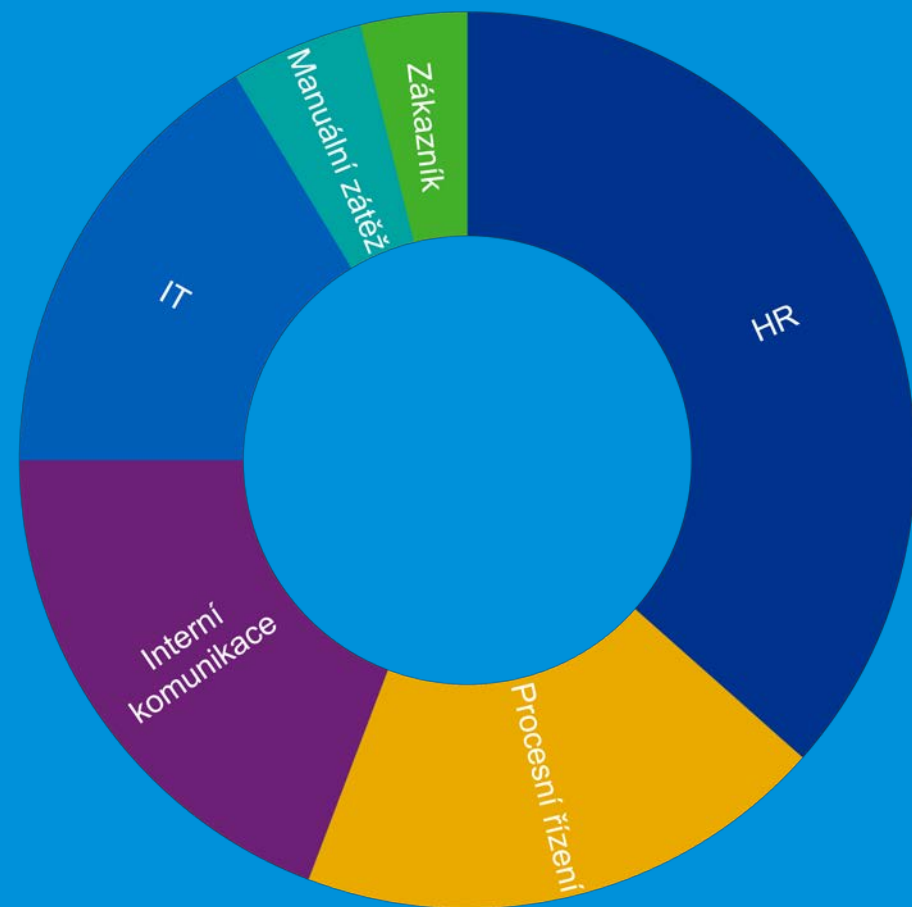
Největší nespokojenost panuje s odborem:

- **Vedení města**
- **Investic a správy majetku**





Vyhodnocení



Identifikace oblastí ke zlepšení

Procesy HR

1. Proces náboru zaměstnanců
2. **Proces adaptace nového zaměstnance**
3. Motivace zaměstnanců
4. Řízení zaměstnanců
5. Eliminace fluktuace tajemníka

Interní komunikace

1. **Spolupráce útvarů - komunikace** (Černošice, Podskalská, Karlštejská)
2. Rozdělení kompetencí

IT

1. Obnova IT zařízení
2. Zastupitelnost správy SW

Procesní řízení

6 Procesních oblastí (DLE SMLOUVY)

1. Oběh písemností
2. Veřejné zakázky (*bude nahrazeno*)
3. **Evidence majetku**
4. **Projektové řízení**
5. Řízení a kontrola hospodaření přísp.org.
6. Udělování grantů města (*bude nahrazeno*)

**Kompletní
seznam zjištění
zde:**



Microsoft Excel
Worksheet

Další kroky v druhé a třetí etapě projektu

Navržené další kroky:

