



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



VNITŘNÍ POKYN Č. 4/2019

Příručka integrovaného systému řízení
Městského úřadu Valašské Klobouky





OBSAH

1	Prohlášení managementu.....	4
2	Úvod	4
2.1	Rozsah a účel příručky	4
2.2	Referenční dokumenty	4
2.3	Uživatelé dokumentu.....	5
2.4	Pojmy, definice a Zkratky	5
2.5	Řízení příručky	5
3	Představení organizace	5
3.1	Městský úřad – představení organizace, Poslání, vize a hodnoty	6
3.2	Poskytované služby.....	8
3.3	Politika kvality	9
4	Systém managementu organizace	9
4.1	Principy a zásady managementu organizace	9
4.2	Požadavky na systém managementu organizace	9
4.3	Zainterесované strany	10
4.4	vymezení rozsahu ISŘ	11
5	Hlavní funkce řízení města – procesní model	11
5.1	Základní popis.....	11
5.2	Popis funkčních oblastí modelu.....	12
5.2.1	Oblast 1 - Strategický kontext.....	12
5.2.2	Oblast 2 - Hlavní procesy – poskytování služeb.....	13
5.2.3	Oblast 3 - Strategické řízení rozvoje, služeb a majetku města	14
5.2.4	Oblast 4 - Řízení a zlepšování integrovaného systému managementu města	14
5.2.5	Oblast 5 - Provozní a podpůrné procesy	15
6	Základní prvky ISŘ	16
6.1	Procesní přístup.....	16
6.2	Procesní model.....	16
6.3	Organizační model.....	16
6.4	Kompetenční model	17
6.5	Výkonnostní model.....	17
6.6	Zdroje.....	17



6.7	Rizika	17
6.8	Požadavky norem a standardů	18
7	Využití elektronické řídicí dokumentace – program ATTIS	18
8	Prokazování výkonnosti a vnímání zainteresovanými stranami	31
8.1	výkonnost zaměstnanců	31
8.2	Výkonnost organizace	31
8.3	Vnímání interními zainteresovanými stranami	31
8.4	Vnímání externími zainteresovanými stranami	31
8.5	Interpretace dat a podklady pro rozhodování	Chyba! Záložka není definována.
9	Hodnocení, Přezkoumání a zlepšování systému managementu	32
9.1	Hodnocení nadřízeným	32
9.2	Hodnocení interními audity	32
9.3	Hodnocení externími audity	33
9.4	Přezkoumání managementem	33
9.5	Zlepšování systému managementu	33
10	Přílohy	Chyba! Záložka není definována.



1 PROHLÁŠENÍ MANAGEMENTU

Tato příručka popisuje integrovaný systém řízení Městského úřadu Valašské Klobouky, který je implementovaný v rozsahu plánování, přípravy, vykonávání a hodnocení poskytovaných služeb:

- v rámci přenesené působnosti
- v rámci výkonu samosprávy

podle požadavků:

- legislativy
- MA 21
- CAF
- ČSN EN ISO 9001:2016

se závazkem udržovat a průběžně zlepšovat efektivnost integrovaného systému řízení organizace pod záštitou starostky, místostarosty a tajemníka.

2 ÚVOD

2.1 ROZSAH A ÚČEL PŘÍRUČKY

Příručka popisuje všechny relevantní struktury a aktivity organizace v rozsahu nutném a důležitém pro naplňování poslání, vize a cílů organizace. Dokument poskytuje základní přehled o Integrovaném systému řízení Městského úřadu Valašské Klobouky (dále také ISŘ). Účelem dokumentu je poskytnout celkovou informaci o principech, uspořádání a základních funkcích ISŘ a usnadnit orientaci při vlastní práci s integrovaným systémem řízení města, který je veden v elektronické formě a je uživatelům přístupný přes webové rozhraní.

2.2 REFERENČNÍ DOKUMENTY

Externí dokumenty

- nařízení EU
- zákony
- cíle udržitelného rozvoje OSN (SDGs)
- vyhlášky
- nařízení

Interní dokumenty

- řády Městského úřadu valašské Klobouky
- statusy Městského úřadu Valašské Klobouky
- směrnice Městského úřadu Valašské Klobouky
- vnitřní pokyny Městského úřadu Valašské Klobouky



2.3 UŽIVATELÉ DOKUMENTU

Dokument je určen především pro uživatele, kteří:

- jsou budoucími uživateli ISŘ a potřebují získat celkový přehled o fungování systému (noví zaměstnanci města),
- nejsou běžnými uživateli systému ISŘ, ale potřebují se v systému orientovat, aby mohli kvalifikovaně spolupracovat při řízení města a jasně specifikovat své požadavky na informace o fungování města (zastupitelé, management spolupracujících organizací),
- potřebují získat rychlou orientaci v ISŘ, aby dokázali posoudit, zda systém splňuje specifické požadavky standardů, norem a metodik (pracovníci certifikačních orgánů, metodičtí garanti (MVČR), auditoři).

Pro detailní práci se systémem je třeba využít ISŘ v podrobné elektronické verzi, která je dostupná všem zaměstnancům městského úřadu a dalším vybraným zaměstnancům Města Valašské Klobouky.

2.4 POJMY, DEFINICE A ZKRATKY

- SPRM – Strategický plán rozvoje města
- SDGs – cíle udržitelného rozvoje
- ISŘ – integrovaný systém řízení
- MV ČR – Ministerstvo vnitra České republiky
- CIEM – Český institut efektivního managementu, z.ú.
- MA 21 – Místní agenda 21
- CAF – společný hodnotící rámec
- RMISMO – referenční model integrovaného systému managementu obce
- ATTIS – manažerský software nástroj
- ATTIS ORG – organizační a kompetenční model
- ATTIS BPM – procesní model
- ATTIS MBO – výkonnostní model
-

2.5 ŘÍZENÍ PŘÍRUČKY

Příručka je řízený dokument. Příručku zpracovává garant a metodik projektu, připomínkují interní auditoři a schvaluje starostka města. Návrh na změnu v příručce může vznést každý pracovník organizace. O zapracování změny rozhoduje garant a metodik projektu. Bez ohledu na existenci/neexistenci návrhů na změnu příručku jedenkrát ročně reviduje garant a metodik projektu.

3 PŘEDSTAVENÍ ORGANIZACE

Město Valašské Klobouky je centrem Jihovýchodního Valašska a jihovýchodním regionem Zlínského kraje hraničícím se Slovenskou republikou. Město se nachází v chráněné krajinné oblasti Bílé Karpaty prohlášené za biosférickou rezervaci UNESCO. Již od středověku je město střediskem jižního Valašska.



K 30. 06. 2018 žije ve městě 4 999 obyvatel. Valašské Klobouky jsou přirozeným spádovým centrem a tato poloha i síť potřebných úřadů, předškolních a školních zařízení, zdravotnických služeb, kulturních, sportovních a rekreačních zařízení se odrazila v získání statusu městského úřadu s rozšířenou působností v roce 2002.

3.1 VIZE MĚSTA VALAŠSKÉ KLOBOUKY:

Valašské Klobouky budou prosperujícím centrem regionu jižního Valašska, přitažlivé pro občana, podnikatele i turistu. Svoji prosperitu stavíme na rozvoji kulturního a přírodního bohatství, na širokém spektru podnikatelských aktivit, na pracovitých, šikovných a vzdělaných lidech. Chceme být zdravým a krásným městem s bohatým spolkovým životem.

Profil města Valašské Klobouky:

http://www.valasskeklobouky.cz/assets/File.ashx?id_org=17631&id_dokumenty=445735

Strategie města Valašské Klobouky 2030:

http://www.valasskeklobouky.cz/assets/File.ashx?id_org=17631&id_dokumenty=464656

3.2 MĚSTSKÝ ÚŘAD — PŘEDSTAVENÍ ORGANIZACE, POSLÁNÍ, VIZE A HODNOTY

Městský úřad tvoří starosta, místostarosta, tajemník a pracovníci zařazení do městského úřadu a plní úkoly v oblasti samostatné působnosti (úkoly uložené zastupitelstvem a radou města), dále vykonává úkoly v oblasti přenesené působnosti (výkon státní správy).

Městský úřad sídlí ve třech budovách, vykonává přenesenou působnost pro 20 obcí v jeho obvodu, z toho pět matričních úřadů a jeden úřad stavební. Ve správním obvodu žije 23 133 obyvatel (údaj k 01. 01. 2018).

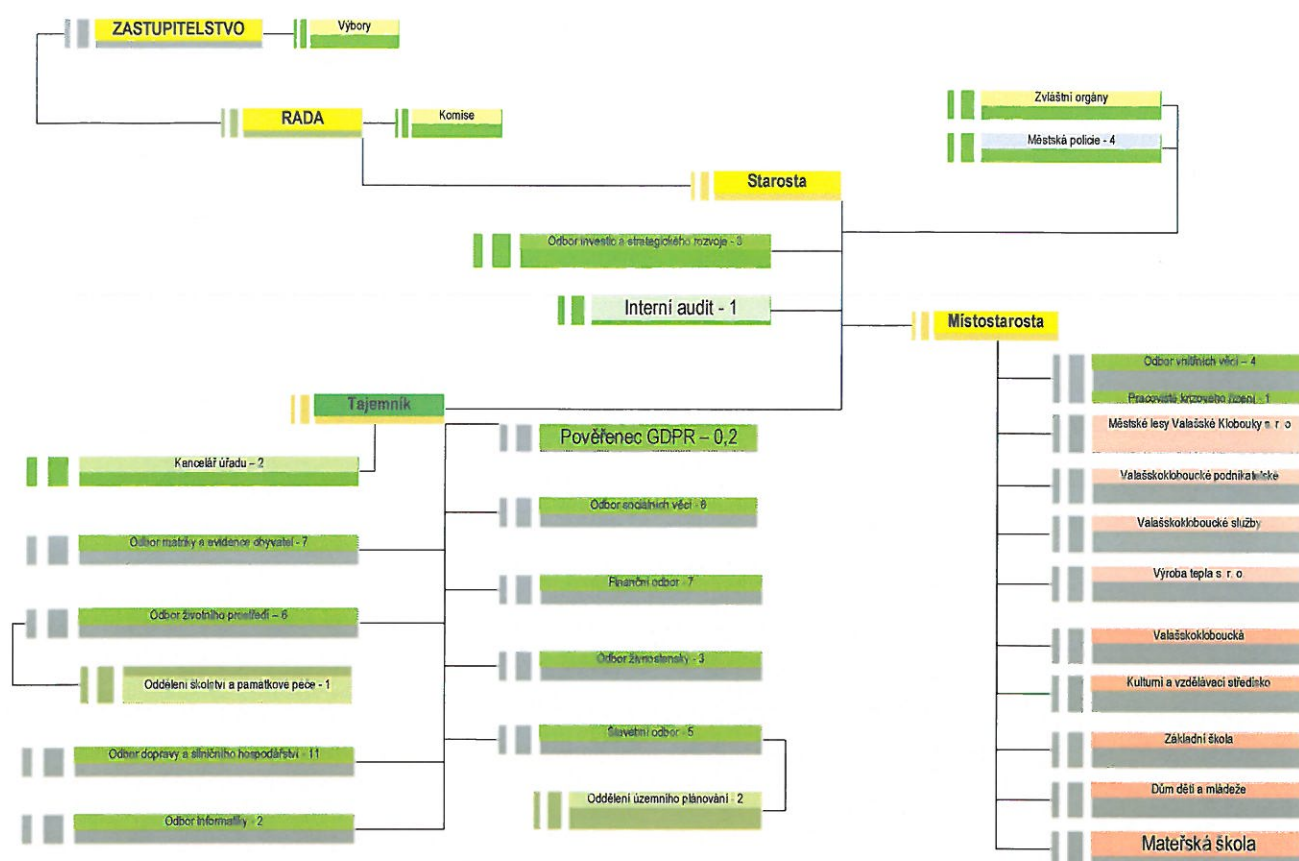
Městský úřad se člení na 10 odborů, dvě oddělení, kancelář úřadu, projekční kancelář a pracoviště krizového řízení. Celkem zde pracuje 78 pracovníků.

Organizační řád:

http://www.valasskeklobouky.cz/assets/File.ashx?id_org=17631&id_dokumenty=461095



Organiogram (grafické znázornění struktury úřadu):



Vize Městského úřadu Valašské Klobouky:

Městský úřad Valašské Klobouky je přátelskou, transparentní a efektivní organizací, jež má motivované a vzdělané zaměstnance, kteří usilují o zvyšování kvality služeb a profesionální práci pro spokojenost občanů.

Poslání Městského úřadu Valašské Klobouky:

Městský úřad Valašské Klobouky reprezentuje výkon státní správy a samosprávy jak ve Valašských Kloboukách, tak i v celém regionu obce s rozšířenou působností (dále jen ORP).

Městský úřad Valašské Klobouky je ze svého výkonu plně zodpovědný zastupitelstvu města, radě města, starostovi a zároveň všem občanům Valašských Klobouk a obyvatelům ORP.

Městský úřad Valašské Klobouky, respektive Město Valašské Klobouky, jsou jedním z významných zaměstnavatelů, a tudíž i stabilizačním prvkem v celém regionu.

Společným zájmem vedení města i všech zaměstnanců je z dlouhodobého hlediska stabilita a prosperita celého regionu a udržitelný rozvoj Valašských Klobouk a okolí.



Hodnoty Městského úřadu Valašské Klobouky:

Základní hodnotou, kterou Městský úřad Valašské Klobouky ctí, je spokojenost občanů Valašských Klobouk i celého regionu ORP.

Pro všechny zaměstnance platí, že klient má vždy přednost a všechny podněty našich občanů jsou vždy impulzem pro další rozvoj městského úřadu.

Městský úřad Valašské Klobouky si váží všech svých zaměstnanců a snaží se budovat vstřícný a pracovitý tým na bázi vzájemné důvěry.

Městský úřad Valašské Klobouky si zároveň váží i občanů Valašských Klobouk a snaží se v rámci svých možností podporovat kulturu, sport a v neposlední řadě i chránit životní prostředí.

Cíle Městského úřadu Valašské Klobouky:

Cílem Městského úřadu Valašské Klobouky je nabídnout klientům služby srovnatelné a lepší, než jaké jsou poskytovány obdobnými úřady v České republice.

Strategie Městského úřadu Valašské Klobouky:

http://www.valasskeklobouky.cz/assets/File.ashx?id_org=17631&id_dokumenty=467376

Výhodou Městského úřadu Valašské Klobouky je stabilní zázemí v centru města s přiměřeným technickým vybavením.

Zároveň je velkou výhodou i stabilní kolektiv vysoce erudovaných zaměstnanců s dlouholetou praxí v oboru.

<http://www.valasskeklobouky.cz/vize-mestskeho-uradu/ds-20553/p1=35899>

3.3 POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Jednotlivé odbory Městského úřadu Valašské Klobouky se při výkonu státní správy řídí zákonnými předpisy, které řídí jejich činnost. Při výkonu samosprávy plní úkoly zastupitelstva a rady města a jejich činnost je v souladu s platnými právními předpisy.

Všichni zaměstnanci se při výkonu své práce řídí Etickým kodexem pracovníků Městského úřadu Valašské Klobouky, který byl vydán v roce 2013 a naposledy revidován a doplněn v roce 2017.

Zaměstnanci Městského úřadu Valašské Klobouky se nad rámec svých pracovních povinností zapojují do projektu Dobrovolnictví ve veřejné správě, do společenské odpovědnosti a do dalších aktivit, které organizuje město. Vedení města/městského úřadu vítá a podporuje každý iniciační návrh, který přichází od zaměstnanců a vede ke zlepšení práce uvnitř organizace, tak i směrem ven. Tabulka iniciačních návrhů byla zavedena v roce 2012, ke dni 31. 05. 2018 eviduje 99 návrhů, z nichž jich bylo 73 realizováno a z toho 33 opakovaně.



3.4 POLITIKA KVALITY

Naším posláním je trvalé zvyšování kvality všech aspektů života ve městě Valašské Klobouky.

Poslání naplňujeme prostřednictvím veřejných služeb, které přizpůsobujeme oprávněným požadavkům a očekáváním zainteresovaných stran – občanů, podnikatelů, státních institucí i ostatních partnerů.

Rozvoj města řídíme tak, abychom nežili na úkor budoucích generací. Dlouhodobě plánujeme a vyhodnocujeme dopady naší činnosti na všechny oblasti udržitelného rozvoje.

Kvalitu řídíme a hodnotíme ve všech aspektech naší činnosti. Kvalitní služby jsou podmíněny kvalitními a efektivními procesy. Kvalitní a efektní procesy vyžadují kvalitní zdroje.

Nejcennějším zdrojem Města Valašské Klobouky jsou lidé, kteří pro něj pracují. Jejich motivace, vzdělávání a osobní rozvoj jsou základním předpokladem pro naplňování dlouhodobých cílů rozvoje města.

Vedení města a městského úřadu přijímám závazek plnit požadavky norem řízení kvality a trvale zlepšovat integrovaný systém managementu s cílem kvalitněji a efektivněji naplňovat potřeby občanů města a dalších zainteresovaných stran.

4 SYSTÉM MANAGEMENTU ORGANIZACE

4.1 PRINCIPY A ZÁSADY MANAGEMENTU ORGANIZACE

Systém managementu kvality je implementovaný na platformě osmi principů excelence:

- Orientace na výsledky
- Zaměření na zákazníka
- Vedení a stálost cílů
- Management podle procesů a faktů
- Zapojení zaměstnanců
- Trvalé zlepšování a inovace
- Vzájemně prospěšná partnerství
- Společenská odpovědnost

4.2 POŽADAVKY NA SYSTÉM MANAGEMENTU ORGANIZACE

Integrovaný systém řízení Městského úřadu Valašské Klobouky, splňuje legislativní požadavky a naplňuje požadavky metodik a norem:

- legislativy
- metodického doporučení řízení kvality v územně samosprávných celcích (MVČR),
- metodiky MA 21 a Zdravých měst
- normy ČSN EN ISO 9001:2016

Celkové uspořádání systému vychází z Referenčního modelu integrovaného systému managementu obce (RMISMO) Českého institutu efektivního managementu, z.ú. (CIEM).



4.3 ZAJINTERESOVANÉ STRANY

Zajinteresované strany z pohledu řízení organizace zahrnují všechny subjekty, fyzické i právnické osoby, které mají oprávněný zájem na správném fungování města. Identifikace zajímaných stran a poznání jejich oprávněných potřeb vytváří základní zadání pro dlouhodobé i krátkodobé řízení města a jeho veřejnoprávní korporace. Cílem ISŘ je zabezpečit poskytování služeb města/městského úřadu, které všem zajímaným stranám uspokojí jejich oprávněné potřeby.

Zajímané strany byly rozděleny do pěti skupin: nadřízené instituce státní správy a dotčené orgány, instituce a organizace města, zákazníci, klienti, cílové skupiny, spolupracující instituce a organizace, dodavatelé. Podrobný soupis zajímaných stran rozdělený podle uvedených skupin je přílohou této příručky.





4.4 VYMEZENÍ ROZSAHU ISŘ

Integrovaný systém řízení zahrnuje funkce řízení a správy města, v rozsahu vykonávaném, respektive podporovaném, Městským úřadem Valašské Klobouky. Městský úřad sám poskytuje řadu veřejných služeb v samostatné a přenesené působnosti, kromě toho podporuje činnost vedení města a zastupitelstva a vykonává řídicí a kontrolní činnost pro služby zajišťované organizacemi veřejnoprávní korporace města i dalšími dodavatelskými a partnerskými organizacemi. Integrovaný systém řízení zahrnuje všechny činnosti městského úřadu v kontextu s přímým poskytováním služeb, řízením města, správou zdrojů města a řízením a kontrolou veřejnoprávní korporace města Valašské Klobouky.

5 HLAVNÍ FUNKCE ŘÍZENÍ MĚSTA – PROCESNÍ MODEL

5.1 ZÁKLADNÍ POPIS

Vrcholový procesní model zahrnuje celkový pohled na řízení veřejnoprávní korporace obce. Podrobně zpracovává fungování městského úřadu, a to z hlediska jeho úloh při řízení a kontrole veřejnoprávní korporace i z hlediska jeho funkcí a činností při poskytování služeb.

Na nejvyšší úrovni model znázorňuje hlavní funkce veřejnoprávní korporace, tyto funkce jsou pak na nižších úrovních elektronicky popsány ve vyšší míře detailu (procesy a činnosti). Ve větší míře detailu model popisuje všechny funkce úřadu a některé sdílené služby veřejnoprávní korporace.

Žlutá barva označuje tzv. *Řídící procesy*. Tyto procesy buď přímo vykonává městský úřad, nebo jejich výkon organizuje a administruje. Do řídicích procesů je zapojeno vedení města a příslušní vedoucí zaměstnanci města.

Červenou barvou jsou znázorněny *Hlavní procesy* – prostřednictvím těchto procesů jsou vykonávány všechny služby veřejnoprávní korporace. Hlavní procesy úřadu mohou být popsány detailně – popisují konkrétní výkon většiny odborů. Hlavní procesy mohou být postupně využity pro vznik a správu komplexního katalogu služeb města.

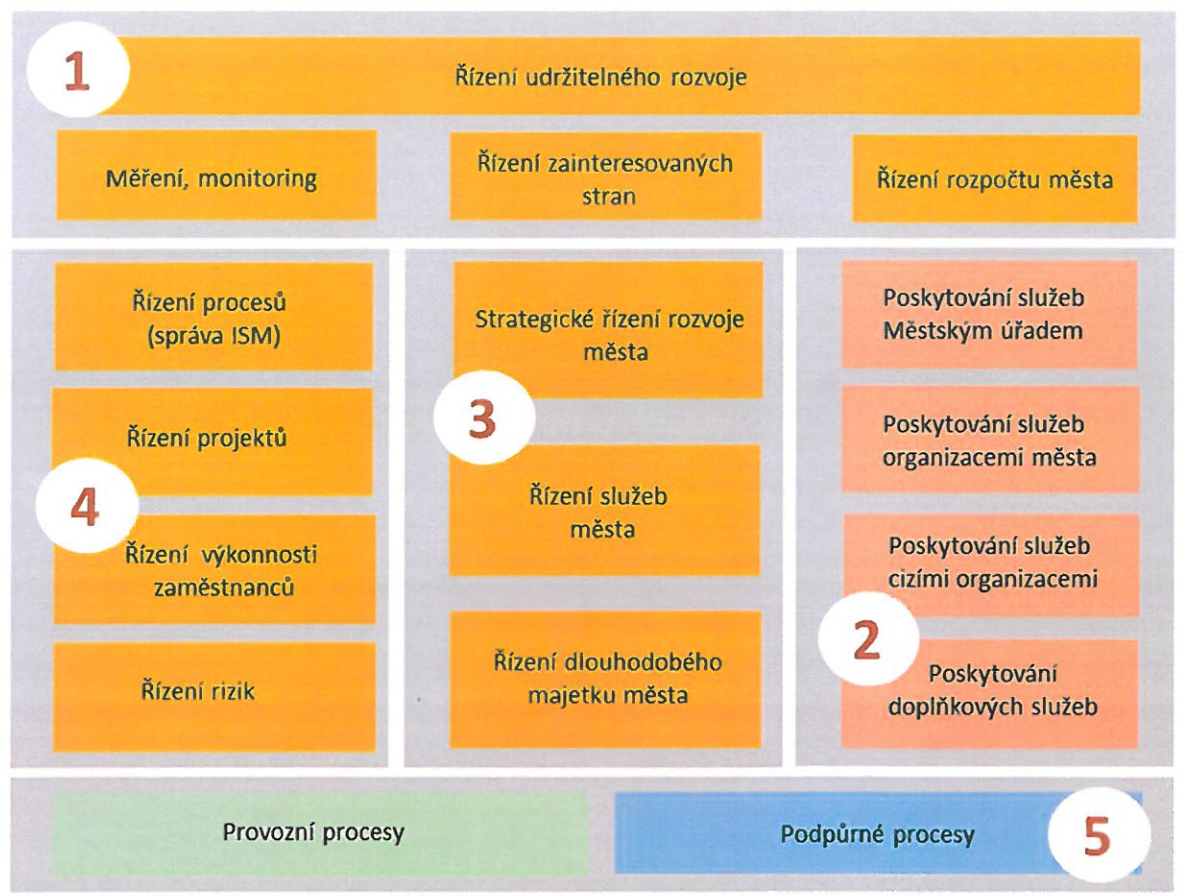
Zelená barva vyznačuje *Provozní procesy* – tyto procesy se starají o klíčové zdroje úřadu, resp. města – patří sem oblast správy majetku, personalistiky, informačních technologií a další. Výstupy provozních procesů mohou být zpracovány jako katalog interních služeb, který by v případě rozvoje sdílených služeb veřejnoprávní korporace sloužil pro úřad i pro další organizace veřejnoprávní korporace.

Modrá barva označuje *Podpůrné procesy* – patří sem například propagace a marketing města a jeho služeb, průzkumy spokojenosti, podpora volených zástupců a další. I v této procesní oblasti je vhodné hledat významný potenciál pro podporu města a veřejnoprávní korporace jako celku.



5.2 POPIS FUNKČNÍCH OBLASTÍ MODELU

Model je rozdělen do 5 oblastí, z nichž každá naplňuje specifický účel – viz obrázek níže.



Obrázek 1 - Vrcholový procesní model

5.2.1 Oblast 1 - Strategický kontext

Město Valašské Klobouky je řízeno na základě kontinuálního hodnocení externího i interního prostředí (kontextu). Všechny procesy z této oblasti poskytují důležité informace pro strategické řízení města.

Do této oblasti patří čtyři procesy:

Řízení udržitelného rozvoje - účelem tohoto procesu je poskytovat vedení města nezávislé informace o stavu a vývoji všech parametrů kvality života ve městě. Tyto informace může vedení města využívat v dalších řídicích procesech. Umístění procesu vyjadřuje, že udržitelný rozvoj je hlavním principem, který se promítá do všech činností města. Audity udržitelného rozvoje obsahují 10 oblastí, které jsou uloženy v terminálu Dataplánu.



Řízení zainteresovaných stran – identifikace zainteresovaných stran a jejich oprávněných potřeb. Výstupy procesu jsou prvotním impulsem pro řízení strategického rozvoje města i řízení sklady a kapacity jeho služeb.

Měření, monitoring - proces poskytuje informace o vývoji důležitých faktorů prostředí (legislativní změny...) i zpětné vazby a doporučení z měření, hodnocení a kontrol výkonnosti úřadu i veřejnoprávní korporace. Do této oblasti je zahrnuto i pravidelné roční přezkoumání integrovaného systému managementu.

Řízení finančních města – upravuje zpracování ročního rozpočtu i střednědobého rozpočtového výhledu a dotační management. Do této skupiny procesů je proces zahrnut zejména proto, že řada rozvojových aktivit města je financována z dotací, a právě dostupnost dotací může zásadně ovlivnit strategické priority řízení rozvoje města.

5.2.2 Oblast 2 - Hlavní procesy – poskytování služeb

Hlavní procesy znázorněné červenou barvou v pravé části modelu popisují, jaké služby a jakou formou město poskytuje. Město služby buď přímo poskytuje, nebo zajišťuje jejich plnění čtyřmi způsoby:

- Poskytování služeb městským úřadem – úřad poskytuje především správní služby v přenesené i samostatné působnosti.
- Poskytování služeb organizacemi města - další část služeb je zabezpečována organizacemi, které město zcela ovládá – může se jednat o příspěvkové organizace nebo městem vlastněné obchodní organizace. Jedná se například o školy, školky a další organizace.
- Poskytování služeb cizími organizacemi – zadávané externím organizacím v rámci volné soutěže – patří sem například zajišťování veřejné dopravy nebo svoz a likvidace odpadů.
- Poskytování doplňkových služeb - poslední část služeb pro město vykonávají neziskové organizace s využitím grantů a dotací, které jim město poskytuje.

Pro všechny skupiny služeb platí, že musí být poskytovány adresně pro konkrétní zákazníky (zainteresované strany), musí být poskytovány v souladu s dlouhodobou strategií města, musí být poskytovány v souladu s nastavenými parametry kvality a musí být transparentně financovány. [Na webových stránkách města](#) jsou zveřejněny tyto služby formou [životních situací](#). [Životní situace jsou propojeny na procesní model](#) včetně odpovědností, příloh a odkazů na externí informace, organizace.



5.2.3 Oblast 3 - Strategické řízení rozvoje, služeb a majetku města

Procesy v této oblasti zajišťují, aby služby, které město poskytuje, byly dlouhodobě strategicky řízeny a současně, aby i majetek města byl spravován a rozvíjen v souladu s dlouhodobými požadavky na rozvoj služeb. Oblast zahrnuje níže popsané procesy:

Strategické řízení rozvoje města

- Dlouhodobé strategické plánování rozvoje města ([STRATEGIE MĚSTA VALAŠSKÉ KLOBOUKY 2030](#)). [Strategie města je implementována v informačním systému](#) včetně [propojení na odpovědnosti, měření a konkrétní projekty](#).
- Tvorbu dílčí odborných koncepcí a strategií, které podporují plnění SPRM v jednotlivých odborných oblastech – patří sem například územní plánování, koncepce sportu, dopravní generely a další dokumenty – některé z nich jsou městu předepsány legislativou.
- Tvorbu [strategie úřadu](#) – strategie úřadu je specifická tím, že úřad musí reagovat na požadavky všech ostatních strategických dokumentů a promítat je do integrovaného systému řízení města i do svých kapacit.
- Tvorbu akčního plánu rozvoje města – akční plán zahrnuje roční plán rozvojových aktivit, které jsou zahrnuty do rozpočtu na příslušný rok
- Hodnocení a přezkoumávání plnění všech strategických dokumentů.

Řízení služeb města

Proces zajišťuje rozvoj služeb v souladu se strategickým plánem a také průběžnou kontrolu kvality služeb.

Řízení dlouhodobého majetku města

Proces zahrnuje rozhodování o řízení klíčového majetku města (pořizování, prodej, nájmy) vzhledem ke strategickým požadavkům rozvoje služeb.

5.2.4 Oblast 4 - Řízení a zlepšování integrovaného systému managementu města

Oblast tvoří jádro integrovaného systému managementu. V rámci procesů v této oblasti jsou nastavována pravidla na provádění všech činností (procesů), je zde zahrnuta tvorba organizační struktury, tvorba pracovních náplní, směrnic a dalších komponentů integrovaného systému řízení. Procesy v této oblasti zahrnují i řízení změn. Oblast obsahuje níže popsané procesy:

Řízení procesů, zlepšování (správa ISM) – v rámci tohoto procesu jsou nastavovány a přezkoumávány všechny procesy integrovaného systému managementu a další jeho prvky. Současně jsou prostřednictvím tohoto procesu realizovány standardní změny systému.

Řízení projektů – proces definuje pravidla pro řízení jednorázových rozsáhlých aktivit – investic, rekonstrukcí a rozsáhlých organizačních změn. Projekty jsou [identifikovány v informačním systému](#) Dataplán, (odpovědnosti, propojení na strategické cíle, rozpočet, stav, harmonogram, evaluace z pohledu udržitelného rozvoje)

Řízení výkonnosti zaměstnanců - integrovaný systém managementu je založen na lidech – jejich postojích, znalostech a dovednostech. Proces řízení výkonnosti zaměstnanců obsahuje řízení a hodnocení výkonnosti a řízení a hodnocení kompetencí.



Řízení rizik - proces řízení rizik integruje postupy řízení ekonomických, informačních a bezpečnostních i projektových rizik a poskytuje vedení města komplexní informace o existujících rizikách i opatření k prevenci a nápravě.

5.2.5 Oblast 5 - Provozní a podpůrné procesy

Provozní procesy - starají se o klíčové zdroje úřadu, resp. města – patří sem oblast majetku, personalistiky, informačních technologií a další. Provozní procesy poskytují interní služby úřadu i ostatním organizacím veřejnoprávní korporace.

Podpůrné procesy - tyto procesy jsou využívány na podporu dalších skupin procesů/služeb. Mohou být zaměřeny externě (například Prezentování úřadu vůči zainteresovaným stranám) i interně (například Tvorba korporátní identity města). I v této skupině bude mít řada procesů „korporátní“ charakter.



6 ZÁKLADNÍ PRVKY ISŘ

6.1 PROCESNÍ PŘÍSTUP

Integrovaný systém managementu je založen na procesním přístupu, jak vysvětluje předcházející kapitola. Procesy jsou v ISŘ použity k vymezení činností, které jsou vykonávány v rámci řízení a správy města a poskytování veřejných služeb. Procesy jsou hlavním integrujícím prvkem systému řízení. Procesní přístup je nadřazen přístupu organizačnímu – nejdříve jsou identifikovány a optimalizovány procesy a činnosti, následně je potřebám plynulého a efektivního vykonávání procesů přizpůsobována organizační struktura a další prvky ISŘ.

6.2 PROCESNÍ MODEL

Procesním model představuje komplexní uspořádaný přehled činností, které jsou v rámci ISŘ vykonávány. Činnosti jsou uspořádány do procesů. Procesy jsou rozděleny do oblastí:

1. Hlavní procesy - vlastní výkon veřejných služeb poskytovaných městem
2. Řídící procesy – procesy definující všechny úrovně řízení veřejnoprávní korporace
3. Provozní procesy - zabezpečení interních zdrojů a majetku města
4. Podpůrné procesy – procesy podporující výkon procesů hlavních

Procení model je zpracován elektronicky v programu ATTIS. U všech procesů je uvedeno, kdo je zodpovědný a jejich vykonávání a jsou k nim připojeny další informace – vstupy a výstupy, používané dokumenty, rizika, metriky pro hodnocení výkonosti i požadavky norem řízení kvality.

Odpovědnost za vykonávání procesů je přiřazována prostřednictvím rolí. Role vymezuje soubor činností vykonávaných za shodným účelem (například vedoucí odboru). Každá role obsahuje celkové vymezení odpovědností a pravomocí je přiřazena k procesu/činnosti prostřednictvím tzv. matice odpovědnosti. Každý zaměstnanec může zastávat několik rolí (vedoucí oddělení, referent agendy, zaměstnanec), přičemž každá role je propojena s příslušnými procesy/činnostmi. Soubor rolí je součástí závazného popisu každého pracovního místa, kterému současně přesně vymezuje, jaké procesy a činnosti jsou v rámci toho pracovního místa vykonávány – viz také Organizační model.

Každý zaměstnanec úřadu má on-line přístup k informacím o procesech, které vykonává. Tyto informace tvoří nedílnou součást popisu jeho pracovního místa a jsou pro jeho činnost závazné.

6.3 ORGANIZAČNÍ MODEL

Organizační model zahrnuje číselníky (uspořádané seznamy) organizačních útvarů (odborů a oddělení), pracovních míst a zaměstnanců a organizačních a řídicích vztahů mezi nimi. Hlavním výstupem je automaticky generovaná organizační struktura, která zahrnuje popis pracovního místa, jeho zařazení do organizačního útvaru, obsazení konkrétním pracovníkem a další informace. Pracovní místa jsou tvořena tzv. rolími, které podrobně definují odpovědnosti a pravomoci pracovníků a poskytují detailní informaci o tom, jaké procesy pracovník v rámci daného pracovního místa vykonává - viz také Procesní model.



6.4 KOMPETENČNÍ MODEL

Pojem kompetence v integrovaném systému managementu znamená schopnost člověka vykonávat požadovanou činnost – úlohu. Kompetence jsou v ISŘ popsány v [kompetenčním modelu](#), který obsahuje definici všech souborů znalostí a dovedností, které by měli zastávat konkrétní pracovníci. Pro každého pracovníka je vytvořen individuální kompetenční model, který přesně specifikuje požadavky na jeho znalosti a dovednosti a vytváří tak rámec pro jeho dlouhodobé hodnocení a rozvoj.

6.5 VÝKONNOSTNÍ MODEL

Komplexní výkonnost organizace (veřejnoprávní korporace) zahrnuje naplňování několika typů parametrů – minimálně však kvality služeb z pohledu jejich uživatele, přiměření spotřeby zdrojů v procesech, které služby zabezpečují a hospodárnosti při nákupu a správě zdrojů. Zdravé města dále hodnotí ještě parametry dlouhodobé kvality života ve městě – tzv. udržitelného rozvoje. Integrovaný systém managementu obsahuje definici všech parametrů ([ukazatelů a metrik](#)), které město v rámci své činnosti měří a vyhodnocuje. Tyto parametry jsou stanoveny pro město jako celek, pro jednotlivé odbory a pro všechny zaměstnance úřadu. [Měřené parametry \(metriky\)](#) mohou být přímo přiřazeny konkrétním procesům. Každý zaměstnanec má vytvořen individuální výkonnostní model, který vytváří rámec pro hodnocení jeho výkonnosti a může tvořit podklad pro výpočet pohyblivé složky mzdy.

Model ISŘ generuje grafickou mapu ukazatelů, ve které je barevně rozlišena úspěšnost v naplňování jednotlivých ukazatelů.

6.6 ZDROJE

Model ISŘ zahrnuje [číselník zdrojů](#), které jsou v procesech využívány. Tyto zdroje mohou být přiřazeny k procesům (vstupy, výstupy, obecné zdroje) i k dalším prvkům systému. Standardně je číselník zdrojů využíván k vymezení a uspořádání všech typů řídicích dokumentů – směrnic, metodik, vzorových formulářů. V některých případech zahrnuje odkazy na externí zdroje (například zákony). Může být využitý i pro přesnou identifikaci software nebo dalších zdrojů využívaných v procesech. Přiřazením zdrojů k procesům zároveň vznikne vazba mezi zdrojem (dokumentem) a pracovním místem. Každý pracovník tak získává přesnou strukturovanou informaci o tom, jaké dokumenty je své práci využívá a současně má k těmto dokumentům on-line přístup.

6.7 RIZIKA

Rizika představují potenciální události, které, pokud nastanou, mohou mít negativní dopad na správné fungování organizace (veřejnoprávní korporace). ISŘ obsahuje [katalog rizik](#), které jsou klasifikovány z pohledu závažnosti a pravděpodobnosti, jsou stanovována opatření pro jejich snížení nebo eliminaci a jsou definováni odpovědní pracovníci za jejich řešení. Rizika mohou být v rámci modelu přiřazena konkrétním procesům, ukazatelům nebo zdrojům, které svým výskytem ohrožují. Model ISM generuje grafickou mapu rizik, kde jsou rizika barevně odlišena dle významu.



6.8 POŽADAVKY NOREM A STANDARDŮ

Součástí modelu ISŘ jsou také číselníky požadavků norem a metod řízení kvality. Tyto číselníky obsahují strukturované požadavky jednotlivých norem (např. ČSN EN ISO 9001:2016), mohou být doplněny souhrnnou textovou informací, jak organizace tyto požadavky naplňuje a současně může být každý požadavek normy přiřazen k procesu, ukazateli nebo zdroji, který prokazuje naplňování tohoto požadavku. Při posuzování systémů řízení kvality pak posuzující získá rychlý a ucelený přehled o plnění požadavků. Z druhé strany toto řešení přináší komplexní informace pro zaměstnance, o tom, jaké konkrétní požadavky řízení kvality jsou kladeny na procesy, které vykonávají nebo výkonnostní parametry, které naplňují. Číselníky kvality mohou být využity i při implementaci legislativních předpisů, které mají dopad na integrovaný systém managementu (např. GDPR).

7 VYUŽITÍ ELEKTRONICKÉ ŘÍDÍCÍ DOKUMENTACE – PROGRAM ATTIS

Model integrovaného systému řízení Městského úřadu Valašské Klobouky popsany v předcházející části dokumentu je vytvářen a spravován s využitím programu ATTIS. Tento program podporuje zejména:

- Tvorbu všech částí výše popsaného modelu ISM
- Omezení duplicit při vytváření směrnic a dalších řídicích dokumentů
- Publikování relevantních informací všem zaměstnancům úřadu
- Publikování a schvalování změn dokumentace
- Automatické generování procesně orientovaných pracovních náplní
- Hodnocení kompetencí zaměstnanců
- Reporting výkonnostních ukazatelů a grafickou interpretaci výsledků
- Hodnocení výkonnosti zaměstnanců
- Řízení úkolů
- Vytváření řady sestava a uživatelsky definovaný přehledů

Každý zaměstnanec má zřízenou svou osobní stránku, na které má přístup k informacím, které souvisí s výkonem jeho pracovního místa. Vedoucí pracovníci mají tímto způsobem zpřístupněny informace o svých podřízených. Osobní stránky umožňují interaktivní přístup zaměstnanců a jsou dostupné prostřednictvím webového prohlížeče.



Ukázka auditů udržitelného rozvoje

ZDE KLIKNOUT PRO NÁVRAT

INFORMACE

Nástěnka - úvodní stránka

Kontaktní údaje uživatele

VZDĚLÁVÁNÍ

"ostrý" e-Test

e-Test na zkoušku

Vzdělávací materiály

Otázky ke zkoušení

DOKUMENTY, INDIKÁTORY

Strategie / Dokumenty

Data pro území

ONLINE NÁSTROJE

eAnketa FZM

ZÁSOBNÍK PROJEKTŮ

AUDITY UR

Audit UR - témata v místě

Audit UR - průběh hodnocení

Audit UR - porovnání měst

PROFIL ZDRAVÉHO MĚSTA

Profil ZM - editace

Porovnání Profilů ZM

SESTAVY PROFIL ZM

KAMPANĚ, DOBRÁ PRAXE

DOKUMENTY - PŘEHLED

AKCE

PRŮHLÉDY

KONTAKTY

ODKAZY

Veřejný DataPlán

Navody a vysvětlivky k Auditů UR

Audit UR - témata v místě

Pro informaci: Uzavřené Audity /nezveřejněné/

- Val. Klobouky: Audit udržitelného rozvoje 2016 [archiv]
- Val. Klobouky: Audit udržitelného rozvoje 2017 [archiv]
- Val. Klobouky: Audit udržitelného rozvoje 2018 [archiv]

Pro informaci: Zveřejněné Audity

- Litoměřice: Audit udržitelného rozvoje 2018 (Zobrazit)
- Praha 14: Audit udržitelného rozvoje 2018 (Zobrazit)
- Jihlava: Audit udržitelného rozvoje 2017 (Zobrazit)
- Kopřivnice: Audit udržitelného rozvoje 2017 (Zobrazit)
- Chrudim: Audit udržitelného rozvoje 2016 (Zobrazit)

Schválené Audity – PDF verze ke stažení

Téma	PDF verze Auditů	Rok
Správa věcí veřejných a úz. rozvoj	1-Správa VV územní rozvoj VALK 2016 [424 kB, pdf]	2017
Životní prostředí	2-ZP VALK 2017 [316 kB, pdf]	2017
Udržitelná spotřeba a výroba	3-USV VALK 2016 [224 kB, pdf]	2017
Doprava	4-Doprava VALK 2017 [256 kB, pdf]	2017
Ekonomika a podnikání	6-Ekonomika VALK 2016 [224 kB, pdf]	2017
Vzdělávání a výchova	7-Vzdělávání VALK 2017 [276 kB, pdf]	2017
Kultura	8-Kultura VALK 2017 [308 kB, pdf]	2017
Sociální prostředí	9-Sociální VALK 2017 [284 kB, pdf]	2017
Globální odpovědnost	10-Globální odpovědnost VALK 2017 [204 kB, pdf]	2017

POROVNÁNÍ ZVEŘEJNĚNÝCH AUDITŮ UR



1 Správa věcí veřejných a územní rozvoj

1.1 Řízení při správě a rozvoji – úroveň nastavení a provázanost procesů a dokumentů

(dělat správné věci správně, zahrnuje cílevědomý postup veřejné správy k udržitelnému rozvoji)

STRUČNÝ POPIS DOSAVADNÍHO VÝVOJE A AKTUÁLNÍHO STAVU

INDIKÁTORY Jakými daty jsou
tvrzení podložena

SEBEHODNOCENÍ MUNICIPALITY

Celkové hodnocení oblastí 1.1 Řízení při správě a rozvoji – úroveň nastavení a provázanost procesů a dokumentů

STRUČNÝ POPIS DOSAVADNÍHO VÝVOJE A AKTUÁLNÍHO STAVU

INDIKÁTORY Jakými daty jsou
tvrzení podložena

SEBEHODNOCENÍ MUNICIPALITY

1.1.1 Naplňuje město při správě a řízení území model „Dělat správné věci správně“ z hlediska výběru „správných věcí“ (výběr lze doložit například popisem a vyhodnocováním rizik, event. analýzami rizik, např. v rámci strategického plánu) včetně pravidelného vyhodnocování plánů, jejich cílů a měřitelných indikátorů?

Platný Strategický plán města Valašské Klobouky byl schválen za zasedání zastupitelstva města dne 28. 03. 2007 a to usnesením č. 3/257/2007. Tento strategický plán byl v průběhu let 2010 - 2013 aktualizován Komisí pro rozvoj města a strategické plánování a vznikl tak nový dokument - Strategický plán města Valašské Klobouky 2010 - 2020, jehož návrh schválilo zastupitelstvo města na svém jednání 17. 3. 2013 usnesením č. 16/305/2013 s připomínkou, že budou zapracovány připomínky členů zastupitelstva. Víze vyplývající z tohoto dokumentu říká: „Valašské Klobouky budou prosperujícím centrem regionu jižního Valašska, přitažlivé pro občana, podnikatele i turistu. Svoji prosperitu stavíme na rozvoji kulturního a přírodního bohatství, na širokém spektru podnikatelských aktivit, na pracovitých, šikovných a vzdělaných lidech. Chceme být zdravým a krásným městem s bohatým spolkovým životem.“ Schválení SP předcházelo dotazníkové šetření, kterého se zúčastnili občané města „Jaké chcete Klobouky?“ a také veřejné projednávání dokumentu s občany a zastupiteli města. Strategický plán obsahuje 6 kapitol, součástí každé je SWOT analýza.

<http://www.valasskeklobouky.cz/strategie-a-profil-mesta/d-18144/p1=36040>

1.1.A Existence a provázanost
schválených strategických
rozvojových dokumentů a ÚPD
města včetně měřitelného souboru
indikátorů

Sebehodnocení +1



Ukázka služeb

ZDE KLIKOUT PRO NÁVRAT



Obrazem: Oslava Mezinárodního dne seniorů (5. 10. 2018)
Pro seniory si blanopřání v podobě hudebního vystoupení připravili žáci základní umělecké školy a zajímavosti o prezidentu T. G. Masarykovi a jeho vzhledu na Valašské Klobouky jim přednesl historik Petr Odenthal.



Medové odpoledne aneb 120 let včelařského spolku ve Valašských Kloboukách (5. 10. 2018)
V rámci odpoledne si mohli návštěvníci prohlédnout výstavu, výtvarné práce dětí, fotografie i krátké filmy se včelařskou tematikou. Program doprovázela DH Valaška a foliovní soubor Kloboučánek.



Poplatek za odpad se příští rok nezvedne (1. 10. 2018)
Valašskokloboučtí občané vyprodukovali v roce 2017 méně směsného komunálního odpadu než v předchozím, a tak se městu podaří udržet výši poplatku za odpad na stejné úrovni jako doposud.



Informace pro voliče ke komunálním volbám (1. 10. 2018)
Volby do zastupitelstva města se konají v pátek 5. a v sobotu 6. října. Voliči zde najdou informace o místě konání voleb, průkazání totožnosti voliče i o třech možných způsobech hlasování.



Rekonstrukce Kramolišovy ulice začíná (27. 9. 2018)
Rekonstrukce začne řezáním povrchu vozovky a dalšími zemními pracemi. Souběžně bude zahájena obnova veřejného osvětlení. Vzhledem k nezbytnému dopravnímu omezení nebude možný průjezd k mateřské a základní škole.

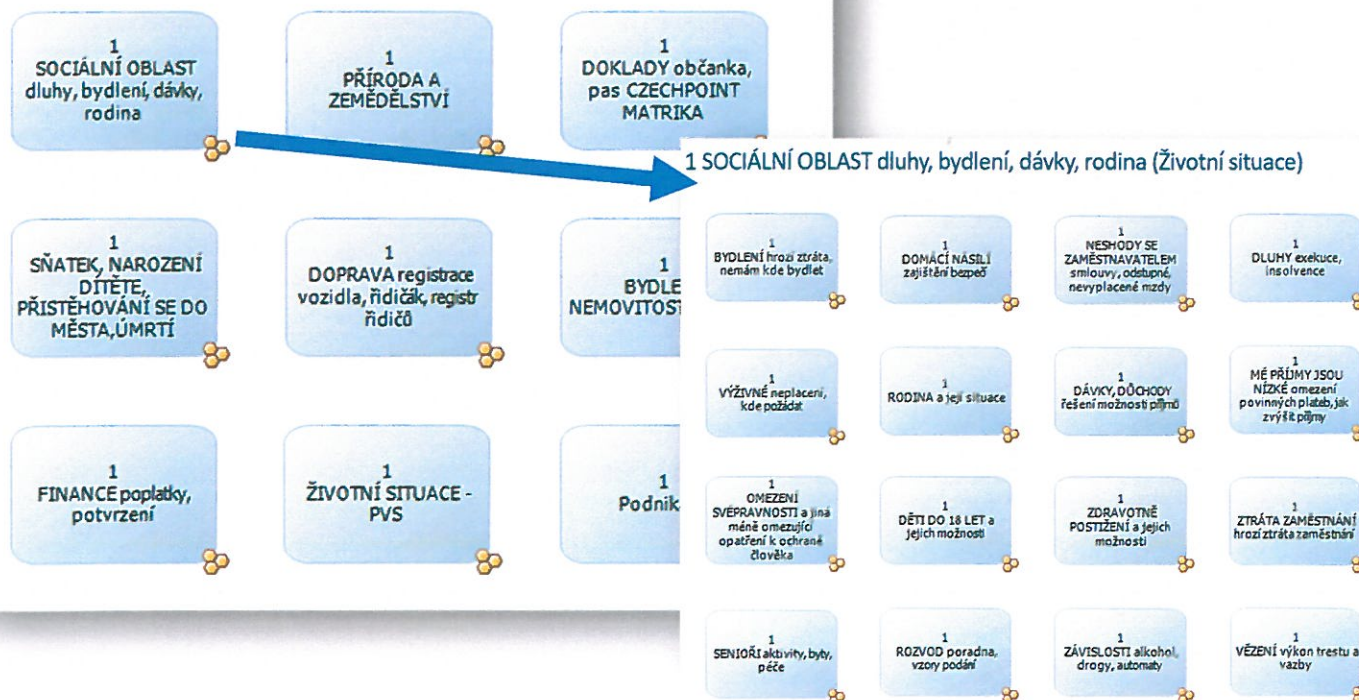


Budované úseky cyklostezky mezi Valašskými Klobouky a Brumovem

E-SLUŽBY

- Zeptejte se starostky
- Životní situace
- Společenská kronika
- Hlášení městského rozhlasu
- Vyhotovené doklady
- Omlázení zavad
- Zpravořaj
- Mobilní průřivce
- Mapový portál města
- Počasi

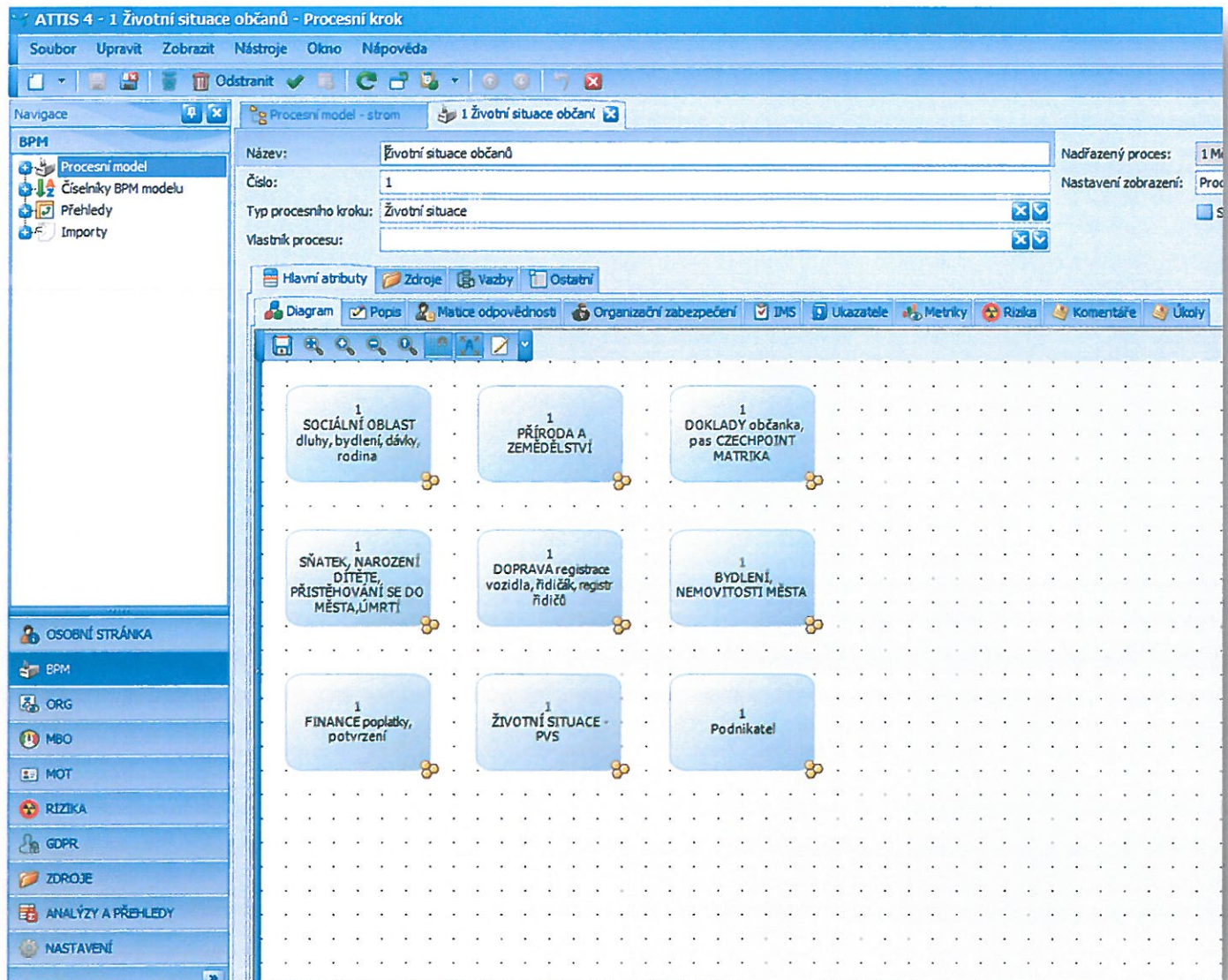
1 Životní situace občanů (Životní situace)





Ukázka propojení životních situací v procesním modelu

[ZDE KLIKNOUT PRO NÁVRAT](#)





Ukázka STRATEGIE MĚSTA VALAŠSKÉ KLOBOUKY 2030 v informačním systému Attis
[ZDE KLIKNOUT PRO NÁVRAT](#)

The screenshot displays the 'ATTIS 4 - MBO model - strom' application. The interface includes a menu bar (Soubor, Upravit, Zobrazit, Nástroje, Okno, Nápověda), a toolbar, and a navigation pane on the left. The navigation pane shows a tree structure under 'MBO' with items like 'Ukazatele', 'Metriky', 'Reporting metrik', 'Číselníky MBO modelu', 'Přehledy', and 'Importy'. Below this, there are buttons for 'OSOBNÍ STRÁNKA', 'BPM', 'ORG', 'MBO' (highlighted), 'MOT', 'RIZIKA', 'GDPR', 'ZDROJE', 'ANALÝZY A PŘEHLEDY', and 'NASTAVENÍ'. The main content area is titled 'STRATEGIE MĚSTA VALAŠSKÉ KLOBOUKY 2030' and displays a grid of strategy components, each with a person icon and a title:

V - Veřejná správa	E - Environmentální prostředí	S - Sociální prostředí	P - Podnikatelské prostředí
V - 1.1 Atraktivní město	E - 2.1 Snižování emisí a znečištění	S - 5.1 Podpora preventivních akcí zaměřených na podporu zdravého životního stylu	P - 7.1 Rozvoj vzdělanosti v oblasti na základě požadavků trhu práce a ve vazbě na strategii Průmysl 4.0
V - 1.2 Efektivní a hospodárné využívání prostředků	E - 2.2 Adaptace na změnu klimatu	S - 5.2 Zajištění zdravotních služeb ve městě	P - 7.2 Osobnostní rozvoj žáků a studentů k lepšímu začlenění do společnosti
V - 1.3 Participativní řízení města	3.1 Oběhové odpadové hospodářství	S - 8.1 Podpora a rozvoj tradičních akcí města	P - 6.1 Optimalizace infrastruktury pro podnikání
V - 1.4 Využití BIG data – budování otevřeného úřadu	E - 3.2 Udržitelná energetika	S - 8.2 Podpora nově vznikajících kulturních žánrů	P - 6.2 Vytvoření nabídky šetrného cestovního ruchu
	E - 4.1 Zvyšování podílu	S - 8.3 Naplnění programu regenerace	P - 6.3 Podpora



Ukázka rozpracování strategických cílů

[ZDE KLIKNOUT PRO NÁVRAT](#)

ATTIS 4 - V - 1.1 Atraktivní město - Ukazatel

Název ukazatele: 1.1 Atraktivní město
Číslo: V
Perspektiva: Zákaznická
Garant: 16 Starosta (Olšáková Eliška Mgr.)
Odpovídá: 1.15 Vedoucí investičního odboru (Bařinka Radek Ing.)
Organizační jednotka: Úřad a ukazatele / Strategické ukazatele města
Složka: Úřad a ukazatele / Strategické ukazatele města

Stav: Tvorba
Hodnocení ukazatele: Nejhorší
Platí od: 16. 3. 2018
Platí do: 31. 12. 9999
Termín splnění:
☐ Strategický cíl

Reporting | Hlavní atributy | Vazby | Verze ukazatele

Metriky | Popis | Procesní kroky | IMS | Rizika | Zdroje | Komentáře | Úkoly

Název metriky	Časový plán	Reportuje	Hodnocení	Typ datového zdroje	Nast
Počet vybudovaných stavebních míst/bytů/rok. (0/10/20)	Konec roku	14 Místostarosta (Jiř. Martin I...	23 (9,5 - 19,5 - 20)	(prázdní)	

Reporting | Hlavní atributy | Vazby | Verze ukazatele

Metriky | Popis | Procesní kroky | IMS | Rizika | Zdroje | Komentáře | Úkoly

Řešitel	Popis úkolu	Termín splnění	Stav
Kozel Petr	1.3 Zbudovat jednotnou image města (corporate identity) a jednotný ...	2. 9. 2018	Nezahájeno
Zvonková Lenka Ing.	1.2 Zavést komunikační strategii města	2. 9. 2018	Nezahájeno
Bařinka Radek Ing.	1.1 Zbudovat nové atraktivní byty a stavební místa	2. 9. 2018	Převzato

Procesní model - strom | 1 Životní situace občani | MBO model - strom | V - 1.1 Atraktivní město | 1.2 Zavést komu...

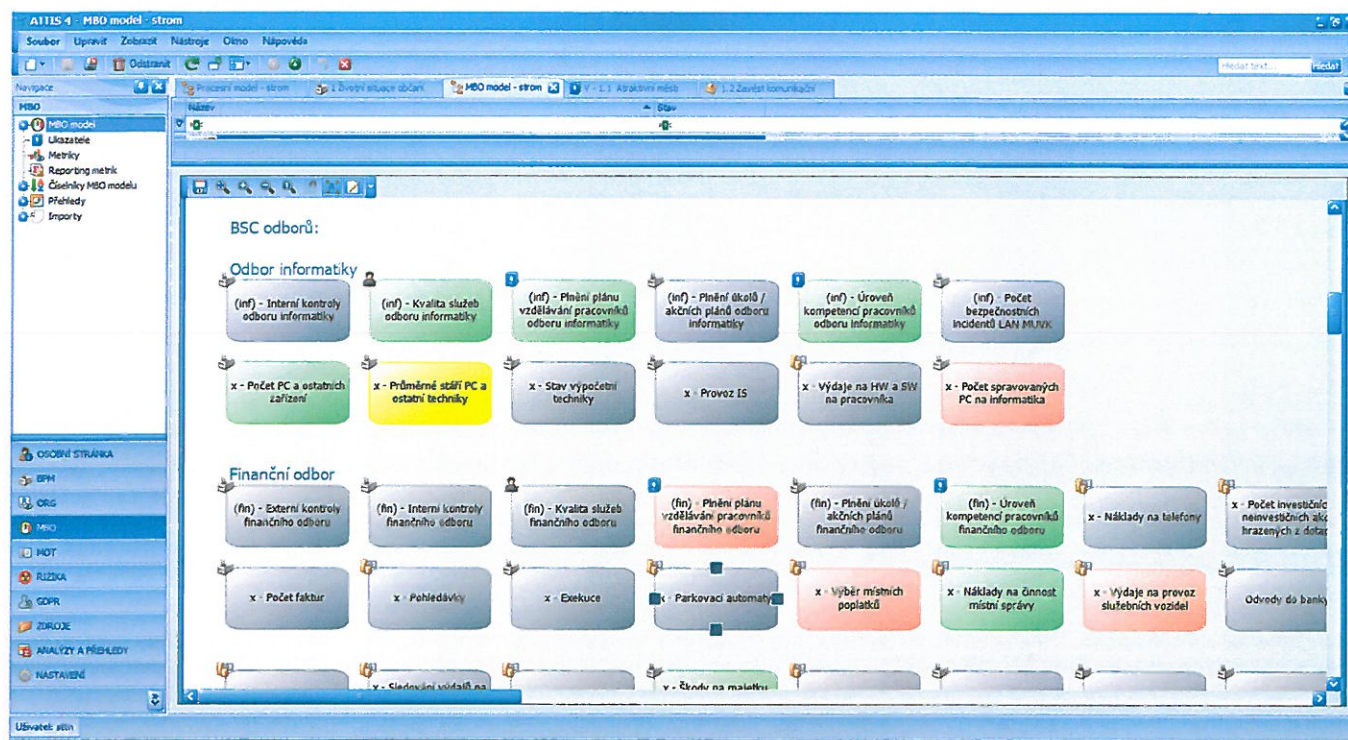
Datum: 2. 9. 2018
Datum zahájení: 2. 9. 2018
Termín splnění: 2. 9. 2018
Datum dokončení:
Typ úkolu: Úkol
Přřazeno k objektu: V - 1.1 Atraktivní město
Typ přřazeného objektu: Ukazatel
Popis úkolu: 1.2 Zavést komunikační strategii města

Stav: Nezahájeno
Hotovo [%]: 0%
Priorita: Střední
Řešitel: Zvonková Lenka Ing.



Ukázka rozpracování strategických cílů úřadu

[ZDE KLIKNOUT PRO NÁVRAT](#)





Ukázka evidence a hodnocení projektů

[ZDE KLIKOUT PRO NÁVRAT](#)

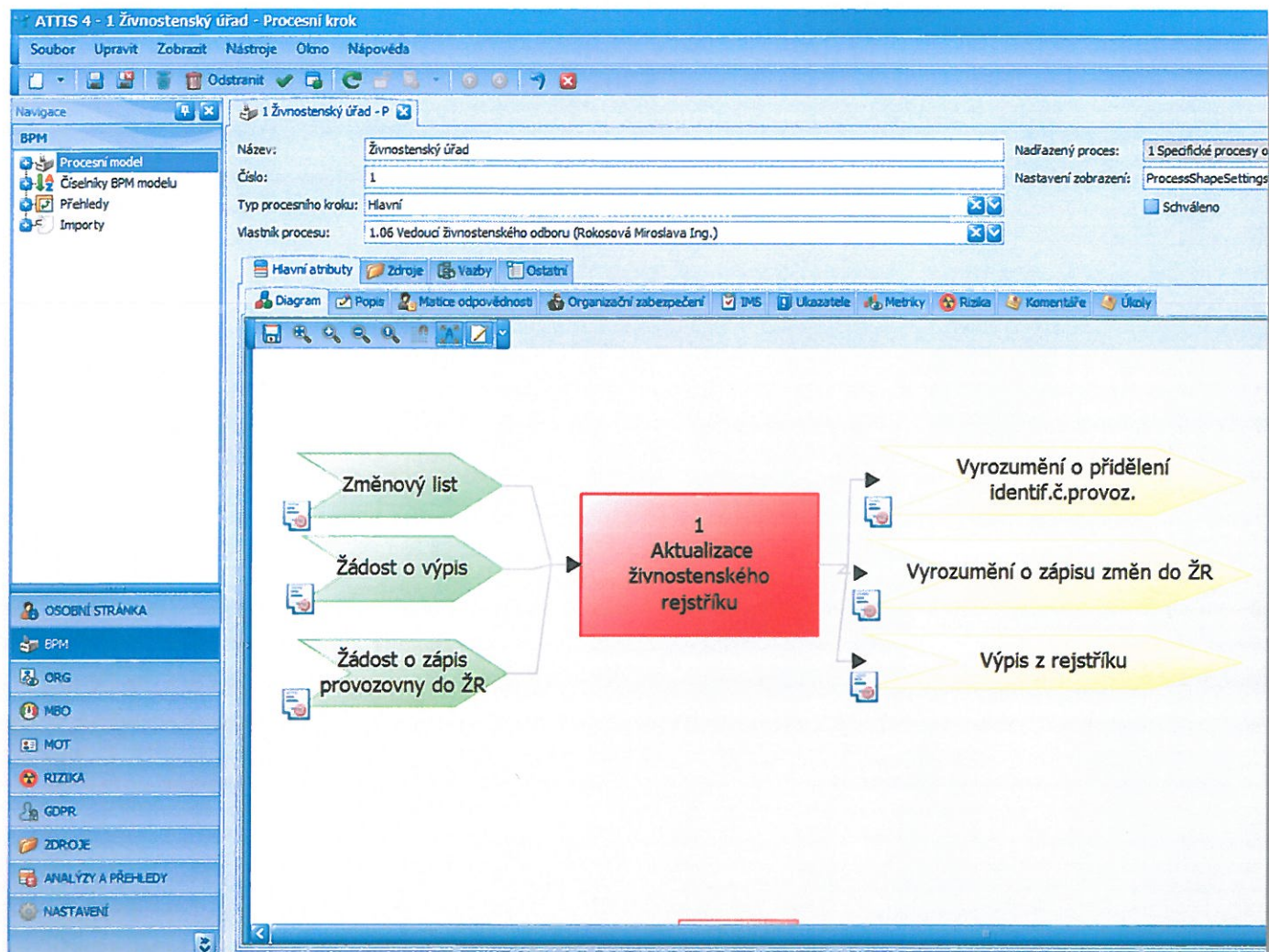
INFORMACE Nástěnka - úvodní stránka Kontaktní údaje uživatele VZDĚLÁVÁNÍ "ostrý" e-Test e-Test na zkoušku Vzdělávací materiály Otázky ke zkoušení DOKUMENTY / INDIKÁTORY Strategie / Dokumenty Data pro území ONLINE NÁSTROJE eAnketa FZM ZÁSOBNIK PROJEKTŮ Zásobník projektů - editace Zásobník projektů - přehled AUDIT ÚR Audit ÚR - témata v místě Audit ÚR - průběh hodnocení Audit ÚR - porovnání měst PROFIL ZDRAVĚHO MĚSTA Profil ZM - editace Porovnání Profilů ZM SESTAVY PROFILŮ ZM KAMPANĚ - DOBRÁ PRÁXE DOKUMENTY - PŘEHLED AKCE PŘEHLED KONTAKTY	VYSVĚTLIVKY: >Projektový zásobník... více >									
	Zásobník projektů - editace									
	Nový projekt									
	Cíl	Název projektu	Stádium přípravy projektu	Typ Aktivity	Průměr hodnocení udržitelného rozvoje (-2 až +2)	Odpovědnost	Předpokládaný celkový rozpočet (Kč)	Finance 2018 (Kč)	Roky realizace	Podrobnosti
	2.1. Správa a údržba	Rekonstrukce ČOV Mirošov	projekt	oprava/rekonstrukce	0,4	Olšáková Eliška	8 000 000	0	2020	

VYSVĚTLIVKY: >Projektový zásobník... více >		tisk	i	ZOBRAZENÍ JAKO Janik Marín			
Nový návrh projektu							
Základní informace o projektu							
Název projektu	Rekonstrukce ČOV Mirošov						
Kód projektu	bffc1840a91a60d65bd166bd1e9f3905						
Popis	Předmětem projektu je kompletní vyřešení problematiky odpadních vod v místní části Mirošov						
Interní popis	Zdrojem - Ministerstvo zemědělství, které příští rok chystá výzvu, do OPŽP nemůžeme žádat, neboť nejs...						
Co konkrétně projekt přinese a komu (cílové skupiny)?							
Jaké mohou být negativní dopady projektu?							
Garant	<input type="checkbox"/> Daňová Veronika (Val. Klobouky)						
Přínos / dopad na společnost							
f. Ohodnoťte dopad na snižování nerovnosti (sociálních/genderových/etnických ad.) a/nebo zvýšení dostupnosti služeb (sociálních/zdravotních/vzdělávacích ad.)				0 ▼ (ohodnoťte na škále -2 až +2)			
g. Ohodnoťte vliv na zvyšování kvality bydlení (vč. veřejných prostranství a/nebo občanské vybavenosti)				+1 ▼ (ohodnoťte na škále -2 až +2)			
h. Ohodnoťte dopad na rozvoj kulturních a volnočasových aktivit ve městě				0 ▼ (ohodnoťte na škále -2 až +2)			
i. Ohodnoťte dopad na zdraví obyvatel města				+2 ▼ (ohodnoťte na škále -2 až +2)			
j. Ohodnoťte dopad na rozvoj nabídky vzdělávacích a osvětových aktivit				0 ▼ (ohodnoťte na škále -2 až +2)			
Komentář / Odůvodnění k plnění udržitelného rozvoje							
Přínos / dopad na životní prostředí							
k. Ohodnoťte dopad na funkční využití a prostorové uspořádání území				0 ▼ (ohodnoťte na škále -2 až +2)			
l. Ohodnoťte dopad na zlepšení kvality vod, šetření vodou a efektivnější využívání vody				+2 ▼ (ohodnoťte na škále -2 až +2)			
m. Ohodnoťte dopad na zvýšení ekologické stability krajiny a biologické rozmanitosti				+1 ▼ (ohodnoťte na škále -2 až +2)			
n. Ohodnoťte dopad na zlepšení kvality ovzduší (vnější i vnitřní prostředí) a snižování emisí CO2				0 ▼ (ohodnoťte na škále -2 až +2)			
o. Ohodnoťte dopad na snižování negativního vlivu dopravy na životní prostředí a zdraví obyvatel				0 ▼ (ohodnoťte na škále -2 až +2)			



Ukázka procesu aktualizace živnostenského rejstříku

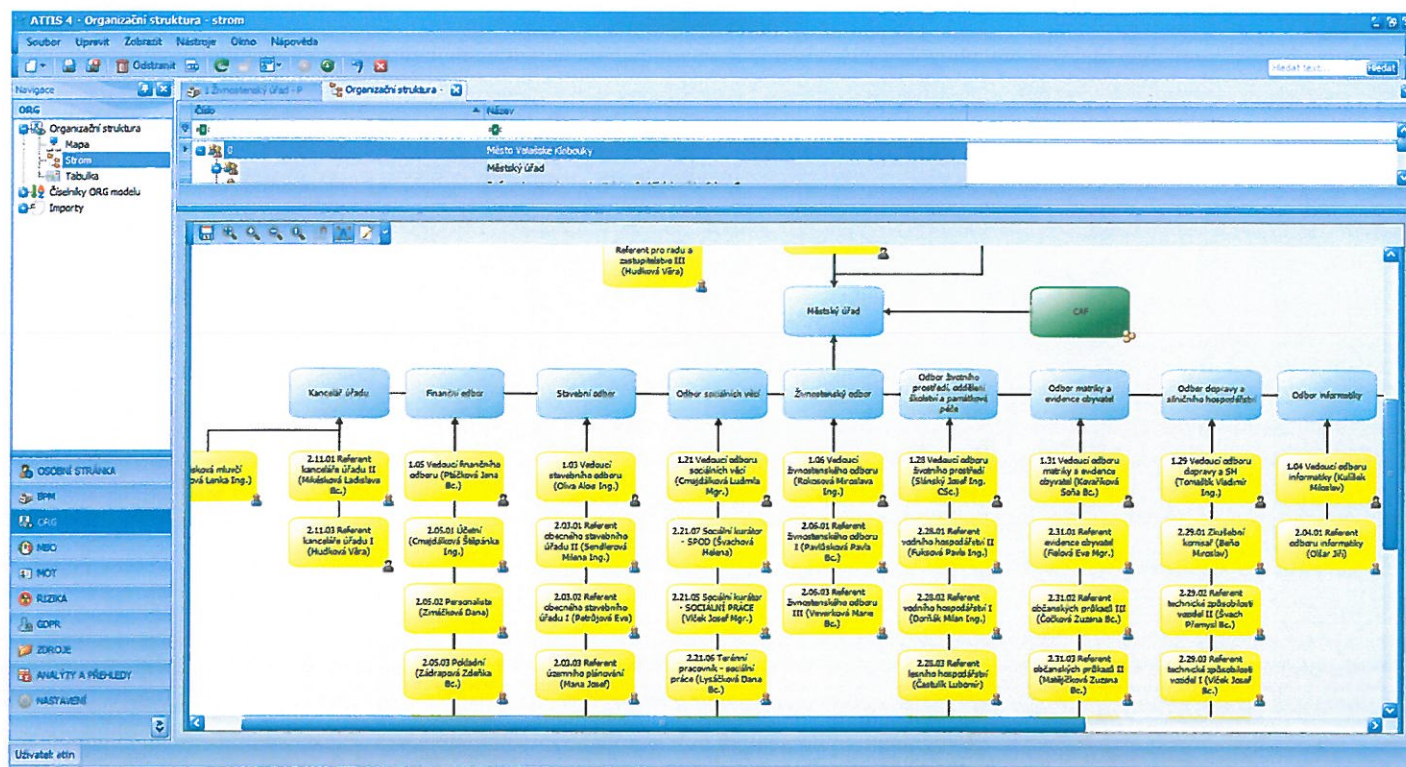
[ZDE KLIKOUT PRO NÁVRAT](#)





Ukázka organizační struktury

[ZDE KLIKOUT PRO NÁVRAT](#)





Ukázka kompetenčního modelu

[ZDE KLIKOUT PRO NÁVRAT](#)

ATTIS 4 - MainModel - Modely

Soubor Upravit Zobrazit Nástroje Okno Nápověda

1 Živnostenský Úřad - P Organizační struktura - MainModel - Modely

Navigatione

MOT

- Karty zaměstnanců
- Modely
- Číselníky MOT modelu
- Přehledy

OSOBNÍ STRÁNKA

BPM

ORG

MBO

MOT

RIZIKA

GDPR

ZDROJE

ANALÝZY A PŘEHLEDY

NASTAVENÍ

Název Nadřazený záznam

- JS
- Kompetenční model úřadu
 - Kompetenční model úředníka
 - ICT
 - Kompetenční model úředníka
 - ICT SOC
 - Kompetenční model úředníka
 - Odborné
 - Kompetenční model úředníka
 - Odborné SOC
 - Kompetenční model úředníka
 - Odborné živnostenský
 - Kompetenční model úředníka
 - Sociální kompetence
 - Kompetenční model úředníka
 - Sociální kompetence - IT
 - Kompetenční model úředníka
 - Sociální kompetence - kancelář
 - Kompetenční model úředníka
 - Sociální kompetence - OVV
 - Kompetenční model úředníka
 - Sociální kompetence - projektanti
 - Kompetenční model úředníka
 - Sociální kompetence - sociálka
 - Kompetenční model úředníka
 - Sociální kompetence - stavaři
 - Kompetenční model úředníka
 - Sociální kompetence - tisková mluvčí
 - Kompetenční model úředníka
 - Základní
 - Kompetenční model úředníka
 - Základní - projektanti
 - Kompetenční model úředníka
 - Základní - tisková mluvčí
 - Kompetenční model úředníka
 - Základní - kancelář
 - Kompetenční model úředníka
 - Kompetenční model vedoucího úředníka
 - Kompetenční model úřadu
 - ICT
 - Kompetenční model vedoucího úředníka
 - Manažerské kompetence - FIN,OVV,I...
 - Kompetenční model vedoucího úředníka
 - Manažerské kompetence - projekty
 - Kompetenční model vedoucího úředníka
 - Manažerské kompetence - základ
 - Kompetenční model vedoucího úředníka
 - Odborné
 - Kompetenční model vedoucího úředníka
 - Sociální kompetence
 - Kompetenční model vedoucího úředníka
 - Sociální kompetence - kulišek, šerý, ...
 - Kompetenční model vedoucího úředníka
 - Základní kompetence
 - Kompetenční model vedoucího úředníka



Ukázka práce se zdroji včetně propojení na procesy

[ZDE KLIKOUT PRO NÁVRAT](#)

ATTIS 4 - Zdroje - strom

Soubor Upravit Zobrazit Nástroje Okno nápověda

Navigace: Zdroje, Explorer, Tabulka, Strom, Číselníky zdrojů, Importy

ZDROJE

Název Způsob uložení

- Dokumenty Složka zdrojů
- Porady vedoucích Složka zdrojů
- Směrnice Složka zdrojů
- Dodatek č. 2 ke Směrnicí o odepisování dlouhodobého majetku.pdf Zdroj uložený v databázi
- Etický kodex 1/2013 Zdroj uložený v databázi
- O doručování písemností prostřednictvím Městské policie a asistentů prevence kriminal... Zdroj uložený v databázi
- Organizační směrnice o nakládání s osobními údaji.pdf Zdroj uložený v databázi
- Plán krizové připravenosti MěÚ VK Zdroj uložený v databázi
- Směrnice 062015 pro provoz městského kamerového systému.pdf Zdroj uložený v databázi
- Směrnice 1/2005 - pravidla evidence a vyřizování stížností, petic Zdroj uložený v databázi
- Směrnice 1/2011 o zadávání veřejných zakázek Zdroj uložený v databázi
- Směrnice 2/2011- odpisový plán Zdroj uložený v databázi
- Směrnice 4/2012 o inventarizaci majetku a závazků Zdroj uložený v databázi
- Směrnice 5/2012 - Kontrolní řád Města Valašské Klobouky Zdroj uložený v databázi
- Směrnice č. 22015Pravidla evidence a vyřizování stížností, petic,oznámení a podnětů ... Zdroj uložený v databázi
- Směrnice o cestovních náhradách.pdf Zdroj uložený v databázi
- Směrnice o poskytování účelových dotací.pdf Zdroj uložený v databázi
- Směrnice pro přidělování bytů.pdf Zdroj uložený v databázi
- Směrnice starosty 1/2012 Zdroj uložený v databázi
- smernice-o-schvalovani-ucetni-zaverek-po.pdf Zdroj uložený v databázi
- smernice-o-schvalovani-ucetni-zaverek-mesta-valasske-klobouky.pdf Zdroj uložený v databázi
- Vnitřní pokyny Složka zdrojů
- Externí výstupy a služby Složka zdrojů

ATTIS 4 - Směrnice o cestovních náhradách.pdf - Zdroj uložený v databázi

Soubor Upravit Zobrazit Nástroje Okno nápověda

Navigace: Zdroje, Explorer, Tabulka, Strom, Číselníky zdrojů, Importy

Název: Směrnice o cestovních náhradách.pdf Datum schválení:

Nadřazený zdroj: Dokumenty\Směrnice Datum účinnosti:

Data: Směrnice o cestovních náhradách.pdf Konec platnosti:

Vlastník zdroje: Umístění fyzické:

Způsob uložení: Zdroj uložený v databázi Lhůta skartace:

Způsob ochrany: Schváleno

Poznámka:

Hlavní přehledy Přehledy BPM Ostatní přehledy

Vstupy procesů Výstupy procesů Obecné zdroje procesů Nástěnka

Číslo	Název	Typ procesního kroku	Schválení
1	Cestovní příkazy	Podpůrný	
1	Tuzemské cestovní příkazy	Podpůrný	
1	Tuzemský cest. příkaz	Spouštěcí	



Ukázka práce s riziky

[ZDE KLIKNOUT PRO NÁVRAT](#)

ATTIS 4 - Zpracování			
Soubor Upravit Zobrazit Nástroje Okno Nápověda			
Navigace			
GDPR			
Zpracování			
Číselníky GDPR			
Přehledy			
OSOBNÍ STRÁNKA			
BPM			
ORG			
MSO			
MOT			
RIZIKA			
GDPR			
ZDROJE			
ANALÝZY A PŘEHLEDY			
NASTAVENÍ			
1. Živnostenský úřad - P			
Organizační struktura -			
MainModel - Modely			
Zdroje - strom			
Směrnice o cestovních r			
Zpracování			
Název	Význam rizika	Stupeň rizika	Právní důvod zpracování
Agenda pro přístup k ujetovaným informacím stupně utajení Vyhrazené	Střední význam	6	Splnění právní povinnosti
Agenda sílničního správního úřadu	Malý význam	1	Splnění právní povinnosti
Aktualizace databáze novorozenců (jinha narození)	Malý význam	1	Splnění právní povinnosti
DHCP - seznam IP adres PC	Malý význam	1	Splnění právní povinnosti
Doručování písemností	Střední význam	6	Splnění právní povinnosti
Drobný nákup	Malý význam	1	Splnění právní povinnosti
Evidence fyzických osob, které lze určit pro potřeby zajištění obran...	Malý význam	3	Splnění právní povinnosti
Evidence novorozenců, ukončení, rušení a změna trvalého pobytu, Evi...	Malý význam	1	Splnění právní povinnosti
Evidence přístupů do aplikací (agend), přístupů k síti	Malý význam	1	Oprávněné zájmy správce
Evidence zbraní	Střední význam	8	Splnění právní povinnosti
Faktury přijaté odeslané	Malý význam	1	Oprávněné zájmy správce
Identifikace právnické a fyzické osoby	Malý význam	1	Splnění právní povinnosti
Kontrola smuv	Malý význam	1	Splnění právní povinnosti
Monitoring přístupů do datových center	Malý význam	4	Splnění právní povinnosti
Odbor informatiky	Žádný	0	
Ochrana přírody a krajiny, Agenda zprávy myslivosti, Provádění dozor...	Malý význam	1	Splnění právní povinnosti
Ovládací software telefonní ústředny	Malý význam	4	Oprávněné zájmy správce
Ovzdůšň, vydávání závazných stanovisek	Malý význam	1	Splnění právní povinnosti
Podklady k územnímu a stavebnímu řízení	Malý význam	1	Oprávněné zájmy správce
Pokuty	Střední význam	8	Splnění právní povinnosti
Poskytování informací, stanovisek a vyjádření	Malý význam	1	Výkon veřejné moci
Poskytování služeb Czechpoint, Poskytování služeb Czechpoint -zasto...	Malý význam	1	Splnění právní povinnosti
Pošta	Střední význam	6	Splnění právní povinnosti
Požadavky na přístup do sítě	Malý význam	1	Oprávněné zájmy správce
Pronájem majetku města	Malý význam	1	Souhlas subjektu údajů
Propagace města (v médiích)	Malý význam	1	Splnění právní povinnosti
Přehledy využívání služebních telefonů	Malý význam	2	Splnění smlouvy
Přestupky, Správní řád	Malý význam	1	Oprávněné zájmy správce
Sběrný dvůr, Agenda odpadového hospodářství	Malý význam	1	Splnění právní povinnosti
Sociální pohyby	Malý význam	1	Splnění právní povinnosti
Soupis sublimitů	Malý význam	1	Oprávněné zájmy správce



8 PROKAZOVÁNÍ VÝKONNOSTI A VNÍMÁNÍ ZAJINTERESOVANÝMI STRANAMI

8.1 VÝKONNOST ZAMĚSTNANCŮ

Výkonnostní model – viz kapitola 6.5.

Kompetenční model – viz kapitola 6.4

Kompetence jsou hodnoceny 1x ročně a to vždy k 30. 05. daného roku. V prvním stupni zaměstnanci hodnotí sami sebe, ve druhém stupni jsou hodnoceni svým nadřízeným pracovníkem. V prvním stupni vedoucí pracovníci hodnotí sami sebe, ve druhém stupni jsou hodnoceni tajemníkem úřadu. Po druhostupňovém hodnocení následuje pohovor mezi hodnoceným a hodnotitelem. Pohovor slouží k ujasnění výsledku hodnocení kompetencí, k nastavení dalšího vzdělávání hodnoceného.

Kompetence všech zaměstnanců nejsou taxativně dány, ale jsou každoročně revidovány a to vždy k datu 30. 04. daného roku a to jak zaměstnancem, tak jeho vedoucím.

Celkové hodnocení je zaznamenáváno v modelu MBO SW ATTIS, ukazatel „úroveň kompetencí pracovníků“ pro každý odbor.

8.2 VÝKONNOST ORGANIZACE

Výkonnost organizace je zaznamenávána v modelu MBO SW ATTIS a to v jasně daných časových horizontech (1x čtvrtletně, 1x pololetně, 1x ročně) dle metriky a ukazatele.

8.3 VNÍMÁNÍ INTERNÍMI ZAJINTERESOVANÝMI STRANAMI

Vedení města a vedení městského úřadu garantuje politiku kvality – viz kapitola 3.3. Spokojenost zaměstnance je důležitá pro naplnění této politiky. Spokojenost zaměstnanců je zjišťována pomocí dotazníkového šetření. Dotazníkové šetření spokojenosti zaměstnanců je prováděno 1x ročně. Dotazník připravují a připomínkují členové CAF týmu, stanovují návratnost dotazníků a průměrnou známku spokojenosti, stejně tak provádí jeho vyhodnocení dotazníkového šetření. Výsledky dotazníkového šetření jsou prezentovány v několika stupních:

- členové CAF týmu
- porada vedoucích pracovníků
- všichni zaměstnanci

Vyhodnocení a výsledky jsou umístěny na intranetu a v modulu MBO SW ATTIS.

Připomínky, podněty, nápady, stížnosti, atd. vzešlé z dotazníkového šetření jsou projednávány na poradě vedoucích s vedením města, je na ně reagováno a jsou řešeny. Výsledky řešení jsou prezentovány zaměstnancům skrz jejich vedoucí a jsou též umístěny na intranetu.

8.4 VNÍMÁNÍ EXTERNÍMI ZAJINTERESOVANÝMI STRANAMI

Vedení města a vedení městského úřadu garantuje naplnění svého poslání prostřednictvím veřejných služeb – viz kapitola 3.3. Zpětná vazba od občana/zákazníka je důležitým faktorem při další práci města, městského úřadu. Spokojenost občana/zákazníka je zjišťována dotazníkovým šetřením, které je prováděno 1x ročně. Dotazník připravují a připomínkují členové CAF týmu, stanovují návratnost dotazníků a průměrnou známku



spokojenosti, stejně tak provádí jeho vyhodnocení dotazníkového šetření. Výsledky dotazníkového šetření jsou prezentovány v několika stupních:

- členové CAF týmu
- porada vedoucích pracovníků
- všichni zaměstnanci
- veřejnost prostřednictvím všech užívaných komunikačních kanálů

Vyhodnocení a výsledky jsou umístěny na intranetu a v modulu MBO SW ATTIS.

Připomínky, podněty, nápady, stížnosti, atd. vzešlé z dotazníkového šetření jsou projednávány na poradě vedoucích s vedením města, je na ně reagováno a jsou řešeny. Výsledky řešení jsou prezentovány zaměstnancům skrz jejich vedoucí a jsou též umístěny na intranetu. Výsledky řešení jsou prezentovány veřejnosti prostřednictvím všech užívaných komunikačních kanálů.

Dotazníková šetření zaměřená na určité cílové skupiny jsou prováděna podle potřeby.

8.5 PRÁCE S DATY, JEJICH INTERPRETACE A UCHOVÁVÁNÍ

Data v papírové podobě se uchovávají v souladu se Spisovým a skartačním řádem (aktuálním v dané době). Elektronická data se uchovávají dle platných předpisů.

Získaná data jsou zpracována bezodkladně po jejich doručení.

Data jsou interpretována bezodkladně po jejich zpracování těm zainteresovaným stranám, kterých se to týká a způsobem popsáním v kapitolách 8.3 a 8.4.

9 HODNOCENÍ, PŘEZKOUMÁNÍ A ZLEPŠOVÁNÍ SYSTÉMU MANAGEMENTU

9.1 HODNOCENÍ NADŘÍZENÝM

Hodnocení se řídí vnitřním pokynem č. 10/2017 Personalistika, řízení lidských zdrojů na Městském úřadě Valašské Klobouky, který je platný od 21. 03. 2017.

9.2 HODNOCENÍ INTERNÍMI AUDITY

Interní audity s cílem identifikovat oblasti neshod a potenciálu pro zlepšení jsou plánované a rozložené na období celého roku. Roční plán interních auditů zahrnuje všechny oblasti aktivit organizace. Každý audit je vykonáván podle specifického plánu interního auditu s jasným cílem a kritérii auditu. Audity jsou vykonávány vyškolenými interními auditory. Na základě zjištění z auditů jsou uplatňována nápravná opatření. Výsledky interních auditů a následných opatření jsou podkladem pro přezkoumání managementem.

Interní auditoři: Ing. Karel Švach, tajemník, Mgr. Eva Fialová, referentka odboru matriky a evidence obyvatel, Bc. Pavlína Žídková, projektové řízení, Ing. Hana Slabiková, projektové řízení, Bc. Petr Štajner, odbor vnitřních věcí, Mgr. Vladimíra Fojtíková, odbor dopravy a silničního hospodářství, Ing. Alois Oliva, vedoucí stavebního odboru, Ing. Jiří Cmajdálka, referent finančního odboru, Bc. Pavla Pavlůsková, referentka živnostenského odboru.



9.3 HODNOCENÍ EXTERNÍMI AUDITY

Organizace absolvuje certifikační a dohledové audity. První certifikační audit úspěšně završila v listopadu 2018 certifikačním orgánem Tayllorcox. com. Zákaznické audity nejsou realizovány.

9.4 PŘEZKOUMÁNÍ MANAGEMENTEM

Přezkoumání managementem je vykováno jednou ročně za účelem:

- analyzování ISŘ a měřit jeho výkonnost a vnímání zainteresovanými stranami
- aktualizace ISŘ s ohledem na dosažené výsledky
- identifikace cílů pro další období

Vstupy pro přezkoumání managementem jsou:

- míra naplňování strategií a cílů
- hodnocení výkonnosti jednotlivých odborů/oddělení
- hodnocení naplňování platných právních požadavků
- výsledky interních auditů
- hodnocení efektivnosti vzdělávání
- hodnocení průzkumů vnímání zainteresovanými stranami
- realizace opatření z předchozích přezkoumání managementem
- hodnocení nápravných opatření
- návrhy na změny v ISŘ

Výstupy z přezkoumání managementem jsou v souladu se závazkem vedení neustálého zlepšování a zahrnují všechna rozhodnutí a opatření týkající se možné změny:

- strategií a cílů organizace
- jednotlivých aspektů ISŘ
- vytváření podmínek a přidělování zdrojů pro naplňování cílů

9.5 ZLEPŠOVÁNÍ SYSTÉMU MANAGEMENTU

Neustálé zlepšování výsledků a efektivity ISŘ je hnacím motorem organizace. Jednotlivé aspekty ISŘ jsou podrobovány přiměřenému plánování, vytváření předpokladů pro naplňování cílových hodnot, průběžnému sledování a hodnocení závislým i nezávislým dohledem.

Po přezkoumání managementem je stanoven akční plán s definovaným a sledovaným progresem a s jasnou odpovědností, věcným a časovým plněním.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



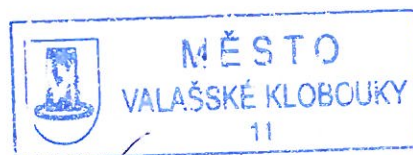
Příloha: Seznam zainteresovaných stran

Zpracovali: Eva Fialová – metodik projektu, Jan Čupka – garant projektu

Připomínkovali: interní auditoři, všichni zaměstnanci

Příručka integrovaného systému řízení Městského úřadu Valašské Klobouky vydaná jako vnitřní pokyn
č. 4/2019 a **ruší vnitřní pokyn č. 9/2012** Strategie Městského úřadu Valašské Klobouky ze dne 01. 06. 2012.

Valašské Klobouky 21. 2. 2019




Ing. Karel Švach
tajemník MěÚ



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

