



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

V lednu 2013 obdrželo město Horažďovice od Ministerstva vnitra České republiky v rámci Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost Rozhodnutí o poskytnutí dotace na projekt

## **Městský úřad Horažďovice – profesionalita s lidskou tváří** **Reg.č. CZ.1.04/4.1.01/89.00036**

tento projekt, jehož realizace byla zahájena v únoru 2013 a potrvá až do června roku 2015, má za cíl zvýšení kvality, efektivity a výkonnosti služeb, klíčových činností MěÚ a nastavení kontinuálního zlepšování jak směrem ku živatelům, tak směrem k zaměstnancům úřadu.

V rámci jednotlivých aktivit projektu budou realizovány činnosti vedoucí k dílčím cílům a výstupům projektu. V rámci aplikace modelu CAF (Common Assessment Framework), respektive společného hodnotícího rámce, budou vytvořeny sebehodnotící zprávy na základě kterých budou vytvořeny akční plány. V rámci aktivity zefektivnění řízení lidských zdrojů bude zpracován kompetenční model, systém hodnocení zaměstnanců a další dokumenty. Průzkumy spokojenosti klientů, zpracování standardů zákaznické orientace či šetření Mystery klient, t.j. skrytou formou, proběhne v rámci aktivity otevřenost úřadů. Ke všem aktivitám projektu bude probíhat vzdělávání vedoucích a zaměstnanců úřadu, tak aby byl podpořen rozvoj ve všech těchto oblastech. Projekt bude realizován především pracovníky MěÚ a externími dodavateli.

Náklady projektu ve výši 4.625.991,76 Kč jsou spolufinancovány z prostředků ESF (Evropský sociální fond) prostřednictvím operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR až do výše 85 %, tedy částkou 3.932.092,99 Kč.

V rámci projektu

## Městský úřad Horažďovice – profesionalita s lidskou tváří

který je spolufinancován z prostředků ESF prostřednictvím  
OP LZZ  
reg. číslo CZ.1.04/4.1.01/89.00036

probíhají následující klíčové aktivity:

- Aplikace modelu CAF (Common Assessment Framework)
- Zefektivnění řízení lidských zdrojů
- Otevřenost úřadu
- Vzdělávání v uvedených oblastech
- Řízení projektu

### 1. ÚČEL A PŘEDMĚT PROJEKTU

Realizace projektu **Městský úřad Horažďovice - profesionalita s lidskou tváří**, která probíhá od 01.02.2013 do 30.06.2015

Obsahuje následující klíčové aktivity realizované v sídle Městského úřadu v Horažďovicích

#### 1. Řízení projektu

Cíle aktivity

\* zajistit optimální průběh projektu, realizaci a úspěšnost v souladu s cíli, harmonogramem, rozpočtem a indikátory

\* zabezpečit efektivní komunikaci s cílovými skupinami, dodavateli, orgány města, implementačním orgánem, veřejností

\* zajistit kvalitní zpracování monitorovacích zpráv, závěrečné zprávy projektu, audit projektu a publicitu projektu v souladu s pravidly OP LZZ.

Nejvyšším článkem řízení projektu je Monitorovací výbor. Monitorovací výbor je ve složení: tajemník městského úřadu a zástupci vedení města, kteří nejsou přímo zapojeni do realizace.



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

Působnost: schvalování monitorovacích zpráv, změn projektu, zpětná vazba realizačnímu týmu.  
Zasedá zpravidla 1x za čtvrt nebo půl roku.

Výkonným článkem řízení je Realizační tým (RT) ve složení:

Projektový manažer

Projektový asistent

Finanční manažer

Specialisté (garanti) pro jednotlivé klíčové aktivity

Hlavní úkoly RT:

- \* řízení a koordinace všech aktivit, výběr dodavatelů
- \* finanční management,
- \* zpracování průběžných zpráv, monitoring projektu,
- \* analýza zpětných vazeb cílových skupin, úspěšnosti, evaluace,
- \* zajištění publicity v souladu s pravidly ESF OP LZZ,
- \* administrativní a organizační práce v rámci realizace aktivit a cílů,
- \* zpracování závěrečné zprávy a zajištění auditu projektu.

Výstupy

Kvalitní a efektivní realizace projektu v souladu s cíli, indikátory, rozpočtem, harmonogramem atp. a pravidly ESF

OP LZZ, publicita, schválené monitorovací zprávy, audit a závěrečná zpráva projektu, včetně žádostí o platby.

## 2. A: Aplikace modelu CAF

Provedení sebehodnocení dle modelu CAF 2006 v roce 2013 a 2015.

Metody realizace klíčové aktivity:

- \* pracovní workshopy zaměstnanců (projektového týmu)
- \* podpora externích konzultantů a facilitátorů (na konzultace, podporu projektovému týmu a zpracování výstupů za projektový tým a z realizovaných workshopů).

Aktivity:

Úvodní seminář CAF

- \* hlavní zásady CAF, struktura CAF, systém kritérií a subkritérií a jejich vzájemná vazba,
- \* schéma postupu sebehodnocení

Pracovní workshopy projektového týmu sebehodnocení a podpora konzultantů se zaměřením na:

- \* analýzu kritérií a jednotlivých příkladů v subkritériích modelu CAF 2006
- \* sběr důkazů k předpokladům a výsledkům
- \* zpracování Sebehodnotící zprávy
- \* identifikaci silných stránek a oblastí ke zlepšování, sestavení Akčního plánu zlepšování

Výstupy:

- \* Sebehodnotící zpráva (2x)
- \* Akční plán zlepšování (2x)

## 3. F: Zefektivnění řízení lidských zdrojů

Nastavení strategie řízení lidských zdrojů - zpracování kompetenčního modelu, nastavení systému hodnocení zaměstnanců (provázanost na systém MBO), tvorba metodiky pro identifikování vzdělávacích potřeb a její pilotní ověření.

Metody realizace klíčové aktivity:

- \* pracovní workshopy zaměstnanců (projektového týmu)
- \* podpora externích konzultantů a facilitátorů (na konzultace, podporu projektovému týmu a zpracování výstupů za projektový tým a z realizovaných workshopů).

Aktivity:



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

\* Průzkum názorů zaměstnanců 2x

Zpracování Strategie Řízení lidských zdrojů zahrnující následující oblasti

\* Zpracování kompetenčního modelu

\* Nastavení systému hodnocení zaměstnanců

\* Zpětná vazba k motivačně hodnotícím rozhovorům - analýza průběhu, návrh změn a úprav

\* Nastavení metodiky identifikování vzdělávacích potřeb a její pilotní ověření

\* Zpracování individuálních plánů rozvoje každého zaměstnance

\* Úprava systému odměňování - analýza stávajícího stavu, návrhy opatření

\* Řízení znalostí

\* Zpracování metodiky MBO

Výstupy:

\* Dokument - zprávy z průzkumu spokojenosti zaměstnanců (2x)

\* Dokument - Strategie ŘLZ

\* Metodika systému hodnocení zaměstnanců

\* Metodika uplatnění systému hodnocení zaměstnanců dle kompetenčního modelu

\* Metodika identifikování vzdělávacích potřeb a její pilotní ověření

\* Metodika řízení podle cílů - MBO

\* Metodika zpracování individuálních plánů rozvoje každého zaměstnance

#### 4. G: Otevřenost úřadů

Nastavení systému zákaznické orientace MěÚ, včetně konkrétních úkolů, termínů a odpovědností, zpracování Standardů zákaznické orientace (pravidel jednání s klienty), pravidelné průzkumy spokojenosti vybraných cílových skupin úřadu, zpracování Standardů komunikace s médii, optimalizace systému zadávání veřejných zakázek

Metody realizace klíčové aktivity:

\* pracovní workshopy zaměstnanců (projektového týmu)

\* podpora externích konzultantů a facilitátorů (na konzultace, podporu projektovému týmu a zpracování výstupů za projektový tým a z realizovaných workshopů).

Aktivity:

\* Průzkum spokojenosti interních klientů (servisních odborů) 3x

\* Šetření spokojenosti občanů odcházejících z budovy MěÚ

\* Průběžné šetření MC - telefony, e-maily

\* Průběžné šetření MC - osobní návštěvy + cílené pozorování

\* Zpracování Standardů zákaznické orientace a její průběžné zlepšování

\* Průzkum názorů příspěvkových organizací (2x)

\* Průzkum spokojenosti a názorů ZM (2x)

\* Zpracování Standardů komunikace s médii

\* Optimalizace systému zadávání veřejných zakázek - zpracování metodických postupů při zadávání veřejných zakázek dle jednotlivých druhů zadávacích řízení i dle výjimky z působnosti zákona včetně následné archivace.

Výstupy:

\* Metodika systému zákaznické orientace MěÚ, včetně konkrétních úkolů, termínů a odpovědností

\* Dokument - Standardy zákaznické orientace

\* Dokument - Standardy komunikace s médii

\* Dokument - zprávy z průzkumu spokojenosti cílových skupin úřadu (7x)

\* Dokument - zprávy z průzkumu Mystery klient a spokojenosti občanů (3x)

\* Metodika - systém zadávání veřejných zakázek

#### 5.H: Vzdělávání v uvedených oblastech

Realizované vzdělávací akce pro vedoucí a zaměstnance provázané k jednotlivým dalším aktivitám projektu.

Metody realizace klíčové aktivity:

\* vzdělávací kurzy pro zaměstnance i vedoucí provázané k jednotlivým dalším aktivitám projektu



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

#### Aktivita:

- \* Vzdělávání pro vedoucí provázané k jednotlivým dalším aktivitám projektu
- \* Vzdělávání pro zaměstnance provázané k jednotlivým dalším aktivitám projektu

Témata vzdělávání budou zaměřena na tyto oblasti (provázané k jednotlivým dalším aktivitám projektu):

- \* Úvod do 8 kroků k zákaznické orientaci - zákazníci a dobré jméno organizace (vazba na aktivitu 04)
- \* Hodnocení zaměstnanců, vedení motivačně hodnotícího rozhovoru, umění zpětné vazby (vazba na aktivitu 03, strategii ŘLZ)
- \* Řízení změny a efektivní dosahování cílů (vazba na aktivitu 04)
- \* Vztahy s klienty jako součást hodnocení a výběru zaměstnanců (vazba na aktivitu 03, strategii ŘLZ a 04)
- \* Vyjednávání a řešení konfliktů (vazba na aktivitu 04, Standardy zákaznické orientace)
- \* Týmová spolupráce na zlepšování vztahů s klienty a dobrého jména (vazba na aktivitu 04, Standardy zákaznické orientace)

#### Výstupy:

- \* Realizované vzdělávání pro vedoucí (9 dnů pro 10 osob) provázané k jednotlivým dalším aktivitám projektu
- \* Realizované vzdělávání pro zaměstnance (6 dnů pro cca 40 osob ve 3 skupinách po cca 14) provázané k jednotlivým dalším aktivitám projektu