



# M E S T O   R O Ž Ň A V A

---

Pre zasadnutie  
Mestského zastupiteľstva  
v Rožňave dňa 25. 4. 2013

K bodu rokovania číslo:

**Názov správy:**

## **Procesný a personálny audit MsÚ – informatívna správa**

**Predkladá:**

JUDr. Erika Mihaliková  
prednostka MsÚ

Návrh na uznesenie:

Mestské zastupiteľstvo  
v Rožňave

**Prerokované:**

V komisii finančnej, podnikateľskej a správy  
mestského majetku dňa 15.4.2013

**berie na vedomie**

informatívnu správu o výsledku projektu „Procesný  
a personálny audit MsÚ Rožňava“

**Kontrolu zákonnosti a správnosti  
návrhu na uznesenie vykonal:**

JUDr. Katarína Balážová

**Vypracoval :**

JUDr. Erika Mihaliková

**Materiál obsahuje:**

Informatívnu správu

## **Personálny a procesný audit MsÚ – informatívna správa**

Uznesením č. 38/2012 Mestského zastupiteľstva v Rožňave dňa 23.2.2012 Mestské zastupiteľstvo schválilo vyčlenenie finančných prostriedkov z rozpočtu na rok 2012 pre účelové použitie na zabezpečenie personálneho auditu. Zmluva o poskytnutí služby bola oboma stranami podpísaná dňa 7.11.2012. Štart projektu bol realizovaný za účasti projektového a riadiaceho tímu dňa 8.11.2012 v priestoroch MsÚ v Rožňave.

Cieľom projektu bola optimalizácia a zefektívnenie riadenia Mestského úradu v Rožňave zameraná na návrh personálnej a procesnej reštrukturalizácie úradu a návrh odporúčaní, ktoré povedú k vyššej efektívnosti úradu a k zníženiu nákladov. Celkovo projekt smeroval k vybudovaniu účinnejšieho (procesného) systému riadenia, ktorý prispieva k vytvoreniu príležitostí pre poskytovanie komplexnejších a kvalitnejších služieb občanom a iným klientom mestského úradu na báze priblíženia sa ku klientovi a vnútorne chceného priebežného zlepšovania procesov a zvyšovania ich efektívnosti.

**Z realizácie projektu boli vypracované nasledovné výstupy:**

Názov dokumentu	Názov súboru	Obsah dokumentu
Záverečná správa – Procesný a personálny audit MsÚ v Rožňave	Rožňava_zs_012013	1. Úvod 2. Projekt 3. Záver
Návrh mapy procesov MsÚ Rožňava	<a href="#">Mapa procesov návrh</a>	Mapa procesov
Organizačná štruktúra mesta a MsÚ v Rožňave - návrh	<a href="#">OŠ-M Štruktúra mesta a MSU návrh</a>	Návrh organizačnej štruktúry
Štruktúra MsÚ v Rožňave – návrh s rolami (Funkčné miesta a role)	<a href="#">OŠ-MSU Štruktúra MSU návrh-role</a>	Návrh organizačnej štruktúry na úroveň funkčných miest a priradenie rolí k jednotlivým funkčným miestam
Popis funkčného miesta/typ/rola	<a href="#">Popis FM návrh</a>	Návrh formulára pre popis FM, typu pracovníka a role
Pracovná náplň	<a href="#">Pracovná náplň návrh</a>	Návrh formulára pre popis pracovnej náplne pracovníka
Procesná smernica	<a href="#">SM Procesná smernica návrh</a>	Návrh šablóny na vypracovanie procesných smerníc
Zoznam procesov – súčasný stav	<a href="#">Štatistika procesov súčasný stav</a>	Zoznam procesov a podprocesov 1. úrovne, tak ako ich popísali pracovníci MsÚ
Porovnanie stavu útvarov a FM	<a href="#">Porovnanie súčasného a navrhovaného stavu FM</a>	Tabuľka s porovnaním súčasného a navrhovaného stavu útvarov a počtu FM
Zoznam funkčných miest a rolí	<a href="#">Zoznam FM a rolí návrh</a>	Zoznam funkčných miest a rolí s vyznačenými zmenami v porovnaní so súčasným stavom

Názov dokumentu	Názov súboru	Obsah dokumentu
Zoznam FM a rolí - zmeny	<a href="#">Zoznam FM a rolí zmeny</a>	Tabuľka, v ktorej sú uvedené terajšie funkčné miesta a navrhované funkčné miesta
Zoznam procesov a podprocesov - návrh	<a href="#">Zoznam procesov návrh</a>	Zoznam procesov a podprocesov 1. a 2. úrovne s vyznačenými zmenami v zmysle návrhu
Adresár: Návrh procesov	<a href="#">Návrh procesov</a>	Obsahuje popisy všetkých navrhovaných procesov, s priradením kompetencií a s vyznačenými zmenami
Adresár: Súčasný stav procesov	<a href="#">Súčasný stav procesov</a>	Obsahuje popisy všetkých procesov, s priradením kompetencií, tak ako ich navrhovali pracovníci MsÚ

Projekt bol realizovaný v štyroch etapách.

- 1. etapa: inicializácia projektu**
- 2. etapa: vytvorenie procesného modulu**
- 3. etapa: vecná procesná analýza**
- 4. etapa: návrh reštrukturalizácie MsÚ**

### **1.etapa:**

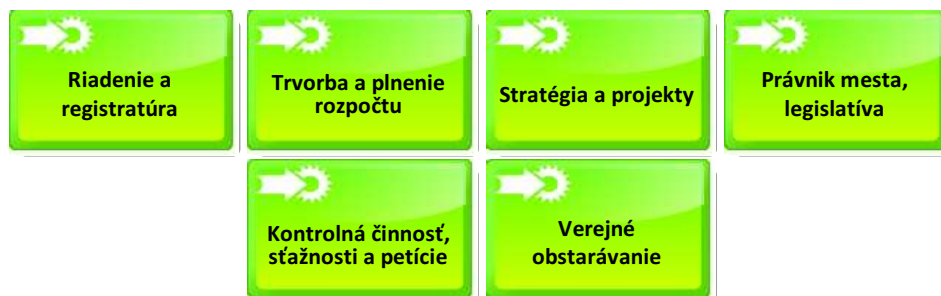
V rámci tejto etapy projektu bola pripravená databáza pre vytvorenie procesného modelu MsÚ, navrhnutý a schválený projektový tím a realizovaný „Štart projektu“ za prítomnosti riadiaceho a projektového tímu.

Projektovým tímom bolo identifikovaných:

- 6 manažérskych procesov
- 12 hlavných procesov z toho:
  - 8 procesov Front office (KPK)
  - 4 procesy Back Office
- 5 podporných procesov.

Projektový tím odsúhlasil nasledujúcu mapu procesov:

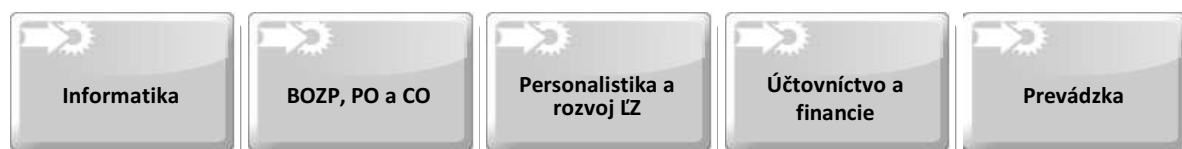
### Manažérske procesy



### Hlavné procesy



### Podporné procesy



## 2.etapa:

V rámci tejto etapy projektu boli realizované činnosti, ktorými bol zmapovaný a popísaný existujúci stav procesov a organizácie úradu:

- vyškolený projektový tím na metodiku identifikovania a popisu procesov úradu,
- popísaná existujúca organizačná štruktúra na úroveň jednotlivých funkčných miest,
- identifikované subprocesy k jednotlivým procesom z vrchnej mapy procesov,
- popísané subprocesy na úroveň činností,
- priradené kompetencie, vstupy, výstupy a používané IT aplikácie k jednotlivým činnostiam,
- verifikované procesy spracovateľmi.

Pri popise procesov boli pre zjednodušenie priradenia kompetencií použité skratky názvov funkčných miest (podľa platnej organizačnej štruktúry a pracovných náplní), rolí a skupín.

**V rámci popisu 23 procesov z mapy procesov bolo popísaných 584 podprocesov 1. úrovne.**

Výstupmi etapy boli:

- Zoznam funkčných miest a rolí,
- Popísané procesy z vrhnej mapy procesov na úroveň činností,
- Priradená opakovateľnosť k jednotlivým činnostiam,
- Priradené kompetencie k jednotlivým činnostiam (zodpovedá, schvaľuje, vykonáva, spolupracuje a informovaný),
- Priradené vstupy a výstupy(produkty) k jednotlivým činnostiam,
- Priradené IT aplikácie, ktoré sa využívajú pri realizácii jednotlivých činností,  
Všetky informácie sú uvedené v tabuľkách v adresári „[Súčasný stav procesov](#)“.
- Zoznam identifikovaných a popísaných procesov a podprocesov 1. úrovne,
- Popísaná organizačná štruktúra na úroveň funkčných miest, s priradenými rolami.

### **3.etapa:**

**Primárnym cieľom hodnotenia procesov bolo identifikovať kritické procesy a dôvody ich problémov. Cieľom analýzy súčasného stavu bolo hľadanie námetov a príležitostí k jeho zlepšeniu.**

V rámci tejto etapy projektu boli podľa schváleného harmonogramu realizované tieto činnosti:

- vytipovanie respondentov pre hodnotenie procesov,
- príprava plánu workshopov pre skupinové hodnotenie procesov,
- zistenie stavu procesov - individuálne hodnotenia,
- zistenie stavu procesov - skupinové hodnotenia,
- vyhodnotenie stavu procesov, špecifikácia problémových oblastí a predbežný návrh zmien

Bola vykonaná aj analýza pracovných náplní jednotlivých pracovníkov a náplní jednotlivých útvarov podľa platného Organizačného poriadku.

#### **Zistenia:**

- Rovnaké funkčné miesta majú rôznu pracovnú náplň.
- Nesúlad medzi Organizačným poriadkom a organizačnou štruktúrou – rôzne označovanie funkčných miest.
- Nesúlad medzi Organizačným poriadkom a popismi pracovných náplní.
- Nesúlad medzi Organizačným poriadkom a popismi reálneho stavu procesov.
- Organizačný poriadok a taktiež pracovné náplne nie sú aktualizované v súvislosti so zmenou určitých skutočností – napr. Rožňavské listy, Mestský rozhlas...
- Nesúlad medzi platnými popismi pracovných náplní a popismi reálneho stavu procesov.
- Nejednotné označovanie funkčných miest – použité rôzne názvy:

- Samostatný odborný referent,
- Samostatný referent,
- Odborný referent,
- Referent.

Tieto názvy funkčných miest nie sú tiež v súlade napr. s dosiahnutým vzdelaním, prípadne špecializáciou, či rokmi praxe v odbore.

- Niektoré popisy funkčných miest môžu obmedzovať pracovníkov na rovnakej pozícii napr. pri zastupovaní kolegu.
- Niektoré pracovné náplne obsahujú činnosti z rôznych agend. Toto súvisí aj s nastavením procesov na jednotlivých organizačných útvaroch.
- V niektorých pracovných náplniach je uvedené konkrétne rozdelenie agendy, napr. podľa mien od A po K...
- Niektoré označenia funkčných miest sú veľmi všeobecné, napr. referent Odboru...
- Pracovné náplne nie sú jednotné. Vedúci pracovníci používajú rôzne formáty, ale aj rôznu štruktúru pri popise pracovných náplní.
- Pracovné náplne a aj skutočné vykonávanie jednotlivých agend nie je vyvážené.
- Niektorí pracovníci vykonávajú svoju agendu len na úkor svojho voľného času (nadčasy, práca doma...) a niektorí pracovníci zvládajú svoju prácu v úplnej „pohode“ bez akéhokoľvek časového stresu. Tieto rozdiely boli zistené už pri popisoch procesov - kto do akej hĺbky (detailu) popísal svoje procesy a akú uviedol početnosť opakovaní jednotlivých podprocesov, alebo činností.

#### **Návrhy:**

- Používať spravidla jednotné názvy funkčných miest – Samostatný odborný referent, Referent a vedúci odboru. Výnimkou môžu byť niektoré špecifické pozície ako Hlavný ekonóm, Architekt mesta, Projektový manažér...
- Na rozlíšenie činnosti dvoch rovnakých funkčných miest používať tzv. role pracovníkov. Priradovanie rolí umožňuje flexibilitu pri zmene v organizačnej štruktúre, v Organizačnom poriadku a v procesoch úradu.
- V pracovných náplniach neuvádzať konkrétne rozdelenie agendy, napr. podľa abecedy od A po K, ale popis pracovnej náplne funkčného miesta urobiť podľa nastavených kompetencií pre vykonávanie jednotlivých činností.
- Vykonať navrhované zmeny v organizačnej štruktúre úradu.
- Prijat' a vykonať navrhované zmeny v procesoch a návrhy nových procesov.
- Vypracovať nové pracovné náplne podľa navrhovaných procesov. Pre vypracovanie pracovných náplní použiť navrhovaný formulár.
- Vypracovať nový Organizačný poriadok v zmysle navrhovaných zmien.

**Na mestskom úrade je v súčasnej dobe optimálny počet pracovníkov, ktorí ale nie sú rovnocenne vyt'ážení. Z uvedeného dôvodu je potrebné zmeniť a nastaviť niektoré procesy a logicky presunúť agendu na iný odbor.**

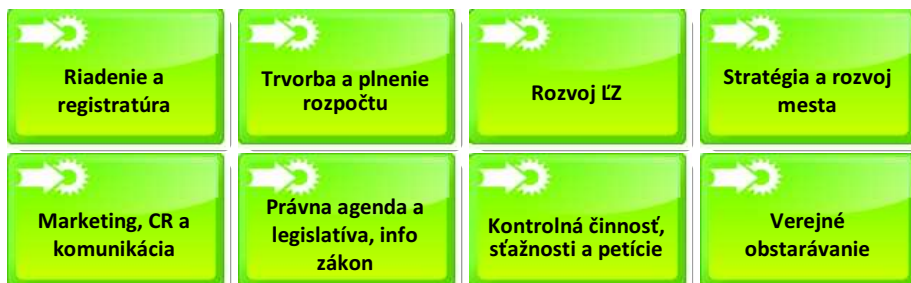
#### **4.etapa:**

Cieľom tejto etapy bola analýza popísaných procesov a kompetencií, návrh nového dizajnu procesov a novej organizačnej štruktúry a vypracovanie záverečnej správy.

V súvislosti s navrhovanými zmenami bola navrhnutá nová mapa procesov MsÚ v Rožňave:

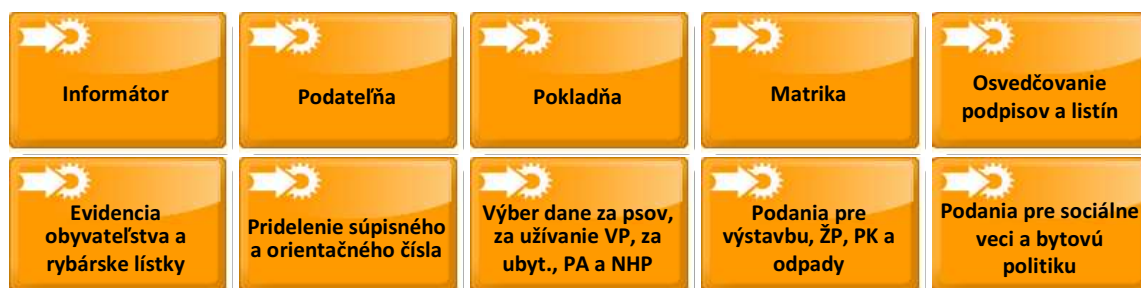
# Procesná mapa MsÚ v Rožňave

## Manažérske procesy



## Hlavné procesy

### Front Office



### Back Office



## Podporné procesy



V návrhu novej mapy procesov je popísaných:

- **8 manažérskych procesov**
- **24 hlavných procesov z toho:**
  - **10 procesov Front office (KC)**
  - **14 procesov Back Office**
- **4 podporné procesy.**

Pre popis kompetencií bol použitý doplnený zoznam funkčných miest a rolí. Navrhované zmeny sú vyznačené červeným písmom.

**Tabuľka súčasných a navrhovaných funkčných miest:**

Skratka	Súčasný názov FM	Návrh FM
PRIM	Primátor	Primátor
HK	Hlavný kontrolór	Hlavný kontrolór
ZPRIM	Zástupca primátora	Zástupca primátora
PRED	Prednosta MsÚ	Prednosta MsÚ
PRAV	Právnik mesta	Právnik mesta
APRIM	Asistent primátora	Asistent primátora
APRED	Asistent prednostu	Asistent prednostu
AHK	Asistent hlavného kontrolóra	Asistent hlavného kontrolóra
VOVVS	Vedúci odboru všeobecnej a vnútornej správy	Vedúci odboru všeobecnej a vnútornej správy
VOFDP	Vedúci odboru finančného, miestnych daní a poplatkov	Vedúci odboru ekonomického
VOPSM	Vedúci odboru právneho a správy majetku	Vedúci odboru právneho, VO a správy majetku
VOVUP	Vedúci odboru výstavby, územného plánovania, ŽP a pozemných komunikácií	Vedúci odboru výstavby, územného plánovania, ŽP a pozemných komunikácií
VOŠKŠ	Vedúci odboru školstva, kultúry, mládeže, športu a ZPOZ	Vedúci odboru školstva, mládeže, športu a ZPOZ
VOSV	Vedúci odboru sociálnych vecí a bytovej politiky	Vedúci odboru sociálnych vecí a bytovej politiky
VODRR	Vedúci oddelenia regionálneho rozvoja a investícií	zrušené
VODMD	Vedúci oddelenia miestnych daní	zrušené
SOROM	Samostatný odborný referent pre orgány mesta	Samostatný odborný referent pre orgány mesta
SORRR	Samostatný odborný referent pre rozpočtovníctvo a rozbor MsÚ	Samostatný odborný referent pre rozpočtovníctvo a rozbor MsÚ
SORVUP	Samostatný odborný referent pre výstavbu a územný plán	Samostatný odborný referent pre výstavbu a územný plán
SORMU	Samostatný odborný referent – matrika	Samostatný odborný referent – matrika
SORMD	Samostatný odborný referent pre miestne dane	Samostatný odborný referent pre miestne dane
SORPO	Samostatný odborný referent pre poplatky za odpad	Samostatný odborný referent pre poplatky za odpad
SORDP		Samostatný odborný referent daní a poplatkov (KPK)
SORPN		Samostatný odborný referent pre riešenie priestupkov a nedoplatkov



Skratka	Súčasný názov FM	Návrh FM
SORPE	Samostatný odborný referent – právnik a exekúcie	Samostatný odborný referent – právnik a exekúcie
SORSU	Samostatný odborný referent stavebného úradu	Samostatný odborný referent stavebného úradu
SRSU	Samostatný referent stavebného úradu, ŠFRB	
RSÚ	Referent stavebného úradu	
SORŠU	Samostatný odborný referent školského úradu	Samostatný odborný referent školského úradu
ORŠU	Odborný referent školského úradu	
SORŠK	Samostatný odborný referent školstva	Samostatný odborný referent pre prevádzku Š a SZ, pre vzdelanie, mládež a šport
ORMŠZ	Odborný referent pre správu majetku školských zariadení	
ORVMŠ	Odborný referent pre vzdelanie, mládež, šport a ZPOZ	
SRŽP	Samostatný referent pre ochranu a tvorbu životného prostredia	Samostatný odborný referent pre ochranu životného prostredia
RVYZP		Samostatný odborný referent pre výstavbu, životné prostredie a pozemné komunikácie (KPK)
SORRP	Samostatný odborný referent pre regionálny rozvoj a projekty EÚ	Samostatný odborný referent stratégie a rozvoja mesta
PM		Projektový manažér
OREO	Odborný referent pre evidenciu obyvateľstva	Samostatný odborný referent evidencie obyvateľstva (KPK)
OREBZ	Odborný referent pre evidenciu budov, zmlúv, archív	Samostatný odborný referent pre evidenciu budov, zmlúv, archív
ORPER	Odborný referent pre personalistiku	Samostatný odborný referent pre personalistiku
ORPR	Odborný referent pre projekty, MOS, sklad	Samostatný odborný referent pre projekty, MOS, sklad
ORHOS	Odborný referent – hospodár, faktur.evid. hnut. majetku	Samostatný odborný referent pre správu majetku
ORSNM	Odborný referent pre správu nehnuteľného majetku	Samostatný odborný referent pre evidenciu majetku
ORVO	Odborný referent pre verejné obstarávanie	Samostatný odborný referent pre verejné obstarávanie
ORBH	Odborný referent pre správu bytového hospodárstva	Samostatný odborný referent pre správu bytového hospodárstva
ORTZSR	Odborný referent pre technické zabezpečenie a správu radnice	Samostatný odborný referent pre prevádzku Radnice a správu vozového parku
ORSV	Odborný referent pre sociálne veci	Samostatný odborný referent pre sociálne veci
ORBKP	Odborný referent pre bytovú agendu	Samostatný odborný referent pre bytovú agendu
ORTSP	Odborný referent pre TSP a ATSP	
ORMZ	Odborný referent „M“ Zóny	Samostatný odborný referent „M“ Zóny
OROS	Odborný referent opatrovateľská služba a požičiavanie pomôcok	Samostatný odborný referent pre opatrovateľskú službu
ORSVBP		Samostatný odborný referent sociálnych vecí a bytovej politiky (KPK)

Skratka	Súčasný názov FM	Návrh FM
ORUHK	Odborný referent útvaru hlavného kontrolóra	Samostatný odborný referent útvaru hlavného kontrolóra
RKD	Referent pre Klub dôchodcov (denné centrum)	Referent pre Klub dôchodcov (denné centrum)
ROPL	Referent pre osvedčovanie podpisov a listín	Referent pre osvedčovanie podpisov a listín
RPP	Referent – podateľňa, pošta	Referent – podateľňa, pošta
RCHD	Referent pre cestné hospodárstvo a dopravu	Samostatný odborný referent pre dopravu a pozemné komunikácie
RPČMP	Referent pre podnikateľskú činnosť a mestské podniky	Samostatný odborný referent pre podnikateľskú činnosť a mestské podniky
RVPKO	Referent pre správu a údržbu verejného priestranstva a nakladanie s KO	Samostatný odborný referent pre správu a údržbu verejného priestranstva a nakladanie s KO
RIČ	Referent pre investičnú činnosť	Samostatný odborný referent pre investičnú činnosť
RRŠZ	Rozpočtár pre ZŠ, ŠJ, MŠ	Samostatný odborný referent pre rozpočet škôl a školských zariadení
RK	Referent pre kultúru	Samostatný odborný referent pre kultúru
RMZ	Referent „M“ zóny	Referent „M“ zóny
HM	Hovorca mesta	rola
MÚ	Mzdový účtovník	Samostatný odborný referent pre mzdy
HÚČT	Hlavný účtovník	Hlavný ekonóm mesta
ÚČT	Účtovník	Samostatný odborný referent pre účtovníctvo
ÚEF	Účtovník - účtovanie a evidenciu faktúr, styk s bankou	Samostatný odborný referent pre účtovníctvo, evidenciu faktúr a styk s bankou
POKL	Pokladník	Samostatný odborný referent – pokladňa (KPK)
AIT	Administrátor IT	rola
AWP	Administrátor webového portálu	rola
AMZ	Asistent „M“ Zóna	Asistent „M“ Zóna
ATSP	Asistent terénneho sociálneho pracovníka	Asistent terénneho sociálneho pracovníka
AP	Aktivační pracovníci	Aktivační pracovníci
GR	Grafik	rola
INF	Informatik	Samostatný odborný referent informačných systémov
TSP	Terénny sociálny pracovník	Terénny sociálny pracovník
VD	Vodič	rola
OP	Opatrovatelia	Opatrovatelia

V nasledujúcej časti sú uvedené jednotlivé navrhované procesy so základnými zmenami v rámci procesu.

### Riadenie a registratúra

1. Zaviesť nový navrhovaný proces „Prieskum spokojnosti klientov“.
2. Nastaviť procesy podľa návrhu a vypracovať nové pracovné náplne.

## **Tvorba a plnenie rozpočtu**

V návrhu procesu bol zjednotený popis prípravy podkladov pre rozpočet.

## **Rozvoj ľudských zdrojov**

Návrh nového procesu, ktorý bol zaradený medzi manažérske procesy. Nastaviť a implementovať nasledujúce podprocesy:

1. Špecifikácia požiadaviek na kvalifikáciu pracovníkov,
2. Školenia zamestnancov – externé,
3. Školenia zamestnancov interné,
4. Celoživotné vzdelávanie,
5. Hodnotenie pracovníkov,
6. Prieskum spokojnosti pracovníkov.

## **Stratégia a projekty**

1. V procese boli navrhnuté nové podprocesy:
  - a. Koncepcie jednotlivých oblastí,
  - b. Vízia,
  - c. Sieť partnerstiev.
2. V rámci celého procesu boli zmenené kompetencie v súvislosti s navrhovanými zmenami v organizačnej štruktúre a vytvorením Oddelenia stratégie a rozvoja mesta.

## **Marketing, CR a komunikácia**

Proces marketingu, cestovného ruchu a komunikácie ako aj procesy Turisticko-informačného centra neboli vôbec nastavené a popísané. Uvedené procesy sú navrhnuté ako nové procesy s priradenými kompetenciami.

Do procesu Marketingu, CR a komunikácie boli zahrnuté aj procesy kultúry a ochrany pamiatok.

## **Právna agenda a legislatíva, info zákon**

V návrhu procesu boli zjednotené a zjednodušené postupy Tvorby a schvaľovania VZN, interných predpisov a poskytovania informácií v zmysle zákona č. 211/2000.

## **Kontrolná činnosť, sťažnosti a petície**

Kontrolná činnosť je jasne stanovená legislatívou. V procese neboli realizované žiadne návrhy.

## **Verejné obstarávanie**

Proces verejného obstarávania je presne vymedzený legislatívou. V procese boli navrhnuté len zmeny v súvislosti so zmenou organizačnej štruktúry úradu.

## **Informátor**

Nakoľko na uvedenom pracovisku pracujú zamestnanci v rámci projektu Chránená dielňa, proces nebol nijako závažne menený.

V súvislosti so zmenou organizačnej štruktúry a fungovania Kancelárie prvého kontaktu, je potrebné príslušných pracovníkov oboznámiť so skutočnosťou, že klienti už nebudú chodiť na úrad za jednotlivými referentmi, ale že všetko potrebné vybaví v Kancelárii prvého kontaktu (Klientskom centre). Na úrade budú zrušené stránkové dni. **Títo pracovníci by mali byť zodpovední za to, že klient sa na úrad (do Back Office) nedostane.**

## **Podateľňa**

1. Zriadenie novej Role – podateľňa, osobné podania, a túto rolu priradiť pracovníkom Kancelárie prvého kontaktu (Pre nové funkčné miesta – Samostatný odborný referent evidencie obyvateľstva, Samostatný odborný referent pre výstavbu, ŽP a pozemné komunikácie, Samostatný odborný referent sociálnych vecí a bytovej politiky a Samostatný odborný referent daní a poplatkov).
2. Zmena v procese doručenej pošty – podateľňa, prednosta, vedúci odboru. Popis je uvedený v návrhu procesu.
3. Zmena v procese odosielanej pošty – povinnosť všetkých pracovníkov evidovať odosiellanú poštu do ISS.
4. Skenovanie a zverejňovanie materiálov vykonávať na jednotlivých odboroch.

## **Pokladňa**

1. Procesy pokladne boli rozdelené na Hlavnú pokladňu a Zamestnaneckú pokladňu. Pre popis kompetencií boli navrhnuté nové role: Rola – pokladňa a Rola zamestnanecká pokladňa.
2. Všetky činnosti vykonávané v pokladni pre zamestnancov úradu presunúť na zamestnaneckú pokladňu – CP, stravné lístky, vyúčtovanie PHM, vyplácanie miezd v hotovosti.
3. Od klientov prijímať len úhrady na základe predpisu, alebo výmeru.

## **Matrika**

Postupy matričných úkonov sú jednoznačne stanovené legislatívou. V procese boli navrhnuté len zmeny v súvislosti so zmenou organizačnej štruktúry úradu a novými funkčnými miestami.

Nakoľko pracovníci matriky vykonávajú aj osvedčovacíu agendu, na túto agendu vytvoriť novú Rolu – osvedčovanie podpisov a listín, ktorú budú mať vo svojej pracovnej náplni Samostatný odborný referent – matrika a Referent pre osvedčovanie podpisov a listín.

## **Osvedčovanie podpisov a listín**

Na osvedčovacíu agendu vytvoriť novú Rolu – osvedčovanie podpisov a listín, ktorú budú mať vo svojej pracovnej náplni pracovníci na pozíciách Samostatný odborný referent – matrika a Referent pre osvedčovanie podpisov a listín.

## **Evidencia obyvateľstva a vydávanie rybárskych lístkov**

Procesy v rámci evidencie obyvateľstva sú jednoznačne stanovené legislatívou. V procese neboli navrhnuté žiadne zmeny.

## **Pridelenie súpisného a orientačného čísla**

Pridelenie súpisného s orientačného čísla je proces, ktorý je priradený z Back Office do Kancelárie prvého kontaktu. Pre vykonávanie tohto procesu je vytvorená nová Rola – súpisné a orientačné čísla, ktorá bude priradená pracovníkom, ktorí vykonávajú agendu evidencie obyvateľstva. Podmienkou realizácie tohto procesu v KPK je poverenie pracovníkov, ktorí budú vykonávať túto agendu na podpisovanie rozhodnutí o určení, zmene alebo zrušení súpisného a orientačného čísla.

## **Výber dane za psov, za užívanie VP, za ubytovanie, PA a NHP**

Nastavenie nového procesu „Výber dane za psov, za užívanie VP, za ubytovanie, PA a NHP“. Pre tento proces bolo vytvorené nové funkčné miesto Samostatný odborný referent daní a poplatkov, ktorý bude trvale vykonávať tieto činnosti v Kancelárii prvého kontaktu.

Podmienkou realizácie tohto procesu v KPK je poverenie pracovníka, ktorý bude vykonávať túto agendu na podpisovanie rozhodnutí a odborná znalosť príslušnej legislatívy a postupov.

### **Podania pre výstavbu, ŽP, pozemné komunikácie a odpady**

Podania pre výstavbu, ŽP, pozemné komunikácie a odpady je nový proces v KPK, ktorý má zabezpečiť minimalizáciu osobných návštev klientov na odbore (v Back Office). Pre tento proces je vytvorené nové funkčné miesto Samostatný odborný referent pre výstavbu, životné prostredie a pozemné komunikácie, ktorý bude trvale vykonávať tieto činnosti v Kancelárii prvého kontaktu.

Podmienkou realizácie tohto procesu v KPK je poverenie pracovníka, ktorý bude vykonávať túto agendu na podpisovanie rozhodnutí a odborná znalosť príslušnej legislatívy a postupov.

### **Podania pre sociálne veci a bytovú politiku**

Podania pre sociálne veci a bytovú politiku je nový proces v KPK, ktorý má zabezpečiť minimalizáciu osobných návštev klientov na odbore (v Back Office). Pre tento proces je vytvorené nové funkčné miesto Samostatný odborný referent sociálnych vecí a bytovej politiky, ktorý bude trvale vykonávať tieto činnosti v Kancelárii prvého kontaktu.

Podmienkou realizácie tohto procesu v KPK je poverenie pracovníka, ktorý bude vykonávať túto agendu na podpisovanie rozhodnutí a odborná znalosť príslušnej legislatívy a postupov.

### **Riešenie priestupkov a nedoplatkov**

Riešenie priestupkov a nedoplatkov v agende miestnych daní a poplatkov je nový proces, ktorým sa pokryje riešenie pokút, vymáhanie nedoplatkov, úrokov z omeškania a exekúcie na neplatičov miestnych daní a poplatkov.

Pre tento proces je vytvorené nové funkčné miesto Samostatný odborný referent pre riešenie priestupkov a nedoplatkov.

### **Správa daní a poplatkov**

Nakoľko procesy daní a poplatkov boli komplikovane popísané a niektoré činnosti boli presunuté do nových procesov – Výber dane za psov, za užívanie VP, za ubytovanie, predajné automaty a nevýherné hracie prístroje a Riešenie priestupkov a nedoplatkov, proces Správy daní a poplatkov bol navrhnutý ako nový proces v súlade s navrhovanými zmenami.

### **Podnikateľská činnosť a stanoviská**

1. Celú činnosť presunúť na Odbor ekonomický, nakoľko podnikateľská činnosť je komerčná aktivita. Činnosti spojené s taxislužbou sú preradené do procesu „Pozemné komunikácie a doprava“.
2. Komunikácia s podnikateľskými subjektmi je popísaná v procese „Marketing, CR a komunikácia“.
3. Akcie ako jarmoky riešiť formou projektov, čo je popísané v procese „Marketing, CR a komunikácia“.

### **Evidencia a správa majetku mesta**

Procesy odboru Právneho a správy majetku boli rozdelené do procesov – Právna agenda, legislatíva a info zákon a Evidencia a správa majetku mesta.

1. Podproces „Vydávanie rozhodnutí a pridelení súpisného a orientačného čísla“ a „Tabuľky súpisného a orientačného čísla“ je preradený do KPK, vytvorená nová Rola – Súpisné a orientačné čísla.

2. Procesy Evidencie budov a zmlúv sú preradené z Odboru všeobecnej a vnútornej správy (Odborný referent pre evidenciu budov, zmlúv, archív) na Odbor právny a správy majetku.  
V súvislosti s touto zmenou odporúčame zvážiť rozdelenie celej agendy Samostatného odborného referenta pre evidenciu budov, zmlúv, archív nasledovne:
  - o procesy evidencie budov do Odboru výstavby, územného plánovania, ŽP a pozemných komunikácií,
  - o proces evidencie zmlúv do Odboru právneho, VO a správy majetku,
  - o proces správy registratúry na Odbor všeobecnej a vnútornej správy, prípadne na útvar prednostu.
3. Správu všetkého majetku – budovy, byty, nebytové priestory, VP, ihriská, cintoríny, kúpalisko, pozemky v majetku mesta a hnutel'ný majetok bude mať v kompetencii jeden pracovník Samostatný odborný referent pre správu majetku (Správca majetku mesta), ktorý bude mať v kompetencii – vytvorenie a aktualizácia databázy všetkého majetku mesta, prehľad o stave majetku mesta, prehľad o nájomnom, prehľad o potrebe údržby, poisťné, revízie, VZN, rozpočet...
4. Správa budov MŠ, ZŠ, CVČ a ZUŠ je presunutá z Odboru školstva, kultúry, mládeže, športu a ZPOZ na Odbor právny, VO a správy majetku. Prevádzka týchto objektov zostáva v kompetencii Odboru školstva, kultúry, mládeže, športu a ZPOZ.
5. Správca majetku mesta by mal riešiť správu, údržbu a opravu mestských objektov v spolupráci s Technickými službami a MOS.
6. Správca majetku by mal mať v kompetencii aj prenájom nebytových priestorov.

### **Pozemné komunikácie a doprava**

Procesy Odboru výstavby, územného plánovania, životného prostredia a pozemných komunikácií boli rozdelené do procesov:

1. Pozemné komunikácie a doprava,
2. Stavebný úrad,
3. Ochrana životného prostredia,
4. Údržba verejného priestranstva a odpadové hospodárstvo,
5. Územné plánovanie,
6. Investičná výstavba,
7. ŠFRB.

Proces „Pozemné komunikácie a doprava“ bol zmenený len v súvislosti s navrhovanými činnosťami nového funkčného miesta Samostatný odborný referent pre výstavbu, životné prostredie a pozemné komunikácie v Kancelárii prvého kontaktu.

### **Stavebný úrad**

Tento proces, tak ako procesy „Pozemné komunikácie a doprava“ a „Ochrana životného prostredia“ je stanovený legislatívou. Z uvedeného dôvodu v týchto agendách nie je väčší priestor na návrh výrazných zmien.

Proces „Stavebný úrad“ bol zmenený len v súvislosti s navrhovanými činnosťami nového funkčného miesta Samostatný odborný referent pre výstavbu, životné prostredie a pozemné komunikácie v Kancelárii prvého kontaktu.

### **Ochrana životného prostredia**

Proces „Ochrana životného prostredia“ bol zmenený len v súvislosti s navrhovanými činnosťami nového funkčného miesta Samostatný odborný referent pre výstavbu, životné prostredie a pozemné komunikácie v Kancelárii prvého kontaktu.



## **Údržba verejného priestranstva a odpadové hospodárstvo**

Navrhované zmeny v procese súvisia len s činnosťami nového funkčného miesta Samostatný odborný referent pre výstavbu, životné prostredie a pozemné komunikácie v Kancelárii prvého kontaktu.

## **Územné plánovanie**

V procese Územné plánovanie neboli navrhnuté výraznejšie zmeny. Do procesu boli doplnené len chýbajúce kompetencie.

## **Investičná výstavba**

Nakoľko proces investičnej výstavby nebol v priebehu realizácie projektu popísaný, v uvedenom procese je popísaný návrh procesu „Investičná výstavba“ aj s priradenými kompetenciami.

## **ŠFRB**

Navrhované zmeny v procese súvisia len s činnosťami nového funkčného miesta Samostatný odborný referent pre výstavbu, životné prostredie a pozemné komunikácie v Kancelárii prvého kontaktu. V procese boli doplnené chýbajúce kompetencie a použitá nová Rola – ŠFRB.

## **Sociálne veci, OS, príspevky, dotácie a bytová politika**

Zásadnou zmenou v procese je návrh na vytvorenie funkčného miesta Samostatný odborný referent sociálnych vecí a bytovej politiky v Kancelárii prvého kontaktu a s tým súvisiaci presun niektorých procesov a činností do tohto útvaru.

## **Školstvo, mládež a šport**

1. Procesy kultúry boli presunuté do procesu „Marketing, CR a komunikácia“.
2. Proces „Verejný obstarávanie“ je samostatný proces a celý výkon je presunutý na Odbor právny, VO a správy majetku“.
3. Proces správy a údržby budov školských zariadení je zaradený v procese „Evidencia a správa majetku“, ktorý sa vykonáva na Odbore právnom a správy majetku.
4. Proces prevádzky MŠ a školských zariadení je ponechaný na Odbore školstva, mládeže, športu a ZPOZ. Pre uvedený proces je vytvorené nové kumulované funkčné miesto Samostatný odborný referent pre prevádzku Š a ŠZ, pre vzdelanie, mládež a šport, ktorý bude mať v kompetencii prevádzku MŠ a školských zariadení, agendu vzdelávania a športu.
5. Proces „ZPOZ“ je navrhnutý ako samostatný proces, pre ktorý je vytvorená Rola - ZPOZ.
6. Rozpočet škôl a školských zariadení bol presunutý do „Tvorby a plnenia rozpočtu“.

## **ZPOZ**

Zásadnou zmenou v procese je návrh na vytvorenie novej Role – ZPOZ, túto rolu prideliť funkčnému miestu Samostatný odborný referent pre prevádzku Š a ŠZ, pre vzdelanie, mládež a šport.

## **Informatika**

Proces informatiky je bez zásadných zmien. V popise procesov sú použité role - Rola - Administrátor IT a Rola - Administrátor webového portálu.

Pre komunikáciu s dodávateľom je navrhnutá Rola – Garant, ktorú je potrebné priradiť jednotlivým zodpovedným pracovníkom za danú oblasť.

Proces prijímania faktúr za mobilné telefóny je preradený do procesu „Prevádzka“.

### **Personalistika**

1. Z personalistiky bol vyčlenený a navrhnutý proces „Rozvoj LZ“, ktorý bol presunutý do manažérskych procesov.
2. Agendu stravných lístkov zabezpečuje nová Rola – zamestnanecká pokladňa.
3. Časť agendy spracovania dochádzky bola presunutá do kompetencie vedúcich odborov. Zvážiť potrebu spracovávanie Dochádzkových plachiet a Absenčných kariet pre zamestnancov úradu. Úrad má zavedenú elektronickú formu dochádzky a pri správnom používaní systému nie je potrebné spracovávať ďalšie údaje o dochádzke ručne.

### **Účtovníctvo a financie**

1. Pre interné potreby je zavedená Rola – zamestnanecká pokladňa, v ktorej sa budú vykonávať všetky finančné operácie vo vzťahu k pracovníkom úradu – vyúčtovanie CP, stravné lístky....
2. Do procesu boli zaradené aj procesy týkajúce sa rozpočtu a ekonomiky školských zariadení. Funkčné miesto Samostatný odborný referent pre rozpočet škôl a školských zariadení bolo preradené na Odbor ekonomický.
3. V rámci procesu boli zjednotené niektoré spoločné procesy pre celý úrad – napr. objednávky.

### **Prevádzka**

Do procesu prevádzky boli zaradené nové procesy:

1. Mobilná komunikácia – navrhnuté nové kompetencie,
2. Správa a údržba vozového parku – navrhnutý nový proces s kompetenciami.

Bola vytvorená nová Rola - vodič, ktorú je potrebné priradiť pracovníkom, ktorí vykonávajú aj túto činnosť.

### **Návrh organizačnej štruktúry MsÚ**

Primárnym cieľom pri návrhu novej organizačnej štruktúry bolo zefektívnenie činností, logické nastavenie jednotlivých útvarov a zlepšenie proklientského prístupu na úrade.

Nakoľko na MsÚ v Rožňave bola už pred začiatkom tohto projektu vytvorená Kancelária prvého kontaktu, jednou z úloh projektu bolo tiež prehodnotiť fungovanie tohto útvaru, prípadne navrhnúť opatrenia na skvalitnenie a rozšírenie poskytovaných služieb klientovi.

Návrhy na zmeny a rozšírenie služieb v Kancelárii prvého kontaktu boli vypracované tak, aby spĺňali požiadavky a očakávania klientov, ale aj manažmentu mesta a pracovníkov na úrade. Aby klient vybavil podľa možnosti všetko čo potrebuje na jednom mieste a „netúlal sa po chodbách“ MsÚ a taktiež aby pracovníci Back Office mali dostatočný pokoj a priestor na spracovávanie jednotlivých agend.

V súvislosti s navrhovanými zmenami a rozšírením poskytovaných služieb klientom v Kancelárii prvého kontaktu navrhujeme tiež zmeniť názov Kancelárie prvého kontaktu na **Klientské centrum**.

Už nový názov Klientské centrum klientovi napovie, že na úrade boli vykonané zásadné zmeny, najmä v súvislosti s poskytovanými službami pre neho ako klienta.

Návrh úpravy Kancelárie prvého kontaktu a zmena na Klientské centrum MsÚ plne rešpektuje súčasné európske trendy zákaznícky prívetivo orientovanej podoby poskytovania verejných služieb pre občanov a iné subjekty.



Klientské centrum bude slúžiť ako primárny priestor priamej komunikácie s klientmi Mestského úradu a zabezpečovať poskytovanie verejných služieb prostredníctvom osobného kontaktu.

Ako alternatívny komunikačný kanál bude Klientské centrum slúžiť pre klientské kontakty prichádzajúce prostredníctvom telefónu, ktoré sú primárne vybavované v rámci úradu (back-office) na jednotlivých oddeleniach a referátoch.

V súvislosti s predpokladaným znižovaním podielu priamych osobných kontaktov a zvyšovaním podielu klientských kontaktov prostredníctvom elektronickej komunikácie v budúcnosti predpokladáme postupný prechod kompletného zabezpečovania komunikácie s klientom (osobne, telefónom, poštou, e-mailom, faxom) na Klientské centrum.

Úlohou Klientského centra je zabezpečovať **procesy front-office** v podobe:

- *na mieste obratom obslúžiť občana,*
- *prípadne priamo dohodnúť schôdzku s potrebným špecialistom úradu v rámci middle-office,*
- *alebo odovzdať podklady na ďalšie spracovanie bez nutnej účasti občana v rámci procesov back-office.*

Hlavným zámerom, na ktorý sme sa pri návrhu zmien Klientského centra sústredili je zabezpečiť zákaznícku orientáciu poskytovania služieb s dodržaním nasledujúcich zásad:

- *Dostupnosť informácií a služieb* – z hľadiska klientov je dôležité, aby komunikácia a informácie boli jednoduché, zrozumiteľné a prístupné na jednom mieste.
- *Efektívnosť* – v klientskom centre klient vybaví svoju požiadavku, pokiaľ je to možné v jednom kontinuálnom čase pri minimálnej dobe čakania. Duplicitné činnosti, prípadne činnosti nepridávajúce hodnotu sú eliminované.
- *Klient nie je obťažovaný* – klient poskytuje úradu iba nevyhnutné informácie a to iba raz. Ak si riešenie požiadavky klienta vyžaduje vyjadrenia viacerých odborov / útvarov MsÚ, tieto sú zabezpečované interne odborom, ktoré požiadavku rieši, bez účasti klienta. Klient nie je obťažovaný chodením po úrade.
- *Výkonný a ústretový personál* – jedným z najdôležitejších faktorov úspešnosti realizácie navrhovaných zmien je zabezpečiť obsadenie jednotlivých funkčných miest a rolí v Klientskom centre pracovníkmi s požadovanou kvalifikáciou (zručnosťami, schopnosťami a skúsenosťami) a komunikačnými schopnosťami.

V súvislosti s navrhovanými procesnými zmenami a zmenami v kompetenciách bola navrhnutá nová organizačná štruktúra MsÚ.

V ďalšej časti budú uvedené zásadné zmeny na jednotlivých organizačných zložkách úradu. Odôvodnenie zmien je uvedené v predchádzajúcej kapitole tejto záverečnej správy.

## Útvar prednostu

Do útvaru prednostu sú zaradené tieto funkčné miesta a útvary:

- Asistent prednostu,
- Oddelenie informačných technológií – oddelenie tvoria dvaja pracovníci **Samostatní odborní referenti informačných technológií**,
- Oddelenie stratégie a rozvoja mesta – oddelenie tvoria:
  - **Projektový manažér** – 1 pracovník (pracovník bol preradený z Odboru výstavby, ÚP, ŽP a pozemných komunikácií, Oddelenia regionálneho rozvoja a investícií),

- **Samostatný odborný referent stratégie a rozvoja mesta** – 1 pracovník (pracovník bol preradený z Odboru výstavby, ÚP, ŽP a pozemných komunikácií, Oddelenia regionálneho rozvoja a investícií),
- **Samostatný odborný referent pre kultúru** – 1 pracovník (pracovník bol preradený z Odboru školstva, kultúry, mládeže, športu a ZPOZ).

Pod prednostom sú odbory:

- Odbor všeobecnej a vnútornej správy,
- Odbor ekonomický – zmena názvu odboru,
- Odbor právny, VO a správy majetku – zmena názvu odboru,
- Odbor výstavby, územného plánovania, životného prostredia a pozemných komunikácií,
- Odbor školstva, mládeže, športu a ZPOZ,
- Odbor sociálnych vecí a bytovej politiky.

### **Odbor všeobecnej a vnútornej správy**

Do Odboru všeobecnej a vnútornej správy sú zaradené tieto funkčné miesta a útvary:

- **Vedúci odboru všeobecnej a vnútornej správy,**
- **Samostatný odborný referent pre personalistiku,**
- **Samostatný odborný referent pre projekty, MOS, sklad,**
- **Klientské centrum:**
  - **Referent – podateľňa, pošta** – 1 pracovník (KPK),
  - **Samostatný odborný referent** – pokladňa – 1 pracovník (KPK),
  - **Samostatný odborný referent evidencie obyvateľstva** – 2 pracovníci (KPK),
  - **Samostatný odborný referent pre výstavbu, životné prostredie a pozemné komunikácie** – 1 pracovník (pracovník bol preradený z Odboru výstavby, ÚP, ŽP a pozemných komunikácií, Oddelenia regionálneho rozvoja a investícií),
  - **Samostatný odborný referent sociálnych vecí a bytovej politiky** – 1 pracovník (pracovník bol preradený z Odboru sociálnych vecí a bytovej politiky),
  - **Samostatný odborný referent daní a poplatkov** – 1 pracovník (pracovník bol preradený z Odboru finančného, miestnych daní a poplatkov, Oddelenia miestnych daní),
  - **Referent pre osvedčovanie listín a podpisov** – 1 pracovník,
  - **Samostatný odborný referent – matrika** – 3 pracovníci.

Všetci pracovníci Klientského centra organizačne podliehajú vedúcemu Odboru všeobecnej a vnútornej správy a metodicky pod jednotlivých vedúcich odborov.

### **Odbor ekonomický**

Navrhujeme zmenu názvu odboru (väčšina zamestnancov používala počas projektu tento názov). Do Odboru ekonomického sú zaradené tieto funkčné miesta:

- **Vedúci odboru ekonomického,**
- **Hlavný ekonóm mesta** – 1 pracovník,
- **Samostatný odborný referent pre mzdy** – 1 pracovník,
- **Samostatný odborný referent pre účtovníctvo** – 2 pracovníci, pričom jeden vykonáva aj **Rolu – zamestnanecká pokladňa,**
- **Samostatný odborný referent pre účtovníctvo, evidenciu faktúr a styk s bankou** – 1 pracovník,
- **Samostatný odborný referent pre rozpočet škôl a školských zariadení** – 1 pracovník (pracovník bol preradený z Odboru školstva, kultúry, mládeže, športu a ZPOZ),
- **Samostatný odborný referent pre podnikateľskú činnosť a mestské podniky** – 1 pracovník (pracovník bol preradený z útvaru prednostu),
- **Samostatný odborný referent pre riešenie priestupkov a nedoplatkov** – 1 pracovník (pracovník bol preradený z Oddelenia miestnych daní),

- **Samostatný odborný referent pre miestne dane** – 2 pracovníci (pracovníci sú zo zrušeného Oddelenia miestnych daní),
- **Samostatný odborný referent pre poplatky za odpad** – 3 pracovníci (pracovníci sú zo zrušeného Oddelenia miestnych daní).

### **Odbor právny, VO a správy majetku**

Navrhujeme zmenu názvu odboru, nakoľko do odboru bola zaradená aj agenda Verejného obstarávania. Do Odboru právneho, VO a správy majetku sú zaradené tieto funkčné miesta:

- **Vedúci odboru právneho, VO a správy majetku,**
- **Samostatný odborný referent – právnik a exekúcie** – 1 pracovník,
- **Samostatný odborný referent pre verejné obstarávanie** – 1 pracovník (pracovník s agendou VO bol preradený z Odboru školstva, kultúry, mládeže, športu a ZPOZ),
- **Samostatný odborný referent pre správu majetku** – 1 pracovník (pracovník bol preradený z Odboru všeobecnej a vnútornej správy),
- **Samostatný odborný referent evidencie majetku** – 2 pracovníci,
- **Samostatný odborný referent pre správu bytového hospodárstva** – 1 pracovník,
- **Samostatný odborný referent pre evidenciu budov, zmlúv, archív** – 1 pracovník (pracovník bol preradený z Odboru všeobecnej a vnútornej správy),
- **Samostatný odborný referent pre prevádzku Radnice a správu vozového parku** – 1 pracovník (pracovník preradený z Odboru školstva, kultúry, mládeže, športu a ZPOZ)

### **Odbor výstavby, územného plánovania, ŽP a pozemných komunikácií**

Na odbore bolo zrušené Oddelenie regionálneho rozvoja a investícií. Do Odboru výstavby, územného plánovania, ŽP a pozemných komunikácií sú zaradené tieto funkčné miesta a útvary:

- **Vedúci odboru výstavby, ÚP, ŽP a pozemných komunikácií,**
- **Samostatný odborný referent pre investičnú činnosť** – 1 pracovník,
- **Samostatný odborný referent pre správu a údržbu verejného priestranstva a nakladanie s KO** – 1 pracovník,
- **Spoločný obecný úrad:**
  - **Samostatný odborný referent pre ochranu životného prostredia** – 1 pracovník,
  - **Samostatný odborný referent pre dopravu a pozemné komunikácie** – 1 pracovník,
  - **Samostatný odborný referent stavebného úradu** – 4 pracovníci, z čoho jeden pracovník vykonáva aj **Rolu – ŠFRB**.

### **Odbor školstva, mládeže, športu a ZPOZ**

Bola navrhnutá zmena názvu odboru, nakoľko agenda kultúry bola preradená na Oddelenie stratégie a rozvoja mesta. Do Odboru školstva, mládeže, športu a ZPOZ sú zaradené tieto funkčné miesta a útvary:

- **Vedúci odboru školstva, mládeže, športu a ZPOZ,**
- **Samostatný odborný referent školského úradu** – 2 pracovníci,
- **Samostatný odborný referent pre prevádzku Š a ŠZ, pre vzdelanie, mládež a šport** – 1 pracovník, na tomto funkčnom mieste bola spojená agenda Správy majetku školských zariadení a agenda vzdelávania, mládeže a športu, toto funkčné miesto bude zároveň vykonávať aj činnosti Role – ZPOZ.
- **„M“ Zóna:**
  - **Samostatný odborný referent „M“ Zóny** – 1 pracovník,
  - **Referent „M“ Zóny** – 2 pracovníci.

### Odbor sociálnych vecí a bytovej politiky

V rámci odboru neprišlo k výrazným zmenám. Do Odboru sociálnych vecí a bytovej politiky sú zaradené tieto funkčné miesta:

- Vedúci odboru sociálnych vecí a bytovej politiky,
- Samostatný odborný referent pre sociálne veci – 1 pracovník,
- Samostatný odborný referent pre bytovú agendu – 1 pracovník,
- Referent pre klub dôchodcov – 1 pracovník,
- Samostatný odborný referent pre sociálnu službu – 1 pracovník,
- Terénni sociálni pracovníci a Asistenti TSP

Pre porovnanie existujúceho stavu počtu útvarov a pracovníkov s navrhovanými zmenami organizačnej štruktúry bola vypracovaná nasledujúca porovnávacia tabuľka:

#### Štatistika súčasného a navrhovaného stavu FM:

Súčasný stav		Navrhovaný stav	
Útvary	poč. zam.	Útvary	poč. zam.
Útvar primátora	2	Útvar primátora	1
Útvar hlavného kontrolóra	2	Útvar hlavného kontrolóra	2
Útvar prednostu	6	Kancelária prednostu	2
		Oddelenie informačných systémov	2
		Oddelenie stratégie a rozvoja mesta	3
Odbor všeobecnej a vnútornej správy	5	Odbor všeobecnej a vnútornej správy (interné služby)	3
Kancelária prvého kontaktu	7	Kancelária prvého kontaktu	11
Odbor finančný, miestnych daní a poplatkov	7	Odbor ekonomický	14
Oddelenie miestnych daní	7	zrušené	
Odbor právny a správy majetku	5	Odbor právny, VO a správy majetku	9
Odbor výstavby, ÚP, ŽP a PK	8	Odbor výstavby, ÚP, ŽP a PK	3
Oddelenie regionálneho rozvoja a investícií	4	zrušené	
		Spoločný obecný úrad	6
Odbor školstva, kultúry, mládeže, športu a ZPOZ (mimo "M Zóny")	8	Odbor školstva, mládeže a športu, ZPOZ (mimo "M Zóny")	4
Odbor sociálnych vecí a bytovej politiky (mimo opatrovateľov, TSP a ATSP)	5	Odbor sociálnych vecí a bytovej politiky (mimo opatrovateľov, TSP a ATSP)	5
<b>12 útvarov (11 vedúcich pracovníkov)</b>	<b>66</b>	<b>13 útvarov (10 vedúcich pracovníkov)</b>	<b>65</b>

## Postup implementácie zmien

V súvislosti s implementáciou navrhovaných zmien treba poznamenať, že niektoré navrhované zmeny boli už v priebehu realizácie projektu vykonané, najmä z dôvodu zmeny vo vedení MsÚ a riešenia vzniknutých problémov.

Pre implementáciu zmien je navrhnutý nasledujúci postup:

1. Určenie priorít.
2. Schválenie a implementácia QUICK WINS.
3. Definovanie projektov pre implementáciu navrhovaných procesných zmien.
4. Oboznámenie pracovníkov s prijatými zmenami.
5. Preškolenie pracovníkov v Klientskom centre na témy – komunikácia, empatia a asertivita.
6. Doladenie činností a kompetencií v navrhovaných procesoch.
7. Vypracovanie nového Organizačného poriadku v zmysle Zákona č. 369/1990 Z.z. o obecnom zriadení a návrhu procesov.
8. Vypracovanie „Procesných smerníc“ podľa navrhnutého formulára „[SM-Procesná smernica návrh](#)“.
9. Vypracovanie popisov funkčných miest, typov pracovníkov a rolí podľa navrhovaného formulára „[Popis FM návrh](#)“.
10. Vypracovanie pracovných náplní pracovníkov podľa navrhnutého formulára „[Pracovná náplň návrh](#)“.
11. Príprava a schválenie nových formulárov.

**Komisia finančná, podnikateľská a správy mestského majetku** na svojom zasadnutí dňa 15.4.2013 zobrala predloženú správu na vedomie a odporučila mestskému zastupiteľstvu zaoberať sa danou správou.

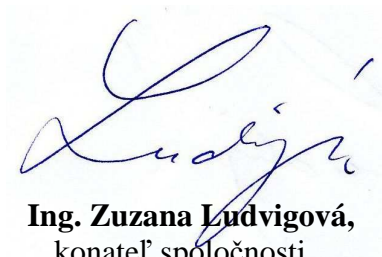
Poznámka: v čase schválenia vyčlenenia finančných prostriedkov z rozpočtu na rok 2012 na ich účelové použitie na zabezpečenie personálneho auditu uznesením č.38/2012 zo dňa 23.2.2012 bolo zamestnaných na mestskom úrade 69 zamestnancov, rovnako aj v čase začatia projektu. V čase ukončenia projektu t.j. k 28.2.2013 bolo na mestskom úrade zamestnaných 65 zamestnancov.



### **Prehlásenie autora**

**Podpísaním tohto dokumentu potvrdzujem, že údaje v ňom uvedené sú v súlade so záverečnou správou vypracovanou spoločnosťou CoMa Consulting, s.r.o. k projektu Procesný a personálny audit MsÚ Rožňava.**

**V Trenčíne, dňa 10.4.2013**



**Ing. Zuzana Ludvigová,**  
konateľ spoločnosti  
a konzultant projektu