

Príloha 2: Prehľad problémových oblastí a možností zlepšenia

#	Čo sa zistilo	Dopad	Odporúčania	Súvisiaci proces/oblasť
1	Vecné oddelenia je nutné niekoľkokrát urgovať, aby dodali materiály v požadovanom čase, určenom interným predpisom.	Viacnásobná komunikácia, zdržovanie v práci	Implementovať interný systém objednávok (aj na predkladanie materiálov) - zaviesť systém hodnotiacich ukazovateľov. Např. počet včas vybavených oficiálnych dopytov v pomere k oficiálnym dopytom, ktoré boli celkove zadané. Mohlo by sa to zabezpečiť např. tak, že by na kópiu mailov (oficiálnych dopytov) posielat' např. na kontrolný mail (ulohy@banm.sk). Nad dátami, ktoré by takto vznikli by sa dali potom robiť analýzy (splnenie úlohy by sa muselo poslat' mailom s rovnakým predmetom, ako zadanie). - prepojenie hodnotenia výkonnosti s dodržiavaním vnútorných riadiacich predpisov zamestnancami	Procesy zastupiteľstva
2	Odborné oddelenia neoznačujú materiály podľa stanovených postupov	Nadpráca spojená s premenúvaním súborov, odstraňovaním prázdnych strán, vrátením materiálov na anonymizáciu OÚ	Implementovať interný systém objednávok (aj na predkladanie materiálov) - zaviesť systém hodnotiacich ukazovateľov - dodanie kvalitných podkladov v čas a požadovanej kvalite -prepojenie hodnotenia výkonnosti s dodržiavaním vnútorných riadiacich predpisov	Procesy zastupiteľstva
3	Odborné oddelenia predkladajú materiály aj po termíne stanovenom na predkladanie	Opätovne nutné materiály predkladať na schválenie prednostovi a následne starostovi.	Implementovať interný systém objednávok (aj na predkladanie materiálov) - zaviesť systém hodnotiacich ukazovateľov- prepojenie hodnotenia výkonnosti s dodržiavaním vnútorných riadiacich predpisov.	Procesy zastupiteľstva
4	Nie sú dodržiavané termíny pre schválenie zápisov zo zasadnutia zastupiteľstva	Nie sú dodržané stanovené termíny	Určiť termín, po uplynutí ktorého sa zápis považuje za schválený	Procesy zastupiteľstva

#	Čo sa zistilo	Dopad	Odporúčania	Súvisiaci proces/oblasť
5	Využitie informácií GIS má uplatnenie u viacerých organizačných jednotiek BANM. Napĺňaniu GIS-u sa venuje 1 zamestnanec za celý úrad (aj za oddelenia, ktoré vecne nespádajú pod odd. ŽP a ÚP).	Zaťaženosť zamestnanca agendou, ktorá nie je v správe útvaru Nedostatočná kvalita, resp. neúplnosť dát v GIS	Zaškoliť pre aktualizáciu GIS aj zodpovedných pracovníkov za iné oddelenia podľa jednotlivých vecných agend.	Územné plánovanie - Tvorba a aktualizácia GIS - územia MČ
6	Komunikácia s klientmi sa realizuje prostredníctvom elektronických podaní (prevažne majú aktívnu schránku podnikatelia), všetky rozhodnutia musia byť vytvorené v elektronickej forme a pre tie subjekty, ktoré nedisponujú el. schránkou, tlačia odborní zamestnanci (podanie s doručenkou).	využívanie odborných kapacít na administratívne prác, t.j. práce s nižšími požiadavkami na kvalifikáciu, čas zamestnancov MÚ BANM nepridávajúcí hodnotu	Odborný zamestnanec vystaví výsledný dokument do registratúrneho systému a podateľňa zabezpečí ich tlač, obáľkovanie a odoslanie	Pošta a správa registratúry
7	Žiadosti v el. podobe chodia cez portál spravovaný magistrátom - podanie na portáli obsahuje pevne dané polia, ktoré sú nevyhovujúce pre odd. sociálnych služieb. Toto spôsobuje, že odborní zamestnanci kontaktujú žiadateľa telefonicky a riešia doplnenie údajov, resp. prípadné späť vzatie podania. Ojedinele FO používajú staršie tlačivá.	Viacnásobná komunikácia s klientom, ktoré nemusí celkom chápať dôvody, prečo žiadosť neobsahuje všetky požadované informácie	Násť riešenie s poskytovateľom služieb na portáli na prispôsobenie vybraných tipov žiadosti - podľa typizovaných formulárov	Poskytovanie jednorazových finančných výpomocí a ďalšej finančnej výpomoci
8	Chýba priame prepojenie na zložku EKO podniku, v úrade nie je zamestnanec vykonávajúci dohľad nad EKO podnikom - nie je odpočet úloh.	Nie je prehľad o stave pridelených úloh a ich plnení	Implementovať interný systém objednávok - zadávanie úloh so sledovaním zodpovedností a termínov úloh do ktorého by mali prístup kompetentní pracovníci	Kontrola plnenia stanovených úloh

#	Čo sa zistilo	Dopad	Odporúčania	Súvisiaci proces/oblasť
9	Vyskytujúci sa problém je, že prijímatelia dotácie nevydokladujú správne dotáciu (aj veci čo nemajú zo zákona povolené), čo spôsobuje viacnásobnú komunikáciu - urgovanie predloženia dokladov pre doloženie správnych dokladov, Ak nie je dotácia použitá v súlade so zmluvou - vrátenie dotácie	Viacnásobná komunikácia a opätovné riešenie Zdržania v práci v podobe opätovného riešenia	Vydefinovať žiadateľom o dotáciu zoznam oprávnených výdavkov pri podpise zmluvy o dotáciu.	Rozhodovanie o poskytnutí dotácie
10	Zamestnanci úradu počas stránkových hodín nemajú dostatok priestoru pre odbornú prácu		Zriadenie klientskeho centra, ktoré odbremení odborných pracovníkov od častej komunikácie s klientmi Zriadenie agendy FQ a zaznamenanie najčastejších problémov a spôsobu ich riešenia a jej následné postupné budovanie Zavedenie "rotácie" pracovníkov na okienkach KC	Poskytovanie odborného poradenstva a konzultácií občanom v rámci vecnej oblasti
11	Nie je možnosť sledovať stav pridelených úloh iným oddeleniam, ktoré vzniknú na základe zozbieraných podnetov a po určení priorít, prípadne sú tieto podnety inými odbornými oddeleniami odmietnuté na riešenie.	Nie je jednotný prehľad o existujúcich podnetoch a stave ich riešenia, vrátane zodpovedností	Implementovať interný systém objednávok. tento prístup navrhujeme implementovať s informačnou podporou, Dočasne by mohlo pomôcť riešenie, že pridelená úloha sa bude evidovať v sumárnom exceli úloh zadávateľom úlohy, pričom informácia o vzniknutej úlohe sa bude distribuovať napr. na kontrolný mail (ulohy@banm.sk). ktorý bude sledovať určený zamestnanec na úrovni sekretariátu prednostu. Plnenie úlohy bude reportované kľúčovým vedúcim, ktorí budú aktualizovať stav plnenia úlohy (že kde v procese sú s tým ktorým podnetom). Nad dátami, ktoré by takto vznikli by sa dali potom robiť analýzy - pridelené úlohy a stav ich ne/plnenia.	Kontrola plnenia stanovených úloh

#	Čo sa zistilo	Dopad	Odporúčania	Súvisiaci proces/oblasť
12	Neexistuje centrálna evidencia prijatých podnetov na riešenie celkovo za úrad.	Nie je jedna databáza o existujúcich podnetoch a stave ich riešenia, vrátane pridelenej zodpovednosti za riešenie	Vid' riešenie vyššie	Kontrola plnenia stanovených úloh
13	Nie je k dispozícii technické vybavenie pre plotrovanie veľkoplošnej tlače, taktiež nie je obstarané (participácia)		Obstaranie dodávateľskej služby, ak je požiadavka opodstatnená	Verejné obstarávanie
14	Pri vzniknutých projektoch nie je jednoznačne určená zodpovednosť za riešenie projektu na odborných oddeleniach, prípadne poverení riešiteľa sa nezapájajú aktívne	Neplnenie pridelenej úlohy, čo spôsobuje dodatočnú komunikáciu, neplnenie termínov, eskalácie, atď.	Implementácia projektového riadenia do podmienok BANM	
15	Vyžadujú sa podklady od majetkovoprávneho - v akom postavení je pozemok, kde sa má realizovať projekt - nie je databáza, v ktorej by mohli zamestnanci participácie priamo overiť.	Viacnásobná a nadbytočná komunikácia, osobné stretnutia, dohľadávanie informácií u zamestnancov s vysokou záťažnosťou	Riešenie prostredníctvom jednoznačnej zodpovednosti za evidenciu majetku v rámci jedného útvaru v navrhovanej organizačnej štruktúre. Zároveň je odporúčané vytvoriť jednotnú databázu všetkých pozemkov vo vlastníctve a správe MÚ BANM. Možnosť využitia GIS	
16	Nie je prístup k mapovým podkladom, ktoré má k dispozícii Odd. životného prostredia a územného plánovania	Nadbytočná komunikácia, dožadovanie a dohľadávanie informácií u iných orgánov verejnej moci	Zriadenie prístupu prostredníctvom intranetu, resp. zdieľanie prístupu - na prezeranie pod jedným prihlasovacím menom a heslom, vypublikovanom na intranete/v registratúrnom systéme	
17	Pri žiadankách na objednávku je potrebné získať 6 podpisov osobným stretnutím s príslušným zamestnancami	Zdržania pohybom po budove a hľadaním prítomnosti požadovanej osoby	Implementovať elektronický obed a podpis (KEP) pre obbeh dokumentov účtovnej povahy, žiadankách a iných dokumentoch, ktoré vyžadujú schvaľovanie	
18	Pri vyúčtovaní je potrebné dokladovať opäť kontrolný list a zmluvu, ktoré boli predkladané pri objednávke, resp. už boli poskytnuté oddeleniu účtovníctva	Opätovné dohľadávanie, kopírovanie dokladov - zdržanie v práci, opätovne vykonávaná činnosť	V prípade elektronického obehu dokladov možnosť vytvoriť vyúčtovanie v nadväznosti na už vystavené dokumenty (napr. už zrealizovaná ZFK konkrétnej zmluvy)	

#	Čo sa zistilo	Dopad	Odporúčania	Súvisiaci proces/oblasť
19	V rámci projektu dochádza k stretnutiam s občanmi, pre stretnutia po pracovnej dobe je potrebné povolenie od prednostu.		V prípade zriadenia klientskeho centra pripraviť možnosť stretnúť sa s klientmi aj mimo hodín určených verejnosti, bez nutnosti ďalšej administrácie, s tým, že vstup bude zabezpečovať informátor, resp. vrátnik, ktorý je v službe.	
20	90% podnetov vo veci životného prostredia je v registratúrnom systéme.	Ostatné podnety sú v rámci iných systémov - napr. odkaz pre starostu, podnety zozbierané činnosťou participácie, podnety nahlasované iným odborným oddeleniam Nie je jedna databáza o existujúcich podnetoch a stave ich riešenia, vrátane pridelenej zodpovednosti za riešenie	Zriadiť jednotnú databázu podnetov a implementovať interný systém objednávok pre pridelovanie a riešenie podnetov	
21	Likvidácia faktúr - neskoro sú predkladané doklady (v papierovej forme) v zmysle obehu účtovných dokladov. Metodicky je nastavené predkladanie faktúr na úhradu v papierovej podobe 4 dni pred úhradou. Reálne podklady odovzdávajú asistenti vedúcich, vedúci je zodpovedný za doručenie podkladov. Stáva sa, že nie sú predkladané podklady pre účtovanie včas, podklady sú doručované v papierovej forme. Vo výnimočných prípadoch sa stane, že doklad pre zaúčtovanie je prijatý po polroku.	Riziko vzniku penále, úrokov z omeškania pre BANM -úhrada až po dobe splatnosti -nespokojnosť dodávateľov (tiež zákazníci) -množstvo sťažností a riešenia telefonátov od dodávateľov (čas zamestnancov MsÚ) -Jednotlivé oddelenia nemajú prístup k úhradám	Zaviest' systém zodpovednosti a KPI. Ak niekto bude neskoro predkladať dokumenty, riešiť systém postihov za nedodržanie postupov pre spracovanie účtovných dokumentov	
22	Krátka interná lehota na vybavenie žiadosti (v zmysle zákona 211/2000 Z.z.), zdĺhavé hľadanie informácií.		Využitie elektronického obehu dokumentov pre riešenie uvedenej agende	Poskytovanie informácií podľa zákona 211/2000 Z.z.

#	Čo sa zistilo	Dopad	Odporúčania	Súvisiaci proces/oblasť
23	Participatívne plánovanie - v rozpočte majú pridelené prostriedky, nie sú však predkladané správne doklady, ktoré preukazujú čerpanie rozpočtu, zároveň nie sú predkladané v termíne podklady - viacnásobná komunikácia na predloženie podkladov.		Vydefinovať poberateľom participatívneho rozpočtu presný zoznam oprávnených výdavkov pri podpise zmluvy.	Plánovanie a rozpočet
24	Nie je stanovený systém ukazovateľov výkonnosti	-Nižší výkon /nižšia kvalita výkonu zamestnancov -Certifikácia CAF	Zaviest' systém sledovania výkonnosti na úrovni referent, prípadne útvaru/pracovnej skupiny, podľa jednotlivých procesov. Implementovať procesné štandardy riadenia výkonnosti	Meranie výkonnosti
25	Reportingový systém je zažitý a nezodpovedá požiadavkám vedenia MÚ BANM		Vytvoriť systém dynamického reportingu podľa jednotlivých úrovní riadenia a jednotlivých vecných oblastí	Kontrolovanie a reporting
26	Správa investičných požiadaviek		Implementovať priebežnú aktualizáciu databázy investičných požiadaviek	Spracovanie a posúdenie investičných požiadaviek
27	Útvar správy majetku a vnútornej správy neaktualizuje aktuálny právny stav majetku MÚ BANM	Generovanie zbytočnej práce z hľadiska nekvality dát a ich neaktuálnosti	Zaviest' systém sledovania výkonnosti na úrovni referent, prípadne útvaru/pracovnej skupiny, podľa jednotlivých procesov. Implementovať procesné štandardy riadenia výkonnosti	Meranie výkonnosti
28	Nízka kvalita odvedených prác inšpektormi		Implementovať interný systém objednávok (aj na realizáciu pochôdzok inšpektormi), s reportovaním realizácie pridelenej úlohy, vrátane nastavenia KPI	Výkon pochôdzkovej činnosti a monitoringu
29	Rozdielna úroveň používania registratúrneho systému užívateľmi		Identifikovanie rozdielov v používaní registratúrneho systému a realizácia doplňujúcich školení užívateľov registratúrneho systému	Pošta a správa registratúry
30	Správa majetku nevie dostatočne vyhodnotiť kvalitu a potrebu investičných požiadaviek		Určiť zodpovednú osobu pre posudzovanie technického stavu majetku a potrebu budúcich investícií	Spracovanie a posúdenie investičných požiadaviek