

# Magistrát města Chomutova

## 6. Národní konference kvality ve veřejné správě Tábor , 9.-11.2.2010



### *sekce 2: „Inovace – v proudu času“*

Zpracovali: **Ing. Bedřich Rathouský**  
vedoucí odboru dopravních a správních činností  
**Ing. Jan Mareš**  
vedoucí odboru ekonomiky



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY



# Inovace – globalizace – lidské zdroje

- Orientace na zákazníka
- Úspora celkového času při obsluze klientů
- Tlak na co nejnižší cenu
- Kvalita inovace, e-slужby, vnímaná klientem

## V každé organizaci lze identifikovat tzv.:

„Hvězdy“	mají cca 15% zastoupení
„Želvy“	cca 80%
„Shnilá jablka“	cca 5%

***„Organizace, která chce být na čele, musí lépe než ostatní zvládat ČAS + NÁKLADY + KVALITU, to při neustálém vyhodnocování a předvídání inovačních potřeb klientů!“***



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY



# Edukace

***„Inovace jsou málokdy produktem intelektu výjimečného jedince, spíše se rodí na bázi neformálních sítí mezi jedinci a jejich myšlenkami.“ (Gary Hamel)***

**K ekonomickému pokroku vedou 4 typy inovací:**

- sociální
- institucionální
- technologické
- v oblasti řízení; řízení organizací založené na příkazech znamená, že z lidí nedostanete to nejlepší. ***„Poddaní nebo branci budou asi pracovat hodně, sotva však ochotně. A v rozdílu těchto dvou potenciálů mají organizace skryto velké inovační bohatství!“***

***„Angažovanost u inovací nelze nařídit. Lze však vytvořit inspirativní prostředí, ve kterém dosáhnete loajality lidí způsobem, na který dosavadní byrokratické nástroje nestačí.“***



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY



## Proinovační kultura

*„Ve veřejné správě je obtížné zaujmout dlouhodobější perspektivu, její cíle se mění podle politických cyklů. Východiskem je „strategický plán“, který by odrážel dlouhodobé priority státu.“*

Moderní veřejná správa by měla být ukotvena v orientaci na výsledky (Government for Results). To by umožnilo porovnávat výsledky úřadů s původním plánem.

**Dennis Rondinelli (2007)**

Bez koncepce rozvoje a strategického plánování nemůže být státní správa ve své činnosti úspěšná a zbytečně plýtvá lidskými a finančními zdroji. Pokud stát nepřemýšlí odpovědně o své budoucnosti, promítá se to celé společnosti. (MPO ČR)



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY



# Překážky inovací

- **Chyby v interní a externí komunikaci;** některé inovace mohou být v konečném důsledku i rizikové, výjimečně mohou vyvolat i krizi
- **Negativní vlivy skupinového myšlení;** neumíme spolu nesouhlasit
- **Rezistence některých úředníků;** v každé organizaci je cca 5% „shnilých jablek“
- **Syndrom „To jsme nevymysleli u nás“;** odmítání inovací odjinud (Not-evented-here)
- **Mentální a technické bariéry na straně uživatelů**
- **Přežívající metoda řešení problémů „shora dolů“** v globalizujícím se světě
- **Nestabilní legislativa** a její nejednotný výklad

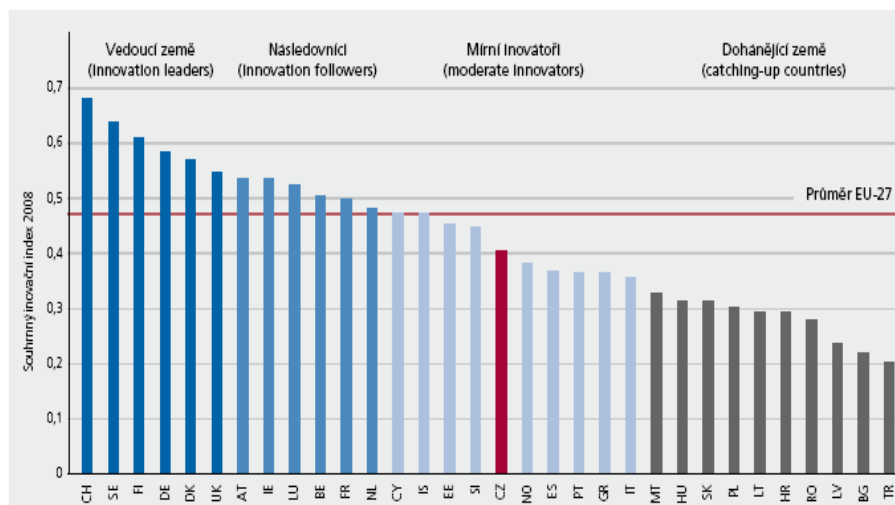
## Inovační potenciál ČR, zdroj Technologické centrum AV ČR

Inovační výkonnost ČR je pod  $\bar{\varnothing}$  EU-27.  
Limitující jsou 2 základní faktory:  
**nízká dostupnost finančních zdrojů**  
**stupeň kvalifikace lidských zdrojů**



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

Pořadí zemí podle hodnoty souhrnného inovačního indexu 2008  
a skupiny zemí stanovené podle shlukové analýzy



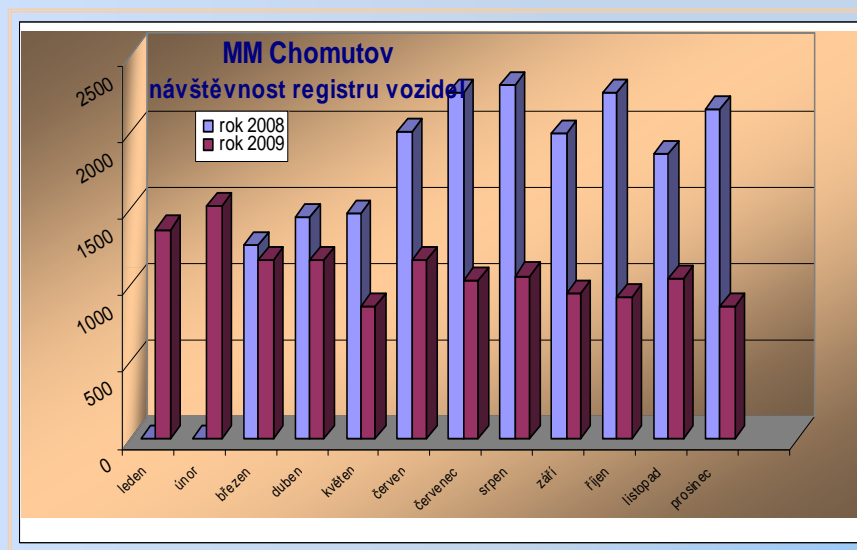
Zdroj: Zdroj: EIS 2008 [3]

# Inovace „v proudu času“ na MM města Chomutov – I.

## Inovační proces:

*proinovační prostředí → nápad → eliminace rizik, překážek → vývoj a komunikace produktu inovace → marketing, uvedení do praxe → a pozor, často zapomínaný „následný servis“ pro klienty.*

## Koncept SMS (2003)

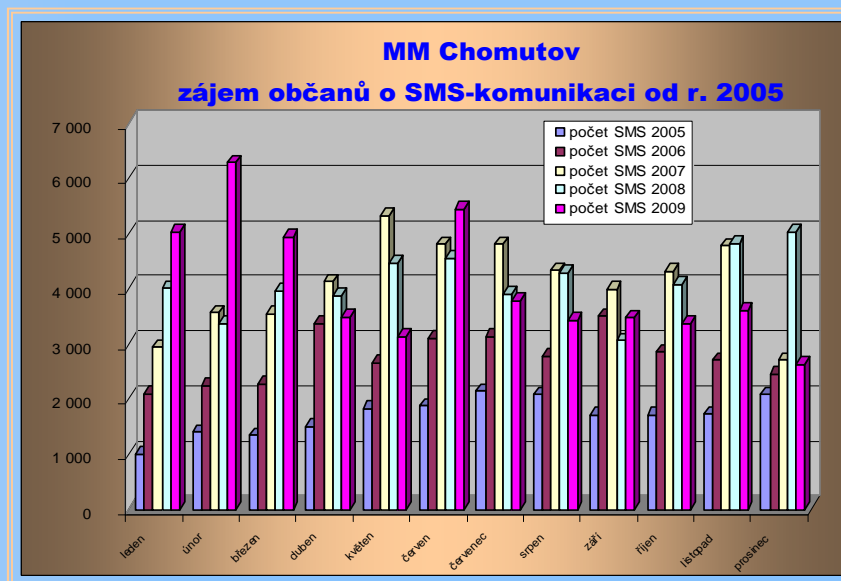


Prosincový výkyv 2008 byl dán snahou vlastníků vozidel objednat se na jejich vyřazení ještě před uplatněním sankcí Českou kanceláří pojistitelů od ledna 2009. →



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

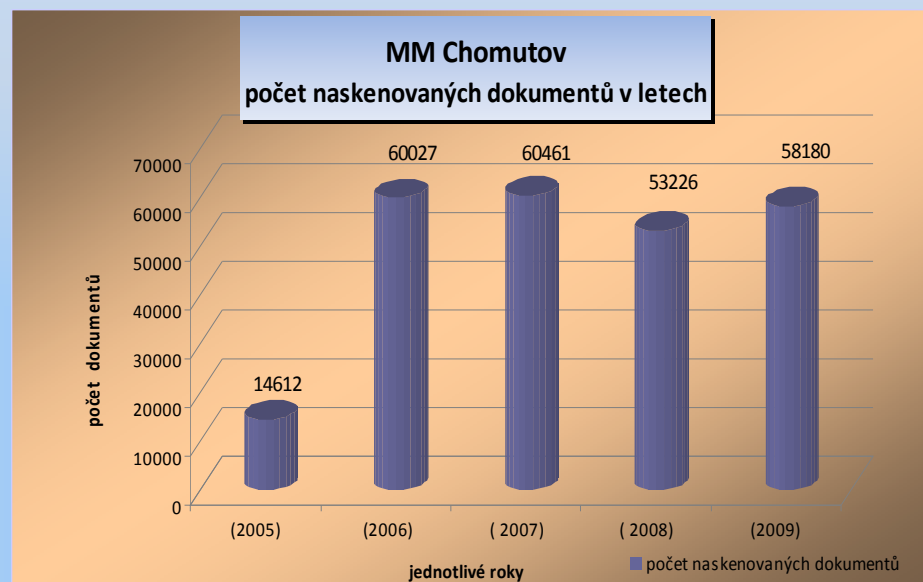
**„Dobrá praxe“ s potenciálem e-komunikace ve VS.** Z porovnání let 2008-9 plyne poloviční návštěvnost registru vozidel. Přesto spodní graf dokládá zájem klientů o dálkovou obsluhu i v době krize, i když si ji sami hradí.



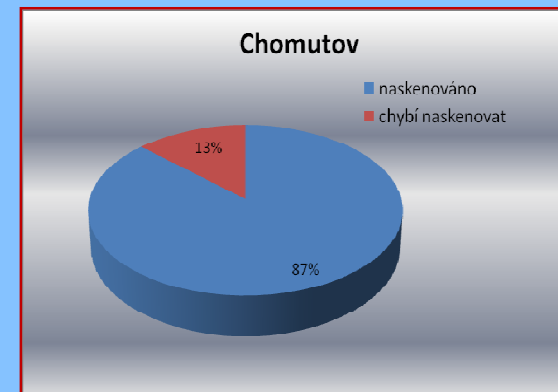
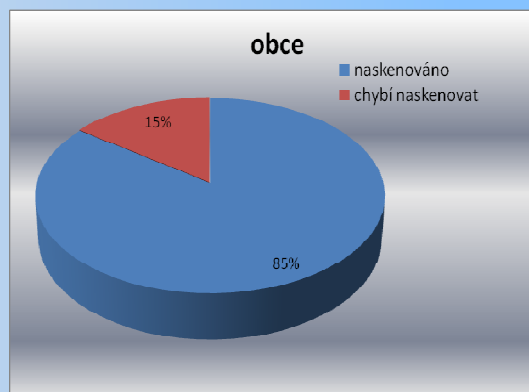
# Inovace „v proudu času“ na MM města Chomutov – II.

## Digitalizace archivu stavebního úřadu (08/2005)

**Příklad „dobré praxe“**, kdy jsme fakticky vytvořili „chráněnou dílnu“. Šlo o společný projekt **„Zaměstnávání handicapovaných osob - digitalizace archivu“**, Města Chomutov, Úřadu práce Chomutov a Sdružením pro životní prostředí zdravotně postižených. V 05/2005 jsme vybrali osoby vhodné pro toto pracoviště a ty se pak staly od 08/2005 zaměstnanci úřadu na vybudovaném pracovišti digitalizace. V ČR ojedinělé pak bylo zaměstnání těchto osob na dvě směny, tj. 2+2 handicapovaní.



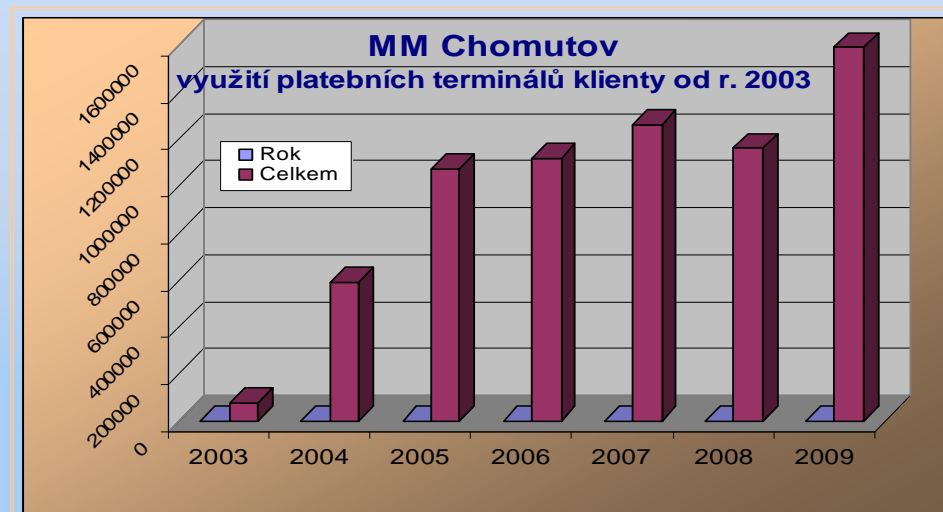
MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY



# Inovace „v proudu času“ na MM města Chomutov – III.

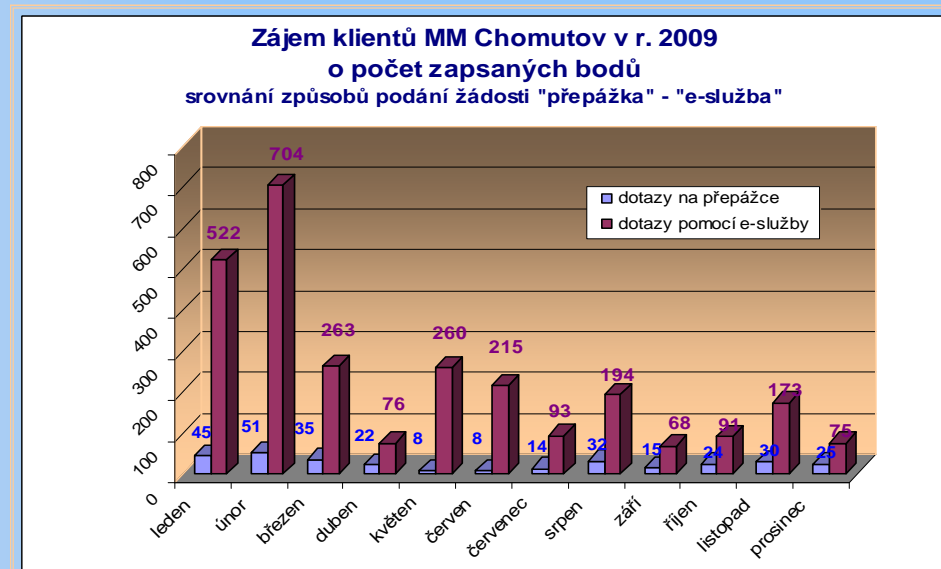
## Platební terminály (11/2003)

Příklad „dobré praxe“ kdy jsme na přepážkách dosáhli faktického obslužení „z jedné ruky“



## Koncept Phone Book (2008)

Za r. 2009 jsme bez jediné reklamace obsloužili 2 800 klientů (6% držitelů ŘP ve správním území), byť s téměř nulovou podporou médií. Srovnatelné úřady, pokud toto vůbec „měří“, odbavují cca 800 klientů - na přepážce. Podle nás jde o příklad věcného příspěvku „Národní strategii BESIP do r. 2012“.



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

# Inovace „v proudu času“ - REFLEXE

*„Internet podle některých odborníků ovlivní příští vývoj světa víc, než jakékoliv ekonomické změny.“*

- **Konkurence již pronikla i do sféry VS.** Vlivy globalizace zohledněme nabídkou dostupných technologií, trvale snižujeme složitost úkonů a přizpůsobme tomu legislativu.
- Efektivněji než dosud **provádějme marketing VS.** Inovační projekty komunikujeme s budoucími uživateli našich veřejných služeb. Občan se sice dozví, jak a kde získá úvěr, nemá však informace typu: *„**Stav bodů Vám sdělíme i na CzechPointu všude v ČR.**“*
- Procházíme krizí. Bylo by však **riskantní inovační aktivity zbrzdit.** Krize ustoupí a dál bude platit: *“**Podmínky pro naše zítřejší rozhodnutí - naplňování strategií - si formujeme již dnes.**“*
- **Posilujeme virtualizaci.** Zatímco například Evropa čelí útokům na bankomaty a tím konta klientů, v USA se pouze 11% plateb děje bankovkami, původně peněžní operace tak přeměnili na pouhou „informaci“.



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

# Inovace „v proudu času“ - VÝZVA

*Patologické projevy zasahující i VS. Přes všechny proklamace o přednostní orientaci na zákazníka a řízení vztahu s ním, kdo z nás při uspokojování jeho potřeb nemyslí nejprve na čísla?*

*Primární inovace by se tak měla odehrát v našich hlavách.*

## Magistrát města Chomutova

### Ing. Bedřich Rathouský

vedoucí odboru dopravních a správních činností  
tel. 474 637 270 , [b.rathousky@chomutov-mesto.cz](mailto:b.rathousky@chomutov-mesto.cz)

### Ing. Jan Mareš

vedoucí odboru ekonomiky  
tel. 474 637 250 , [j.mares@chomutov-mesto.cz](mailto:j.mares@chomutov-mesto.cz)

**Děkuji Vám za pozornost.**



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

