

**Ceny Ministerstva vnitra za kvalitu a inovaci ve veřejné správě  
ročník 2011**

**ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA Z ŘEŠENÍ**

- bronzového stupně ceny**
- stříbrného stupně ceny**
- inovace**

(zatrhněte cenu, o jakou soutěžíte)

**1. NÁZEV ŘEŠENÍ:**

**Zvyšování kvality práce zaměstnanců úřadu v oblasti IT**

**2. AUTOR ZPRÁVY:**

Jméno: Ing. Barbora Jeníčková  
Funkce: manažerka kvality  
Organizace: Magistrát města Mostu  
Telefon: +420 476448434,  
+420 602163981  
E-mail: barbora.jenickova@mesto-most.cz

Jméno: Ing. Tomáš Brzek  
Funkce: referent, školitel  
Organizace: Magistrát města Mostu  
Telefon: +420 476448241, +420  
734471248  
E-mail: tomas.brzek@mesto-most.cz

**3. ORGANIZACE, KDE BYLO ŘEŠENÍ APLIKOVÁNO:**

Statutární město Most + 14 spádových obcí.

**4. POPIS ŘEŠENÍ**

**4.1 PODSTATA ŘEŠENÍ:**

Základem prezentovaného řešení je projekt CZ.1.04/4.1.00/40.00005 eGON centrum Most. Cílem projektu je proškolení zaměstnance uvedených organizací v oblasti eGOVERNMENTU a kancelářských aplikacích. Vzdělávací kurzy jsou připravovány a nabízeny prostřednictvím portálu Elev. Přípravu kurzů provádí Institut pro veřejnou správu Praha. Kurzy jsou velmi dobře zpracované, avšak ne vždy odpovídají konkrétnímu pracovnímu prostředí a požadavkům na pracovní pozici školeného zaměstnance.

Podstatou je, že kurzy jsou v rámci projektu **inovovány a upraveny na aktuální verzi kancelářského programů. V rámci prezenčního školení se zaměřujeme na konkrétní postupy a praktické příklady, při využití moderních interaktivních nástrojů.** Tímto dochází k maximálnímu zefektivnění výuky. Kurzy tedy nejsou pouze obecné, ale jsou zaměřeny na aktuální potřeby dané pracovní pozice. Uvedené řešení není jen výstupem projektu eGONcentrum, ale také projektu Dílna kompetencí MmM, který připravuje podklady pro kompetenční audit a kompetenční katalog. **Na základě kompetenčního katalogu je možné definovat potřebné schopnosti, dovednosti a zaměstnance cíleně školit.** Dostáváme se k další inovované části projektu a tím je kompetenční audit, ve kterém budou všichni zaměstnanci od top managementu po administrativní pracovníky otestováni v oblasti PC dovedností. Na základě výsledků testů bude zaměstnancům nabídnut konkrétní vzdělávací plán.

**4.2 DŮVOD A CÍLE ŘEŠENÍ (VČETNĚ DOLOŽENÍ JEJICH MĚŘITELNOSTI):**

Je prokázáno a ověřeno, že řada uživatelů stráví určitou část pracovní doby hledáním a „pátráním“ v počítačových aplikacích, přičemž řada snažení skončí neúspěchem. Hlavním cílem projektu je naučit zaměstnance využívat nástroje eGOVERNMENTu. Vedlejším cílem je

zefektivnit ovládání informačních technologií, kancelářských programů a agendových systémů. Změření výsledků proběhne kompetenčním testem. Kompetenční test bude každoročně opakován a modifikován. Měřitelnost dokládáme v kapitole č. 5.1.

### 4.3 IMPLEMENTACE ŘEŠENÍ:

#### **4.3.1 zainteresované strany**

Statutární město Most, odbor informačního systému, odbor kancelář primátora a tajemníka.

#### **4.3.2 odpovědnost za řešení**

Odbor informačního systému, odbor kancelář primátora a tajemníka.

#### **4.3.3 podpora řešení ze strany vedení**

Projekt je realizován na základě schválení vedení úřadu.

#### **4.3.4 podpora řešení ze strany zaměstnanců**

Téměř všichni zaměstnanci úřadu jsou aktivně zapojeni do projektu a účastní se prezenčních školení. Velmi oblíbená jsou školení kancelářských aplikací, jejichž používání přímo ovlivňuje efektivitu práce úředníka. Přihlašování na školení ke zvýšení PC dovedností je na bázi dobrovolnosti. Dle uvedených čísel je zřejmé, že i ze strany zaměstnanců byla tato nabídka kladně přijata.

#### **4.3.5 překážky**

Prvotní obavy z používání aplikací, náročné metodické řízení. Náklady města Mostu na pořízení doplňků PC učebny. Z projektu nebylo možné hradit veškeré potřebné vybavení učebny.

#### **4.3.6 úspěchy**

Proškolení a orientovaní uživatelé, rozšíření používání aplikací kancelářského balíku MS Office.

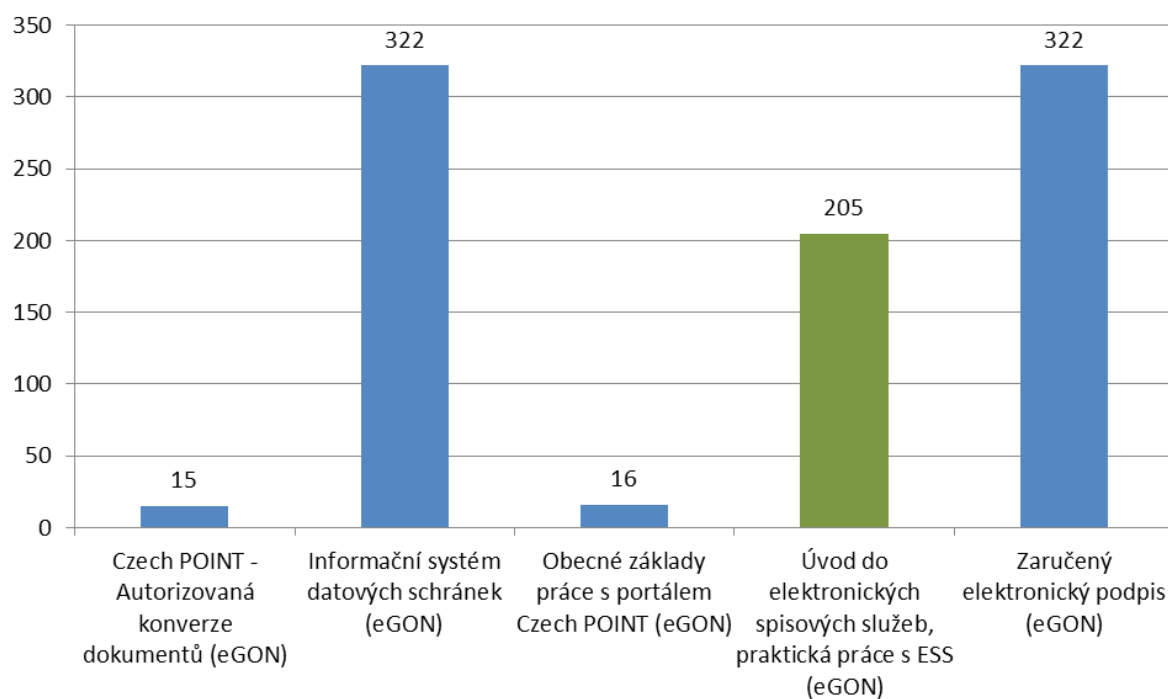
## 5. VÝSLEDKY ŘEŠENÍ

### 5.1 JAKÉ BYLY HLAVNÍ VÝSLEDKY (UVÉST POKUD MOŽNO KVALITATIVNÍ I KVANTITATIVNÍ UKAZATELE)?

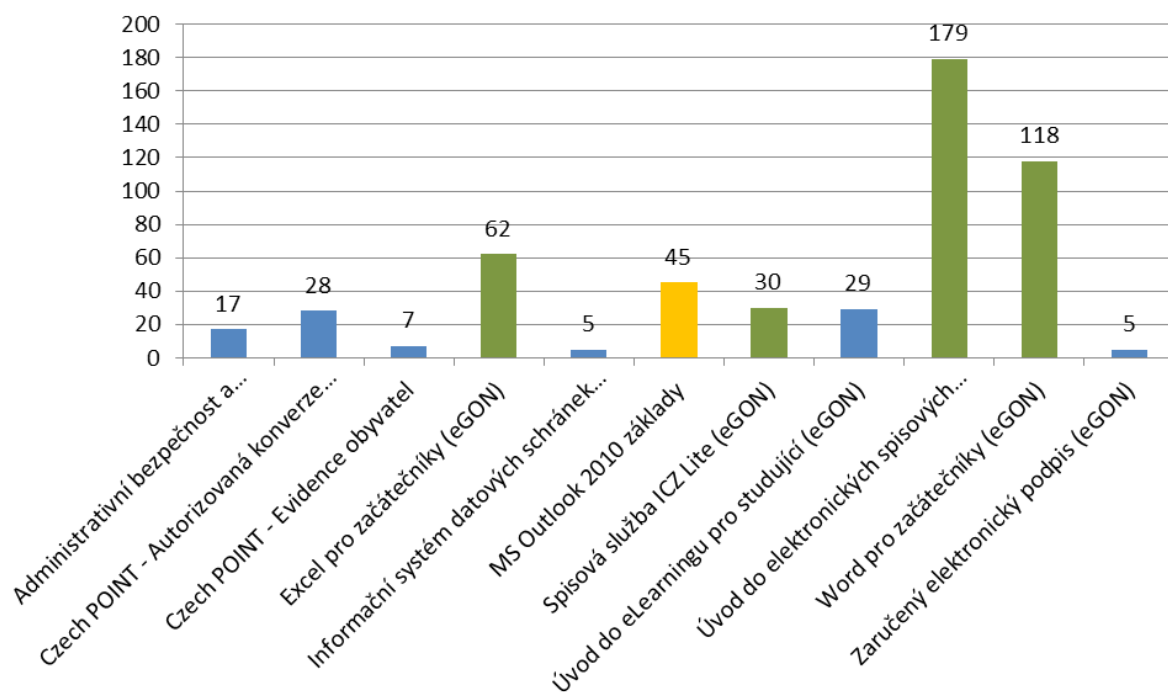
Kvantitativní ukazatele:

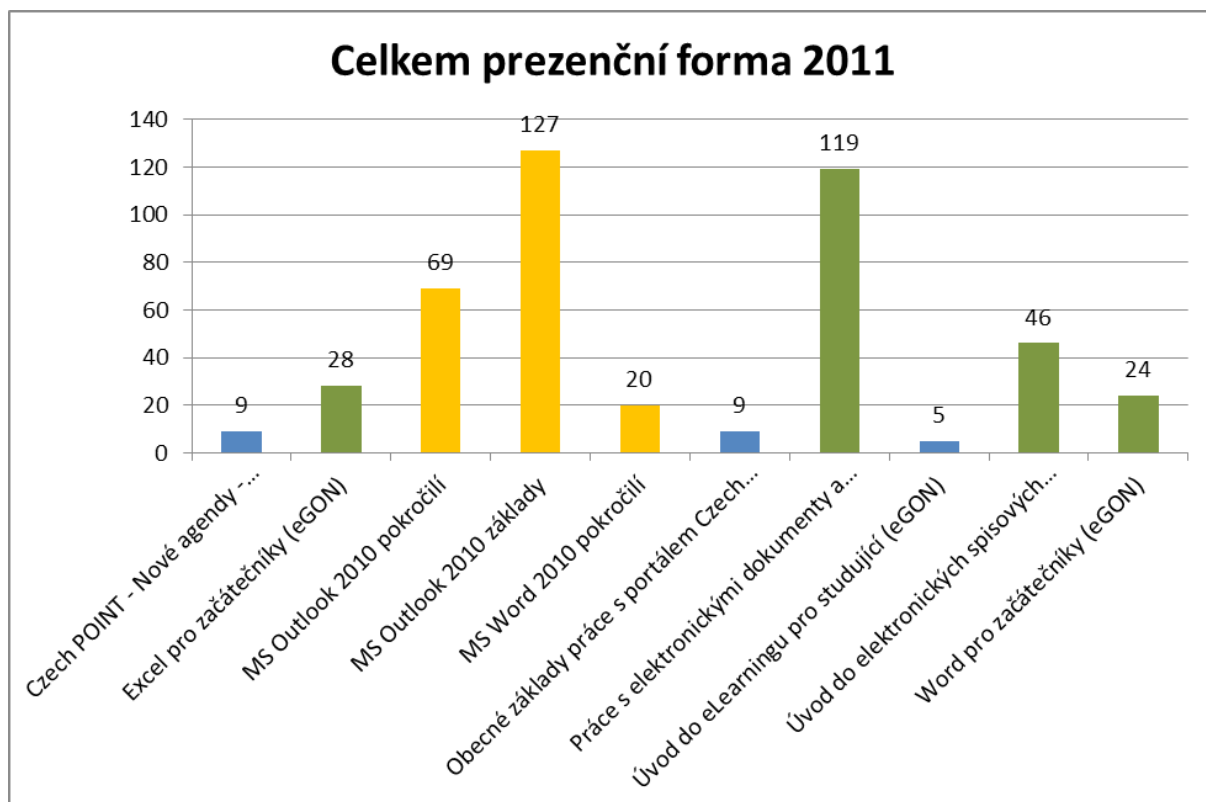
Před zahájením projektu nebyla realizována školení v oblasti IT a eGOVERNMENTu z vnitřních zdrojů Magistrátu města Mostu. Školení byla nakupována od externích dodavatelů. Na níže uvedených grafech je znázorněn počet proškolených osob v rámci projektu eGONcentrum, zeleně zvýrazněné kurzy jsou částečně inovovány, oranžové zvýraznění jsou kurzy nově vytvořené v rámci projektu a modře zvýrazněné kurzy jsou realizovány na základě podkladů dodané do Institutu pro veřejnou správu. Projekt eGONcentrum je na Magistrátu města Mostu realizován cca od II. poloviny r. 2009 do současnosti (Error: Reference source not found, Graf č. 1). K 21. říjnu 2011 nebylo uzavřeno monitorovací období projektu eGONcentrum. Po uzavření monitorovacího období se mohou konečné údaje odlišovat.

## Celkem prezenční forma 2009

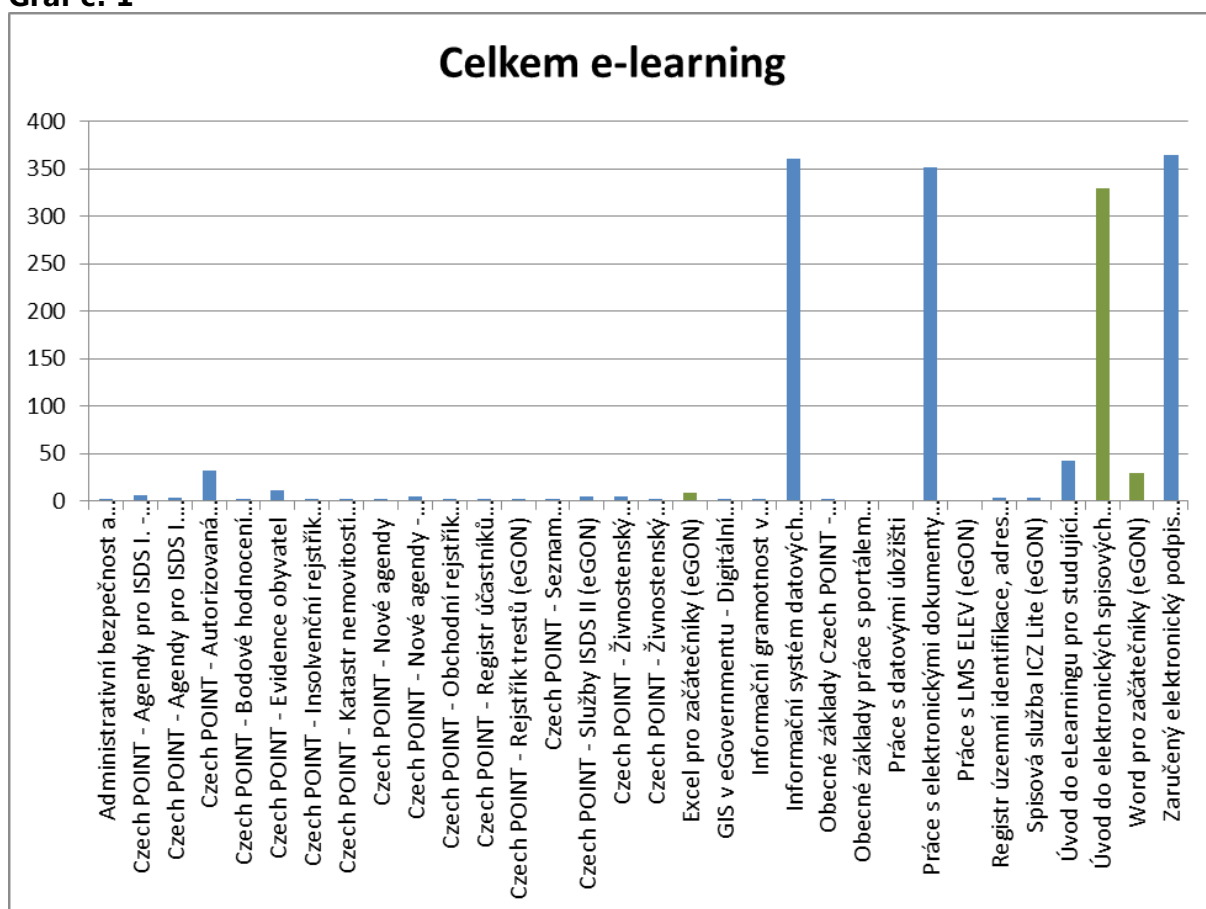


## Celkem prezenční forma 2010



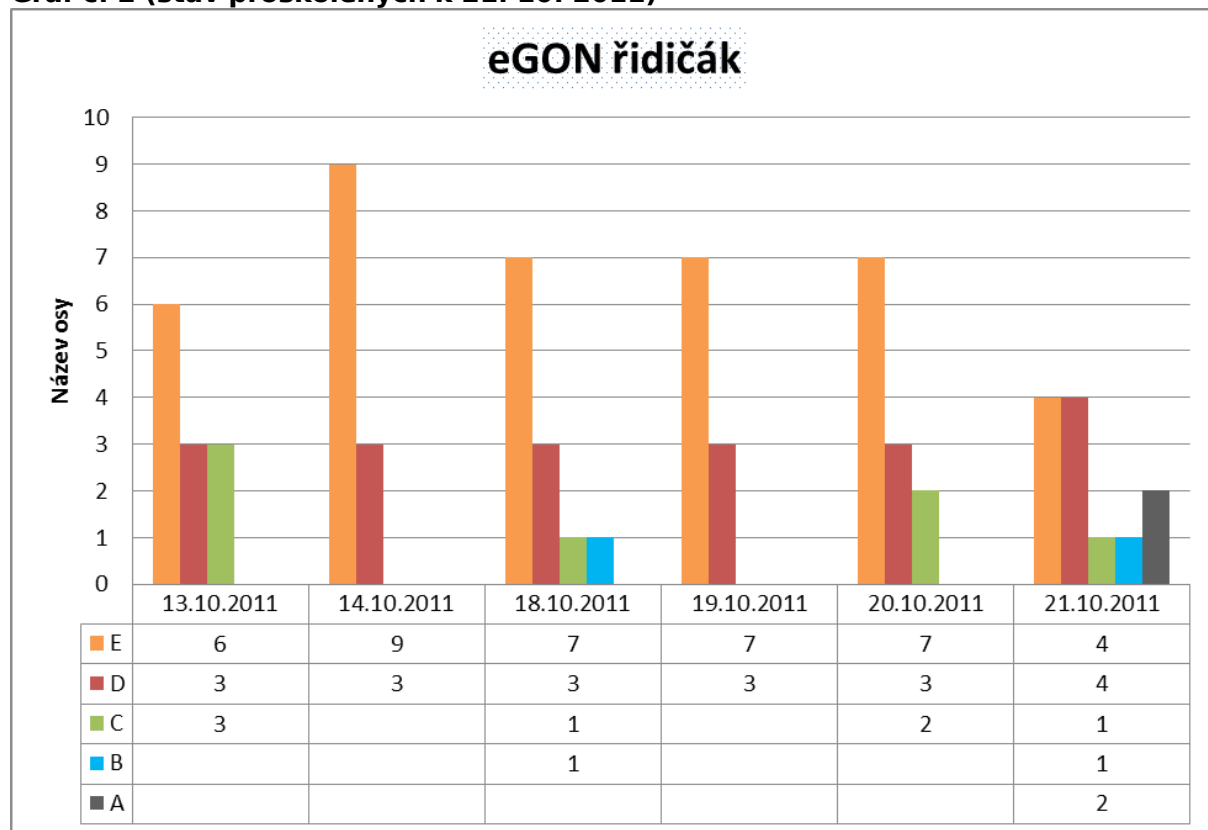


**Graf č. 1**



Kvalitativní vyhodnocení z prozatím nasbíraného vzorku **70 osob** (cílová skupina 320 osob). Proběhlo šest termínů testů, zaměstnanci dosáhli hodnocení ve stupních A, B, C, D, E, které odpovídá školnímu hodnocení, viz Tabulka č. 1. Dne 30. září 2011 bylo uzavřeno školící období a od 1. října 2011 probíhá příprava a následně testování.

**Graf č. 2 (stav proškolených k 21. 10. 2011)**



**Tabulka č. 1**

Průměr	Hodnocení (písmenkem)
4,5 - 5	A
3,5 - 4,4	B
2,5 - 3,4	C
1,5 - 2,4	D
1 - 1,4	E

## 5.2 JAKÉ NÁSTROJE PRO JEJICH MĚŘENÍ JSTE POUŽILI A JAK HODNOVĚRNÉ JSOU DŮKAZY?

Prezenční listiny a přehledy získané z portálu ELEV. Změření kvalitativních ukazatelů bude provedeno pomocí testu PC kompetencí. Testy jsou složeny z praktické a teoretické části, jsou vytvořeny v několika variantách a testování probíhá ve vyhrazených prostorách pod dohledem.

## 5.3 VYSKYTLY SE NĚJAKÉ SPECIFICKÉ FAKTORY, KTERÉ MOHLY OVLIVNIT ÚSPĚCH TOHOTO ŘEŠENÍ?

Obava z prověřování znalostí.

#### 5.4 PROJEVIL SE NĚJAKÝ VEDLEJŠÍ NEGATIVNÍ ČI POZITIVNÍ ÚČINEK?

Jako pozitivní hodnotíme zvýšený zájem o školení.

### 6. INOVATIVNOST A PŘENOSITELNOST DOBRÉ PRAXE<sup>1</sup>

#### 6.1 V ČEM SPOČÍVÁ INOVATIVNOST TOHOTO ŘEŠENÍ? JAK SE LIŠÍ OD JINÝCH ČI PODOBNÝCH APLIKACÍ/PŘÍSTUPŮ?

Jako inovativní považujeme vlastní úpravu školících materiálů a přípravu vlastních školících programů v oblasti kancelářských aplikací a snahu o efektivní využívání pracovních nástrojů. Zásadní inovací je vyhodnocení uživatelské úrovně pomocí kompetenčního testu. Kompetenční test je i zároveň nástrojem, který zhodnotí výsledky vzdělávacích aktivit.

#### 6.2 MŮŽE BÝT/BYLO JIŽ TOTO ŘEŠENÍ PŘENESENO/APLIKOVÁNO V JINÉ ORGANIZACI ČI SEKTORU? POKUD ANO, KTERÉ JEHO ZÁKLADNÍ PRVKY? NEBO JSTE V TOMTO PŘÍPADĚ SAMI VYUŽILI DOBROU PRAXI OD JINÝCH ORGANIZACÍ?

Uvedené řešení může být použito v jiných organizacích. Pro konkrétní organizace je nutné vytipovat klíčové programy a aplikace, ve kterých bude probíhat vzdělávání a následné testování.

#### 6.3 JAKÉ NEJDŮLEŽITĚJŠÍ POZNATKY/ZKUŠENOSTI JSTE PŘI REALIZACI ŘEŠENÍ ZÍSKALI?

Zajímavé zkušenosti s úrovní uživatelů ve veřejné správě. Dále zkušenosti s tvorbou pomocných tutoriálů ve statické podobě nebo formě videotutoriálu. Poznatky spojené se zavedením elektronizace, změna filosofie, změna stávajícího stylu práce, vytváření metodických pokynů.

#### 6.4 JAKÉ JE VAŠE DOPORUČENÍ PRO TY, KTEŘÍ SE ZAJÍMAJÍ O IMPLEMENTACI TOHOTO ŘEŠENÍ VE SVÉ ORGANIZACI?

Zjistit uživatelskou úroveň, vytipovat slabé stránky uživatelů, připravit vzdělávací program. Zapojit vedení, projekt musí mít podporu od top managementu.

#### 6.5 SOUHLASÍTE S PREZENTACÍ VAŠEHO ŘEŠENÍ NA NADCHÁZEJÍCÍ NÁRODNÍ KONFERENCI KVALITY VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ A V ČASOPISE VEŘEJNÁ SPRÁVA JAKOŽTO S PREZENTACÍ DOBRÉ PRAXE?

ANO

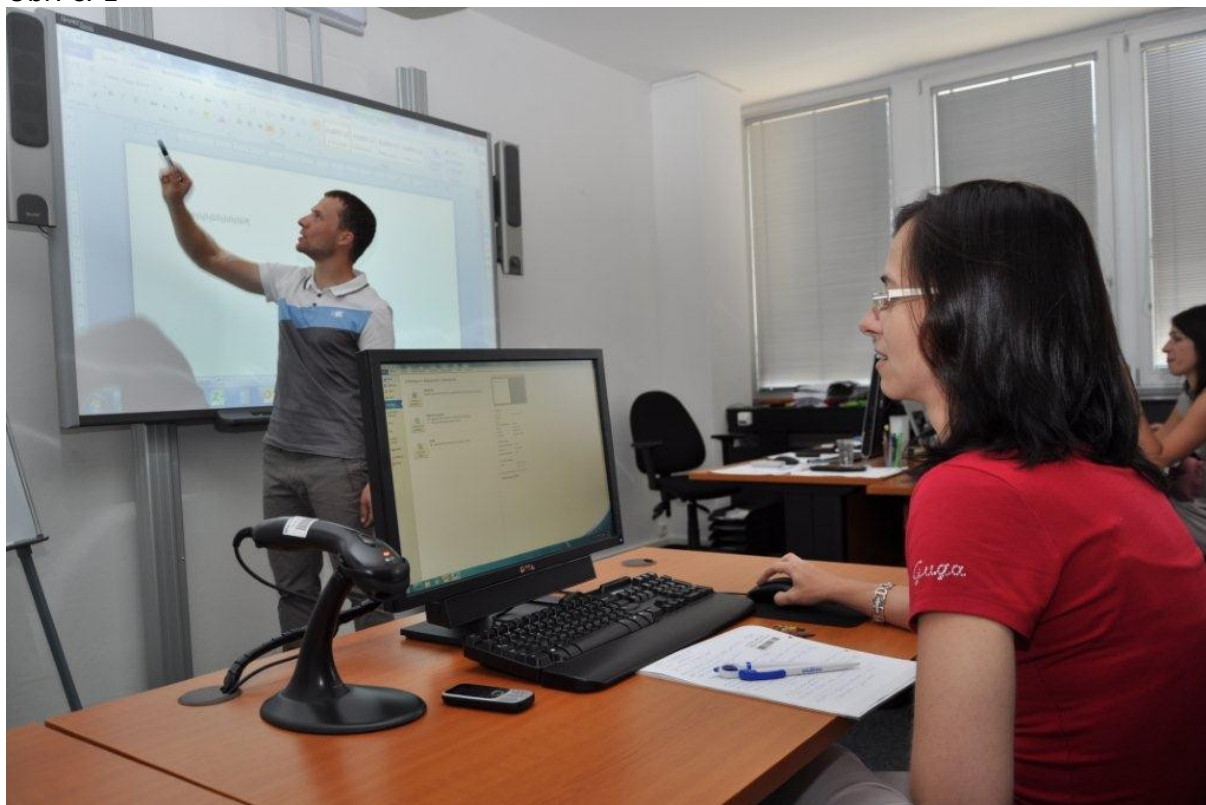
### 1. Přílohy

Obr. č. 1 a 2 – výuková učebna

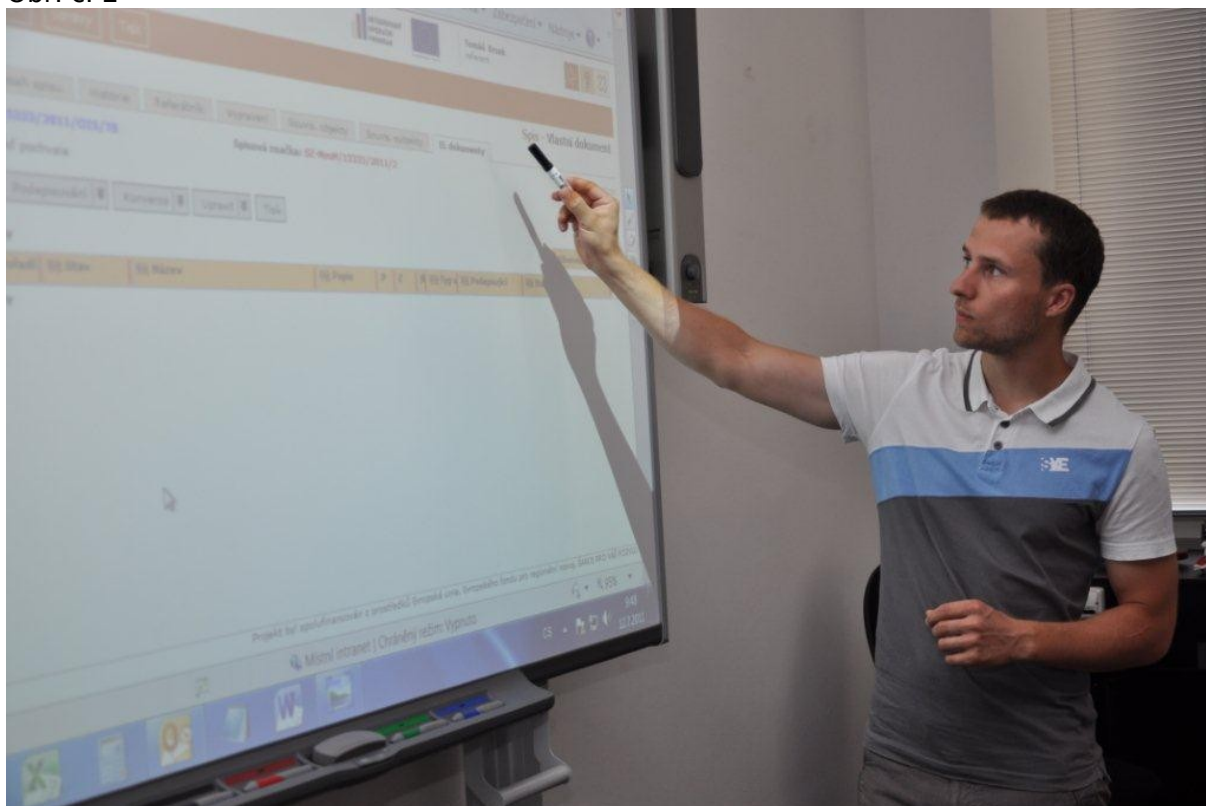
---

<sup>1</sup> Vyplní pouze uchazeč o cenu MV za inovaci ve veřejné správě

Obr. č. 1



Obr. č. 2



Datum: 21. 10. 2011

Podpis: Ing. Barbora Jeníčková, Ing. Tomáš Brzek

**Pozn.:** V případě ceny udílené za implementaci modelu CAF musí být přílohou závěrečné zprávy sebehodnotící zpráva CAF a na ni navazující akční plán zlepšování, případně vyhodnocení plnění předchozího akčního plánu zlepšování. Sebehodnotící zpráva musí obsahovat popis naplnění minimálních kritérií pro udělení daného stupně Ceny MV za model CAF.  
Pokud jsou výše uvedené informace součástí sebehodnotící zprávy, lze na ně pouze odkázat.