

Z8/19. zasedání Zastupitelstva města Brna  
konané dne 8.9.2020

## 98. Projekt "Strategický rozvoj a zvýšení kvality řízení úřadu a zavedení nástrojů komunikace s občany" - posouzení projektu

### Anotace

Posouzení projektu k projektu „Strategický rozvoj a zvýšení kvality řízení úřadu a zavedení nástrojů komunikace s občany“. Cílem projektu je optimalizovat postupy a procesy jednotlivých úřadů městských částí za pomoci opatření v oblasti managementu kvality, optimalizace a automatizace procesů a zavedením nástrojů komunikace. Celkový rozpočet projektu byl stanoven ve výši 4 794 750 Kč, dotace je odhadována na 4 555 012,5 Kč (95%) a míra kofinancování statutárního města Brna, tj. podíly MČ Brno-střed, Brno-sever, Brno-Černovice, Brno-Líšeň a Brno-Komín činí 239 737,5 Kč a budou je hradit jednotlivé MČ. Termín výzvy byl do 16. 6. 2020 a z tohoto důvodu byla použita výjimka z Metodiky implementace projektů (spolu)financovatelných z evropských fondů a národních programů. Rada města Brna schválila materiál na schůzi č. R8/090., konané dne 10. 6. 2020.

### Návrh usnesení

#### Zastupitelstvo města Brna

**1. bere na vědomí** schválení posouzení projektu „Strategický rozvoj a zvýšení kvality řízení úřadu a zavedení nástrojů komunikace s občany“ Radou města Brna na základě čl. 3.1.1 Metodiky implementace projektů (spolu)financovatelných z evropských fondů a národních programů s ohledem na termín pro podání žádosti o dotaci, které tvoří přílohu č. ... těchto usnesení.

### Stanoviska

Rada města Brna schválila materiál na schůzi č. R8/090. , konané dne 10. 6. 2020.

#### Podpis zpracovatele pro archivaci

#### Zpracovatel

Elektronicky podepsáno

**Ing. Ivan Hloušek**

vedoucí odboru - Odbor implementace evropských fondů

31.8.2020 v 15:53

**Garance správnosti, zákonnosti materiálu**

## Spolupodepisovatel

Elektronicky podepsáno

**Mgr. Radek Řeřicha**

vedoucí Úseku 4. náměstka primátorky - Úsek 4.  
náměstka primátorky

1.9.2020 v 05:05

## Důvodová zpráva

Zastupitelstvu města Brna je na základě čl. 3.1.1 Metodiky implementace projektů (spolu)financovatelných z evropských fondů a národních programů předloženo k projednání posouzení projektu s názvem **Strategický rozvoj a zvýšení kvality řízení úřadu a zavedení nástrojů komunikace s občany** (dále také „projekt“) do Operačního programu Zaměstnanost (dále také „OPZ“). Rada města Brna schválila materiál na schůzi č. R8/090., konané dne 10. 6. 2020. Bylo schváleno jednomyslně 11 členy.

JUDr. Vaňková.	Mgr. Hladík	Bc. Kolářský	JUDr. Oliva	JUDr. Kerndl	Ing. Kratochvíl	Ing. Grund	RNDr. Chváral	Mgr. Suchý	Róbert Čuma	Ing. Fišer
pro	pro	pro	pro	pro	pro	pro	pro	pro	pro	pro

Hlavním cílem projektu je optimalizovat postupy a procesy jednotlivých úřadů městských částí za pomoci opatření v oblasti řízení kvality, procesního řízení a zavedením nástrojů komunikace s veřejností.

Níže uvedené aktivity jsou popsány jako jednotlivé klíčové aktivity se společným vedením a řízením projektu. Za vlastní realizaci aktivit bude zodpovědná příslušná městská část. OIEF bude poskytovat především metodickou a konzultační činnost. Přehled klíčových aktivit projektu:

- KA01 Přívětivý úřad – Nástroje komunikace s veřejností: Digitální úřední desky  
Cílem aktivity je pořízením elektronických úředních desek pro úřady městských částí Brno-Líšeň, Brno-Černovice a Brno-Komín.
- KA02 Přívětivý úřad – Nástroje komunikace s veřejností: Internetové prostředí  
Cílem aktivity je zlepšení řízení komunikace městské části Brno-sever a Brno-Komín ve vztahu k veřejnosti.
- KA03 Kontinuální rozvoj stávajících systémů řízení na MČ Brno-střed  
Cílem aktivity je dále rozvíjet procesní řízení směrem k automatizaci, rozvíjet systém kvality řízení dle ISO 9001 a rozvíjet společenskou odpovědnost v podmínkách MČ Brno-střed.

Předpokládané celkové rozpočtové náklady a zároveň způsobilé výdaje projektu jsou 4 794 750 Kč. Dotace by měla dosáhnout výše 4 555 012,5 Kč, program umožňuje financovat 95 % způsobilých výdajů projektu. Finanční spoluúčast příjemce – statutárního města Brna se předpokládá ve výši 488 175 Kč (5 % ze způsobilých výdajů projektu). **Městské části Brno-střed, Brno-sever, Brno-Černovice, Brno-Líšeň a Brno-Komín si budou hradit kofinancování připadající na rozpočet jejich aktivit.**

Struktura výdajů projektu „Strategický rozvoj a zvýšení kvality řízení úřadu a zavedení nástrojů komunikace s občany“ (včetně DPH)		
Celkové výdaje projektu	4 794 750,00 Kč	100 %
Nezpůsobilé výdaje	0 Kč	0 %
Způsobilé výdaje	4 794 750,00 Kč	100 %
Celková dotace	4 555 012,50 Kč	95 %
Kofinancování statutárního města Brna, tj. podíly MČ Brno-střed, Brno-sever, Brno-Černovice, Brno-Líšeň a Brno-Komín	239 737,50 Kč	5 %

Náklady připadající na realizaci aktivit jednotlivých MČ jsou součástí Posouzení projektu v části Analýza dotačních příležitostí.

Předpokládaná doba realizace projektu je duben 2021 až září 2022, celkem 18 měsíců.

Struktura projektu nevyvolává požadavek na zvýšení počtu funkčních míst na MMB.

**Nositel** projektu v souladu s Metodikou implementace projektů (spolu)financovatelných z evropských fondů a národních programů jsou pro příslušné dílčí aktivity projektu **Městská část Brno-střed, Městská část Brno-sever, Městská část Brno-Černovice, Městská část Brno-Líšeň a Městská část Brno-Komín.**

Posouzení projektu je sestaveno na základě podkladů poskytnutých zapojenými městskými částmi. Odbory Magistrátu města Brna byly o možnosti realizace projektu v této výzvě OPZ standardně informovány, ale žádný záměr nebyl rozpracován do podoby vhodné pro realizaci v rámci projektu.

*bude přílohou zápisu*

***Posouzení projektu se skládá z těchto částí:***

- 1. Záměr projektu***
  - a) Obecné údaje
  - b) Legislativní a strategický průběh, popis projektu
  - c) Financování
- 2. Analýza dotačních příležitostí***

## PROJEKTOVÝ ZÁMĚR – část A.

### A .1. PŘEDKLADATEL

**1. Plný název předkladatele projektu:**

Statutární město Brno, Dominikánské náměstí 1, 602 00 Brno

**2. Právní statut:**

statutární město (dle zákona č. 128/2000 Sb., o obcích)

### A. 2. KONTAKTNÍ OSOBA A PARTNEŘI PROJEKTU

**1. Nositel projektu:**

Městská část Brno-střed

Městská část Brno-sever

Městská část Brno-Komín

Městská část Brno-Líšeň

Městská část Brno-Černovice

**2. Jméno kontaktní osoby (nositele):**

Mgr. Anna Peloušková

Mgr. Michal Lipovský

Mgr. Ing. Jiří Sodomka

Mgr. Bc. Alexandra Černá

Mgr. Zdeněk Opálka

**3. Adresa, telefon, mobil, e-mail, webová stránka kontaktní osoby:**

Mgr. Anna Peloušková

Dominikánská 2, 601 69 Brno

+420 542 526 320, [anna.pelouskova@brno-stred.cz](mailto:anna.pelouskova@brno-stred.cz)

Mgr. Michal Lipovský

Bratislavská 251/70, 601 74 Brno-sever

+420 545 542 207, [lipovsky.michal@sever.brno.cz](mailto:lipovsky.michal@sever.brno.cz)

Mgr. Ing. Jiří Sodomka

Vavřínecká 733/15, 624 00 Brno-Komín

+420 541 428 163, [sodomka@komin.brno.cz](mailto:sodomka@komin.brno.cz)

Mgr. Bc. Alexandra Černá

Jírova 2609/2, 628 00 Brno-Líšeň

+420 544 424 840, [cerna@brno-lisen.cz](mailto:cerna@brno-lisen.cz)

Mgr. Zdeněk Opálka

Bolzanova 1, 618 00 Brno-Černovice

+420 548 129 824, [opalka.zdenek@cernovice.brno.cz](mailto:opalka.zdenek@cernovice.brno.cz)

**4. Přehled partnerů participujících na projektu:**

Do projektu nejsou zapojeni partneři.

**5. Adresa, telefon, mobil, e-mail, webová stránka partnerů na projektu:**

Partnerství není na úrovni výzvy povoleno.

## 6. Způsob spolupráce partnerů na projektu:

Do projektu nejsou zapojeni partneři.

### A. 3. VŠEOBECNÉ INFORMACE O PROJEKTU

#### 1. Název projektu:

Strategický rozvoj a zvýšení kvality řízení úřadu a zavedení nástrojů komunikace s občany

#### 2. Umístění projektu:

Projekt bude realizován na území města Brna.

#### 3. Cíle projektu, jeho účel:

Cílem projektu je **optimalizovat postupy a procesy jednotlivých úřadů městských částí** za pomoci opatření v oblasti **managementu kvality, optimalizace a automatizace procesů a zavedením nástrojů komunikace s veřejností** za účelem zlepšení **kvality řízení úřadu a kvality služeb** poskytovaných občanovi.

Globálním cílem projektu je tedy **rozvíjet a zkvalitňovat fungování správy brněnských městských částí a Magistrátu města Brna**, a to v oblasti optimalizace procesů, řízení kvality úřadů a v neposlední řadě i rozvoje nástrojů komunikace a agendy směrem k občanům. Vzhledem k podmínkám výzvy a z ní vyplývajícím různorodosti klíčových aktivit nelze stanovit jednotící a měřitelný cíl celého projektu.

Městská část Brno-střed

Městská část Brno-sever

Městská část Brno-Komín

Městská část Brno-Líšeň

Městská část Brno-Černovice

- **KA01 Přívětivý úřad - Nástroje komunikace s veřejností: Digitální úřední desky**

Městská část Brno-Komín

Městská část Brno-Líšeň

Městská část Brno-Černovice

Cílem aktivity je pořízení elektronických úředních desek pro úřady městských částí Brno-Líšeň, Brno-Černovice a Brno-Komín s rozšířenou možností prezentace informací zveřejněných na webových stránkách městských částí, čímž dojde k zavedení nového nástroje komunikace s veřejností, rozšíření dostupnosti informací pro nové cílové skupiny tělesně postižených občanů a občanů, kteří nemají přístup k internetu. V součtu se tedy jedná o pořízení třech elektronických úředních desek pro každou zmíněnou městskou část zvlášť. Potřebnost nového druhu nástroje komunikace s veřejností vyplývá ze strategických dokumentů, které jsou předmětem přílohy žádosti o podporu.

- **KA02 Přívětivý úřad – Nástroje komunikace s veřejností: Internetové prostředí**

Městská část Brno-sever

Dílčím cílem aktivity je **modernizace webových stránek městské části Brno-sever a analýza komunikace městské části Brno-sever na sociálních sítích ve vztahu k veřejnosti**. Městská část Brno-sever je, co se týče počtu obyvatel, druhou největší městskou částí statutárního města Brna. Mít efektivní nástroje komunikace s veřejností je pro městskou část s cca 46.000 obyvateli důležité. Proto si také městská část Brno-sever zpracovala komunikační plán, jehož cílem je zvýšení informovanosti občanů o činnosti městské části a usnadnění komunikace občanů směrem k městské části a naopak.

## Městská část Brno-Komín

Dalším cílem v rámci této klíčové aktivity je **analýza komunikace s veřejností městské části Brno-Komín na sociálních sítích**. Nástrojem využitým k navýšení rozvoje komunikace s veřejností bude práce se sociálními sítěmi, zejména Facebook a YouTube. Účelem je zvýšení informování občanů městské části o společenských, sportovních a kulturních akcích, o projednávaných záležitostech v samosprávných orgánech městské části, nebo o mimořádných opatřeních a událostech na území městské části. Následné opatření pak budou směřovat ke zlepšení slabých stránek, zejména vzděláváním zaměstnanců úřadu a členů vedení MČ Brno-Komín.

- **KA03 Kontinuální rozvoj stávajících systémů řízení na MČ Brno-střed**

## Městská část Brno-střed

### **A. Rozvoj systému managementu kvality**

Hlavním cílem této podaktivity je rozvoj systému řízení kvality dle požadavků ISO 9001. Za pomoci využití procesního řízení docílit zrychlení a zjednodušení stávajících procesů v samostatné působnosti. Cíl bude naplněn díky zavedení systému pro sledování správnosti jejich průběhu a plnění stanovených požadavků na dobu realizace procesu.

Dílčí cíle:

- Detailnější popis procesů;
- Nastavení časových a výkonnostních ukazatelů na procesech v samostatné působnosti;
- Zavedení systému pro měření procesů;
- Optimalizace vybraných procesů v samostatné působnosti – je nutné kompletně provést optimalizaci procesů spojených se správou majetku, především bytového fondu. Týká se procesů především na odborech OB, OISBD, SNMČ (Odboru bytový, Odbor investiční a správy bytových domů, Správa nemovitostí městské části Brno-střed).

### **B. Procesní řízení**

Hlavním cílem této podaktivity je úspora lidské práce v důsledku optimalizace a následné automatizace stávajících procesů „Poradenství s životními situacemi“, „Poradenství – obecné“ a „Pomoc s vyplněním žádostí a formulářů“. Cíl bude naplněn prostřednictvím shromáždění dotazů, provedení analýzy, zjednodušení a nastavení automatizace procesu pomocí chatbota a jeho následné propagaci.

Dílčí cíle:

- Úspora lidské práce a lidských zdrojů;
- Zajištění nepřetržité dostupnosti procesu (poradenství s životními situacemi) pro občany;
- Zvýšení počtu občanů, pro které bude mít proces přínos;
- Snadná aktualizace a zajištění jednotného výkonu procesu;
- Poskytování zpětné vazby se spokojeností s kvalitou automatizovaného procesu.

### **C. Rozvoj systému řízení společenské odpovědnosti**

Cílem této podaktivity je zavedení systému pro řízení naplňování aspektů CSR. Cíl bude naplněn prostřednictvím vytvoření registru aspektů CSR (stanovení priorit a podpora – implementační strategie pro rozvoj společenské odpovědnosti v podmínkách MČ Brno-střed). Registr bude obsahovat konkrétní rozpracované projektové záměry, které povedou k naplnění jednotlivých aspektů.



Dílčí cíle projektu:

- Zmapování záměrů CSR
- Vytvoření registru aspektů CSR
- Nastavení mechanismu naplňování a vyhodnocování aspektů CSR
- Větší zapojení dalších subjektů do problematiky CSR

#### 4. Výchozí stav:

- **KA01 Přivětivý úřad - Nástroje komunikace s veřejností: Digitální úřední desky**

##### Městská část Brno-Komín

##### Městská část Brno-Líšeň

##### Městská část Brno-Černovice

Klasická analogová („fyzická“) úřední deska je nepřehledná a rozměrově nedostatečná vzhledem k množství a rozsahu uveřejňovaných dokumentů. Některé dokumenty pro jejich rozsah nemohou být uveřejněny v plném formátu. Přestože současný způsob uveřejňování splňuje všechny zákonné požadavky, jeví se jeho efektivita sdělování ve světle moderní doby jako nedostačující. Zejména narůstající množství požadavků a rozsah dokumentů, které je nutné zveřejnit prostřednictvím úřední desky, nutně naráží na omezenou kapacitu danou fyzickými rozměry prostoru vyčleněného pro zveřejňování. Přestože je možné najít všechny dokumenty způsobem, který umožňuje vzdálený přístup, je bezesporu digitální úřední deska vhodnou formou spojení výhod obou forem zveřejňování – místně dostupná, fyzicky se zobrazující forma s předpokládaným situováním bezprostředně u budovy ÚMČ, další výhodou je přehlednost desky s možností vyhledávání, rovněž je uživatelsky vhodná k tělesně postiženým uživatelům na vozíku. Zveřejňování informací na elektronické úřední desce je jedním z dalších komunikačních kanálů užívaných městskou částí k prezentaci povinně i nepovinně zveřejňovaných informací.

- **KA02 Přivětivý úřad – Nástroje komunikace s veřejností: Internetové prostředí**

##### Městská část Brno-sever

Městská část Brno-sever v rámci komunikace s veřejností využívá zejména tyto nástroje: měsíčník městské části „Severník“, webové stránky [www.sever.brno.cz](http://www.sever.brno.cz), facebooková stránka Radnice Brno-sever a mobilní aplikace Česká obec. V rámci aktuálního stavu jsou identifikovány následující nedostatky:

- nedostatečný dosah komunikace městské části především ve vztahu k mladé a střední generaci z důvodu nízké atraktivity formy komunikace pro tuto část populace,
- pomalejší reakce na podněty na sociální síti Facebook,
- nevyužitý potenciál facebookové stránky Radnice Brno-sever,
- chybějící responzivita webových stránek,
- špatná přístupnost webových stránek pro osoby se zdravotním postižením.

##### Městská část Brno-Komín

Městská část Brno-Komín používá k informování občanů městské části o společenských, sportovních a kulturních akcích, o projednávaných záležitostech v samosprávných orgánech městské části (např. zasedání zastupitelstva, územní plán, projekty participativního rozpočtu), či o mimořádných opatřeních a událostech na území městské části, sociální sítě, tj. Facebooku a YouTube.

V rámci současného stavu úrovně komunikace s veřejností městské části Brno-Komín byly odhaleny následující nedostatky:

- nenaplněn informační potenciál na sociálních sítích a jejich možnostech,
- absence koordinovaného přístupu úřadu k vystupování na sociálních sítích,

- nedostatečné komunikační a prezentační dovednosti příslušných zaměstnanců úřadu a členů vedení Městské části Brno-Komín.
- **KA03 Kontinuální rozvoj stávajících systémů řízení na MČ Brno-střed**

#### Městská část Brno-střed

##### A. Rozvoj systému managementu kvality

V tuto chvíli je na MČ Brno-střed zavedený systém procesního řízení, jenž je certifikován dle normy ISO 9001. Nejsou však naplňovány některé požadavky normy v plném rozsahu u procesů v samostatné působnosti tj, nejsou nastaveny metriky a není tak měřena jejich výkonnost. Konkrétně nejsou stanoveny přesné lhůty u procesů v SP, dochází ke zbytečnému prodloužení doby vyřízení žádostí a nespokojenosti občanů. Na rozdíl od procesů v přenesené působnosti neexistují termíny pro zajištění procesu. Procesy tak mnohdy ve stejných případech trvají referentům více času, než by musely. MČ Brno-střed má zpracovaný procesní model v IS ATTIS. Dále na odborech OB, OISBD, SNMČ dochází k výrazným procesním neefektivitám a překryvům.

##### B. Procesní řízení

Pro usnadnění komunikace občanů s úřadem zřídila MČ Brno-střed poradenské pracoviště s názvem Miniúřad. Toto pracoviště poskytuje zájemcům informace o tom, co a jak si na úřadě vyřídí, poskytuje jim příslušné formuláře a poradenství, jak je vyplnit. Pracoviště je v provozu 2 roky. Za tuto dobu bylo zjištěno, že zhruba 80 % dotazů se stále opakuje. Na základě tohoto zjištění byla navržena implementace automatizovaného chatbota, který měl za cíl navýšit efektivitu a dostupnost poradenské služby. Chatbot měl za cíl odpovídat na nejčastější dotazy, které tvoří až 80 % náplně poradenského pracoviště a byl by dostupný 24 hodin denně a 7 dní v týdnu, tedy nepřetržitě. Chatbot byl pořízen na náklady městské části. Nicméně momentálně není možné ho plně využívat, protože jeho nastavení a vytvoření správně strukturované databáze svépomocí se ukázalo být nereálné. Chatbot je využíván k odpovědím na základní dotazy, které tvoří zhruba 10 % opakujících se dotazů poradenského centra. S využitím projektu by bylo možné zvýšit využití chatbota ze současných 10 % na cílových 80 %.

##### C. Rozvoj systému řízení společenské odpovědnosti

MČ Brno střed zavedla systém řízení společenské odpovědnosti, ale neexistuje ucelený pohled na řízení politiky společenské odpovědnosti, stejně jako neexistuje celkový přehled CSR aktivit. Stávající situace vede k neefektivitám při realizaci konkrétních projektů v oblasti CSR a nedochází k celkové koordinaci dopadů z realizovaných opatření.

V příloze žádosti o podporu – Směrnice č. 15 Příručka systému managementu ÚMČ Brno-střed je definován současný stav implementace výše uvedených aktivit úřadu. Další informace jsou k dispozici na <http://www.brno-stred.cz/system-managementu>.

#### 5. Předpokládané výsledky projektu:

- **KA01 Přívětivý úřad - Nástroje komunikace s veřejností: Digitální úřední desky**

#### Městská část Brno-Komín

#### Městská část Brno-Líšeň

#### Městská část Brno-Černovice

Pořízená elektronická úřední deska pro Úřad městské části Brno-Líšeň, Úřad městské části Brno – Černovice a Úřad městské části Brno-Komín s rozšířenou možností prezentace webu městských částí, která je dostupná pro tělesně postižené a občany, kteří nemají přístup k internetu.

Výstupem dílčí části projektu je zvýšení kvality řízení ÚMČ, zavedení nového nástroje komunikace s veřejností, rozšíření dostupnosti informací pro nové cílové skupiny tělesně postižených občanů a občanů, kteří nemají přístup k internetu.

- **KA02 Přivětitý úřad – Nástroje komunikace s veřejností: Internetové prostředí**

### **Městská část Brno-sever**

Dílčím výstupem klíčové aktivity projektu budou nové **webové stránky městské části Brno-sever**, které budou disponovat novým moderním designem, budou responzivní a budou splňovat požadavky přístupnosti pro osoby se zdravotním postižením dle zákona č. 99/2019 Sb. V rámci modernizace webových stránek budou vytvořeny zcela nové webové stránky s novou šablonou a redakčním systémem.

Druhým výstupem městské části Brno-sever bude **analýza komunikace městské části Brno-sever na sociálních sítích** s konkrétními doporučeními pro její zlepšení, zejména k rozvoji facebookové stránky Radnice Brno-sever, případně k používání dalších komunikačních kanálů v rámci sociálních sítí. Součástí bude i navazující realizace vzdělávacích kurzů pro pracovníka vztahů k veřejnosti a členy samosprávy v oblasti komunikace na sociálních sítích a komunikačních dovedností.

### **Městská část Brno-Komín**

Výstupy projektu v oblasti komunikace na MČ Brno-KOMÍN lze rozdělit na primární a sekundární. Primárním, a také nejdůležitějším, výstupem **projektu je analýza komunikace MČ Brno-Komín na sociálních sítích**, která bude mít za následek kvalitnější a lepší úroveň komunikace s veřejností na sociálních sítích. Sekundárním výstupem klíčové aktivity budou vzdělání příslušní zaměstnanci úřadu a členové vedení městské části.

Pro zlepšení současného stavu je třeba provést analýzu komunikace MČ Brno-Komín na sociálních sítích, pro odpovědné zaměstnance zavést vzdělávací kurzy ke komunikaci na sociálních sítích na míru konkrétním zaměstnancům úřadu a členů vedení městské části. V návaznosti na provedenou analýzu a realizované vzdělávací aktivity bude dále zpracována strategie komunikace MČ Brno-Komín na sociálních sítích.

- **KA03 Kontinuální rozvoj stávajících systémů řízení na MČ Brno-střed**

### **Městská část Brno-střed**

#### **A. Rozvoj systému managementu kvality**

Projekt bude mít dopad na zrychlení procesů a zvýšení spokojenosti klientů. Konkrétní měřitelné výsledky projektu:

- Zmapované procesy a stanovené metriky procesu – předpokládáno celkem 10 agend (bytová problematika, poplatky, zpracování žádostí atp.) Předpokládáme u většiny procesů v samostatné působnosti, kde vstupují klienti
- Vytvořená pravidla pro monitoring procesů v samostatné působnosti včetně stanovení odpovědnosti

#### **B. Procesní řízení**

Projekt bude mít dopad na úsporu lidské práce, zvýšení spokojenosti a informovanosti občanů. Konkrétní měřitelné výstupy projektu:

- Aktualizace a rozšíření databáze chatbota;
- Proškolení zaměstnanců;
- Vytvoření návodů k žádostem a formulářům;
- Povědomí občanů o existenci chatbota a možnostech jeho využití;

Automatizací poradenství s životními situacemi ušetříme celkem 4,0 úvazky.

#### **C. Rozvoj systému řízení společenské odpovědnosti**

Výsledkem projektu bude zvýšená kvalita života a spokojenost obyvatel městské části Brno-střed a dalších zainteresovaných stran.

Výstupem projektu bude zavedený systém řízení aspektů společenské odpovědnosti v podobě:

- Pravidel řízení aspektů společenské odpovědnosti
- Koncepce aspektů společenské odpovědnosti
- Akčního plán naplňování aspektů společenské odpovědnosti

Celý systém bude založený na principech strategického přístupu k naplňování aspektů společenské odpovědnosti.

## 6. Předpokládané dopady projektu:

- **KA01 Přívětivý úřad - Nástroje komunikace s veřejností: Digitální úřední desky**

### Městská část Brno-Komín

### Městská část Brno-Líšeň

### Městská část Brno-Černovice

Zefektivnění a zlepšení veřejné správy, zkvalitnění poskytování informací občanům, zavedení nového nástroje komunikačních nástrojů s veřejností, rozšíření dostupnosti o cílovou skupinu tělesně postižených občanů.

Díky pořízení elektronické úřední desky s rozšířenou možností prezentace informací zveřejněných na webových stránkách MČ Brno-Líšeň; Brno-Komín a Brno-Černovice dojde k **zavedení nového nástroje** komunikace s veřejností, rozšíření dostupnosti informací **pro nové cílové skupiny** tělesně postižených občanů a občanů, kteří nemají přístup k internetu.

- **KA02 Přívětivý úřad – Nástroje komunikace s veřejností: Internetové prostředí**

### Městská část Brno-sever

Projekt bude mít dopad na občany městské části Brno-sever a další subjekty působící na území městské části Brno-sever, kteří efektivnějším způsobem získají potřebné informace o činnosti městské části a dění na území městské části. Dojde k usnadnění komunikace veřejnosti směrem k městské části při řešení životních situací a ke zlepšení dostupnosti informací pro osoby se zdravotním postižením.

### Městská část Brno-Komín

Projekt bude mít pozitivní dopad na zvýšení informovanosti veřejnosti prostřednictvím sociálních sítí o společenských, sportovních a kulturních akcích, o projednávaných záležitostech v samosprávných orgánech městské části, nebo o mimořádných opatřeních a událostech na území městské části.

- **KA03 Kontinuální rozvoj stávajících systémů řízení na MČ Brno-střed**

### Městská část Brno-střed

#### A. Rozvoj systému managementu kvality

Projekt bude mít dopad na zrychlení procesů, zkrácení a dodržování lhůt u procesů v SP, informování veřejnosti o době vyřízení požadavků. Projekt povede ke zvýšení spokojenosti klientů.

Vyhodnocování dopadů:

- Měření zrychlení zajištění procesu
- Porovnání délky trvání shodných procesů a standardizace časové náročnosti
- Zefektivnění procesů na odborech – Odbory bytový, Odbor investiční a správy bytových domů,

Správa nemovitostí městské části Brno-střed

- Měření klientské spokojenosti – snížení počtu stížností
- Obecně povede aktivita ke zvýšení kvality řízení úřadu a jeho služeb poskytovaných občanovi. Nyní dochází k častým průtahům a zbytečným procesním předáním. Tyto máme za cíl prostřednictvím realizace klíčové aktivity odstranit.

### **B. Procení řízení**

Projekt bude mít dopad na úsporu lidské práce a zrychlení podpůrných procesů. Zároveň povede ke zvýšení spokojenosti a větší informovanosti občanů. Automatizací poradenství s životními situacemi budou ušetřeny celkem 4,0 pracovní úvazky.

Vyhodnocování dopadů:

- Měření využití chatbota;
- Snížení dotazů na pracovníky úřadu městské části Brno-střed (ÚMČ BS);
- Zefektivnění poskytování informací občanům;
- Nižší frekvence návštěv občanů za pracovníky ÚMČ BS;
- Zvýšení klientské spokojenosti.

### **C. Rozvoj systému řízení společenské odpovědnosti**

Projekt bude mít přínos především s ohledem na koordinovanější přístup k naplňování aspektů CSR. Konkrétní přínos lze očekávat v následujících oblastech:

- cílené naplňování záměrů CSR
- koordinované naplňování aspektů CSR
- zapojení většího počtu aktérů do oblasti naplňování aspektů CSR

Dopad bude rovněž na zlepšení vnímání MČ, což ze zkušenosti z obdobných projektů vede k vyšší občanské angažovanosti a zvýšení kvality života ve městě.

### **7. Cílové skupiny:**

Obce a kraje a jejich zaměstnanci

Volení zástupci

Veřejnost

## PROJEKTOVÝ ZÁMĚR – část B.

### B. 1. POPIS PROJEKTU

#### 1. Jednotlivé aktivity projektu:

- **KA01 Přivěťivý úřad – Nástroje komunikace s veřejností: Digitální úřední desky**

#### Městská část Brno-Komín

#### Městská část Brno-Líšeň

#### Městská část Brno-Černovice

Na základě výběrového řízení dojde k pořízení nové elektronické úřední desky s rozšířenou možností prezentace webu městských částí s přístupem tělesně postižených občanů a občanů, kteří nemají přístup k internetu. Zakázky budou realizovány samostatně jednotlivými městskými částmi podle podmínek pravidel OPZ a analogicky dle zákona o zadávání veřejných zakázek.

Součástí koupě bude dovoz a instalace, instalace UPS, napojení na zadavatelem nachystaný přívod elektrické energie a datové sítě, předvedení funkčnosti a zaškolení.

- **KA02 Přivěťivý úřad – Nástroje komunikace s veřejností: Internetové prostředí**

#### Městská část Brno-sever

Zlepšení komunikace městské části Brno-sever ve vztahu k veřejnosti bude probíhat ve dvou liniích za pomoci následujících aktivit:

#### 1. Modernizace webových stránek městské části Brno-sever

Cílem modernizace webových stránek [www.sever.brno.cz](http://www.sever.brno.cz) je zvýšení jejich atraktivity a návštěvnosti, čímž dojde ke zvýšení informovanosti o činnosti městské části. Zlepšení přehlednosti stránek usnadní komunikaci veřejnosti směrem k městské části od řešení životních situací po zvýšení povědomí o možných komunikačních kanálech.

#### 2. Rozvoj komunikace na sociálních sítích

Cílem zlepšení komunikace městské části Brno-sever je i rozvoj komunikace na sociálních sítích. V rámci tohoto nástroje bude provedena analýza dosavadní komunikace na sociálních sítích s konkrétními doporučeními v této oblasti, zejména k rozvoji facebookové stránky Radnice Brno-sever, případně k používání dalších komunikačních kanálů v rámci sociálních sítí. Součástí bude i realizace vzdělávacích kurzů pro pracovníka vztahů k veřejnosti a členy samosprávy v oblasti komunikace na sociálních sítích a komunikačních dovedností.

#### Městská část Brno-Komín

Městská část Brno-Komín má v plánu navýšit komunikační úroveň s veřejností taktéž prostřednictvím rozvoje sociálních sítí. Za pomoci služeb externího konzultanta pro oblast komunikace a PR bude vytvořena analýza stavu komunikace s veřejností s následnými návrhy zlepšení a rozvoje. Na zmíněné aktivity budou navazovat příslušná školení v oblasti komunikace v oblasti tzv. softskills směrem k veřejnosti, zaměřené na komunikační a prezentační dovednosti a dále rozvíjením povědomí o možnostech jednotlivých sociálních sítí.

- **KA03 Kontinuální rozvoj stávajících systémů řízení na MČ Brno-střed**

#### Městská část Brno-střed

#### A. Rozvoj systému managementu kvality

Realizace klíčové aktivity bude probíhat po dobu 18 měsíců a za její realizaci bude odpovědný 1 člen interního týmu. Klíčová bude průřezová koordinace aktivit napříč dotčenými organizačními jednotkami.

Postup realizace aktivity:

- **Vytipování procesů** k mapování a jejich zafixování
- **Mapování procesů** – detailní popis procesů v samostatné působnosti. Klíčový bude popis do úrovně procesního kroku s vyznačením odpovědnosti a soupisem předání v rámci procesu
- **Stanovení měřitelných ukazatelů na proces** – časové lhůty, požadavky na kvalitu a rozsah výstupu
- **Vytvoření pravidel pro aktualizaci procesů**
- **Nahrání procesů do informačního systému ATTIS**
- **Proškolení zaměstnanců** – proškolení zaměstnanců na práci se standardizovanými procesy, IS ATTIS

V rámci IS ATTIS bude probíhat samotné měření a reporting měření procesů. Plánované projektové aktivity jsou v souladu s Metodickým doporučením k řízení kvality v ÚSC (Ministerstvo vnitra ČR).

### **B. Procesní řízení**

Za realizaci klíčové aktivity bude odpovědný procesní analytik na úvazek 0,3 úvazku po dobu 18 měsíců a správce chatbotu na 0,4 úvazku po dobu 18 měsíců. Na realizaci aktivity se bude částečně podílet dodavatel. Dodavatel zajistí metodickou pomoc při volbě vhodné formy rozšiřování chatbota, asistenci při rozvoji znalostní databáze chatbota, technickou podporu při automatizaci chatbota, jeho nastavení a bezproblémové fungování, dále zajistí školení zaměstnanců odpovědných za další rozvoj a udržování databáze chatbota včetně problematiky stylistiky vhodné komunikace prostřednictvím automatizovaného elektronického nástroje.

Postup realizace aktivity:

- **Sběr dotazů** od občanů (prostřednictvím e-mailové, telefonické a osobní komunikace);
- **Roztřídění** dotazů podle kategorií;
- **Konzultace** s odpovědnými osobami na odborech;
- **Tvorba nápovědy** k vyplňování žádostí a formulářů (video/PDF s komentářem);
- **Proškolení zaměstnanců** – proškolení zaměstnanců na práci s databází chatbota a lingvistické dovednosti zejména stylistiku, ortografii, lexikologii a pragmatiku;
- **Zavádění dotazů a odpovědí do databáze** chatbota;
- **Propagace** chatbota;
- **Průběžné sledování a aktualizace** správnosti odpovědí.

### **C. Rozvoj systému řízení společenské odpovědnosti**

Za realizaci klíčové aktivity bude odpovědný manažer CSR na úvazek 0,4 po dobu 18 měsíců. Částečně bude zapojen dodavatel, který vytvoří registr aspektů CSR a zároveň se bude podílet na metodické podpoře. Předpokládané náklady na dodavatele činí 180.000,- Kč bez DPH.

Postup realizace klíčové aktivity:

- Analýza aspektů CSR.
- Analýza dalších předpokladů pro rozvoj politiky CSR v podmínkách MČ Brno-střed.
- Zpracování zásobníku CSR aspektů – projektový zásobník.
- Vytvoření pravidel pro naplňování aspektů CSR.
- Vytvoření registru aspektů CSR.
- Motivace zapojení dalších aktérů v oblasti CSR.



- Vytvoření akčního plánu v oblasti naplňování politiky CSR.

**2. Časová náročnost projektu:**

Realizace projektu je plánována na 18 měsíců.

Začátek fyzické realizace projektu je plánován na 1. 4. 2021 a konec realizace na 31. 12. 2022.

**3. Indikátory:**

Počet institucí podpořených za účelem zavedení opatření v oblasti řízení kvality: 1

Počet institucí podpořených za účelem zavedení opatření v oblasti strategického a projektového řízení: 1

Počet napsaných a zveřejněných analytických a strategických dokumentů (vč. evaluačních): 2

- analýza komunikace městské části Brno-sever na sociálních sítích
- analýza komunikace městské části Brno-Komín na sociálních sítích.

Počet institucí podpořených za účelem zavedení opatření: 1

Celkový počet účastníků: 17

**4. Hrubý rozpočet na celou dobu trvání projektu:**

Celkové způsobilé náklady projektu jsou plánovány ve výši 4 794 925 Kč.

**B. 2. STRATEGICKÝ A LEGISLATIVNÍ PRŮMĚT**

**1. Soulad se Strategií Brno 2050:**

Ano

**2. Soulad s odvětvovými koncepčními dokumenty MMB:**

Není relevantní.

**3. Soulad s územním plánem města Brna:**

Není třeba posuzovat.

**4. Legislativní audit:**

V rámci projektu by neměla vznikat vážná rizika.



**PROJEKTOVÝ ZÁMĚR – část C.****C. 1. FINANCOVÁNÍ****1. Rozpočet na celou dobu trvání projektu:**

fáze v Kč	Výdaje na projekt		Příjmy z projektu
	investiční	provozní	
přípravná realizační provozní		4 794 925	
<b>Celkem</b>		<b>4 794 925</b>	

**2. Možnosti financování**

v Kč	Částka	%	Upřesnění
Vlastní zdroje Rozpočet města Ostatní veřejné zdroje	239 746		Rozpočty zapojených městských částí
EU Privátní zdroje jiné	4 555 179		OP Zaměstnanost
<b>Celkem</b>			

**C. 2. OSTATNÍ INFORMACE****1. Majetkové poměry:**

Pro projekt není relevantní.

**2. Synergie:**

Systematizace a zkvalitnění systému řízení města Brna CZ.03.4.74/0.0/0.0/17\_080/0010105

Projekt je zaměřen na systematizaci činností samosprávy města Brna ve formě zpracování nových strategických dokumentů dále rozvíjejících aplikované strategické řízení, zavedení inovativních nástrojů komunikace s veřejností a prověřením zavedených opatření navázaných na účinnost nařízení GDPR. Městská část Brno-střed bude prohlubovat a rozvíjet zavedená opatření procesního řízení.

**3. Zajištění udržitelnosti projektu:**

V podmínkách výzvy není stanovena povinná doba udržitelnosti.

## Analýza dotačních příležitostí

Aktivita projektu **Strategický rozvoj a zvýšení kvality řízení úřadů městských částí a zavedení nástrojů komunikace s občany v Brně** náleží do Operačního programu zaměstnanost (OPZ), prioritní osy 4 Efektivní veřejná správa.

Celkové předpokládané náklady na projekt činí **4 794 925 Kč**, podle předběžné analýzy bude způsobilým výdajem celá částka **4 794 925 Kč**, tj. nepočítá se s nezpůsobilými výdaji.

Dle dokumentace OPZ a výzvy je pro územní samosprávný celek, jako žadatele míra poskytované dotace **95 %** způsobilých výdajů, což činí 9,275 mil Kč. Spolufinancování ve výši zbývajících **5 %** pak 0,488 mil. Kč.

### Rozpočet projektu

Celkové náklady **4 794 925 Kč**

Celkové způsobilé výdaje **4 794 925 Kč**

Výzva omezuje možnost podat jednu žádost o dotaci za oprávněného žadatele, což výrazně ovlivňuje podobu projektu, jeho rozsah i celkových rozpočet.

### Zdroje krytí projektu

Dle dokumentace OPZ musí žadatel ze skupiny územních samosprávných celků zajistit spolufinancování ve výši **5 %** z celkových způsobilých výdajů a uhradit všechny případné nezpůsobilé výdaje. Spoluúcast bude hrazena z rozpočtu městských částí.

Financování projektu bude probíhat ve formě ex-ante záloh, přičemž první záloha bude poskytnuta ve výši **30 %** celkových výdajů a následně dle průběžných žádostí o platbu (monitorovací období je stanoveno na 6 měsíců). Finanční prostředky budou poskytovány na účet města Brna a dále přeúčtovány na MČ.

Délka realizace projektu je nastavena na 18 měsíců.

### Struktura nákladů projektu

<b>Předpokládané celkové náklady</b>	<b>4 794 925 Kč</b>	<b>100 %</b>
Rozpočet města vč. podílu MČ Brno-střed, Brno-sever, Brno-Černovice, Brno-Líšeň, Brno-Komín	239 746 Kč	5 %
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání a státní rozpočet	4 555 179 Kč	95 %

<b>Předpokládané náklady MČ Brno-střed</b>	<b>2 306 250 Kč</b>	<b>100 %</b>
Kofinancování aktivit MČ Brno-střed	115 313 Kč	5 %
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání a státní rozpočet	2 190 938 Kč	95 %

<b>Předpokládané náklady MČ Brno-sever</b>	<b>525 000 Kč</b>	<b>100 %</b>
Kofinancování aktivit MČ Brno-sever	26 250 Kč	5 %
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání a státní rozpočet	498 750 Kč	95 %

<b>Předpokládané náklady MČ Brno-Černovice</b>	<b>562 500 Kč</b>	<b>100 %</b>
Kofinancování aktivit MČ Brno-Černovice	28 125 Kč	5 %
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání a státní rozpočet	534 375 Kč	95 %

<b>Předpokládané náklady MČ Brno-Líšeň</b>	<b>562 500 Kč</b>	<b>100 %</b>
Kofinancování aktivit MČ Brno-Líšeň	28 125 Kč	5 %
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání a státní rozpočet	534 375 Kč	95 %

<b>Předpokládané náklady MČ Brno-Komín</b>	<b>838 675 Kč</b>	<b>100 %</b>
Kofinancování aktivit MČ Brno-Komín	41 934 Kč	5 %
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání a státní rozpočet	796 741 Kč	95 %