

**Zmena prístupu k občanovi  
je zmenou vlastného myslenia.**

(Príprava Klientskeho centra Mestského úradu v Trenčíne)

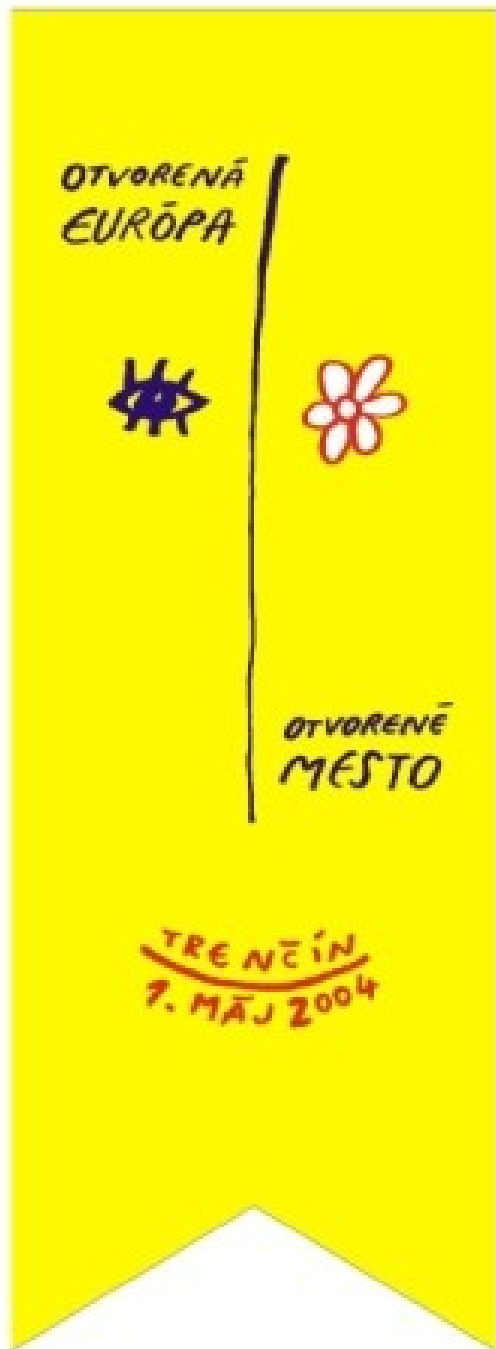
**Mgr. Renata Kaščáková**  
útvár marketingu, Mestský úrad v Trenčíne

# KLIENTSKE CENTRUM

Súčasť projektu  
**OTVORENÁ EURÓPA – OTVORENÉ MESTO**



# OTVORENÁ EURÓPA – OTVORENÉ MESTO



**30.4.2004 :**

- Konferencia Fórum Európa
- Slávnostné otvorenie KC

**1.5.2004 :**

- Kultúrny program v uliciach mesta
- Večerný slávnostný koncert

# •Konferencia Fórum Európa / 30.4.2004

Pod záštitou ministra zahraničných vecí EDUARDA KUKANA

Téma : Lokálna demokracia v kontexte rozširujúcej sa Európy

Pilotná prednáška p.Viktor Nižňanský

## Diskusia na témy :

- Správa vecí verejných
- Občianska participácia
- Dôležitosť komunikácie mesta s občanmi
- Komunitné vzťahy v samospráve
- Rozvoj regiónov v kontexte členstva v EU

## Účastníci - hostia :

- Taliansko
- Francúzsko
- Írsko
- Slovensko

•Konferencia Fórum Európa / 30.4.2004



## • Slávnostné otvorenie klientskeho centra



Strihanie pásky :

- účasť zahraničných hostí
- účasť širokej verejnosti

- sprievodný kultúrny program
- hodina otvorených dverí
- poskytovanie informačných materiálov / Sprievodca MsÚ



## • Kultúrny program v uliciach mesta



- stavanie mája



- historický sprievod



- atrakcie



- dychovka



- 1. Trenčiansky bubenický spolok



- jarmok historických remesiel

## •Večerný slávnostný koncert



Musica Aeterna a Musica vocalis  
pod taktovkou Branislava Kostku

Antonio Vivaldi : Gloria

Marc-Antoine Charpentier : Te deum

Závěrečný ohňostroj







**Trenčín 1.mája 2004, 15 tisíc návštevníkov**  
**= silný pocit občianskej spolupatričnosti**

# KOMPLEXNÁ REORGANIZÁCIA PROCESOV MsÚ

- zníženie počtu riadiacich úrovní  
(nová organizačná štruktúra)
- jasné rozdelenie kompetencií a zodpovednosti
- zrýchlenie vybavovania agiend
- zvýšenie efektivity práce úradu
- zníženie počtu zamestnancov
- celková úspora nákladov

# KLIENTSKE CENTRUM

Pilotný projekt na Slovensku – výsledok procesnej analýzy



12 zamestnancov

Informátor

Matrika

Evidencia obyvateľstva

Prideľovanie súpisných čísiel

Obchod a služby

Dane a poplatky

Sociálna pomoc

Pokladňa

**každé pracovisko je zároveň podateľňou**

# **ROZDELENIE PROCESOV**

RIADIACE

KLÚČOVÉ

PODPORNÉ

# ANALÝZA PROCESOV

## 1. Čím začína proces ?

(podanie žiadosti, podnet občana, podnet zvonka a pod...)

## 2. Popis činnosti procesu

## 3. Popis zodpovednosti za proces

## 4. Čo je vstupom a výstupom procesu?

## 5. Aká je nákladovosť procesu?

## 6. Je riadená personalistika procesov?

## **7. Aká je efektivita procesu z hľadiska spokojnosti občana?**

## **A/ POPIS STAVU PROCESOV**

## **B/ NÁVRH NA ZMENU PROCESOV**

## **C/ ZMENA PROCESOV**

**1. Klúčové procesy** (Klientske centrum – front office)

**2. Riadiace a podporné procesy** (back-office)

## -EXTERNÁ PODPORA

(S&H WARE s.r.o., TRENČÍN – etapy projektu)

## -INTERNÝ PROGRAM PRÍPRAVY :

- personálna príprava
- technická príprava

## PRÍPRAVA KLIENTSKEHO CENTRA

február 2003 – apríl 2004

## Personálna príprava – I.

### január

- podrobný plán aktivít do 1.5.2004
- príprava Intranetových stránok MsU

31.1.2004 - 2-dňový **KOMUNIKAČNÝ TRÉNING MANAŽÉRSKÝCH ZRUČNOSTÍ / WORKSHOP** - VED.ODBOROV

### február

5.2.2004 - **STRETNUTIE VŠETKÝCH ZAMESTNANCOV S VEDENÍM MESTA**

6.-13.2.2004 - séria interných porád na úrovni vedúcich odborov – pokračovanie workshopu :

- ujasnenie postupu pri výbere ľudí
- deľba práce, roly v budúcom KC – nároky na odbornú prípravu
- koordinácia tímu-rola vedúceho KC
- širší výber zamestnancov /predbežný zoznam ľudí určených na personalistický pohovor
- osoba vedúceho KC
- príprava informácií, ktoré by sa mali dostať k zamestnancom cez Intranet
- organizačné zabezpečenie víkendového tréningu pre vedúcich oddelení

16.2.2004 – **SPUSTENIE INTRANETU** – informácie o ďalšom postupe



## Personálna príprava – II.

21.-22.2.2004 – **TRÉNING MANAŽÉRSKYCH ZRUČNOSTÍ** / manažment v období zmeny – VED.ODDELENÍ  
- zosúladienie predbežného zoznamu zamestnancov určených do KC s predstavami ved.oddelení –potvrdenie širšej nominácie

24.a 26.2.2004 - **PSYCHOLOGICKÉ TESTY,POHOVORY, PERSONALISTIKA** – širší káder

### marec

1.týždeň - spracovanie výsledkov, užšia selekcia, **DEFINITÍVNY VÝBER KANDIDÁTOV**

2.-4.týždeň - **individuálne odborné pohovory a inštruktáže** / kumulácia funkcií

apríl - **SÉRIA STRETNUTÍ VEDENIA MESTA S BUDÚCIMI ZAMESTNANCAMI KC**

- operatívne konzultácie na úrovni vedenia mesta a vedenia KC,

- návšteva Front Office – Magistrát BA, konzultácie

- špecifikácia indiv.nárokov na interiér, technické zázemie – doladenie detailov / oblečenie / štandardy

## Technická príprava



### 1) Architektonický a grafický návrh priestoru

*Zóna prvého kontaktu s klientom, diskretná zóna (samostatná oddelená miestnosť pre individuálne rokovanie s klientom), podateľňa, matrika, pokladňa, zázemie pre personál (kútik na prezliekanie, umývadlo), WC pre personál, WC pre verejnosť, informačné tabule – mechanické vyvesovanie informácií, internetový prístup pre verejnosť, atď.*

### 2) Rekonštrukcia priestorov

*Za bežného chodu úradu. Harmonogram prác, dočasné sťahovanie jednotlivých pracovísk,..*

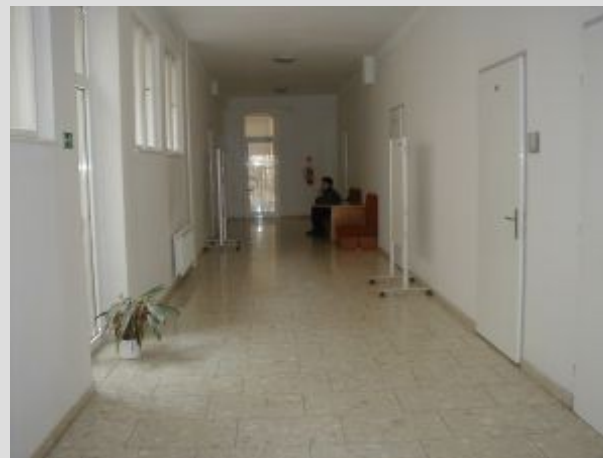
### 3) Zabezpečenie jednotného vizuálneho štýlu v oblečení prijímacieho personálu

### 4) zabezpečenie jednotného kódexu správania sa personálu voči klientom / občanom

*Častá komunikácia s personálom, zabezpečenie školení orientovaných na komunikačné zručnosti*

***Dôležité je informovať o zmenách !***

## Pôvodný vzhľad priestorov, kde sa malo od mája 2004 nachádzať Klientske centrum



## Priestory počas rekonštrukcie a pred dokončením, ...

- 



- 

...priečky boli odstránené a vznikol jednoliaty priestor

**...dvere a priečky boli odstránené a namiesto kancelárií vznikol jednoliaty priestor**



máj

30.4. 2004 - slávnostné otvorenie

3.5.2004 - zahájenie plnej prevádzky

OTVÁRACIE HODINY :

Pondelok/Utorok/Štvrtok 8:00-16:30

Streda 8:00-17:30

Piatok 8:00-13:00



ZMENY NIE SÚ CIEĽOM ALE **PROSTRIEDKOM**

PODSTATNÉ NIE SÚ SAMOTNÉ ZMENY ALE ICH **VÝSLEDOK**

- AKÝ MÁ OBČAN DOJEM Z KONTAKTU S ÚRADNÍKOM ?

- JE RIEŠENIE PROBLÉMOV OBČANA EFEKTÍVNE ?

(OSOBNÁ SKÚSENOŠŤ)

**ZÁUJEM O OBČANA - FRÁZY MUSIA NAHRADIŤ ČINY**

# Ďakujem za pozornosť



**Mgr. Renata Kaščáková**, vedúca úvaru marketingu,  
Mestský úrad v Trenčíne  
Mierové nám.2, 911 64 Trenčín  
Tel/fax +421-32-6504216  
Mobil +421-902-911 131  
E-mail [kascakova@trecin.sk](mailto:kascakova@trecin.sk)  
[www.trecin.sk](http://www.trecin.sk)