Příloha č. 3 – Specifikace předmětu veřejné zakázky

Zakázka: „Procesní a organizační audit Městského úřadu Tábor“

1. Účel a vymezení

Předmětem plnění je procesní a organizační audit Městského úřadu Tábor (dále jen „MěÚ“), jehož cílem je přehledně zmapovat a vyhodnotit klíčové, podpůrné i průřezové procesy, prověřit nastavení organizační struktury a řízení a navrhnout konkrétní, realizovatelná opatření ke zvýšení efektivity, rychlosti a kvality poskytovaných služeb.

Při zpracování bude konzultant vycházet z dostupných interních materiálů a dřívějších hodnoticích podkladů úřadu (mj. personálně-procesní audit z r. 2008 – Coneo – a sebehodnocení dle modelu CAF 2007/2009). Tyto podklady poslouží jako srovnávací základ pro posouzení vývoje, identifikaci přetrvávajících témat a aktualizaci doporučení do podoby prioritizovaného plánu změn. Současně bude zohledněn aktuální legislativní rámec (zejména dopady nového stavebního zákona a přenos agend na ORP) i požadavky plynoucí z digitalizace veřejné správy.

2. Analytická část

a) Mapování procesů (klíčové/podpůrné/průřezové) s popisem průběhu, rolí a vazeb.

b) Organizační struktura a řízení: úrovně řízení, rozdělení pravomocí a odpovědností, vytížení, koordinace.

c) Legislativní a kompetenční dopady: promítnutí aktuálních změn do procesů a organizace práce.

d) Spolupráce a komunikace s městskými firmami a příspěvkovými organizacemi: analýza společných/provázaných procesů, způsobu předávání požadavků a informací, lhůt a provozních rozhraní, včetně zjištění duplicit, prodlev a komunikačních bariér.

e) Mystery consulting a klientské (občanské) dotazníky:
- scénáře mystery pro osobní, telefonický a elektronický kontakt,
- dotazníkové šetření zaměřené na zkušenost občanů; konkrétní kombinaci forem sběru (např. papírový dotazník, online formulář, asistované dotazování) navrhne dodavatel a předloží ke schválení zadavateli.

f) Rozhovory s vedením, vedoucími odborů a vybranými řadovými zaměstnanci.

g) SWOT analýza hlavních zjištění (silné/slabé stránky, příležitosti, rizika).

3. Návrhová část

a) Opatření k optimalizaci: zjednodušení a standardizace postupů, odstranění duplicit, úpravy kompetencí a spolupráce napříč odbory.

b) Doporučení v oblasti IT: návrhy na digitalizaci/automatizaci, workflow/DMS a integrační vazby (v rozsahu odpovídajícím zjištěním).

c) Optimalizace rozhraní MěÚ ↔ městské firmy/příspěvkové organizace: s ohledem na jejich roli pravidelných klientů úřadu nastavit jednoznačné postupy a komunikační kanály, jasné rozdělení odpovědností (RACI), podle potřeby pracovní ujednání (např. SLA) a návrhy na automatizaci či zrychlení opakujících se požadavků.

d) Prioritizace a harmonogram: rozdělení na rychle realizovatelná opatření a střednědobé/koncepční kroky.

e) Odhad přínosů: rámcové vyjádření přínosů (čas, náklady, kvalita služeb) s uvedením předpokladů.

4. Klientské (občanské) dotazníky – obecně

Dodavatel navrhne a odůvodní metodiku šetření (vhodnou kombinaci forem sběru, obsah, průběh a způsob vyhodnocení) tak, aby vznikl relevantní a obhajitelný obraz zkušenosti občanů napříč klíčovými agendami a kanály. Návrh metodiky podléhá schválení zadavatelem.

5. Výstupy

a) Průběžné výstupy v průběhu projektu (min. měsíční): stručný status report a pracovní materiály (mapy, grafy, průběžná zjištění z mystery a dotazníků).

b) Analytická zpráva: popis zmapovaných procesů, organizační zjištění, dopady legislativy, spolupráce s městskými firmami/příspěvkovkami, výsledky mystery a dotazníků, SWOT.

c) Návrhová zpráva: soubor opatření s prioritami, návrhy IT doporučení, návrhy pro rozhraní s městskými firmami/příspěvkovkami (včetně případného návrhu SLA/RACI dle potřeby), harmonogram a rámcové přínosy.

d) „Měkké cíle“ a „tvrdé cíle“:
- Měkké cíle (kvalitativní zlepšení): srozumitelnost a jednotnost informací, spokojenost občanů, kvalita spolupráce mezi odbory a s městskými firmami, zlepšení kultury služby.
- Tvrdé cíle (kvantitativní zlepšení): zkrácení průběhových dob vybraných procesů, snížení počtu kroků/opakovaných návštěv, snížení provozních nákladů/administrativní zátěže – vždy s výchozím stavem a očekávaným efektem.

e) KARTA VEDOUCÍHO (pro každého vedoucího odboru/útvaru zahrnutého do auditu):
- Popis řízeného úseku (hlavní agendy, činnosti, vazby, klíčová rozhraní vč. městských firem/příspěvkovek),
- Souhrn zjištění (silné/slabé stránky, specifická úzká místa),
- Náměty na zlepšení a optimalizaci včetně priorit, odhadů dopadu a „prvních kroků“.

f) Návrhy na zefektivnění ve smyslu snížení nákladů: přehled konkrétních opatření zaměřených na nákladovou efektivitu (úspory provozních nákladů, redukce

administrativních úkonů, lepší využití kapacit), s uvedením předpokladů a očekávaného dopadu.

g) Závěrečná prezentace pro vedení MěÚ a Radu města (shrnutí klíčových zjištění a navržených kroků).

h) Výstup pro Zastupitelstvo města (prezentační materiál přizpůsobený jednání ZM, srozumitelný přehled opatření a dopadů).

i) Stručný veřejný výstup pro občany (srozumitelné shrnutí zjištění a plánovaných kroků; text/infografika pro web města).

6. Harmonogram a milníky (orientačně; celková doba plnění cca 5 měsíců)

a) Zahájení: kickoff, upřesnění harmonogramu, potvrzení metodik sběru dat a dotazníků, úvodní rozhovory s vedoucími odborů za účelem vysvětlení účelu auditu, očekávání, rozsahu a způsobu spolupráce.

b) Analytika: mapování a rozhovory, mystery a sběr dotazníků, průběžné zprávy.

c) Návrhy: formulace opatření, IT doporučení, návrhy pro rozhraní s městskými firmami/příspěvkovkami, harmonogram a přínosy.

d) Závěr: finální zpráva a prezentace, převzetí.

7. Forma předání

1× tištěně a 1× elektronicky; elektronicky PDF + editovatelná verze (DOCX/XLSX, případně schémata v běžně dostupném formátu). Dokumentace v českém jazyce.

8. Součinnost a ochrana informací

Zadavatel poskytne nezbytné podklady a kontakty; dodavatel bude postupovat tak, aby neomezil výkon veřejné správy. Dodavatel zachová mlčenlivost a bude nakládat s údaji v souladu s právními předpisy.

9. Akceptace a kontrola kvality

Výstupy budou předkládány k připomínkám zadavatele; po vypořádání připomínek budou předány v konečné podobě. Zadavatel je oprávněn požadovat dopraco vání neúplných nebo nejasných částí v přiměřené lhůtě.

10. Řízení změn

Změny rozsahu plnění oproti této specifikaci jsou možné pouze na základě písemně odsouhlasené změny (důvod, dopad na termín a cenu).

SEBEHODNOTÍCÍ TABULKA UCHAZEČE

Uchazeč vyplní ANO/NE a doplní odkaz na část nabídky. Sloupec „počet bodů" je vyplněný zadavatelem.

Požadované činnosti	počet bodů za splnění	ANO	NE
2. Analytická část	---	---	---
a) Mapování procesů s popisem průběhu, rolí a vazeb.	1		
b) Organizační struktura a řízení: úrovně řízení, rozdělení pravomocí a odpovědností, …	1		
c) Legislativní a kompetenční dopady: promítnutí aktuálních změn do procesů a organizace …	1		
d) Spolupráce a komunikace s městskými firmami a příspěvkovými organizacemi: analýza …	1		
e) Mystery consulting a klientské dotazníky: • scénáře mystery pro osobní, telefonický …	1		
f) Rozhovory s vedením, vedoucími odborů a vybranými řadovými zaměstnanci.	1		
g) SWOT analýza hlavních zjištění.	1		
3. Návrhová část	---	---	---
a) Opatření k optimalizaci: zjednodušení a standardizace postupů, odstranění duplicit, …	2		
b) Doporučení v oblasti IT: návrhy na digitalizaci/automatizaci, workflow/DMS a …	1		
c) Optimalizace rozhraní MěÚ ↔ městské firmy/příspěvkové organizace: s ohledem na jejich …	1		
d) Prioritizace a harmonogram: rozdělení na rychle realizovatelná opatření a …	1		
e) Odhad přínosů: rámcové vyjádření přínosů s uvedením předpokladů.	1		
4. Klientské (občanské) dotazníky	1		
5. Výstupy			
a) Průběžné výstupy v průběhu projektu: stručný status report a pracovní materiály.	1		
b) Analytická zpráva: popis zmapovaných procesů, organizační zjištění, dopady …	1		
c) Návrhová zpráva: soubor opatření s prioritami, návrhy IT doporučení, návrhy pro …	2		
d) „Měkké cíle" a „tvrdé cíle": • Měkké cíle: srozumitelnost a jednotnost informací, …	1		
e) KARTA VEDOUCÍHO: • Popis řízeného úseku, • Souhrn zjištění, • Náměty na zlepšení …	2		
f) Návrhy na zefektivnění ve smyslu snížení nákladů: přehled konkrétních opatření …	2		

g) Závěrečná prezentace pro vedení MěÚ a Radu města.	1		
h) Výstup pro Zastupitelstvo města.	1		
i) Stručný veřejný výstup pro občany.	1		

V ..... dne .....

.....
jméno a funkce oprávněné osoby uchazeče
razítko (je-li přiděleno)