



Obec
Červená Voda

Obec Červená Voda

561 61 Červená Voda čp. 268

Schváleno radou obce dne: 20.02.2023

Verze: 1.0 (2023)

Vnitřní směrnice o inovacích a interních zlepšeních č. 1/2023

Čl. I.

Definice pojmů

Inovace je nová služba nebo nově vytvořená věc v rámci obce pro občany nebo firmy viditelná v rámci kontaktu s úřadem nebo obcí v souladu se strategickým plánem obce.

Typickým příkladem takové inovativní služby je digitální mapa s vyznačenými stavebními pozemky či směnami, digitální rozhlas, interaktivní zpravodaj na webu, participativní rozpočet nebo občanské fórum pro diskuzi změn v rámci obce.

Zlepšovák, interní zlepšování je interní vylepšení týkající se fungování vnitřních procesů a služeb, interní spolupráce, výměny dokumentů apod., které vede k vyšší efektivitě jednotlivců a oddělení, lepšímu sdílení a spolupráci, menší chybovosti, či předchází zapomínání.

Typickým příkladem interního zlepšení jsou kroky typu elektronický oběh dokumentů, sdílené kalendáře, nástěnka termínů projektů, rezervace místností a vozidel apod.

Čl. II.

Jak řešíme inovace služeb

Vstupy:

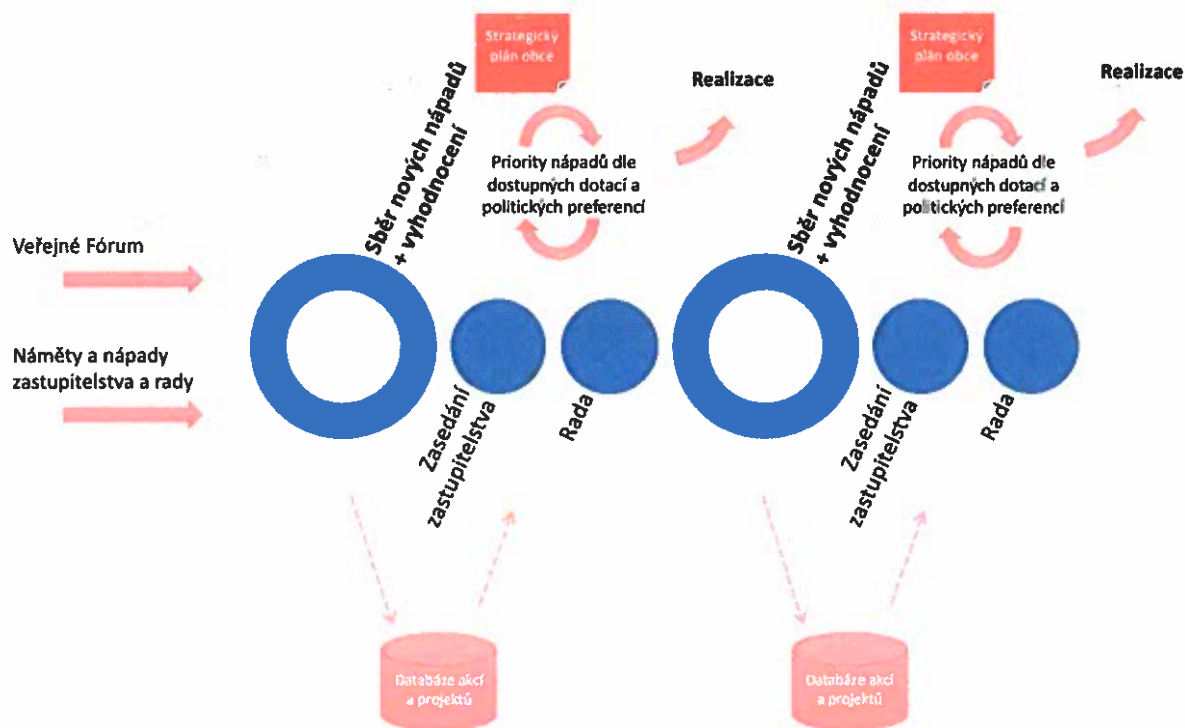
- občanské fórum,
- starosta,
- zastupitelstvo

Prioritizace a klíčové body procesu:

- Nápady jsou uloženy v databázi akcí a projektů
- Průběžně jsou odbavovány dle vypsaných dotačních titulů a preferencí vedení
- Probíhá zpětná kontrola vůči strategickému plánu obce



Popis procesu:



Čl. III

Jak řešíme interní zlepšování

Nástroje pro identifikaci příležitostí ke zlepšení:

- **Retrospektiva** - slouží pro zastavení se a diskuze nad tématy možných zlepšení v kontextu týmu nebo úřadu jako celku
- **Safari službou** - jde o nástroj který umožní mapování oblastí ke zlepšení u existujících služeb, prostor a orientace v nich (fyzických typu budova úřadu nebo i digitálních typu web)

Formát retrospektivy

V určitých pravidelných intervalech se v rámci úřadu ptáme následující otázky:

- Co nám funguje a můžeme rozšířit i jinam?
 - jak konkrétně?
- Co nám nefunguje nebo vyžaduje zlepšení?
 - akce, jak konkrétně toho dosáhneme
 - kdo je vlastníkem těchto úkolů

Kontrola stavu dohodnutých akcí probíhá následovně:

- V rámci pravidelných sdílení napříč odděleními (společná snídaně)
 - Jednou měsíčně poslední čtvrtek v měsíci v 8h ráno
- V rámci oddělení během pravidelných schůzí s vedoucím - 10 min rychlá kontrola

Minimálně 1x za kvartál organizujeme výjezd na 2-3h, kde proběhne následující:

- Kontrola akcí z posledních zlepšení
- Retrospektiva za uplynulé období
 - Diskuze nad inovacemi a náměty
 - Výběr top témat
 - Konkrétní akce na jejich realizaci

Forma šablony retrospektivy:

Co nám funguje:	Můžeme rozšířit dál? Jak konkrétně?	Vlastník a termín
Co nefunguje nebo vyžaduje zlepšení?	Jak konkrétně (akce)?	Vlastník a termín

Safari službou

Pro identifikaci možností ke zlepšení lze využít nástroj Safari službou, který umožňuje zmapovat budovu nebo poskytované služby okem občana, firmy (levý sloupec šablony) a k získaným pozorováním si vyjasnit naši představu a akce na vylepšení (pravý sloupec šablony):

Odpovědi zákazníka

Komentáře vlastníka

- Jak se o nás zákazník dozvěděl?
- Co vidíte jako první?
- Jaké informace dostáváte?
- První kontakt se službou, webem, aplikací nebo s obsluhou?
- Vaše pocity (zájem, nezájem? - zjišťuje se potřeba nebo vám vnucují existující produkt?)
- Jak na vás působí design služby a/nebo prostory?
- Celkový přístup k informacím (viditelnost, resp. ochota personálu informace poskytnout)
- Jak proběhla platba? Bylo více možností?
- Celkový dojem a hodnocení (naplněná potřeba, srozumitelnost, jednoduchost, pocity)

Jak chceme aby se dozvěděl?
Jaké kanály využíváme?

Co má zákazník vidět jako první?

Co chcete sdělit (informace, pocity)?
Jaký je váš záměr?

Jaký dojem chcete vytvořit?

Chcete službou, webem, aplikací nebo prostorem vytvořit nějaký specifický dojem?


Chcete informace poskytovat postupně?

Jaký celkový dojem chcete navodit? *Nejllepší cena, kvalita, profesionalita nebo exkluzivita?*

Tato směrnice nabývá účinnosti dne 20. 02. 2023 schválením radou pod číslem usnesení 40

V Červené Vodě dne 23.02.2023




Ing. Petr Mareš, Ph.D.
Starosta obce