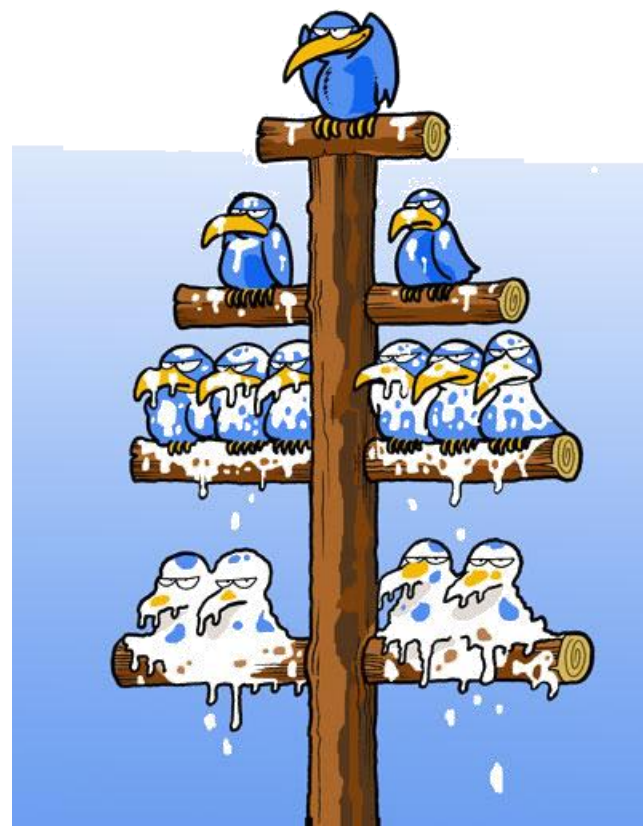




Organizacija lokalne uprave Tešanj





MSOT obuhvata

■ Tehnološke promjene

- Promjene u alatima: digitalni umjesto pisani zapis, analiza umjesto statistika, poboljšanje procedura umjesto otklanjanja pojedinačnih propusta

■ Strukturalne promjene

- Organizaciju prilagoditi i kapacitirati novim zahtjevima
- Promjena organizacijske kulture, normi i vrijednosti

■ Promjene uposlenih

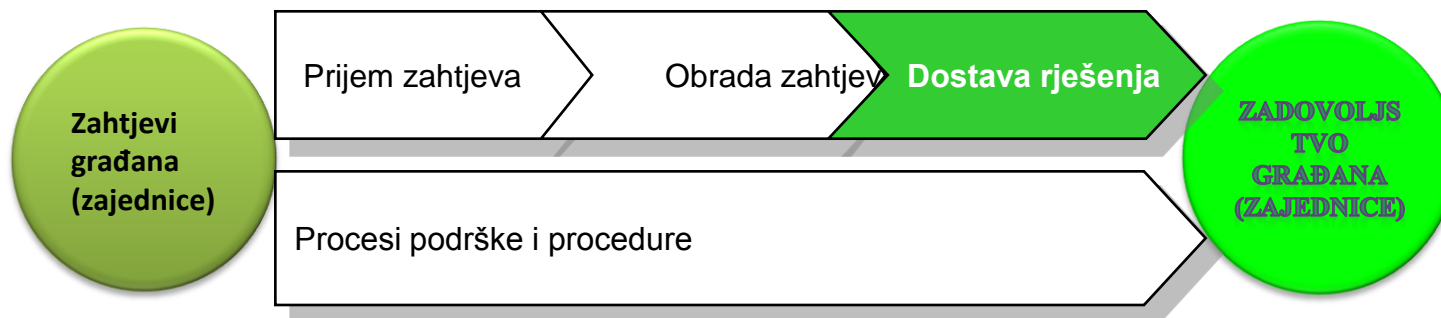
- Razvoj ljudskih resursa umjesto kadrovske statistike
- Promjene u vrijednostima, vještinama i stavovima svakog uposlenog

■ Promjene usluga

- Novi zahtjevi traže nove procedure i rješenja
- Decentralizirana uprava



Osnovni principi MSOT







Performansa

Performansa = efektivnost + efikasnost

Efektivnost

-  Ulaz: očekivanja korisnika usluga
-  Izlaz: zadovoljstvo korisnika usluga



Efikasnost

-  Ulaz: napor uposlenika
-  Izlaz: Koristan rad uposlenika



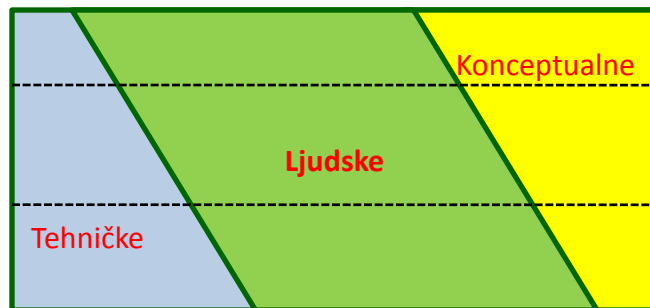
Kontekst

Okolnosti (činjenice i uslovi) koje:

-  Formiraju okvir djelovanja
-  Dopuštaju uticaj na izlaz



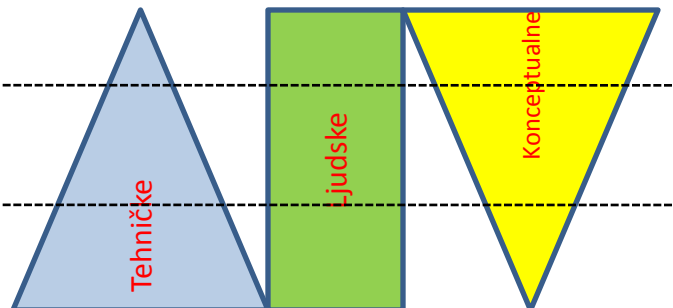
Organizacija



ON i pomoćnici

pomoćnici

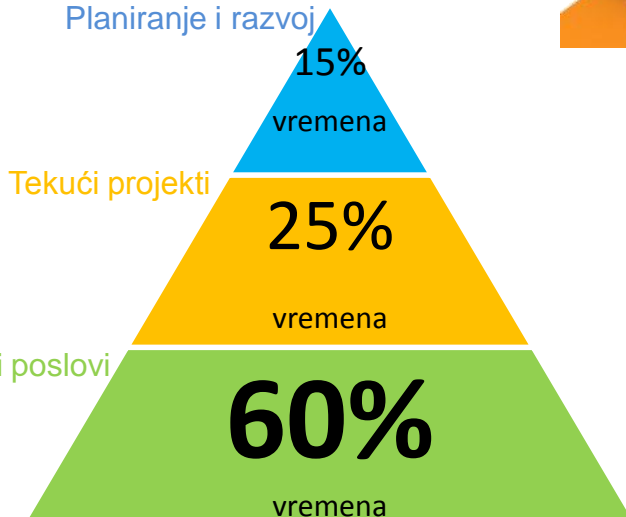
Službenici i namještenici



rad	Planiranje i razvoj	Tekući projekti	Rutinski poslovi
sati	1,2	2	4,8
total	1,2	3,2	8
godina	300	800	2000



Planiranje i razvoj



	VISOK	HITNO	NIZAK
VAŽNO	1. Hitno i važno URADI ODMAH!	2. Važno ali nije hitno PLANIRAJ KADA URADITI!	
	4. Hitno i nije važno DELEGIRAJ NEKOME!	3. Nije hitno niti važno ZANEMARI!	
	NIZAK		



Ocjena zadovoljstva korisnika usluga 2009

Srednja vrijednost			
	OČEKIVANJE	OCJENA STANJA	% zadovoljstva
Gradani	5,9	4,4	62,86%
Institucije	5,9	4,6	65,71%
Menadžment	6	4,2	60%
Uposleni	6,4	4,7	67,14%
	6,1	4,5	63,93%



Ocjena zadovoljstva korisnika usluga 2010

Srednja vrijednost			
	OČEKIVANJE	ZADOVOLJSTVO	% zadovoljstva
Gradani	5,91	4,76	67,98%
Institucije	5,66	4,07	58,14%
Menadžment	6,33	5,20	74,35%
Uposleni	6,51	5,45	77,92%
	6,10	4,87	69,60%

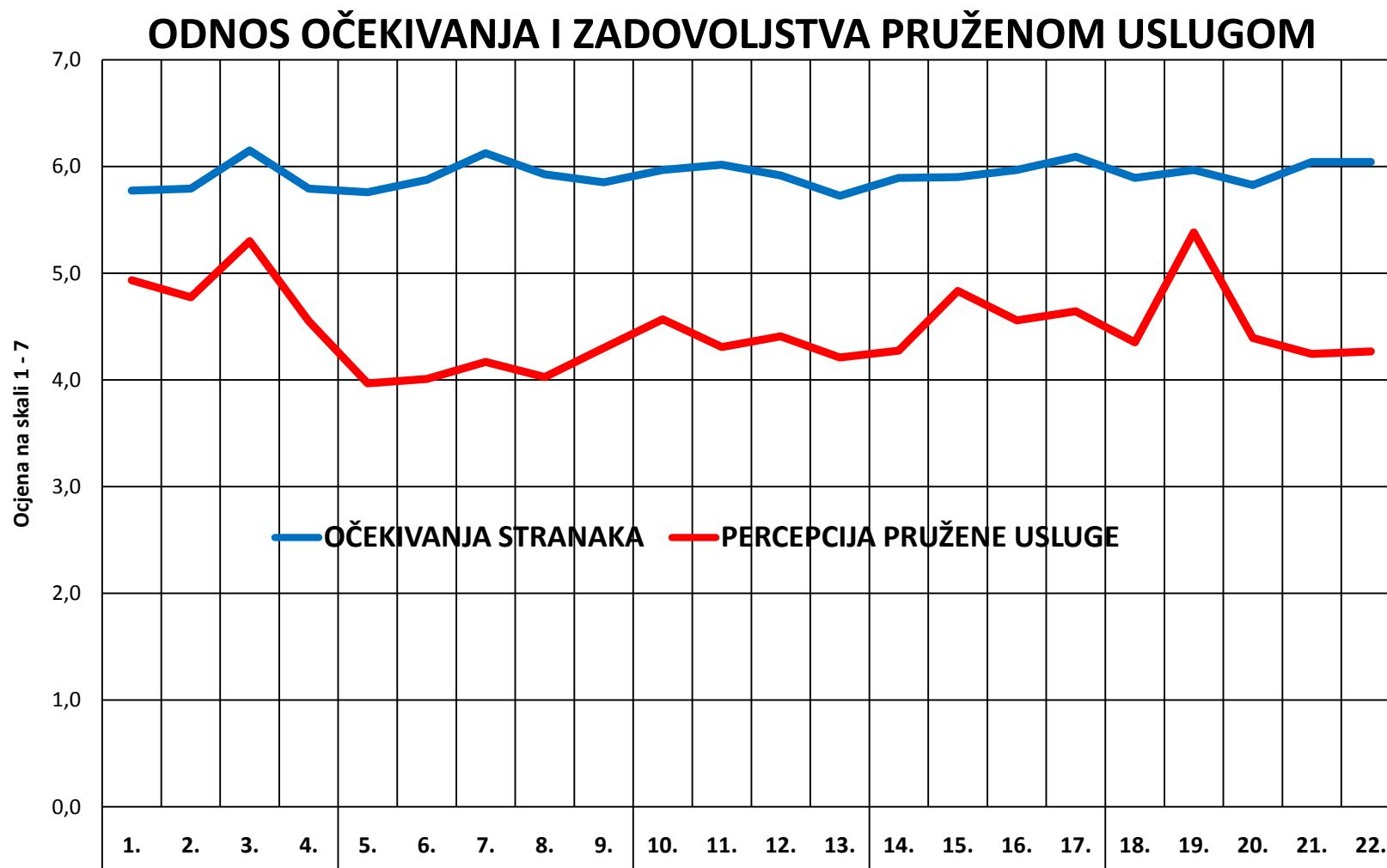


Ocjena zadovoljstva – Poslovni svijet

	2009	2010	2011
OPIPLJIVOST	72,14%	60,83%	71,81%
ODGOVORNOST	59,81%	54,86%	69,97%
POUZDANOST	62,86%	58,33%	70,97%
SIGURNOST	65,48%	59,29%	75,00%
EMPATIJA	66,00%	58,19%	70,52%

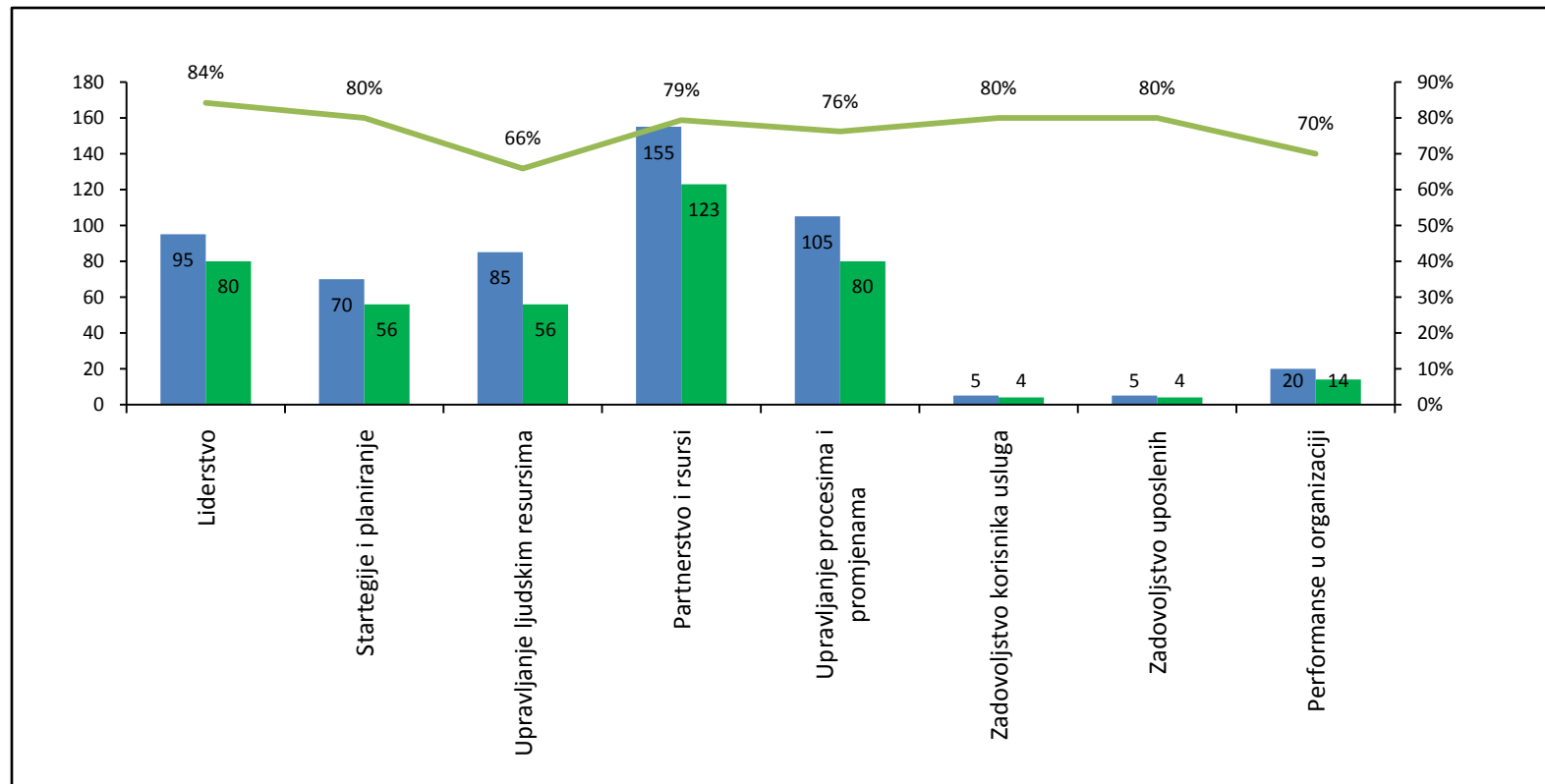


Ocjena zadovoljstva korisnika usluga



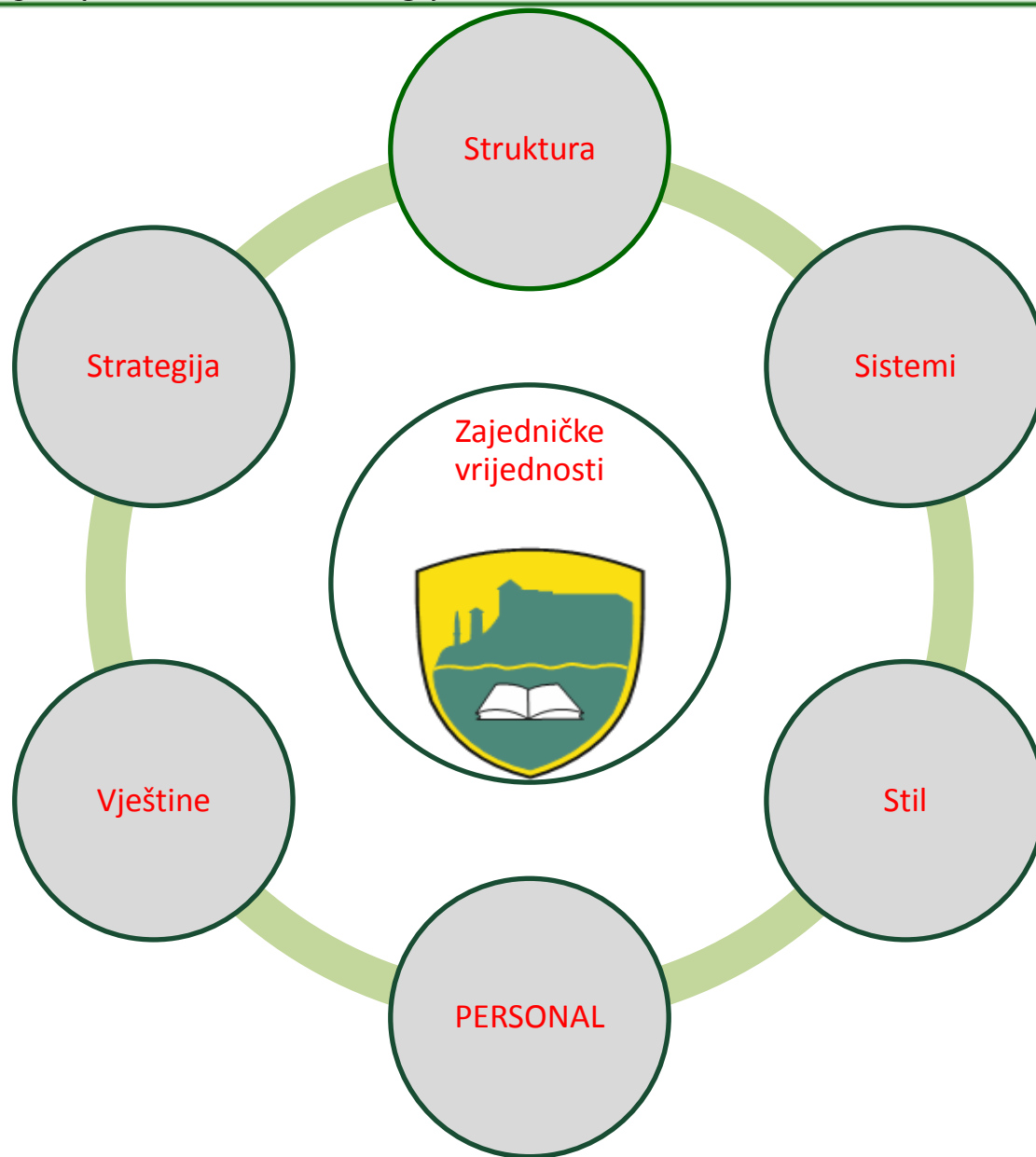


Samoocjenjivanje



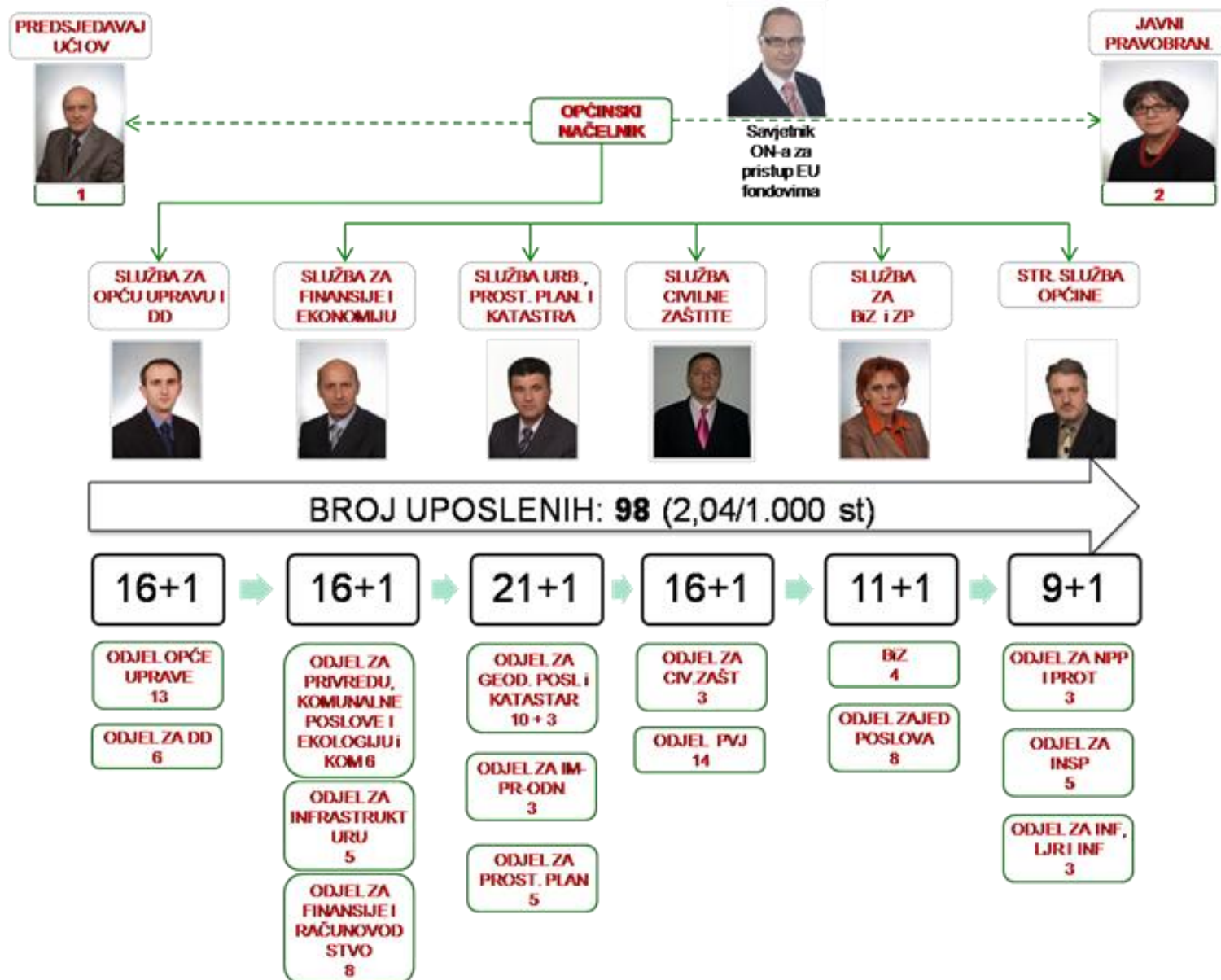


Organizacija (7s – McKinsey)





Struktura





Strategija

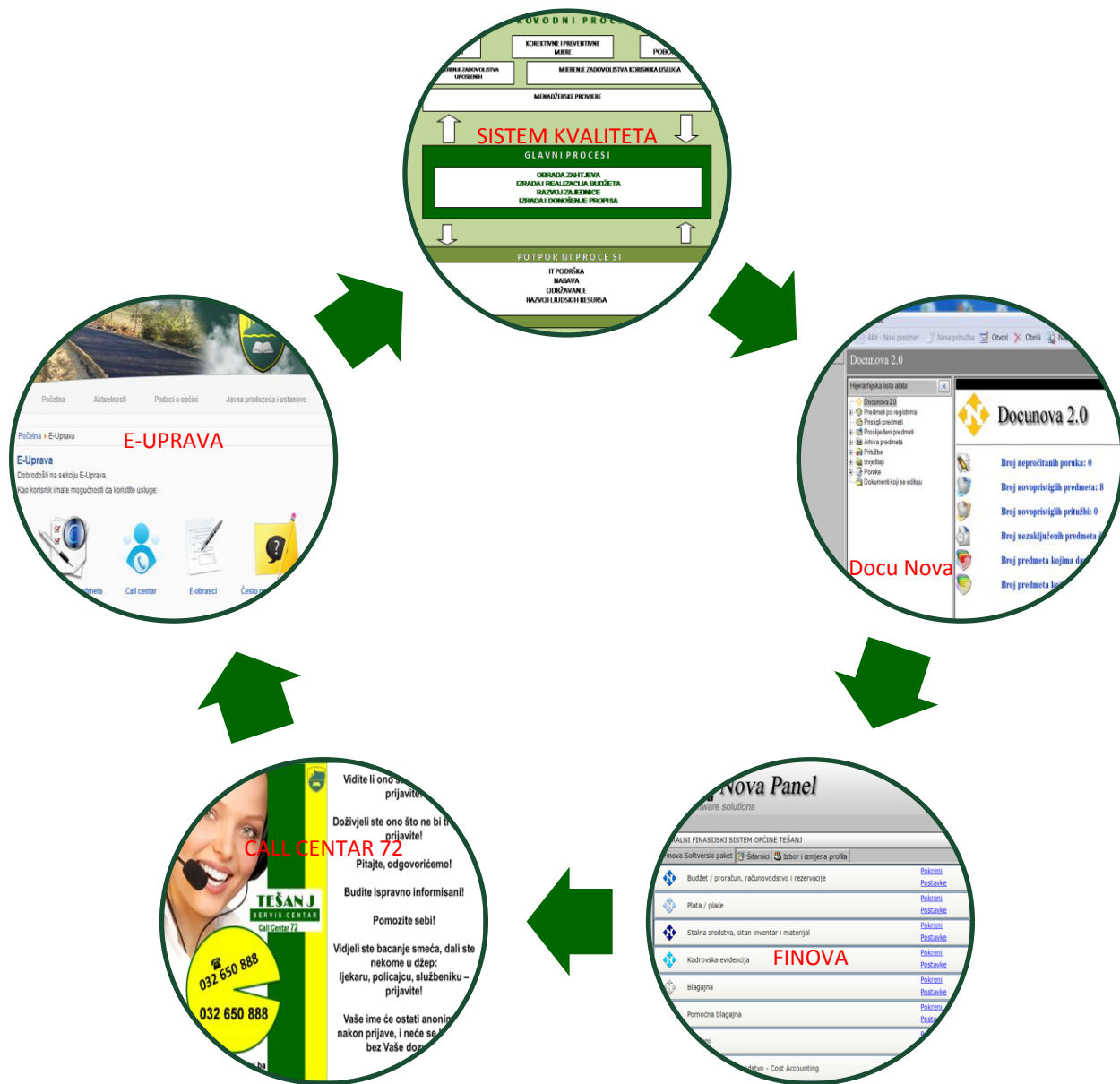
Strategije

Strategija za dostizanje Vizije
 Strategija razvoja
 Strategija za podršku mladim
 Startegija saradnje sa NVO





Sistemi



E-UPRAVA

Početna Aktivnosti Podaci o općini Javna preduzeća i ustanove

Početna » E-Uprava

E-Uprava
Dobrodošli na sekciju E-Uprava.
Kao korisnik imate mogućnost da koristite uslugu:

Uprava Call centar E-obrasci Često postavljana pitanja

SISTEM KVALITETA

GLAVNI PROCESI

OTKRIĆE IZDAVAČA
IZDAVAČ I REALIZACIJA IZDAVAČA
PROJEKCIJA IZDAVAČA
IZDAVAČ I DONOSIŠE IZDAVAČA
IZDAVAČ I DONOSIŠE IZDAVAČA

POTPORNI PROCESI

IT PODRŠKA
NADZOR I ODRŽAVANJE
RAZVOJ Ljudskih RESURSA

Docu Nova 2.0

Hijerarhijska lista alata

- DocuNova 2.0
 - Predmeti po registru
 - Postupci predmeta
 - Arhiva predmeta
 - Priloge
 - Poruke
 - Dokumenti koji se odlikuju

Broj aprobitiranih poruka: 0
Broj novopristiglih predmeta: 8
Broj novopristiglih prilozi: 0
Broj nezavršanih predmeta
Broj predmeta kojima da
Broj predmeta ko

CALL CENTAR 72

Vidite li ono što vam treba? Prijavite se!

Doživjeli ste ono što ne bi trebalo? Prijavite se!

Pitajte, odgovorićemo!

Budite ispravno informisani!

Pomozite sebi!

Vidjeli ste bacanje smeća, dali ste nekomu u džep: Ijekar, policajcu, službeniku – prijavite!

Vaše ime će ostati anonimno nakon prijave, i neće se pojaviti bez Vaše dozvole.

TEŠANJ
SERVIS CENTAR
Call Center 72

032 650 888
032 650 888

FINOVA Panel

FINANCIJSKI SISTEM OPĆINE TEŠANJ

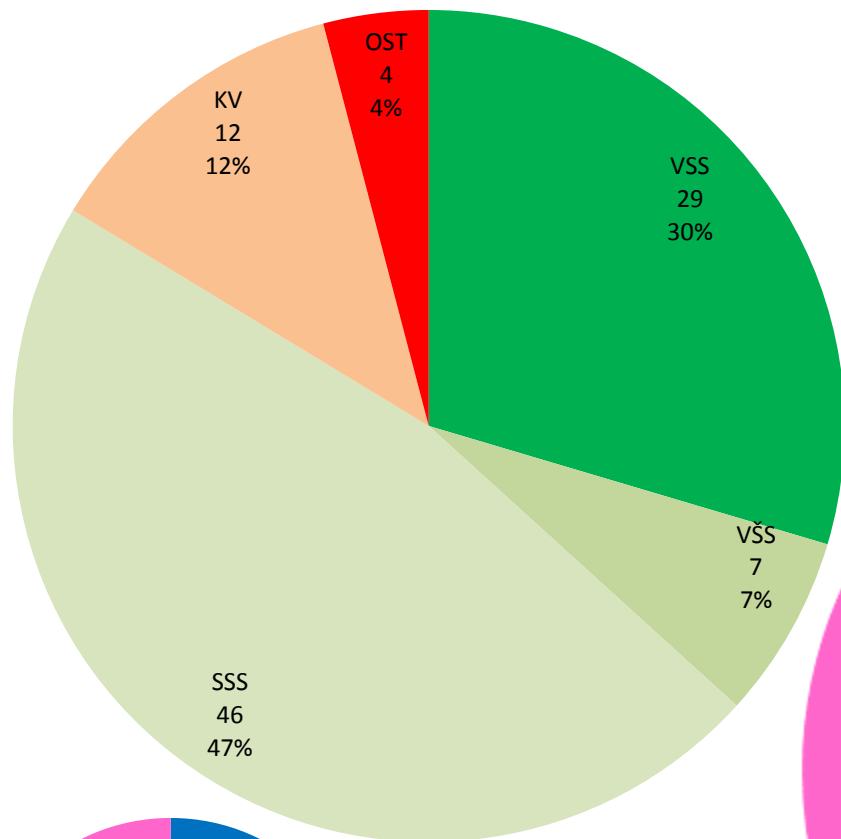
Novi Softverski paket | Sitemio | Izbor i izmjena profila

Budžet / proračun, računovodstvo i rezervacije	Pokreni
Plata / plaće	Pokreni
Stalna sredstva, sitan inventar i materijal	Pokreni
Kadrovska evidencija	Pokreni
Blagajna	Pokreni
Pomoćna blagajna	Pokreni

FINOVA

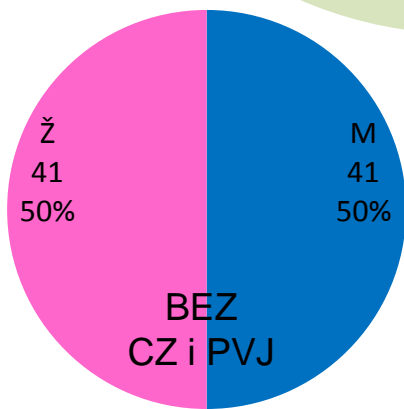
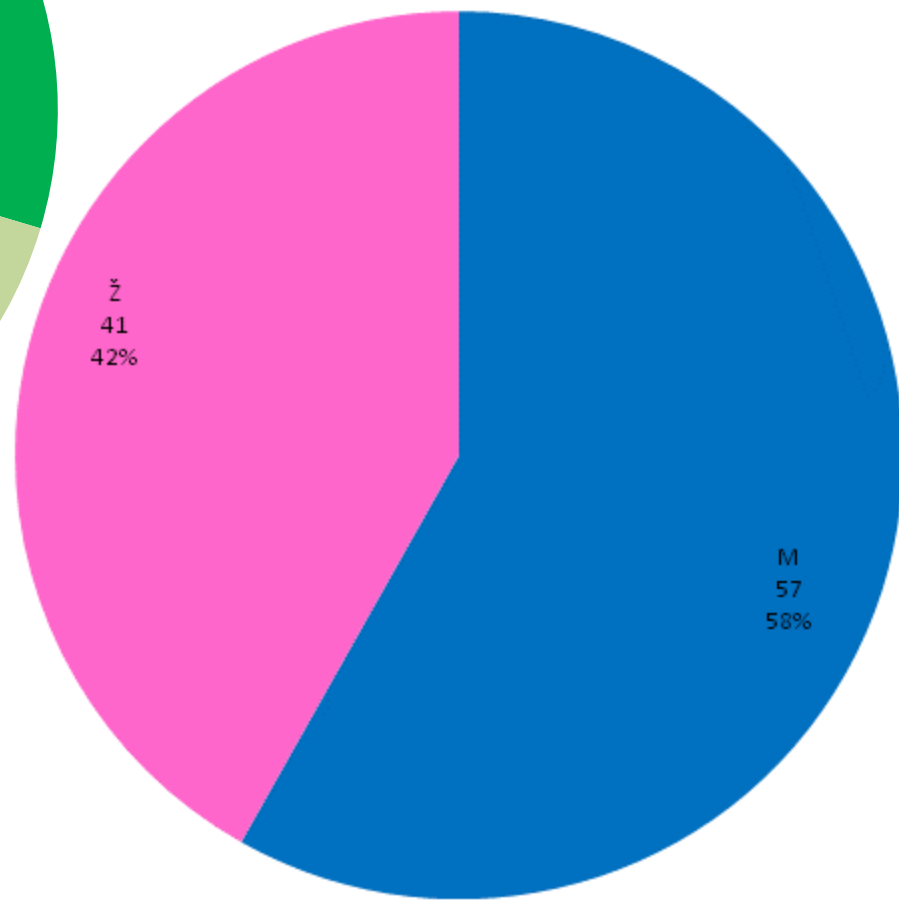


Personal



Vještine:

- ☹️
- 😊
- 💡





Stil (MT)





Vještine

Timski rad

Donošenje odluka

Reporting

Monitoring

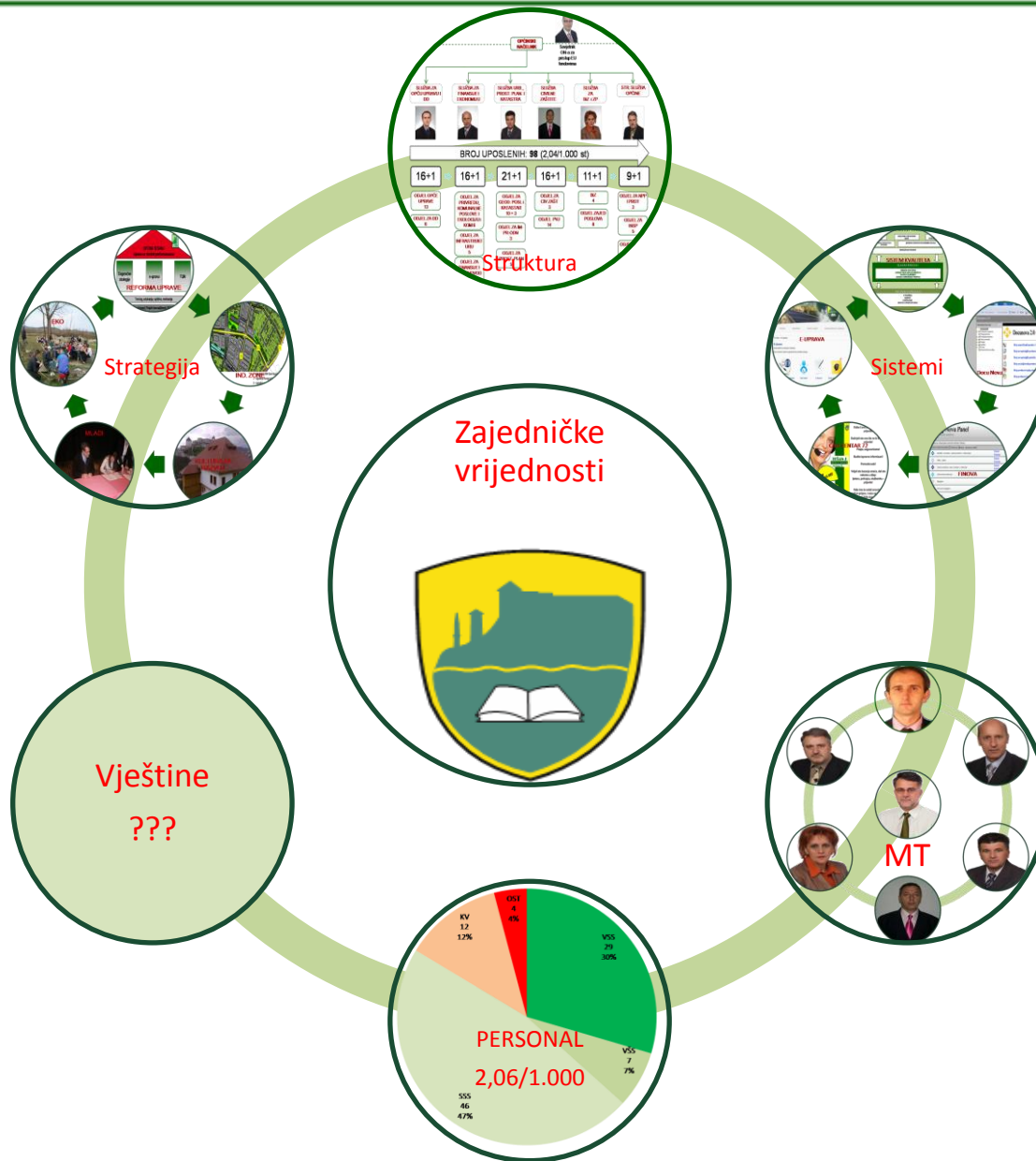
Vođenje projekata

Neposredne usluge

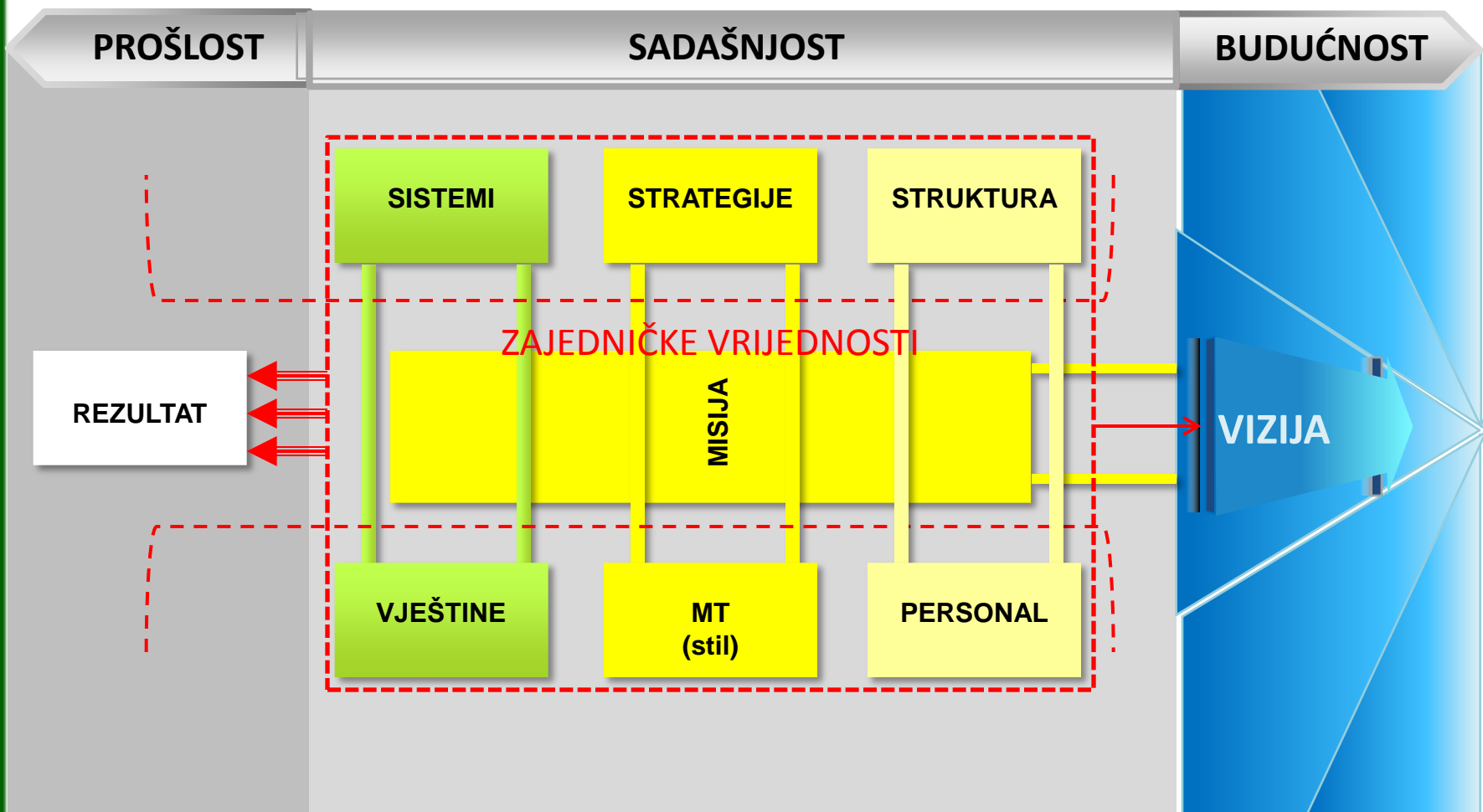
Odnos prema strankama



Organizacija (7s – McKinsey)

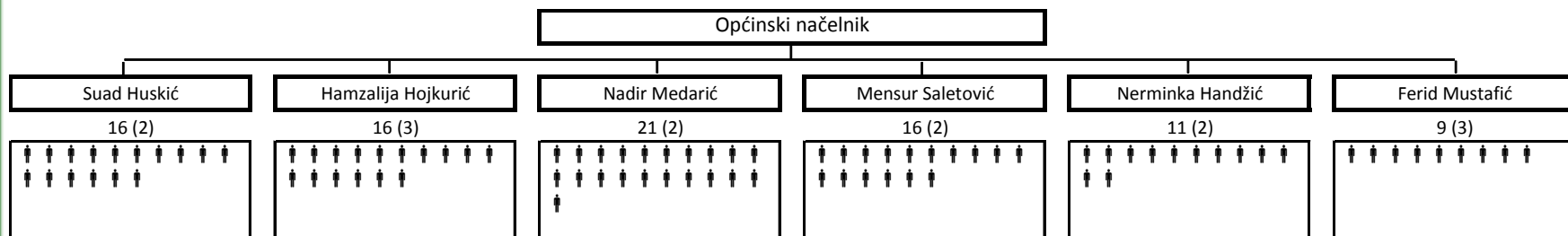


Organizacija





Strukture 2010/2011





Organizacija

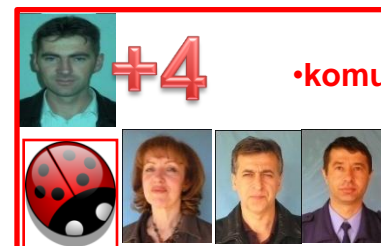




Služba 03: D.D., komunalni poslovi i ekologija

Odjeli:

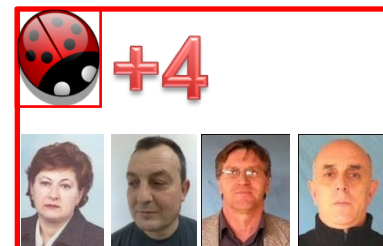
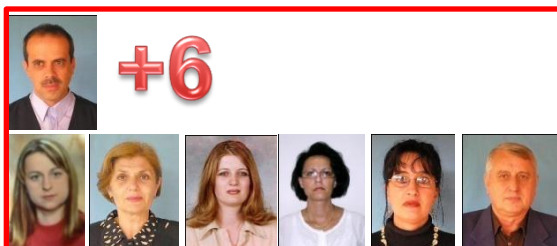
- društvene djelatnosti (4),
- stručni odjel Općine(6)
- komunalni poslovi i ekologija (5).



Služba 04: Finansije, privreda i inspekcije

Odjeli:

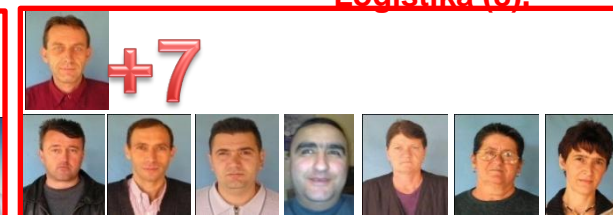
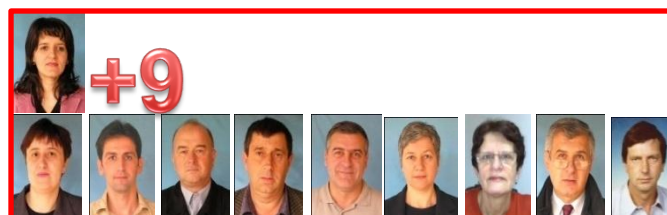
- finansije(7),
- privreda (4)
- inspekcije (5).



Služba 08: Boračko-invalidska zaštita

Odjeli:

- Boračko-invalidska zaštita(4),
- Pisarnica (3)
- Šalter sala (10)
- Logistika (8).





Organizacija

