

Závěrečná zpráva z řešení soutěžícího o získání:

- **resortní ceny MV za kvalitu v územní veřejné správě
"Organizace dobré veřejné služby za rok 2012"**

1. Stručný název řešení

Výsledek implementace modelu CAF

2. Autor zprávy (celé jméno včetně titulů, funkce, organizace, kontaktní údaje)

Ing. Bc. Vladimír Vyplělík, tajemník Městského úřadu Hranice
Město Hranice, Pernštejnské nám. 1
Tel. 581828191

Ing. Vladimír Zemek, vedoucí týmu CAF
Město Hranice, Pernštejnské nám. 1
Tel. 581828370

3. Stručný popis organizace (nebo organizací) kde bylo řešení aplikováno

Město Hranice
Městský úřad Hranice
Model CAF pomohla zavést Česká společnost pro jakost.

4. Popis řešení

Souhrn:

Podstatou řešení je sebehodnocení a z toho vycházející kontinuální zlepšování organizace.

Důvod a cíle:

Cílem je prokázat zlepšování výkonnosti organizace .
K změření dosažení cíle jsme využily vyhodnocení jednotlivých kritérií za roky 2010 a 2011.

Implementace:

Výchozí stav

V roce 2004 byl Městský úřad Hranice certifikován dle normy ISO 9001:2000. Certifikát vydán dne 13.12.2004. Zavedení systému managementu jakosti je založeno na systematické identifikaci a řízení mnoha vzájemně souvisejících a vzájemně působících procesů s cílem vytvořit takový management v organizaci, který povede ke zlepšování výkonnosti organizace.

Tento systém současně přináší sebehodnocení dané systémem interních auditů jakosti a následných opatření. Tyto audity provádějí zaměstnanci Městského úřadu Hranice – interní auditoři jakosti.

Zavedení systému managementu jakosti dle normy ISO 9001:2000 a z něho vyplývající systém sebehodnocení a kontinuálního zlepšování jsme však považovali pouze za jeden ze základních předpokladů ke zlepšení činnosti Městského úřadu Hranice. V době kdy jsme se rozhodovali o jeho zavedení (březen 2003) nerealizovaly se ještě projekty Ministerstva vnitra ČR – Benchmarking ve veřejné správě a CAF. Z těchto důvodů jsme se rozhodli přihlásit orgán města Hranic – Městský úřad Hranice do projektu CAF – Společný hodnotící rámec.

Komplexní sebehodnocení dle předem stanovené metodiky považujeme za metodu řízení jakosti urychlující další postup zlepšování organizace. Cílem bylo provedení sebehodnocení dle metodiky CAF, stanovení silných a slabých stránek Městského úřadu Hranice a na jejich základě zpracování Akčního plánu MěÚ Hranice.

Stav po hodnocení k 15. 03. 2011

V souladu s metodikou byl sestaven hodnotící tým v počtu 11 členů a to ze všech úrovní řízení (referenti, vedoucí oddělení, vedoucí odborů a tajemník). Vedoucím týmu se stal Ing. Vladimír Zemek, vedoucí finančního odboru. Snahou bylo pokrýt veškeré oblasti činnosti úřadu. Průběh a výsledky hodnocení jsou dostatečně popsány v "Hodnotící zprávě MěÚ Hranice".

CELKOVÉ HODNOCENÍ DLE JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ :

KRITÉRIUM	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Hodnota	60	60	70	67	75	60	70	60	60

Městský úřad Hranice při implementaci metody CAF získal ve výsledném hodnocení **64 bodů**. Městský úřad Hranice dosáhl v prvních pěti kritériích, ve kterých se hodnotily vstupní možnosti, předpoklady a zdroje úřadu, vyššího bodového hodnocení než v případě kritérií 6-9, ve kterých se hodnotily konkrétní výsledky, kterých městský úřad ve sledovaných oblastech dosahuje. Při bodovém hodnocení se vycházelo z rozdílné metodiky hodnocení předpokladů a výsledků.

Úřad jako jedno z prvních měst v republice úspěšně absolvoval certifikaci systému managementu jakosti ISO 9001, což mu výrazně pomohlo i při hodnocení v řadě kritérií, zejména v hodnocení vstupních možností, předpokladů a zdrojů úřadu, ale také v kritériu 9 - klíčové výsledky výkonnosti.

Z hodnocení vyplynulo, že silnou stránkou MěÚ Hranice je zavedení a certifikace systému managementu jakosti dle normy ISO 9001/2000. Zapojení do iniciativy BI 2005.

Za slabé stránky byly považovány nedostatečné zpracování měřených výsledků. Na základě tohoto hodnocení byl zpracován Plán zlepšování MěÚ Hranice č. 5.

Stav po hodnocení k 22. 10. 2012

Na základě poznatků z předchozího sebehodnocení byl hodnotící tým upraven na 9 členů a to ze všech úrovní řízení (referenti, vedoucí oddělení, vedoucí odborů a tajemník). Vedoucím týmu byl opět Ing. Vladimír Zemek, vedoucí finančního odboru. Snahou bylo pokrýt veškeré oblasti činnosti úřadu. Průběh a výsledky hodnocení jsou popsány v "Hodnotící zprávě MěÚ Hranice" z 22.10.2012.

CELKOVÉ HODNOCENÍ DLE JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ :

KRITÉRIUM	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Hodnota	62,5	65	73,3	70	76,6	62,5	75	65	60

Městský úřad Hranice při implementaci metody CAF získal ve výsledném hodnocení 67 bodů. I při tomto hodnocení jsou předpokladová kritéria hodnocena výše než výsledková kritéria 6 – 9.

V hodnocení se potvrdilo, že silnou stránkou MěÚ Hranice je zavedení a certifikace systému managementu jakosti dle normy ISO 9001/2000.

Podařilo se nám také odstranit některé slabé stránky z předchozího sebehodnocení. Přestože proti roku 2011 došlo k rozšíření měřených ukazatelů, považujeme i nadále za slabou stránku zpracování měřených výsledků.,

Na základě tohoto hodnocení byl zpracován Plán zlepšování č. 6 MěÚ Hranice , ze dne 22. 10. 2012, který vychází i z výsledků předchozího plánu zlepšování.

5. Nejvýznamnější výsledky řešení

CELKOVÉ HODNOCENÍ DLE JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ – 1 SEBEHODNOCENÍ:

KRITÉRIUM	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Hodnota	60	60	70	67	75	60	70	60	60

Výsledné hodnocení za všech devět kritérií - 64 **bodů**.

CELKOVÉ HODNOCENÍ DLE JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ – 2. SEBEHODNOCENÍ:

KRITÉRIUM	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Hodnota	62,5	65	73,3	70	76,6	62,5	75	65	60

Výsledné hodnocení za všech devět kritérií - 67 **bodů**.

Plnění akčního plánu bylo vyhodnoceno . Úkoly jsou plněny v určených termínech. Stav rozpracovanosti dlouhodobých úkolů odpovídá konečnému termínu a nevykazuje prodloužení.

6. Inovativnost a přenositelnost dobré praxe

Podařilo se nám v určitém stupni propojit různé metody vedoucí ke zvyšování kvality a výkonnosti ve veřejné správě. Dokladem je Zpráva o činnosti MěÚ.

7. Přílohy

1 x Hodnotící zpráva modulu CAF č.6, ze dne 22.10.2012, včetně příloh:
Příloha č. 1 – Výsledky dotazníkového šetření spokojenosti zaměstnanců
Příloha č. 2 – Závěrečná zpráva o činnosti MěÚ za rok 2011
Příloha č. 3 – Analýza profilu úřadu
Příloha č. 4 – 6. Plán zlepšování 2012

datum: 24.10.2012

podpis: Ing.Bc. Vladimír Vyplělík

Ing.Vladimír Zemek