

**Ceny Ministerstva vnitra za kvalitu a inovaci ve veřejné správě
ročník 2011**

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA Z ŘEŠENÍ

- ☐ **bronzového stupně ceny**
☒ **stříbrného stupně ceny**
☐ **inovace**

(zatrhněte cenu, o jakou soutěžíte)

1. Název řešení: Zavedení systému managementu kvality a získání certifikátu dle normy ČSN EN ISO řady 9001 v tříletém období (tj. úspěšná recertifikace s vydáním nového certifikátu)

2. Autor zprávy:

Jméno: Dana Hlavinková JUDr.

Funkce: vedoucí odboru kanceláře starosty

3. Organizace: Město Hranice, Pernštejnské nám.1 , 753 37 Hranice 1, IČ: 00301311

Telefon: 733199902, 581828198

E-mail: dana.hlavinkova@mesto-hranice.cz

4. Organizace, kde bylo řešení aplikováno: Městský úřad Hranice, orgán Města Hranic, Pernštejnské nám.1, 753 37 Hranice 1, IČ: 00301311

5. Popis řešení

4.1 Podstata řešení:

Na základě recertifikačního auditu vydání certifikátu shody systému managementu kvality s požadavky ISO 9001:2008

4. 2 Důvod a cíle řešení (včetně doložení jejich měřitelnosti):

Udržení certifikátu shody systému managementu kvality s požadavky ISO 9001:2008, viz. přiložený certifikát, naplnění požadavku předchozích dozorových auditů

4.3 Implementace řešení:

- zainteresované strany- zaměstnanci města, vrcholové vedení
- odpovědnost za řešení – představitel vedení pro kvalitu a manager kvality
- podpora řešení ze strany vedení – vyjádřena ve všech strategických dokumentech QMS
- podpora řešení ze strany zaměstnanců- vyjádřena důsledným uplatňováním požadavků QMS, součinnost, potvrzena ve Zprávě z auditu certifikačního orgánu

- překážky – časová náročnost
- úspěchy – získání certifikátu

6. Výsledky řešení

- Jaké byly hlavní výsledky (uvést pokud možno kvalitativní i kvantitativní ukazatele)?- viz Zpráva z auditu
- Jaké nástroje pro jejich měření jste použili a jak hodnověrné jsou důkazy?- viz Zpráva z auditu
- Vyskytly se nějaké specifické faktory, které mohly ovlivnit úspěch tohoto řešení?- ne
- Projevil se nějaký vedlejší negativní či pozitivní účinek? – žádný negativní, pozitivní účinek je synergie se stávajícími metodami kvality, tj. CAF a BI, pozitivní vnímání 3.stranou (zejména odbornou veřejností)

7. Inovativnost a přenositelnost dobré praxe¹

- V čem spočívá inovativnost tohoto řešení? Jak se liší od jiných či podobných aplikací/přístupů?
- Může být/bylo již toto řešení přeneseno/aplikováno v jiné organizaci či sektoru? Pokud ano, které jeho základní prvky? Nebo jste v tomto případě sami využili dobrou praxi od jiných organizací?
- Jaké nejdůležitější poznatky/zkušenosti jste při realizaci řešení získali?
- Jaké je Vaše doporučení pro ty, kteří se zajímají o implementaci tohoto řešení ve své organizaci?
- Souhlasíte s prezentací Vašeho řešení na nadcházející Národní konferenci kvality ve veřejné správě a v časopise Veřejná správa jakožto s prezentací dobré praxe?

8. Přílohy

Certifikát
Zpráva z auditu

¹ Vyplní pouze uchazeč o cenu MV za inovaci ve veřejné správě

Datum:14.7.2011

Podpis:

Pozn.: V případě ceny udílené za implementaci modelu CAF musí být přílohou závěrečné zprávy sebehodnotící zpráva CAF a na ni navazující akční plán zlepšování, případně vyhodnocení plnění předchozího akčního plánu zlepšování. Sebehodnotící zpráva musí obsahovat popis naplnění minimálních kritérií pro udělení daného stupně Ceny MV za model CAF.

Pokud jsou výše uvedené informace součástí sebehodnotící zprávy, lze na ně pouze odkázat.