

Čj.: TAJ/15271/2011/Pik

Počet listů dokumentu: 29

Spisový znak: 53 2

PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY STATUTÁRNÍHO MĚSTA DĚČÍN



MAGISTRÁT MĚSTA DĚČÍN

Schváleno tajemníkem magistrátu Ing. Jaromírem Zajičkem, MPA,

Datum vydání: 4. února 2011

OBSAH

1. ÚVOD A CÍL.....	4
2. DEFINICE POJMŮ, ZKRATKY	4
2.1. POJMY	4
2.2. ZKRATKY.....	4
3. OBLAST A ROZSAH POUŽITÍ	5
4. SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY	5
4.1. VŠEOBECNÉ POŽADAVKY NA SMK	5
4.2. POŽADAVKY NA DOKUMENTACI	5
4.2.1. Všeobecně	5
4.2.2. Příručka kvality	7
4.2.3. a 4.2.4. Řízení dokumentů a záznamů.....	7
5. POVINNOST MANAGEMENTU.....	8
5.1. ODPOVĚDNOST VEDENÍ	8
5.2. ZAMĚŘENÍ NA ZÁKAZNÍKA	9
5.3. POLITIKA KVALITY	9
5.4. PLÁNOVÁNÍ.....	9
5.4.1. Cíle kvality	9
5.4.2. Plánování systému managementu kvality.....	10
5.5. POVINNOST, PRAVOMOC A KOMUNIKACE	10
5.5.1. Povinnost a pravomoc.....	10
5.5.2. Představitel managementu kvality.....	10
5.5.3. Interní komunikace.....	11
5.6. PŘEZKOUMÁNÍ MANAGEMENTU	11
5.6.1. Všeobecně	11
5.6.2. Vstup pro přezkoumání	11
5.6.3. Výstup z přezkoumání	12
6. MANAGEMENT ZDROJŮ	12
6.1. POSKYTOVÁNÍ ZDROJŮ.....	12
6.2. LIDSKÉ ZDROJE	12
6.2.1. Všeobecně	12
6.2.2. Odborná způsobilost, vědomí závažnosti a výcvik.....	13
6.3. INFRASTRUKTURA	14
6.4. PRACOVNÍ PROSTŘEDÍ	15
7. REALIZACE PRODUKTU (VÝKON STÁTNÍ SPRÁVY A SAMOSPRÁVY).....	15
7.1. PLÁNOVÁNÍ REALIZACE PRODUKTU	15
7.2. PROCESY TÝKAJÍCÍ SE ZÁKAZNÍKA.....	15
7.2.1. Určování požadavků týkající se produktu.....	15
7.2.2. Přezkoumávání požadavků týkajících se produktu.....	16
7.2.3. Komunikace se zákazníkem.....	16
7.3. NÁVRH A VÝVOJ	17
7.4. NAKUPOVÁNÍ	17
7.4.1. Proces nakupování	17
7.4.2. Informace pro nakupování	17
7.4.3. Ověřování nakupovaného produktu	18
7.5. POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB	18
7.5.1. Řízení poskytování služeb.....	18
7.5.2. Validace procesů poskytování služeb	18
7.5.3. Identifikace a sledovatelnost.....	18

7.5.4.	<i>Majetek zákazníka</i>	18
7.5.5.	<i>Ochrana produktu</i>	19
7.6.	ŘÍZENÍ MONITOROVACÍCH A MĚŘÍCÍCH ZAŘÍZENÍ	19
8.	MĚŘENÍ, ANALÝZA A ZLEPŠOVÁNÍ	19
8.1.	VŠEOBECNĚ.....	19
8.2.	MONITOROVÁNÍ A MĚŘENÍ.....	20
8.2.1.	<i>Spokojenost zákazníka</i>	20
8.2.2.	<i>Interní audit</i>	20
8.2.3.	<i>Monitorování a měření procesů a produktu</i>	21
8.3.	ŘÍZENÍ NESHODNÉHO PRODUKTU	21
8.4.	ANALÝZA ÚDAJŮ.....	21
8.5.	ZLEPŠOVÁNÍ	22
8.5.1.	<i>Neustálé zlepšování</i>	22
8.5.2.	<i>Opatření k nápravě</i>	22
8.5.3.	<i>Preventivní opatření</i>	23
PŘÍLOHY		24
	PŘÍLOHA Č. 1 REVIZNÍ / ZMĚNOVÝ LIST	24
	PŘÍLOHA Č. 2 DOKUMENTACE SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY ÚŘADU	25
	PŘÍLOHA Č. 3 MAPA PROCESŮ MĚSTA	26
	PŘÍLOHA Č. 4 POLITIKA KVALITY MĚSTA.....	27
1.	ZÁVAZEK NEUSTÁLÉHO ZLEPŠOVÁNÍ.....	27
2.	REALIZUJEME POLITIKU KVALITY.....	27
	PŘÍLOHA Č. 5 ORGANIZAČNÍ STRUKTURA.....	28
	PŘÍLOHA Č. 6 PŘEHLED OCENĚNÍ MĚSTA	29

1. Úvod a cíl

Statutární město Děčín (dále jen „město“) usiluje o zvyšování spokojenosti svých občanů a o trvalé zlepšování poskytované veřejné správy. Vedení města hodlá posílit svou jistotu, že je řízení města a fungování úřadu kvalitní. Aby byl tento cíl potvrzen, rozhodl tajemník magistrátu města o aplikaci mezinárodního standardu managementu kvality ISO 9001.

Obecně se neustále zvyšují požadavky na zlepšení fungování veřejné správy. Dochází k přenosu standardů v rámci vyspělých zemí EU a vyspělých států světa a to sebou přináší zvyšování nároků na stávající činnost a výsledky veřejné správy města.

Zavedení systému managementu kvality je založeno na systematické identifikaci a řízení mnoha vzájemně souvisejících a působících procesů vedoucích k dosažení cílů města. Záměrem je zajistit neustálé zlepšování výkonnosti a zlepšení dosahování cílů veřejné správy města. Zavedení systému managementu kvality je strategickým rozhodnutím.

Účelem příručky kvality je vytvořit souhrnný popis systému managementu kvality, odpovědností a pravomocí, organizačního uspořádání, souboru dokumentace a příslušných záznamů, dle členění podle kapitol normy ISO 9001. Do definovaného systému managementu kvality jsou zahrnuty všechny činnosti, které umožní realizaci úkolů samosprávy a výkonu státní správy s vyloučením kap 7.3 – Návrh a vývoj, která je s ohledem na charakter činnosti veřejné správy města neuplatnitelná, stejně jako kapitola 7.5.2.

2. Definice pojmů, zkratky

2.1. Pojmy

Veřejná správa – je součástí moci výkonné, zahrnuje správu celostátních záležitostí a správu záležitostí omezeného územního významu, patří do ní správa vykonávaná státními a jinými orgány i samospráva vykonávaná územními celky, profesní samospráva, popř. jiná samospráva, základním právním předpisem je Ústava ČR, zákon č.1/1993 Sb.

Vedení města (vedení) – pro účely tohoto dokumentu se myslí samospráva v čele s primátorem, náměstkem a náměstkyní primátora a tajemník magistrátu města.

2.2. Zkratky

e-dokument složka dokumentů veřejně přístupná na intranetu zaměstnancům úřadu

EU Evropská unie

Úřad Magistrát

IPRM integrovaný plán rozvoje města

PVK představitel managementu kvality (vedení pro kvalitu)

SMK systém managementu kvality

VO vedoucí odboru a vedoucí oddělení zařazení v útvaru 30

3. Oblast a rozsah použití

Město, dle zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, je základním územním samosprávným společenstvím občanů, je veřejnoprávní korporací, má vlastní majetek. V právních vztazích vystupuje svým jménem a nese odpovědnost z těchto vztahů vyplývající.

Magistrát města Děčín (dále jen „úřad“ nebo „magistrát“) je orgánem statutárního města Děčín. Právníckou osobou je statutární město Děčín. Postavení a působnost statutárního města a magistrátu upravuje zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů. Magistrát města tvoří primátor, náměstkyně primátora, tajemník magistrátu a zaměstnanci města zařazení do magistrátu. V čele magistrátu je primátor. Magistrát plní úkoly v oblasti samostatné působnosti a vykonává přenesenou působnost ve správním obvodu v rozsahu stanoveném zvláštními zákony.

Garantem a zástupcem managementu kvality je tajemník magistrátu.

4. Systém řízení kvality

4.1. Všeobecné požadavky na SMK

SMK každé organizace musí být popsán. Zárukou, že všechny prováděné činnosti (plnění úkolů samosprávy i výkonu státní správy) budou prováděny jednotně, účinně a efektivně, je vytvoření, dokumentování a udržování SMK, jehož základem je soubor dokumentace a záznamů. Součástí dokumentace jsou obvykle doposud využívané dokumentované postupy a řídicí akty, které se v každé organizaci svým rozsahem i náplní liší. Jde o víceúrovňový systém písemných dokumentů, popisující všechny činnosti organizace.

Systém je tvořen procesy, které umožní efektivní realizaci výkonu státní správy a plnění úkolů samosprávy.

4.2. Požadavky na dokumentaci

4.2.1. Všeobecně

Dokumentace SMK a dokumentované postupy odpovídají požadavkům normy ISO 9001:2008 a norem souvisejících.

Struktura dokumentace SMK a umístění dokumentace s popisem:

Úložiště dokumentů je na Intranetu, zejména:

- příručka kvality
- směrnice - dokumentace a jejího řízení v úřadě se týkají zejména směrnic o oběhu účetních dokladů, k zajištění provozu úřední desky Magistrátu města Děčín, publikování informací na www.mmdecin.cz, připomínkové a schvalovací řízení při vyřizování obecně závazných vyhlášek a nařízení statutárního města, směrnice, příkazů a řádů
- příkazy,
- řády, včetně spisového a skartačního řádu
- pravidla a zásady (postup v jednotlivých situacích),
- obecně závazné vyhlášky města,
- postupy k jednotlivým agendám magistrátu,

- formuláře,
- plán dovolených zaměstnanců,
- cestovní příkazy,
- pravidla – např. na udělování cen města, pro vyřizování petic a stížností apod.
- materiály rady a zastupitelstva města (usnesení),
- celostátně platná legislativa
- kolektivní smlouvy,
- kontakty (telefonní seznam),
- docházkový systém s náhledem, zda je zaměstnanec na úřadě,
- dotazníky spokojenosti.

Účinné uplatňování tohoto souboru dokumentace je zajišťováno zpřístupněním těchto dokumentů na serveru pro všechny zaměstnance. Aktualizaci provádí vždy OIT (oddělení informačních technologií). Současně je zajištěno seznámení zaměstnanců v potřebném rozsahu s dokumenty díky systému D-learning. Je vidět, které dokumenty se měnily v poslední době. O této činnosti jsou vedeny záznamy.

Úřad má elektronickou spisovou službu T-wist. Elektronicky obíhají dokumenty typu spisů a zahájen byl i elektronický oběh faktur.

Dokumentace je prostřednictvím výpočetní techniky, dostupná všem zaměstnancům na Intranetu. Vybraná dokumentace je v jednom listinném výtisku uložena v oddělení organizačním nebo u dalších útvarů.

Na Internetu jsou dokumenty jako:

- Úřední deska,
- IPRM (Integrovaný plán rozvoje města),
- Strategické dokumenty,
- Rozpočet, rozpočtový výhled, výsledky hospodaření vč. auditu a účetních výkazů,
- Formuláře pro životní situace občanů,
- Digitální objednávkový systém na vybrané agendy úřadu,
- Výsledky anket,
- Výroční zprávy města,
- Telefonní seznam.

Všichni zaměstnanci mají přístup k právním normám v systému CODEXIS. Písemná podoba právních předpisů je sbíráje k dispozici na oddělení kontrolním a právním a předpisy jsou vyvěšeny na Intranetu.

Úřad disponuje systémy T-wist, Radnice VERA a CODEXIS, kde se nachází¹:

- evidence smluv,
- evidence majetku,
- evidence faktur,
- právní normy.

Systém GIS (geografický informační systém - územní plány, povodňové plány, technická mapa, památky, umístění nádob na odpad apod.).

¹ pro okruh vybraných uživatelů

Strategický plán rozvoje města je k dispozici na webu města. Usnesení rady a zastupitelstva města jsou veřejně dostupná na webu města. Na webových stránkách města je též zveřejněn videozáznam ze zasedání zastupitelstva města. Město má dále stránky www.e-decin.cz Elektronická prohlídka města, turistické informace, webkamery, aktuální situace ve městě, úřední deska.

Úřad disponuje vzdělávacím portálem. Při tvorbě interní dokumentace jsou dokumenty podrobeny elektronickému připomínkovému řízení (tzv. systém ELO) ze strany všech VO.

- **Politika kvality města** je přílohou Příručky kvality.

4.2.2. Příručka kvality

Účelem příručky je vytvořit souhrnný popis systému SMK, dle členění uvedeného v normě ISO 9001:2008, odpovědností a pravomocí, organizačního uspořádání, souboru dokumentace a příslušných záznamů.

Příručka kvality je vydána v elektronické podobě na Intranetu, kde se nachází aktuální verze. Vzhledem k tomu, že se jedná o řízený dokument, jsou dodržovány všechny zásady řízení dokumentace stanovené v kapitole 4.2.3.

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

Příručka kvality – Intranet

4.2.3. a 4.2.4. Řízení dokumentů a záznamů

Pro všechny druhy činností zahrnutých do SMK jsou stanoveny a udržovány postupy, které zajišťují, že SMK je při svém provozu nejenom funkční, ale i výkonný, účinný a efektivní.

Evidence písemností probíhá podle spisového řádu. Veškerá aktuální podoba dokumentů je dle původu uložena a přístupná zaměstnancům nebo příslušnému okruhu uživatelů v elektronické podobě. Vždy je označen zpracovatel dokumentu nebo původ. Každý dokument obsahuje identifikaci zodpovědného zaměstnance (včetně povinnosti aktualizací). Před vydáním interního dokumentu probíhá elektronické připomínkové řízení.

Rada města elektronicky „předhlašuje“ dokumenty prostřednictvím EXCELU, a když jsou všichni členové rady pro, dokument již na radě hladce projde bez další administrace.

Probíhá zálohování na datovém poli a zálohují se aplikace a jejich obsah. Je prováděna přírůstková a denní aktualizace.

Každý zaměstnanec má popis funkce a odpovědnost stanovenou v popisu pracovních činností. Jsou definovány dokumenty úřadu, dále je dokumentován způsob a postup řízení všech druhů používané dokumentace, vznik, způsob identifikace a značení dokumentů. Zvolený způsob umožňuje přiřazení k prvkům normy ISO 9001:2008.

Součástí dokumentace jsou i externí dokumenty, typu všeobecně platných norem a předpisů, stejně jako dokumentace zainteresovaných stran. Zaměstnanci mají přístup k aktuálním právním předpisům. Dále je součástí i dokumentace organizace (účetní, personální, zápisy z porad, usnesení rady a zastupitelstva atd.)

Součástí vytvořeného jednotného systému řízení dokumentů je řízení SW. O SW pečuje oddělení informačních technologií. Do všech systémů mají zaměstnanci stanovena hesla a jsou identifikováni při vstupu do systému.

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

Dokumentace uložená a zaměstnancům přístupná na Intranetu

Spisový řád statutárního města Děčín a Magistrátu města Děčín

Směrnice k zajištění provozu úřední desky Magistrátu města Děčín

Organizační řád statutárního města Děčín a Magistrátu města Děčín

Směrnice o oběhu účetních dokladů

Publikování informací na www.mmdecin.cz

5. Povinnost managementu

5.1. Odpovědnost vedení

Vedení města zvolilo budování a provozování SMK v úřadu jako účinný standard pro zvýšení jistoty kvalitního výkonu samosprávy a státní správy.

Úřad již v minulosti aplikoval normu kvality CAF, BSC, město obdrželo řadu ocenění, viz **Příloha č. 6 Přehled ocenění města**. Aplikace ISO normy je dalším nástrojem upevňujícím pozici města jako jednoho z předních měst v oblasti řízení kvality veřejné správy v ČR.

Vedení města vypracovává poslání a vizi a formuluje hodnoty potřebné pro dlouhodobý úspěch organizace.

Vedení města stanovilo jasnou politiku a standard kvality vedoucí k plnění cílů zastupitelstva města, které určilo priority a cíle ve Strategickém plánu rozvoje města. Zdroje jsou zajišťovány v zákonem stanoveném rozpočtovém procesu, jehož součástí je ze zákona také rozpočet a rozpočtový výhled, stejně jako rozpočtová opatření. Tvorba rozpočtu města, rozpočtového výhledu a rozpočtových opatření za účelem zlepšování plnění úkolů samosprávy je klíčovým procesem pro management zdrojů. Rozpočet schvaluje zastupitelstvo města.

Vedení zajišťuje uvolňování potřebných zdrojů (lidské, finanční, materiální) dle schváleného rozpočtu pro:

- přezkoumávání požadavků na plnění úkolů samosprávy a výkonu státní správy
- rychlé a efektivní uspokojování těchto požadavků včetně monitorování a měření spokojenosti zákazníků, aby požadavky zákazníka byly plněny s cílem zvyšování jeho spokojenosti.

Samospráva provádí kontrolu plnění cílů prostřednictvím výborů zastupitelstva města a komisí rady města.

Odpovědnosti v rámci úřadu stanovuje organizační řád a další vnitřní předpisy.

Minimálně jednou za rok je prováděno přezkoumání SMK vedením, které umožní ověřit, že systém je účinný a efektivní a zahrnuje trend neustálého zlepšování. Součástí přezkoumání vedením je kontrola vytvoření potřebných zdrojů, které umožní účinný a efektivní provoz celého systému.

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

iprm.mmdecin.cz

dokumentace na Intranetu a Internetu, zejména:

Strategický plán rozvoje města

Sebehodnoticí zprávy CAF

Akční plán zlepšování MA 21 - Web

Zpráva o přezkumu vedením

Roční plán kontrolní činnosti

Rozpočet a rozpočtový výhled

5.2. Zaměření na zákazníka

V případě úřadu jsou zákazníky občané města a správního obvodu, všechny fyzické a právnické osoby, návštěvníci města, různé druhy úřadů a státních institucí a další zainteresované strany jako zájmová sdružení a organizace apod. Pod pojmem interní zákazník jsou chápáni zaměstnanci města a představitelé samosprávy, včetně orgánů rady a zastupitelstva města. Zákazníci a zainteresované strany jsou definovány ve všech strategických dokumentech města.

Město provádí hodnocení spokojenosti zaměstnanců a externích zákazníků. Dle metodiky Národní sítě zdravých měst každý rok probíhá veřejné fórum zdravého města, které definuje 10 největších problémů, které jsou následně ověřovány anketou. Úřad provede na základě zjištění návrhy řešení.

Systém účinně podporuje prosazování zájmů zákazníků. Zastupitel představuje sám o sobě zájmy a přání svých voličů a deklaruje je více či méně úspěšně při své činnosti a skládá účty v řádných volbách do obecních zastupitelstev.

Každý odbor je povinen přijímat podněty nebo stížnosti občanů a vyřizovat je ve lhůtě dané zákonem. Úřad má zavedenu centrální evidenci stížností a peticí. Na webu existuje možnost vznést dotazy a připomínky. Úřad má zřízenou „zelenou linku“ na volání dotazů, podnětů a stížností. Úřad zpracovává výroční zprávu města o činnosti orgánů města v oblasti poskytování informací za předchozí kalendářní rok dle zákona č.106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, kterou schvaluje rada města a úřad ji povinně zveřejňuje.

Zákon o úřednících územních samosprávných celků vymezuje normy chování a jednání úředníků. Podněty a stížnosti zákazníků jsou podle obsahu vyřizovány příslušným odpovědným místem.

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

Intranet – průzkumy spokojenosti

Internet – komunikace s občany

SMS služby

Dotazníky spokojenosti zaměstnanců a přijatá opatření

MA 21

Formuláře hodnotících rozhovorů

Závěrečné zprávy ze supervize

E-personalista

5.3. Politika kvality

Město má stanovenou politiku kvality ve strategických dokumentech. Cílem je prosazovat dlouhodobě principy cílů politiky kvality, viz **Příloha č. 4 Politika kvality města**. Za plnění politiky kvality zodpovídají všichni zaměstnanci města.

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

Strategický plán rozvoje a Integrovaný plán rozvoje

Politika kvality

5.4. Plánování

5.4.1. Cíle kvality

Veškeré cíle se váží na strategické dokumenty města, politiku kvality a jsou specifikovány v kapitole **7 Realizace produktu (výkon státní správy a samosprávy)**

5.4.2. Plánování systému managementu kvality

Cíle jsou chápány jako účinný nástroj pro naplnění a realizaci politiky kvality. Vize, cíle a priority jsou vydány jako samostatný dokument, tzv. Strategický plán rozvoje města a IPRM. Zadané cíle jsou pravidelně vyhodnocovány a aktualizovány odpovědnými pracovníky a vedoucími projektů. Je držena zásada konkrétnosti a měřitelnosti cílů navazující na politiku a rozpočet města.

Aktualizaci cílů kvality připravuje vedení města a schvaluje zastupitelstvo města.

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

Strategický plán rozvoje města

IPRM

Rozpočet

Rozpočtový výhled

Usnesení zastupitelstva města

5.5. Povinnost, pravomoc a komunikace

5.5.1. Povinnost a pravomoc

Povinnosti a pravomoci jsou stanoveny organizačním řádem, pracovním řádem, popisem pracovních činností a ostatními řídicími akty (delegování).

Z jednání zastupitelstva města a rady města se pořizují zápisy. Úkoly z těchto jednání směřované zaměstnancům zařazeným do magistrátu jsou přenášeny prostřednictvím porady tajemníka a porady vedoucích odborů. Úkoly jsou stanoveny jmenovitě včetně termínů plnění. Úkoly zaměstnanců jsou elektronicky sledovány a evidovány.

Existují pravidelné porady tajemníka. Z porad se provádí zápisy. Sdělování úkolů a cílů probíhá na pravidelných poradách. Vedou se záznamy z porad (zápisy). Každý zaměstnanec je se svými pravomocemi a úkoly řádně seznámen.

VO organizují pracovní porady v rámci svých kompetencí.

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

Intranet

Organizační řád

Pracovní řád

Zápisy z porad

Zápisy z jednání rady města a zastupitelstva města

Popisy pracovních činností zaměstnanců

5.5.2. Představitel managementu kvality

Představitelem SMK je tajemník magistrátu z podstaty svých povinností na základě zákona o obcích. Rozhodnutí o zavedení SMK dle požadavků ČSN EN ISO 9001 bylo učiněno na základě cíle o zvyšování kvality. PVK má zejména tyto odpovědnosti a pravomoci v oblasti kvality:

- vytváření, uplatňování, udržování a zlepšování SMK
- předkládání informací vedení města za účelem přezkoumávání funkčnosti, účinnosti a efektivnosti SMK

- podporování vědomí závažnosti plnění požadavků na zabezpečování úkolů samosprávy a výkonu státní správy v celém úřadu

VO jsou organizačním řádem stanoveny odpovědnosti a pravomoci. Tento postup byl zvolen pro vytvoření žádoucího prostředí, v němž jsou zaměstnanci plně zapojeni a v němž může systém managementu kvality efektivně fungovat.

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

Příručka kvality

Zpráva o přezkumu SMK vedením

Závěry auditů a kontrol

5.5.3. Interní komunikace

Zásady interní komunikace jsou stanoveny organizačním řádem a pracovním řádem a podpořeny informačními nástroji.

Vedle jednání rady města a zastupitelstva města probíhají:

Každý týden - Porady vedení (primátor, náměstkové, uvolněný člen rady města, tajemník, a vybraní VO) - zápisy

Každých 14 dní - Porada VO (primátor, náměstkové, tajemník a všichni VO) - zápisy

Každý týden – Porada tajemníka (útvary odboru 30 tajemník a odbor provozní a organizační) - zápisy

Dle potřeby – speciální porady u VO

Efektivní a účinný proces interní komunikace mezi vedením a odbory je zabezpečován poradami VO. Záznamy o těchto poradách jsou vedeny v zápisech z porad na sdíleném disku, prostřednictvím emailů a individuálními konzultacemi.

5.6. Přezkoumání managementu

5.6.1. Všeobecně

1x za rok probíhá přezkoumání funkčnosti, účinnosti a efektivnosti SMK. Zabezpečení úkolů plynoucích z přezkoumání zajišťuje tajemník a vedení města. Z přezkoumání SMK se pořizuje záznam.

5.6.2. Vstup pro přezkoumání

Podklad pro přezkoumání managementu kvality vedením zahrnuje zejména informace z:

- Výsledků auditů a kontrol (externích i interních)
- Zpětné vazby od zákazníků
- Kontroly plnění nálezů a doporučení z předchozích přezkoumání
- Stav nápravných a preventivních opatření
- Výroční zprávy města - Web
- Výkonnosti procesů a shody produktu
- Doporučení pro zlepšování

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

Kontrolní řád

Záznam - Zpráva o přezkoumání SMK vedením

Zpráva z auditu od certifikační společnosti („externí roční dozorový audit“)

Zprávy z auditů a kontrol (Interní auditoři a externí audity)

5.6.3. Výstup z přezkoumání

Na každé přezkoumání vedením navazuje proces opatření k nápravě a preventivních opatření, který umožňuje odstraňování existujících i možných příčin problémů (neshod) v procesech i systému. vychází se ze „Zpráv z přezkoumání SMK vedením“ a výstupem jsou úkoly a případně rozhodnutí tajemníka v případě státní správy a rady města v případě samosprávy.

6. Management zdrojů

6.1. Poskytování zdrojů

Plánování zdrojů vychází z cílů vedení města, z nutnosti aplikovat nové regulace (zákony a vyhlášky apod.), z rozpočtového výhledu a rozpočtu města, který schvaluje zastupitelstvo města dle zákona o obcích a zákona o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů. Rozpočtový proces je popsán zákonem.

Zdroje zajišťuje zastupitelstvo města, rada města, primátor, tajemník a jednotlivé odbory dle věcné příslušnosti.

Podmínky pro efektivní, hospodárné a účelné nakládání s majetkem, finančními prostředky a ostatními zdroji stanovuje zákon. Problematiku finanční kontroly upravuje zákon o finanční kontrole a prováděcí vyhláška. Ve specifických případech město stanovuje efektivní vynakládání zdrojů směrnicí.

Vedení úřadu je zodpovědné za posuzování a vytváření zdrojů pro zajištění, provoz, udržování a prověřování funkčnosti a efektivnosti SMK dle schváleného rozpočtu. Potřebný rozsah zdrojů je ověřován pravidelným přezkoumáváním systému vedením dle kapitoly 5.6.

Nelze navrhnout úpravu rozpočtu bez krytí zdroji, zdroje se váží na cíle a jsou zapracovány ve schváleném rozpočtu.

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

Kontrolní řád

Směrnice

Rozpočet města

Rozpočtová opatření

Rozpočtový výhled

Usnesení zastupitelstva města

Usnesení rady města

6.2. Lidské zdroje

6.2.1. Všeobecně

Zajištění kompetentních a kvalifikovaných pracovníků je jistotou pro kvalitní realizaci úkolů samosprávy a výkonu státní správy. Problematiku lidských zdrojů obecně upravuje zákon.

Nástupu zaměstnance na konkrétní pracovní místo na úřadě předchází kvalifikované výběrové řízení. Zaměstnanec je povinen plnit své základní povinnosti, mezi které patří

i prohlubování si kvalifikace. Kvalifikaci si prohlubuje povinnou účastí na vstupním vzdělávání, průběžném vzdělávání a přípravě a ověření zvláštní odborné způsobilosti.

Jedenkrát za dva roky se provádějí hodnotící rozhovory. Bezprostřední nadřízený hodnotí podřízeného zaměstnance. K hodnocení zaměstnanců je vydána metodika. Vedoucí zaměstnanci byli proškoleni k hodnocení zaměstnanců a k vedení hodnotících rozhovorů. Výstupy z hodnocení zaměstnanců jsou evidovány ve zvláštním souboru. Vedoucí odboru hodnotí tajemník.

Školení zaměstnanců probíhá v rozsahu podle zákona. Vedou se náplně práce zaměstnanců, evidence o jejich proškolení a kvalifikaci. Záznamy o školení jsou evidovány elektronicky. Vydaná osvědčení zvláštní odborné způsobilosti eviduje v písemné podobě oddělení personální a platové. Součástí každé vzdělávací akce je zpětná vazba – hodnocení akce.

Nabídku a dostupnost jednotlivých vzdělávacích programů dává zaměstnancům portál vzdělávání. V rámci vzdělávacího portálu je preferován on-line přístup do e-learningových kursů, na které pak navazují prezenční kurzy. Požadavek na prezenční formu vzdělávání dle nabídek podává buďto vedoucí zaměstnanec nebo dotčený zaměstnanec, který dá požadavek nadřízenému a s jeho souhlasem je požadavek podán spolu s vyhodnocením vzdělávání zaměstnance tajemníkovi prostřednictvím personalisty.

Ročně probíhá dotazník spokojenosti zaměstnanců. Vyhodnocení je k dispozici na Intranetu a bylo prezentováno na poradě VO a v rámci realizace CAF týmu.

Vzdělávání čerpá také z potřeb definovaných z anket a dotazníkových šetření občanů a zaměstnanců.

Úřad realizuje dle potřeb workshopy speciálně zaměřené kurzy, 2x ročně teambuilding vedoucích apod.

Bezpečnost práce a požární ochranu zajišťuje externí bezpečnostní specialista a zodpovědnost na pracovišti mají VO a zaměstnanci. PO a BOZP.

Je zpracován Výpis z krizového a havarijního plánu Ústeckého kraje pro správní obvod města pro řešení krizových situací, respektive mimořádných událostí.

Město dále organizuje vzdělávání prezenční formou. Personalistka eviduje absolvované vzdělávání u každého zaměstnance a eviduje zákonné požadavky a požadavky rozvoje.

Motivace zaměstnanců ke kvalitní práci je zahrnuta v osobním hodnocení. Vedoucí zaměstnanci zodpovídají za hodnocení podřízených. Za mimořádně dobře splněnou práci existují mimořádné motivace.

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

Zákon o úřednících územních samosprávných celků

Vyhláška MV ČR o ověřování zvláštní odborné způsobilosti

Nařízení vlády o platových poměrech zaměstnanců ve veřejných službách a správě

Osobní personální složky zaměstnanců

Plán vzdělávání podle zákona o úřednících je veden v programu e-Personalista

Personální činnosti a zajišťování kvalifikace

Certifikáty a záznamy o školení

6.2.2. Odborná způsobilost, vědomí závažnosti a výcvik

Zárukou toho, že všechny činnosti ovlivňující kvalitu plnění úkolů samosprávy a výkonu státní správy budou prováděny odpovídajícím způsobem s následným dosažením

specifikovaných požadavků, je, že činnosti budou provádět zaměstnanci s dostatečnou kvalifikací.

Pro výkon státní správy je nutné prokázání zvláštní odborné způsobilosti dle zákona o obcích, zákona o úřednících územních samosprávných celků a vyhlášky Ministerstva vnitra o ověřování zvláštní odborné způsobilosti.

Vzdělávání úředníků je popsáno v zákoně o úřednících územních samosprávných celků. Ministerstvo vnitra poskytuje v oblasti vzdělávání kvalitní metodickou podporu.

Proces zajišťování kvalifikace je vyhodnocován dílčím způsobem po ukončení vzdělávací akce a komplexně po skončení vzdělávání.

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

Viz 6.2.1

Plány vzdělávání jednotlivých úředníků

Zkoušky odborné způsobilosti

Doklad o dosaženém vzdělání

6.3. Infrastruktura

Budovy a pracovní prostory úřadu jsou ve vlastnictví města. Údržbu a správu majetku obecně zabezpečují příslušné odbory.

Údržbu a správu počítačové sítě, počítačů, software a informačních technologií zabezpečuje oddělení informačních technologií. Základní zásady hospodaření s majetkem města jsou dány zákonem o obcích a dalšími zákony. Zodpovědnost je na VO dle místních seznamů a evidence.

Jednou za rok probíhá inventura veškerého majetku města, pořizují se zápisy a zpráva o inventarizaci. Likvidační komise řeší vyřazování majetku, další komise řeší škody apod. Inventura probíhá zpravidla ke konci příslušného roku. Probíhají proškolení členů dílčích inventarizačních komisí.

Kontrola pronajímaného majetku probíhá pravidelně. Jednotlivý technik má vždy na starosti určité nemovitosti.

Město stanovilo strategii rozvoje informačních technologií. Mění se 1/5 hardware ročně a město aktualizuje SW.

Odbor provozní a organizační vypracovává plán požadavků, který obsahuje potřebu oprav a vybavení pracovišť. Je projednán na poradě VO.

Úřad má velmi silné zázemí v podpoře komunikačních systémů zejména ve tvorbě, zveřejňování a oběhu dokumentů a informací.

Úřad disponuje prostory na vzdělávání, moderně vybavenými jednacími prostory, počítačovou učebnou.

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

T-wist

Směrnice

Plán oprav

Plán požadavků

Odborné technické zprávy

Zápis hlavní inventarizační komise

6.4. Pracovní prostředí

Na úřadě je vytvořeno pracovní prostředí, které umožňuje dodržování požadavků zákonů v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, požární ochrany a osobních ochranných prostředků, a je zajištěno pravidelné školení zaměstnanců v těchto oblastech.

Vedení přijímá podněty zaměstnanců ke zlepšení pracovního prostředí.

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

Směrnice

Pracovní řád

Požární ochrana

Bezpečnost a ochrana zdraví při práci

7. Realizace produktu (výkon státní správy a samosprávy)

7.1. Plánování realizace produktu

Produktem úřadu je výkon státní správy nebo plnění úkolů samosprávy. Procesy v jednotlivých agendách stanovují zákony. Za procesy vedoucí k výsledným produktům v jednotlivých činnostech zodpovídá vždy VO. Procesy v rámci úřadu zajišťuje tajemník a orgány samosprávy.

Závěry z jednání orgánů města se formulují v přijímaných usneseních, která jsou dostupná na Intranetu a Internetu. Úkoly ze zastupitelstva směřují k radě města, úkoly z rady směřují k tajemníkovi anebo přímo k dotčeným VO, případně k ředitelům zřízených organizací. Úkoly jsou evidované a kontrola jejich plnění je prováděna na poradách vedoucích odborů a následně je předkládána do orgánů města. Zastupitelstvem města je zřízen kontrolní výbor, kontrolní oprávnění mají oddělení kontrolní a právní (podřízeno tajemníkovi) a interní auditor (podřízen primátorovi).

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

Intranet (přehled úkolů zaměstnanců)

Strategický plán rozvoje

Usnesení rady a zastupitelstva, zápisy z jednání

Zákony v systému CODEXIS - – eviduje každý VO ve své kompetenci

7.2. Procesy týkající se zákazníka

7.2.1. Určování požadavků týkající se produktu

Požadavky na výkon státní správy

Požadavky jsou ve správním řízení uplatňovány podáním účastníků.

Požadavky věcně příslušných orgánů státní správy jsou uvedené v jejich aktech (rozhodnutí, povolení, schválení).

Požadavky na výkon samosprávy

Podpora kontaktu se zákazníkem je popsána na Internetu.

Požadavky na výkon samosprávy jsou nejčastěji definovány v žádostech občanů, právnických osob, v návrzích zastupitelů, v návrzích zaměstnanců magistrátu.

Zákazník sděluje své požadavky samosprávě všemi komunikačními kanály a samospráva reaguje velmi rychle. Na webu existuje sekce dotazy.

Zákazník může zaslat na úřad SMS nebo MMS (zasílání zejména závad a nedostatků). Vyřizuje oddělení kanceláře primátora. Dále magistrát zřizuje bezplatnou linku se záznamníkem a schránku na podněty zákazníků na úřadě.

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

Intranet a Internet (web města)

Správní řád

Strategický plán rozvoje

Zákony v systému CODEXIS - – eviduje každý VO ve své kompetenci

7.2.2. Přezkoumávání požadavků týkajících se produktu

Přezkoumání požadavků na výkon státní správy a samosprávy se provádí dle postupů definovaných v zákonech, podzákonných normách a vnitřních normách města. Každý vedoucí zaměstnanec má v popisu pracovních činností definovány oblasti a tím dány předpisy pro správný výkon státní správy a samosprávy. Každý zaměstnanec zodpovídá za řádné naplňování výkonu veřejné správy v oblasti své působnosti.

Úřad má popsán a stanoven kontrolní proces, vycházející z platných zákonů.

Úřad ctí politiku maximální otevřenosti. Požadavky zákazníků je povinen přijímat každý zaměstnanec. Je možné je podat jakýmkoliv srozumitelnými komunikačními kanály. Úřad zveřejňuje veškeré možné informace. Žádosti zákazníků (občanů) o poskytnutí informací a reakce na ně jsou řešeny dle zákona o svobodném přístupu k informacím a uvedeny ve výroční zprávě o poskytování informací.

Město má podrobně stanoven proces a systém kontroly. Základní přezkum probíhá na základě zákonů.

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

Zprávy z auditů a kontrol

Kontrolní řád

Organizační řád

Výroční zpráva o poskytování informací

Správní řád

7.2.3. Komunikace se zákazníkem

Základní proces a kanály komunikace se zákazníky jsou popsány na webu, kde jsou uvedeny také návody v jednotlivých životních situacích občanů. Je zavedena elektronická obsluha občana.

Popis podání stížností a jejich vyřizování byl již výše uveden.

Úřad má politiku být maximálně otevřený a zveřejňovat informace. Vedle bezplatné informační linky a otevřených komunikačních kanálů na své služby magistrát zřídil objednávkový systém WebCall, kde je možné objednat se např:

- Výpisy (např. z rejstříku trestů),
- Evidenci vozidel a řidičů,
- Matrika,
- Občanské průkazy, pasy apod.

Je možné hradit parkovné prostřednictvím SMS, v budovách magistrátu jsou zřízena pracoviště CZECH POINT, na pokladnách lze platit kartou.

- Město vydává svůj zpravodajský čtrnáctideník.

Komunikace v rámci výkonu státní správy

Forma komunikace je obvykle stanovena předmětnými zákony (zejména správní řád). Informování starostů z obcí ze správního obvodu města 4x za rok.

Komunikace v rámci výkonu samosprávy

Tam, kde je město účastníkem řízení, reaguje samospráva dle možností.

Komunikaci se žadatelem o výsledku rozhodnutí orgánu samosprávy zabezpečují v organizačním řádu pověřené odbory převážně v písemné formě. Jednání zastupitelstva města jsou veřejná a občané mají prostor se vyjádřit v souladu s jednacím řádem ke všem projednávaným záležitostem.

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

Internet – aplikace komunikačních nástrojů

Jednací řád zastupitelstva města

Zákon o svobodném přístupu k informacím

7.3. Návrh a vývoj

Vyloučen

7.4. Nakupování

7.4.1. Proces nakupování

Výchozím dokumentem pro proces nakupování je schválený rozpočet města, ze kterého vychází plánování nákupu služeb, kancelářských potřeb atd.

Základní odpovědnosti stanovuje organizační řád a další vnitřní předpisy.

Zadávání a realizaci zakázek včetně hodnocení dodavatelů upravuje zákon, který určuje u každé dodávky (zakázky) kontrolu předběžnou, průběžnou a následnou.

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

Směrnice k pořízení služeb, materiálu a majetku

Zákon o zadávání veřejných zakázek

Kontrolní řád

7.4.2. Informace pro nakupování

Odpovědnost za přezkoumání dokumentů pro nakupování (objednávek, smluv) má osoba odpovědná za nákup příslušných produktů/služeb, věcně příslušný VO. Objednávky se evidují elektronicky v informačním systému, kam mají přístup jen pověřeni zaměstnanci. Přehled přístupových práv je v informačním systému. Objednávky podepisuje ten, kdo kontroluje věcnou správnost (správce a příkazce operace) po ověření správcem rozpočtu. O realizaci nákupu rozhoduje příkazce operace. Prostředky, kterými příkazce operace disponuje, jsou uvedeny v rozpočtu.

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

Směrnice k pořízení služeb, materiálu a majetku města

Zákon o veřejných zakázkách

Kontrolní řád

Směrnice o oběhu dokladů

Objednávky v elektronickém systému

Centrální evidence smluv

7.4.3. **Ověřování nakupovaného produktu**

Každý vedoucí odboru je odpovědný za nakupované produkty a služby ve vztahu k podmínkám objednávky nebo smlouvy a je odpovědný za převzetí nakoupeného.

Ověření je prováděno i z finančního hlediska v rámci schválených postupů řídicí kontroly.

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

Zákon o veřejných zakázkách

Zákon o finanční kontrole

Kontrolní řád

Směrnice – viz Intranet

7.5. Poskytování služeb

7.5.1. **Řízení poskytování služeb**

Zabezpečování výkonu státní správy a úkolů samosprávy je definováno zákony. Tyto procesy zabezpečují odbory dle schváleného organizačního řádu.

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

Organizační řád
Zákonné normy týkající se dané oblasti působnosti

7.5.2. **Validace procesů poskytování služeb**

- Vyloučeno

7.5.3. **Identifikace a sledovatelnost**

Jsou stanoveny způsoby identifikace a sledovatelnosti jednotlivých úkonů a úkolů (např. podání, usnesení zastupitelstva města atd.). Písemně probíhá pravidelné hodnocení realizace úkolů a cílů schválených zastupitelstvem města. Každému zaměstnanci jsou úkoly a cíle v jeho kompetenci stanoveny a jejich plnění je kontrolováno. Oprávněná úřední osoba zodpovídá za případ v oblasti správní činnosti. Jednotlivé odbory úkoluje tajemník.

Úkoly jsou evidovány v evidenci úkolů a evidovány v Intranetu. Každý zaměstnanec má přehled o svých úkolech a o úkolech svých podřízených má přehled i jejich vedoucí. Plnění úkolů v přenesené působnosti je sledováno příslušnými správními úřady a kontrolními orgány. Z kontrol jsou pořizovány záznamy. S výsledky kontrol je seznámeno vedení města a věcně odpovědní zaměstnanci.

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

Intranet

Spisový řád

Záznamy z kontrol

7.5.4. **Majetek zákazníka**

Je vedena evidence ztrát a nálezů.

K majetku občanů a dalších zainteresovaných stran (zákazníka) v rámci těchto činností mohou náležet například stavební dokumentace, osobní a další doklady.

Majetek zákazníka, jako cizí majetek, musí být chráněn před ztrátou, poškozením nebo zničením, za což odpovídají pověření zaměstnanci.

Všechny záležitosti vztahu k majetku zákazníka, existují-li, jsou smluvně podchyceny.

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

Pracovní řád

Organizační řád

Směrnice o hospodaření města

7.5.5. Ochrana produktu

Ochrana spočívá

- v přesném dodržování zákonů
- v kontrole shody zadání úkolů pro výkon samosprávy s jeho realizací
- v dodržování vnitřních předpisů, směrnic a vyhlášek
- v důsledném kontrolním systému

K ochraně slouží

- zpráva o přezkumu systému kvality vedením
- plánovaný systém kontrol
- provádění interních auditů a vnitřních kontrol
- postup k trvalému zlepšování, přijímání opatření a přezkoumání
- vyřizování podnětů a stížností od občanů

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

Záznamy z auditů a kontrol

Zpráva o přezkumu SMK vedením

7.6. Řízení monitorovacích a měřících zařízení

Měřící zařízení jsou používána Městskou policií Děčín a to dva přístroje na zjištění alkoholu v dechu typ Alcotest 6510 a typ Digitální detektor alkoholu FC 20. Dále je používán silniční laserový rychloměr typ ProLaser III PL – DOK 1. Kalibrace těchto zařízení se provádí ročně, o výsledku kalibrace je vyhotoven protokol (dle typu zařízení kalibrační protokol, kalibrační list a ověřovací list).

8. Měření, analýza a zlepšování

8.1. Všeobecně

Všechny procesy zajišťující realizaci výkonu státní správy nebo plnění úkolů samosprávy jsou stanoveným způsobem doplněny o činnosti ověřování, čímž je zajištěno, že specifikované požadavky budou splněny.

Činnosti související s ověřováním, kontrolou a zkoušením jsou definovány a dokumentovány, stanoveny zákonem, vnitřními směrnicemi a vedoucími zaměstnanci. Existuje kontrolní systém realizovaný prostřednictvím:

Interních a externích kontrol a auditů,

Kontrolní činnosti výborů zastupitelstva města a komisí rady města;

Vedoucích zaměstnanců,

Oddělení kontrolního a právního,

Interní auditorkou.

Veškeré výsledky a vyhodnocení monitoringu jsou záznamem a jsou uschovávány v písemné nebo elektronické podobě u příslušných zaměstnanců a VO. Tyto dokumenty také slouží jako podklad pro přezkoumání vedením.

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

Kontrolní systém města

Záznamy z interních a externích auditů a kontrol

8.2. Monitorování a měření

8.2.1. Spokojenost zákazníka

Podněty a připomínky závažnějšího charakteru jsou od zákazníků předkládány k vyhodnocení a posouzení do vedení města nebo odpovědným zaměstnancům. Dalším zdrojem hodnocení jsou stížnosti evidované. Každá stížnost je prošetřena a je na ní odpovězeno. O každé stížnosti je veden záznam.

Dále magistrát provádí ankety spokojenosti zákazníků. Výsledky anket jsou zveřejněny na Intranetu. Ke zjišťování názoru zákazníků (zejména občanů a zaměstnanců) jsou používány i ankety zaměřené na konkrétní téma.

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

Intranet

Evidence stížností a pochval (odbor místního hospodářství a majetku města)

Evidence stížností

Výsledky anket

Výsledky průzkumů

8.2.2. Interní audit

Součástí SMK je průběžné ověřování jeho stavu, funkčnosti, účinnosti a efektivnosti vedením organizace. Účinným nástrojem pro zajišťování této činnosti je provádění interních prověrek, zajišťovaných oddělením kontrolním a právním a interním auditem.

Úřad má zpracovaný plán kontrolní činnosti na příslušný rok a vede evidenci všech uskutečněných externích a interních kontrol. Kontrolní činnost provádí oddělení kontrolní a právní a interní auditor. Pravomoc ke stanovení rozsahu a četnosti prověrek má představitel managementu kvality viz. Kapitola 3.

Výsledky interních kontrol slouží jako jeden ze zdrojů vyhodnocování účinnosti a efektivnosti SMK vedením organizace. Součástí SMK je systém kontroly.

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

Plán kontrol a auditů

Závěry kontrol a auditů

Zpráva o přezkoumání SMK

8.2.3. Monitorování a měření procesů a produktu

Veškeré procesy jsou průběžně monitorovány s ohledem na to, aby byly dostatečně efektivní a účinné, což bude ještě dále prověřeno personálním a procesním auditem.

Základními parametry vyhodnocování efektivity procesů v oblasti státní správy jsou:

Nálezy správních kontrolních orgánů a nadřízených úřadů

Dodržování zákonných termínů činností v procesech popsanych zákonem

Zrušení rozhodnutí odvolacím orgánem

Počet oprávněných stížností zákazníku vztahující se k jednotlivým službám úřadu

Základní parametry monitorování jsou 1x ročně vyhodnocovány v rámci přezkoumání SMK vedením.

Monitorování procesů a monitorování výkonu státní správy a plnění úkolů samosprávy je zajištěno:

- kontrolním řádem
- přezkoumáním vedení
- prováděním interních prověrek vedoucími
- vyhodnocováním plnění úkolů samosprávy (zastupitelstvo, rada, porady vedoucích odborů)
- operativním řízením procesů
- vyhodnocováním plnění nápravných a preventivních opatření a jejich účinnosti
- vyhodnocováním podnětů a stížností občanů

8.3. Řízení neshodného produktu

Neshoda je specifikována odlišností od zadaných parametrů výkonu státní správy nebo plnění úkolů samosprávy. Základní podmínkou je, aby byla vždy zjištěna příčina neshody. Nestačí jen neshodu operativně odstranit, ale je nutno odstranit i její příčinu tak, aby se neshoda již neopakovala.

Informaci o neshodě můžeme získat:

- podnětem, podáním, stížností atd. občana nebo účastníka řízení
- zprávou o kontrolní činnosti nadřízeného orgánu
- výsledky odvolacích řízení
- upozorněním pracovníka
- výsledkem auditu nebo vnitřní kontroly
- na základě přezkoumání
- případně vedení města nebo jakýkoliv vedoucí pracovník provádějící kontrolu

8.4. Analýza údajů

Analýza údajů je nezbytnou součástí procesu trvalého zlepšování výkonu státní správy a zabezpečování úkolů samosprávy v cyklu: Monitoruj a kontroluj – Analyzuj a přezkoumávej – Plánuj – Prováděj.

V rámci úřadu jsou analyzovány údaje zejména z následujících oblastí:

- podněty občanů

- komunikace s veřejností
- cíle strategického plánu rozvoje města a komunitních plánů
- MA 21 – 10P (hlavních problémů města) a aktualizace plánu na jeho základě
- úkoly zastupitelstva a rady
- rozpočtový výhled
- rozpočet, rozpočtová opatření
- území a jeho využití
- majetek

Práce s veřejností umožňuje provádět sběr informací, jejich vyhodnocení a analýzu za účelem přijetí opatření.

Nejdůležitějším analytickým procesem je z hlediska plnění úkolů samosprávy analýza plnění strategického plánu rozvoje města, rozpočtu, rozpočtových opatření.

8.5. Zlepšování

8.5.1. Neustálé zlepšování

Trvalým cílem úřadu je zabezpečit neustálé zlepšování služby státní správy a samosprávy občanům. S ohledem na vykonávané činnosti je klíčové pro zabezpečení zlepšování vzdělávání a kvalifikace zaměstnanců a získání jejich zapojení do tohoto procesu.

Úřad pravidelně měří a hodnotí své výsledky metodikou CAF, proběhla také aplikace BSC a prioritou je řešit agendy elektronicky.

Existuje inovační proces, kde na Intranetu je k dispozici formulář pro návrhy na inovaci nebo úspěch, který lze elektronicky podat. Řešení inovací probíhá na jednáních tajemníka, kde se rozhoduje o aplikaci. Když je inovace zavedena, je navázána na odměnu. Zveřejňována jsou úspěšně podaná řešení. Zveřejňuje se i výše celkově vyplacených odměn.

Doloženo:

Kulaté stoly v rámci MA 21

Intranet – Inovace (formulář)

Sebehodnotící zprávy a Akční plán zlepšování CAF

BSC

Benchmarkingová iniciativa

Kontrolní řád

Politika kvality

Zpráva o přezkoumání SMK

Zprávy externího auditora

8.5.2. Opatření k nápravě

Opatření k nápravě je činnost, která směřuje k odstranění příčiny vzniklé neshody (neshoda je odlišností od zadaných parametrů výkonu státní správy nebo plnění úkolů samosprávy) tak, aby se zabránilo jejímu dalšímu výskytu. Přitom opatření k nápravě musí vzniknout na základě analýzy faktů.

Při zjištění neshody jsou zaměstnanci odpovědní za prověřovanou oblast povinni prošetřit příčinu neshody a včas stanovit, přijmout a implementovat opatření k nápravě. Opatření k nápravě musí být úměrné důsledkům zjištěných neshod. Ověřování účinnosti přijatých

opatření k nápravě se provádí zpravidla při interních auditech nebo při přezkoumání systému managementu kvality vedením. O zjištěných příčinách a přijatých opatřeních k nápravě jsou vedeny záznamy.

Doloženo:

Plnění nápravných opatření

Poučení a postižení zodpovědných zaměstnanců včetně vedoucích

Kontrolní systém města

Zodpovědnosti zaměstnanců

8.5.3. Preventivní opatření

Preventivní opatření směřují k odhalení a zamezení vzniku možných neshod tak, aby se zabránilo jejich výskytu.

Informace z uvedených oblastí se analyzují, stanoví se možné příčiny a přijmou preventivní opatření. Ověřování účinnosti přijatých preventivních opatření se provádí zpravidla při interních auditech nebo při přezkoumání systému managementu kvality vedením.

Každá směrnice je zveřejněna na Intranetu. Dále probíhá prevence na poradách a probírají se závěry z kontrol, aby se chyba neopakovala u jiného odboru. U nových předpisů je uzpůsobeno vzdělávání a školení.

O zjištěných příčinách a přijatých preventivních opatřeních jsou vedeny záznamy.

Doloženo:

Kontrolní systém města

Záznamy o školeních

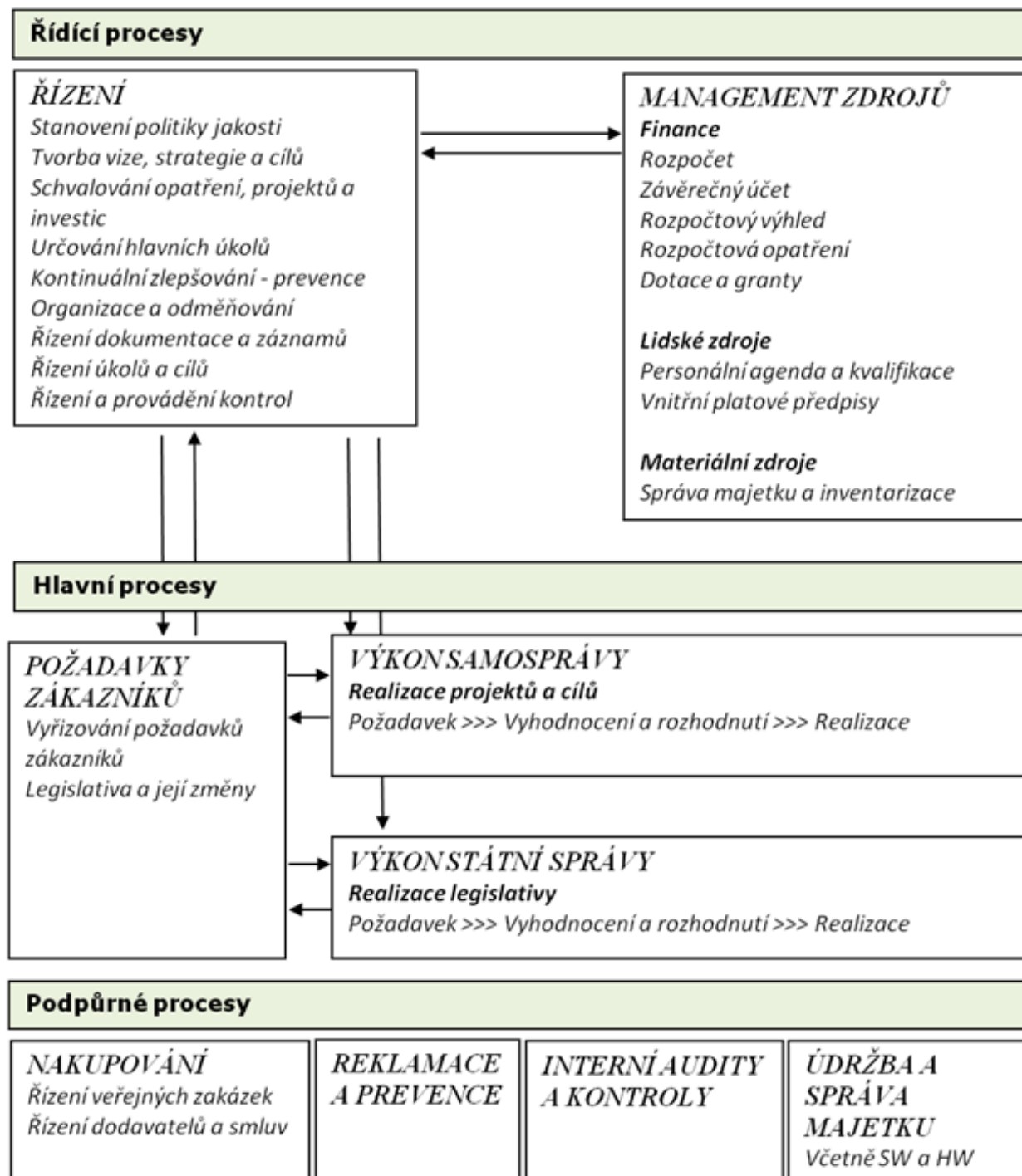
Zápisy z porad

Každý vedoucí musí dle směrnic seznámit s normou podřízené zaměstnance

Intranet

Příloha č. 2 Dokumentace systému managementu kvality úřadu

Výčet uvádí aplikace Intranetu a webové stránky města.

Příloha č. 3 Mapa procesů města

Příloha č. 4 Politika kvality města

Město vychází ze schválených strategických dokumentů města. Trvale proklamované zásady jsou uvedeny níže.

Zásady politiky kvality

Jsme městem otevřeným občanům a plníme stanovené cíle.

Zájmy občanů města, otevřenost informací a vstřícnost jsou důležité.

Profesionální a vstřícní zaměstnanci úřadu.

1. Závazek neustálého zlepšování

Standardy kvality, kterých dosáhneme, udržíme a budeme dosahovat lepších výsledků.

Všichni zaměstnanci svým profesionálním jednáním hájí důvěryhodnost a prestiž města.

Město důsledně plní a udržuje uznávané standardy kvality všude tam, kde je to v jeho zájmu a bude na venek usilovat o vysokou prestiž v řízení kvality².

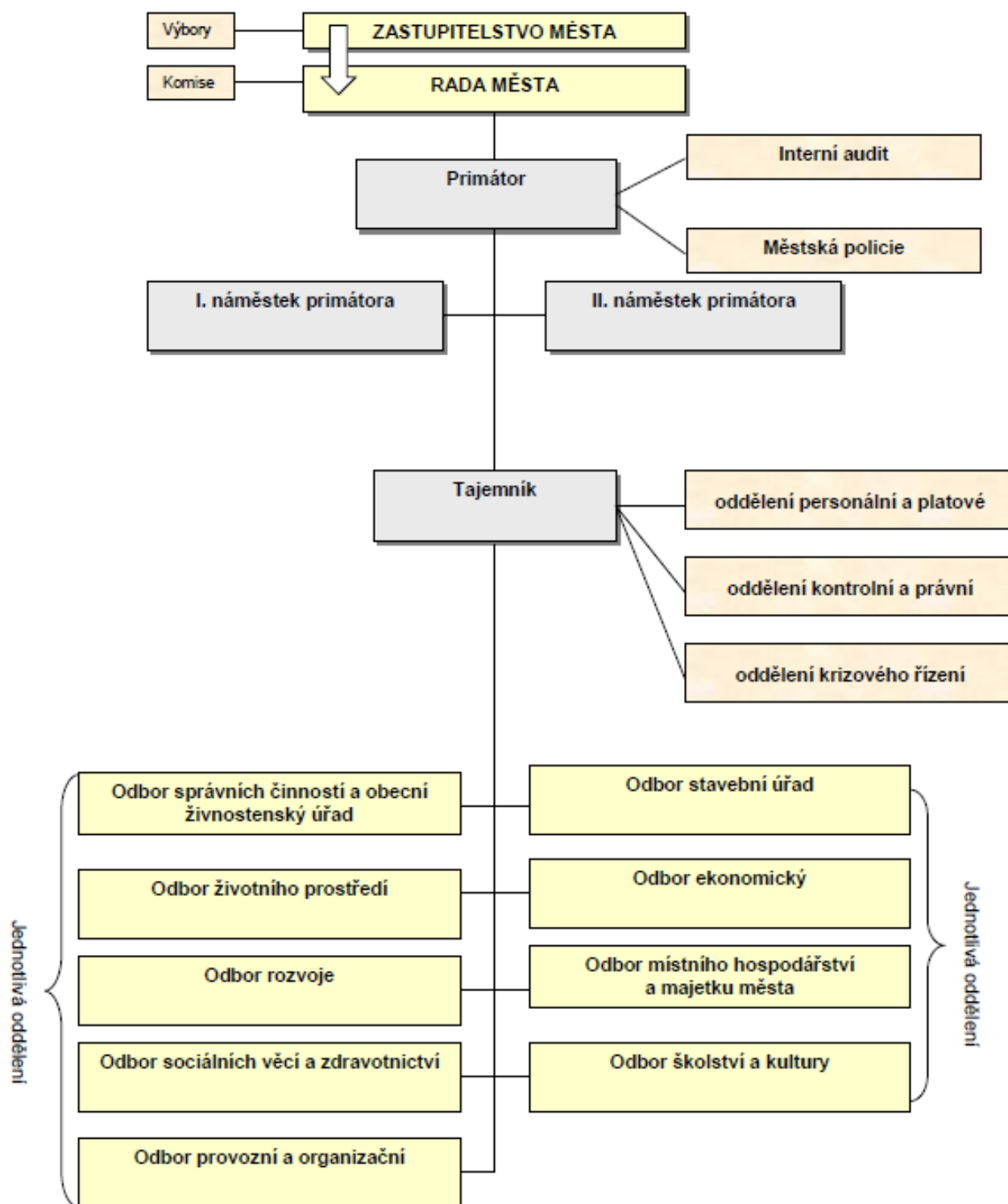
Město zvyšuje odbornost, schopnosti a motivaci svých zaměstnanců.

2. Realizujeme politiku kvality

Za plnění politiky kvality města zodpovídají všichni zaměstnanci města.

Porušení zásad politiky kvality je hrubým porušením pracovních povinností.

² Myslí se účast v soutěžích, ocenění a propagace města.

Příloha č. 5 Organizační struktura

POZ: bez oddělení neinvestičních projektů

Příloha č. 6 Přehled ocenění města

Název ocenění	Rok ocenění	Místo
Cena MV za kvalitu ve veřejné správě jako Organizace dobré veřejné služby (stříbrná cena) - aplikace modelu CAF	2005	2.
Osvědčení o zapojení do Benchmarkingové iniciativy	2005	
Resortní cena MV ČR za inovaci - zprovoznění GIS portálu	2005	
Skleněná popelnice – ocenění v soutěži třídění odpadů	2005	
Ocenění 1. místo za nejlepší webové stránky v Ústeckém kraji	2006	1.
Zlatý erb 06 – 1. místo „Webová stránka“ v celostátní soutěži	2006	1.
Cena MV ČR za kvalitu ve veřejné správě jako Organizace zvyšující kvalitu veřejné služby (bronzová cena) - projekt komunitního plánování sociálních služeb	2007	1.
EuroCrest Award – the best website 2007	2007	
Zlatý erb 07 – 2. místo nejlepší elektronická služba	2007	2.
Cena MV za inovaci ve veřejné správě – „Udržování odbornosti při dlouhodobé nepřítomnosti zaměstnankyní na mateřské a rodičovské dovolené pomocí vlastního vzdělávacího portálu“	2008	
Cena MV za kvalitu ve veřejné správě jako Organizace zvyšující kvalitu veřejné služby (bronzová cena) - Zavádění metody Balanced Scorecard ve statutárním městě Děčín a na Magistrátu města Děčín	2008	3.
Cena za komunikaci – EMGC 2008 v kategorii Komunikační projekt roku (zavedení pilotního projektu Czech POINT, znásobení periodicity radničních novin, zavedení služby web a SMS objednání, www.dotazy, vstupenkadecin.cz)	2008	
Město pro byznys – 1. Místo v Ústeckém kraji	2008	1.
Národní cena kvality ČR – „Oceněný finalista“ při hodnocení podle modelu CAF 2006	2008	
Ocenění MV ČR za spolupráci při realizaci projektu Czech POINT	2008	
Zlatý erb 08 – 3. místo v krajském kole „Webová stránka“	2008	3.
Tourpropag Písek 2008 - postup do nejužšího výběru 10 nejlepších v kategorii kalendář a reprezentativní brožura	2008	
Cena Přístav - udělena Ing. Vladislavu Raškovi (primátorovi města) Českou radou dětí a mládeže za významnou podporu sdružení dětí a mládeže a volnočasových aktivit pro děti a mládež	2008	
Fasáda Ústeckého kraje – cena za 1. místo v soutěžní přehlídce za fasádu Fasáda budov Magistrátu města Děčín (uděleno OHK v Litoměřicích)	2008	1.
Zlatý erb – 1. místo v krajském kole „Elektronická služba“	2009	1.
Národní cena kvality ČR – „Oceněný finalista“ při hodnocení podle modelu CAF	2009	
13. ročník národní přehlídky propagačních materiálů TOURPROPAG 2009 Písek kategorie „kalendář“ - 3. místo.	2009	3.
Město pro byznys – 1. místo v Ústeckém kraji	2009	1.
Město pro byznys – 3. Místo v Ústeckém kraji	2009	3.
DpmD - „Dopravce roku 2009“ a 2. místo v kategorii „Cena poroty“	2010	2.
Tajemník Magistrátu města Děčín Jaromír Zajíček získal ocenění Manažer roku 2009 v kategorii manažer odvětví státní a veřejná správa	2010	1.
Cena za nejlépe pojatou prezentaci o ŽP na webu města – Zelená informacím – za umístění mezi 15 nejlepšími v celostátní soutěži	2010	
2. místo v soutěži Cesty městy – Nadace Partnerství	2010	2.