

**Ceny Ministerstva vnitra za kvalitu a inovaci ve veřejné správě  
ročník 2012**

**ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA Z ŘEŠENÍ**

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

(zatrhněte cenu, o jakou soutěžíte)

**1. Název řešení: Implementace modelu CAF CZ 2009**

**2. Autor zprávy:**

Jméno: **Ing. Bc. Alena Skácelová Ph.D.**  
Funkce: **tajemník – vedoucí úřadu**  
Organizace: **Městský úřad Bruntál, Nádražní 20, 792 01 Bruntál**  
Telefon: **554706322**  
E-mail: **alena.skacelova@mubruntal.cz**

**3. Organizace, kde bylo řešení aplikováno:**

Městský úřad Bruntál  
Nádražní 20, 792 01 Bruntál

**4. Popis řešení**

**4.1 Podstata řešení:**

Městský úřad Bruntál se již od roku 2006 zabývá implementací modelu CAF. Pro rok 2010 a následující léta jsme využili nový nástroj – model CAF CZ 2009. Aplikace tohoto modelu je pro veřejnou správu operativnější a přehlednější a dále nám umožňuje lépe využívat řízení kvality v každodenní činnosti úřadu.

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

Cílem aplikace modelu CAF je řízení kvality a prostřednictvím sebehodnocení prováděného zaměstnanci identifikovat silné a slabé stránky úřadu a navrhnout oblasti zlepšení činnosti městského úřadu, s důrazem na zajištění efektivnosti prováděných činností. Toto je upraveno akčním plánem zlepšování na příslušný rok, s vymezení odpovědnosti za zlepšovanou oblast. Měřitelnost nalezneme v sebehodnotící zprávě, akčním plánem zlepšování a také v plnění akčního plánu.

**4.3 Implementace řešení:**

- zainteresované strany: tajemník, vedení města, zaměstnanci.
- odpovědnost za řešení: tajemník, koordinátor modelu CAF, členové hodnotícího týmu.
- podpora řešení ze strany vedení: ano, je jednou ze zainteresovaných stran.
- podpora řešení ze strany zaměstnanců: tvoří hodnotícího tým, aktivně se účastní aktualizací kritérií předpokladů a výsledků modelu CAF, účast na dotazníkovém šetření.
- překážky: nebyly zaznamenány překážky.

- úspěchy: implementace modelu je zainteresovanými stranami vnímána převážně pozitivně a je v současné době běžnou součástí chodu městského úřadu. Z meziročního srovnávání sebehodnotících zpráv je znatelný posun v jednotlivých hodnocených oblastech (předpoklady a výsledky). Taktéž z hodnocení plnění akčních plánů je možné posun zaznamenat.

## 5. Výsledky řešení

- Jaké byly hlavní výsledky (uvést pokud možno kvalitativní i kvantitativní ukazatele)?

Sebehodnocení dle modelu CAF probíhá na MěÚ Bruntál již od rok 2006. Za rok 2011 jsme dosáhli průměrného výsledku za všechna kritéria 61 bodů (za předpoklady 62 bodů, za výsledky 60 bodů). Výsledky prezentované v sebehodnotící zprávě tak jsou zcela nepochybně důkazem zvyšující se kvality veřejné služby.

- Jaké nástroje pro jejich měření jste použili a jak hodnověrné jsou důkazy?  
Samotné bodování kritérií proběhlo dle jemného rozlišení. Hodnocení kritérií předpokladů a výsledků bylo podloženo důkazy, které jsou uváděny v sebehodnotící zprávě (např. dotazníková šetření spokojenosti zaměstnanců vč. srovnání, informace o plnění rozpočtu rozpočtu dle výkazů, počty peticí a stížností a další.)
- Vyskytly se nějaké specifické faktory, které mohly ovlivnit úspěch tohoto řešení?  
Nevyskytly.
- Projevil se nějaký vedlejší negativní či pozitivní účinek?  
Neprojevil.

## 6. Inovativnost a přenositelnost dobré praxe<sup>1</sup>

- 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?

## 7. Přílohy

Sebehodnotící zpráva 2011  
Akční plán zlepšování na rok 2011  
Zpráva o plnění akčního plánu 2011  
Akční plán zlepšování na rok 2012

Datum: 19. října 2012

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.

<sup>1</sup> Vyplní pouze uchazeč o cenu MV za inovaci ve veřejné správě