

**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:** Sebehodnotící zpráva Šumperk 2011, aplikace společného hodnotícího rámce CAF

**2. Autor zprávy:**

Jméno: Ing. Marie Dvořáčková  
Funkce: vedoucí kanceláře tajemníka  
Organizace: Město Šumperk  
Telefon: 583 388 520  
E-mail: marie.dvorackova@sumperk.cz

**3. Organizace, kde bylo řešení aplikováno:** Městský úřad Šumperk, nám.Míru 1

**4. Popis řešení**

**4.1 Podstata řešení:**

Zpracování sebehodnotící zprávy pomocí modelu CAF.

**4.2 Důvod a cíle řešení (včetně doložení jejich měřitelnosti):**

Předkládaná sebehodnotící zpráva CAF je již čtvrtou zprávou, která byla zpracována městským úřadem v Šumperku a navazuje na poslední zprávu zpracovanou v roce 2008. Cílem tohoto projektu je navázat na předchozí zprávy a zjistit posun úřadu ve využívání řízení kvality, a to opět prostřednictvím sebehodnocení prováděného vlastními zaměstnanci. Cílem je zároveň identifikovat nové silné a slabé stránky úřadu a navrhnout oblasti trvalého zlepšování činností městského úřadu.

Aplikací modelu CAF získáme souhrn nejvýznamnějších předpokladů a výsledků úřadu, kterých bylo dosaženo. Díky tomuto přehledu můžeme nastavit další proces zlepšování našich činností, tak aby byly co nejvíce splněny očekávání všech zainteresovaných stran.

Měřitelnost výsledků je popsána v předložené sebehodnotící zprávě. Jedním z důležitých podkladů pro měření výkonnosti úřadu je např. i zapojení úřadu do benchmarkingové iniciativy.

**4.3 Implementace řešení:**

- zainteresované strany: tajemník úřadu, vedení města, zaměstnanci
- odpovědnost za řešení : tajemník, členové hodnotícího týmu

- podpora řešení ze strany vedení: ze strany vedení byly vytvořeny podmínky a podpora pro implementaci modelu CAF
- podpora řešení ze strany zaměstnanců: aktivní účast na aktualizaci kritérií
- překážky: nevyskytly se žádné významné překážky
- úspěchy: aktualizace sebehodnotící zprávy z roku 2008, aktivní účast zaměstnanců nejen v hodnotícím týmu, snaha zaměstnanců pomoci při zpracování sebehodnotící zprávy

## 5. Výsledky řešení

- **Jaké byly hlavní výsledky (uvést pokud možno kvalitativní i kvantitativní ukazatele)?**  
Výsledky jsou součástí sebehodnotící zprávy.
- **Jaké nástroje pro jejich měření jste použili a jak hodnověrné jsou důkazy?**  
Bodování proběhlo formou „jemného rozlišení“. Při bodovém hodnocení se vycházelo z oficiální metodiky. Důkazy jsou součástí sebehodnotící zprávy.
- **Vyskytly se nějaké specifické faktory, které mohly ovlivnit úspěch tohoto řešení?**  
Nevyskytly.
- **Projevil se nějaký vedlejší negativní či pozitivní účinek?**  
Vedlejší negativní účinky se neprojevíly. Pozitivní účinek – zapojení zaměstnanců úřadu.

## 6. Přílohy

Sebehodnotící zpráva modelu CAF 2011

Akční plány zlepšování

Datum: 24.10.2011

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.