

**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:

Aplikace modelu CAF pro účely sebehodnocení a zlepšování organizace v rámci projektu „Zavádění CAF v Jilemnici“

2. Autor zprávy:

Jméno: Ing. Mgr. Dagmar Ouhrabková
Funkce: personální manažerka
Organizace: Město Jilemnice, Masarykovo náměstí 82, 514 01 Jilemnice
Telefon: 731506047
E-mail: ouhrabkova@mesto.jilemnice.cz

3. Organizace, kde bylo řešení aplikováno:

Městský úřad Jilemnice

4. Popis řešení

4.1 Podstata řešení:

Aplikace modelu CAF na Městském úřadu v Jilemnici byla zvolena jako optimální metoda na základě potřeby zkvalitnění řízení a managementu uvnitř úřadu. Cílem projektu je nejen zvýšit kvalitu řízení a managementu, ale také transparentnost a otevřenost Městského úřadu v Jilemnici.

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

Město Jilemnice je od roku 2002 zapojeno do projektu Zdravé město. Má několikaleté zkušenosti se zapojováním veřejnosti do veřejné diskuse v rámci MA21. Chybí zde systematické zvyšování kvality veřejných služeb. Je třeba zkvalitnit komunikaci uvnitř úřadu i jeho vystupování navenek. Zpětná vazba je nedostatečná. V souladu s potřebou zefektivnění řízení je třeba zapojit do celého procesu nejen úředníky, ale také politiky. Město Jilemnice potřebuje zmapovat a analyzovat stávající situaci a navrhnout optimální řešení. Z tohoto pohledu se jeví metoda CAF jako nejvhodnější. V závěru projektu bude proveden benchmarking MěÚ s minimálně 2 dalšími ORP, jehož cílem bude na základě srovnání s jinými úřady vymezit oblasti, na které by bylo dobré se dále zaměřit při zkvalitňování řízení.

4.3 Implementace řešení:

- zainteresované strany – realizační tým CAF (vedoucí odborů Městského úřadu v Jilemnici a politici – starosta, místostarostka)

- odpovědnost za řešení - realizační tým CAF

- podpora řešení ze strany vedení – maximální, nejužší vedení, tj. tajemník, starosta a místostarostka pracují v realizačním týmu a přípravném projektovém týmu
- podpora řešení ze strany zaměstnanců – zaměstnancům jsou výstupy z projektu včetně všech průběžných informací přenášeny prostřednictvím jejich vedoucích, současně jsou zveřejňovány na vnitřní síti úřadu, zaměstnanci podporují řešení tím, že mají možnost se sami zapojit do jednotlivých pracovních skupin – aktuálně nyní například v plnění úkolů Akčního plánu zlepšování
- překážky – zpočátku se jednalo o určitou nedůvěru z pohledu zavádění „něčeho nového“, průběžně si ovšem vedoucí pracovníci zvykají na nové způsoby práce
- úspěchy – v rámci systematických postupů prostřednictvím metody CAF je nově nastavena práce ve skupinách s postupným směřováním k projektovému řízení

5. Výsledky řešení

Výsledky řešení jsou předmětem Sebehodnotící zprávy a Akčního plánu zlepšování

- Jaké byly hlavní výsledky (uvést pokud možno kvalitativní i kvantitativní ukazatele)?
- Jaké nástroje pro jejich měření jste použili a jak hodnověrné jsou důkazy?
- Vyskytly se nějaké specifické faktory, které mohly ovlivnit úspěch tohoto řešení?
- Projevil se nějaký vedlejší negativní či pozitivní účinek?

6. Inovativnost a přenositelnost dobré praxe¹

- V čem spočívá inovativnost tohoto řešení? Jak se liší od jiných či podobných aplikací/přístupů?

Model CAF je na Městském úřadu v Jilemnici aplikován poprvé, v minulosti nebyly použity žádné metody ve vazbě na zkvalitnění řízení. Metoda CAF byla vybrána jako počáteční vstup s výhledem další postupné implementace navazujících metod ke zkvalitnění řízení a práce na úřadě

- 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?

Na začátku projektu jsme se inspirovali prací úřadu, kde metoda CAF byla již aplikována (například MěÚ Konice, MěÚ Jablunkov), bylo uskutečněno i osobní setkání.

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

V současné době můžeme předat praktické informace a zkušenosti ve vazbě na sebehodnotící proces a systém práce v realizačním týmu (ať již na úseku sebehodnocení nebo na tvorbě a plnění úkolů Akčního plánu zlepšování)

- Jaké nejdůležitější poznatky/zkušenosti jste při realizaci řešení získali?

Zejména se jedná o nové praktické zkušenosti s prací v týmu, s čímž souvisí intenzivnější komunikace, netradiční složení skupin z odborníků, kteří dříve společně některé problémy neměli možnost řešit.

- Jaké je Vaše doporučení pro ty, kteří se zajímají o implementaci tohoto řešení ve své organizaci?

Především pečlivě nastavit začátek, zajistit co největší informovanost a motivaci pro všechny zúčastněné.

- Souhlasíte s prezentací Vašeho řešení na nadcházející Národní konferenci kvality ve veřejné správě a v časopise Veřejná správa jakožto s prezentací dobré praxe?

Ano

7. Přílohy

Sebehodnotící zpráva
Akční plán zlepšování

Datum: 24. října 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.