

**Ceny Ministerstva vnitra za kvalitu a inovaci ve veřejné správě
ročník 2010**

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA Z ŘEŠENÍ

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

(zatrhněte cenu, o jakou soutěžíte)

1. Název řešení: zavedení normy ISO 9001:2008

2. Autor zprávy:

Jméno: Eva Česáková
Funkce: tajemnice MěÚ, koordinátorka projektu Zdravé město Přestice
Organizace: Město Přestice
Telefon: 377 332 402, 724 180 958
E-mail: cesakova@prestice-mesto.cz

1. Organizace, kde bylo řešení aplikováno: Město Přestice

2. Popis řešení: aplikace mezinárodního standardu managementu kvality ČSN EN ISO 9001:2008

4.1 Podstata řešení: zavedení systému managementu jakosti v městském úřadu založené na systematické identifikaci a řízení vzájemně souvisejících a působících procesů vedoucích k dosažení cílů města v oblasti veřejné správy, zpracování „Příručky systému managementu jakosti“, popisů všech činností organizace prostřednictvím dokumentovaných postupů a řídicích aktů

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

Důvodem zavedení systému managementu jakosti v městském úřadu je zajištění neustálého zlepšování výkonnosti a dosahování cílů veřejné správy města vedoucích ke zvyšování spokojenosti občanů s úrovní poskytovaných služeb městského úřadu. Cílem je provádění výkonu veřejné správy všemi útvary úřadu jednotně, účinně a efektivně, v souladu s otevřenou politikou vedení města.

4.3 Implementace řešení:

- Zainteresanými stranami procesu zavedení systému managementu jakosti byly: rada města Přestice, tajemnice městského úřadu jako představitelka managementu jakosti, vedoucí odborů městského úřadu, všichni zaměstnanci města zařazení do městského úřadu. Systém byl vytvářen za pomoci externího poradce ing. Lud'ka Tesaře. Certifikační audit provedla společnost SGS Czech Republic s. r. o., která byla městem vybrána ve veřejné soutěži. Provedeným certifikačním

auditem nebyla zjištěna žádná neshoda s normou ISO 9001:2008 a Městu Přeštice byl vystaven certifikát č. CH10/1191 (viz příloha) SGS Société G  n  rle de Surveillance SA Systems & Services Certification, Zurich, Sv  carsko.

- **odpovědnost za re  šení** převzala tajemnice městského   radu Eva   es  kov   jako radou města ur  en   představitelka managementu jakosti
- **podpora re  šení ze strany veden  :** veden   města prosazuje politiku otev  ren  ho   radu, trvale rozv  j  j  ho kvalitu slu  zeb veřejné správy poskytovan   klientům z řad fyzických i právnických osob z m  sta i spr  vn  ho obvodu obce s rozšířenou působností
- **podpora re  šení ze strany zaměstnanců** – vzhledem k n  kolikalet  m aktivitám m  sta v rámci projektu „Zdrav   m  sto Přeštice“ vypl  vaj  j  ho z členství v NSZM a dlouhodobému prosazování zvy  šov  n     rovn   slu  zeb   radu jsou zaměstnanci v rozhodující v  t  šin   p  stupn   inovacím metod řízení, není problém s jejich zapojováním do zlepšovacích procesů
- **překážky** – po  ate  n   skepse ze strany některých zaměstnanců - byla však v p  b  hu přípravy na certifikační audit rozptýlena
- **  sp  chy** – podpora politického veden   města, kter   chápe zaveden   managementu jakosti v   radu jako další krok zlep   uj  c   nejen poskytovan   služby   radem, ale zlep   uj  c   i posuzování   radu veřejností

3. Výsledky re  šení

- **Jaké byly hlavní výsledky (uvést pokud možno kvalitativn   i kvantitativn   ukazatele)?** Hlavním výsledkem je samoz  řejmě získání certifikátu ISO 9001:2008 pro výkon působnosti v oblasti veřejné správy, kter   jednak chápeme jako ocen  n   dobr   práce zaměstnanců   radu, na druhé straně i jako závazek nejen k udr  zen   tohoto standardu, ale také k jeho dalšímu zlep  šov  n  . Nezanedbatelným výsledkem je komplexn   zpracování dokumentovaných postupů, jejich sjednocen   a p   nik informací o systému managementu jakosti do všech   rovn     radu.
- **Jak   nástroje pro jejich měření jste použili a jak hodnov  rn   jsou důkazy?** Certifikační audit proveden   mezin  rodn   uznávanou certifikační agenturou SGS je dostate  n   hodnověrným důkazem o   rovn   zavedeného systému managementu jakosti v m  stsk  m   radu.
- **Vyskytly se n  jak   specifick   faktory, které mohly ovlivnit úspěch tohoto re  šení?** Nevyskytly.
- **Projevil se n  jak   vedle    negativn   či pozitivn   účinek?** Negativn   ne, jako vedle    pozitivn   účinek je možno posoudit zlep  n   vnit  rn  ho informačního systému, kter   bylo vyvoláno nutn  st   sledovat n  kter   procesy systému managementu jakosti on-line více zaměstnanci sou  asn  .

4. 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?

5. Přílohy: kopie certifikátu ISO 9001:2008

Datum: 25. 10. 2010

Podpis: Eva Česáková, v. r.

Pozn.: V případě ceny udílené za implementaci modelu CAF musí být přílohou závěrečné zprávy sebehodnotící zpráva CAF a na ni navazující akční plán 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.

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