

**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: Používání modelu CAF v Úřadu městské části Praha 13

2. Autor zprávy:

Jméno: Martin Šmíd
Funkce: vedoucí oddělení e-governmentu a fondů EU
Organizace: Úřad městské části Praha 13
Telefon: 235 011 205
E-mail: smidm@p13.mepnet.cz

3. Organizace, kde bylo řešení aplikováno: Úřad městské části Praha 13

4. Popis řešení

4.1 Podstata řešení:

ÚMČ Praha 13 hledal způsob, jak stále zlepšovat služby poskytované všem svým zákazníkům – občanům, organizacím i firmám, v souladu s nejnovějšími trendy, které jsou pro oblast kvality v rámci EU relevantní. Efektivní stát, efektivní úřad, efektivní organizace veřejného sektoru musí být zcela jistě cílem každé odpovědné politické reprezentace. A vyšší efektivity veřejné správy se dá docílit pouze neustálým zvyšováním kvality ve veřejné správě. A ke zvyšování kvality nám mimo jiné slouží právě model CAF.

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

ÚMČ Praha 13 hledal způsob, jak stále zlepšovat služby poskytované všem svým zákazníkům – občanům, organizacím i firmám, v souladu s nejnovějšími trendy, které jsou pro oblast kvality v rámci EU relevantní. Efektivní stát, efektivní úřad, efektivní organizace veřejného sektoru musí být zcela jistě cílem každé odpovědné politické reprezentace. A vyšší efektivity veřejné správy se dá docílit pouze neustálým zvyšováním kvality ve veřejné správě. A ke zvyšování kvality nám mimo jiné slouží právě model CAF.

4.3 Implementace řešení:

Z řad zaměstnanců úřadu a členů zastupitelstva byl vytvořen osmičlenný CAF-tým pod vedením JUDr. Kateřiny Černé. Do týmu jsme zapojili i zainteresované strany, zúčastnil se člen zastupitelstva. V průběhu měsíce a půl došlo k proškolení týmu a rozdělení kritérií a subkritérií modelu CAF mezi jednotlivé členy týmu. Nakonec byla uspořádána celodenní hodnotící schůzka, po které došlo k celkovému doladění sebehodnotící zprávy. Sebehodnotící zpráva je však stále ještě živý text, který je průběžně doplňován o aktuální výsledky. Na základě sebehodnotící zprávy byl vypracován plán zlepšování, který bude projednán v Radě městské části Praha 13 tak, aby došlo k jeho propojení

s oficiálními úkoly kontrolovanými radou. Jelikož proces sebehodnocení dle modelu CAF probíhá na ÚMČ Praha 13 již šestým rokem, nesetkali jsme se s žádnými významnějšími překážkami.

5. Výsledky řešení

Proces sebehodnocení dle modelu **CAF probíhá na ÚMČ Praha 13 již šestým rokem**. Hodnotili jsme podle panelu s jemným rozlišením a dosáhli **celkového výsledku 46,9 bodů**. Pozitivním výsledkem pro nás je posun v celkovém bodovém hodnocení za tři roky používání modelu s klasickým bodovým panelem a tři roky hodnocení podle panelu s jemným rozlišením. Důvodem bodového zlepšení je zcela nepochybně následek analýzy, která vycházela z naší sebehodnotící zprávy za roky 2005, 2006, 2007, 2008 a 2009. CAF totiž zcela jasně ukazuje silné a slabé stránky práce našeho úřadu. To vede k zaměření se na určité oblasti, ve kterých by byl požadovaný efekt co možná nejvyšší.

6. Inovativnost a přenositelnost dobré praxe¹

7. Přílohy

Sebehodnotící zpráva CAF Úřadu městské části Praha 13 za rok 2010

Datum: 26.10.2010

Podpis: Martin Šmíd

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