

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

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA Z ŘEŠENÍ



stříbrného stupně ceny

**1. Název řešení: Zavedení systému managementu kvality a získání certifikátu
dle normy ČSN EN ISO 9001:2001 v tříletém období**

2. Autor zprávy:

Jméno: Ing. Vratislav Osička
Funkce: manager kvality
Organizace: Úřad městské části Praha 10
Telefon: 725 785 724
E-mail: vratislavo@praha10.cz

**3. Organizace, kde bylo řešení aplikováno: Městská část Praha 10
Úřad městské části Praha 10 (dále ÚMČ)**

4. Popis řešení:

4.1 Podstata řešení: Zefektivnit systém řízení prostřednictvím evropských standardů kvality
za účelem zvýšení úrovně služeb pro občany a zefektivnění správy
Městské části Praha 10

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

Cíle řešení (z politiky jakosti)

- přiblížit činnost ÚMČ co nejblíže potřebám občana
- vytvořit výkonný a méně nákladný aparát ke správě městské části
- zavést účinný systém zvyšování kvalifikace zaměstnanců
- zavést procesní způsob řízení úřadu
- trvale zlepšovat systém řízení a zkvalitňovat a rozšiřovat služby občanům

4.3 Implementace řešení:

- **zainteresované strany:** Zaměstnanci ÚMČ, volení zastupitelé a občané a návštěvníci Prahy 10
- **odpovědnost za řešení:** Představitel managementu pro kvalitu (tajemník ÚMČ) a manager kvality
- **podpora řešení ze strany vedení:** Vytváření příslušných zdrojů finančních, materiálních i lidských jako prvků nově nastavené firemní kultury

- **podpora řešení ze strany zaměstnanců:** Aktivní zapojení do procesní dekompozice, definování a samohodnocení cílů a projektů a zajišťování interních auditů kvality
- **překážky:** Počáteční nedůvěra a subjektivní psychologické bariéry
- **úspěchy:** Certifikace ISO 9001 v **roce 2004** a recertifikace **v roce 2008**. *Příští recertifikace je plánována na leden 2011.*

5. Výsledky řešení

- **Jaké byly hlavní výsledky?** Byla vypracována koncepce kvality, vytvořena procesní dekompozice (54 map procesů), snížen početní stav zaměstnanců, adresně definována působnost a odpovědnost, jsou periodicky stanovovány SMART cíle, odstraněna listinná forma dokumentace, realizovány prvky e-governmentu a účinné formy zpětné vazby,
- **Jaké nástroje pro jejich měření jste použili a jak hodnověrné jsou důkazy?** Ankety spokojenosti občanů, index spokojenosti zaměstnanců ÚMČ, interní audity kvality a podklady pro dohledové a recertifikační audity
- **Vyskytly se nějaké specifické faktory, které mohly ovlivnit úspěch tohoto řešení?** ANO. ÚMČ byl druhým úřadem v ČR, který komplexně získal certifikát ISO 9001 v roce 2004 při faktické absenci metodiky a teorie na úseku veřejné správy.
- **Projevil se nějaký vedlejší negativní či pozitivní účinek?** ANO. Dosažení shody s uvedenou normou se stalo východiskem pro zapojení ÚMČ do procesu excelence podle modelu EFQM.

6. Přílohy



Datum:

Podpis:

19. 10. 2010

[Handwritten signature]

