

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

**ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA Z ŘEŠENÍ**

**X      bronzového stupně ceny**

☐      stříbrného stupně ceny

☐      inovace

(zatrhněte cenu, o jakou soutěžíte)

**1. Název řešení:**

Zavedení **ISO kvality 9001** – zisk a obhajoba certifikátu

**2. Autor zprávy:**

Jméno:            Ivan Prchal  
Funkce:           tajemník  
Organizace:      Městský úřad Žamberk  
Telefon:           465670201  
E-mail:           tajemnik@muzbk.cz

**3. Organizace, kde bylo řešení aplikováno:**

Městský úřad Žamberk

**4. Popis řešení**

**4.1 Podstata řešení:**

Politika a cíle jakosti byly zveřejněny pro zaměstnance a pro veřejnost dne 06.11.2008 a jsou také umístěny na webových stránkách města. V průběhu let 2009 a 2010 se tajemník MěÚ Žamberk a zaměstnanci městského úřadu ztotožnili s úkolem vyplývajícím z udělené certifikace a všechna jejich činnost je směřována ke zlepšování kvality práce a pracovních výkonů.

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

Cílem pro Městský úřad Žamberk je trvalým zvyšováním kvality poskytovaných služeb a kvalitním plněním činností veřejné správy zvyšovat spokojenost klientů a třetích stran.

Politika jakosti je závazná pro všechny zaměstnance Městského úřadu Žamberk a vztahuje se na veškeré dokumentované procesy prováděné úřadem.

V rámci celého úřadu musí být zabezpečena opatření především v těchto oblastech:

**A. Kvalita služeb – klienti**

Trvalé zvyšování kvality služeb je doménou každého zaměstnance.

Hlavní snahou je porozumět požadavkům klientů a vycházet jim při jejich plnění vstříc. Samozřejmostí je vytvářet příjemné prostředí pro klienty přicházející na úřad, které napomáhá jejich spokojenosti a spokojenost klientů neustále monitorovat.

Činnosti veřejné správy plnit s vysokou kvalitou a erudovaností.

**B. Personální oblast – zaměstnanci**

Každý zaměstnanec úřadu nese osobní odpovědnost za kvalitu poskytovaných služeb, prováděných činností a řešení požadavků a úkolů.

Je povinností a zájmem každého soustředit se na zvyšování kvalifikace a odborné připravenosti. Městský úřad se zavazuje vytvářet kvalitní pracovní podmínky a přispět tím ke stabilizaci a spokojenosti zaměstnanců.

Snahou městského úřadu je rozvíjet u zaměstnanců pocit sounáležitosti s úřadem a vedoucími zaměstnanci vytvářet u podřízených podmínky ke společnému plnění vytyčených cílů. Úkolem je také aktivní řešení nedostatků kvality na všech stupních.

C. Vedení – vedoucí zaměstnanci

Městský úřad zabezpečuje všestranné podmínky pro naplnění cílů „Politiky jakosti“ a veškeré procesy a činnosti neustále zlepšuje.

Souvisejícím požadavkem je pravidelné hodnocení výkonnosti a kvality činnosti zaměstnanců a celého úřadu.

D. Zlepšování, reakce na požadavky

Všichni zaměstnanci se podílí na bezodkladném zabezpečení vyřízení podaných žádostí, námětů, připomínek a požadavků cestou vnitřního informačního portálu.

Měřitelnost: výsledky kontrol nadřízených orgánů, počty oprávněných stížností, dodržování lhůt ve správním řízení, benchmarking.

#### 4.3 Implementace řešení:

- **zainteresované strany**  
vedení města, vedení městského úřadu, zaměstnanci zařazení do městského úřadu
- **odpovědnost za řešení**  
vedení městského úřadu, fórum jakosti a představitel vedení QMS, tajemník Městského úřadu Žamberk je hlavním koordinátorem činností a plně podporuje prováděná opatření v rámci zdokonalování kvality činností úřadu
- **podpora řešení ze strany vedení**  
podpora „Politiky a cílů jakosti“
- **podpora řešení ze strany zaměstnanců**  
přijetí zásad řízení kvality, aktivní podíl na dodržování stanovených pravidel a činnosti dle dokumentovaných procesů, cílem je zlepšování kvality práce a pracovních výkonů
- **překážky**  
počáteční malý zájem řadových zaměstnanců a referentů, nedůvěra v další administrativu
- **úspěchy**  
postupné přijetí zásad řízení kvality zaměstnanci městského úřadu, postupné rozšiřování povědomí o certifikaci mezi občany města, větší důvěra v činnost úřadu

#### 5. Výsledky řešení

- **Jaké byly hlavní výsledky (uvést pokud možno kvalitativní i kvantitativní ukazatele)?**  
zvýšení a standardizace kvality, pojmenování ukazatelů zaručujících udržení kvality
- **Jaké nástroje pro jejich měření jste použili a jak hodnověrné jsou důkazy?**  
benchmarking, výsledky kontrol nadřízených orgánů, výsledky anket mezi občany
- **Vyskytly se nějaké specifické faktory, které mohly ovlivnit úspěch tohoto řešení?**  
počáteční nepochopení zaměstnanců, odstup některých členů zastupitelstva a členů rady města
- **Projevil se nějaký vedlejší negativní či pozitivní účinek?**  
pozitivní účinek lze vysledovat ve zvýšeném zájmu dalších úřadů o možnost implementace certifikátů ISO na své úřady

## 6. Inovativnost a přenositelnost dobré praxe<sup>1</sup>

- 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?

## 7. Přílohy

Datum: 29.10.2010

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. 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.

---

<sup>1</sup> Vyplní pouze uchazeč o cenu MV za inovaci ve veřejné správě