

**Ceny Ministerstva vnitra za kvalitu a inovaci ve veřejné správě
ročník 2012**

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA Z ŘEŠENÍ

- ☐ bronzového stupně ceny
☒ stříbrného stupně ceny
☐ inovace

1. Název řešení:

A) Systém managementu kvality (ČSN EN ISO 9001:2009)

Úspěšná recertifikace (opětovné získání certifikátu) podle normy **ČSN EN ISO 9001:2009**

Oblast certifikace – výkon státní správy v přenesené působnosti a samosprávy v samostatné působnosti obce s rozšířenou působností

B) Systém managementu bezpečnosti informací (ČSN ISO/IEC 27001:2006)

Úspěšná recertifikace (opětovné získání certifikátu) podle normy **ČSN ISO/IEC 27001:2006**

Oblast certifikace – systém managementu bezpečnosti informací při výkonu státní správy v přenesené působnosti a samosprávy v samostatné působnosti obce s rozšířenou působností

2. Autor zprávy:

Jméno: Mgr. Jarmila Staňková
Funkce: manažerka integrovaného systému managementu
Organizace: Město Šlapanice, sídlo Masarykovo náměstí 100/7, 664 51 Šlapanice
Telefon: 724 270 853, 533 304 223
E-mail: stankova.jarmila@slapanice.cz

3. Organizace, kde bylo řešení aplikováno:

Město Šlapanice

4. Popis řešení

4.1 Podstata řešení:

A) Systém managementu kvality (ČSN EN ISO 9001:2009)

Obhájení uspokojivého udržování systému managementu kvality podle normy ČSN EN ISO 9001:2009 a úspěšná recertifikace se získáním nového certifikátu.

B) Systém managementu bezpečnosti informací (ČSN ISO/IEC 27001:2006)

Obhájení uspokojivého udržování systému managementu bezpečnosti informací podle normy ČSN ISO/IEC 27001:2006 a úspěšná recertifikace se získáním nového certifikátu.

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

A) Systém managementu kvality (ČSN EN ISO 9001:2009)

Důvodem zavedení systému managementu kvality je snaha o neustálé zvyšování úrovně služeb pro občany, zefektivnění vnitřní i vnější správy města Šlapanice a jeho orgánu Městského úřadu Šlapanice,

zvyšování výkonnosti a dosahování cílů veřejné správy vedoucí k nárůstu spokojenosti občanů s úrovní poskytovaných služeb města a městského úřadu.

Cílem je provádění výkonu veřejné správy všemi útvary úřadu systémově jednotně, účinně a efektivně, v souladu s otevřenou politikou vedení města, co neoptimálnější spojení ekonomiky, efektivity, kvality, zákonnosti, přiměřenosti a vstřícnosti jak směrem dovnitř úřadu k zaměstnancům, tak směrem ven k občanům.

B) Systém managementu bezpečnosti informací (ČSN ISO/IEC 27001:2006)

Důvodem zavedení systému managementu bezpečnosti informací je snaha o zkvalitnění zásad bezpečnosti informací v samostatné působnosti města a v samostatné i přenesené působnosti městského úřadu.

Cílem je určení chráněných aktiv, stanovení možných rizik bezpečnosti informací, jejich analýza a řízení, podpora plnění dalších legislativních požadavků, např. zákon o ochraně osobních údajů, autorský zákon, obchodní zákoník, vytyčení hlavních zásad bezpečnosti informací v činnosti města a úřadu.

Oba systémy

Systém managementu kvality podle normy ČSN EN ISO 9001:2009 a systém managementu bezpečnosti informací podle normy ČSN ISO/IEC 27001:2006 byly zavedeny v roce 2008. V letech 2009 a 2010 byly uskutečněny kontrolní (dozorové) audity a v roce 2011 proběhly úspěšné recertifikace obou systémů. Jak kontrolní, tak recertifikační audity neshledaly žádné neshody, což dokazuje, že město Šlapanice poskytuje služby kvalitně a v souladu s evropskými standardy systému managementu kvality i systému managementu bezpečnosti informací.

Město Šlapanice je členem „Benchmarkingové iniciativy 2005“, která analyzuje výkonnost zapojených měst a tím jasně ukazuje, kterým směrem je třeba orientovat další úsilí při zkvalitňování a zefektivňování činnosti. Neustálé porovnávání se s ostatními městy je příležitostí ke zlepšování a přejímání vhodných „dobrých praxí“, které lze uplatnit k dosažení cíle.

Systém managementu kvality a metoda porovnávání se a přejímání dobrých praxí se velice dobře prolínají a doplňují.

4.3 Implementace řešení – oba systémy:

- zainteresované strany
 - zaměstnanci města Šlapanice
 - vedení města Šlapanice a Městského úřadu Šlapanice
 - občané města, zákazníci úřadu
 - auditorská a certifikační společnost Bureau Veritas
 - obce zapojené do Benchmarkingové iniciativy 2005
- odpovědnost za řešení
 - tajemník MěÚ Šlapanice
 - manažerka integrovaného systému managementu
- podpora řešení ze strany vedení
 - schválení všech strategických dokumentů QMS (systém managementu kvality) a ISMS (systém managementu bezpečnosti informací)
 - podpora benchmarkingové iniciativy vedením města Šlapanice
- podpora řešení ze strany zaměstnanců
 - spolupráce zaměstnanců na tvorbě vnitřních předpisů (Příručka systému managementu kvality a ostatní řídicí dokumentace)

- součinnost při naplňování požadavků QMS a ISMS (audity, aktivní účast při mapování procesů úřadu)
- aktivní předávání dat do systému Benchmarkingové iniciativy 2005
- překážky
 - časová náročnost v souvislosti s dokumentováním postupů, procesů a důkazů o provádění požadavků obou norem
 - nedůvěra, obavy, váhavý či negativní postoj některých zaměstnanců
- úspěchy
 - obhájení uspokojivého udržování systému managementu kvality podle normy ČSN EN ISO 9001:2009 a úspěšná recertifikace se získáním nového certifikátu
 - obhájení uspokojivého udržování systému managementu bezpečnosti informací podle normy ČSN ISO/IEC 27001:2006 a úspěšná recertifikace se získáním nového certifikátu
 - zapojení zaměstnanců do systému řízení kvality a bezpečnosti informací na všech úrovních činnosti

5. Výsledky řešení

A) Systém managementu kvality (ČSN EN ISO 9001:2009)

- **Jaké byly hlavní výsledky (uvést pokud možno kvalitativní i kvantitativní ukazatele)?**
 - opětovné získání certifikátu za udržování systému managementu kvality ve shodě s požadavky uvedené systémové normy
 - byly zmapovány klíčové procesy na úřadě, nyní jsou pravidelně sledovány a s jejich daty se pracuje
 - pravidelně jednou ročně jsou stanovovány měřitelné cíle a je prověřováno jejich splnění
 - byla odstraněna listinná forma dokumentace
- **Jaké nástroje pro jejich měření jste použili a jak hodnověrné jsou důkazy?**
 - ankety spokojenosti občanů, které jsou pravidelně vyhodnocovány
 - dotazník spokojenosti zaměstnanců města Šlapanice
 - interní audity
 - dokumentace a podklady pro kontrolní a recertifikační audity
 - benchmarkingové srovnávání v rámci Benchmarkingové iniciativy 2005
- **Vyskytly se nějaké specifické faktory, které mohly ovlivnit úspěch tohoto řešení?**
ne
- **Projevil se nějaký vedlejší negativní či pozitivní účinek?**
 - negativní - nejsme si žádného vědomi
 - pozitivní –

B) Systém managementu bezpečnosti informací (ČSN ISO/IEC 27001:2006)

- **Jaké byly hlavní výsledky (uvést pokud možno kvalitativní i kvantitativní ukazatele)?**

- opětovné získání certifikátu za udržování systému managementu bezpečnosti informací ve shodě s požadavky uvedené systémové normy
 - byla provedena inventura vlastních aktiv, jejich ocenění a klasifikace
 - byla provedena analýza rizik, výpočet míry rizika podle jednotlivých hrozeb a jejich dopadů
 - byl zaveden systémový přístup při používání IT/IS
 - proběhlo řízené odstranění nebo snížení rizik v oblasti informačních systémů
 - zvýšení povědomí a odpovědnosti zaměstnanců při práci s informacemi
 - zvýšení ochrany bezpečnosti informací v Městském úřadě Šlapanice
- **Jaké nástroje pro jejich měření jste použili a jak hodnověrné jsou důkazy?**
- interní audity
 - výsledky kontrolních a certifikačních auditů
 - dokumentace a podklady pro kontrolní a recertifikační audity
 - benchmarkingové srovnávání v rámci Benchmarkingové iniciativy 2005
- **Vyskytly se nějaké specifické faktory, které mohly ovlivnit úspěch tohoto řešení?**
- nezáměr ze strany zaměstnanců měnit zažité postupy
- **Projevil se nějaký vedlejší negativní či pozitivní účinek?**
- negativní - nárůst pracovních povinností některých zaměstnanců
 - pozitivní - došlo ke zvýšení povědomí a odpovědnosti zaměstnanců při práci s informacemi, zaměstnanci mají odpovědnější přístup k ochraně osobních údajů a tím jsou tudíž ke zlepšení plnění legislativních požadavků zákona o ochraně osobních údajů

6. Přílohy

Certifikát číslo 11000035

Certifikát číslo 11000036

Datum: 28.08.2012

Podpis: 