

**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: ČSN EN 9001:2009

2. Autor zprávy:

Jméno: Ing. Josef Zachrla
Funkce: PVJE
Organizace: Město Česká Lípa
Telefon: 487881111
E-mail: město@mucl.cz, zachrlaj@mucl.cz

3. Organizace, kde bylo řešení aplikováno: Město Česká Lípa

4. Popis řešení : ISO 9001:2009 – Realizace všeobecné veřejné správy

4.1 Podstata řešení:

Zavedení a obhajoba certifikace v systému ISO 9001:2009

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

Základním důvodem a i cílem bylo poskytovat občanům ještě kvalitnější služby. Město Česká Lípa již dvakrát obhájilo certifikaci, v současnosti již proběhly 2 kontrolní audity v systému ISO 9001:2009. TO, že vždy město obhájilo své pozice a nemusela být pozastavena platnost certifikátu jen dokazuje, že služby jsou poskytovány kvalitně a na požadované výši. Poslední kontrolní audit proběhl v říjnu 2010.

4.3 Implementace řešení:

- zainteresované strany – na jedné straně občané, na druhé městský úřad
- odpovědnost za řešení - městský úřad, vedení města, PVJE
- podpora řešení ze strany vedení – umožněno řešení problematiky, interní prověrky i odměňování auditorů za tyto prověrky
- podpora řešení ze strany zaměstnanců – snaha mít co nejdokonaleji zmapované procesy podle jednotlivých odborných činností, zájem i o činnost interních auditorů
- překážky – nevyskytly se žádné větší překážky, v minulosti bylo nutné několikrát reagovat na změny organizačního uspořádání, nyní se jeví jako překážky změny legislativy, které je opět nutné vhodným způsobem zobrazit v systému kvality

- úspěchy – město se účastnila pilotního projektu implementace systému kvality řady ISO 9000 na úřadě, dvakrát obhájilo certifikaci, při kontrolních auditech se nevyskytly vážnější problémy

5. Výsledky řešení

- Jaké byly hlavní výsledky (uvést pokud možno kvalitativní i kvantitativní ukazatele)? Po zavedení systému kvality došlo ,mimo jiné, ve vazbě na občany k mnohem většímu důrazu na poskytování informací z více zdrojů, došlo ke mnohem detailnějšímu zpracování mnoha činností úřadu, ke zkvalitnění systému vyhotovování písemností a v neposlední řadě i k tomu, že i jednotliví úředníci získávali a získávají povědomí o jiných agendách, které se v rámci úřadu realizují a o kterých by při výkonu své funkce měli kolikrát jen malé povědomí.
- Jaké nástroje pro jejich měření jste použili a jak hodnověrné jsou důkazy? Nástroje pro měření vycházely obecně z normy, jednalo se například o zavedení dotazníků spokojenosti občanů, výstupy z jednání vedení města z občanů či ,těsně po první certifikaci, i o průzkum veřejného mínění. Hodnověrnými důkazy jsou samotné udělené certifikáty.
- Vyskytly se nějaké specifické faktory, které mohly ovlivnit úspěch tohoto řešení? Při prvotní realizaci projektu šlo zejména o pochopení jiných principů fungování města než je tomu u podnikatelských subjektů a přizpůsobení dokumentace těmto podmínkám.
- Projevil se nějaký vedlejší negativní či pozitivní účinek? Vyloženě negativního účinku si nejsem vědomý, kromě větší náročnosti na administrativu. Pozitivní účinky rozhodně převažují, počínaje větší otevřeností úřadů občanům a zdokonalím systému dokumentace konče, včetně sebezpoznavání úřadu.

6. 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?

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

7. Přílohy

Poslední udělené certifikáty podle ISO 9001:2001 a následně i podle nové normy ISO 9001:2009

Datum:31.10.2010

Podpis:Ing.Josef Zachrla

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.

a)stará norma ISO 9001:2001



CERTIFIKAČNÍ ORGÁN CSQ-CERT
PŘI ČESKÉ SPOLEČNOSTI PRO JAKOST

akreditovaný podle ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 Českým institutem
pro akreditaci, o.p.s. a vedený pod registračním číslem 3081

vydává

CERTIFIKÁT

shody systému managementu kvality s požadavky
ČSN EN ISO 9001:2001
s výjimkou článku 7.3

Městu Česká Lípa

pro orgán: Městský úřad Česká Lípa
náměstí T. G. Masaryka č.p. 1, 470 36 Česká Lípa
IČ: 00260428

Předmět certifikace:
Realizace všeobecné veřejné správy

Registrační číslo certifikátu: 045/QMS/2008
Platnost od: 14.11.2008
Platnost do: 13.11.2011
Vedoucí střediska certifikace: Ing. Eliška Michálková



Certifikovaná společnost podléhá doзору certifikačního orgánu CSQ - CERT.
V případě zjištění závažné neshody vůči požadavkům ČSN EN ISO 9001:2001
může být platnost certifikátu pozastavena nebo zrušena.





CERTIFIKAČNÍ ORGÁN CSQ-CERT
PŘI ČESKÉ SPOLEČNOSTI PRO JAKOST

akreditovaný podle ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 Českým institutem
pro akreditaci, o.p.s. a vedený pod registračním číslem 3081

vydává

CERTIFIKÁT

shody systému managementu kvality s požadavky
ČSN EN ISO 9001:2009
s výjimkou článku 7.3

Městu Česká Lípa

pro orgán: Městský úřad Česká Lípa
náměstí T. G. Masaryka č.p. 1, 470 36 Česká Lípa
IČ: 00260428

Předmět certifikace:

Realizace všeobecné veřejné správy

Registrační číslo certifikátu: 045/QMS/2009
Datum prvotní certifikace: 27.09.2002
Platnost od: 19.11.2009
Platnost do: 13.11.2011
Vedoucí certifikačního orgánu: Ing. Petr Koten



Certifikovaná společnost podléhá doзору certifikačního orgánu CSQ-CERT.
V případě zjištění závažné neshody vůči požadavkům ČSN EN ISO 9001:2009
může být platnost certifikátu pozastavena nebo zrušena.

