

**Město Černošice
Městský úřad Černošice**



**VYUŽITÍ BENCHMARKINGU A NORMY
ČSN EN ISO 9001:2009 NA MĚSTSKÉM ÚŘADĚ ČERNOŠICE**

**Závěrečná zpráva z řešení soutěžícího o získání ceny Ministerstva
vnitra za kvalitu ve veřejné správě
Ročník 2010**

Černošice, říjen 2010

- | | |
|-------------------------------------|------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | bronzového stupně ceny |
| <input type="checkbox"/> | stříbrného stupně ceny |
| <input type="checkbox"/> | inovace |

1. Název řešení:

Využití benchmarkingu a normy ČSN EN ISO 9001:2009 na Městském úřadě Černošice.

2. Autor zprávy:

Jméno: Ing. Anna Hrabáková
Funkce: interní auditor
Organizace: Městský úřad Černošice
Telefon: 221 982 366, 723 504 573
E-mail: anna.hrabakova@mestocernosice.cz

3. Organizace, kde bylo řešení aplikováno:

Městský úřad Černošice je od roku 2003 obecní úřad obce s rozšířenou působností. Nachází se ve Středočeském kraji, v okrese Praha – západ. Správní obvod zahrnuje 79 obcí a k 31.12.2009 měl 108 533 obyvatel. Správní obvod obce s pověřeným obecním úřadem tvoří 11 obcí a k 31.12.2009 měl 33 860 obyvatel. Samotné město Černošice k 31.12.2009 mělo 6 014 obyvatel. Ve správním obvodu obce s rozšířenou působností Černošice je 23 matričních úřadů a 13 stavebních úřadů. V působnosti našeho matričního úřadu jsou 2 obce, v působnosti stavebního úřadu je 9 obcí.

Míra nezaměstnanosti v obci se pohybovala v roce 2009 okolo 4,1 % a ve správním obvodu obce s rozšířenou působností okolo 4,6 %.

Městský úřad Černošice k 31.12.2009 měl 211 zaměstnanců. Organizační struktura městského úřadu je znázorněna v příloze č. 1.

4. Popis řešení

V souladu s rozvíjejícím se trendem současné společnosti v posledních několika letech, je kladen důraz na poskytování kvalitních služeb ve veřejné správě. Na základě různých poznatků z konferencí kvality bylo vedením města v roce 2005 rozhodnuto o implementaci benchmarkingu a v roce 2008 došlo k implementaci normy ČSN EN ISO 9001:2001 na Městském úřadě Černošice. Koncem roku 2009 přešel městský úřad v rámci kontrolního auditu na normu ČSN EN ISO 9001:2009 (příloha č. 2 – certifikát).

Výše uvedené obě metody řízení kvality se velice dobře prolínají a doplňují.

4.1 Podstata řešení

Klíčová slova, která vystihují benchmarking:

- ✓ Výběr činností/oblastí pro benchmarking – v rámci této metody jsou porovnávány různé agendy, které jsou uvedeny v příloze č. 3. Na neveřejných webových stránkách Vzdělávacího centra pro veřejnou správu ČR jsou vloženy zápisy jednotlivých jednání benchmarkingové skupiny B, v které je město Černošice členem.
- ✓ Vypracování profilů služeb – nastavení ukazatelů, kterých je v současnosti asi cca 800. Ukazatele byly nastaveny jednotlivými pracovními skupinami a jsou uvedeny v aplikaci benchmarkingové iniciativy 2005, která je přístupná on-line. Tato databáze je přístupná všem městům, která se benchmarkingové iniciativy 2005 účastní. Tyto ukazatele jsou pravidelně dle potřeb revidovány, např. při změnách zákonů a dle potřeb úřadů.
- ✓ Sběr a analýza dat o výkonu – data byla sebrána za sedm let – roky 2003 až 2009 (doloženo výstupy z dané databáze) – nejčastěji je používán výstup z roků 2004 až 2009 a u některých metod je to za roky 2006 až 2009.
- ✓ Stanovení pásma výkonů – je prováděno porovnání slabých a silných výkonů, jejich ověření, zda slabé nebo silné výkony nejsou výsledkem objektivních příčin – v rámci pracovní skupiny „B“ a také v rámci jednotlivých agend, které spadají do kompetencí jednotlivých odborů našeho úřadu. Také se porovnávají výkony dle měst, které mají správní obvod obce s rozšířenou působností 80 000 – 110 000 obyvatel. Město Černošice je velikostí správního obvodu obce s rozšířenou působností podobné magistrátním městům.
- ✓ Identifikace nejlepších postupů – různé příklady dobrých praxí, které jsou prezentovány v rámci pracovních skupin a v benchmarkingové databázi.
- ✓ Vypracování strategií pro porovnání – v rámci porovnání jednotlivých agend našimi odbory bylo zjištěno, že ve srovnávaných činnostech se náš úřad pohybuje okolo středu jednotlivých výstupů agend. U některých výkyvů byla provedena kontrola dat a data, která byla zadána chybně, jsou okamžitě opravena.
- ✓ Vyhodnocení výsledků a procesů – počátkem prvního pololetí 2009 bylo vyhodnoceno telefonování na městském úřadě (příloha č. 4) a výsledkem vyhodnocení bylo zpracování směrnice o pravidlech a hrazení provozu mobilních služeb a elektronických komunikací (příloha č. 5).

Klíčová slova, která vystihují normu ČSN EN ISO 9001:2001:

- ✓ Odpovědnost managementu – nastavení strategických cílů, 1x ročně je prováděno přezkoumání systému managementem, představitelem vedení pro kvalitu je jmenována 1. místostarostka.
- ✓ Management zdrojů – nastavení poskytování zdrojů (finanční zdroje, lidské zdroje, pracovní prostředí, infrastrukturu).
- ✓ Realizace produktu – nastavení, jak nejlépe plnit úkoly při výkonu státní správy v přenesené působnosti a při výkonu v samostatné působnosti a současně zjišťovat zpětnou vazbu od klientů městského úřadu.
- ✓ Měření, analýza, zlepšování – stanovení hlavních procesů, zjišťování zda jsou úkoly plněny včas, provádění interních auditů, předcházení neshodám a řešení neshod.

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

Procesní řízení, které bylo zavedeno na městský úřad a neustále se vyvíjí je podporováno nejen normou ČSN EN ISO 9001:2009, ale také benchmarkingem. Agendy, které se nacházejí v benchmarkingu se využívají k nepřetržitému zlepšování a taktéž k předcházení neshod.

Cíle:

- ✓ byly stanoveny hlavní procesy, které jsou zaměřeny na poskytování kvalitní služby zákazníkovi (příloha č. 6 – seznam hlavních procesů)
- ✓ dochází k pravidelnému vyhodnocování benchmarkingových dat a pokud je nutnost, je zdokumentován proces (příloha č. 5 - směrnice o pravidlech a hrazení provozu mobilních služeb a elektronických komunikací).
- ✓ procesní mapa, která byla stanovena v roce 2008, byla doplněna o odpovědnosti jednotlivých zaměstnanců města (příloha č. 8).

4.3 Implementace řešení

4.3.1 Zainteresované strany

- ✓ Městský úřad Černošice;
- ✓ certifikační orgán CERT – ACO, s.r.o.;

- ✓ všechny obce, které jsou zapojené do benchmarkingové iniciativy 2005;
- ✓ Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR (vzdělávací agentura).

4.3.2 Odpovědnost za řešení na městském úřadě

Benchmarking:

- ✓ Tajemník Městského úřadu Černošice – Ing. František Dvořák
- ✓ Interní auditor – Ing. Anna Hrabáková

Norma ČSN EN ISO 9001:2009:

- ✓ 1. místostarostka – Mgr. Helena Langšádlová
- ✓ Interní auditor – Ing. Anna Hrabáková

4.3.3 Podpora řešení ze strany vedení

Benchmarking i norma ČSN EN ISO 9001:2009 jsou podporovány vedením města Černošice. Tuto skutečnost dokládá, že představitel vedení pro kvalitu je 1. místostarostka a v rámci benchmarkingu se všech schůzek účastní tajemník městského úřadu.

4.3.4 Podpora řešení ze strany zaměstnanců

Zaměstnanci postupně si osvojili obě metody řízení kvality a přichází sami s nápady, jak řešit nové procesy.

4.3.5 Překážky

Překážky, které tu byly u obou metod řízení kvality, byly postupně překonány skoro všemi zaměstnanci. U benchmarkingu se vyskytovala obava, že mohou být data zneužity, avšak po letech, co je město do něho zapojeno, obava ustoupila. U normy ČSN EN ISO 9001:2009 byl strach z nárůstu administrativy. Tato obava také postupně ustoupila.

4.3.6 Úspěchy

Obava z nových věcí postupně přešla do aktivního chování jednotlivých zaměstnanců městského úřadu. Jsou pravidelně zpracovány analýzy z dat jednotlivých agend benchmarkingu a vyhodnocovány procesy vlastníky procesů. Nesrovnalosti, které se občas vyskytnou, jsou okamžitě řešeny.

Strategie městského úřadu byla v průběhu roku aktualizována a byla naplněna další opatření.

5. Výsledky řešení

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

Benchmarking:

Hlavním výsledkem bylo zavedení systému sběru dat za jednotlivé agendy pravidelně každý rok, využívání dat a práce s nimi. Toto umožňuje efektivněji řídit úřad. Pravidelně je sledován výkon v jednotlivých agendách a porovnáván s jinými úřady, které jsou nám podobné se svým správním obvodem (viz příloha č. 3). Získáváme nové dobré praxe (zkušenosti úřadů – systémy, které u nich fungují).

Norma ČSN EN ISO 9001:2009:

Hlavním cílem bylo přechod na normu ČSN EN ISO 9001:2009 na celém městském úřadě. Pravidelné sledování stanovených procesů, práce s těmito údaji, revize strategie městského úřadu, neustálé zlepšování komunikace s klienty, ale i komunikace v rámci celého úřadu.

Vzor vyhodnoceného jednoho procesu:

Karta procesu cestovní doklady – příloha č. 6 (stanovení hodnotících kritérií a jejich vyhodnocení).

5.2 Jaké nástroje pro jejich měření jste použili a jak hodnověrné jsou důkazy?

Jednotlivá data, která jsou uváděna v rámci těchto metod řízení kvality, jsou uvedena v různých statistikách, které máme povinnost posílat na kraj, příslušná ministerstva a další instituce. V rámci normy ČSN EN ISO 9001:2009 jsou data využívána také z benchmarkingu. Pokud dochází k nějakým odchylkám, jsou konzultovány s vlastníky procesů a taktéž s

vedoucími odborů. Zjišťují se příčiny a hledá se řešení, aby se již nevyskytovaly. Výstupy jsou součástí karet procesů (viz příloha č. 6) a také analýz, které mají formu grafů a tabulek.

5.3 Vyskytly se nějaké specifické faktory, které mohly ovlivnit úspěch tohoto řešení?

Specifický faktor Městského úřadu Černošice je odbor technických služeb, který slouží jako sběrné místo odpadů pro město Černošice. Na tomto odboru jsou dány specifické podmínky práce, a proto je potřeba zde dodržovat i normu ČSN EN ISO 14001:2005.

5.4 Projevil se nějaký vedlejší negativní či pozitivní účinek?

- ✓ negativní účinek – velká administrativa, zneužití dat
- ✓ pozitivní účinek – přijmutí přínosů obou metod řízení kvality zaměstnanci úřadu

6. Přílohy

Příloha č. 1 – Organizační struktura

Příloha č. 2 – Certifikát dle normy ČSN EN ISO 9001:2009

Příloha č. 3 – Seznam agend, které se nacházejí v benchmarkingu

Příloha č. 4 – Srovnání a vyhodnocení telefonování na městském úřadě

Příloha č. 5 – Směrnice o pravidlech a hrazení provozu mobilních služeb a elektronických komunikací

Příloha č. 6 – Seznam hlavních procesů, které jsou zaměřeny na poskytování kvalitní služba zákazníkovi

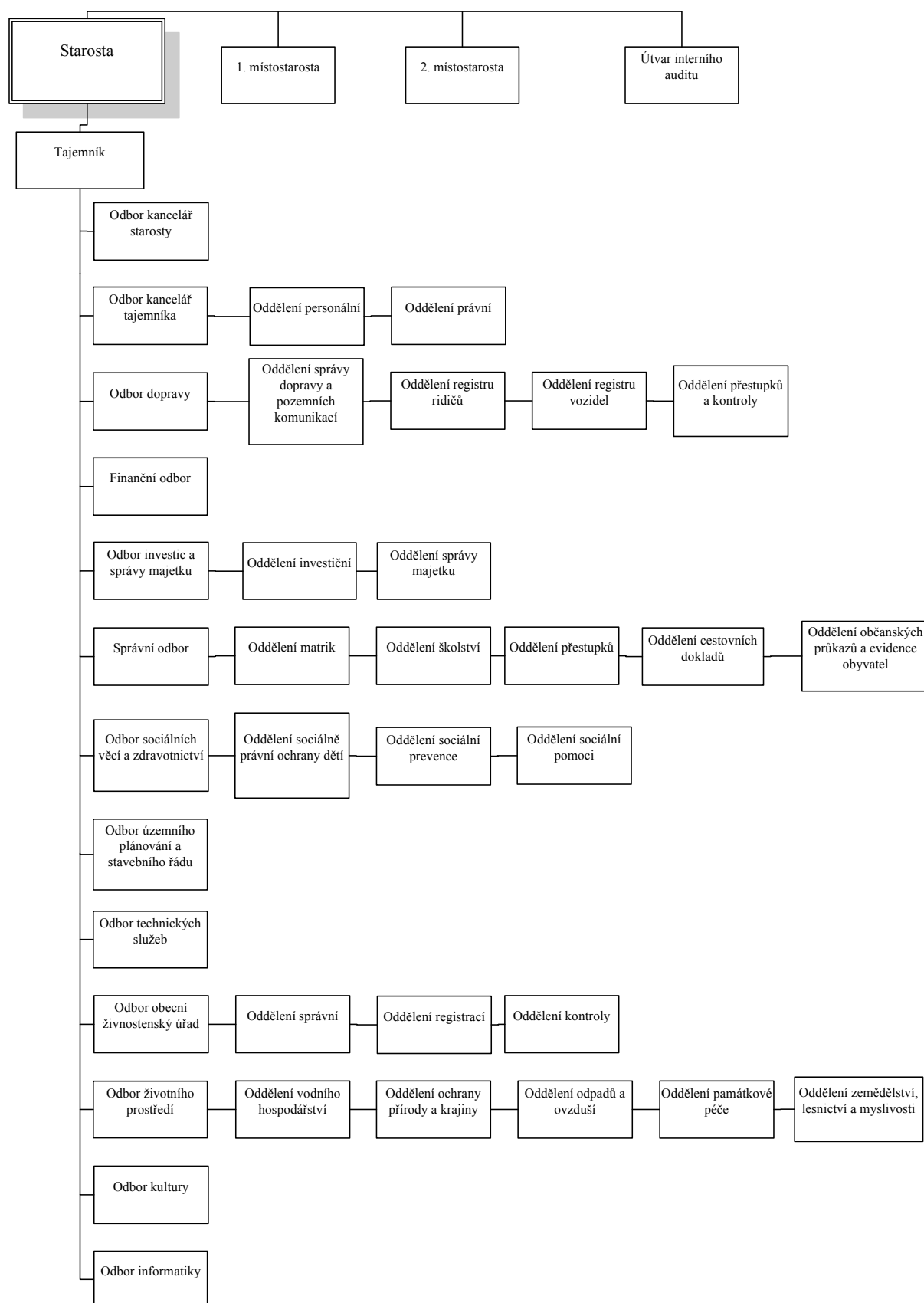
Příloha č. 7 – Karta procesu (cestovní doklady)

Příloha č. 8 – Procesní mapa

Datum: 25.10.2010

Mgr. Aleš Rádl
starosta města

Příloha č. 1 – Organizační struktura





Certifikační orgán CERT-ACO, s.r.o. v souladu s akreditací
Českého institutu pro akreditaci, o.p.s. uděluje

CERTIFIKÁT

Registrační číslo:

928a-08-04

pro organizaci:

Město Černošice

Riegrova 1209
252 28 Černošice
Česká republika



Pracoviště: Riegrova 1209, 252 28 Černošice
Podskalská 19, 120 00 Praha 2
Karlštejnská 259, 252 28 Černošice
Topolská 660, 252 28 Černošice

Organizace zavedla a používá systém managementu kvality
pro oblast:

Výkon státní správy v přenesené působnosti.

Výkon samostatné působnosti obce.

Při auditu bylo prokázáno splnění požadavků normy:

ČSN EN ISO 9001:2009

(vyjma kap. 7.3)

Platnost certifikátu do 15. 12. 2011.

Organizace je certifikována od prosince 2008.

Datum vydání certifikátu: 18. 12. 2009

Certifikovaná organizace podléhá pravidelné kontrole certifikačního orgánu. Každá změna v organizaci, týkající se rozsahu certifikátu, podléhá evidenci a schválení certifikačním orgánem. Platnost tohoto certifikátu může být pozastavena nebo zrušena v případě porušení shody s normou, na základě které byl vystaven.



S 3027

[Signature]
Certifikační orgán č. 3027
CERT-ACO, s.r.o.
Huťská 275/3, 272 01 Kladno

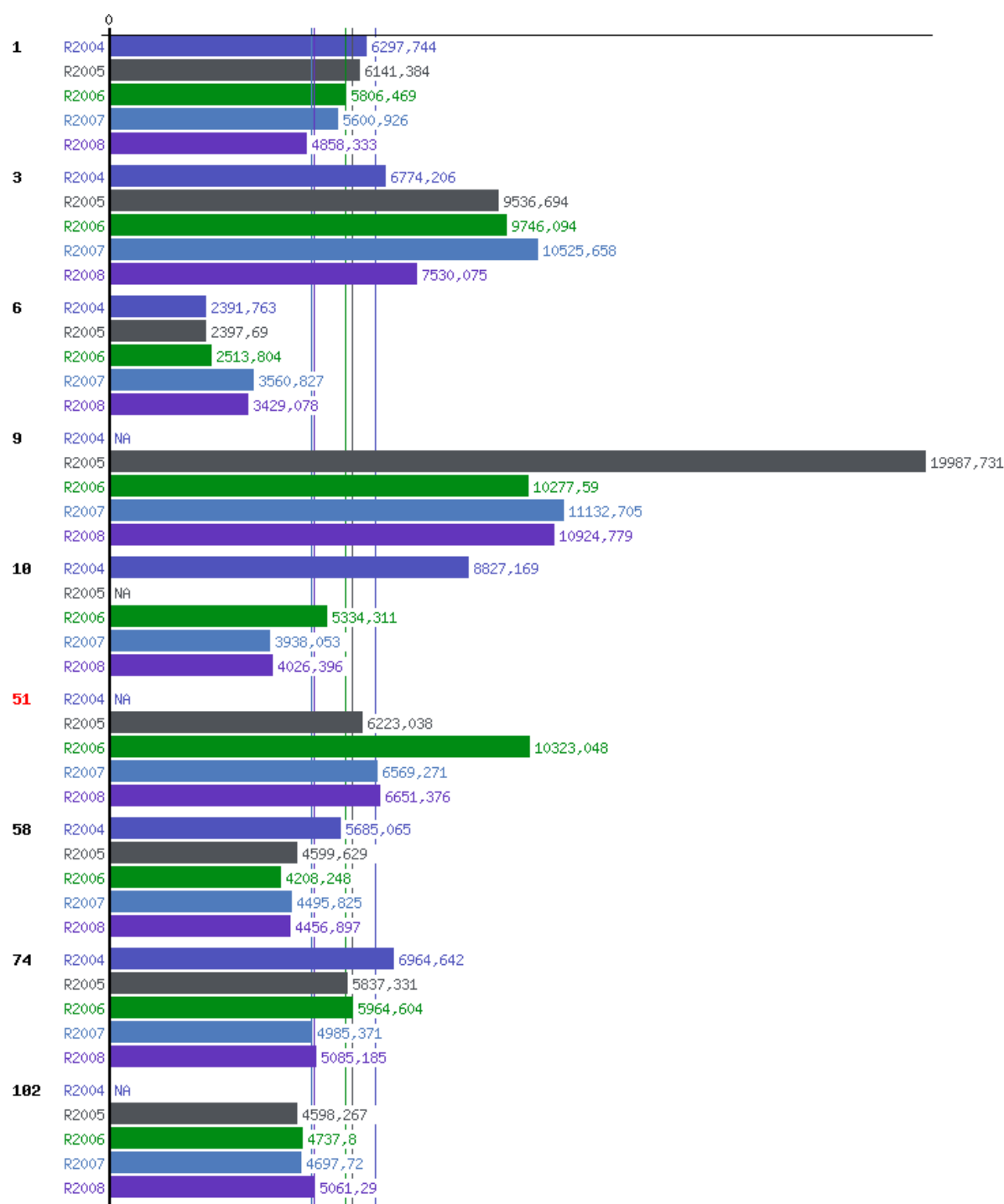


Příloha č. 3 - Seznam agend, které se nacházejí v benchmarkingu

1. Souhrnné informace
2. Evidence obyvatel
3. Matrika
4. Občanské průkazy
5. Cestovní doklady s biometrickými údaji (údaje od roku 2007)
6. Řízení lidských zdrojů, organizace a vzdělávání pracovníků
7. Registr řidičů
8. Registr vozidel
9. Zkušební komisaři
10. Dopravní přestupky
11. Silniční správní úřad
12. Dopravní úřad (MHD, taxi, měření emisí)
13. Speciální stavební úřad (zákon 13/1997 Sb. o pozemních komunikacích)
14. Územní plánování
15. Památková péče
16. Stavební úřad obecný – údaje od roku 2007
17. Přestupky proti §46 – §50 Přestupkového zákona
18. Živnostenský úřad
19. Sociální dávky + sociálně právní ochrana dětí
20. Vodoprávní řízení
21. Lesní hospodářství
22. Odpady
23. Ochrana ovzduší
24. Zemědělský půdní fond
25. Ochrana zvířat proti týrání a veterinární péče
26. Ochrana přírody a krajiny
27. Myslivost
28. Rybářství
30. Životní prostředí celkem
31. Výdaje na výkon státní správy a samosprávy (dle výkazu FIN2 – 12M k 31.12.)
32. Dotace
33. Státní správa ve školství (data za celý správní obvod)
34. Mzdové účetnictví a personalistika
36. Povolování provozování výherních hracích přístrojů
37. Místní poplatky
39. Omluvená absence
40. Správa a vymáhání pohledávek po lhůtě splatnosti
42. Příjmy a výdaje rozpočtu v tis. Kč (vše po konsolidaci k 31.12.)
43. Výdaje na sociální služby a zařízení v tis. Kč (k 31.12. sledovaného roku)
44. Výdaje na kulturní zařízení a služby v tis. Kč (k 31.12. sledovaného roku)
45. Výdaje na sportovní zařízení a služby v tis. Kč (k 31.12. sledovaného roku)
46. Výdaje na předškolská zařízení v tis. Kč (k 31.12. sledovaného roku)
47. Výdaje na základní školy a školní stravování v tis. Kč (k 31.12. sledovaného roku)
49. Samospráva ve školství – příspěvkové organizace (školy a školská zařízení)
50. Příprava a realizace investic
51. Budovy
52. IC, TIC, propagace cestovního ruchu
53. Informatika

- 54. Služební vozidla
- 55. Sociální fond (k 31.12. sledovaného roku)
- 56. Úklid
- 57. Telefony
- 58. Absorční kapacita – žádosti
- 59. Absorční kapacita – skutečnost
- 60. Czech POINT
- 77. Kontrola úvazků vyplněných ve všech agendách
- 99. Nakládání s komunálním odpadem

Příloha č. 4 - Srovnání a vyhodnocení telefonování na městském úřadě



Období[R2004]: Realita - 2004

Období[R2005]: Realita - 2005

Období[R2006]: Realita - 2006

Období[R2007]: Realita - 2007

Období[R2008]: Realita - 2008

Medián: 6535,975

Min: 2391,763

Max: 8827,169

Medián: 5989,357

Min: 2397,69

Max: 19987,731

Medián: 5806,469

Min: 2513,804

Max: 10323,048

Medián: 4985,371

Min: 3560,827

Max: 11132,705

Medián: 5061,29

Min: 3429,078

Max: 10924,779

Příloha č. 5 – Směrnice o pravidlech a hrazení provozu mobilních služeb a elektronických komunikací

1 ÚČEL

Směrnice stanovuje základní pravidla a podmínky přidělování a užívání mobilních služeb elektronických komunikací včetně nezbytných KMZ (dále jen mobilní služby) a je vydávána v souladu s ustanovením § 110 odst. 4 písm. e) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), z důvodu zajištění dobrého hospodaření s veřejnými prostředky.

2 OBLAST PLATNOSTI

Tato směrnice se vztahuje na všechny zaměstnance města Černošice zařazené do městského úřadu Černošice a na členy zastupitelstva města, kteří využívají k výkonu své funkce služby mobilní komunikace.

3 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ, ZKRATKY

uživatel – zaměstnanec města Černošice nebo člen zastupitelstva města, který využívá služby a techniku ve vlastnictví města

poskytovatel – odbor městského úřadu podle organizačního řádu, který výhradně zabezpečuje služby v oblasti mobilních elektronických služeb (aktuálně odbor kancelář starosty)

mobilní služba – mobilní služba elektronických komunikací včetně poskytnutého KMZ
datová mobilní služba - mobilní služby poskytované v rámci datových účtovacích tarifů Data CDMA, Data Nonstop GPRS/ UMTS a podobně včetně KMZ

KMZ - koncové mobilní zařízení - mobilní zařízení poskytnuté uživateli umožňující využívání mobilních služeb (např. mobilní telefon, zařízení pro přenos dat – modem, CDMA karta apod.)

4 PRAVOMOC A ODPOVĚDNOST

Starosta má pravomoc:

- schválit nebo zamítnout požadavek na přidělení mobilní služby pro členy zastupitelstva města a tajemníka městského úřadu
- přijímat opatření pro zastupitele města a tajemníka městského úřadu v případě ne hospodárneho využívání mobilních služeb

Tajemník městského úřadu má pravomoc:

- schválit nebo zamítnout požadavek na přidělení mobilní služby pro zaměstnance města zařazené do městského úřadu na návrh vedoucího odboru
- schválit přidělení určitého tarifu na návrh poskytovatele, není-li jinými interními předpisy již stanoveno (např. popis pracovního místa apod.)
- přijímat opatření vůči zaměstnancům města Černošice zařazeným do městského úřadu v případě, že zjistí ne hospodárné využívání mobilních služeb
- navrhnout starostovi opatření vůči členům zastupitelstva města v případě, že zjistí ne hospodárné využívání mobilních služeb

má odpovědnost za:

- provádění kontroly nákladů za mobilní služby uživatelům hrazených z rozpočtu města

Uživatel má pravomoc:

- požadovat zřízení, případně změnu mobilní služby v rozsahu stanoveném pro své pracovní místo (katalog)
- reklamovat vyúčtování mobilních služeb u poskytovatele

má odpovědnost za:

- využívání mobilních služeb, a to na základě podkladů poskytovatele (tarify a ceníky)
- realizaci veškerých dostupných opatření k zamezení možnosti zneužití mobilních služeb, včetně informování svého nadřízeného o možných rizicích

a povinnost:

- využívat mobilní služby v rámci stanoveného finančního limitu, překročí-li stanovený limit doložit na vyžádání svému nadřízenému důvody překročení
- hlásit bez zbytečného odkladu poskytovateli veškeré závady, chyby a nefunkčnosti využívaných mobilních služeb a jakékoliv bezpečnostní incidenty (ztrátu KMZ, ztrátu SIM karty, apod.)
- seznámit se s aktuálními účtovacími tarify a ceníky využívaných mobilních služeb
- dodržovat pravidla při užívání mobilních služeb stanovená tímto řídicím dokumentem,
- chránit KMZ před ztrátou, proti poškození nebo zneužití

Poskytovatel má pravomoc:

- navrhnout inovace a změny poskytovaných mobilních služeb a technických standardů KMZ za účelem optimalizace jejich využití
- provádět optimalizaci přidělení účtovacích tarifů mobilních služeb

odpovědnost za:

- zřizování a poskytování mobilních služeb ve stanoveném rozsahu a kvalitě (dle uzavřených smluv)
- přidělení KMZ a účtovacího tarifu v souladu se schváleným požadavkem a technickými standardy, jsou-li stanoveny

a povinnost:

- informovat s dostatečným předstihem uživatele o plánovaných změnách v oblasti mobilních služeb
- vhodným způsobem informovat uživatele o rozsahu podpory sjednaném ve smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací, o popisu a aktuálním ceníku poskytovaných mobilních služeb

- poskytovat podklady pro vyhodnocování a kontrolu rozsahu a kvality poskytnutých služeb včetně podkladů o výši překročení stanovených finančních limitů pro užívání mobilních služeb jednotlivých uživatelů
- vést evidenci přidělených mobilních služeb

5 POPIS ČINNOSTÍ A POSTUPŮ

5.1 ZÁKLADNÍ ZÁSADY

Služební mobilní telefon lze použít výhradně ke služebním účelům, pokud není ve smlouvě písemně ujednáno jinak. Smlouvu uzavírá za vlastníka poskytovatel.

Za oprávněnost užívání služebního mobilního telefonu odpovídá každý uživatel samostatně. V případě naléhavé potřeby může vedoucí odboru rozhodnout o zapůjčení služebního mobilního telefonu jinému zaměstnanci, a to v rámci odboru. Po dobu zapůjčení odpovídá za správnost užívání příslušný vedoucí odboru.

Použití krizového režimu u služebních mobilních telefonů touto službou vybavených se řídí vlastním režimem stanoveným orgány krizového řízení při vzniku mimořádných událostí.

5.2 UŽÍVÁNÍ MOBILNÍCH SLUŽEB PRO SOUKROMÉ ÚČELY

Uživateli je zakázáno užívat mobilní služby pro soukromé účely, není-li písemnou smlouvou stanoveno jinak. Porušení tohoto zákazu může být posuzováno jako porušení povinností zaměstnance vyplývajících z právních předpisů vztahujících se k jím vykonávané práci. Zneužití mobilních služeb členem zastupitelstva města řeší starosta města.

Povolené používání hlasových služeb pro soukromé účely podle písemné smlouvy o výpůjčce a dohody o srážkách ze mzdy (dále jen „smlouvy“) je považováno za nepeněžní příjem uživatele, který podléhá dani z příjmu podle zákona č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů. Pro tyto účely se stanoví hodnota nepeněžního plnění (NP) ve výši 10 % z finančního limitu, zaokrouhлено nahoru na celé koruny, minimálně však 200,- Kč měsíčně. O tuto částku bude uživateli zvýšen měsíční základ pro výpočet zálohy na daň z příjmu. Současně při povoleném užívání hlasových služeb pro soukromé účely bude užití služeb nad stanovený finanční limit plně hrazeno uživatelem, pokud v mimořádných a odůvodněných případech nebude dohodnuto s tajemníkem městského úřadu nebo starostou jinak.

Při překročení limitu uvedeného v této směrnici bude uživateli služebního mobilního telefonu provedena úhrada vzniklého rozdílu srážkou z platu, v případě členů zastupitelstva města srážkou z odměny na základě uzavřené smlouvy.

5.3 OPRAVY KMZ

V případě závady KMZ je uživatel povinen nahlásit vzniklou situaci poskytovateli. Poskytovatel zajistí předání zařízení do opravy, případně službu zajistí a uživateli předá informace o místě, kde je oprava zajištěna. Uživatelům je zakázáno předávat KMZ do opravy přímo externímu servisu bez dohody s poskytovatelem. Poskytovatel zajistí po dobu opravy náhradní KMZ pro hlasové služby, nedohodnou-li se jinak. Pro ostatní mobilní služby (např.

datové služby) bude náhradní zařízení poskytnuto pouze v případě, má-li je poskytovatel k dispozici.

V případě, že by náklady na opravu byly vyšší, než dotovaná cena nového KMZ (oprava by byla nerentabilní) nebo bude KMZ označeno jako neopravitelné zajistí poskytovatel nové KMZ srovnatelné úrovně.

Pokud závada nevznikla vinou uživatele, hradí náklady na opravu poskytovatel. Pokud závada vznikla zaviněním uživatele a nedošlo mezi poskytovatelem a uživatelem k přímé dohodě o úhradě vzniklých nákladů, věc projedná škodní komise. Konečné rozhodnutí je v pravomoci tajemníka městského úřadu.

Ztráta nebo odcizení KMZ

V případě ztráty nebo odcizení je uživatel povinen nahlásit bezodkladně škodu poskytovateli a zajistit, aby byla služba zablokována. Současně je povinen nahlásit škodu přímému nadřízenému. V případě, že došlo ke škodě v důsledku trestného činu nebo přestupku, je uživatel povinen ohlásit věc Policii ČR a vyžádat si kopii zpracovaného protokolu. Protokol je povinen odevzdat bezodkladně poskytovateli.

5.4 REKLAMACE MOBILNÍCH SLUŽEB

Reklamací je povinen řešit uživatel s poskytovatelem bezodkladně po zjištění rozporu ve vyúčtování, nejpozději do 21 dnů od doručení vyúčtování městu. K řešení reklamací s dodavatelem je oprávněn pouze poskytovatel.

5.5 ŘÍZENÍ VÝJIMEK

V odůvodněných případech lze udělit výjimku ze stanovených zásad. Požadavek na výjimku předkládá nadřízený uživatele prostřednictvím poskytovatele tajemníkovi městského úřadu, který jediný je oprávněn o výjimce rozhodnout v případě zaměstnanců města zařazených do městského úřadu. U členů zastupitelstva města a tajemníka městského úřadu rozhoduje o výjimce starosta města na žádost uživatele.

5.6 HRAZENÍ VZNIKLÝCH NÁKLADŮ

Město Černošice hradí provoz mobilních hlasových služeb určeným uživatelům do výše následujících limitů:

název pozice	limit Kč	10% NP
Starosta	8 000	800
Uvolněný místostarosta	5 000	500
Neuvolněný místostarosta	5 000	500

Tajemník městského úřadu	3 000	300
Asistentka tajemníka městského úřadu, starosty, místostarosty	1 000	200
Vedoucí odboru	2 500	250
Vedoucí oddělení	1 200	200
Referent	800	200
Referent OISM, TS (společný telefon)	3 000	300
Řidič	1 500	200
Právník	1 000	200
Správce informačních a komunikačních technologií	2 000	200
Auditor	1 000	200
Služba OSVZ	500	-

U mobilních hlasových služeb s paušální platbou je měsíční limit stanoven včetně této paušální platby, přičemž nevyčerpaný měsíční limit stanovený touto směrnicí nelze převádět do následujícího měsíce.

V případě, že poskytovatel zjistí překročení stanoveného limitu u zaměstnanců města zařazených do městského úřadu, oznámí tuto skutečnost nadřízenému uživateli. Nadřízený projedná s uživatelem důvody překročení limitu a sdělí je poskytovateli s návrhem řešení. Poskytovatel rozhodne o náhradě. V případě, že uživatel nebude s tímto rozhodnutím souhlasit, předloží poskytovatel věc k rozhodnutí tajemníkovi městského úřadu.

V případě, že poskytovatel zjistí překročení stanoveného limitu u členů zastupitelstva a tajemníka městského úřadu, projedná věc přímo s nimi a v případě nedosažení dohody předloží věc k projednání přímo starostovi.

Poskytovatel oznámí tajemníkovi města, resp. starostovi v dohodnutém termínu všechna překročení limitů s návrhy řešení.

6 ODKAZY, SOUVISEJÍCÍ PŘEDPISY

§ 659 a násl., zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku

§ 255 a násl. zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce

§ 327 zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce

pracovní řád

organizační řád

rámcová smlouva s poskytovatelem služby

7 ZRUŠOVACÍ USTANOVENÍ

S nabytím účinnosti této směrnice se ruší směrnice č. 3/2007 o pravidlech používání a hrazení provozu služebních mobilních telefonů a přímých linek městského úřadu Černošice.

8 PŘÍLOHY

Příloha č. 1 - Smlouva o užívání mobilních telefonních služeb a dohodu o srážkách ze mzdy

Příloha č. 6 – Seznam hlavních procesů, které jsou zaměřeny na poskytování kvalitní služba zákazníkovi

Název hlavních procesů	Název odboru
Podpora OI	Odbor informatiky
Projekce OI	Odbor informatiky
Správa OI	Odbor informatiky
Rozhodování v oblasti životního prostředí	Odbor životního prostředí
Koncesní listina	Obecní živnostenský úřad
Sankční správní řízení ŽU	Obecní živnostenský úřad
Živnostenský list	Obecní živnostenský úřad
Evidence obyvatel	Správní odbor
Matrika	Správní odbor
Občanské průkazy	Správní odbor
Cestovní doklady	Správní odbor
Přestupkové řízení - správní	Správní odbor
Pořízení nových územních plánů	Odbor územního plánování a stavebního řádu
Dávky hmotné nouze	Odbor sociálních věcí a zdravotnictví
Rozhodnutí o příspěvku	Odbor sociálních věcí a zdravotnictví
Vydávání průkazů TP, ZTP	Odbor sociálních věcí a zdravotnictví
Výběr místních poplatků	Finanční odbor
Granty v oblasti kultury	Odbor kultury
Provoz knihovny + internet	Odbor kultury
Správa hřbitova	Odbor technických služeb
Evidence motorových vozidel	Odbor dopravy
Přestupkové řízení - doprava	Odbor dopravy
Silniční hospodářství	Odbor dopravy
Vyhotovování ŘP	Odbor dopravy

Příloha č. 7 – Karta procesu (cestovní doklady)

Proces:	Cestovní doklady
----------------	-------------------------

Vlastník:	vedoucí oddělení	Zákazník:	občan České republiky	Produkty:	hlavní: vedlejší:	cestovní pas, správní rozhodnutí
------------------	-------------------------	------------------	------------------------------	------------------	------------------------------------	---

SOUVISEJÍCÍ PROCESY	KS (informační tabule)	Vstupy	pořadový lístek	Zdroje	lidské: 5,5
	OI (vyvolávací zařízení)		formulář - žádost		informace, dokumentace, právní a jiné předpisy: z.č. : 329/99 Sb., 634/2004 Sb., 500/2004 Sb.
	Personalistika		doklady občana		finanční: dostatečné
	Nakupování		poplatek		infrastruktura: HW, SW, telefon, mobil, internet.
		Výstupy			pracovní prostředí: vyhovující
			manuální evidence, IS MV		
			doklad o zaplacení správního poplatku		
			evidence občanských průkazů		
			evidence cestovních pasů		
			rozhodnutí		
			cestovní doklady		

Charakteristiky produktů a procesu			hodnocené období
Znaky produktů a procesu	Kritéria	Jednotka	
doba čekání na první kontakt	95% občanů do 20 min		kvart.
transparentnost informací (dotazník spokojenosti občanů)	menší než známka 2		ročně
počet vadných cestovní pasů	max. 0,1	%	kvart.
prostředí úřadu (dotazník spokojenosti občanů - anketa)	menší než známka 2		ročně

Dosažené hodnoty ve stanovených obdobích			
I.kvartál	II. kvartál	III. kvartál	IV. kvartál
9:38 min	17:52 min	20:19min	08:01min
			1
0,09%	0,10%	0,05%	0,00%
			1

počet vrácených rozhodnutí Kraj.úřadem Středoč.kraj	0,1	%	kvar.
dodržení zákonných lhůt	99	%	kvar.
spokojenost při komunikaci s úředníkem	menší než známka 2		ročně

0%	0%	0%	0%
100%	100%	100%	100%
			1

	Datum:	Funkce:	Jméno:
Zpracoval:	5.1.2010	ved.odd.	Vyhňáková
Schválil:	5.1.2010	ved.odb.	Rosíková

Slovní hodnocení procesů ve stanovených obdobích	
I. kvartál	
II. kvartál	
III. kvartál	Průměrná doba čekání na první kontakt je 20min a 19 sek.: dne 08.07., 24.07., 28.08. 30.09. - výpadek systému e-pasů, žadatelé nemohli být odbaveni a někteří čekali dlouho na zprovoznění systému, což se projevilo ve zvýšení průměrné čekací doby na první kontakt. Za výše uvedené dny celková doba výpadku systému byla 209 min za celý III. kvartál.
IV. kvartál	

Příloha č. 8 – Procesní mapa

