

**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: Implementace modelu CAF 2009 ke zvyšování kvality služeb a spokojenosti klientů Městského úřadu Valašské Klobouky**

**2. Autor zprávy:**

Jméno: Ing. Lenka Zvonková  
Funkce: manažerka CAF, tisková mluvčí  
Organizace: Městský úřad Valašské Klobouky  
Telefon: +420 731 653 885  
E-mail: zvonkova@mu-vk.cz

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

**Městský úřad Valašské Klobouky**

Masarykovo náměstí 189, 766 17 Valašské Klobouky

**4. Popis řešení**

Městský úřad Valašské Klobouky usiluje o neustálé zvyšování kvality svých služeb, které s sebou přináší spokojenost klientů, jež je pro úřad jednou z nejdůležitějších vyznávaných hodnot. Za tímto účelem bylo v roce 2010 implementováno sebehodnocení podle modelu CAF 2009 (po dříve užívaném modelu CAF 2006) a v návaznosti na loňský akční plán došlo k zavedení mnohých změn a inovací. Protože radnice pracuje na své komunikaci a image, připravila další ročník dotazníkového šetření spokojenosti občanů, pomocí kterého měřila spokojenost jak s prací a výkonností radnice, tak také s komunikací, otevřeností, transparentností, důvěryhodností, profesionalitou, kvalitou práce a dalšími aspekty jednotlivých odborů. Hodnocen byl i městský úřad jako celek a přínos města ke kvalitě života obyvatel. Šetření vzbudilo u veřejnosti značný zájem, což se projevilo ve vysokém množství odevzdaných dotazníků, které zajistily objektivní a reprezentativní vzorek, z jehož názoru lze usuzovat o veřejném mínění a obecné spokojenosti občanů s výkonností městského úřadu. S výsledky byli seznámeni jak zástupci vedení, vedoucí pracovníci a zaměstnanci všech odborů, tak také samotní občané. I nadále se s nimi bude pracovat při koncepci strategie a rozvoje městského úřadu. Na externí dotazníkové šetření navázalo také pravidelné interní šetření spokojenosti zaměstnanců.

Druhým bodem, který je současně jedním z nejdůležitějších úkolů loňského akčního plánu, bylo vytvoření kompletního přehledu o poskytovaných službách, očekávaných průbězích žádostí, potřebných náležitostech při jednáních a vyřizováních a dalších okolnostech. Vznikla Charta služeb občana, která je nejen nástrojem pro zlepšení kvality služeb, ale zajišťuje také lepší orientaci v agendách a umožňuje odborům, aby se více soustředily na vazbu s klientem. Chartu služeb jsme umístili na webové stránky města, kde slouží jako přehledný manuál, v němž klientům předkládáme základní informace o poskytovaných službách, jejich úrovni, lhůtách, právech a povinnostech žadatelů a podobně.

V rámci procesů zlepšování komunikace, public relations a budování corporate identity městského úřadu došlo v letošním roce k nejvýraznější změně u webových stránek, které byly zcela proměněny a inovovány. Zlepšila se jak jejich přehlednost a grafika, tak také uživatelský komfort a informační přínos. Vzniklo několik nových rubrik a na titulní straně jsou prezentovány nejaktuálnější zprávy z radnice a dění ve městě. Web se tak stal pružným a aktivním nástrojem informování, zdrojem oficiálních zpráv a informací z odborů. Splňuje přitom veškeré nároky na přístupnost pro slabozraké a handicapované, i zákonné povinnosti o sdělování informací.

K dalším bodům, které byly z akčního plánu naplněny, patří zejména realizace několika e-learningových kurzů pro zaměstnance napříč odbory, a to z oblasti eGovernmentu, datových schránek a podobně. Vybraným zaměstnancům byl připraven také e-learning ke zvyšování jejich specializace v rámci vykonávané agendy. Dále bylo realizováno prezenční vzdělávání úředníků ke zvyšování počítačové gramotnosti a další kurzy dle potřeb odborů. Vedle toho byl akční plán splněn i v bodech zpracování metodických pokynů pro zadávání veřejných zakázek i zpracování závěrečné zprávy z grantového řízení a spolupráce města se subjekty místního neziskového sektoru.

#### 4.1 Podstata řešení:

Podstatou řešení je realizace takového komplexu zlepšení služeb, který prokazatelně zajistí nejen vyšší spokojenost občanů, ale také zvýšení úrovně a kvality jednotlivých procesů interního chodu úřadu. Z loňského akčního plánu došlo k realizaci nejdůležitějších kroků, další opatření jsou ještě připravována tak, aby byl dosažen co nejlepší výsledek. Podporou v řízení těchto inovativních procesů je samotná implementace modelu CAF 2009, která z novějšího a aktualizovanějšího pohledu řeší fungování jednotlivých oblastí, které přehledně dělí do dílčích kritérií.

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

Důvodem k volbě uvedených opatření ke zvyšování kvality byl především jejich účel vzhledem k úsilí o zvýšení kvality poskytovaných služeb a k souvisejícímu nárůstu spokojenosti klientů. Městský úřad Valašské Klobouky realizoval následující **nejdůležitější kroky**:

- **Implementace modelu CAF 2009** – cílem realizace sebehodnocení podle aktuálních kritérií, příprava sebehodnotící zprávy a akčního plánu, jenž postihne všechny důležité oblasti řízení a fungování úřadu, které je potřeba zdokonalit a rozvinout. Měřitelnost zajištěna díky souvisejícím dotazníkovým šetřením – z hlediska účasti respondentů, stejně jako z hlediska hodnocení Týmu pro CAF.
- **Vznik Charty služeb občana** – cílem poskytnout klientům přehlednou a srozumitelnou formou komplexní informace o poskytovaných službách, vyřizovaných žádostech a podobně, a to včetně všech potřebných náležitostí, lhůt, pravomocí atd. Prostředek k přímému působení na interakci klienta s úřadem, velká důležitost pro jeho spokojenost. Měřitelnost zajištěna prostřednictvím vyhodnocení sledovanosti návštěvnosti webových stránek – rubriky „Potřebuji si vyřídit“, která informace z Charty služeb občana poskytuje v elektronické podobě.
- **Nové webové stránky [www.valasskeklobouky.cz](http://www.valasskeklobouky.cz)** – cílem připravit nový a vysoce interaktivní prostředek aktuálního informování uživatelů, a to v souladu s corporate identity města a za zachování všech důležitých požadavků na moderní webové stránky. Jednotná komunikace PR zajišťuje rychlou informovanost občanů a předávání oficiálních zpráv. Měřitelnost zajištěna prostřednictvím vyhodnocení návštěvnosti stránek, a to jak návštěvnosti celkové, tak i dílčí u jednotlivých rubrik či sekcí.
- **E-learningové vzdělávání zaměstnanců** – cílem zajistit časově i nákladově efektivní způsob průběžného vzdělávání zaměstnanců všech odborů o aktuálních problematikách. Realizovány také další nové prezenční kurzy, měřitelnost zajištěna jak jejich vyhodnocením u tutora, tak i prezenčními listinami účastníků školení, popř. návštěvnosti e-learningu.

#### 4.3 Implementace řešení:

- **Zainterесované strany** – podle jednotlivých oblastí realizovaných kroků šlo o tyto zainterесované strany: klienti městského úřadu, vedení městského úřadu a vedoucí zaměstnanci, zaměstnanci odborů, uživatelé webových stránek, široká veřejnost.
- **Odpovědnost za řešení** – převzali manažeři jednotlivých činností akčního plánu, garantem tajemník MěÚ Val. Klobouky Ing. Karel Švach, MPA.
- **Podpora řešení ze strany vedení** – byla plně deklarována jak starostou Ing. Daliborem Manišem, MPA, tak i tajemníkem Ing. Karlem Švachem, MPA.
- **Podpora řešení ze strany zaměstnanců** – prokázána vysokou účastí na dotazníkovém šetření, spoluprací při přípravě Charty služeb občana, účastí na školení k administraci nových webových stránek, zapojením do e-learningové iniciativy apod.
- **Překážky** – vzhledem k ekonomické situaci představovaly překážky především rozpočtové možnosti městského úřadu, i přesto bylo vždy nalezeno řešení k realizaci daných opatření.
- **Úspěchy** – úspěchů bylo dosaženo jak v uvedených nejdůležitějších bodech procesu zlepšování kvality služeb a zvyšování spokojenosti klientů, tak i v dílčích procesních změnách v rámci plánování, řízení a kontroly chodu městského úřadu – viz. Formulář CAF a Sebehodnotící zpráva.

#### 5. Výsledky řešení

- **Jaké byly hlavní výsledky** (uvést pokud možno kvalitativní i kvantitativní ukazatele)?  
K hlavním výsledkům provedeného sebehodnocení dle modelu CAF 2009 patří dosažení celkových 69,1 bodů. V rámci jednotlivých dotazníkových šetření je možno kvalitativní výsledky doložit výslednými zprávami (v přílohách). Kvantitativní ukazatele naplňuje účast respondentů, kterých bylo v případě dotazníkového šetření spokojenosti občanů 188 a v případě šetření spokojenosti zaměstnanců 43. Dílčí kvantitativní ukazatele jsou také zachyceny v přílohách. Další výrazný výsledek představuje úspěch nových webových stránek, které od jejich spuštění v září 2010 do 15. října 2010 navštívilo více než 63 000 uživatelů.
- **Jaké nástroje pro jejich měření jste použili a jak hodnověrné jsou důkazy?**  
K měření bylo použito jak statistických nástrojů při vyhodnocování výsledků dotazníkových šetření, tak také analýzy návštěvnosti stránek pomocí administrátorských nástrojů redakčního systému.
- **Vyskytly se nějaké specifické faktory, které mohly ovlivnit úspěch tohoto řešení?**  
Ke specifickým faktorům, které mohly ovlivnit odpovědi respondentů při dotazníkovém šetření spokojenosti občanů, patřil především blížící se termín voleb do městského zastupitelstva. Projevit se to mohlo větší kritičností ve vztahu k výsledkům, výkonnosti a kvalitě práce radnice a volených zástupců.
- **Projevil se nějaký vedlejší negativní či pozitivní účinek?**  
Vedlejší účinky se neprojevily.

#### 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?

---

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

- 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

Příloha I	Sebehodnocení Městského úřadu Valašské Klobouky 2010
Příloha II	Akční plán zlepšování Městského úřadu Valašské Klobouky 2010
Příloha III	Formulář CAF – Zlepšování organizace pomocí sebehodnocení
Příloha IV	Vyhodnocení dotazníkového šetření spokojenosti zaměstnanců 2010
Příloha V	Vyhodnocení dotazníkového šetření spokojenosti občanů s prací radnice 2010

Datum: 13. 10. 2010

Podpis:

Ing. Lenka Zvonková, manažerka CAF

Ing. Karel Švach, MPA, tajemník Městského úřadu Valašské Klobouky

**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.