



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

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA Z ŘEŠENÍ

- ☒ **bronzového stupně ceny**
☐ **stříbrného stupně ceny**
☐ **inovace**

1. Název řešení:

Provádění sebehodnocení pomocí modelu CAF 2009

2. Autor zprávy:

Jméno: Ing. Radmila Nováková

Funkce: vedoucí týmu pro podporu zvyšování kvality u Městského úřadu Studénka

Organizace: Městský úřad Studénka, nám. Republiky 762, 742 13 Studénka

Telefon: 556 414 330

E-mail: novak@mesto-studenka.cz

3. Organizace, kde bylo řešení aplikováno:

Městský úřad Studénka, nám. Republiky 762, 742 13 Studénka

4. Popis řešení

4.1 Důvod a cíle řešení:

Městský úřad Studénka se zabývá modelem CAF jako modelem vedoucím ke zvyšování kvality poskytování veřejných služeb od roku 2006. V letošním roce jsme poprvé použili nový nástroj a to model CAF 2009. Prakticky jsme si tak vyzkoušeli model, který více odpovídá potřebám veřejné správy v České republice. Podstata modelu je stejná - prostřednictvím měření procesů a výkonů organizace nalézt nejlepší řešení pro kvalitní poskytování veřejných služeb.

Prostřednictvím Strategického dokumentu jsme vymezili poslání a strategické cíle Městského úřadu Studénka, vymezili jsme zainteresované strany.

4.2 Implementace řešení:

- zainteresované strany



Do řešení modelu bylo zapojeno více zainteresovaných stran. Především zaměstnanci úřadu prostřednictvím porad a dotazníkových šetření, vedení města a občané prostřednictvím dotazníkových šetření.

- odpovědnost za řešení

Jednotlivé úkoly byly stanoveny Akčním plánem 2009, který stanovil pro každý úkol termín a zodpovědnou osobu. Samotné sebehodnocení bylo prováděno pomocí bodového hodnocení s jemným rozlišením. Na implementaci modelu se podílelo velkou měrou vedení úřadu, které vytvořilo podmínky pro práci týmu. Zaměstnanci úřadu jsou s prací týmu seznamováni prostřednictvím porad s tajemníkem. Cílem je zlepšení kvality práce a nikoliv pouze formální naplnění projektu. Zaměstnanci svůj zájem a aktivní účast prokázali zapojením se do dotazníkového šetření spokojenosti, které tým provedl.

- překážky

Největší překážkou zůstalo identifikování úlohy města a městského úřadu. Městský úřad pokračuje ve zvyšování kvality bez „manažera kvality“, šetříme tím významně prostředky města, ale zároveň omezujeme aktivity podle vytiženosti každého ze členů týmu a nevrháme se na provádění statistických zjišťování nutných ke stanovení kvantitativních ukazatelů. Naší prioritou je stále zvyšování kvality, byť kráčíme malými krůčky.

- Úspěchy

Městský úřad Studénka se zabývá zvyšováním kvality podle modelu CAF již od roku 2006. Z jednotlivých zpracovaných sebehodnotících zpráv je zřejmý posun v každém období. Opakujeme šetření spokojenosti zaměstnanců a v loňském roce jsme provedli také šetření spokojenosti členů rady a zastupitelstva.

Z šetření spokojenosti zaměstnanců vyplynul posun oproti poslednímu hodnocenému období. Kladně se projevilo nové uspořádání odborů, vybavení kanceláří novým nábytkem, větší informovanost zaměstnanců prostřednictvím intranetu.

Pravidelně jsou sledovány aktualizace vnitřních předpisů, každý vnitřní předpis stanovuje zodpovědnost konkrétní osoby za sledování aktualizace. Etický kodex se stal součástí pracovního řádu a je s ním seznámena široká veřejnost prostřednictvím webových stránek a vývěskami v budově úřadu. Byla stanovena pravidla pro odívání a stanovena pravidla pro vedení telefonických hovorů. Úřad rovněž získal zlaté ocenění v soutěži Úřad roku „Půl na půl“ – respekt k rovným příležitostem, kterou pořádá Ministerstvo vnitra České republiky ve spolupráci s Gender Studies, o. p. s., a to v kategorii pověřených úřadů.

5. Výsledky řešení

Součástí Akčního plánu zlepšování 2010 je stanovení konkrétních kvalitativních a kvantitativních ukazatelů. Městský úřad si stanovil ukazatele v oblastech, které se jeví pro práci úřadu jako jedny z nejvýznamnějších (nastavení procesů, zpracování map rizik, stanovení pravidel pro provádění šetření spokojenosti občanů a zaměstnanců vč. dotazníkových)



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

Statistická měření absolutní a relativní četnosti např. při vyhodnocování výsledků zjištěných dotazníkovým šetřením. Konkrétní důkazy v podobě vypracovaných materiálů předkládaných radě města – např. každoročně jsou radě města předkládána vyhodnocení počtu a řešení stížností, plnění rozpočtu města apod.

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

Nízká míra zapojení jednotlivých zainteresovaných stran především do dotazníkových šetření.

- Projevil se nějaký vedlejší negativní či pozitivní účinek?

Nebyly zaznamenány závažné negativní účinky.

6. Přílohy

Sebehodnotící zpráva (říjen 2010)

Akční plán zlepšování 2010

Ve Studénce, 27.10.2010

Ing. Radmila Nováková