

Město Černošice



**NORMA 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 2012**

Černošice, říjen 2012

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

1. Název řešení:

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

Úspěšná recertifikace (opětovné získání certifikátu - reaudit) podle normy ČSN EN ISO 9001:2009 v prosinci 2011.

Oblast certifikace – výkon státní správy v přenesené působnosti a výkon samostatné působnosti obce.

2. Autor zprávy:

Jméno: Ing. Anna Hrabáková

Funkce: interní auditor

Organizace: Město Černošice, Riegrova 1209, 252 28 Černošice

Telefon: 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. 2011 měl 117 445 obyvatel. Správní obvod obce s pověřeným obecním úřadem tvoří 11 obcí a k 31. 12. 2011 měl 35 729 obyvatel. Samotné město Černošice k 31. 12. 2011 mělo 6 329 obyvatel. Ve správním obvodu obce s rozšířenou působností Černošice je 23 matričních úřadů a 14 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 2011 okolo 4,4 % a ve správním obvodu obce s rozšířenou působností okolo 3,9 %.

Městský úřad Černošice k 31. 12. 2011 měl 193 zaměstnanců. Organizační struktura městského úřadu je uvedena v Organizačním řádu (uveden na webových stránkách města <http://www.mestocernosice.cz/mesto/mestsky-urad/vnitri-predpisy/>).

4. Popis řešení

4.1 Podstata řešení:

Systém managementu kvality (norma 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 (tzv. reaudit).

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

Důvodem zavedení systému managementu kvality je snaha o neustálé zvyšování úrovně služeb pro občany a další klienty městského úřadu, zefektivnění správy města Černošice, zlepšování výkonnosti a dosahování cílů veřejné správy města vedoucích ke zvyšování spokojenosti všech klientů s úrovní poskytovaných služeb města a městského úřadu.

Cílem je provádění výkonu veřejné správy všemi útvary úřadu jednotně, účinně a efektivně, taktéž v souladu s otevřenou politikou vedení města. Co neoptimálnější spojení ekonomiky, efektivity, kvality, zákonnosti, přiměřenosti a vstřícnosti nejen dovnitř úřadu k zaměstnancům, tak i směrem ke všem našim klientům.

Klíčová slova:

- **Odpovědnost managementu** – nastavení strategických cílů, 1x ročně je prováděno přezkoumání systému managementem.
- **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 kvality, předcházení neshodám a řešení neshod.

Systém managementu kvality podle normy ČSN EN ISO 9001:2009 byl zaveden v roce 2008. V letech 2009 a 2010 byly uskutečněny kontrolní audity a v roce 2011 proběhla úspěšná recertifikace tohoto systému (tzv. reaudit). Kontrolní, tak recertifikační audity neshledaly žádné neshody, které by systém kvality ohrožovaly. Toto dokazuje, že poskytujeme služby kvalitně a v souladu s evropskými standardy systému managementu kvality.

Město Černošice je členem také „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 taktéž přejímání vhodných „dobrých praxí“, které lze uplatnit k dosažení cíle. Členem je od roku 2005.

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 Černošice
 - vedení města Černošice a Městského úřadu Černošice
 - občané města, klienti úřadu
 - auditorská a certifikační společnost LL-C (Certifikacion) Czech Republic s.r.o.
 - obce zapojené do Benchmarkingové iniciativy 2005
- odpovědnost za řešení
 - místostarostka města – představitel vedení pro kvalitu
 - manažer kvality
- podpora řešení ze strany vedení
 - schválení všech strategických dokumentů systém managementu kvality
 - podpora benchmarkingové iniciativy vedením města Černošice
- podpora řešení ze strany zaměstnanců
 - spolupráce zaměstnanců na tvorbě vnitřních předpisů (Příručka kvality a ostatní řídicí dokumentace)
 - součinnost při naplňování požadavků systému kvality (interní 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 dle normy
 - 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 (reaudit)
 - zapojení zaměstnanců do systému řízení

5. Výsledky řešení

- **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 ČSN EN ISO 9001:2009
 - byly zmapovány klíčové procesy na úřadě, nyní jsou pravidelně sledovány a s jejich daty se neustále pracuje
 - jsou stanovovány měřitelné cíle a je prověřováno jejich splnění
 - listinná formy dokumentace je používána minimálně a stále více je využívána elektronická forma dokumentace
- **Jaké nástroje pro jejich měření jste použili a jak hodnověrné jsou důkazy?**
 - ankety spokojenosti občanů, které jsou pravidelně vyhodnocovány a zveřejňovány na webových stránkách města <http://www.mestocernosice.cz/mesto/mesto-cernosice/pruzkumy/>
 - interní audity kvality
 - 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?**
 - 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.
- **Projevily se nějaké vedlejší negativní či pozitivní účinky?**
 - negativní - nejsme si žádného vědomi
 - pozitivní – zmapování klíčových procesů, sjednocení dokumentace, některé vnitřní předpisy jsou zveřejňovány na webových stránkách města <http://www.mestocernosice.cz/mesto/mestsky-urad/vnitri-predpisy/>

6. Přílohy

Certifikát dle normy ČSN EN ISO 9001:2009 – získaný prosinec 2011

Datum: 8. 10. 2012

Podpis:



LL-C (Certification)

Osvědčujeme a prohlašujeme, že systém managementu kvality ve společnosti

Město Černošice

Riegrova 1209
252 28 Černošice



včetně poboček: Černošice, Praha

byl prověřen a shledán splňující požadavky normy

ISO 9001:2008

pro předmět činnosti

**Výkon státní správy v přenesené působnosti.
Výkon samostatné působnosti obce.**

Tento certifikát byl vydán pod číslem **5244** a je platný od 15. prosince 2011 do 31. ledna 2015.

LL-C (Certification)



LL-C (Certification) Czech Republic s.r.o. Vinohradská 184 Praha 3 - Vinohrady 130 52