

**Ceny Ministerstva vnitra za kvalitu a inovaci ve veřejné správě
ročník 2011**

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA Z ŘEŠENÍ

- ~~bronzového stupně ceny~~
X **stříbrného stupně ceny**
 ~~inovace~~

(zatrhněte cenu, o jakou soutěžíte)

1. Název řešení: Sebehodnocení podle modelu CAF

2. Autor zprávy:

Jméno: Ing. Mravcová Jarmila
Funkce: vedoucí kanceláře primátora
Organizace: Statutární město Chomutov
Telefon: 474 637 450, 724 906 462
E-mail: j.mravcova@chomutov-mesto.cz

3. Organizace, kde bylo řešení aplikováno: Statutární město Chomutov

4. Popis řešení

Statutární město Chomutov, po tříleté pauze a plnění akčního plánu z CAF 2007 opět rozhodlo o provedení sebehodnocení podle modelu CAF 2009 (s metodickou pomocí – aplikační příručky Společného hodnotícího rámce pro úřady územních samosprávných celků).

V uplynulém období tak naše město (potažmo magistrát) „nepřešlapoval“ na místě, ale v oblasti kvality pokračovalo v nastaveném trendu zlepšování. A změřit „stav“ dosažené úrovně zlepšení bylo hlavním naším cílem k opakování sebehodnocení.

4.1. Podstata řešení:

Cílem hodnocení tak bylo (stejně jako v letech minulých) projít celým magistrátem, hodnotově, resp. parametricky zmapovat úspěchy, či neúspěchy na jednotlivých úsecích. Na základě jednoho z výstupů - sestavené SWOT analýzy – jsme pak stanovili mimo jiné oblasti pro zlepšování a následně vypracovali Akční plán zlepšování, který by měl ukázat cestu, kudy je třeba se v dalším období ubírat. Zásadní pozitivum pak spatřujeme v dosahování konsensu s místní reprezentací, která průběžně naše výstupy rovněž reflektovala. Zcela věcným důkazem je pak vydání „Pověření pro člena týmu modelu CAF“ autorizovaný samotným primátorem statutárního města (03/2011).

4.2. Implementace řešení:

Zainteresované strany

Při provádění hodnocení se CAF tým obracel na celý magistrát. Do hodnocení byl angažován celý magistrát, počínaje řadovými úředníky a konče tajemníkem. V některých oblastech jsme šli i za rámec magistrátu a města – viz. například plnění cílů magistrátu, které jsou navázány na „Programové prohlášení koaličních stran zastoupených v Radě Statutárního města Chomutov na léta 2010 – 2014“.

Odpovědnost za řešení

Odpovědnost za kvalitní hodnocení na sebe vzal CAF tým, složený napříč úřadem. V čele projektu však stojí přímo primátor města, který si plně uvědomuje potřebu kvality managementu ve veřejné správě a naše aktivity intenzivně podporuje, takže model CAF se těší plné podpoře celého vedení města, což je velmi významný prvek pro realizaci stanovených cílů, a to nejen v rámci hodnocení podle modelu CAF.

Podpora řešení ze strany zaměstnanců

Převážná část zaměstnanců magistrátu vnímá činnost CAF týmu jako pozitivní, vychází vstřícně jejich požadavkům a i díky jim získal tým podklady, které by jinak možná ani neměl. V této souvislosti ještě jedna poznámka a to, že se významně „omladil“ původní CAF tým, kdy z celkového počtu 10 zaměstnanců náš tým obměnili celkem 4.

Překážky

Jestliže na jedné straně je přístup zaměstnanců pozitivní, je třeba však vnímat i negativní reakce byť velmi malé části zaměstnanců, kteří v sebehodnocení vidí zbytečnou činnost, odvádějící je od jejich každodenní práce, zde je velký úkol managementu dokázat těmto „rebelům“, že každá z metod kvality slouží nejen občanům ve smyslu poskytování kvalitnějších služeb, ale i v ochraně zaměstnanců před přetěžováním a špatným chápáním veřejnosti. Zejména však posiluje jejich šanci na další zaměstnání, pokud budou poskytovat skutečně kvalitní veřejné služby.

Úspěchy

Za úspěch můžeme považovat spolupráci velké většiny zaměstnanců s CAF týmem, snaha poskytnout co možná nejvíce objektivních informací ze své specifické činnosti. A samozřejmě nás motivují ocenění od klientů – které je stále častější. Nemůžeme ani přehlížet fakt, že se veřejné služby poskytují ve stále komplexnějším prostředí, často za ne zcela jednotných výkladů legislativy, která je pro činnost úřadů z tohoto pohledu zásadní. Model CAF nám tak nepochybně posloužil i v tomto ohledu.

5. Výsledky řešení

Výsledkem řešení je vypracovaná sebehodnotící zpráva, jejíž součástí je SWOT analýza CAF – silné a slabé stránky, příležitosti a rizika v činnosti Magistrátu města Chomutova + Akční plán zlepšování, který nám ukazuje směr našeho dalšího snažení, zacílení.

Hlavní výsledky (uvést pokud možno kvalitativní i kvantitativní ukazatele).

Ověřili jsme si, jak zásadní význam pro poskytování kvalitních veřejných služeb mají inovace a systém, který k nim zaměstnance motivuje. A právě neexistenci formálně zpracovaného dokumentu na našem úřadu jsme vyhodnotili v této souvislosti jako významný nedostatek. Dále i graf v příloze.

Nástroje pro jejich měření.

Výstupy ze SW databází elektronických služeb, SW VITA, SW vyvolávacích systémů, ekonomická data, statistiky interního auditu. Dále ankety mezi lidmi zainteresovanými stranami vč. zaměstnanců, zápisy z veřejných projednání a briefingů. Výstupy z periodických hodnocení zaměstnanců.

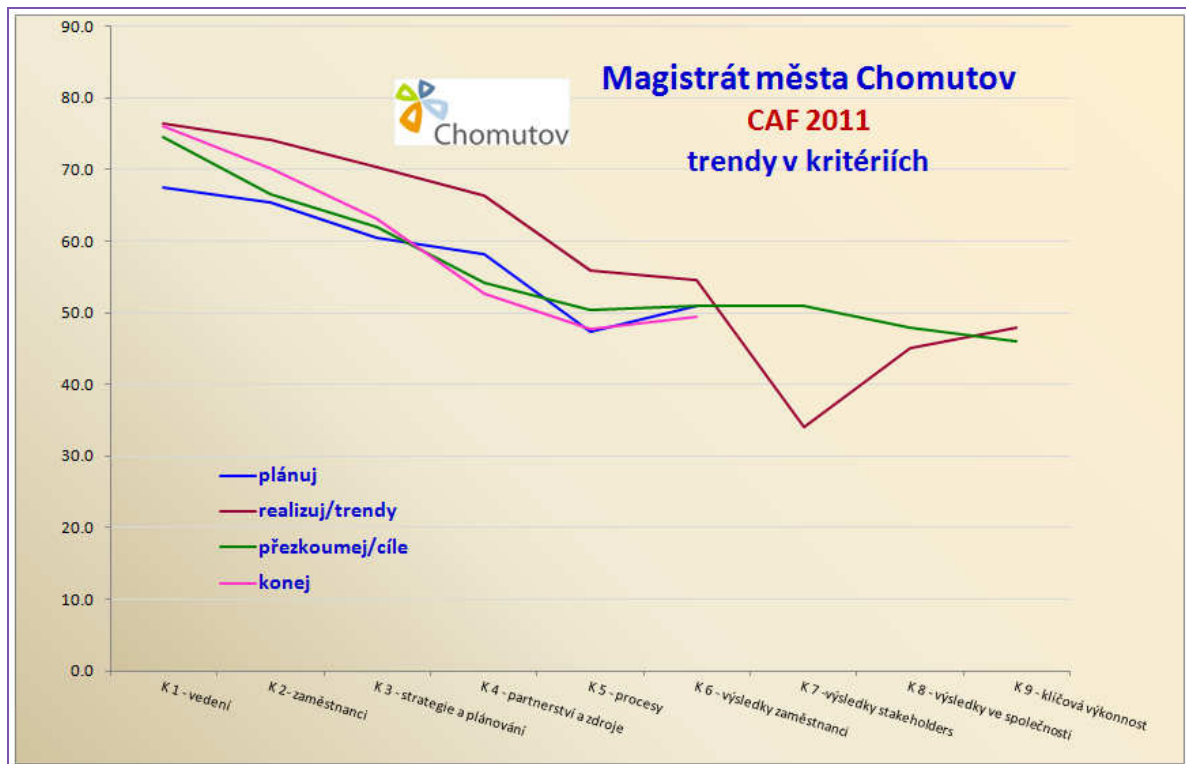
Specifické faktory, které mohly ovlivnit úspěch řešení.

Za významný faktor považujeme iniciativní zapojení nové skupiny zaměstnanců přímo do CAF týmu. Zde pak spatřujeme šanci na další kontinuitu v procesu aplikace modelu CAF, popř. i vyšších „modelů“ v příštích letech.

Vedlejší negativní či pozitivní účinek.

Vedení města přijalo pokračování projektu velmi vstřícně a proaktivně.

6. Přílohy



Datum:24.10.2011

Podpis: Mravcová Jarmila