

	Úřad městské části Praha 14 Bratří Venclíků 1073, 198 21 Praha 9	List číslo: 1 / 18
	Druh dokumentu: Hodnocení výkonnosti procesů	Vydání: 4.
	Identifikační označení: QS 82-02 V04R00	Výtisk číslo: 1

Jen pro informaci

Hodnocení výkonnosti procesů

Tato směrnice slouží pouze pro interní potřebu a její poskytování jiným osobám, než k tomu určeným je možné pouze se souhlasem tajemníka ÚMČ.

Garant:	Mgr. Koplíková Eva, vedoucí OPKČ	Datum – Podpis:	7. 12. 2017
Schválil:	Ing. Lisý Luděk, tajemník	Datum – Podpis:	7. 12. 2017

Nahrazuje:	QS 82-02 V03R00
Platnost od:	7. 12. 2017
Účinnost od:	7. 12. 2017

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 2 / 18
QS 82-02 V04R00 Hodnocení výkonnosti procesů	Vydání: 4

OBSAH:

1. ÚVOD A CÍL.....	3
2. OBLAST A ROZSAH POUŽITÍ	3
3. POJMY A ZKRATKY	3
3.1 DEFINICE POJMŮ	3
3.2 POUŽITÉ ZKRATKY.....	3
4. ODPOVĚDNOSTI A PRAVOMOCI.....	4
5. POPIS ČINNOSTÍ.....	4
5.1. HODNOCENÍ PROCESŮ STÁTNÍ SPRÁVY	5
5.1.1 OBECNÁ HODNOTÍCÍ KRITÉRIA PRO HODNOCENÍ PROCESŮ STÁTNÍ SPRÁVY.....	5
5.1.2 SPECIFICKÁ HODNOTÍCÍ KRITÉRIA PROCESŮ STÁTNÍ SPRÁVY	6
5.1.3 POMĚRNÝ UKAZATEL SPRÁVNÍHO ŘÍZENÍ	8
5.2 HODNOCENÍ PROCESŮ SAMOSPRÁVY	8
5.2.1 KANCELÁŘ STAROSTY	8
5.2.2 KANCELÁŘ TAJEMNÍKA	9
5.2.3 ODBOR ŘÍZENÍ EKONOMIKY A ŠKOLSTVÍ.....	10
5.2.4 ODBOR SPRÁVY MAJETKU.....	10
5.2.5 ODBOR DOPRAVY A OCHRANY PROSTŘEDÍ.....	11
5.2.6 ODBOR HOSPODÁŘSKÉ SPRÁVY	12
5.2.7 ODBOR SOCIÁLNÍCH VĚCÍ A ZDRAVOTNICTVÍ.....	12
5.2.8 ODBOR PRÁVNÍCH A KONTROLNÍCH ČINNOSTÍ	13
5.2.9 ODBOR INVESTIC	14
5.2.10 ODBOR VÝSTAVBY	14
5.4 HODNOCENÍ SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKA ANKETOU	15
5.5 HODNOCENÍ SPOKOJENOSTI ZAMĚSTNANCŮ ÚMČ ANKETOU	15
6. ZÁZNAMY	16
7. SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTACE.....	16
7.1 DOKUMENTY QMS.....	16
7.2 OSTATNÍ ZÁVAZNÉ DOKUMENTY (V PLATNÉM ZNĚNÍ)	16
8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ.....	16
9. SEZNAM PŘÍLOH.....	16
ROZDĚLOVNÍK / SEZNÁMENÍ S OBSAHEM.....	17
REVIZNÍ / ZMĚNOVÝ LIST.....	18

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 3 / 18
QS 82-02 V04R00 Hodnocení výkonnosti procesů	Vydání: 4

1. Úvod a cíl

V rámci snahy o zkvalitňování výkonu veřejné správy zavedla městská část Praha 14 na Úřadě městské části systém řízení kvality dle normy ČSN EN ISO 9001. V souladu s požadavkem kapitoly 9.1.1 aktuální normy ČSN EN ISO 9001:2016 a souvisejícími kapitolami QS 42-01 *Příručka kvality* stanoví tato směrnice postup pro přezkum výkonnosti a hodnocení zabezpečovaných procesů státní správy a samosprávy.

2. Oblast a rozsah použití

Směrnice je určena pro vnitřní potřebu ÚMČ 14 a je závazná pro všechny zaměstnance MČ zařazené do ÚMČ.

3. Pojmy a zkratky

3.1 Definice pojmů

hodnoticí parametr - kritérium, sloužící k hodnocení výkonnosti procesu a udržení či zlepšení úrovně jeho fungování (může být užíván též termín *parametr zlepšování*)

autoremedura - způsob vyřízení opravného prostředku, kdy orgán, který napadené rozhodnutí vydal, sám toto své původní rozhodnutí změní nebo zruší

3.2 Použité zkratky

<u>OMS</u>	Systém řízení kvality
<u>ÚMČ</u>	Úřad městské části
<u>MČ</u>	Městská část
<u>PM</u>	Představitel managementu
<u>MK</u>	Manažer kvality
<u>RMČ</u>	Rada městské části
<u>ZMČ</u>	Zastupitelstvo městské části
<u>ČSN EN ISO</u>	Česká technická norma kvality
<u>QP</u>	Přehled procesu
<u>QM</u>	Mapa procesu
<u>VO</u>	Vedoucí odboru

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 4 / 18
QS 82-02 V04R00 Hodnocení výkonnosti procesů	Vydání: 4

4. Odpovědnosti a pravomoci

Za hodnocení výkonnosti procesů zajišťovaných odbory odpovídají vedoucí těchto odborů. Další odpovědnosti a pravomoci jsou definovány v následující kapitole této směrnice.

5. Popis činností

V souvislosti se zavedeným systémem QMS a požadavkem kapitoly 9.1.1. normy ČSN EN ISO 9001:2016 je na úrovni ÚMČ prováděno hodnocení výkonnosti procesů státní správy a samosprávy, popsanych v QP a QM (případně QS a QI) každého odboru. Výkonnost procesů je hodnocena 1x ročně. Hodnocené období a termín hodnocení stanoví směrnice QS 85-01 *Kontinuální zlepšování*, zpravidla se jedná o kalendářní rok, kdy se na začátku daného roku na základě pokynu MK hodnotí rok minulý.

Hodnocení výkonnosti procesů provádí vedoucí odboru jako součást *Roční zprávy o fungování QMS u odboru*. Vedoucí odborů posoudí výkonnost jím zabezpečovaných procesů na základě hodnotících kritérií (parametrů zlepšování) stanovených v této směrnici. Pro jednotlivé činnosti procesu platí, že celý proces je výkonný tak jako jeho nejslabší článek. V hodnocení bude uveden výsledek měření, tedy číselné (případně slovní) vyjádření stanoveného hodnotícího parametru (např. hodnotící parametr - počet odvolání, číselné vyjádření - 10). Při stanovování % výkonnosti procesu kvalifikovaným odhadem použijí VO z důvodu jednotnosti postupu následující stupnici:

Stupeň hodnocení	Výkonnost procesu v % (dle kvalifikovaného odhadu)	Slovní popis výkonnosti procesu
1.	90 - 100 %	Vynikající výkonnost procesu, proces velmi stabilní, probíhá na požadované úrovni, bez poruch, není potřeba žádných úprav.
2.	75 - 89 %	Velmi dobrá výkonnost procesu, proces je poměrně stabilní, pouze občasné nepatrné výkyvy, operativně řešené.
3.	60 - 74%	Dobrá výkonnost procesu, proces není dostatečně stabilní, vyskytují se občasné výkyvy (např. prodlužují se správní lhůty, nekvalitní technické vybavení), je zvýšené riziko snížení výkonnosti procesu, je nutná častější kontrola procesu.
4.	50 - 59%	Špatná výkonnost procesu, proces běží nestabilně, časté výkyvy, je nutná neustálá podpora procesu dodatečnými, neplánovanými zdroji.
5.	méně než 50%	Velmi špatná výkonnost procesu, proces běží velmi špatně, dochází k častým poruchám, je velmi nutná potřeba dodatečných, neplánovaných zdrojů na zvýšení výkonnosti procesu.

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 5 / 18
QS 82-02 V04R00 Hodnocení výkonnosti procesů	Vydání: 4

Při zařazení výkonnosti procesu do stupně hodnocení 3. až 5. na základě výsledku provedeného hodnocení výkonnosti procesu uvedou VO, jaká rizika se ve kterých procesech vyskytují, a navrhnou opatření k řešení těchto rizik, tj. jakými zdroji je potřeba výkonnost procesu posílit a jakým způsobem budou rizika řešit (určení opatření).

Analýzu získaných údajů z realizovaných hodnocení výkonnosti procesů provede MK ve spolupráci s vedoucími odborů, a to formou dokumentované informace *Porovnání výkonnosti procesů za roky ...* (daný a uplynulý kalendářní rok) v termínu dle požadavku PM. PM dále zabezpečí projednání výsledků hodnocení výkonnosti procesů s vedoucími zúčastněných odborů a dalšími odpovědnými zaměstnanci a projednání opatření, nezbytných k udržení a zlepšení úrovně zabezpečovaných procesů.

Dalším způsobem hodnocení konkrétních procesů jsou v podmínkách ÚMČ ankety, a to *Hodnocení podpůrných procesů*, *Hodnocení spokojenosti zákazníka ÚMČ* a *Hodnocení spokojenosti zaměstnanců ÚMČ*.

5.1. Hodnocení procesů státní správy

5.1.1 Obecná hodnotící kritéria pro hodnocení procesů státní správy

Hodnocení podle této kapitoly provedou vedoucí odborů, zajišťující **procesy státní správy**. Četností se rozumí objem hodnoceného parametru za uplynulý kalendářní rok, ne-li uvedeno jinak.

Proces	Hodnotící parametr	Četnost
Procesy státní správy	Vydaná rozhodnutí celkem	
	Zahájená řízení celkem	
	Z toho zahájená řízení na základě kontroly	
	Z toho zahájená řízení na základě vlastních podnětů	
	Z toho zahájená řízení na základě podnětů občana	
	Z toho zahájená řízení na základě podnětů jiných příslušných orgánů	
	Postoupeno k dalšímu řízení externímu subjektu	
	Podaná odvolání celkem	
	Zrušená rozhodnutí*	
	Autoremedura	
	Počet úředníků správní agendy	
	Hodnocení výkonnosti procesů v %**	

* uveďte počet těch rozhodnutí nadřízeného orgánu, kterými bylo rozhodnutí vašeho odboru zrušeno a která nabyla právní moci v hodnoceném období.

** stanovování % výkonnosti se neprovádí, není-li v konkrétním případě účelné, zejména když tato hodnota nemá žádnou vypovídací schopnost. Je možné nahradit tuto hodnotu slovním komentářem.

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 6 / 18
QS 82-02 V04R00 Hodnocení výkonnosti procesů	Vydání: 4

5.1.2 Specifická hodnotící kritéria procesů státní správy

Hodnocení provede vedoucí odboru, uvedeného v levém sloupci tabulky v závorce pod názvem procesu. Četností se rozumí objem hodnotícího parametru za uplynulý kalendářní rok, ne-li uvedeno jinak.

Proces	Hodnotící parametr	Četnost
Územní řízení, stavební řízení, řízení o výjimkách, vodoprávní řízení (OV)	Územní plánovací informace	
	Zahájená územní řízení	
	Územní rozhodnutí	
	Územní souhlas	
	Zahájená stavební řízení	
	Stavební povolení	
	Kolaudační souhlas	
	Zahájená vodoprávní řízení	
	Vodoprávní rozhodnutí	
	Zahájená sankční řízení	
	Rozhodnutí o přestupcích/deliktech	
	Zahájená řízení o výjimkách	
	Rozhodnutí o výjimkách	
	Vyjádření (stanoviska) dotčeného orgánu státní správy	
Silniční správní úřad (ODOP)	Evidovaná podání	
	Stanovení místní úpravy provozu	
	Stanovení přechodné úpravy provozu	
	Výjimky z místní úpravy provozu	
	Počet stanovisek územnímu nebo stavebnímu řízení	
Ochrana prostředí (ODOP)	Počet stanovisek územnímu nebo stavebnímu řízení	
	Hlášení o produkci a nakládání s odpady	
	Vydané rybářské lístky, vč. změn	
	Vydané lovecké lístky, vč. změn	
	Evidované listy nebezpečné přepravy	
Agenda místních poplatků (OŘŠ)	Kontrola vyúčtování provozu výherních hracích přístrojů	
	Výše evidovaných nedoplatků na poplatcích	
	Výše evidovaných přeplatků na poplatcích	
	Výše vybraných místních poplatků /období	
Exekuční řízení (OŘŠ)	Zahájená exekuční řízení	
	Podaná odvolání z exekučních řízení	
	Exekuční příkazy	
Správní řízení, nepřestupkové (OSO)	Počet zahájených nepřestupkových řízení	
	Počet vydaných rozhodnutí	
	Počet vydaných pokut	
Občansko správní agenda	Vydané občanské průkazy, včetně změn	
	Počet úředníků agendy OP	

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 7 / 18
QS 82-02 V04R00 Hodnocení výkonnosti procesů	Vydání: 4

Občansko správní agenda (OSO)	Vydané cestovní doklady, včetně změn		
	Počet úředníků agendy CD		
	Evidence obyvatel	Přihlášených	
		Odhlášených	
		Narozených	
		Počet úmrtí	
	Počet vydaných potvrzení na žádost občanů		
	Počet úředníků evidence obyvatel		
	Ověřování podpisů a listin	Počet žádostí o ověření podpisů a listin	
		Objem vybraných poplatků za ověření podpisů a listin	
	Počet úředníků ověřování		
Sociálně právní ochrana dětí a činnosti sociální práce - ve vztahu k osobám v hmotné nouzi (OSVZ)	Návštěvy (šetření, soudy apod.)		
	Počet rozhodnutí o ustanovení zvláštního příjemce důchodu		
	Zprávy pro externí orgány		
	Počet kontaktů (sociální intervence)		
Živnostenská a zemědělská oprávnění (ŽO)	Počet zaevidovaných zemědělských podnikatelů		
	Počet vykonaných kontrol		
	Počet vydaných výpisů ze živnostenského rejstříku		
Řešení mimořádných a krizových situací a obrana státu (KT)	Počet mimořádných a krizových situací / období		
Ochrana utajovaných informací (KT)	Počet prověřovaných osob		
Matriční řízení (KT)	Počet matričních úkonů		
Vydávání ověřených výstupů z informačních systémů veřejné správy – CzechPOINT (KT)	Počet vydaných ověřených výstupů z informačních systémů veřejné správy CzechPOINT	Výpisy (rejstřík trestů, formuláře)	
		Agenda ISDS	
		Konverze dokumentů	
		Základní registry	
		Výpisy z placené aplikace dálkového přístupu do katastru nemovitostí	
Oprava a údržba válečných hrobů a pietních míst (KS)	Počet opravených válečných hrobů a pietních míst		
Vydávání ověřených výstupů z katastru nemovitostí (KS)	Počet poskytnutých výstupů		
Přestupková řízení (OPKC)	Počet zahájených přestupkových řízení		
	Počet vydaných rozhodnutí		
	Počet vydaných blokových pokut		
	Počet vydaných sankčních příkazů		

Jen pro informaci

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 8 / 18
QS 82-02 V04R00 Hodnocení výkonnosti procesů	Vydání: 4

5.1.3 Poměrný ukazatel správního řízení

Hodnocení provede každý vedoucí odboru, který zajišťuje průběh správního řízení. Hodnotí se období uplynulého kalendářního roku.

Ukazatel za odbor s přepočtem na 1 úředníka

vydaná rozhodnutí celkem
počet úředníků

ukazatel správního řízení

zahájená řízení celkem
počet úředníků

ukazatel rozpracovanosti

5.2 Hodnocení procesů samosprávy

Vedoucí odborů zajišťujících výkon samosprávných činností zhodnotí zajišťované činnosti dle následujících kritérií (členěno dále dle odborů). Četností se rozumí objem hodnoceného parametru za uplynulý kalendářní rok, ne-li uvedeno jinak.

5.2.1 Kancelář starosty

Proces	Hodnotící parametr	Četnost	Stupeň hodnocení / výkonnost v %
Kulturně občanské záležitosti - jubilejní svatby QM KS-02	Náklady na proces		
Pořádání kulturních, společenských a sportovních akcí QM KS-01	Počet akcí/náklady		
Dotační řízení městské části Praha 14 v oblasti sportovních, kulturních a volnočasových aktivit MA 21 a podpory tělovýchovných zařízení QM KS OSPK-02	Objem přidělených grantových prostředků		
Zdravá MČ – místní Agenda 21 (Zdr MČ-MA 21) QM KS OSPK-03	Počet zapojených občanů / počet setkání		
Rozvoj městské části Praha 14 QM KS OÚR-01	Počet usnesení		
Vyjádření městské části Praha 14 QM KS OÚR-05	Počet plněných usnesení		

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 9 / 18
QS 82-02 V04R00 Hodnocení výkonnosti procesů	Vydání: 4

Tvorba tiskové zprávy QM KS OSPK-04	Zlepšení informovanosti občanů MČ Praha 14	slovní komentář	
Koordinace přípravy výroby časopisu „Čtrnáctka“ QM KS OSPK-05	Spokojenost občanů MČ P14 s informacemi uvedenými v časopisu „Čtrnáctka“	slovní komentář	
Zálohování a archivace dat QM KS OIKT-01	Objem zálohovaných souborů v TB / období		
	Objem archivovaných souborů v TB / období		
Antivirová ochrana QM KS OIKT-02	Úroveň antivirové ochrany	slovní komentář	
Řešení závad a požadavků ICT QM KS OIKT-03	Počet nahlášených závad		
	Z toho: odstraněných		
	neodstraněných		

5.2.2 Kancelář tajemníka

Proces	Hodnotící parametr	Četnost	Stupeň hodnocení / výkonnost v %
Kontrolní činnost QM KT-01	Vykonané kontroly		
Přijímání, evidence a vyřizování stížností, oznámení a podnětů QM KT-02	Vyřízené stížnosti		
	Nevyřízené stížnosti		
Úprava podmínek práva svobodného přístupu k informacím QM KT-03	Evidované žádosti o poskytnutí informace		
	Počet rozhodnutí o neposkytnutí informace		
Výběrové řízení na obsazení pracovního místa QM KT-04	Počet konaných výběrových řízení		
Vzdělávání QM KT-05	Počet zajištěných vzdělávacích akcí		
	Počet úředníků, kteří se vzdělávání zúčastnili		
	Náklady na vzdělání		
Provádění následných veřejnoprávních kontrol na místě QM KT-06	Počet provedených VSK		
	Objem zkontrolovaných finančních prostředků		
	Počet námitek podaných kontrolovanými subjekty		
Předkládání materiálů pro jednání grémia starosty, RMČ a ZMČ	Počet předložených materiálů		

Cesta: <http://192.168.1.166/predpisy>

Datum tisku: 25.1.2018,9:21

Jen pro informaci

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 10 / 18
QS 82-02 V04R00 Hodnocení výkonnosti procesů	Vydání: 4

QM KT ÚRZ-01			
Kulturně občanské záležitosti QM KT ÚRZ-02	Spokojenost občanů MČ Praha 14	slovní komentář	
Pojištění majetku a odpovědnosti za škodu QM KT ÚKR-01	Počet stížností na vyřízení pojistné události		

5.2.3 Odbor řízení ekonomiky a školství

Proces	Hodnotící parametr	Četnost	Stupeň hodnocení / výkonnost v %
Rozpočtový proces QM OŘEŠ-01	Počet rozpočtových opatření		
Vedení účetnictví za hlavní činnost MČ QM OŘEŠ-02	Zpráva o přezkoumání hospodaření MČ	slovní komentář	
Vedení účetnictví za zdaňovanou činnost MČ QM OŘEŠ-03	Zpráva o přezkoumání hospodaření MČ	slovní komentář	
Hospodaření příspěvkových organizací MČ Praha 14 QM OŘEŠ-06	Zpráva o přezkoumání hospodaření MČ	slovní komentář	
Rozpočet mzdových nákladů ZŠ, MŠ QM OŘEŠ-08	Výše mzdových prostředků		
Kontrolní činnost QM OŘEŠ-09	Počet kontrol / objem zkontrolovaných finančních prostředků		
	Počet námitek podaných kontrolovanými subjekty		

5.2.4 Odbor správy majetku

Proces	Hodnotící parametr	Četnost	Stupeň hodnocení / výkonnost v %
Svěření, odnětí, bezúplatný převod nemovitého majetku MČ QM OSM-01	Počet svěření		
	Počet bezúplatných převodů		
Pronájmy a výpůjčky nemovitého majetku QM OSM-02	Počet pronájmů		
	Počet výpůjček		
Zřizování věcných břemen QM OSM-03	Počet zřízených věcných břemen za období		

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 11 / 18
QS 82-02 V04R00 Hodnocení výkonnosti procesů	Vydání: 4

Prodeje, nabývání, směny nemovitého majetku a vypořádání majetkoprávních vztahů QM OSM-04	Počet prodejů		
	Počet nabytí		
	Počet směn za období		
Stanoviska z pozice vlastníka svěřeného majetku QM OSM-05	Počet vydaných stanovisek		

5.2.5 Odbor dopravy a ochrany prostředí

Proces	Hodnotící parametr	Četnost	Stupeň hodnocení / výkonnost v %
Údržba a rozvoj ploch veřejné zeleně a dětských hřišť ve správě MČ Praha 14 QM ODOP-01	Objem vynaložených finančních prostředků		
Likvidace nepovolených skládek QM ODOP-02	Počet likvidovaných skládek / finanční náklady		
Provádění deratizace ploch ve správě MČ Praha 14 QM ODOP-03	Počet deratizačních zásahů / finanční náklady		
Likvidace velkoobjemového odpadu a bioodpadu QM ODOP-04	Počet kontejnerů k likvidaci odpadu / finanční náklady		
Zaměstnávání osob vykonávající alternativní tresty QM ODOP-05	Počet zaměstnaných odsouzených za období		
Úklid ploch ve správě MČ Praha 14 QM ODOP-06	Rozloha uklízených ploch / finanční náklady		
Úklid komunikací QM ODOP-07	Náklady na úklid komunikací *		
Údržba komunikací QM ODOP-09	Náklady na opravy komunikací *		

* bude vyhodnocováno zvlášť za 1. a 4. čtvrtletí (zimní)
a zvlášť za 2. a 3. čtvrtletí (letní)
délka komunikací: 37,4 km

➤ hodnocené období
bude uvedeno v komentáři

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 12 / 18
QS 82-02 V04R00 Hodnocení výkonnosti procesů	Vydání: 4

5.2.6 Odbor hospodářské správy

Proces	Hodnotící parametr	Četnost	Stupeň hodnocení / výkonnost v %
Ukládání, vyřazování a zapůjčování spisů QM OHS-01	Počet zápůjček		
	Počet vyřazených spisů		
	Počet uložených spisů		
Příjem, rozdělování, oběh dokumentů a jejich odesílání QM OHS-02	Počet přijatých zásilek		
	Počet odeslaných zásilek		
	Náklady na odeslané zásilky		
Pronájem nových hrobových míst a obnova stávajících nájemních hrobových míst QM OHS-03	Počet obnovených a nově uzavřených smluv		
	Výnosy z nájmu / období		
Příjem a vyřízení žádostí na pronájem Galerie 14 QM OHS-04	Počet pronájmů * / výše nájemného za období		
Nakládání s movitým neupotřebitelným majetkem QM OHS-05	Účetní hodnota likvidovaného majetku		
Zásady bezpečnosti práce a požární ochrany QI 63-01-03	Počet registrovaných pracovních úrazů		
Provoz služebních vozidel QI 63-01-02	Počet služebních vozidel		
	Náklady na provoz		
Poskytování jízdních výdajů za MHD QI 61-01-04	Počet vyúčtování prac. cest		
	Vynaložené náklady		
Přidělování a provoz mobilních telefonů QI 63-01-04	Počet mobilních telefonů		
	Náklady na jejich provoz		

* údaje nezahrnují pronájmy Galerie 14 odborům ÚMČ

5.2.7 Odbor sociálních věcí a zdravotnictví

Proces	Hodnota parametru	Četnost	Stupeň hodnocení / výkonnost v %
Veřejnosprávní kontrola u příjemců grantů QM OSVZ-01	Počet provedených kontrol		
	Objem zkontrolovaných prostředků		
	Počet námitek podaných kontrolovanými subjekty		

Cesta: <http://192.168.1.166/predpisy>

Datum tisku: 25.1.2018,9:21

Jen pro informaci

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 13 / 18
QS 82-02 V04R00 Hodnocení výkonnosti procesů	Vydání: 4

Sociální pohřby QM OSVZ-02	Počet soc. pohřbů		
	Vynaložené náklady		
Preventivní aktivity pro děti a mládež ohrožené sociálním vyloučením QM OSVZ-06	Náklady na proces za období / počet zúčastněných dětí		
Státní integrační program QM OSVZ-07	Počet žádostí / správnost vyúčtování		
Dotační programy městské části Praha 14 v oblasti sociálních a návazných služeb QM OSVZ-08	Objem přidělených grantových prostředků		
	Počet odsouhlasených žádostí		
Koordinace procesu komunitního plánování sociálních služeb (KPSS) QM OSVZ-10	Počet zapojených občanů		
	Objem finančních prostředků vynaložených na sociální služby		
Program prevence nádorového onemocnění prsu QM OSVZ-11	Počet uzavřených smluv		

5.2.8 Odbor právních a kontrolních činností

Proces	Hodnota parametru	Četnost	Stupeň hodnocení / výkonnost v %
Právní podpora na ÚMČ P14 QM OPKČ-01	Udržení stávající úrovně procesu - hodnoceno dle kap. 5.3 této směrnice		
Vedení evidence smluv MČ P14 QM OPKČ-02	Udržení stávající úrovně procesu		
Veřejné zakázky QM OPKČ-03	Počet zadáných veřejných zakázek		
	z toho: VZ malého rozsahu		
	Podlimitní VZ		
	Nadlimitní VZ		
Přijímání, evidence a vyřizování petic QM OPKČ-04	Hodnoceno ve zprávě o činnosti RMČ P14, která je předkládána pololetně na jednání ZMČ P14		
Provádění následných veřejnosprávních kontrol na místě QM OPKČ-05	Počet provedených kontrol / objem kontrolovaných finančních prostředků		
	Počet námitek podaných kontrolovanými subjekty		
Provádění interních auditů podle zákona č. 320/2001 Sb. QM OPKČ-06	Počet provedených auditů		
	Objem kontrolovaných finančních prostředků		

Cesta: <http://192.168.1.166/predpisy>

Datum tisku: 25.1.2018,9:21

Jen pro informaci

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 14 / 18
QS 82-02 V04R00 Hodnocení výkonnosti procesů	Vydání: 4

Zpracování ročních zpráv o výsledcích finančních kontrol a zpráv o činnosti OIA, zpracování plánů kontrolní činnosti ÚMČ a plánů činnosti OIA QM OPKC-07	Splnění plánu činnosti OIA, správnost údajů uvedených v roční zprávě *	slovní hodnocení	
---	--	------------------	--

* hodnoceno slovně s ohledem na případný požadavek MHMP na provedení oprav údajů

5.2.9 Odbor investic

Proces	Hodnota parametru	Četnost	Stupeň hodnocení / výkonnost v %
Investice a opravy QM OI-01	Počet zahájených akcí		
	Počet realizovaných akcí		

5.2.10 Odbor výstavby

Proces	Hodnota parametru	Četnost	Stupeň hodnocení / výkonnost v %
Ukládání spisů a zapůjčování spisů QM OV-01	Počet uložených spisů		
	Počet zapůjčených spisů		

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 15 / 18
QS 82-02 V04R00 Hodnocení výkonnosti procesů	Vydání: 4

5.3 Hodnocení podpůrných procesů

Hodnocení podpůrných procesů provádějí zaměstnanci určení vedoucími odborů.

Procesy jsou hodnoceny stupněm 1 – 5 (celé číslo bez desetinných míst a znamének + , -), kdy stupeň 1 je nejlepší.

Hodnotící kritérium	OPKČ Právní služby	KT Personální záležitosti	OHS	KS Oddělení informačních technologií
Jednání a vystupování spolupracovníků				
Kvalita poskytnuté služby				
Termín a rychlost plnění požadavků				
CELKOVÁ SPOLUPRÁCE *				
Jméno hodnotícího**	Odbor	Datum a podpis		

* průměr výše uvedených hodnocení, zaokrouhlený na jedno desetinné místo

** tajemník ÚMČ může rozhodnout o anonymní podobě hodnocení

5.4 Hodnocení spokojenosti zákazníka anketou

Tato forma hodnocení je užívána zpravidla v případech, kdy spokojenost zákazníka s úrovní hodnocených procesů lze obtížně vyhodnotit jinou formou.

O termínu konání ankety, anketních otázkách a postupu hodnocení rozhoduje PM, starosta MČ nebo Rada MČ. Záměr uspořádat hodnocení spokojenosti občanů anketou musí být z důvodu zajištění informovanosti veřejnosti včas zveřejněn (na www stránkách ÚMČ, v časopisu Čtrnáctka apod.).

MK, případně vedoucí pořádacího odboru, zajistí vyhodnocení získaných dat a o svých závěrech informuje PM.

PM zajistí přijetí opatření k udržení či zlepšení úrovně hodnoceného procesu.

5.5 Hodnocení spokojenosti zaměstnanců ÚMČ anketou

Hodnocení se provádí každoročně, a to z důvodu zpětné vazby od zaměstnanců ÚMČ směrem k vedení MČ Praha 14, kdy se mohou pracovníci všech odborů formou vyplnění dotazníku vyjádřit k personálním a provozním podmínkám a procesním činnostem u ÚMČ.

O termínu konání ankety, anketních otázkách a postupu hodnocení rozhoduje PM.

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 16 / 18
QS 82-02 V04R00 Hodnocení výkonnosti procesů	Vydání: 4

Anketu vyhodnocuje MK a její vyhodnocení předkládá PM, který s jejími závěry seznámí vedení MČ. Se závěry v anketě jsou dále seznámeni všichni VO. Nejhorší hodnocené oblasti v této anketě jsou MK (popř. PM) projednány s dotčenými VO.

6. Záznamy

Záznamy, které vyplývají z činností uvedených v této směrnici, jsou pro přehlednost uvedeny v následující tabulce.

Identifikace dokumentu	Název dokumentu	Odpovědnost za zpracování	Uložení dokumentu	
			Místo	Doba

7. Související dokumentace

7.1 Dokumenty QMS

QS 42-01 Příručka kvality
QS 55-01 Organizační řád
QS 85-01 Kontinuální zlepšování

7.2 Ostatní závazné dokumenty (v platném znění)

ČSN EN ISO 9001 : 2016 Systémy managementu kvality – Požadavky

8. Závěrečná ustanovení

Toto vydání QS 82-02 je účinné dnem 7. 12. 2017.

9. Seznam příloh

Příloha 1 - Rozdělovník / seznámení s obsahem

Příloha 2 - Revizní / změnový list

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 17 / 18
QS 82-02 V04R00 Hodnocení výkonnosti procesů	Vydání: 4

Příloha č. 1

Rozdělovník / seznámení s obsahem

K dokumentu č. QS 82-02 V04R00

Název dokumentu: Hodnocení výkonnosti procesů

[illegible]

* Nehodící se škrtněte

QF 42-02-01

Cesta: <http://192.168.1.166/predpisy>

Datum tisku: 25.1.2018,9:21

Ten pro informáci

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 18 / 18
QS 82-02 V04R00 Hodnocení výkonnosti procesů	Vydání: 4

Příloha č. 2

Revizní / změnový list

[illegible]

QF 42-02-02

Cesta: <http://192.168.1.166/predpisy>
Datum tisku: 25.1.2018,9:21

Ten pro informáci