



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



ZDRAVÁ MĚSTA, OBCE, REGIONY
ČESKÉ REPUBLIKY

STRATEGICKÉ ŘÍZENÍ A KVALITA MĚST

Sekce Národní sítě Zdravých měst ČR

Praha, 22. února 2017

www.ZdravaMesta.cz/strateg-sekce2017



Podpořeno finančními prostředky Evropského sociálního fondu, které byly na realizaci projektu poskytnuty z Operačního programu Zaměstnanost.

Management kvality a jeho využití v praxi MěÚ Benešov

Mgr. Bc. Miluše Stibůrková
tajemnice MěÚ Benešov

*E-mail: stiburkova@benesov-city.cz
Telefon: 317 754 144, 317 754 145*

MěÚ Benešov



- Počet zaměstnanců zařazených do úřadu: 168
- Počet úředníků: 154
- Obslužné profese: 14
- Počet odborů: 9
- Počet oddělení: 13

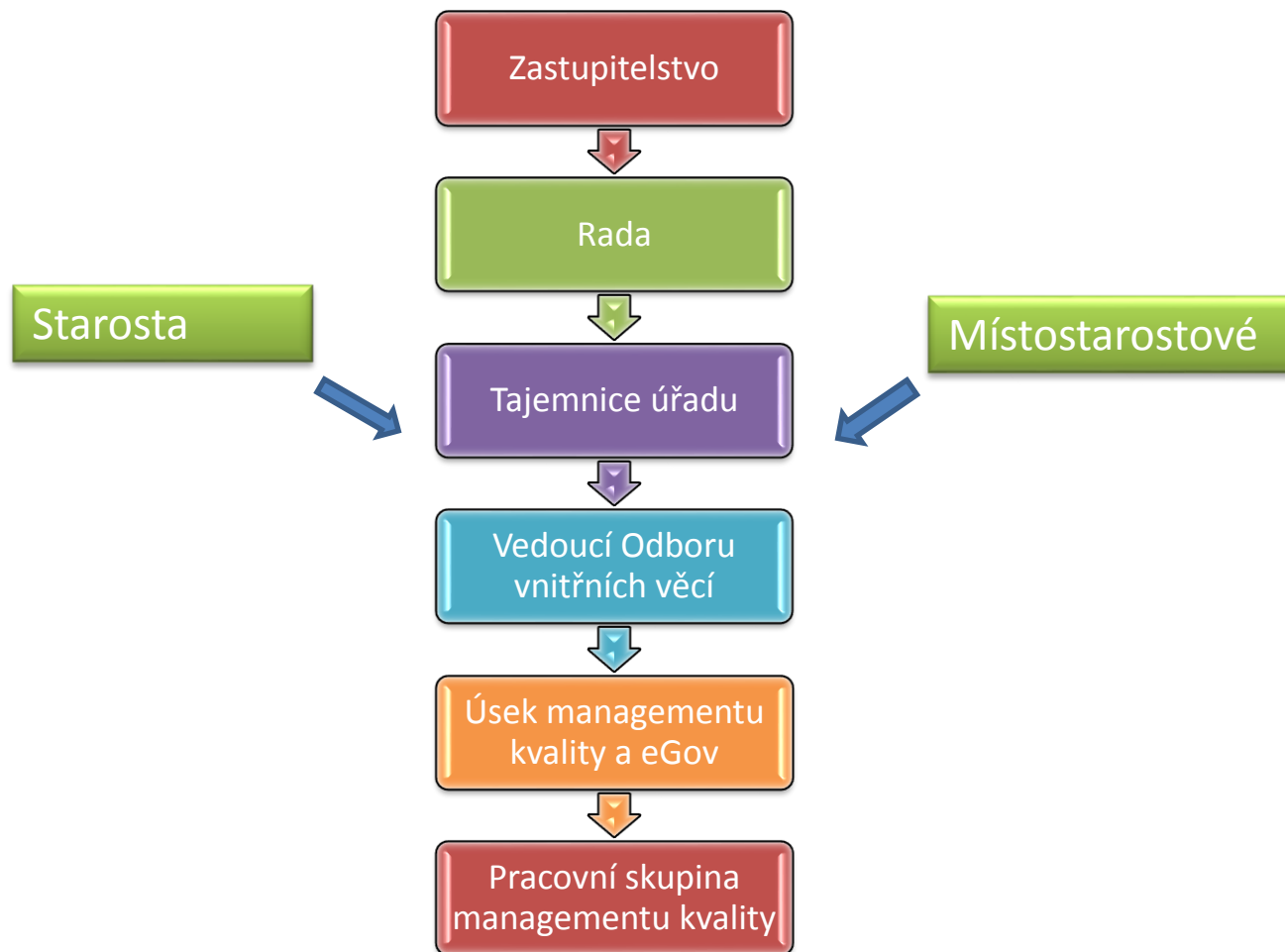
Město Benešov

- Počet založených organizací: 4
- Počet příspěvkových organizací: 15

ORP Benešov

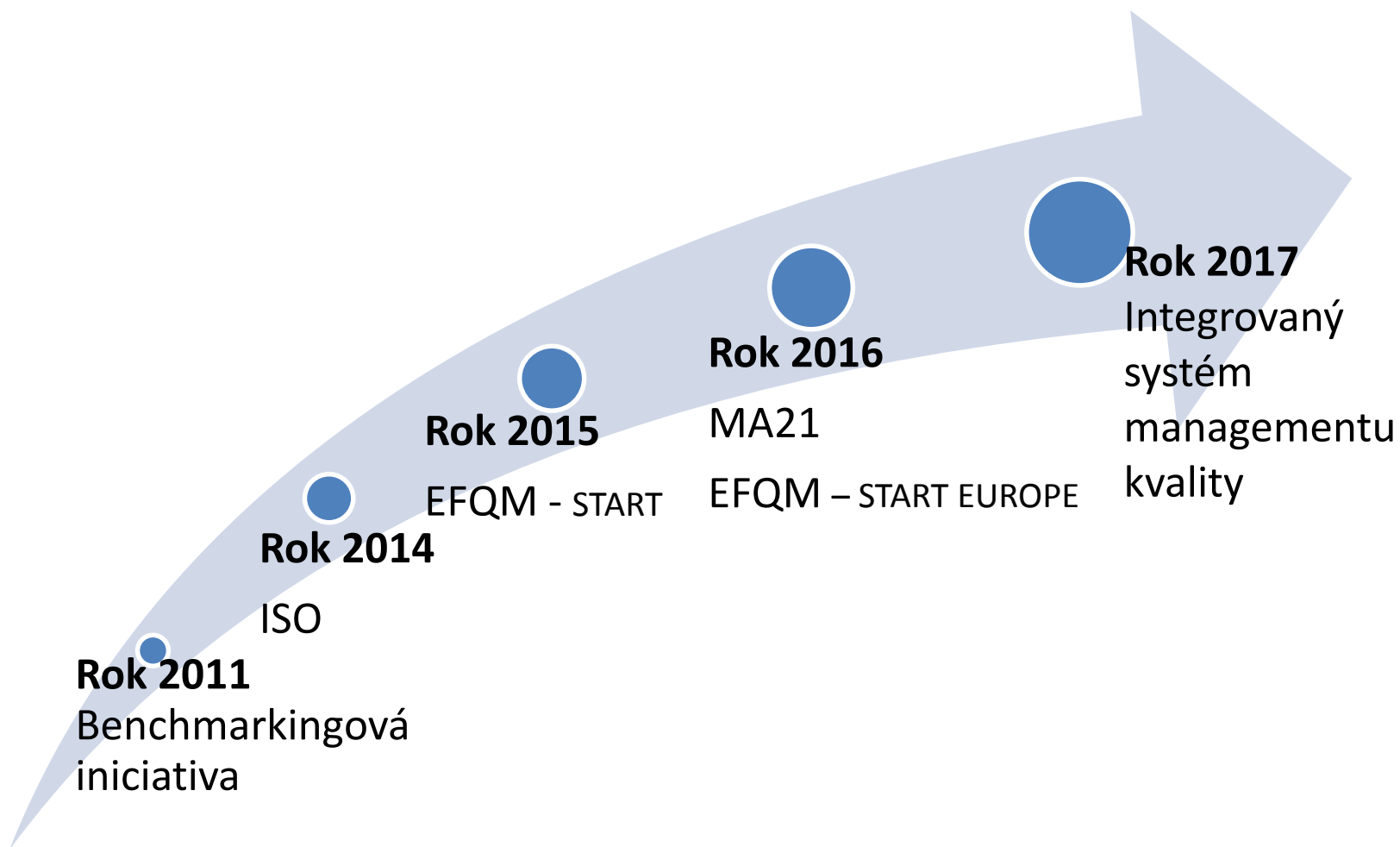
- Počet obyvatel v ORP: 58 981
- Počet obcí v ORP: 51
- Počet částí obce: 15
- Rozloha správního obvodu: 68 999 ha





- ISO 9001:2008
- EFQM – model Start, Start Europe
- MA21
- Benchmarking



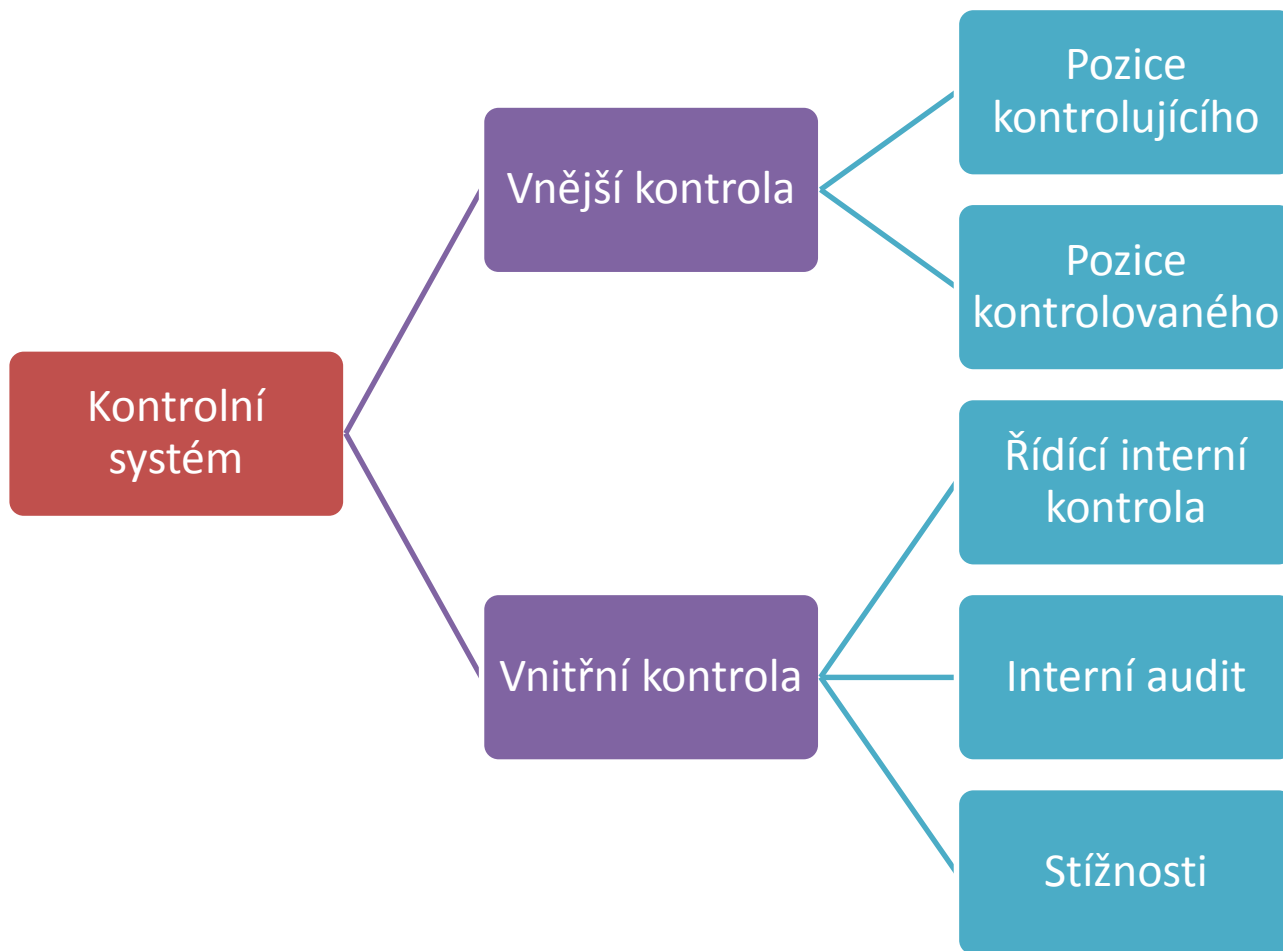


- Benchmarking je metoda řízení kvality zabývající se učením se od druhých a způsobem řízení změny. Tato metoda využívá strukturovaného porovnávání s cílem definovat a zlepšovat dobré praktické postupy.
- Benchmarking je tedy technika trvalé optimalizace, která porovnává a analyzuje procesy (služby) za účelem zjistit nejlepší praxe, s nimiž se pak organizace poměří.

- 2011 – vstup do Benchmarkingové iniciativy 2005
- Každoroční sběr dat týkající se oblasti výkonu státní správy a samosprávy:
 - celkem 56 agend
 - cca 700 ukazatelů
- Ve většině srovnávaných ukazatelů se pohybuje Městský úřad Benešov nad mediánem nebo přímo v mediánu srovnatelné skupiny
- Sdílení dobré praxe

- **Standard ISO 9001** vnímáme jako standard, respektive normu, která stanoví zásady, principy pro **nastavení základních řídicích procesů** v organizaci, které pomáhají neustále zlepšovat kvalitu poskytovaných služeb a spokojenost zákazníka.

- Tato metoda byla zavedena na úřadě **od roku 2014.**
- Městský úřad se tak od tohoto roku podrobuje každoročně dohledovým auditům.
- Tyto audity neprověřují pouze udržování nastaveného standardu kvality, ale i jeho zlepšování.

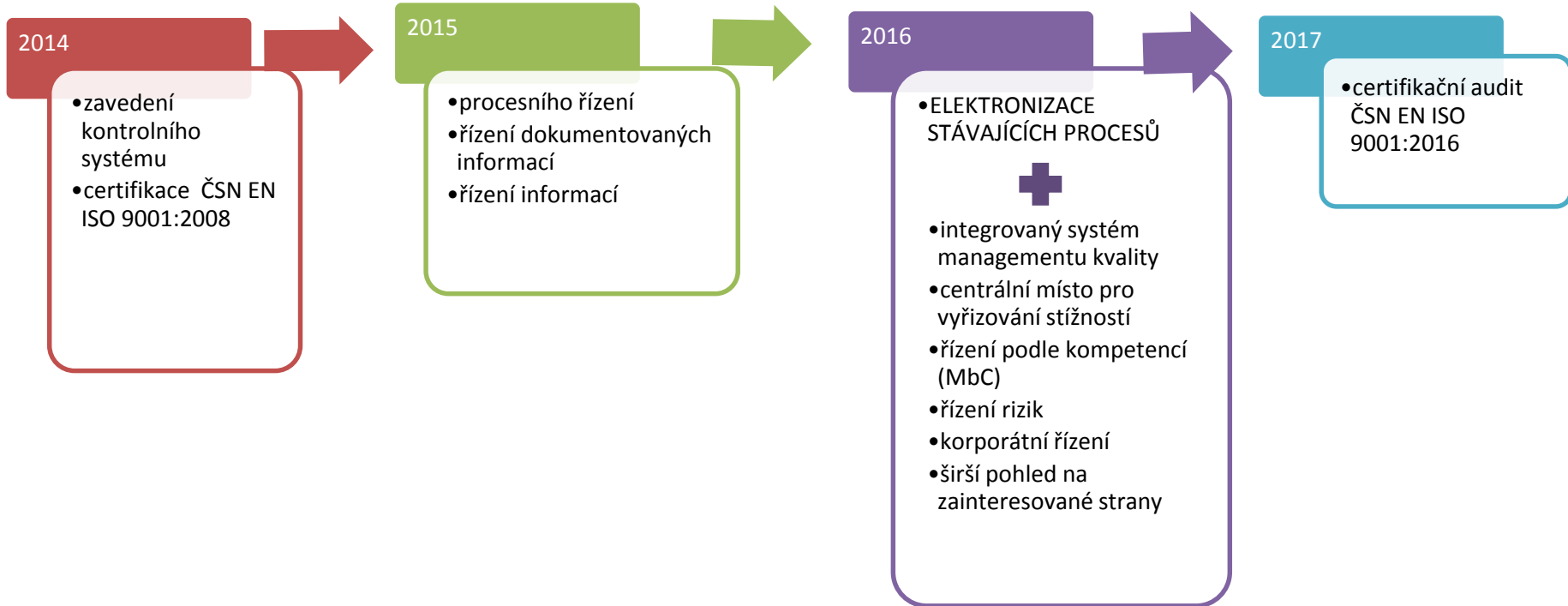


- ISO 9001:2008



ISO 9001:2016

- 2014 – první certifikace – naplnění normy ČSN EN ISO 9001:2008
- 2015 – úspěšně absolvovaný dohledový audit
- 2016 — úspěšně absolvovaný dohledový audit
- 2017 – audit k přechodu na normu ČSN EN ISO 9001:2016



- Příručka integrovaného systému managementu kvality
- Řízení rizik:
 - analýza rizik
 - katalog rizik
- Řízení dokumentovaných informací
- Nasazení softwarové podpory – referenční model
- Rozšíření pohledu na zainteresované strany
- Integrovaný systém managementu kvality

- Model excellence EFQM poskytuje ucelený pohled na organizaci a lze jej použít pro zjištění, jak jsou tyto jednotlivé metody vzájemně v souladu a jak se navzájem doplňují. Model lze tedy používat spolu s libovolnými dalšími nástroji jako zastřešující rámec pro rozvoj trvale udržitelné excellence.

- Tento model byl na úřadě aplikován poprvé v roce 2015 a rozšiřuje a navazuje na již zavedenou metodu ISO, Benchmarking a nově místní Agendu 21.
- V roce 2016 naplnil městský úřad další ze stupňů tohoto modelu. Tímto stupněm se stal START EUROPE, který spočíval v naplnění 3 projektů zlepšování, které byly hodnoceny externím validátorem z České společnosti pro jakost.
- MěÚ byl úspěšný a naplnil dne **20. září 2016** tento stupeň systematického sebehodnocení a zlepšování kvality, za což získal Národní cenu kvality.

EFQM – model Start
2015 – naplnění požadavků
modelu Start



EFQM – model Start Europe
2016 – naplnění požadavků

- objektivní ověřování efektivity a kvality procesů v organizaci
- zaměřeno na plnění požadavků občanů
- sledována byla i ekonomická kritéria

Zaměřeno na:

- klienta – mystery client
- zaměstnance – popis potřeb zaměstnanců
- úřad – audit

- 2015 – Národní cena kvality za model Start
- 2016 – Národní cena kvality za model Start Europe

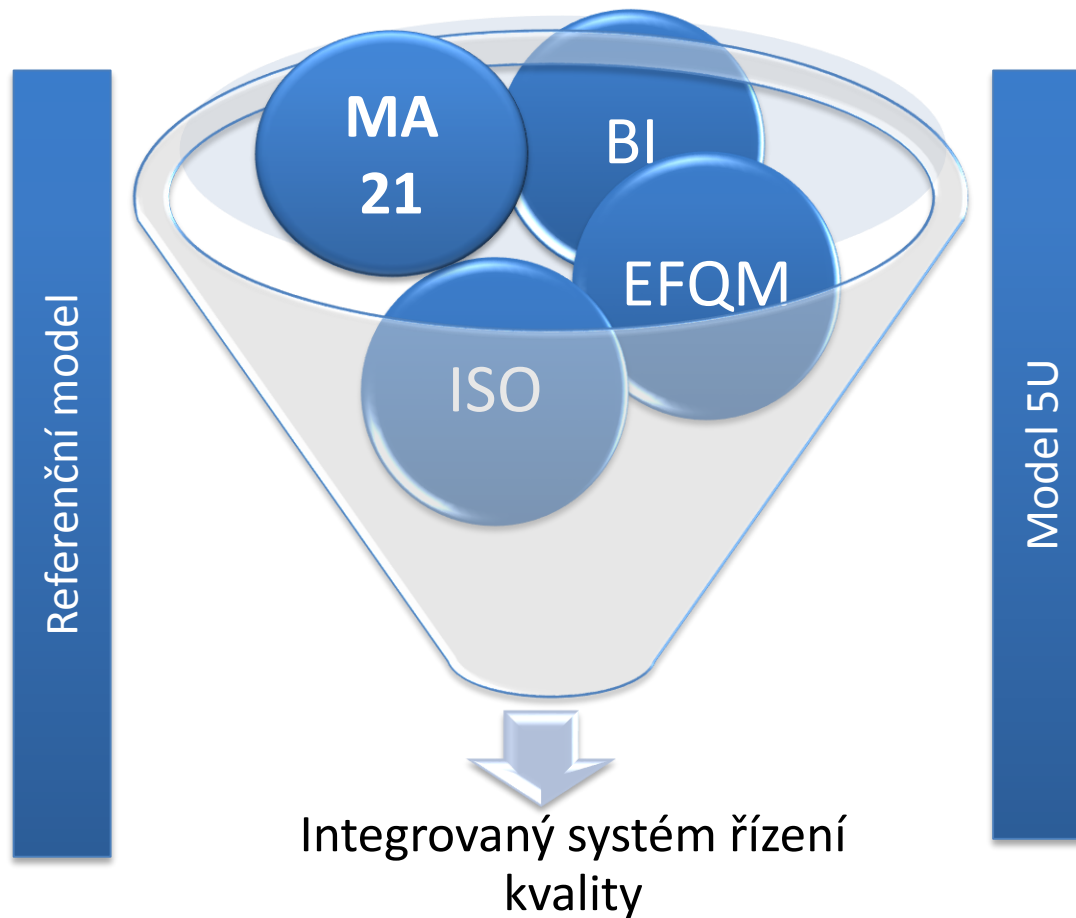
- Místní Agenda 21 (MA21) vychází z mezinárodního dokumentu OSN, nazvaného Agenda 21, který byl přijat na summitu OSN v Rio de Janeiru v roce 1992.
- MA21 je nástroj ke zlepšování kvality veřejné správy, strategického řízení, zapojování veřejnosti a budování místního partnerství, s cílem podpořit systematický postup k udržitelnému rozvoji na místní či regionální úrovni.

- MA21 přijalo město 1. 2. 2016 na základě usnesení Zastupitelstva města Benešov. Přijetím související deklarace potvrdilo město svůj zájem o naplňování zásad a cílů základních dokumentů EU a OSN, které se zabývají oblastmi udržitelného rozvoje, zdraví a kvality života.
- Město Benešov naplnilo v roce **2016 kritéria kategorie D místní Agendy 21.**

- Zavedení udržitelného rozvoje do strategického řízení města:
 - Revize strategie města (audity 10 oblastí udržitelného rozvoje).
- Naplnění kritérií kategorie C – již implementováno do Příručky integrovaného systému managementu kvality.
- Spolupráce s Národní sítí Zdravých měst ČR na projektu – „MOZAIKA“ Spolupráce obcí ke zvýšení kvality veřejné správy za pomoci metody MA21.

- *Management kvality - nástroj k uchopení, revizi a zlepšování všech procesů a výstupů naší práce, tedy i těch, které jsou v organizaci patrné na první pohled, ale stejně tak těch, které nejsou hned zřejmé, ale jsou stejně potřebné a důležité. Pomáhá nám směřovat k **profesionalitě úřadu, pozici prestižního zaměstnavatele, ale i perspektivního partnera.**"*
- *Kvalita znamená dělat to dobře, i když se nikdo nedívá."*

„Henry Ford“



	ISO 9001	MA21	EFQM
Občan	Hodnocení a zlepšení kvality všech služeb Zlepšení komunikace Transparentnost fungování úřadu	Dlouhodobé zlepšování kvality života Vyšší míra zapojení do věcí veřejných	Hodnocení a zlepšení kvality všech služeb Zlepšení komunikace
Vedení města	Komplexní systémový přístup k řízení města Externí zpětná vazba Snížení rizik statutárního zástupce	Transparentní informace o kvalitě prostředí Zpřístupnění špičkové dobré praxe Doplnění systému řízení a služeb úřadu	Porovnání interní a externí zpětné vazby k fungování úřadu Vyšší motivace zaměstnanců ke zlepšování
Zastupitel	Jasně definované a hodnocené služby, které mu úřad poskytuje Transparentnost a stabilita úřadu	Transparentní informace o kvalitě prostředí Průběžné informace o klíčových preferencích voličů	Lepší znalost problematiky řízení a zlepšování úřadu, lepší orientace v rozvojových aktivitách
Úředník	Jasně pracovní úlohy a hodnocení Dlouhodobá motivace – politiky, cíle Zlepšení personálních služeb	Vyšší smysluplnost práce – podíl na zvyšování kvality života ve městě	Vyšší možnost zapojení do zlepšování úřadu – motivace Vyšší znalost komplexního fungování úřadu
Stát	Transparentnost Připravenost na standardizaci agend a modernizaci VS	Vyšší schopnost města implementovat cíle v oblasti rozvoje prostředí	Vyšší schopnost trvalého zlepšování – rozvoj veřejné správy

- **Revize Příručky kvality na Příručku integrovaného systému managementu kvality**

Aplikované procesy

Strategické řízení města

Strategické řízení úřadu

Aplikované dokumentované informace (externí/interní)

Strategie města

Strategie městského úřadu

Požadavky dalších aplikovaných metod řízení kvality

Model excelence EFQM

Kriterium 2 Strategie a plánování CP 2.1 Shromažďování informací o současných a budoucích potřebách zainteresovaných stran

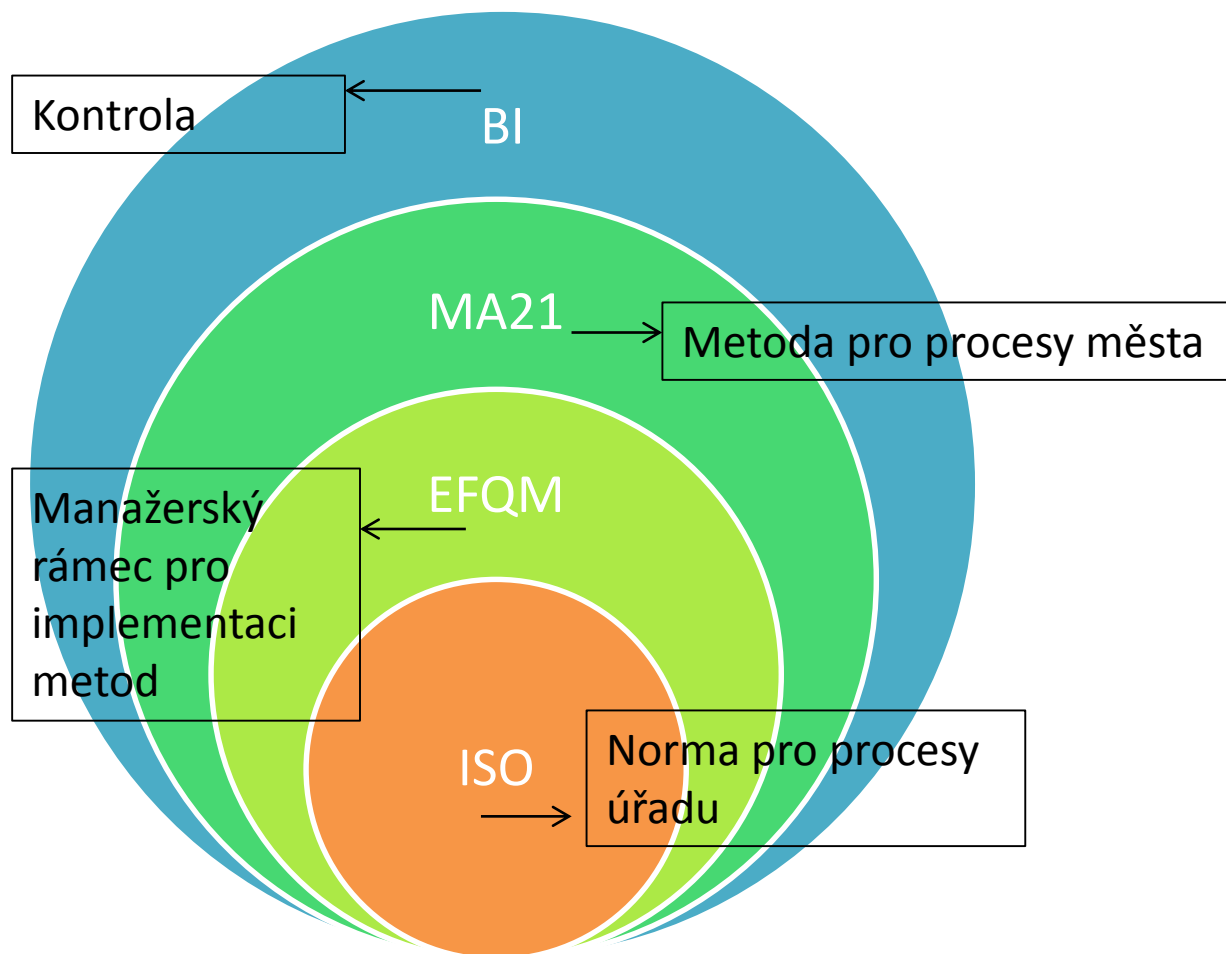
Kriterium 2 Strategie a plánování CP 2.2 Vypracování, rozvíjení, přezkoumávání a aktualizace strategie a jak plánuje s ohledem na potřeby zainteresovaných stran a dostupné zdroje

MA21 (C) – 2.1 Plánování s veřejností (akční nebo komunitní plánování)

MA21 (C) – 4.1 Společné zapojení zástupců občanského sektoru a podnikatelského sektoru do aktivit v rámci MA21

MA21 (C) – 10.1 Pořádání veřejného fóra UR/MA21 k celkovému rozvoji města

- Referenční model
 - Systematizace pracovních míst
 - Vytvoření lokálního registru práv a povinností
 - Kompletizace katalogu služeb s vazbou na příslušnou legislativu
 - Nástroj pro integrovaný systém řízení kvality
- Model 5U
 - **U**spořádání **U**kazatelů **U**držitelně **Ú**spěšného **Ú**řadu



- Sjednocujeme pojetí úřadu a města jako celku
- Zajišťujeme činností politickou podporu
- Spolupracujeme napříč úřadem i městem

Dosud:

- Aktivity financovány z vlastních zdrojů

Výhled:

- Vlastní zdroje
- Podána žádost do výzvy č. 33 OPZ:
 - Řízení kvality na Městském úřadě Benešov
- Podány žádosti do výzvy č. 28 IROP:
 - Efektivní a transparentní úřad
 - Efektivní řízení organizací města
- Příprava žádosti do výzvy č. 4 IROP:
 - Elektronické služby města Benešov
- Zapojení do projektu Národní sítě Zdravých měst ČR – „MOZAIKA“
Spolupráce obcí ke zvýšení kvality veřejné správy za pomoci metody MA21

Děkuji za pozornost

Mgr. Bc. Miluše Stibůrková
tajemnice MěÚ Benešov

E-mail: stiburkova@benesov-city.cz

Telefon: 317 754 144, 317 754 145

