



MĚSTO HRANICE



Kvalitní řízení na MěÚ Hranice

JUDr. Dana Hlavinková, vedoucí
odboru kancelář starosty



MĚSTO HRANICE

Zajišťování kvality služeb

- MěÚ Hranice vyvíjí dlouhodobě snahu o zvyšování kvality služeb pro naše zákazníky – občany, firmy, instituce a stát.
- Mezníky v činnosti MěÚ Hranice:
- k 1.1.2003 převzetí kompetencí z Okresního úřadu v Přerově - hledání cest k popisu činnosti našeho MěÚ
- Rozhodnutí o certifikaci systému managementu jakosti dle normy ISO 9001 – strategické rozhodnutí rady města Hranic
- Rozhodnutí o zpracování Programu rozvoje města



Výsledek

- Program rozvoje města – zpracován v roce 2003. Každoročně je aktualizován akčním plánem pro daný rok. Prostřednictvím porad rozpracováván až na jednotlivé pracovníky.
- Certifikace systému managementu jakosti dle normy ISO 9001 – prosinec 2004.



Personální podpora

- Podpora vedení –
starosta, místostarosta, rada města,
zastupitelstvo města
- Představitel vedení pro jakost
- Manažer jakosti
- Interní auditoři
- Vedoucí odborů
- Ostatní zaměstnanci



Systém managementu kvality dle ISO 9001

- Certifikace systému managementu kvality dle normy ISO 9001 v r.2004



Příklady konkrétních zkušeností „dobrá praxe“

- Aplikace systému procesů
- Umístění souboru dokumentace na Intranetu, viz [Intranet](#)



Příklady konkrétních zkušeností „dobrá praxe“

- Schéma a seznam dokumentace
- Dokumentace SMJ-QS,QI



Kontinuální zlepšování – cesta k dosažení shody SMJ organizace s požadavky daného kritéria

- Manager jakosti - řízení změn, doporučení ke zlepšování, rozšiřování oblastí pro dosažení shody
- Interní auditoři jakosti a Manager jakosti
- Interní audity jakosti (IAJ)– průběžná kontrola úkolů (Závěrečné zprávy z IAJ)
- Závěrečná zpráva z IAJ – doporučení ke zlepšování, viz....
- Dokument Zlepšování práce úředníků
- Podklad Zprávy o přezkoumání SMJ- stanovené a dále rozšiřované oblasti včetně doporučení ke zlepšování
- Zpráva o přezkoumání SMJ vedením jako součást závěrečné Zprávy o činnosti úřadu za daný rok
- Zápis o přezkoumání SMJ – konkretizace doporučení na úkoly



Kontinuální zlepšování

- Přínosy



Závěr

- Shrnutí praxe používání metod kvality
- Jednotlivé metody kvality se navzájem prolínají, propojují a doplňují
- Jsou cestou k dosažení kvalitního řízení



Děkuji za pozornost