

Management kvality a jeho využití v praxi MěÚ Benešov

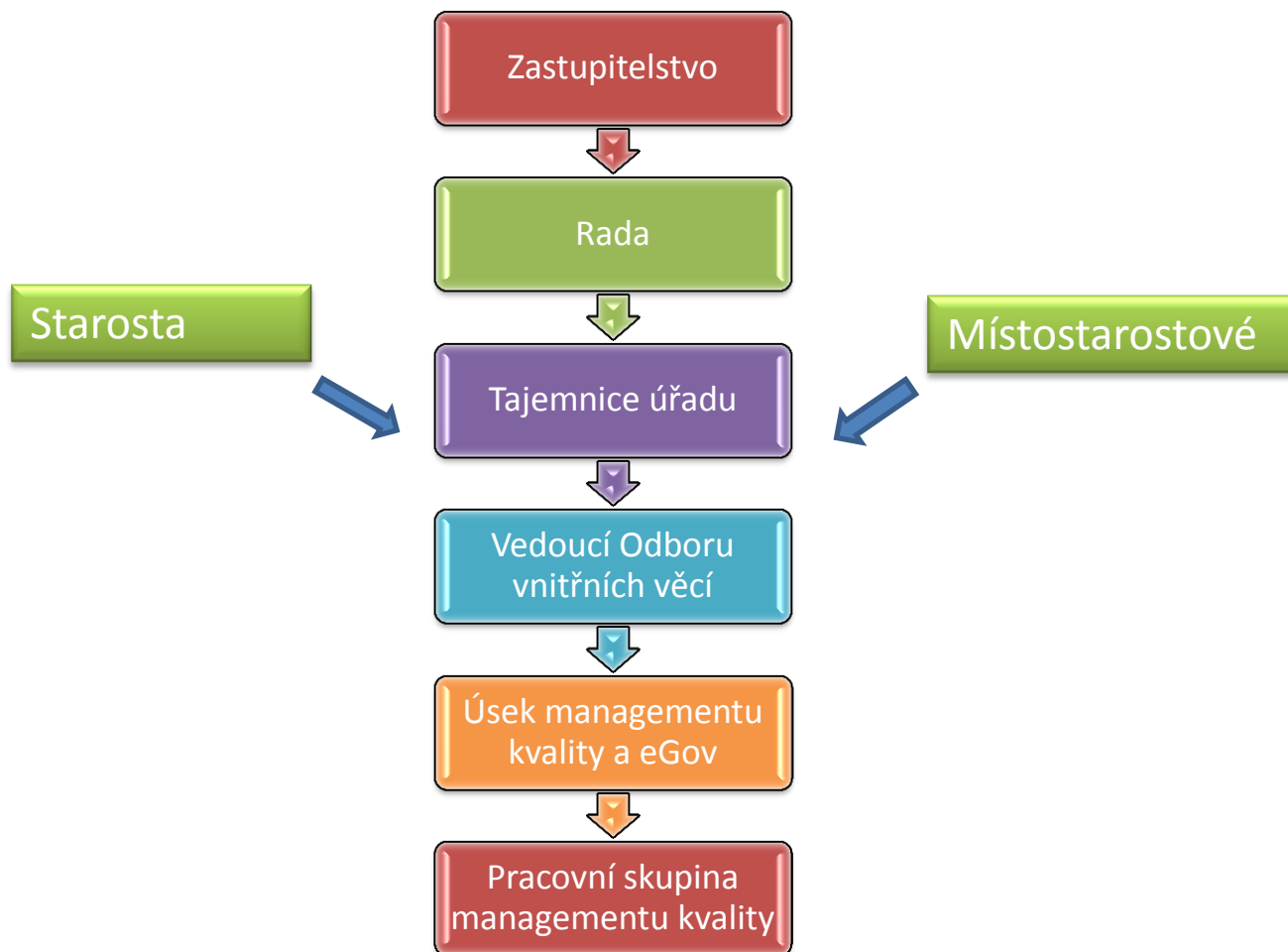
Mgr. Bc. Miluše Stibůrková
tajemnice MěÚ Benešov

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

MěÚ Benešov

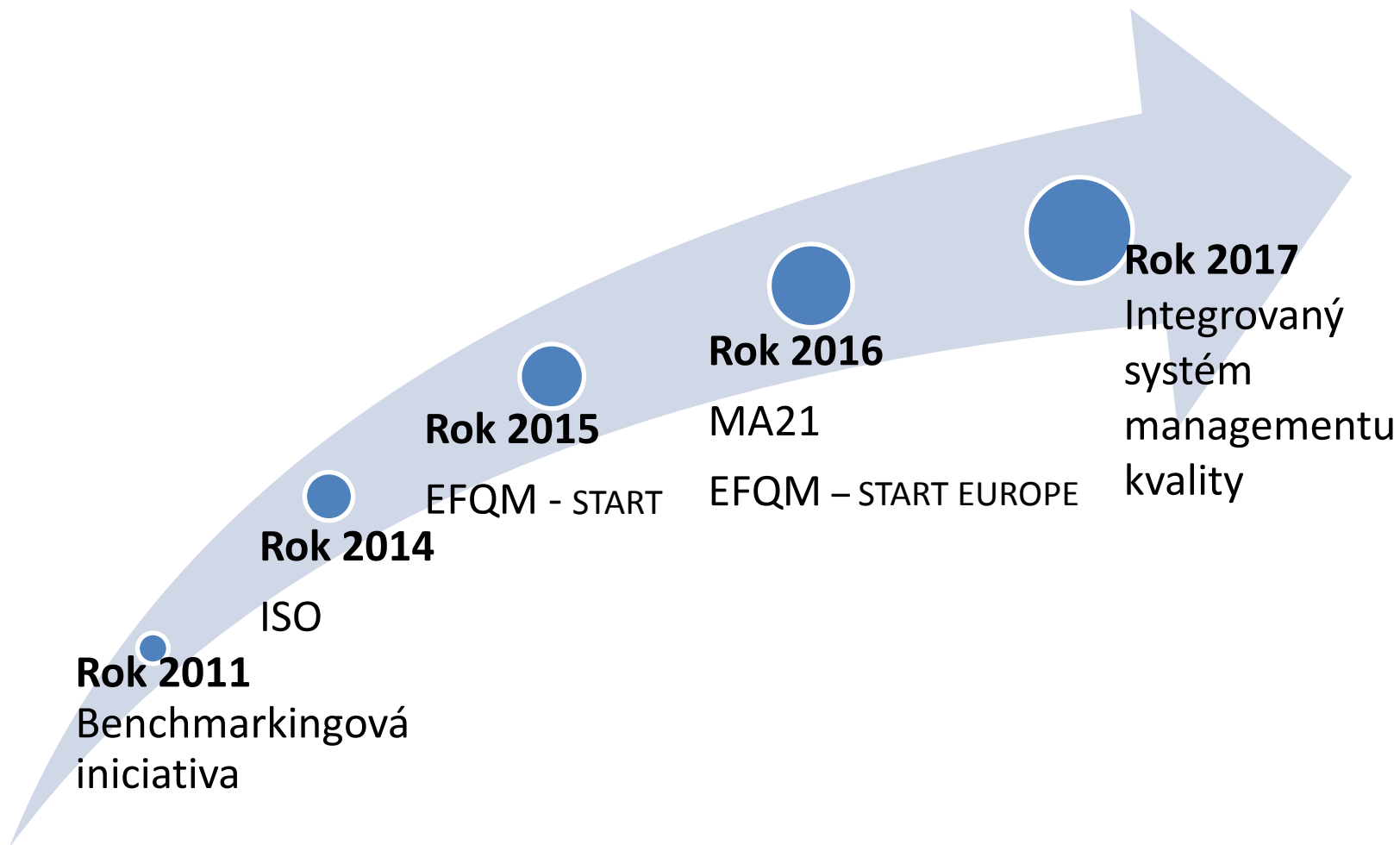


- Počet zaměstnanců zařazených do úřadu: 178
- Počet úředníků: 162
- Počet odborů: 9
- Počet oddělení: 13



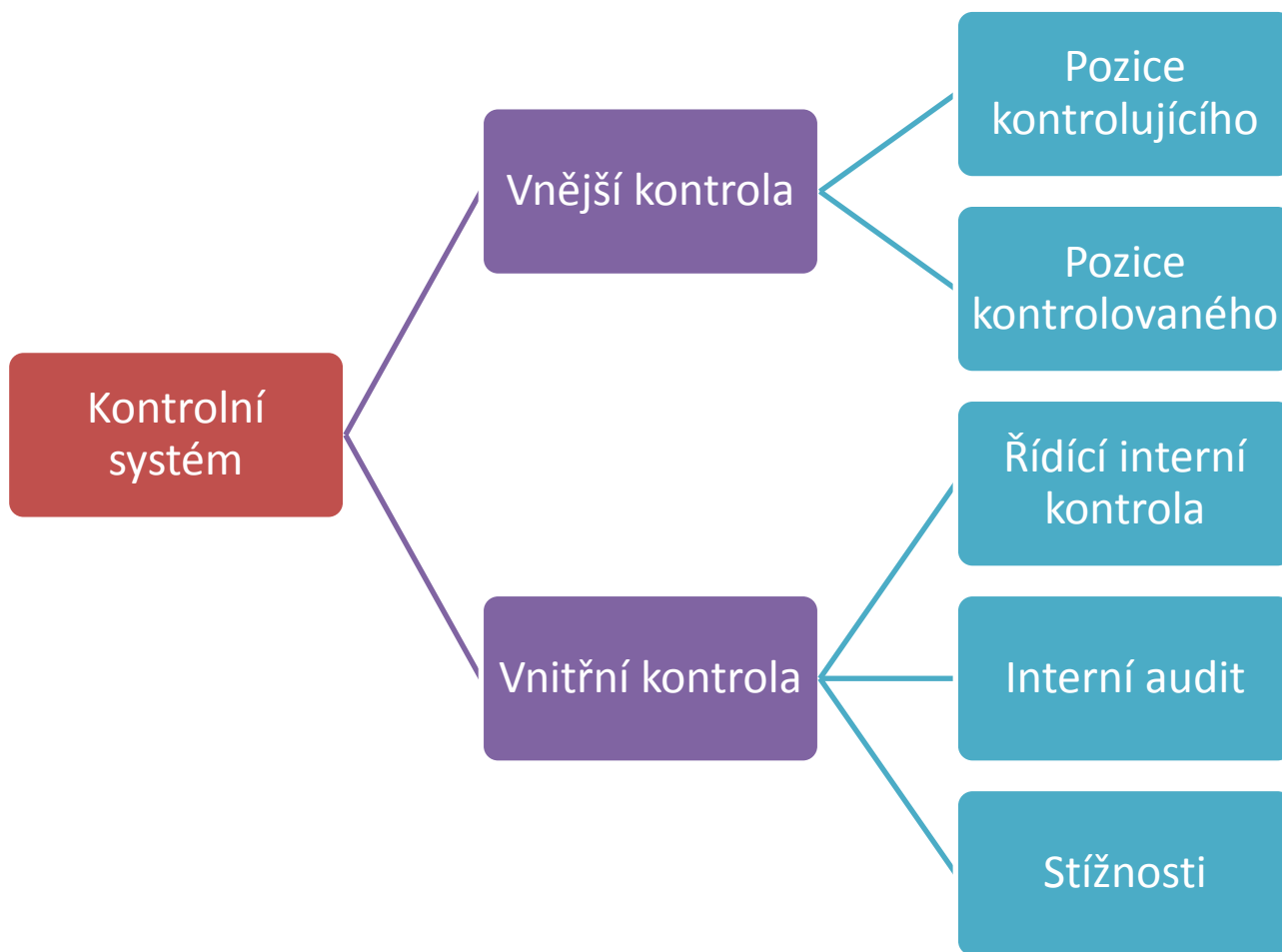
- ISO 9001:2008
- EFQM – model Start, Start Europe
- MA21, Zdravé město
- Benchmarking



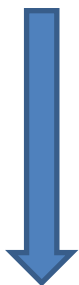


- 2011 – vstup do Benchmarkingové iniciativy 2005
- Každoroční sběr dat týkající se oblasti výkonu státní správy a samosprávy:
 - celkem 56 agend
 - cca 700 ukazatelů
- Ve většině srovnávaných ukazatelů se pohybuje Městský úřad Benešov nad mediánem nebo přímo v mediánu srovnatelné skupiny
- Sdílení dobré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



- 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

EFQM – model Start
2015 – naplnění požadavků
modelu Start



EFQM – model Start Europe
2016 – naplnění požadavků

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

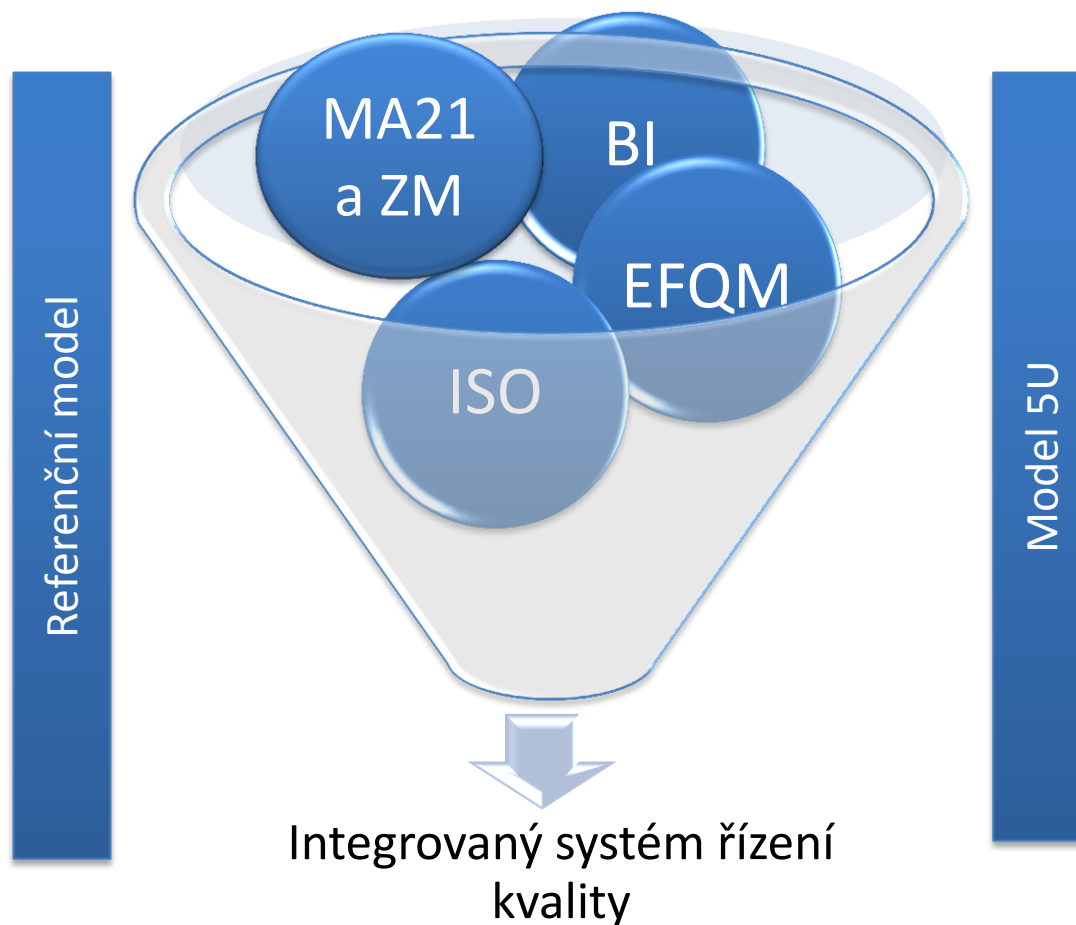
Zaměřeno na:

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

2015 – Národní cena kvality za model Start

2016 – Národní cena kvality za model Start Europe

- 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 – program **Zdravé město**
- Město Benešov naplnilo v roce **2016 kritéria kategorie D místní Agendy 21** + v dalších letech zájem postoupit dále.



| | 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 |

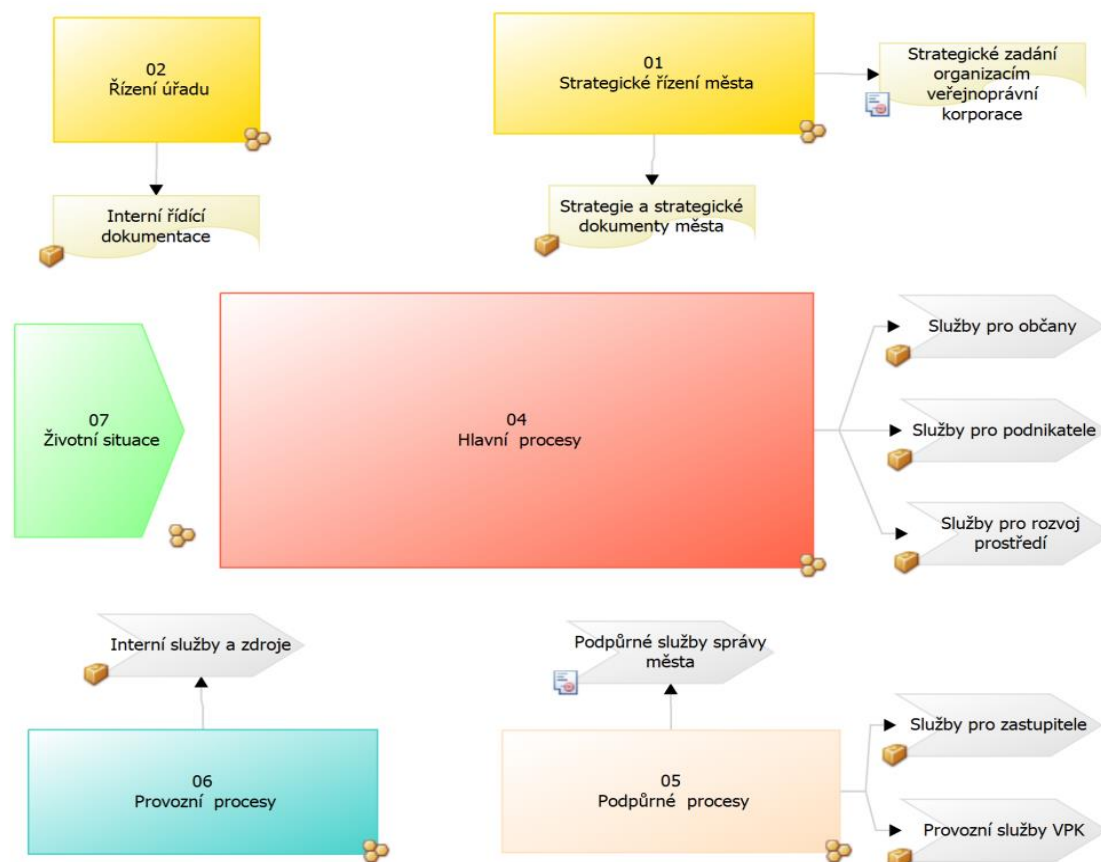
- **Revize Příručky kvality na Příručku integrovaného systému managementu kvality**
- **Aplikované procesy**
- Viz výše
- **Aplikované dokumentované informace (externí/interní)**
- Procesní mapa úřadu a navazující vnitřní předpisy
- Právní předpisy v systému ASPI
- **Požadavky dalších aplikovaných metod řízení kvality**
- Model CAF/Model excellence EFQM
- Kritérium 5 Procesy CP 5.1 Identifikování, navrhování, řízení a zlepšování procesů
- Kritérium 5 Procesy CP 5.2 Rozvíjení a poskytování služeb/produktů orientovaných na zákazníka
- Kriterium 5 Procesy CP 5.3 Inovování procesů zapojením zákazníka
- **„Portfolio“ + Metodické doporučení MV**
- Oblast A Strategické řízení
- Oblast C Procesní řízení
- Oblast E Zainteresované strany
- MA21 a Zdravé město – Audity udrž. rozvoje

- Model 5U
 - **U**spořádání **U**kazatelů **U**držitelně **Ú**spěšného **Ú**řadu
- 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



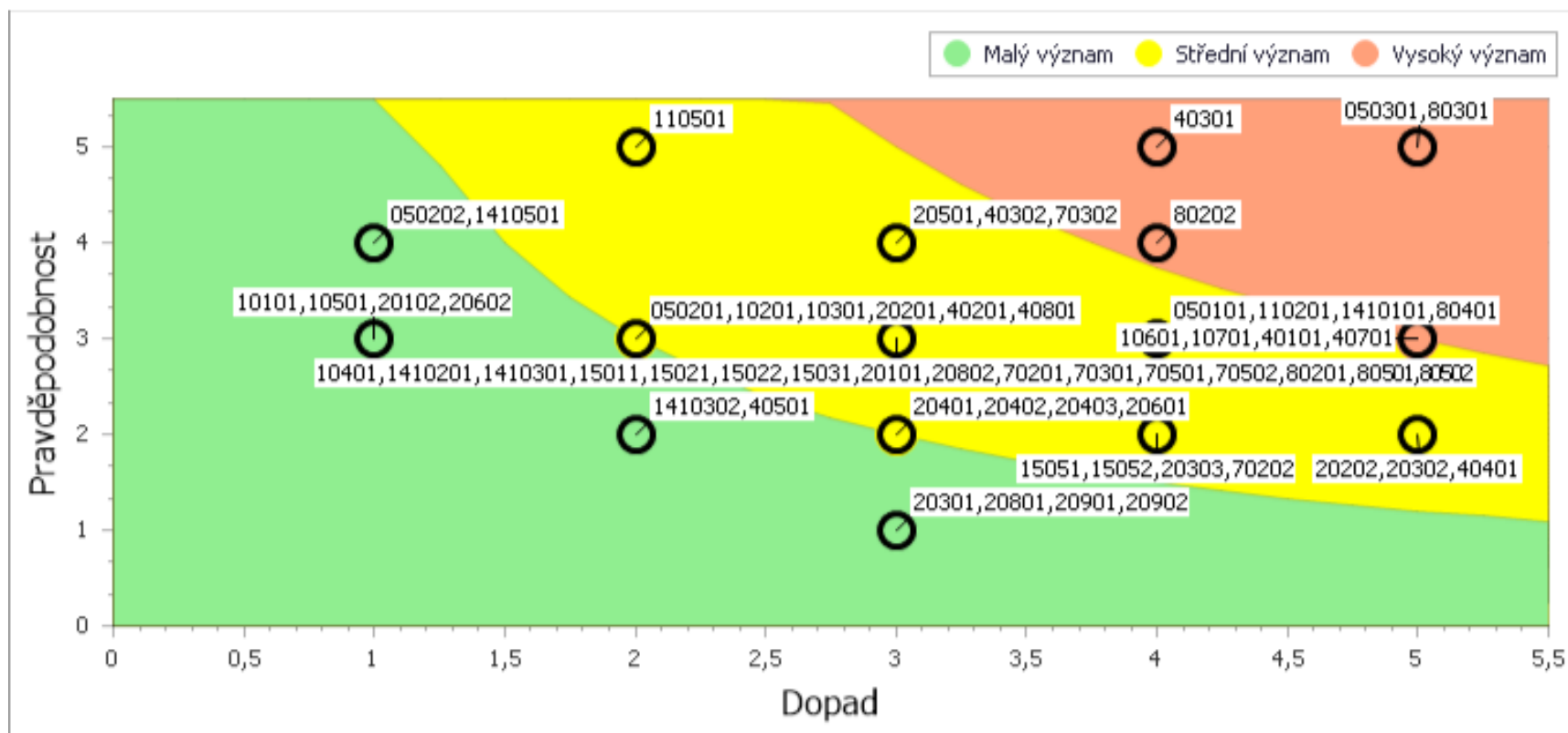
MĚSTO BENEŠOV

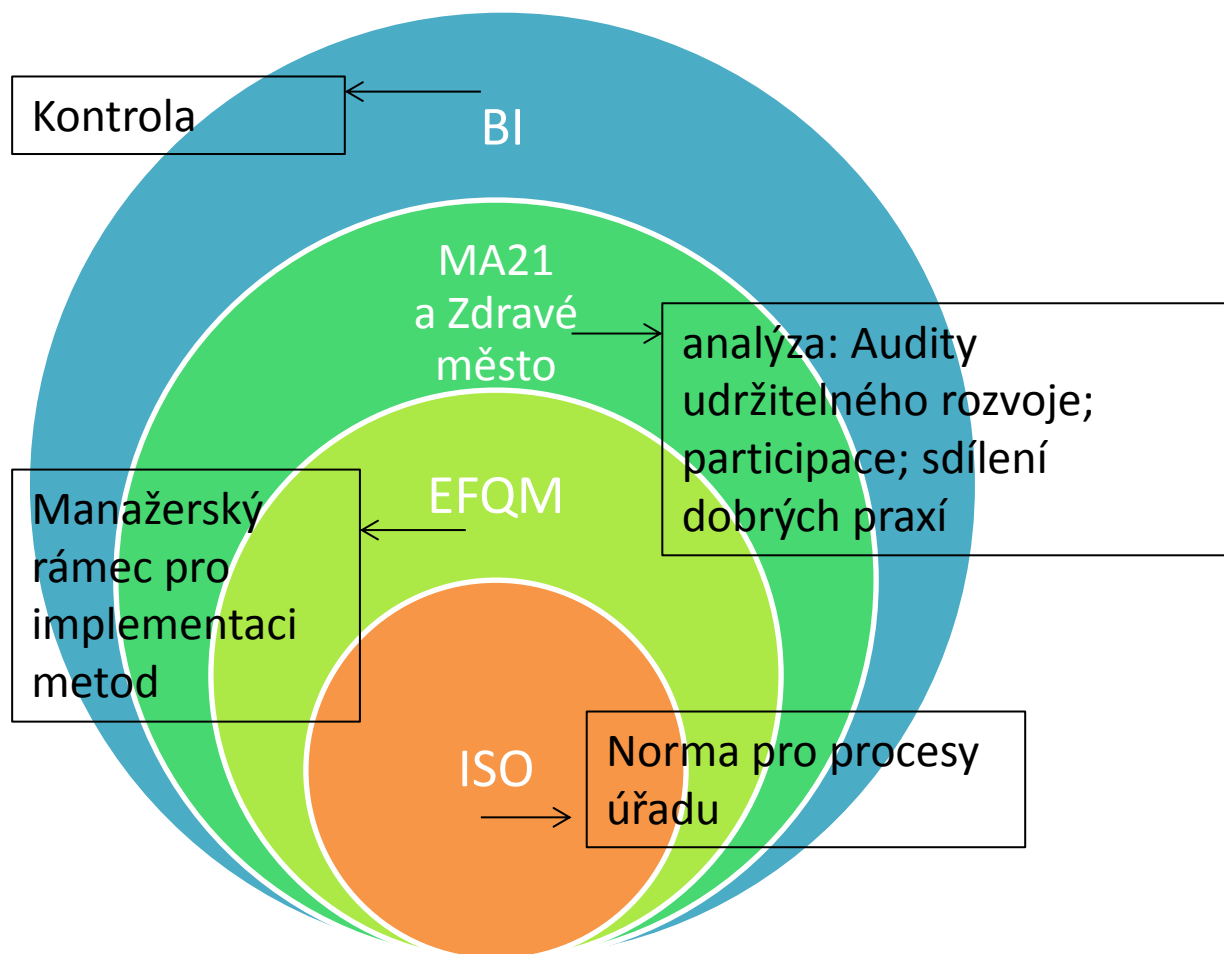
Verze 11.5.2017



Značení rizik:

20501 = **2** – označení odboru dle číselníku, **05** – označení oblasti, které se riziko týká, **1** – pořadí rizika v dané oblasti u daného odboru





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

Děkuji za pozornost

Mgr. Bc. Miluše Stibůrková
tajemnice MěÚ Benešov

E-mail: stiburkova@benesov-city.cz

Telefon: 317 754 144, 317 754 145

