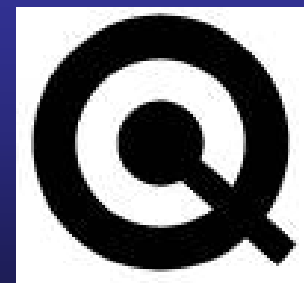




FIREMNÍ KULTURA

v Úřadu městské části
PRAHA 10



Vratislav Osička
manager kvality

PRAHA 10





PŘEDSTAVENÍ MĚSTSKÉ ČÁSTI PRAHA 10

POLOHA

počet

110

5. r

v Č

ÚMČ

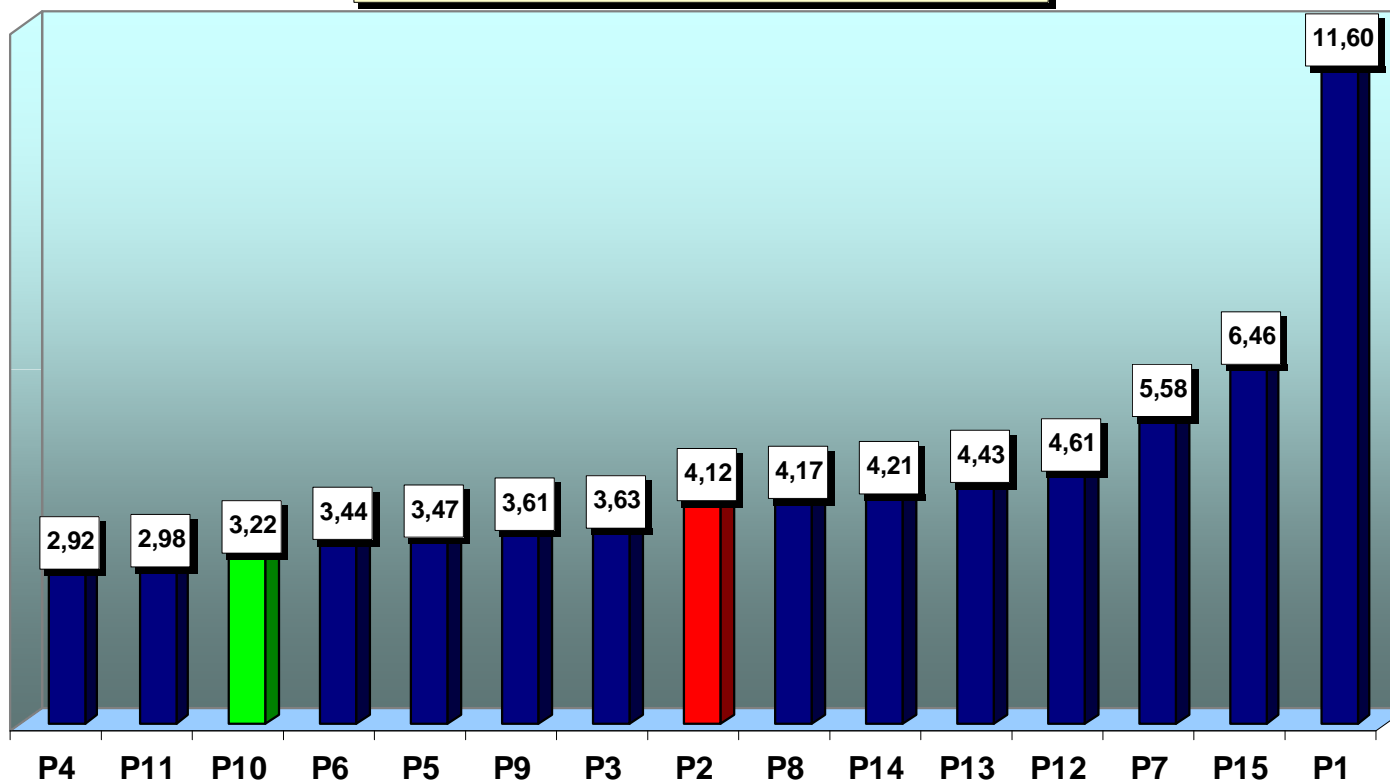
14

362

nadří

Ma

Počet úředníků ÚMČ na 1 000 obyvatel MČ





POŽADAVEK vedení

PŘIBLÍŽIT ÚŘAD OBČANŮM



EXTERNÍ
orientace na
zákazníka/občana

**FIREMNÍ
KULTURA**





Firemní kultura:

*...představuje soustavu sdíleného **přesvědčení, postojů, domněnek, norem a hodnot** existujících v organizaci. Nemusí být nikde výslovně zformulována, ale v podmínkách neexistence přímých instrukcí formuje způsob jednání a vzájemného působení lidí a výrazně ovlivňuje způsob vykonávání práce*

(Armstrong, Personální management, Grada, 1999).



8 ZÁSAD MANAGEMENTU JAKOSTI

1. ZAMĚŘENÍ NA ZÁKAZNÍKA

**5. SYSTÉMOVÝ PŘÍSTUP
MANAGEMENTU**

2. VEDENÍ A ŘÍZENÍ ZAMĚSTNANCŮ

6. NEUSTÁLÉ ZLEPŠOVÁNÍ

3. ZAPOJENÍ ZAMĚSTNANCŮ

**7. PŘÍSTUP K ROZHODOVÁNÍ
ZAKLÁDAJÍCÍ SE NA FAKTECH**

4. PROCESNÍ PŘÍSTUP

**8. VZÁJEMNĚ PROSPĚŠNÉ
DODAVATELSKO-ODBĚRATELSKÉ
VZTAHY**



IREMNÍ KULTURA a STANDARDY KVALITY

Vztah k ISO 9001

6.2.2 **Lidské zdroje** - *Odborná způsobilost, vědomí závažnosti a výcvik*

6.3 **Infrastruktura** - *Určení, poskytování a udržování*

6.4 **Pracovní prostředí** – *Určení a řízení*

Vztah k EFQM

Kritérium 1 VEDENÍ

Vedení spolu s lidmi v organizaci posilují kulturu excelence

Kritérium 3 LIDÉ

Lidské zdroje jsou plánovány, řízeny a zlepšovány

Znalost lidí a jejich odborné způsobilosti jsou identifikovány

Kritérium 8 SPOLEČNOST a VÝSLEDKY

Organizace dosahuje vynikající výsledky s ohledem na společnost

Vztah k CSR (Společenská odpovědnost organizace)

Kritérium SO1 Lidská práva


Programy pro vzdělávání zaměstnanců, které podporují trvalou zaměstnanost



INTERNÍ ROVINA (1)

PRAHA 10 – příjemné místo k životu

Vize → program → cíle


MĚSTSKÁ ČÁST PRAHA 10

Kodex etiky úředníků a zaměstnanců ve veřejné správě

Poznámka: vždy jen jedna odpověď je správná!

Preambule

Základními hodnotami, které má každý úředník a zaměstnanec veřejné správy (dále jen zaměstnanec) cítit a vytvářet tak základ pro vybudování a udržení důvěry veřejnosti, jsou zákonnost při rozhodování a rovný přístup ke všem fyzickým i právnickým osobám. Zaměstnanec veřejné správy má zájem na efektivním výkonu veřejné správy, a proto si dalším vzděláváním prohlubuje svou odbornost. Účelem tohoto kodexu je podporovat žádoucí standardy chování zaměstnanců ve veřejné správě a informovat veřejnost o chování, jež je oprávněná od zaměstnanců ve veřejné správě očekávat.

**Článek 1.
Základní ustanovení**

1. Tento Kodex je doporučením pro zaměstnance správních úřadů a pro zaměstnance územních samosprávných celků.
2. Zaměstnanec vykonává svou práci ve shodě s Ústavou České republiky, zákony a dalšími právními předpisy a zároveň činí vše nezbytné pro to, aby jednal v souladu s ustanoveními tohoto Kodexu.

1. Tento Kodex je


☐ a. doporučením pro zaměstnance správních úřadů
☐ b. nařízením pro zaměstnance správních úřadů

**Článek 2.
Obecné zásady**

1. Výkon veřejné správy je službou veřejnosti, zaměstnanec ji vykonává na vysoké odborné úrovni, kterou si studiem průběžně prohlubuje, s nejvyšší mírou slušnosti, porozumění a ochoty a bez jakýchkoli předsudků.
2. Zaměstnanec jedná korektně s ostatními zaměstnanci úřadu i se zaměstnanci jiných úřadů veřejné správy.
3. Zaměstnanec činí rozhodnutí a řeší záležitosti objektivně na základě jejich skutkové podstaty, přihlížející pouze k právně relevantním skutečnostem, a bez zbytečných průtahů. Nejedná svévolně k újmě jakékoli osoby, skupiny osob nebo orgánu či složky právnícké osoby, ale naopak prosazuje práva a oprávněné zájmy občanů.

2. Obecné zásady

☐ a. Zaměstnanec činí rozhodnutí a řeší záležitosti subjektivně na základě jeho odhadu
☐ b. Zaměstnanec jedná korektně s ostatními zaměstnanci úřadu i se zaměstnanci jiných úřadů veřejné správy


Etika telefonování
platná pro Úřad městské části Praha 10

Příjem hovoru ústřednou

Obsluha telefonní ústředny se ohlásí pozdravem a názvem úřadu a jménem.

Příklad: „Dobrý den, Úřad městské části Praha 10, Nováková, přejete si prosím?“

Příjem hovoru sekretářkou, úředníkem nebo zaměstnancem

Ohlásí se pozdravem, názvem pracoviště (podle důležitosti odbor, oddělení nebo referát) a jménem.

Příklad: „Dobrý den, odbor právní, u telefonu Jana Nováková, přejete si prosím?“

Základní pravidla telefonování:

- zvedněte telefon nejdříve do 20 vteřin od prvního zazvonění;
- ohlaste se (viz výše);
- zeptejte se na jméno volajícího;
- vyřešte okamžitě to, co je možné;
- nepožadujte od volajícího, aby přišel na úřad osobně, jestliže lze záležitost vyřešit po telefonu nebo písemně;
- při telefonování se nevěnujte jiným činnostem (např. jídlu, hovoru s kolegou apod.);
- v případě vyhledávání potřebných informací nebo údajů (např. v počítači), sdělte volajícímu co právě děláte;
- neslibujte volajícímu, co nemůžete splnit;
- vzkazy předávejte okamžitě;
- pokud bude nutné s volajícím hovořit ještě jednou, sdělte mu, kdy zavoláte;
- když jednáte s jiným klientem a zazvoní telefon, omluvte se přítomnému a odpovězte na telefonát. Vysvětlete volajícímu, že máte jednat a že mu zavoláte zpět, nebo že on může zavolat později vám;
- pokud je k vyřízení záležitosti potřeba delší doba, sdělte to volajícímu a nenechávejte ho čekat na telefonu;
- jestliže telefonát nepřísluší vám, není to problém volajícího, ale váš. Vysvětlete to volajícímu a buď ho přepojte nebo mu nabídněte, že mu příslušný úředník nebo zaměstnanec zavolá zpět;
- jestliže se hovor netýká úřadu, vysvětlete volajícímu, která instituce je kompetentní jeho problém vyřešit (např. MHMP);
- v případě, že opouštíte kancelář na delší dobu, přesměrujte telefon na sekretariát odboru nebo kolegu, který vás může zastoupit nebo převzít vzkazy. Pokud máte aktivován, po pracovní době zapojte záznamník.



INTERNÍ ROVINA (2)

Péče o zaměstnance



E-government



Legální SW



HODNOCENÍ ZAMĚSTNANCŮ

KRITÉRIUM	Velmi vysoká	Vysoká optimál	Postačující průměr	Postačující minimál	Nedostačující
ÚROVEŇ (body)					
ODBORNÁ ZPŮSOBILOST					
KVALITA VÝKONU PRÁCE					
ORGANIZACE PRÁCE					
PRACOVNÍ TEMPO					
KOMUNIKAČNÍ SCHOPNOSTI					
SCHOPNOST A OCHOTA SPOLUPRÁCE					
IDENTIFIKACE S ORGANIZACÍ					
CELK. PRÍSTUP A CHOVÁNÍ K OBČANŮM					
NOVÉ KOMUNIKAČNÍ TECHNOLOGIE					
SPOLEHLIVOST A ODPOVĚDNOST					
SAMOSTATNOST					
INICIATIVA					
VZTAH K RŮSTU KVALIFIKACE					

Atestační středisko pro ISVS
RELSIE spol. s r.o., Plzeňská 221, PRAHA 5, IČ 62417339 DIČ CZ62417339

Atestační středisko pro ISVS, jako příslušná součást inspekčního orgánu A-TEST, akreditovaného u Českého institutu pro akreditaci o.p.s., akreditační společnosti RELSIE spol. s r.o., která je atestačním střediskem pověřeným k výkonu atestační MVCR ve smyslu § 6 zákona 365/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů, rozhodnutím čísla MV/41547-7/OXK-2005 ze dne 28. května 2008, vydává v souladu s metodickým pokynem IG-MP-303-365_529, verze 01:

ATEST
reg. číslo: 01-20091209

ORGANIZACE: Městská část Praha 10
REGISTROVANÉ SÍDLO: Vršovická 68, 101 38 Praha 10
PŘEDMĚT ATESTACE: Komplexní informační systém
 Úřadu městské části Praha 10

ATEST VYDÁN DNE: 31. prosince 2009
PLATNOST ATESTU DO: 30. prosince 2014
PLATNOST PRODLOUŽENA DO: -
STUPEŇ HODNOCENÍ: Splňuje

ÚDAJE O ROZSAHU ATESTACE
 Shoda s požadavky zákona 365/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a vyhlášky 529/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Tento atest osvědčuje shodu v rozsahu atestace.

Platnost atestace je stanovena v souladu s zákonem 365/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
 Pracovní útvar shoduje s požadavky inspekčního orgánu A-TEST.

V Praze dne 31. prosince 2009

Ing. Martin Dušek
 ředitel Atestačního střediska pro ISVS



INTERNÍ ROVINA (2)

Antikorupční postupy



- * Losování bytů
- * Účast občanů v hodnotících komisích při výběrových řízeních
- * TEST Etického kodexu

Vědomí CSR



VĚDOMÍ ÚŘEDNÍKA CSR

PEČOVAT O VŠESTRANNÝ ROZVOJ svého území a potřeby svých občanů a při plnění svých úkolů chránit veřejný zájem **vyjádřený v zákonech (o obcích, o hl.m.Praze)**

GENDER problematika



CSR

Vize Prahy 10

Praha 10 – příjemné místo k životu

ŘÍZENÍ RIZIK

lidský faktor

majetková

fin. prostředků

provozní


politická

právní

informační

vnitřní kontrolní systém

zdravotní, bezpečnostní

 Městská část Praha 10	Úřad městské části Praha 10		list č. 1/10 vydání: 1
	Dokumentace QMS QI 82 – 02 - 02		

Rizika

v podmínkách ÚMČ Praha 10

	FUNKCE	JMÉNO	DATUM	PODPIS
zpracoval	interní audit			
ověřil	manager jakosti			
schválil	tajemník			

METODIKA 4T

Terminate – ukončení činnosti

Transfer – přesunutí rizika jinam


Treat – snižování rizika

Tolerate – přijetí rizika



EXTERNÍ ROVINA




MĚSTSKÁ ČÁST PRAHA 10
Mgr. VLADISLAV LIPOVSKÝ
STAROSTA MĚSTSKÉ ČÁSTI PRAHA 10

V Praze dne

Srdečně Vás zvou na pravidelnou tiskovou konferenci MČ Praha

Westminster

Název služby	ÚMČ Praha 10: Monitoring tisku
Vypracováno:	Westminster s.r.o.
Kontakt	
Datum	10. prosince 2009

Vršovická 68, 101 38, Praha 10
tel.: +420 267311557 fax: +420 267312204
e-mail: vladislavl@praha10.cz

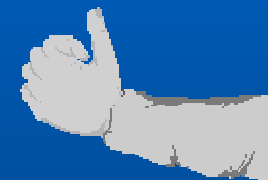


PŘIDANÁ HODNOTA

EFEKTIVNÍ SYSTÉM KVALITY

VZDĚLANÝ a VSTRÍCNÝ ÚŘEDNÍK

FIREMNÍ KULTURA



- Zvýšení pozitivního vnímání úřadu
 - Zapojování veřejnosti a rozvíjení dialogu s obecní správou
- DŮVĚRA OBČANŮ VE STÁTNÍ SPRÁVU**



Děkuji za Vaši pozornost



www.Praha10.cz
vratislavo@praha10.cz

Ing. Vratislav Osička
manager jakosti