

Šumperk

1

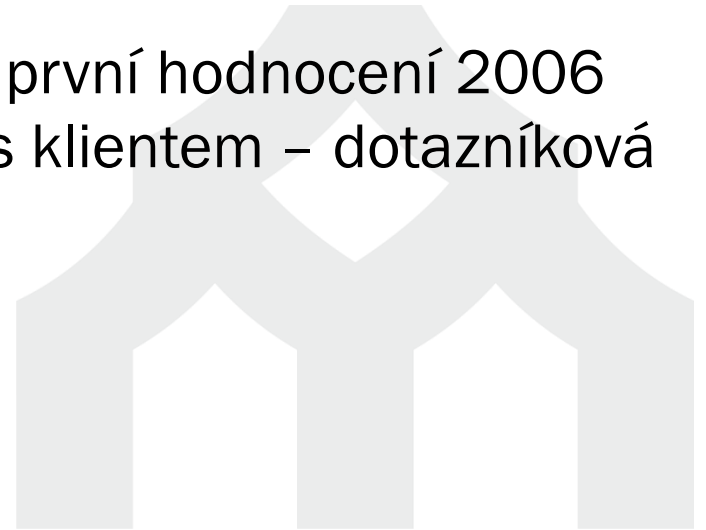
Implementace modelu CAF

Městský úřad Šumperk



Postupné zavádění metod kvality

- Analýza pracovních míst a lidských zdrojů - 2003
- Benchmarking – od 2003
- CAF – společný hodnotící rámec – první hodnocení 2006
- Prověření úrovně kvality kontaktu s klientem – dotazníková šetření, mystery klient – od 2006



Časový průběh zpracovaných zpráv

- První sebehodnocení ukončeno v říjnu 2006
- V roce 2007 sebehodnotící zpráva zpracována bodovým hodnocením s jemným rozlišením – získáno ocenění v Národní ceně za jakost – zapojení organizace v modelu CAF
- Následně hodnocení probíhalo v roce 2008 – cena MV ČR Organizace dobré veřejné služby
- V letech 2009 a 2010 nebyla zpráva zpracována, byly vyhodnocovány plány zlepšování



Časový průběh zpracovaných zpráv

- V roce 2011 zahájen projekt „Zvyšování kvality a efektivity poskytovaných služeb“, hrazený z prostředků OP LZZ, který je zaměřen na téma kvality, moderních metod řízení, problematiky efektivnosti, výkonnosti a transparentnosti služeb
- Potřeba aktualizovat dosavadní získané informace z předcházejících zpráv CAF
- Objektivně zjistit, kam se kvalitativně činnost úřadu vůči zaměstnancům a veřejnosti posunula
- Nově bude zpráva CAF zpracována po ukončení projektu
- Nově získané poznatky jsou implementovány v nové zprávě

Časový průběh zpracovaných zpráv

- Nově zpracována zpráva v roce 2011 – cena MV ČR za kvalitu ve veřejné správě (bronzový stupeň)
- Vyhodnoceny a přezkoumávány plány zlepšování
- Nadále spolupracuje stejný okruh zaměstnanců
- Po 3leté přestávce je znatelný „pokrok“ v některých oblastech
- Nastaven plán zlepšování a vedením města stanoveno další zpracování nové zprávy na rok 2014
- V letech 2014 a 2016 je pokračováno v sebehodnocení
- Celkem má úřad zpracováno 5 zpráv CAF

Očekávání od hodnocení

- Zjišťovány poznatky se zavedením metody u jiných městských úřadů
- Podpora vedení města
- Sestavení 10členného pracovního týmu napříč úřadem
- Diskuze o potřebě a očekávání výsledků
- Seznámení zaměstnanců se zahájením sebehodnocení úřadu
- Analyzovat stávající úroveň kvality poskytovaných služeb
- Najít rezervy a nedostatky
- Zkvalitnit procesy směřující k externím interním klientům
- Stanovení silných a slabých stránek dle jednotlivých kritérií

Plány zlepšování

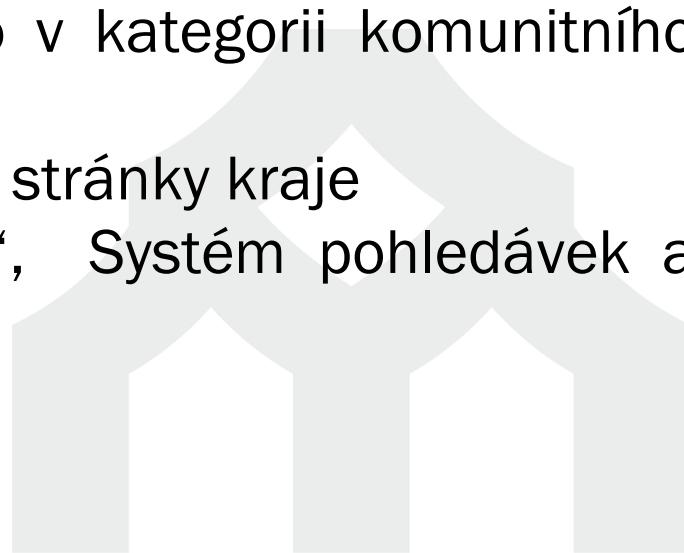
- Pravidelné sestavení plánu zlepšování
- Plány jsou zaměřeny na oblasti, ve kterých dosahoval úřad nejslabších výsledků
- Stanoveny konkrétní úkoly – není malých cílů
- Stanoveny termíny plnění a odpovědná osoba
- Plány jsou nastaveny jako krátkodobé, pravidelná kontrola plnění
- Účelem je zkvalitnění práce úřadu a služeb poskytovaných veřejnosti

Pozitivní výsledky

- Pravidelné dotazníkové šetření spokojenosti klientů
- Mystery klient – osobní, telefonické, e-mailové
- Stanovení vize úřadu
- Slabé a silné stránky
- Zapojení zaměstnanců do procesů zvyšování kvality poskytovaných služeb, podpora vedení města
- Jednotný vizuální styl úřadu – grafický manuál
- Zlepšení komunikace v rámci úřadu
- Systematické vyhledávání činností a procesů úřadu, které lze zlepšovat s účastí zaměstnanců
- Nové webové stránky
- Zavedení nových softwarů
- Motivační pohovory, řízení lidských zdrojů

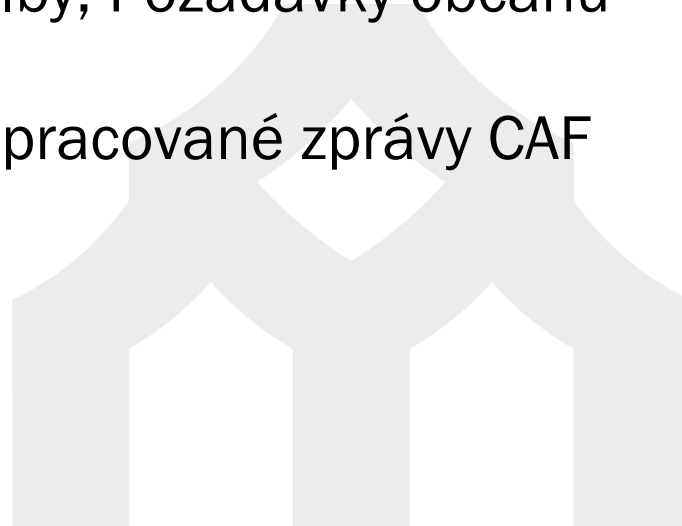
Úspěchy a ocenění

- 2006 - „Chytrý úřad“, 1.místo za projekt Systém pohledávek a využití SIPO
- 2007 - Národní cena kvality, „Ocenění za zapojení organizace hodnocení dle modelu CAF“
- 2008 - „O lidech s lidmi“, 2.místo v kategorii komunitního plánování sociálních služeb
- 2008 – „Zlatý erb“, nejlepší webové stránky kraje
- 2008 – „Cena MV ČR za inovaci“, Systém pohledávek a využití SIPO



Úspěchy a ocenění

- 2008 - Cena MV ČR – „Organizace dobré veřejné služby“,
- 2010 – „ Zlatý erb“, nejlepší elektronická služba za koncept územního plánu
- 2011 – 2014 „Zlatý erb“, nejlepší elektronická služba za Koncept zimní údržby, Ski-areály, Volby, Požadavky občanů
- Uvedená ocenění úzce navazují na zpracované zprávy CAF



Na počátku byla snaha být vstřícnějším úřadem a najít svá slabá místa. Snad se nám to daří 😊



Děkuji za pozornost

Ing. Marie Dvořáčková
vedoucí kanceláře tajemníka
Městský úřad Šumperk

