



MĚSTO HRANICE



Naše cesta zlepšování

Vladimír Vyplelík, tajemník MěÚ Hranice

Dana Hlavinková, právník a manažer
kvality MěÚ Hranice



Město Hranice

- Původně tržní ves – první zmínky z konce 12.století (1169?) byla povýšena na město na konci 13.století
- 18 500 obyvatel, správní obvod ORP 35 000 obyvatel, ve správním obvodu 51 obcí a místních částí
- 5. největší město Olomouckého kraje
- MěÚ 130 zaměstnanců, organizovaných v 8 odborech



Cesta zlepšování

Jednoduše řečeno:

- Systematické a dlouhodobé zavádění a využívání metod kvality pro řízení městského úřadu.



Zavádění metod kvalitního řízení I

R. 2003 - strategické rozhodnutí vedení města o zavedení QMS dle normy ISO 9001:2001:

- Certifikace v r. 2004 (jako třetí z úřadů územních samosprávných celků v ČR)
- průběžné dozorové audity
- Certifikace v r. 2010 a 2017 certifikáty dle norem ISO 9001:2008 a 2015, které potvrzují pokračující zlepšování řízení úřadu



Zavádění metod kvalitního řízení II

- Benchmarking (projekt MV ČR 2003), BI 2005
- CAF 2005
- Další strategické rozhodnutí v r.2012 o rozvíjení systému řízení cestou implementace Modelu Excelence EFQM



Zavádění metod kvalitního řízení III

Městský úřad Hranice je úřad jako kterýkoliv jiný, ale přesto jde o úřad se svými specifiky:

Zavádění QMS jako nádherný tvůrčí proces

- Přirozeným důsledkem vzájemného doplňování jednotlivých metod kvality a vytváření synergického efektu bylo rozhodnutí o jejich propojení s cílem využít jejich výstupy
- Za základ považujeme zavedený QMS dle normy ISO 9001, který je integrální součástí manažerského řízení úřadu
- Podpora pracovních týmů s manažerem kvality a představitelem vedení pro kvalitu(CAF, BI 2005, EFQM, interní auditoři kvality)



Interní auditoři kvality

- Zaměstnanci vykonávající práci dle své pracovní náplně, ale navíc jsou jmenováni auditory
- Požadavky: středoškolské vzdělání, absolvování školení, absolvování dvou auditů pod vedením vedoucího auditora jako pozorovatel, po absolvování 4 auditů může pracovat, jako vedoucí auditor



Metody kvality

Využívání výstupů motivuje ke zlepšování:

Výstupy Sebehodnotících zpráv Modelu Excellence jsou:

- zdrojem inovační práce interních auditorů kvality
- podkladem každoroční Zprávy pro přezkoumání v QMS, zejména pro doporučení ke zlepšování vycházející z výsledků Sebehodnotící zprávy

Nové požadavky normy EN ISO 9001:2015, motivují k nastavení další úrovně zlepšování:

- „kontext organizace“ ovlivňuje jednak provádění pravidelné aktualizace definovaných zainteresovaných stran, jejich požadavků a očekávání a také nutnost zvažovat a analyzovat identifikované interní a externí aspekty
- „rizika a příležitosti“ nutí při jejich určení zvažovat kontext a relevantní zainteresované strany
- **Stále si potvrzujeme, že zlepšování je absolutně nekončící proces**



Získaná ocenění

- Celkem 5 krát Organizace dobré veřejné služby tzv. stříbro (certifikace, recertifikace QMS, CAF)
- Národní cena kvality ČR:
- 2006 Ocenění zlepšení výkonnosti
- 2008 Národní cena kvality – Vítěz ceny model CAF
- 2013 Národní cena kvality – Vítěz ceny model Excellence EFQM s počtem bodů 475



Máme 2 Národní ceny kvality ČR a co dál?

- Včerejší úspěchy dnes již nikoho nezajímají, jsou historií a tak nejen svá ocenění, ale i zlepšování ve vykonávaných činnostech si musíme znovu obhajovat každý den při jednání s občany.
- Přidaná hodnota se soutěží NC zpětné zprávy
- Vize organizace: Nestále zlepšujeme svoji práci.



- Nejlepším způsobem, jak předpovídat budoucnost je vytvářet ji. (Peter Drucker)



Děkujeme za pozornost

Kontakt

vladimir.vyplelik@mesto-hranice.cz

dana.hlavinkova@mesto-hranice.cz