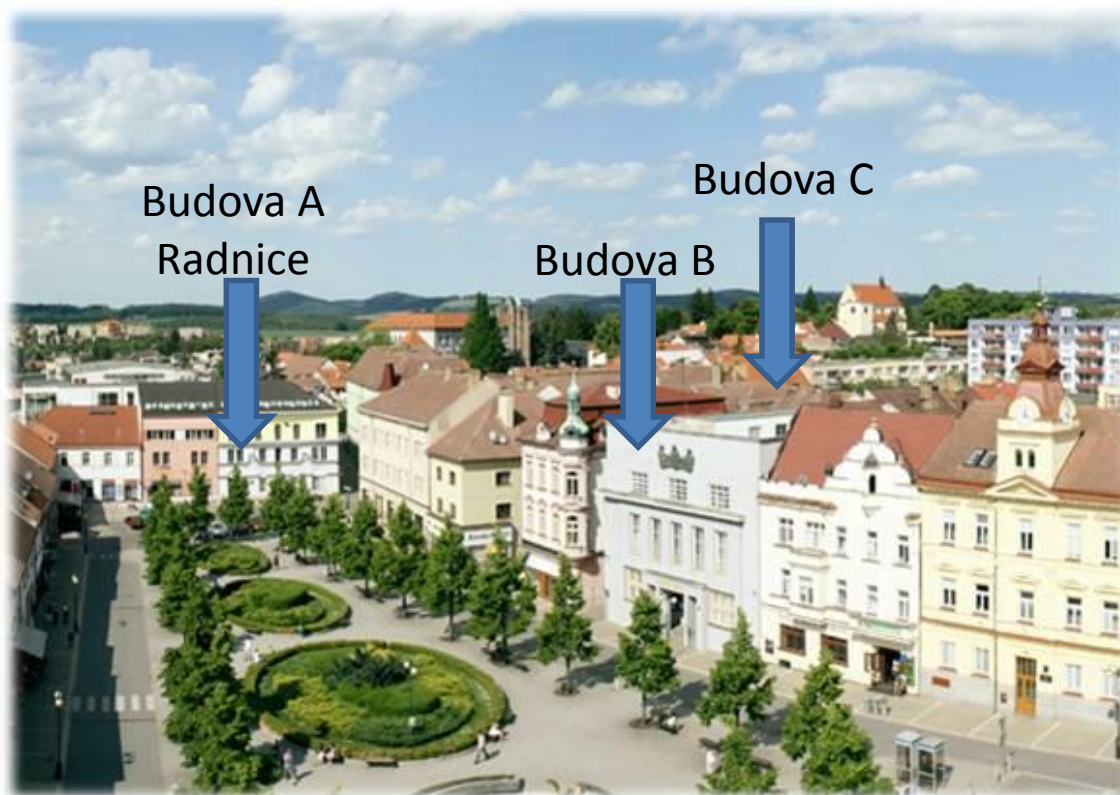
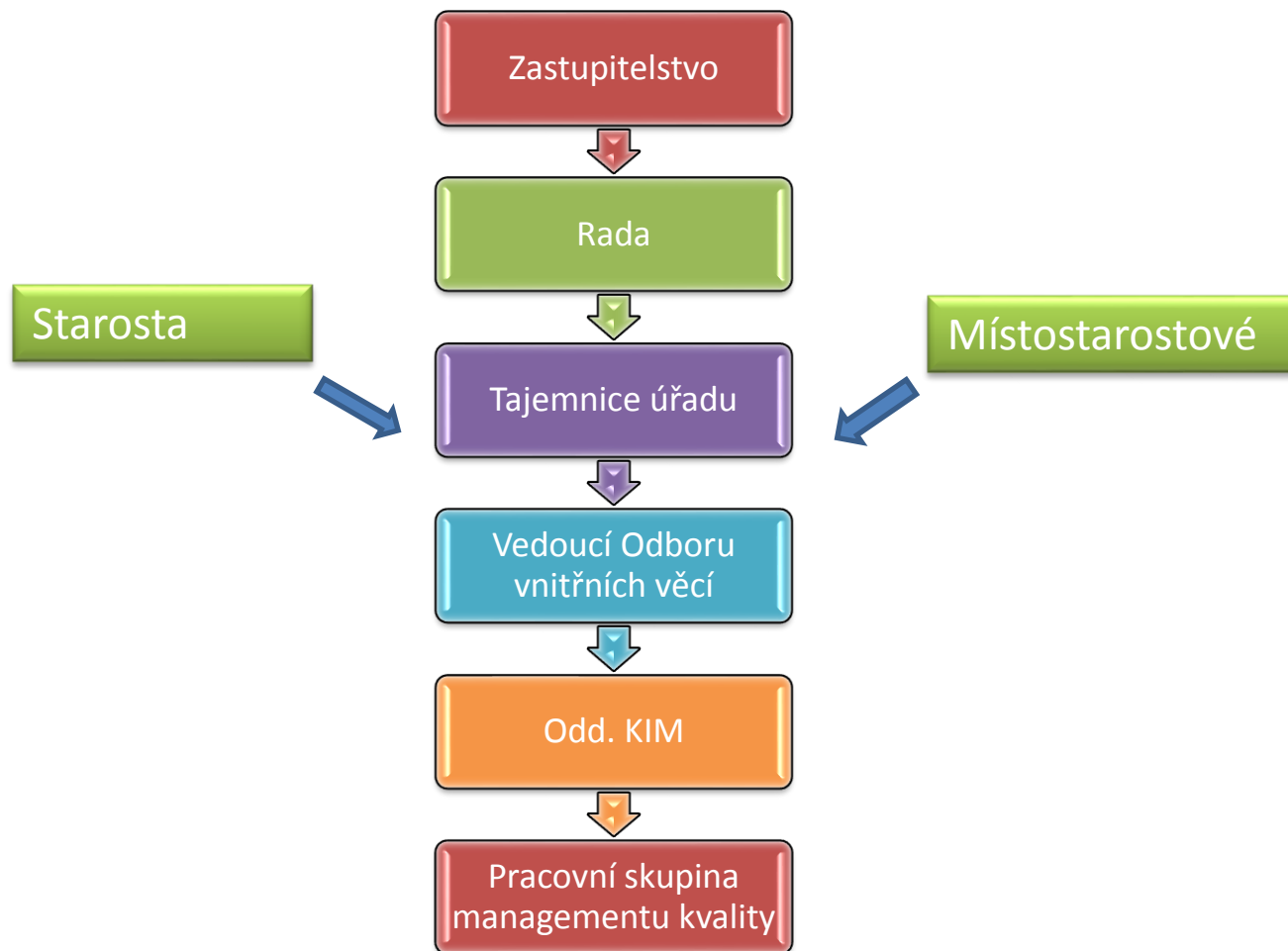


# Integrovaný systém managementu

## MěÚ Benešov

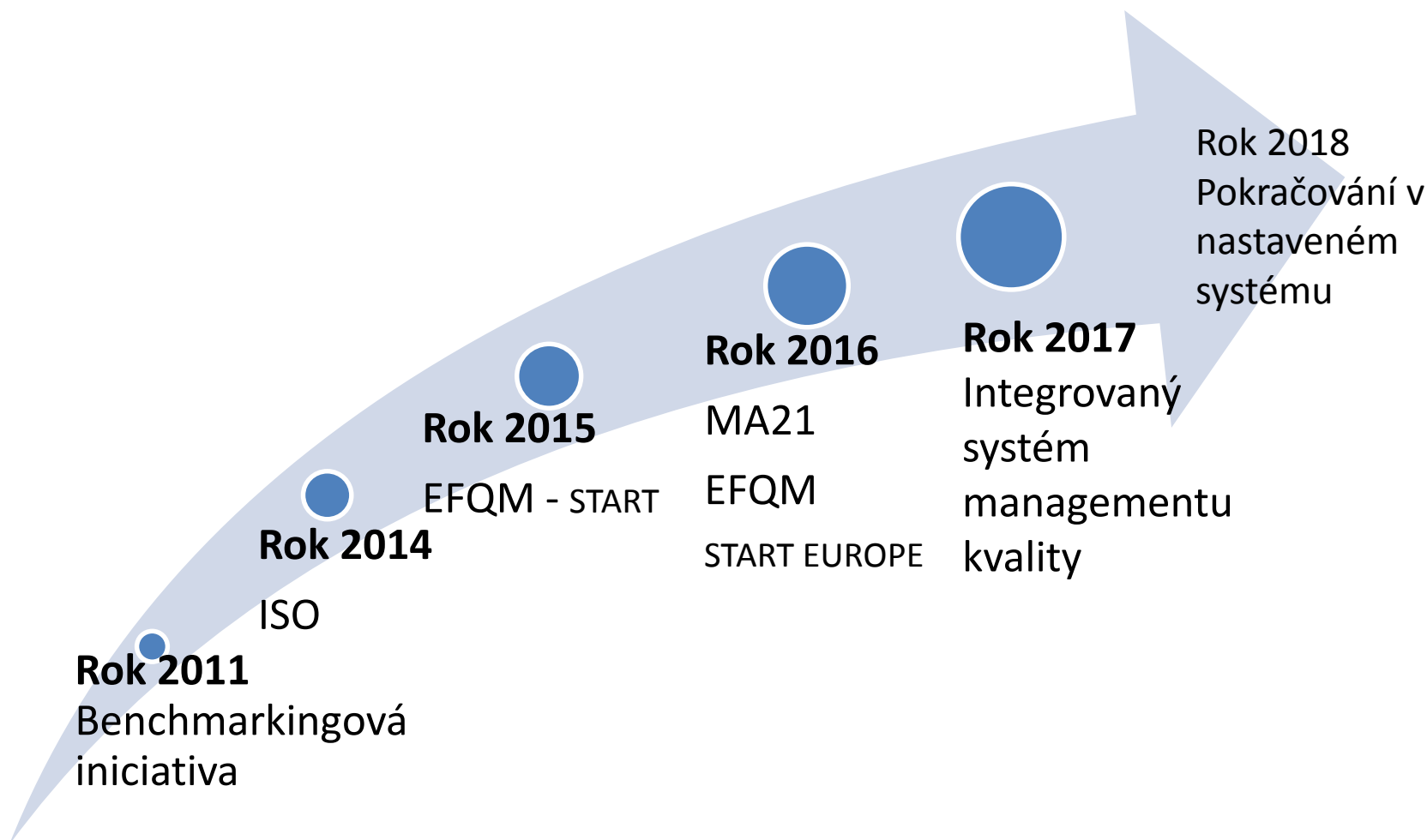




- ISO 9001:2008
- EFQM – model Start, Start Europe
- MA21
- Benchmarking

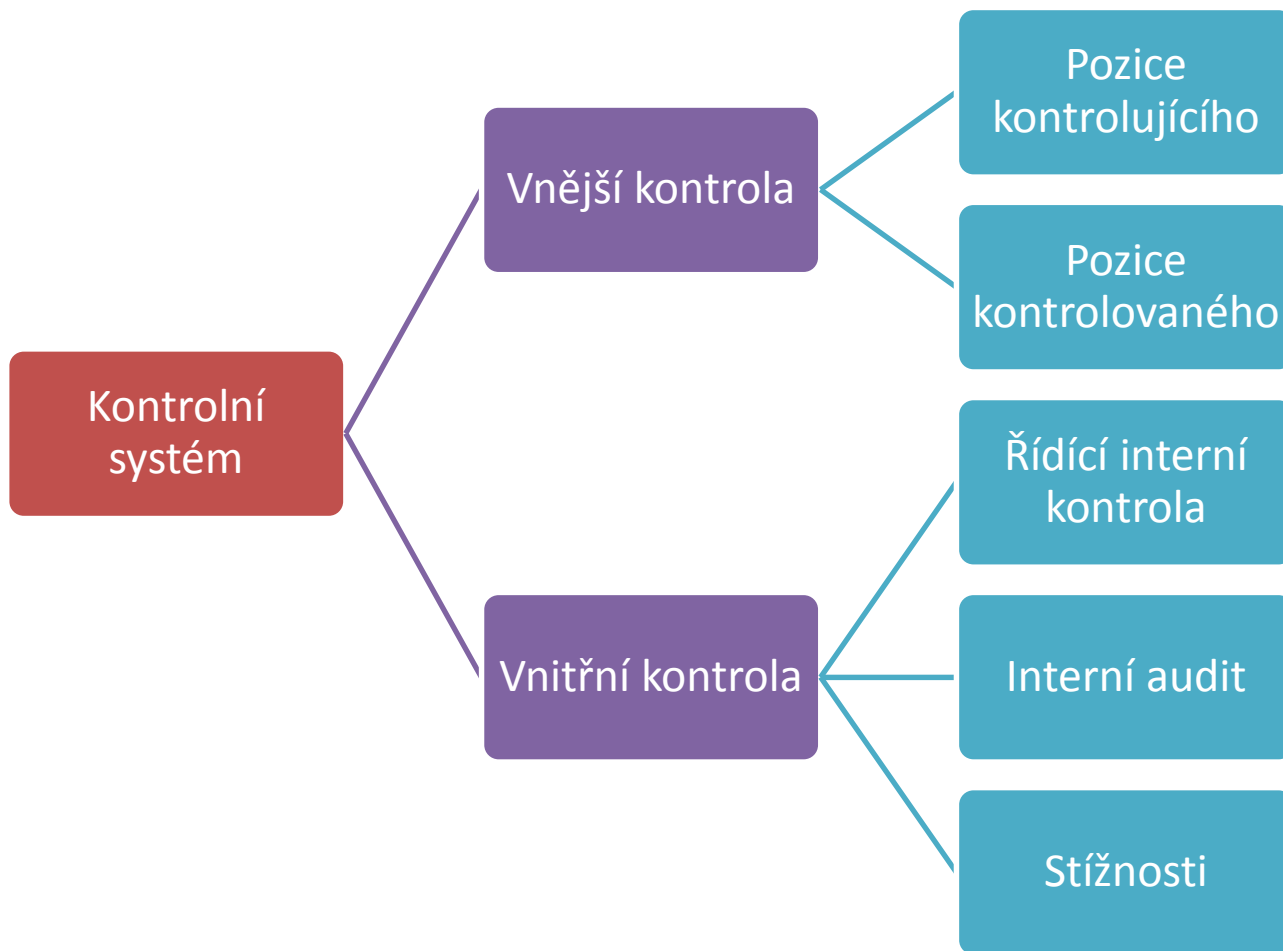


# Průběh implementace jednotlivých metod kvality



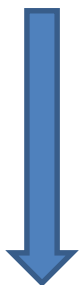
- 2011 – vstup do Benchmarkingové iniciativy 2005
- Každoroční sběr dat týkající se oblasti výkonu státní správy a samosprávy:
  - celkem 56 agend
  - cca 700 ukazatelů
- Ve většině srovnávaných ukazatelů se pohybuje Městský úřad Benešov nad mediánem nebo přímo v mediánu srovnatelné skupiny
- Sdílení 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 – recertifikace na normu ČSN EN ISO 9001:2016
- 2018 – dohledový audit (6.6.2018)

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

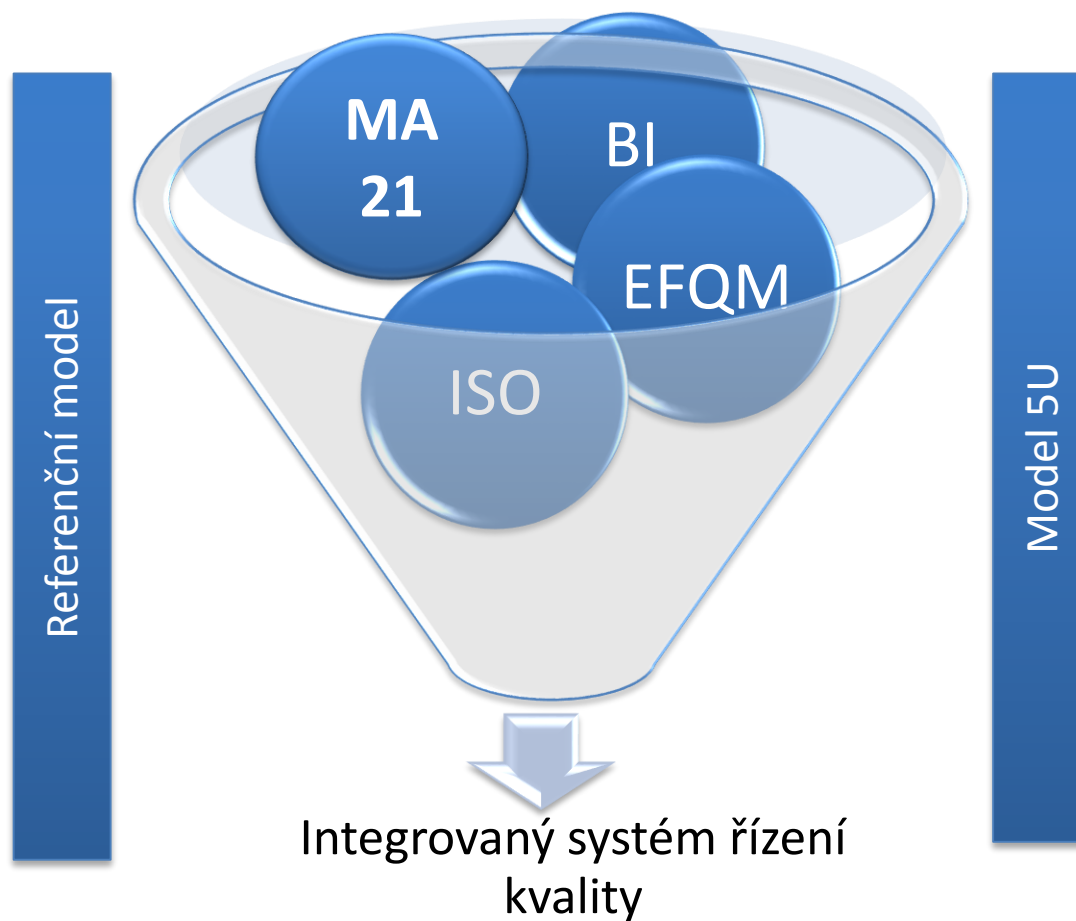
## Zaměřeno na:

- 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.
- Město Benešov naplnilo v roce **2016 kritéria kategorie D místní Agendy 21.**
- **Červen 2018 – veřejné fórum**



	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

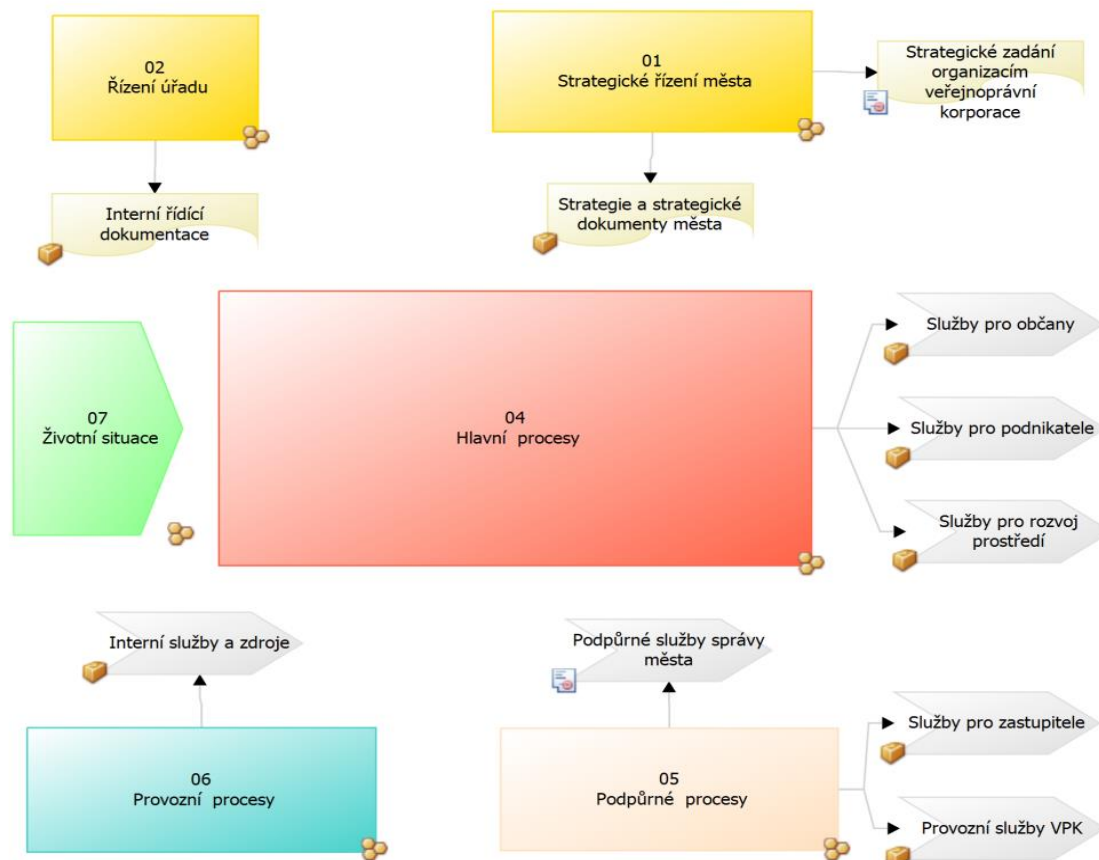
- **Revize Příručky kvality na Příručku integrovaného systému managementu kvality**
- **Aplikované procesy**
- Viz výše
- **Aplikované dokumentované informace (externí/interní)**
- Procesní mapa úřadu a navazující vnitřní předpisy
- Právní předpisy v systému ASPI
- **Požadavky dalších aplikovaných metod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

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



MĚSTO BENEŠOV

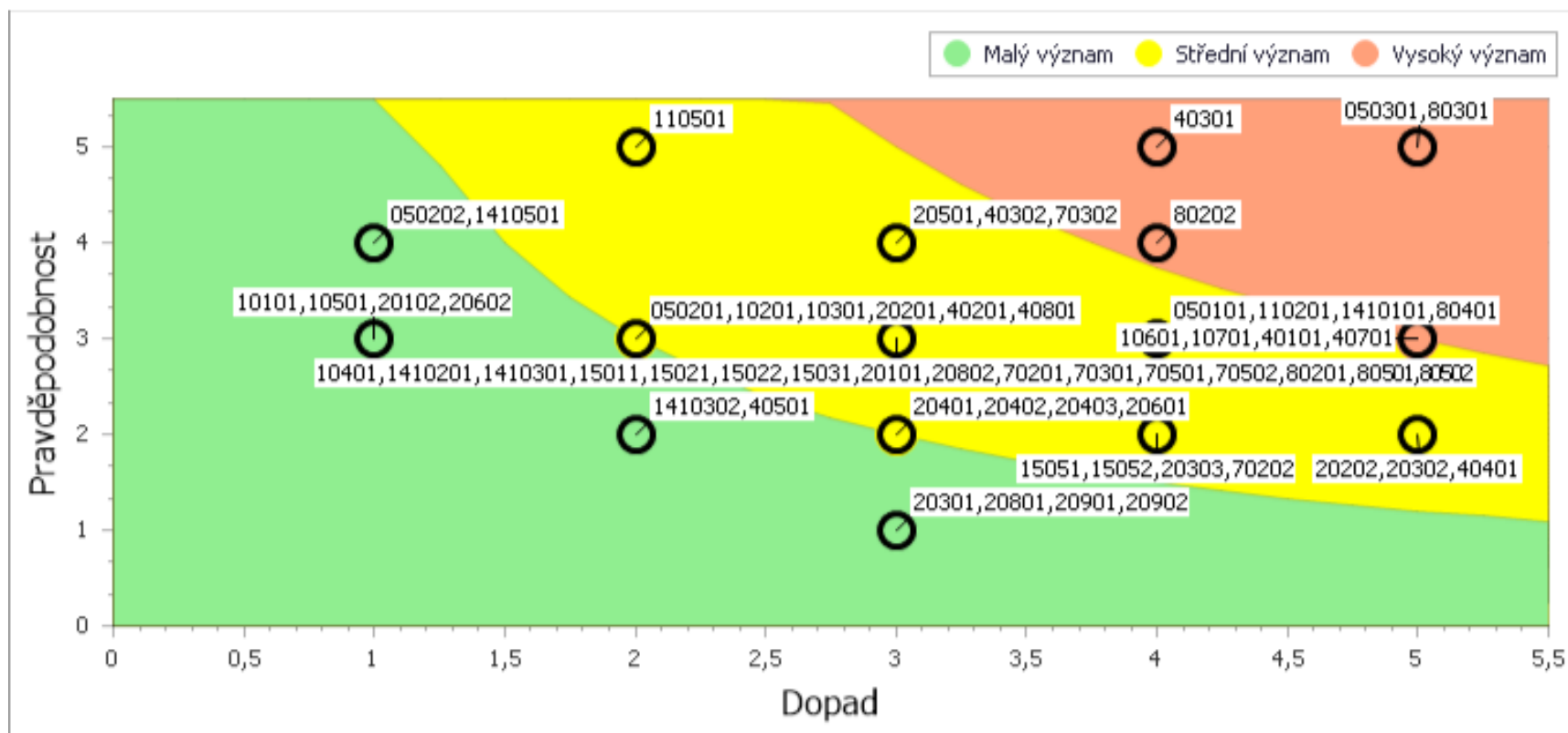
Verze 11.5.2017

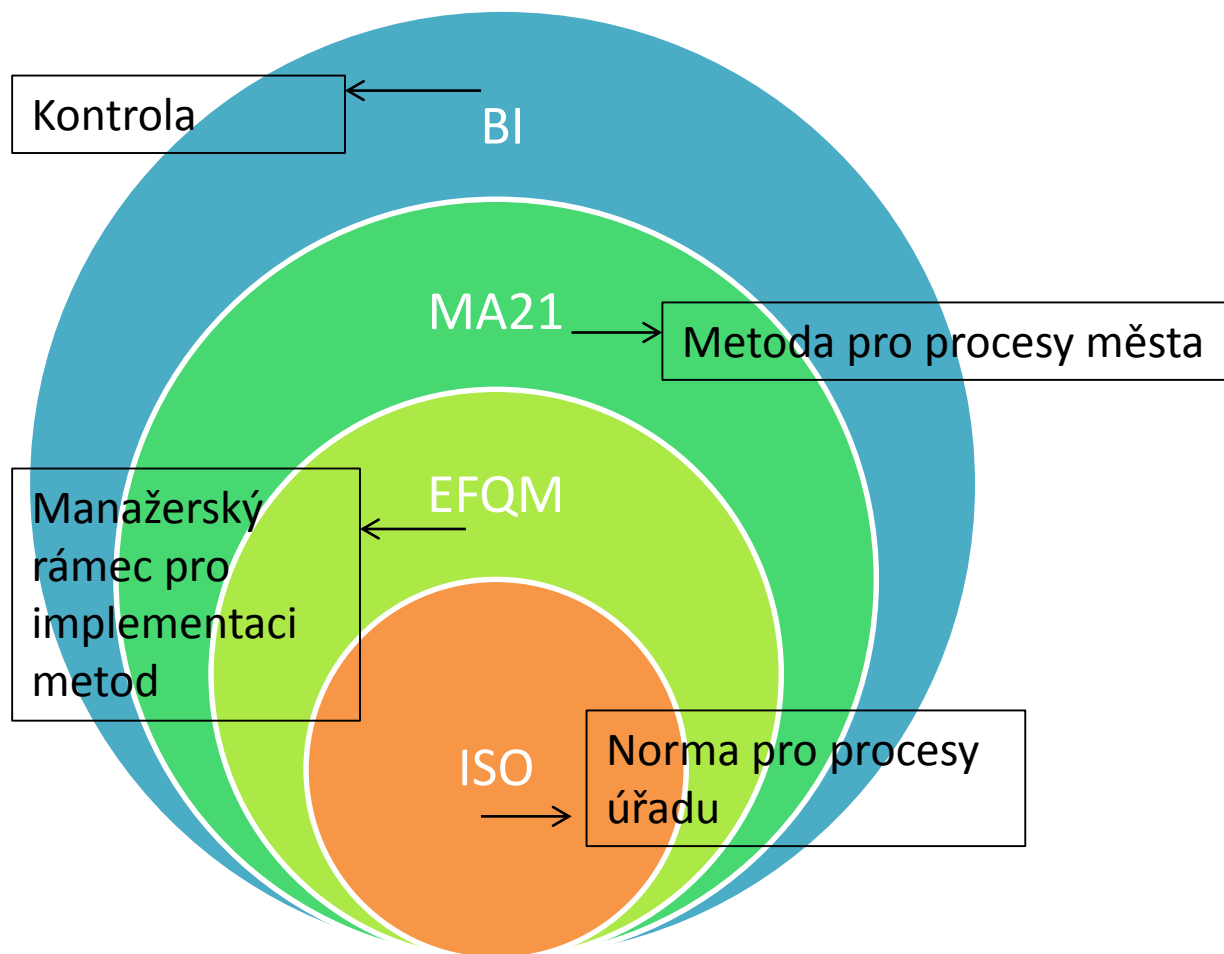




## Značení rizik:

**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

**Mgr. Veronika Kondrátová**

Vedoucí oddělení komunikace, IT  
a managementu kvality

*E-mail: [kondratova@benesov-city.cz](mailto:kondratova@benesov-city.cz)*

*Telefon: 317 754 124*

