

# Referenční model a jeho využití v praxi MěÚ Benešov

**Mgr. Bc. Miluše Stibůrková**  
tajemnice MěÚ Benešov

*E-mail: [stiburkova@benesov-city.cz](mailto:stiburkova@benesov-city.cz)  
Telefon: 317 754 144, 317 754 145*

## MěÚ Benešov



- Počet zaměstnanců zařazených do úřadu: 162
- Počet úředníků: 148
- Počet odborů: 9
- Počet oddělení: 13

## Město Benešov

- Počet zřizovaných organizací: 2
- Počet příspěvkových organizací: 18



## ORP Benešov

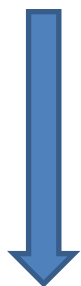
- Počet obyvatel v ORP: 58 981
- Počet obcí v ORP: 51
- Počet částí obce: 15
- Rozloha správního obvodu: 68 999 ha



- ISO 9001:2008
- EFQM – model Start
- Benchmarking

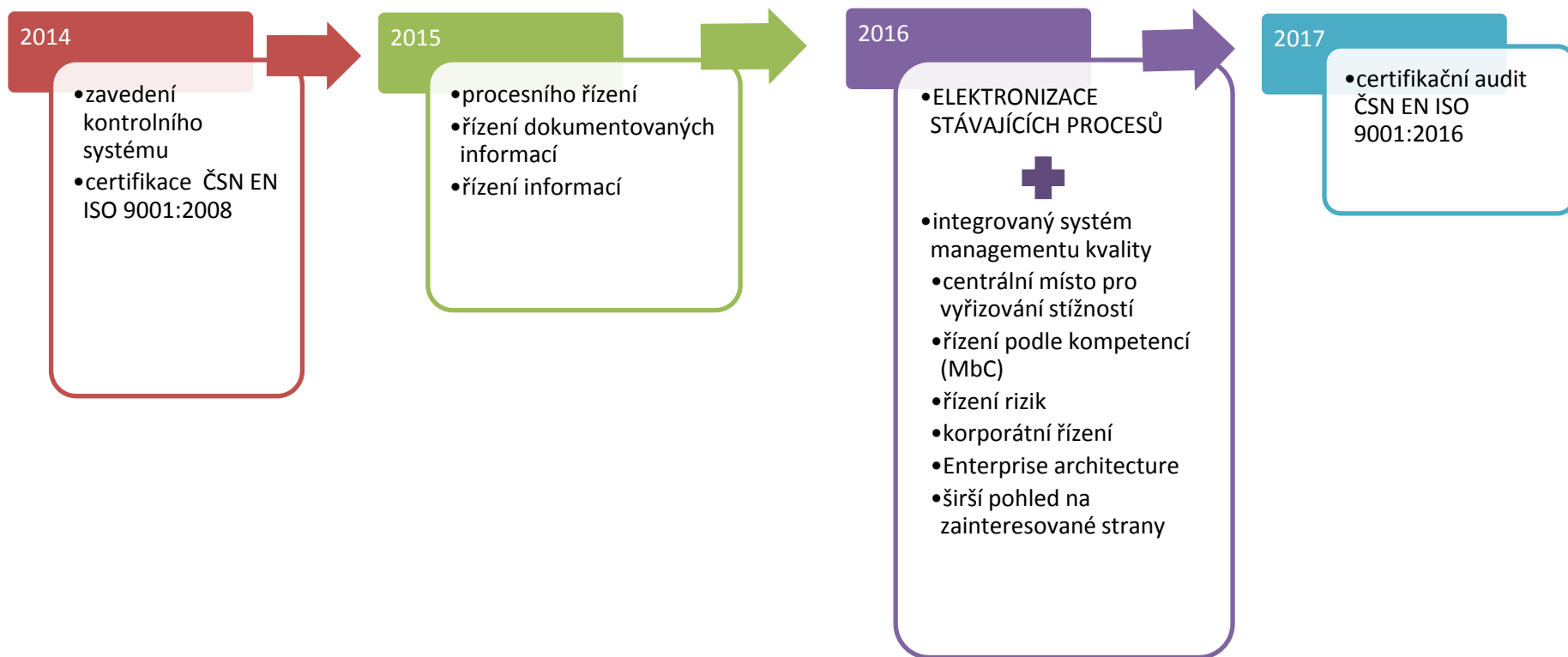


- ISO 9001:2008

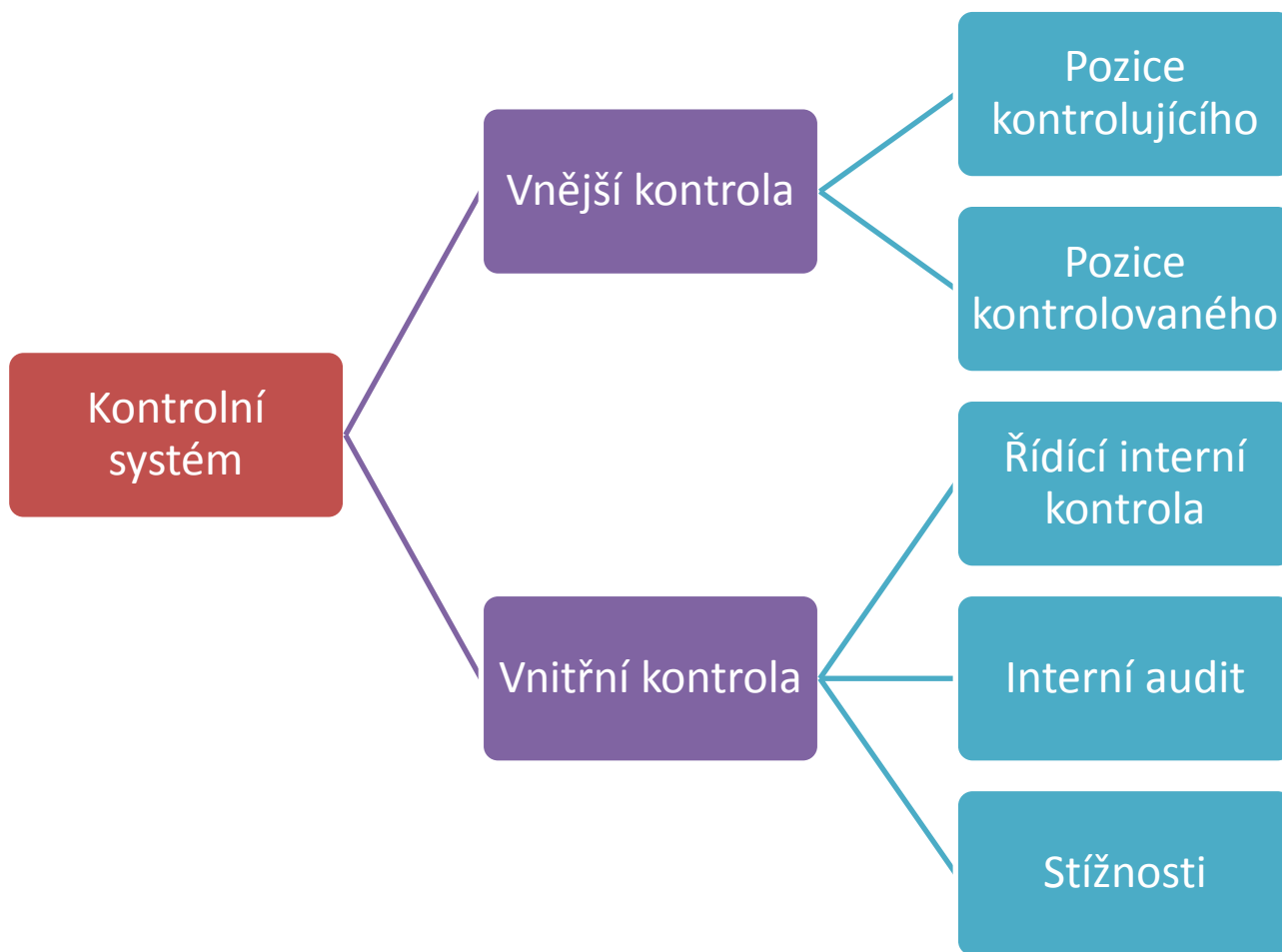


ISO 9001:2016

- 2014 – první certifikace – naplnění normy ČSN EN ISO 9001:2008
- 2015 – úspěšně absolvovaný dohledový audit
- 2016 — úspěšně absolvovaný dohledový audit
- 2017 – audit k přechod na normu ČSN EN 9001:2016



# Příklad přechodu na novou normu – automatizace systému





EFQM – model Start  
2015 – naplnění požadavků  
modelu Start



EFQM – model Start Europe  
2016 – realizace požadavků

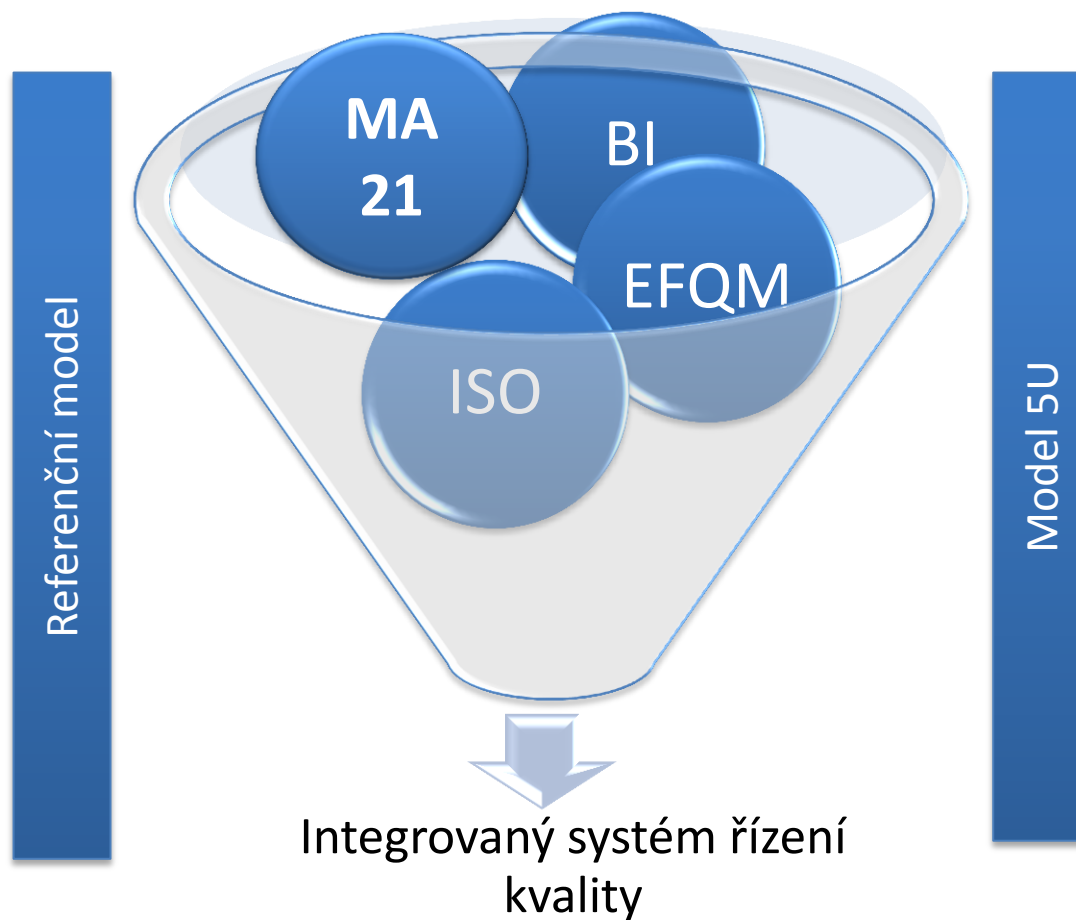
- objektivní ověřování efektivnosti a kvality procesů v organizaci
- zaměřeno na plnění požadavků občanů
- sledována byla i ekonomická kritéria

Zaměřeno na:

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

- 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

- *Management kvality - nástroj k uchopení, revizi a zlepšování všech procesů a výstupů naší práce, tedy i těch, které jsou v organizaci patrné na první pohled, ale stejně tak těch, které nejsou hned zřejmé, ale jsou stejně potřebné a důležité. Pomáhá nám směřovat k **profesionalitě úřadu, pozici prestižního zaměstnavatele, ale i perspektivního partnera.**"*
- *Kvalita znamená dělat to dobře, i když se nikdo nedívá."*  
*„Henry Ford“*



	ISO 9001	MA 21	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

- 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

- Finanční řízení podřízených organizací (procesy, směrnice a softwarová podpora)
- Vytvoření Enterprise architecture modelu veřejnoprávní korporace pro město – celková optimalizace veřejných služeb ve městě (financování, standardizace služeb, sdílení zdrojů (obslužné procesy))
- Zavedení MA 21

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



## Dosud:

- Aktivita financována z vlastních zdrojů

## Výhled

- Vlastní zdroje
- Podána žádost do výzvy č. 33 OPZ:
  - Řízení kvality na Městském úřadě Benešov
- Příprava žádostí do výzvy č. 28 IROP:
  - Efektivní a transparentní úřad
  - Efektivní řízení organizací města
- Příprava žádostí do výzvy č. 4 IROP:
  - Úplné elektronické podání
- Zapojení do projektu Národní sítě Zdravých měst ČR – „MOZAIKA“  
Spolupráce obcí ke zvýšení kvality veřejné správy za pomoci metody MA 21

**Děkuji za pozornost**

**Mgr. Bc. Miluše Stibůrková**  
tajemnice MěÚ Benešov

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

*Telefon: 317 754 144, 317 754 145*

