

# Šumperk

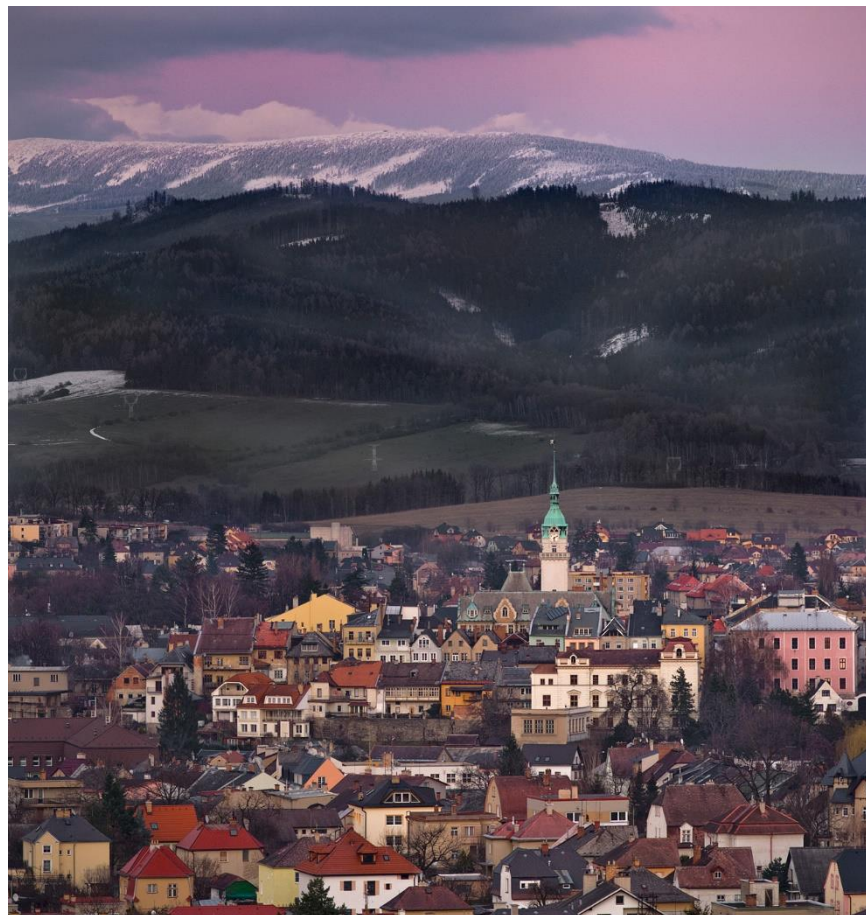
1

Implementace modelu CAF

Městský úřad Šumperk



## Šumperk – Živá brána Jeseníků



## Nová radnice



## 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
- Projekt „Zvyšování kvality a efektivity poskytovaných služeb“, hrazený z prostředků OPLZZ, který byl zaměřen na téma kvality, moderních metod řízení, problematiky efektivnosti, výkonnosti a transparentnosti služeb

## Časový průběh zpracovaných zpráv

- První sebehodnocení úřadu realizováno v říjnu 2006 – Národní cena za jakost – zapojení organizace v modelu CAF
- Neosvědčil se model pravidelného ročního zpracování zpráv
- Zprávy jsou zpracovávány v cca 2-3letých cyklech
- Objektivně zjistit, kam se kvalitativně činnost úřadu vůči zaměstnancům a veřejnosti posunula
- V roce 2016 byla zpracována zpráva CAF, za kterou získal úřad cenu MV ČR „Organizace dobré veřejné služby“
- V poslední zpracované zprávě jsme se zaměřili na aktualizaci dosavadních získaných informací z předcházejících zpráv CAF



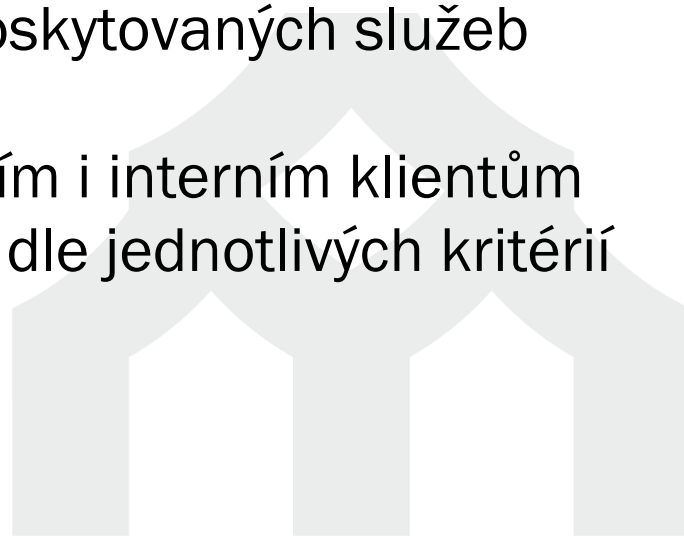
## Časový průběh zpracovaných zpráv

- V současné době má úřad zpracováno 6 zpráv CAF
- Stanoven pracovní tým napříč úřadem
- Seznámení vedení města a zaměstnanců se zahájením sebehodnotící zprávy a zapojení do její realizace
- Nově získané poznatky jsou implementovány v nové zprávě
- Pravidelné sestavení plánu zlepšování
- Plány jsou zaměřeny na oblasti, ve kterých úřad dosahuje nejslabších výsledků
- Plány jsou nastaveny jako krátkodobé s pravidelnou kontrolou



## Očekávání od hodnocení

- Zjišťovány poznatky se zavedením metody u jiných městských úřadů – dobré praxe, úzce navazující na benchmarking
- Podpora vedení města
- Diskuze o potřebě a očekávání výsledků
- Analyzovat stávající úroveň kvality poskytovaných služeb
- Najít rezervy a nedostatky
- Zkvalitnit procesy směřující k externím i interním klientům
- Stanovení silných a slabých stránek dle jednotlivých kritérií





## Vize úřadu



## Pozitivní výsledky

- Pravidelné dotazníkové šetření spokojenosti klientů
- Pravidelné dotazníkové šetření spokojenosti zaměstnanců v různých oblastech (sociální fond, vzdělávání, pracovní prostředí)
- 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

## Praktické výsledky

Rozvrh čerpání dovolené dle §217 zákoníku práce

Soubor Administrace Sestavy

leden 2019							únor 2019							březen 2019							duben 2019									
po	út	st	čt	pá	so	ne	po	út	st	čt	pá	so	ne	po	út	st	čt	pá	so	ne	po	út	st	čt	pá	so	ne			
		1	2	3	4	5	6					1	2	3					1	2	3			1	2	3	4	5	6	7
7	8	9	10	11	12	13	4	5	6	7	8	9	10	4	5	6	7	8	9	10	8	9	10	11	12	13	14			
14	15	16	17	18	19	20	11	12	13	14	15	16	17	11	12	13	14	15	16	17	15	16	17	18	19	20	21			
21	22	23	24	25	26	27	18	19	20	21	22	23	24	18	19	20	21	22	23	24	22	23	24	25	26	27	28			
28	29	30	31	25	26	27	28	25	26	27	28	29	30	31	29	30														

květen 2019							červen 2019							červenec 2019							srpen 2019						
po	út	st	čt	pá	so	ne	po	út	st	čt	pá	so	ne	po	út	st	čt	pá	so	ne	po	út	st	čt	pá	so	ne
		1	2	3	4	5					1	2			1	2	3	4	5	6	7			1	2	3	4
6	7	8	9	10	11	12	3	4	5	6	7	8	9	8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11
13	14	15	16	17	18	19	10	11	12	13	14	15	16	15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18
20	21	22	23	24	25	26	17	18	19	20	21	22	23	22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25
27	28	29	30	31	24	25	26	27	28	29	30	29	30	31	26	27	28	29	30	31							

září 2019							říjen 2019							listopad 2019							prosinec 2019						
po	út	st	čt	pá	so	ne	po	út	st	čt	pá	so	ne	po	út	st	čt	pá	so	ne	po	út	st	čt	pá	so	ne
					1			1	2	3	4	5	6				1	2	3						1		
2	3	4	5	6	7	8	7	8	9	10	11	12	13	4	5	6	7	8	9	10	2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15	14	15	16	17	18	19	20	11	12	13	14	15	16	17	9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22	21	22	23	24	25	26	27	18	19	20	21	22	23	24	16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29	28	29	30	31	25	26	27	28	29	30	23	24	25	26	27	28	29				
30																			30	31							

příjmení	jméno	odd.
Adamová	Hana	TAJ
Dvořáková	Marie	TAJ
Heidenreich	Patrik	TAJ
Hrachovina	Patrik	TAJ
Chaloupková	Petra	TAJ
Janků	Květoslava	TAJ
Kodýtková	Marcela	TAJ
Kouřil	Pavel	TAJ
Macková	Jaroslava	TAJ
Matušů	Jaroslav	TAJ
Matušů	Petra	TAJ
Nákonečná	Jarmila	TAJ
Nováková	Iva	TAJ
Pajerová	Simona	TAJ
Papadopulosov	Jana	TAJ
Semrádová	Ivana	TAJ
Stejskalová	Eva	TAJ
Šebela	Pavel	TAJ
Štoudková	Jitka	TAJ
Šula	Miloš	TAJ
Unzeitgová	Marie	TAJ
Urbášková	Ingrid	TAJ

2019 2020 2021 2022 2023 2024 2025 2026 2027 2028 2029 2030 2031 2032 2033 2034 2035 2036 2037 2038 2039 2040 2041 2042 2043 2044 2045 2046 2047 2048 2049 2050 2051 2052 2053 2054 2055 2056 2057 2058 2059 2060 2061 2062 2063 2064 2065 2066 2067 2068 2069 2070 2071 2072 2073 2074 2075 2076 2077 2078 2079 2080 2081 2082 2083 2084 2085 2086 2087 2088 2089 2090 2091 2092 2093 2094 2095 2096 2097 2098 2099 2100 2101 2102 2103 2104 2105 2106 2107 2108 2109 2110 2111 2112 2113 2114 2115 2116 2117 2118 2119 2120 2121 2122 2123 2124 2125 2126 2127 2128 2129 2130 2131 2132 2133 2134 2135 2136 2137 2138 2139 2140 2141 2142 2143 2144 2145 2146 2147 2148 2149 2150 2151 2152 2153 2154 2155 2156 2157 2158 2159 2160 2161 2162 2163 2164 2165 2166 2167 2168 2169 2170 2171 2172 2173 2174 2175 2176 2177 2178 2179 2180 2181 2182 2183 2184 2185 2186 2187 2188 2189 2190 2191 2192 2193 2194 2195 2196 2197 2198 2199 2200 2201 2202 2203 2204 2205 2206 2207 2208 2209 2210 2211 2212 2213 2214 2215 2216 2217 2218 2219 2220 2221 2222 2223 2224 2225 2226 2227 2228 2229 2230 2231 2232 2233 2234 2235 2236 2237 2238 2239 2240 2241 2242 2243 2244 2245 2246 2247 2248 2249 2250 2251 2252 2253 2254 2255 2256 2257 2258 2259 2260 2261 2262 2263 2264 2265 2266 2267 2268 2269 2270 2271 2272 2273 2274 2275 2276 2277 2278 2279 2280 2281 2282 2283 2284 2285 2286 2287 2288 2289 2290 2291 2292 2293 2294 2295 2296 2297 2298 2299 2300 2301 2302 2303 2304 2305 2306 2307 2308 2309 2310 2311 2312 2313 2314 2315 2316 2317 2318 2319 2320 2321 2322 2323 2324 2325 2326 2327 2328 2329 2330 2331 2332 2333 2334 2335 2336 2337 2338 2339 2340 2341 2342 2343 2344 2345 2346 2347 2348 2349 2350 2351 2352 2353 2354 2355 2356 2357 2358 2359 2360 2361 2362 2363 2364 2365 2366 2367 2368 2369 2370 2371 2372 2373 2374 2375 2376 2377 2378 2379 2380 2381 2382 2383 2384 2385 2386 2387 2388 2389 2390 2391 2392 2393 2394 2395 2396 2397 2398 2399 2400 2401 2402 2403 2404 2405 2406 2407 2408 2409 2410 2411 2412 2413 2414 2415 2416 2417 2418 2419 2420 2421 2422 2423 2424 2425 2426 2427 2428 2429 2430 2431 2432 2433 2434 2435 2436 2437 2438 2439 2440 2441 2442 2443 2444 2445 2446 2447 2448 2449 2450 2451 2452 2453 2454 2455 2456 2457 2458 2459 2460 2461 2462 2463 2464 2465 2466 2467 2468 2469 2470 2471 2472 2473 2474 2475 2476 2477 2478 2479 2480 2481 2482 2483 2484 2485 2486 2487 2488 2489 2490 2491 2492 2493 2494 2495 2496 2497 2498 2499 2500 2501 2502 2503 2504 2505 2506 2507 2508 2509 2510 2511 2512 2513 2514 2515 2516 2517 2518 2519 2520 2521 2522 2523 2524 2525 2526 2527 2528 2529 2530 2531 2532 2533 2534 2535 2536 2537 2538 2539 2540 2541 2542 2543 2544 2545 2546 2547 2548 2549 2550 2551 2552 2553 2554 2555 2556 2557 2558 2559 2560 2561 2562 2563 2564 2565 2566 2567 2568 2569 2570 2571 2572 2573 2574 2575 2576 2577 2578 2579 2580 2581 2582 2583 2584 2585 2586 2587 2588 2589 2590 2591 2592 2593 2594 2595 2596 2597 2598 2599 2600 2601 2602 2603 2604 2605 2606 2607 2608 2609 2610 2611 2612 2613 2614 2615 2616 2617 2618 2619 2620 2621 2622 2623 2624 2625 2626 2627 2628 2629 2630 2631 2632 2633 2634 2635 2636 2637 2638 2639 2640 2641 2642 2643 2644 2645 2646 2647 2648 2649 2650 2651 2652 2653 2654 2655 2656 2657 2658 2659 2660 2661 2662 2663 2664 2665 2666 2667 2668 2669 2670 2671 2672 2673 2674 2675 2676 2677 2678 2679 2680 2681 2682 2683 2684 2685 2686 2687 2688 2689 2690 2691 2692 2693 2694 2695 2696 2697 2698 2699 2700 2701 2702 2703 2704 2705 2706 2707 2708 2709 2710 2711 2712 2713 2714 2715 2716 2717 2718 2719 2720 2721 2722 2723 2724 2725 2726 2727 2728 2729 2730 2731 2732 2733 2734 2735 2736 2737 2738 2739 2740 2741 2742 2743 2744 2745 2746 2747 2748 2749 2750 2751 2752 2753 2754 2755 2756 2757 2758 2759 2760 2761 2762 2763 2764 2765 2766 2767 2768 2769 2770 2771 2772 2773 2774 2775 2776 2777 2778 2779 2780 2781 2782 2783 2784 2785 2786 2787 2788 2789 2790 2791 2792 2793 2794 2795 2796 2797 2798 2799 2800 2801 2802 2803 2804 2805 2806 2807 2808 2809 2810 2811 2812 2813 2814 2815 2816 2817 2818 2819 2820 2821 2822 2823 2824 2825 2826 2827 2828 2829 2830 2831 2832 2833 2834 2835 2836 2837 2838 2839 2840 2841 2842 2843 2844 2845 2846 2847 2848 2849 2850 2851 2852 2853 2854 2855 2856 2857 2858 2859 2860 2861 2862 2863 2864 2865 2866 2867 2868 2869 2870 2871 2872 2873 2874 2875 2876 2877 2878 2879 2880 2881 2882 2883 2884 2885 2886 2887 2888 2889 2890 2891 2892 2893 2894 2895 2896 2897 2898 2899 2900 2901 2902 2903 2904 2905 2906 2907 2908 2909 2910 2911 2912 2913 2914 2915 2916 2917 2918 2919 2920 2921 2922 2923 2924 2925 2926 2927 2928 2929 2930 2931 2932 2933 2934 2935 2936 2937 2938 2939 2940 2941 2942 2943 2944 2945 2946 2947 2948 2949 2950 2951 2952 2953 2954 2955 2956 2957 2958 2959 2960 2961 2962 2963 2964 2965 2966 2967 2968 2969 2970 2971 2972 2973 2974 2975 2976 2977 2978 2979 2980 2981 2982 2983 2984 2985 2986 2987 2988 2989 2990 2991 2992 2993 2994 2995 2996 2997 2998 2999 3000 3001 3002 3003 3004 3005 3006 3007 3008 3009 3010 3011 3012 3013 3014 3015 3016 3017 3018 3019 3020 3021 3022 3023 3024 3025 3026 3027 3028 3029 3030 3031 3032 3033 3034 3035 3036 3037 3038 3039 3040 3041 3042 3043 3044 3045 3046 3047 3048 3049 3050 3051 3052 3053 3054 3055 3056 3057 3058 3059 3060 3061 3062 3063 3064 3065 3066 3067 3068 3069 3070 3071 3072 3073 3074 3075 3076 3077 3078 3079 3080 3081 3082 3083 3084 3085 3086 3087 3088 3089 3090 3091 3092 3093 3094 3095 3096 3097 3098 3099 3100 3101 3102 3103 3104 3105 3106 3107 3108 3109 3110 3111 3112 3113 3114 3115 3116 3117 3118 3119 3120 3121 3122 3123 3124 3125 3126 3127 3128 3129 3130 3131 3132 3133 3134 3135 3136 3137 3138 3139 3140 3141 3142 3143 3144 3145 3146 3147 3148 3149 3150 3151 3152 3153 3154 3155 3156 3157 3158 3159 3160 3161 3162 3163 3164 3165 3166 3167 3168 3169 3170 3171 3172 3173 3174 3175 3176 3177 3178 3179 3180 3181 3182 3183 3184 3185 3186 3187 3188 3189 3190 3191 3192 3193 3194 3195 3196 3197 3198 3199 3200 3201 3202 3203 3204 3205 3206 3207 3208 3209 3210 3211 3212 3213 3214 3215 3216 3217 3218 3219 3220 3221 3222 3223 3224 3225 3226 3227 3228 3229 3230 3231 3232 3233 3234 3235 3236 3237 3238 3239 3240 3241 3242 3243 3244 3245 3246 3247 3248 3249 3250 3251 3252 3253 3254 3255 3256 3257 3258 3259 3260 3261 3262 3263 3264 3265 3266 3267 3268 3269 3270 3271 3272 3273 3274 3275 3276 3277 3278 3279 3280 3281 3282 3283 3284 3285 3286 3287 3288 3289 3290 3291 3292 3293 3294 3295 3296 3297 3298 3299 3300 3301 3302 3303 3304 3305 3306 3307 3308 3309 3310 3311 3312 3313 3314 3315 3316 3317 3318 3319 3320 3321 3322 3323 3324 3325 3326 3327 3328 3329 3330 3331 3332 3333 3334 3335 3336 3337 3338 3339 3340 3341 3342 3343 3344 3345 3346 3347 3348 3349 3350 3351 3352 3353 3354 3355 3356 3357 3358 3359 3360 3361 3362 3363 3364 3365 3366 3367 3368 3369 3370 3371 3372 3373 3374 3375 3376 3377 3378 3379 3380 3381 3382 3383 3384 3385 3386 3387 3388 3389 3390 3391 3392 3393 3394 3395 3396 3397 3398 3399 3400 3401 3402 3403 3404 3405 3406 3407 3408 3409 3410 3411 3412 3413 3414 3415 3416 3417 3418 3419 3420 3421 3422 3423 3424 3425 3426 3427 3428 3429 3430 3431 3432 3433 3434 3435 3436 3437 3438 3439 3440 3441 3442 3443 3444 3445 3446 3447 3448 3449 3450 3451 3452 3453 3454 3455 3456 3457 3458 3459 3460 3461 3462 3463 3464 3465 3466 3467 3468 3469 3470 3471 3472 3473 3474 3475 3476 3477 3478 3479 3480 3481 3482 3483 3484 3485 3486 3487 3488 3489 3490 3491 3492 3493 3494 3495 3496 3497 3498 3499 3500 3501 3502 3503 3504 3505 3506 3507 3508 3509 3510 3511 3512 3513 3514 3515 3516 3517 3518 3519 3520 3521 3522 3523 3524 3525 3526 3527 3528 3529 3530 3531 3532 3533 3534 3535 3536 3537 3538 3539 3540 3541 3542 3543 3544 3545 3546 3547 3548 3549 3550 3551 3552 3553 3554 3555 3556 3557 3558 3559 3560 3561 3562 3563 3564 3565 3566 3567 3568 3569 3570 3571 3572 3573 3574 3575 3576 3577 3578 3579 3580 3581 3582 3583 3584 3585 3586 3587 3588

## FORM SERVER

The screenshot shows the FormFlow web application interface. The browser address bar displays `https://formserver.musum...`. The application has a dark blue header with navigation tabs: DOKUMENTY, PROCESY (active), and SPRÁVA. Below the header, there are icons for 'Složky' (Folders), 'Vytvořit proces' (Create process), 'Moje k vyřízení' (My items for processing), 'V procesu' (In process), and 'K převzetí' (To be taken over). A search bar labeled 'Název formuláře' is also present.

The main content area shows a list of forms under the category 'Nepřítomnost'. The table below represents the data shown in the screenshot:

Akce	Kód	Název	SN	Autor
	DOV	Dovolenka_SOC_Zámečnicková...	033799	Zámečnicková Věra
	CEST	Cesták_SKV_Buchtová_Martina	2019001067	Buchtová Martina
	DOV	Dovolenka_SVV_Daniš_Petr	033797	Daniš Petr
	CEST	Cesták_TAJ_Dvořáčková_Marie	2019001066	Dvořáčková Marie
	DOV	Dovolenka_VED_Holub_Petr	033795	Holub Petr
	CEST	Cesták_SKV_Vondruška_Bohu...	2019001065	Vondruška Bohuslav

At the bottom of the table, there are navigation controls (« « » ») and a button 'Donášť všē'. A status bar at the bottom indicates 'Celkový počet záznamů: 61 | Zobrazeno 1 - 20'. There are also buttons for 'CSV' and 'Export'.

## FORM SERVER

- Nepřítomnost – cestovní příkaz, cestovní příkaz zahraniční, žádost o dovolenou, měsíční sjetiny
- Přeprava – žádanka o přepravu (žádanka na auto)
- Finanční – platební poukaz, požadavky na kancelářské vybavení, žádanka (školení, zálohová, vyúčtování, knižní fond, ostatní)
- Opatření/směrnice – prokazatelně zajištěno, že se směrnicemi a jejich změnami seznámí všichni zaměstnanci
- Ostatní – oznámení o nepřítomnosti na pracovišti, stravenky



PREP.zfo - Software602 Form Filler

**Šumperk**

Městský úřad Šumperk  
nám. Míru 1  
Šumperk

**Žádanka o přepravu**

☐ osob ☐ nákladu

576/2019

Žadatel  Odbor

Den  Hodina  Místo přistavení

Účel jízdy  Cíl cesty  ☐ mimo ORP

Předpokládaný návrat  v

Poznámka

Požadované vozidlo  ☐ s řidičem

Povolení parkování vozidla mimo určené místo (zpravidla v místě bydliště) ☐

podpis žadatele

podpis schvalujícího

podpis osoby za autoprovoz

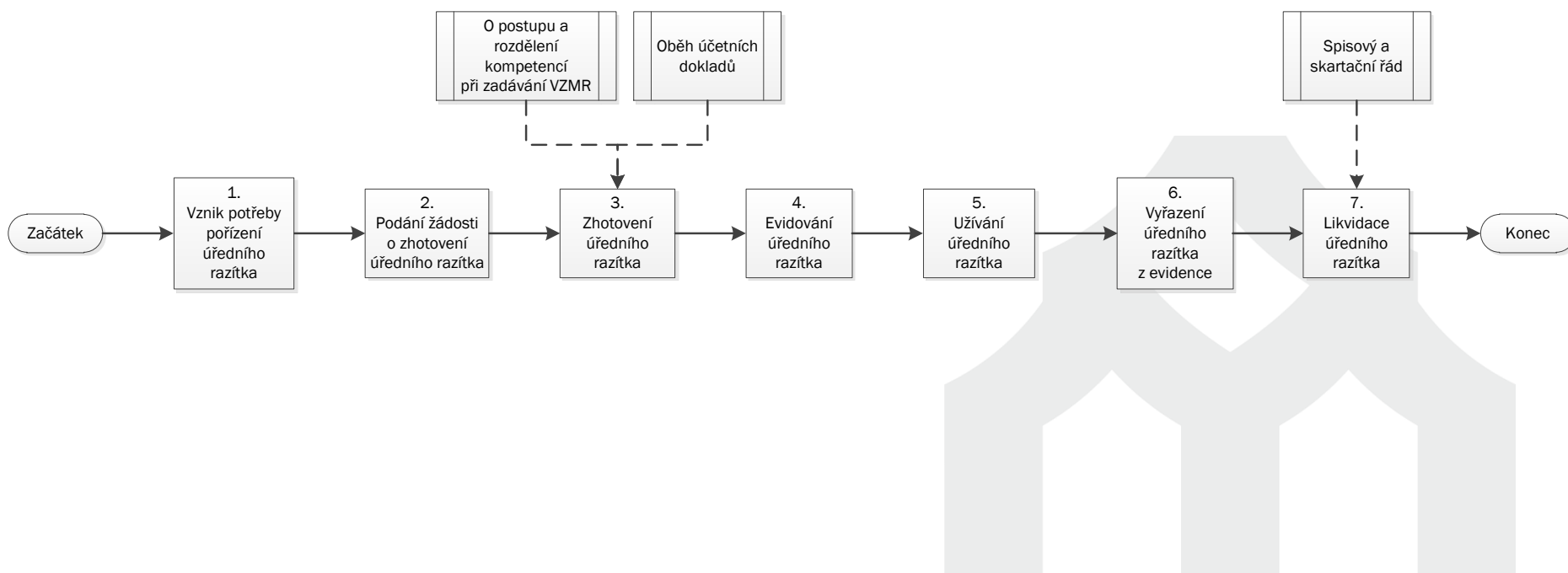
**9.5. 2019**

Žádanka o přepravu

1 / 1 PŘES

## Vnitřní směrnice – procesní zpracování

1. Proces pořízení, užívání, vyřazení a likvidace úředního razítka
  - 1.1. Popis postupu/procesu formou grafického schématu

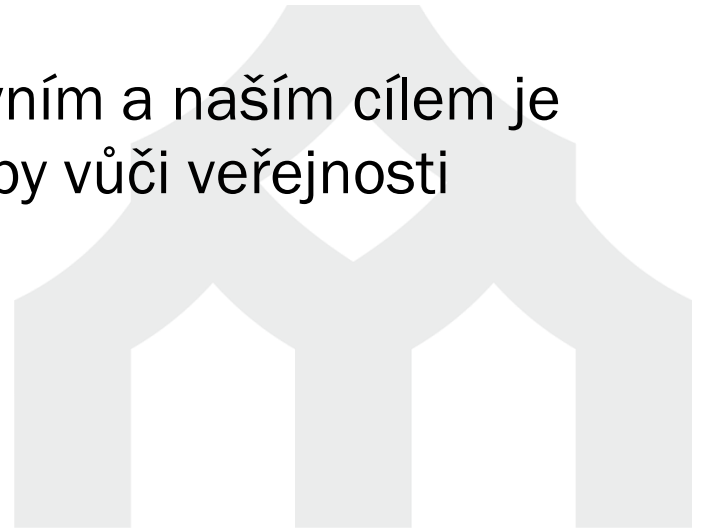


## Úřad s úsměvem



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

Snažíme se být úřadem inovativním a naším cílem je zlepšovat a inovovat služby vůči veřejnosti



## Děkuji za pozornost

Ing. Marie Dvořáčková  
vedoucí kanceláře tajemníka  
Městský úřad Šumperk

