



Případová studie  
Lomnice nad Popelkou

## PROBLEMATIKA ZAVÁDĚNÍ MODERNÍCH SYSTÉMŮ ŘÍZENÍ KVALITY V MENŠÍCH ÚŘADECH

Ing. Ivo Bělonohý

Sdružení tajemníků městských a obecních úřadů ČR

4. Národní konference kvality ve veřejné správě  
Karlovy Vary 23. - 25. ledna 2008

4.2.2008

1



Případová studie  
Lomnice nad Popelkou

Lomnice nad Popelkou



4.2.2008

2



4.2.2008

Město Lomnice nad Popelkou

5.895 obyvatel

Městský úřad Lomnice n. Pop.

pověřený obecní úřad  
spádové území 10 tis. obyvatel  
20 úředníků  
1 provozní zaměstnanec

3

Příjmy Města Lomnice nad Popelkou na rok 2008:

- rozpočet města celkem ... 69.9 mil Kč
- z toho sdílené daně ... 47,1 mil. Kč
- daňový výnos na 1 obyvatele ... 7,99 tis. Kč

Obslužnost území (výdaje):

- 7 školských zařízení
- léčebna dlouhodobě nemocných
- technické služby, požární jednotka II. kategorie
- kulturní a informační středisko (zámek, divadlo, kino)
- muzeum a galerie
- pečovatelská služba
- příspěvek na dopravní obslužnost
- letní stadion, zimní stadion, lyžařský areál

4.2.2008

4

## KTERÁ METODA KVALITY JE PRO NÁS NEJVHODNĚJŠÍ ?



Benchmarking

Balanced Scorecard

CAF

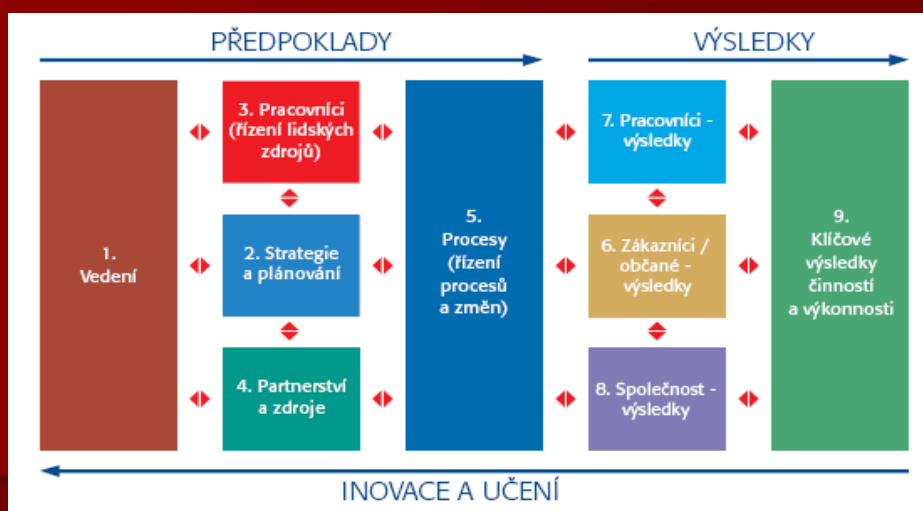
EFQM

ISO

Místní Agenda 21

4.2.2008

5



4.2.2008

6



## Případová studie Lomnice nad Popelkou

### PRACOVNÍ SKUPINA:

Přípravný tým

+

Hodnotící tým

+

Gestor realizace akčního plánu

=

**REALIZAČNÍ TÝM**

4.2.2008

7



## Případová studie Lomnice nad Popelkou

STAROSTA MĚSTA	Vladimír Mastník			
TAJEMNÍK MĚSTSKÉHO ÚRADU	Ing. Ivo Bělonohý			
ODBORY MĚSTSKÉHO ÚRADU	ODBOR FINANČNÍ A PLÁNOVACÍ	ODBOR MAJETKU A ROZVOJE MĚSTA	ODBOR STAVEBNÍ ÚŘAD	ODBOR VNITŘNÍ SPRÁVY
ÚROVEŇ - VEDOUCÍ ODBORU				Jana Šnajdrová
ÚROVEŇ - VEDOUCÍ ODDĚLENÍ		ODDĚLENÍ VÝSTAVBY Ing. Jiří Pochop		ODDĚLENÍ SOCIÁLNÍ PÉČE
ÚROVEŇ - REFERENT	Jitka Vacková	Ing. Josef Mařas	Josef Krpata	

4.2.2008

8



## Případová studie Lomnice nad Popelkou

- Vedoucí týmu:  
tajemník MěÚ
- Koordinátor projektu:  
referent rozvoje města  
(projektový manažer,  
koordinátor  
Zdravého města)



4.2.2008

9



## Případová studie Lomnice nad Popelkou

### ČASOVÁ NÁROČNOST PROJEKTU

- příprava a hodnocení probíhaly  
v období listopad 2006 - červen 2007
- tvorba akčního plánu  
červen – září 2007
- realizace akčního plánu od září 2007
- příprava - školení 6 dní
- příprava sběru dat 5 dní
- sběr dat 5 dní
- hodnocení 2 dny
- tvorba akčního plánu 2 dny

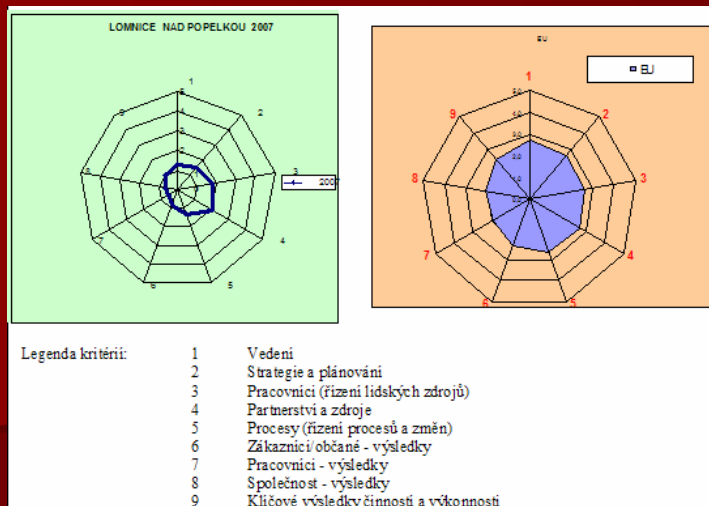
Celkem příprava a hodnocení 20 dní

4.2.2008



10

## VÝSLEDKY CAF V ROCE 2007



4.2.2008

11

## AKČNÍ PLÁN NA ROK 2007 / 2008

### 1. STRATEGIE A PLÁNOVÁNÍ

- vypracování vize a strategie úřadu, analýza rizik
- vytvoření orientačního a informačního systému úřadu

### 2. PRACOVNÍCI

- přehodnocení pracovních náplní, pravidla pro hodnocení zaměstnanců
- periodické průzkumy spokojenosti zaměstnanců s úřadem a úřadu se zaměstnanci

### 3. PROCESY

- stanovení systému procesů a jejich maximální efektivity

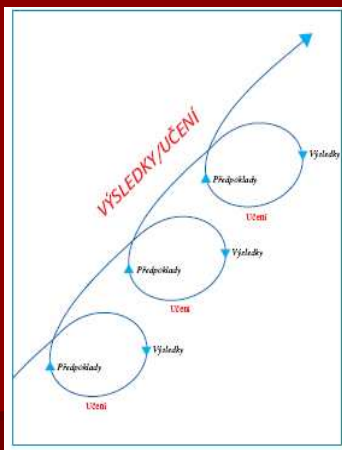
### 4. ŽIVOTNÍ A SOCIÁLNÍ PROSTŘEDÍ

- hospodaření s energiemi, třídění odpadů, environ. osvěta
- zlepšování mediálního obrazu města

4.2.2008

12

## CO DÁL ?



- splnit stanovený akční plán
- zavést u CAF cyklus PDCA (plánuj > dělej > kontroluj > > zlepšuj)
- zapojit celé Město Lomnice n. P. jako veřejnoprávní subjekt
- zavést model CAF 2006
- zavést další model (modely) řízení kvality ve městě

4.2.2008

13

## DOPORUČENÍ PRO ZÁJEMCE O CAF

- pro úspěšnou aplikaci je nutná vůle samosprávy i vedení měst a jejich úřadů
- neoddělovat úřad od celého města jako veřejnoprávního subjektu (alespoň v případě menších měst a úřadů)
- neočekávat, že model řízení kvality objeví něco převratného
- neočekávat, že za nás model řízení kvality něco vyřeší; ten problémy popíše a může nastavit cestu ke zlepšení, zlepšovat se však musí organizace, její vedení a zaměstnanci sami
- počítat s obranným postojem zaměstnanců organizace
- modely řízení kvality nezavádět pouze příkazem, ale zejména trvalým vysvětlováním smyslu a seznamováním s průběžnými výsledky
- nebát se zdánlivé složitosti modelů řízení kvality

4.2.2008

14



Návrh projektu pro OP LZZ:  
**„METODY KVALITY DO VŠECH OBCÍ“**



**SDRUŽENÍ TAJEMNÍKŮ MĚSTSKÝCH A OBEČNÍCH ÚŘADŮ ČR**  
**+**  
**NÁRODNÍ SÍŤ ZDRAVÝCH MĚST ČR**

**I. Fáze (2008 - 2009)**

**Připravit kapacitu** (lidské zdroje, finanční rámce, metodologii, pilotní ukázkové postupy, prostředí IT technologií) pro plošné, systematické, moderní a efektivní uplatnění metod kvality v územní veřejné správě.

**II. Fáze – navazující projekt (2010 a dále)**

**Plošná aplikace** metod kvality - aby v roce 2013 uplatňovaly **min. jednu relevantní metodu kvality** všechny obce s pověřenou působností III. i II. stupně.

4.2.2008

15



**KONTAKT:**

**Ing. Ivo Bělonohý**

**jednatel**

**Sdružení tajemníků městských a obecních úřadů ČR, o.s.**

**Dlážděná 6**

**110 00 Praha 1**

**tel. 606 882 187**

**tel./fax.: 481 312 276**

**e-mail: stmou@mmdecin.cz**

**Město Lomnice nad Popelkou:**

**[www.lomnicenadpopelkou.cz](http://www.lomnicenadpopelkou.cz)**

**Sdružení tajemníků městských a obecních úřadů ČR:**

**[www.tajemnici.cz](http://www.tajemnici.cz)**

4.2.2008

16