

PŘÍRUČKA KVALITY MAGISTRÁTU MĚSTA CHOMUTOVA



Chomutov, červen 2011



Magistrát města Chomutova, Zborovská 4602, 430 28 Chomutov
Telefon: 474 637 111, Fax: 474 652 777, podatelna@chomutov-mesto.cz, <http://www.chomutov-mesto.cz>

Úvod

Trvalou filozofií statutárního města Chomutova (dále jen město), uplatňovanou řadu let, je proces modernizace poskytovaných služeb a zvyšování jejich kvality. Jde především o systém otevřený, přívětivý a zákaznický orientovaný, který přispívá k lepšímu využití služeb občany. Již v minulosti město přistoupilo k řadě opatření, která vedla ke zvýšení výkonnosti a efektivnosti každodenní činnosti Magistrátu města Chomutova (dále jen magistrát).

Metody řízení kvality na magistrátu

2003 – 2011 – Benchmarking úřadů III. typu

2004 – 2006 – CAF

2006 – European Enterprise Award – Cena za omezení byrokracie

2006 – Charty pro občany

2006 – O lidech s lidmi

2007, 2008 – Chytrý úřad

2008 – The Best 2008 KPMG

2009 – ECMG Komunikační projekt roku

2010 – MasterCard Česká centra rozvoje

2005, 2006, 2007 – Inovace v územní veřejné správě

Motto

Usilujeme o to, aby nás klient vnímal jako partnera, se kterým spolupracuje na společné věci.

Vize

Chceme být moderním, otevřeným, přívětivým a zákaznický orientovaným úřadem opírajícím se o všestranně vzdělané, vnitřně motivované a se strategií ztotožněné zaměstnance, tedy respektovanou institucí, která bude efektivně, profesionálně a vstřícně vykonávat veřejnou správu.

Logo



Cíle magistrátu vyplývající z jeho vize

Naším cílem je neustálé zlepšování kvality služeb poskytovaných klientům magistrátu, zkvalitňování činností při správě městského majetku a trvalé zvyšování kvality života v rámci udržitelného rozvoje při hájení veřejného zájmu.

Logo a jeho provázanost na motto a vizi



Magistrát je úřad 1

Magistrát má zaměstnance ... 2

Magistrát bude vykonávat správu ... 3

Politika kvality magistrátu

Tým odpovědný za zavádění managementu kvality

Projektový tým odpovědný za další rozvoj systému managementu kvality pracuje ve složení:

- představitel vedení pro kvalitu
- manažer kvality
- vedoucí úředníci a zaměstnanci odpovědní za:
 - a) právní způsobilost systému
 - b) informační systém
 - c) finanční řízení, rozpočet a finanční kontrolu

Mimo plnění úkolů vyplývajících z příslušných právních předpisů, tj. plnění úkolů v oblasti samostatné a přenesené působnosti, patří mezi dlouhodobé cíle zejména:

- zkvalitňování komunikace s občany a médii
- zavádění nových veřejných služeb pro občany
- trvalé zefektivňování procesů na magistrátu
- tvorba strategických plánů
- pohled magistrátu na životní prostředí
- transparentnost zadávání veřejných zakázek

1. Závazek managementu

Vedení magistrátu odpovídá za aplikaci obecných zásad, které přinášejí trvalé zlepšení, udržují optimální strukturu pro funkci živého organismu magistrátu, utváří podmínky pro odstraňování systémových neshod a zabezpečuje odstraňování jejich příčin.

Vedení magistrátu se zavazuje zajistit podmínky a prostředky pro posilování a trvalý rozvoj systému kvality na magistrátu. Základní podmínkou je zajištění finančních zdrojů a jejich účelné investování do rozvoje úřadu a jeho činností, tedy do lidských, ekonomických a technických zdrojů. Jejich optimální využívání dále posílí spokojenost klientů, jakož i zaměstnanců magistrátu.

Jedná se zejména o podmínky a prostředky pro:

- prohlubování a zvyšování kvalifikace všech zaměstnanců, vč. jejich motivace
- týmovou práci a příznivé mezilidské vztahy
- kvalitní interní komunikaci
- kvalitní technologické a technické zázemí
- vhodné a důstojné pracovní prostředí
- proinovační atmosféru
- zajištění bezpečnosti práce a zdraví při práci

2. Důsledné naplňování strategických cílů

Vedení magistrátu aktivně napomáhá plnění poslání a cílů úřadu (cíle budou stanoveny vždy na příslušný rok).

Výchozími dokumenty magistrátu jsou v oblasti výkonu **samostatné působnosti**:

- Rámcová strategie rozvoje města Chomutova do roku 2020
- Programové prohlášení
- Rozpočtový výhled
- Koncepce a strategie rozvoje ICT MMCH, která je rozpracována do dílčích dokumentů.

V oblasti výkonu **přenesené působnosti** upravují její výkon příslušné právní předpisy.

Do strategických plánů zahrnujeme ukazatele, které monitorují postup naplňování strategických cílů a také vize města. Ukazatele aktualizujeme jednou ročně. Jsou stanoveni garanti plnění plánů. Zaměstnanci úřadu jsou zapojeni do procesu naplňování politiky kvality prostřednictvím vedoucích úředníků nebo přímou účastí v realizačních týmech vedení města.

3. Zaměření na klienta

Vedení magistrátu pečuje o všestranný rozvoj města a uspokojování potřeb jeho občanů. Při plnění stanovených úkolů chrání veřejný zájem vyjádřený v zákonech.

Klientem je pro nás každá fyzická i právnická osoba, která využívá služeb našeho magistrátu. V oblasti výkonu samosprávy a přenesené působnosti **chápeme občany města jako své primární klienty**. Neustálým zlepšováním našich služeb a jejich rozšiřováním dál posílíme spokojenost klientů a podobně tím i image magistrátu u veřejnosti.

Podle potřeb a s ohledem na nové trendy ve veřejné správě budeme pružně reagovat na nové požadavky klientů.

Při uplatňování této politiky jsou sledovány požadavky klientů, stanovována specifikace těchto požadavků a sledováno naplňování požadavků občanů s cílem zvyšovat jejich spokojenost. Sledovány a vyhodnocovány jsou odezvy občanů na rozsah a úroveň poskytovaných služeb. Při komunikaci s občany je pak uplatňován osobní přístup a informovanost, vlídné, vstřícné a ochotné jednání a podporován partnerský přístup založený na vzájemné důvěře a spolupráci.

Cílem je, aby klient odcházel s dobrým pocitem, že pro jeho spokojenost bylo uděláno maximum. To znamená, že řešení požadavků a podnětů musí současně:

- odpovídat obecně závazným právním předpisům,
- splňovat požadavky a očekávání klienta,
- minimalizovat působení vnějšího vlivu.

Klientům garantujeme hospodárné a efektivní zacházení s majetkem s minimálními dopady na životní prostředí a rovněž tak péči o jeho zachování a rozvoj.

4. Zaměstnanci

Vedení magistrátu vytváří podmínky pro soustavné udržování, zvyšování a prohlubování kvalifikace zaměstnanců magistrátu na všech úrovních s cílem zajistit kvalitní obsluhu občanů.

Každý zaměstnanec úřadu nese osobní odpovědnost za kvalitu poskytovaných služeb, prováděných činností a řešení požadavků a úkolů.

Je povinností a zájmem každého zaměstnance soustředit se na zvyšování své kvalifikace a odborné připravenosti.

Vedení magistrátu se zavazuje vytvářet kvalitní pracovní podmínky a přispívat tím ke stabilizaci a spokojenosti zaměstnanců. Jeho trvalým cílem je rozvíjet u zaměstnanců pocit sounáležitosti s magistrátem a vytvářet odpovídající podmínky ke společnému plnění vytyčených cílů.

Zaměstnanec magistrátu jako motivovaný profesionál

- motivujeme a vzděláváme naše zaměstnance
- pravidelně zjišťujeme potřeby a názory našich zaměstnanců
- zlepšujeme interní komunikaci a spolupráci

Pro zabezpečování kvality vyžaduje vedení magistrátu od zaměstnanců:

- týmovou práci a udržování kvalitních mezilidských vztahů
- kreativitu při zkvalitňování a zdokonalování pracovních postupů i pracovního prostředí
- osobní zodpovědnost za kvalitu odvedené práce
- soustavné plnění pracovních povinností při dodržení obecně závazných i vnitřních právních předpisů
- dodržování pracovní kázně a pravidel bezpečnosti práce
- aktivní přístup k prohlubování a zvyšování kvalifikace
- reprezentativní a korektní vystupování uvnitř i navenek úřadu
- soustavnou snahu o hospodárnost zajišťovaných agend, činností
- okamžité informování vedení při podezření z korupčního jednání

5. VZÁJEMNĚ PROSPĚŠNÉ DODAVATELSKÉ VZTAHY, PARTNERSTVÍ A ZDROJE

Vedení magistrátu se zavazuje, že bude dbát na vytváření podmínek k efektivní spolupráci se smluvními partnery (dále jen dodavateli) a k vytvoření podmínek pro objektivitu a transparentnost při zadávání veřejných zakázek.

Vzájemná důvěra a prospěšný vztah mezi úřadem a jeho dodavateli je vedením magistrátu a také vedením města chápáno jako základ pro schopnost poskytovat klientům vysoce kvalitní služby.

V procesu trvale aplikujeme tyto postupy:

- dodavatelské subjekty jsou pravidelně hodnoceny
- v souladu se stanovenými požadavky preferujeme konkurenceschopné dodavatele
- zakládáme si na dlouhodobých a oboustranně výhodných smluvních vztazích a na vzájemné spolupráci se všemi partnery
- dodavatele vybíráme v souladu s principy transparentnosti, rovného zacházení a zákazu diskriminace
- pravidelně zjišťujeme potřeby a názory našich klientů
- zlepšujeme komunikaci se všemi našimi partnery a prezentaci naší práce

6. PROCESNÍ PŘÍSTUP

Pro dosažení našich záměrů a splnění náročných cílů používáme nástroje procesního řízení. Procesy monitorujeme, hodnotíme a neustále zlepšujeme.

Procesy magistrátu mají nejrůznější charakter, od relativně abstraktních činností, např. podpora rozvoje politiky nebo řízení hospodářských činností, až po činnosti velice konkrétní, jako je poskytování služeb.

Ve všech případech aplikujeme týmovou práci, která garantuje výstupy a dopady našich služeb, přičemž na prvním místě bere v úvahu očekávání klientů.

Ve své činnosti, ve spolupráci s vedením města, aplikujeme přístup na třech úrovních:

1. Zapojení zástupců klientů do vlivu na poskytované služby (pracovní skupiny, komise a výbory).
2. Spolupráce s klienty pro kvalitu poskytovaných služeb (setkání s občany, panelové diskuse).
3. Zmocnění klientů, aby využívali služby – produkty nebo k nim měli přístup (GSM brány, e-mailové informace).

V procesním přístupu vnímáme dvě kritické podmínky pro zvýšení kvality řízení magistrátu: zdroj vnějších informací (zapojení magistrátu a zaměstnanců do profesních uskupení a transformace vnějších pozitivních příkladů do vnitřní struktury a procesů) a zdroj vnitřních informací z trvalého hodnocení činnosti odborů a zaměstnanců (uplatňován pravidelný systém společných porad vedení města a vedení magistrátu, porad tajemníka magistrátu, porad odborů).

Nástroje procesního přístupu k trvalému zlepšování celkové výkonnosti magistrátu:

- identifikace procesů a jejich vlastníků
- pravidelné přezkoumávání procesů a jejich naplňování
- přijímání nápravných a zejména preventivních opatření při zjištění neshody v procesech
- monitoring probíhajících procesů
- hledání cest k trvalému zlepšování

7. ZÁVĚR

Základním dokumentem politiky kvality je Příručka kvality Magistrátu města Chomutova, která je závazná pro všechny zaměstnance a je zveřejněna na webových stránkách města.

Odpovědnosti:

Vědomí odpovědnosti za splnění cílů v politice kvality je přeneseno na všechny zaměstnance magistrátu, je základním pilířem kultury našeho magistrátu. Zaměstnanci tento závazek přijímají dobrovolně s odpovědností za své pracovní výkony.

Zajištění kvality procesů v řízení magistrátu a plnění cílů politiky kvality je přímou odpovědností vedoucích úředníků.

Audit procesů probíhá ve dvou úrovních hodnocení. Průběžný systém sledovaný vedoucími úředníky s vyhodnocením na poradách odborů a roční audit procesů, který je zapracován do roční Souhrnné zprávy tajemníka magistrátu. Ta je nedílnou součástí priorit a cílů na další období.

Politika kvality (aplikace modelu CAF) je základním ideovým nástrojem, s jehož pomocí magistrát a jeho zaměstnanci budují kvalitu jako „obchodní“ značku magistrátu.

„Jsme přesvědčeni, že máme dobrý a zejména odpovědný tým zaměstnanců, který půjde i nadále cestou zvyšování kvality. Tato příručka je pak logickou odezvou snahy o budování excelentní organizace poskytující veřejné služby“.

Vedoucí projektu

Mgr. Jan Mareš, primátor

Koordinátor projektu

Ing. Jarmila Mravcová

Tuto příručku vypracoval CAF tým v průběhu prvního čtvrtletí 2011.

Potřeba vydání takto uceleného dokumentu vychází z poznatků a výsledků dřívějších vlastních hodnocení (sebehodnocení) a připomínek zaměstnanců, klientů a dalších zainteresovaných stran.