

# **1. Systém managementu kvality (QMS) dle EN ISO 9001**

## **1.1. Koncepce a cíle jakosti**

Koncepce jakosti MěÚ Hranice QS 53-01, na kterou navazují cíle jakosti, je ve všech jejích bodech schválených radou města stále aktuální a nevyžaduje změny.

Cíle jakosti MěÚ navazují na koncepci jakosti a byly pro rok 2012 rozpracovány jednotlivými odbory v písemných dokumentech (pokyn vedoucího odboru), když současně vycházejí také ze strategických dokumentů města umístěných na Intranetu a Internetu.

V průběhu provádění interních auditů kvality proběhla kontrola stavu plnění všech cílů, které jsou nově umístěny ve zvláštní složce na Intranetu. Bylo zjištěno, že cíle jsou pravidelně sledovány a aktualizovány.

### **Trvající doporučení**

- stanovit cíle jakosti odborů na další rok včetně nesplněných cílů z předchozího roku
- průběžně aktualizovat cíle jakosti během roku v případech jejich změn či doplnění
- aktualizované cíle umístit na intranetu, minimálně 1x za půl roku
- změny související se změnami strategických dokumentů neprodleně zaznamenat

### **Doporučení pro zlepšování v roce 2012 a 2013**

- realizovat cíle „Technologické centrum ORP Hranice“(TC)-splněno
- rozpracovat Koncepci úřadu v Programu rozvoje města (vzít v úvahu závěry ze Závěrečné zprávy SW o systémové podpoře strategického rozvoje, cíle projektů v TC s využitím perspektiv Informační koncepce a zkušeností při implementaci systému řízení bezpečnosti informací zaměřené na ochranu osobních údajů)-splněno
- implementace metody kvality řízení EFQM, model Excellence, nástroj ke komplexnímu posuzování organizace a jejího celkového výkonu

## **1.2. Dokumentace a výkonnost procesů**

Dokumentace QMS se řídí směrnicí QS 42-02 Řízení dokumentace a záznamů. Ke dni 31.12.2011 byly provedeny revize dokumentů umístěných na intranetu, viz.záznamy v listech změn/revizí nebo v Souboru u daného dokumentu.

Rozsah dokumentace je dostatečný pro efektivní fungování MěÚ, procesy se průběžně a řízeně podle potřeb aktualizují, prochází změnovými řízeními nebo ruší, vznikají nové, příklady:

- strategie MěÚ Hranice
- personální politika MěÚ Hranice
- aktualizace Grantového programu a Zásad pro poskytování příspěvků z rozpočtu města Hranic

### **Trvající doporučení**

- průběžně aktualizovat podle potřeb MěÚ stávající dokumentaci ve spolupráci s manažerem kvality (MK)
- tvorba nových dokumentů podle potřeb odborů

- aktivně zapojovat odbory v rámci připomínkového řízení při tvorbě a změnách dokumentace

### Doporučení pro zlepšování v roce 2012 a 2013

- využít spisovou službu EZOP pro sledování dat pro efektivní a účinné řízení úřadu (přehledy správních řízení a přestupků, stížnosti, doba vyřízení věci u určené správní činnosti, počty stanovených právních úkonů) - trvale
- celková revize a inovace dokumentace QMS se zaměřením na procesní mapy

## 1.3. Zpětná vazba od zákazníka/občana

### 1.1.1. Mediální oblast jen tabulky

Viz. kapitola 1.1.3 Mediální oblast str. 9 Zprávy o činnosti MěÚ Hranice.

#### Tiskové konference ( TK )

Rok	Počet TK – termín (měsíc)	Účast médií	Poznámky
2007	5 (3,4,7,10,12)	Ø 8	
2008	5 (3,4,6,10,10)	Ø 8	otevření dálnice - externě
2009	6 (2,3,6,8,9,12)	Ø 8	8- otevření mostu - externě
2010	6 (2,4,5,8,9,12)	Ø 8	8 - návštěva m. zemědělství
2011	6 (2,4,6,7,7,12)	Ø 7	7 – Azylový dům a Kongo
2012	5 (2,5,8,9,12)	Ø 7	2 – ledy, 8 – otevření parku

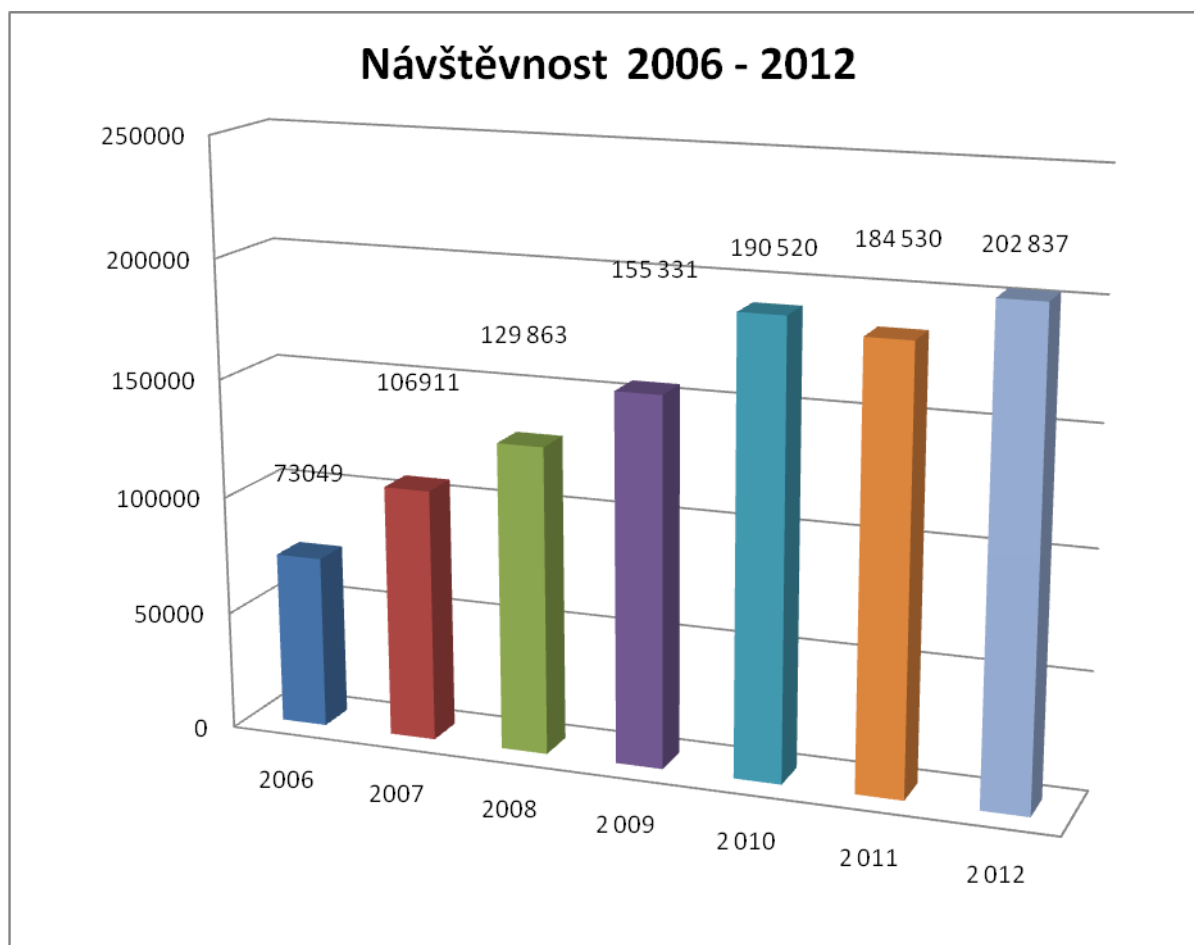
### 1.1.2. Informování občanů

#### Internet

- zásadní modernizace webových stránek se uskutečnila na závěr roku 2008.
- ocenění za nejlepší webové stránky v mezinárodní soutěži EuroCrest společně s Bratislavou a polskou Poznání, které jsme získali díky nominaci za vítězství v celostátním kole soutěže Zlatý erb 2010
- 7.- 8.místo za nejlépe pojatou prezentaci k životnímu prostředí na webových stránkách v celostátní soutěži "Zelená informací" společně s Opavou v kategorii, kde se účastnilo více jak 270 měst Další ocenění jsme v této oblasti získali na závěr roku 2012, kdy jsme získali již lepší 5. místo

#### **Další rozšiřování poskytovaných údajů na webu města :**

- zveřejňování **veřejných zakázek** - výsledky veřejných zakázek nad 100 tisíc korun, včetně zadávací dokumentace a zvažované akce
- **zvukové záznamy z jednání zastupitelstva města** a výsledky hlasování jednotlivých zastupitelů
- **seznamy smluv**
- zásadní modernizací proběhlo zveřejňování televizního zpravodajství na webu města. Od března 2012 je využíván portál youtube, což umožnilo jednak daleko vyšší kvalitu vkládaných zpravodajských relací a také uživatelsky přívětivější prostředí - uživatel již nemusí čekat, než se mu stáhne celý soubor, sledování zpráv probíhá prakticky okamžitě (streamování).
- ve 2. polovině roku 2012 byla na webu města umístěna webkamera, zachycující Masarykovo náměstí.



Návštěvnost webových stránek města v roce 2012 opět stoupla a překročila hranici 200 tisíc návštěv za rok.

#### Vyhodnocení doporučení pro zlepšování v roce 2011 a 2012

- rozšířit služby poskytované prostřednictvím webových stránek města (evidence veřejných zakázek) - splněno
- pokračovat na zjišťování podmínek pro přímé vkládání videoklipů nebo odkazů na videoklipy na stránky města (aktuální videozpravodajství) a další zkvalitnění televizního vysílání na webu města (stream) trvá, splněno
- další rozšiřování informací pro občany na základě podnětů odborů (čipování psů, úrazy-pojištění, místní poplatky...) - splněno
- pokračovat ve využívání zpětné vazby z dotazníkových akcí-splněno
- virtuální prohlídky města-splněno
- evidence smluv-splněno
- další zdokonalování nového systému webových stránek s cílem udržet přehlednost stránek a zlepšit uživatelské podmínky-pokračuje

#### Doporučení pro zlepšování v roce 2013

- další zlepšení služeb městského webu v oblasti televizního vysílání, nebo dalších krátkých videozpráv z aktuálních událostí. (speciální videoportál, kde by byly soustředěny veškerá videa a hranické televizní zpravodajství)

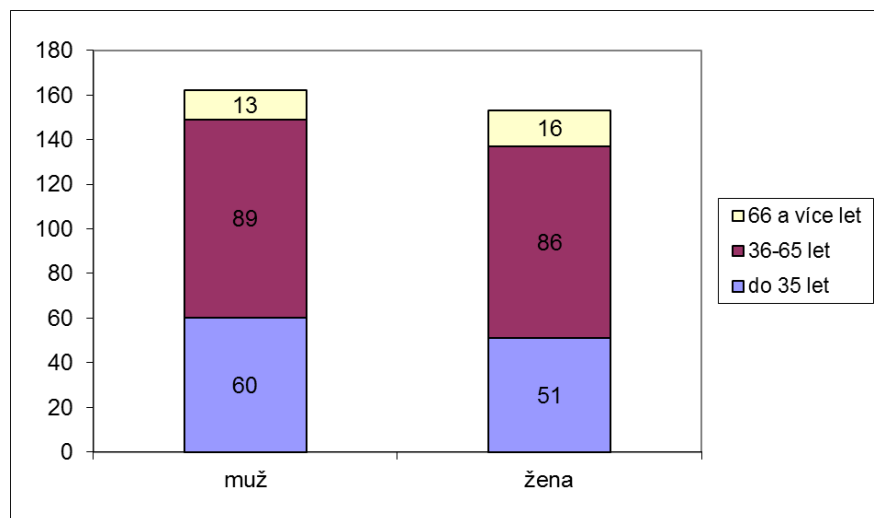
## Vyhodnocení průzkumu spokojenosti občanů v roce 2012

Od roku 2007 Městský úřad Hranice provádí průzkum spokojenosti klientů, který realizuje společnost Edukol. Průzkum spokojenosti vychází z projektů financovaných z prostředků Evropského sociálního fondu a rozpočtu České republiky Implementace systému kvality řízení v podmínkách městských úřadů v Olomouckém kraji a projektu Kvalita řízení na městských úřadech v Moravskoslezském kraji a její zvyšování z roku 2007. Z rozsáhlého materiálu vybíráme (celá zpráva uložena u tajemníka MěÚ).

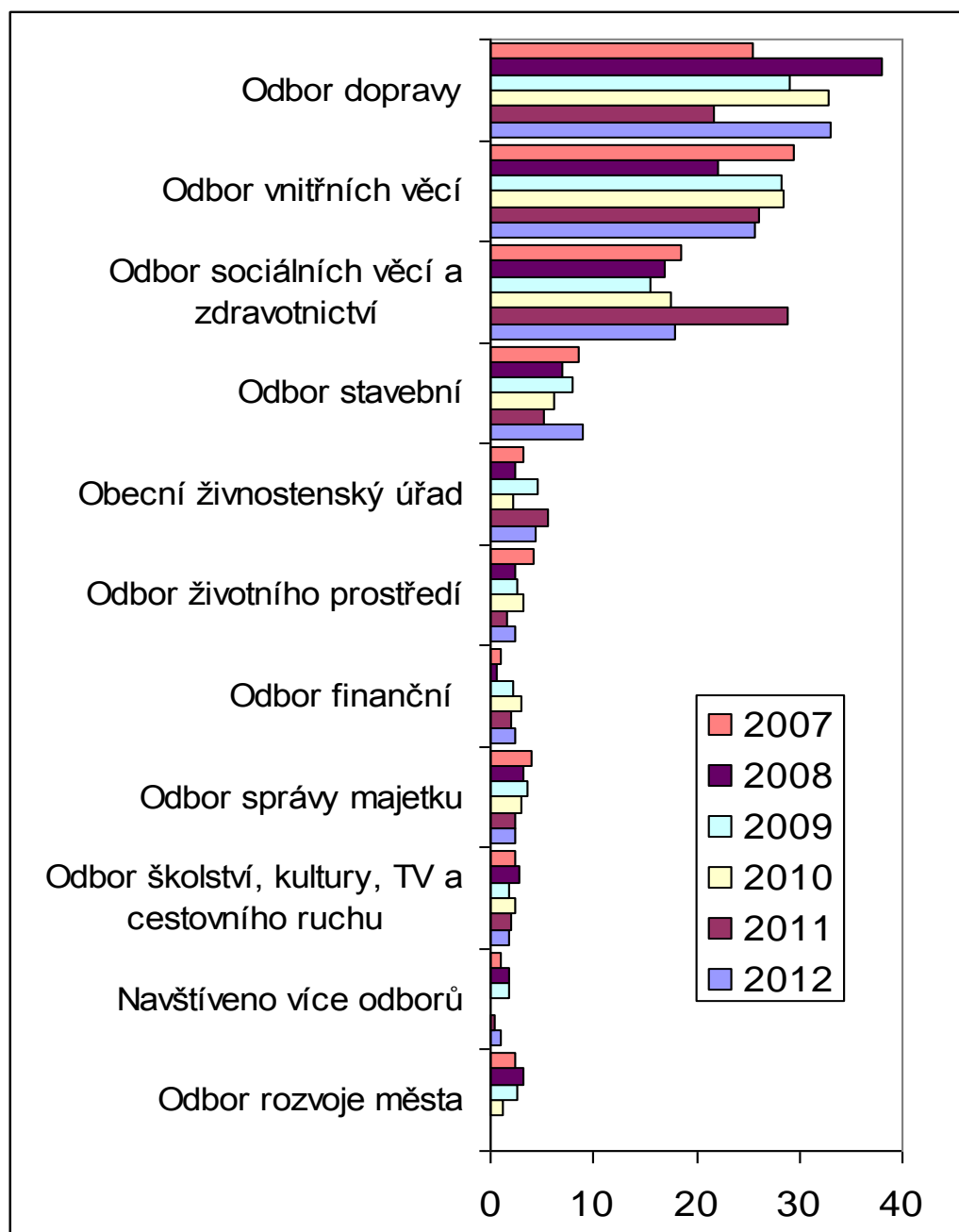
Obecně stále převažují mezi odpovídajícími muži. Klesající podíl odpovídajících návštěvníků ve věku od 56 let se v roce 2011 zastavil.

V roce 2012 byla změněna dolní hranice nejstarších návštěvníků na 66 let a více. Z grafu je zřejmé, že největší podíl na návštěvnosti městského úřadu mají lidé v aktivním věku.

### Počty rozhovorů dle pohlaví a věku r.2012



**Procentuální zastoupení rozhovorů s návštěvníky různých odborů z šetření spokojenosti v letech 2007 až 2012**



## Hodnocení jednotlivých odborů klienty

Odbor	Návštěvnost [%]						Hodnocení [Ø]					
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Odbor vnitřních věcí	29,4	22,1	28,3	28,4	26,7	25,6	1,5	1,4	1,5	1,3	1,2	1,3
Odbor dopravy	25,4	37,9	29,1	32,9	22,3	33,0	1,2	1,5	1,3	1,2	1,2	1,3
Odbor soc. věcí a zdravotnictví	18,5	16,9	15,5	17,4	30,1	17,9	1,9	1,7	1,6	1,7	1,7	1,3
Odbor stavební	8,5	6,9	8,0	6,2	5,4	8,9	1,9	1,5	1,6	2,0	1,6	1,4
Celkový počet odpovědí/průměr	378	290	413	467	304	324	1,54	1,53	1,41	1,41	1,47	1,32

Srovnání letošních hodnocení s výsledky z roku 2011 ukazuje, že u většiny odborů nedošlo k výrazným změnám. Zmínit je třeba dvě výjimky, kterými jsou stavební úřad a především odbor sociálních věcí a zdravotnictví. Dotázaní návštěvníci těchto odborů je hodnotili vůbec nejlépe od roku 2007, kdy bylo šetření tohoto typu provedeno poprvé. Tato zlepšení se také nejvýrazněji podepsala na celkovém průměru, který rovněž předčil dřívější měření.

### Vyhodnocení Doporučení pro zlepšování v roce 2011 a 2012

- zlepšit ještě více orientaci v budově Zámecká 118 - splněno
- na webu jasně prezentovat, kde se nacházejí jednotlivé odbory - splněno
- zvážit organizaci na odboru stavební úřad dle území – projednáno, od změny upuštěno

### Doporučení pro zlepšování v roce 2013

- nadále měřit čekací doby a doby pro vyřízení věcí u určených činností odborů

## Poskytování informací za rok 2012 podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon)

Celkový přehled je umístěn na Internetu a úřední desce.

- |   |    |
|---|----|
| 1) počet podaných žádostí o informace   | 22 |
| 2) počet vydaných rozhodnutí o odmítnutí žádosti  | 0  |
| 3) počet podaných odvolání proti rozhodnutí   | 0  |
| 4) rozsudky soudů ve věci přezkoumání zákonnosti rozhodnutí povinného subjektu o odmítnutí žádosti o poskytnutí informace | 0  |
| 5) soudní řízení o právech a povinnostech podle zákona o svobodném přístupu k informacím                                  | 0  |
| 6) výčet poskytnutých výhradních licencí  | 0  |
| 7) počet stížností podaných podle § 16a zákona  | 0  |
| 8) důvody podání stížností a stručný popis způsobu jejich vyřízení:   | -  |

### 1.1.3. Stížnosti a petice

#### Vyhodnocení stížností podaných v roce 2012

Typ podání	Počet	Důvodná podání	Částečně důvodná podání	Nedůvodná podání	Jiná sdělení	Postoupeno	V řízení
Stížnost na zaměstnance	6	0	1	2	3	0	0
Stížnost na úřední postup	3	0	0	1	2	0	0
Ostatní	26	1	1	10	10	0	0
Anonymy	4	0	0	2	2	0	0
CELKEM	35	1	2	15	17	0	0

#### Celkové porovnání stížností na zaměstnance

Rok	Celkem podnětů/celkem oprávněných stížností	Celkem stížností na zaměstnance/počet oprávněných	Ombudsman
2007	53/9	3/0	1
2008	40/2	3/0	1
2009	26/2	3/0	0
2010	24/0	0/0	0
2011	35/2	5/1	0
2012	35/3	6/1	1

#### Vysvětlivky:

Případy „*důvodných*“ a „*částečně důvodných*“ stížností jsou v souladu se směrnicí Kontinuální zlepšování (QS 83-01) ukončeny vypsáním karet nápravných opatření;

Případy „*jiných sdělení*“ jsou v kartách stížností dále specifikovány např. jako opravný prostředek, postoupení věci příslušnému správnímu orgánu, oznámení, že nebyly shledány důvody pro zahájení řízení, zahájení řízení z moci úřední na základě podané stížnosti, případně jiná sdělení.

#### Trvající doporučení

- vyplňovat karty nápravných opatření u důvodných a částečně důvodných stížností
- vyplňovat karty nápravných opatření u nedůvodných stížností v případě přijetí preventivních opatření

### Petice v roce 2012

Poř. Č.	Předmět petice	Datum a způsob vyřízení
1/2012	Petice: "Upuštění od stavby bioplynové stanice v katastru území obce Klokočí"	usn. 846/2012 – RM 28 ze dne 28.2.2012 dopis ze dne 5.3.2012
2/2012	Petice - omezení počtu parkovacích míst - Masarykovo nám.	usn. 1026/2012 – RM 33 ze dne 29.5.2012 usn. 286/2012 – ZM ze dne 14.6.2012
3/2012	Petice – žádost o změnu názvu ulice z Nádražní II na K Nádraží, v Hranicích 4 - Drahotuše	usn. 352/2012 ZM 13 ze dne 3.5.2012 dopis ze dne 11.5.2012
4/2012	Petice – žádost o změnu názvu ulice z Tyršova II na ulici M. Tyrše, v Hranicích 4 – Drahotuše	usn. 352/2012 ZM 13 ze dne 3.5.2012 dopis ze dne 11.5.2012
5/2012	Petice – žádost o změnu názvu ulice z Nerudova II na Jana Nerudy, v Hranicích 4 - Drahotuše	usn. 352/2012 ZM 13 ze dne 3.5.2012 dopis ze dne 11.5.2012
6/2012	Petice proti výstavbě autoservisu v Havlíčkově ulici	usn. 1203/2012 RM 38 ze dne 11.9.2012 dopis ze dne 17.9.2012

## 1.4. Zajišťování kvalifikace

### 1.4.1 Vyhodnocení plánu vzdělávání

Vzdělávání úředníků se řídí zákonem 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů v platném znění, dále zákonem č. 262/2006 Sb., zákoník práce, v platném znění a Směrnicí QS 62-01 Personální záležitosti a zajištění kvalifikace. Rokem 2012 započalo pro většinu zaměstnanců tříleté vzdělávací období, za které mají povinnost dle zákona o úřednících absolvovat 18 dnů školení.

### 1.4.2 Vyhodnocení vzdělávání z hlediska efektivity (čerpání objemu finančních prostředků)

#### Celkové náklady na vzdělávání

p.č.	OBLAST	2010	%	2011	%	2012	%
1	Schválený rozpočet	860.000		700.000		700.000	
2	Upravený rozpočet	796.000	100	576.000	100	709.080	100
3	Vyčerpané prostředky	675.856	85	489.398	85	581.321	82



**Náklady na vzdělávání na jednoho zaměstnance**

Rok	Vyčerpané prostředky	Počet zaměstnanců	Náklad na jednoho zaměstnance	Počet absolvovaných dnů	Náklad na 1 školící den
2010	675.856	131	5.159	1.101	614
2011	489.398	126	3.884	783	625
2012	581.321	113	5.144	917	634

**Vyhodnocení:**

V roce 2012 došlo k navýšení počtu absolvovaných dnů oproti roku 2011 a to z důvodu zvýšeného zájmu o semináře s ohledem na započaté nové tříleté vzdělávací období a také z důvodu potřeby proškolení vzhledem k novelám právních předpisů. Náklady na jeden školící den se ovšem nesnížily vzhledem ke zvýšení cen za semináře.

Rovněž je třeba brát na zřetel skutečnost, že v nákladech na vzdělávání jsou zahrnuty i náklady na různé konference – celkový náklad 35.509 Kč; těchto konferencí se zúčastňovali jak zaměstnanci, tak uvolnění funkcionářů města, kteří nejsou zahrnuti v celkovém počtu zaměstnanců.

**Celkové náklady na vzdělání (zvláštní odborná způsobilost, průběžné dle vybraných sledovaných oblastí)**

p.č.	OBLAST	2010	%	2011	%	2012	%
1.	Vzdělávání dle zákona – zvláštní odborná způsobilost	56 570	8	45.570	9	19.080	3
2.	Správní řízení	1 420	0	5.840	1	x	
3.	Stavební zákon	26 880	4	28.200	6	19.590	3
4.	Hospodaření s majetkem obce	3 552	1	0		25.530	4
5.	Komunikační dovednosti (e-learning)	105 000	15	0		0	
6.	Sociální, SPOD	9 900	2	23.512	5	20.440	4
7.	Přestupkové řízení	1 590	0	5.960	1	x	
8.	Výuka anglického jazyka	31 360	5			3.000	x
9.	E-learning (Rentel)	171 642	25	163.080	33	172.800	30
10.	Účetnictví, daňový řád, DPH	x		28.970	6	38.300	7
11.	Veřejné zakázky, investice	x		27.476	6	16.440	3
	Celkem vybrané oblasti	407 914		328.608		315.180	
	Ostatní průběžné vzdělávání	267 942	40	160.790	33	266.141	46
	CELKEM	675 856		489.398		581.321	

**Vyhodnocení:**

Došlo k rapidnímu snížení nákladů na zvláštní odbornou způsobilost, což je výsledkem nižší fluktuace zaměstnanců (méně výběrových řízení) a jsou přijímáni do pracovního poměru zaměstnanci, kteří splňují předepsané vzdělávání (uznává rovnocennost vzdělání).

Forma e-learningového vzdělávání se stále potvrzuje jako efektivní, zahrnuje také např. přestupkové řízení, veřejné zakázky, nakládání s obecním majetkem, komunikační dovednosti, spisová služba a další, které zaměstnanci v rámci tohoto vzdělávání využívají.

Od února 2011 byla obnovena smlouva na poskytování tohoto druhu vzdělávání.

**Přehled nákladů podle druhu vzdělání**

Druh vzdělávání	2010	2011	2012
Vstupní vzdělávání	0	0	0
Zvláštní odborná způsobilost	56 570	45.570	19.082
Průběžné vzdělávání	619 286	443.828	562.239
Vzdělávání celkem	675 856	489.398	581.321

**Náklady na vzdělávání v oblastech organizovaných městem Hranice v roce 2012**

Firma	Téma školení	Počet účastníků	Počet dnů školení	Náklady	Náklad na 1 účastníka
Jiří Pořízka	Školení interních auditorů	9	1	7.680	853
Autoškola Trčka	Školení řidičů	83	1	6.480	78
Rentel, a.s.	e-learningové vzdělávání	201	393	172.800	860
Aliaves, a.s.	Pracovně právní vztahy ve VS	23	1	39.000	1.696
EuroPfois, s.r.o.	Motivace a vedení komunikace a vyjednávání a konflikty	11	2	0	0
Město Hranice	Oběh účetních dokladů	24	1	0	0

**Vyhodnocení:**

Hromadné vzdělávací akce jsou stále efektivní nejen z hlediska jejich úspory na jeden vzdělávací den, ale také s ohledem na snížení dalších s tím související nákladů, cestovné aj.

V roce 2012 byl zahájen kurz anglického jazyka pro vybrané zaměstnance úřadu, který je zaměřen na komunikaci v oblasti samosprávy, zejména na cestovní ruch (partnerská města); výuku zabezpečuje Mgr. Šimko.

## **Vyhodnocení efektivnosti vzdělávání za rok 2012**

- vzdělávání je efektivní
- stále se osvědčuje e-learningová forma vzdělávání
- zajištění přehlednosti čerpání finančních prostředků díky čtvrtletní sledovanosti jejich čerpání
- realizace vzdělávání v oblasti IT vlastními zaměstnanci  
(znalost systému na správu obsahu DMS - programu Kerio Workspace, práce s programem spisové služby, oběh účetních dokladů, které prováděli zaměstnanci finančního odboru Ing. Vladimír Zemek a Ing. Birnbaumová).

## **Doporučení pro rok 2013:**

- využívat e-learningovou formu vzdělávání v rozsahu čerpání min.4dny, úspora finančních nákladů a snadnější naplňování zákonem stanovených dnů vzdělávání jsou zřejmé  
E-learning je zcela využíván pro zákonné vstupní vzdělávání a vzdělávání vedoucích zaměstnanců, nelze jím zcela nahradit prezenční odborné vzdělávání
- organizovat hromadná školení
- zajišťovat vzdělávání v oblasti IT vlastními zaměstnanci

### **1.4.3 Vyhodnocení účinnosti vzdělávání**

Odbory průběžně sledují dobu vyřízení věci u stanovených činností. Věci jsou vyřizovány na začátku zákonné lhůty (OVV, OD, OSVZ), v její první polovině (OŽÚ), převážně do 30 dnů (OSÚ). U OŠK – památková péče – je doporučeno sledovanou činnost vypustit pro důvody, které nemůže správní orgán ovlivnit – závěr: nevypouštět, spíše vyhodnotit délku objektivních překážek, pro které nemůže správní orgán rozhodnout ve lhůtě !

Další postupy budou pro sledované parametry stanoveny v roce 2013 při implementaci metody Excelence.

## **1.5. Externí audity**

V březnu 2012 byl proveden **audit účetnictví** za rok 2011. Výrok zněl bez výhrad a proto nebyla přijata žádná nápravná opatření.

V červnu a říjnu 2012 byl proveden průběžný auditorský dohled. V době zpracování hodnocení stále probíhá účetní uzávěrka roku 2012.

## **Vyhodnocení závěrečné zprávy sebehodnocení v rámci metody společného hodnotícího rámce CAF ( metoda CAF) a výstupů vnitřního benchmarkingu ( vnitřní BI) pro řízení MěÚ**

### **Metoda CAF**

V roce 2012 byla vypracována sebehodnotící zpráva č. 6 v rámci metody CAF. Zpráva byla přihlášena do resortní Ceny Ministerstva vnitra **za kvalitu ve veřejné správě - Ročník 2012 - stříbrný stupeň ceny.**

### **Vnitřní BI**

V roce 2012 jsme i nadále zapojeni v BI 2005 - iniciativa asi 70 obcí, které se navzájem

srovnávají. Byla provedena srovnávací analýza na úrovni jednotlivých odborů.

### **Doporučení pro zlepšování v roce 2013**

- provést jednotlivé analýzy na úrovni odborů, jejich výsledky analýz představit vedení města jako podklad pro zpracování rozpočtu na rok 2014
- provést měření a vyhodnocení parametrů stanovených v rámci metody CAF při implementaci metody EFQM

## **1.6. Externí kontroly**

Přehled externích kontrol včetně související dokumentace je veden na odboru kanceláře starosty. Protokoly o výsledcích kontrol jsou vyhodnocovány co do přijímání nápravných opatření při zjištění závažných nedostatků.

### **Trvající doporučení**

- vyhodnocování doporučení a zjištění kontrol v rámci interních auditů kvality a vnitřního auditu
- vystavení Karet NO/PO u závažných nedostatků

## **1.7. Interní audity kvality**

Realizace interních auditů kvality se řídí směrnicí QS 82-01 Interní audity kvality.

Seznam interních auditorů na rok 2012 je umístěn na Intranetu

- auditoři splňují předpoklady pro výkon své funkce, včetně každoročních školení
- auditoři byli seznámeni s hodnocením provedeným na konci roku 2012, vzali na vědomí jednotlivá doporučení, týkající se výkonu jejich funkce
- tým auditorů se průběžně mění, což souvisí i s fluktuací a odchody do důchodu, viz seznam IAK na Intranetu

### **Výsledky IAK v roce 2012**

SN	NN	Z	D
-	-	6	11

**Legenda :** SN – systémová neshoda NN – nesystémová neshoda Z - zjištění D - doporučení

**Vyhodnocení:** Z kontrolních interních auditů se podává trend kontinuálního zlepšování práce celého městského úřadu také prostřednictvím doporučení a zjištění pro jednotlivé oblasti.

### **Trvající doporučení**

- Důsledně popisovat činnosti v procesech a důsledně stanovit jejich parametry s ohledem na sledované výstupy
- Vyhodnocovat i nesystémové neshody, zjištění a doporučení interních auditorů kvality za účelem dalšího zlepšování

### **Doporučení pro zlepšování v roce 2013**

- využívání softwarových aplikací pro relevantní sledované výstupy
- synergické využívání výstupů zpracovaných metodami CAF,BI,ISO a jejich další centralizace
- viz. Závěrečná zpráva z IAK z 10.11.2012
- editace adresářů a odstranění duplicit
- zobrazení přítomnosti zaměstnanců na webu splněno

## **1.8. Dodavatelé**

Seznam dodavatelů je umístěn na intranetu, je zpracován komplexně pro zajištění důsledné a efektivní meziodborové spolupráce v případě zakázek se stejným předmětem činnosti.

Rozšíření aplikace seznamu dodavatelů o nové možnosti filtrování dle zadaných kritérií (cena, celkové hodnocení atd.), řazení seznamu dodavatelů podle jednotlivých atributů (reference, serví a záruky atd.). Nově byla zabudována funkce zobrazení pouze aktivních dodavatelů, u kterých není hodnocení starší než 2 roky.

Seznam obsahuje všechny dodavatele MěÚ, kteří byli vybráni na základě systému určeného směrnicí QS 74-01 Zadávání zakázek. Zahrnuje nejen dodavatele, kteří aktuálně poskytují určitou službu MěÚ, ale také ty dřívější.

### **Doporučení pro zlepšování v roce 2013**

- návrhy odborů týkající se změny způsobu hodnocení práce firmy Ekoltes zahrnout jako doporučení do závěrečných ustanovení v Závěrečném účtu za rok 2012
- elektronické objednávky, knihy došlých a vystavených faktur mají identifikaci subjektů podle IČ, zamyslet se nad druhy výstupů ze systému, které lze využít pro vyhodnocování údajů (počet skutečně využívaných stejných dodavatelů a srovnání se strategickými dodavateli uváděnými v systému QMS...)

## **1.9. Informační systém**

V roce 2012 se oddělení IT (informačních technologií) podílelo na plném používání technologického centra. Na novou infrastrukturu TC byly nasazeny a zprovozněny nové servery pro správu obsahu – Kerio Workspace a formulářové řešení. Nasazení DMS probíhalo v několika etapách a podrobněji se jím zabýval projektový tým, vytvořený pro tento účel.

Dále byl zajišťován chod serverů a pracovních stanic. Probíhala obměna výpočetní techniky, včetně instalace programů v aktuálních verzích.

OIT spolupracovalo na zprovoznění několika kopírek s tiskovými moduly. Probíhalo zajištění nových a obnovení již vystavených elektronických podpisů a certifikátů pro pracovníky MěÚ. Další činností byla příprava a provedení kroků spojených s nástupem nových pracovníků na MěÚ

OIT spolupracovalo v průběhu roku 2012 na Oznámení o vykonávání působnosti v agendě, které je součástí Registrů práv a povinností.

Probíhalo zpracování podkladů a příprava dokumentů ke skartaci, včetně nachystání dokumentů k odvozu do Okresního archivu v Přerově. Příprava samotné skartace ostatních dokumentů. V roce 2012 proběhly volby do Krajských zastupitelstev, kde bylo zajištěno technické zázemí pro zpracování výsledků hlasování.

Byl pořízen elektronický hlasovací systém pro hlasování na jednáních zastupitelstva města (ZM). Oddělení IT nově zajišťuje proces zpracování materiálů pro hlasování a technicky obsluhuje samotné hlasování v průběhu jednání ZM. Hlasování nově probíhá pomocí tabletů a

zajišťuje transparentní průběh celého hlasování včetně výstupů umísťovaných na internetových stránkách města.

Činnost oddělení IT v roce 2013 bude kromě údržby jednotlivých stanic a stávajícího programového vybavení zaměřena na rozvíjení systému na správu dokumentů – Kerio Workspace. Dále pak na nasazení bezdrátového pokrytí budov MěÚ wi-fi signálem.

#### **Vyhodnocení Zprávy QMS za rok 2011:**

- plné nasazení formulářového řešení pořízeného v rámci projektu Technologické centrum ORP- splněno
- Implementace systému na správu dokumentů a obsahu (DMS) -splněno

#### **Doporučení pro zlepšování v roce 2013:**

- pokrytí wi-fi vybraných pracovišť a místností MěÚ
- plné využití všech možností Kerio Workspace.

### **1.10. Přehled zakázek zadaných dle bodu 5.3.2. směrnice QS 74-01 Zadávání zakázek a veřejných zakázek ( tj.zakázky od 100 do 500 tisíc Kč )**

Každoročně je zpracován přehled pro radu města.

### **1.11. Vnitřní kontrolní činnost**

Vnitřní kontrolní činnost je na městském úřadu vykonávána formou interních auditů a vnitřních kontrol zaměřených na vybrané odbory městského úřadu.

Závěrečným dokumentem z každého interního auditu je **zpráva**, která uvádí zjištěné nedostatky a zároveň uvádí doporučení k odstranění zjištěných nedostatků a navrhuje opatření a doporučení ke zlepšení fungování vnitřního kontrolního systému.

Vnitřní kontrolní činnost je hodnocená v rámci **roční zprávy o výsledcích finančních kontrol**, která se zpracovává na základě § 22 zákona o finanční kontrole, která zahrnuje údaje a informace o výsledcích finanční kontroly v tomto orgánu v rozsahu a formě stanovené prováděcí vyhláškou č. 416/2004 Sb. Termín pro postoupení roční zprávy na krajský úřad je nejpozději do 15. února běžného roku.

V roce 2012 se realizovala opatření pro zlepšení fungování vnitřního kontrolního systému městského úřadu:

- ve spolupráci s OŠK byl doplněn Pokyn zřizovatele pro ředitele příspěvkových organizací zřízených městem Hranice nově označený číslem 1/2012, který nabývá účinnosti od 1. ledna 2013 a ruší Pokyn zřizovatele 1/2008 ze dne 3. 9. 2008.

## Přehled kontrolní činnosti za rok 2012

Typ kontroly	Kontroly ukončené do 31. 12. 2012
Vnitřní kontrola (interní audit) města plánovaná – podrobný rozbor viz. další tabulka	1
Vnitřní kontroly nebo interní audity města neplánované **	xx
Veřejnosprávní kontrola příjemců veřejných finančních podpor z rozpočtu města +	3
Veřejnosprávní kontrola příspěvkových organizací	6
Další plánovaná vnitřní kontrolní činnost *	3
CELKEM	13

### Vysvětlivky:

+ Jde o kontrolu 3 grantových smluv z roku 2011, jednalo se o granty poskytnuté Městskému muzeu a galerii, Městské knihovně. Ostatní kontrolované příspěvkové organizace žádné granty v kontrolovaném období nezískaly. Při kontrole nebyly zjištěny žádné pochybení, granty byly použité v souladu s jejich účelem.

\* Na základě plánu činnosti interního auditu na rok 2012 byly provedené vnitřní kontroly:

- 1) kontrola evidence smluv
- 2) kontrola dotace na romského terénního pracovníka za rok 2011, jako podklad k vyúčtování dotace. Při kontrole bylo zjištěno, že dotace byla použita v souladu s rozhodnutím, žádné nedostatky nebyly zjištěny.
- 3) kontrola využívání služebních automobilů v porovnání s náklady na cestovní náhrady

Veškeré zprávy z vnitřních kontrol byly předány v písemné podobě starostce města.

\*\* Jde o provedené vnitřní kontroly které nebyly obsahem plánu činnosti interního auditu na rok 2012.

### Zjištění z vnitřních kontrol

ad 1) provedení opakované kontroly navazující na kontrolu evidence smluv z roku 2011, kdy bylo zjištěno větší množství nedostatků. Účelem kontroly mělo být srovnání stavu po odstranění nedostatků z předchozí kontroly.

Došlo ke zlepšení stavu tak, že klesl počet nenaskenovaných smluv, které chyběly v CES a počet opožděně vložených smluv. V ostatních zjištěných nedostatecích zůstala situace srovnatelná s rokem 2011. Obsah pokynu tajemníka č. 1/2011 ze dne 16. října 2011 Centrální evidence smluv je dostatečný a není třeba do něj zasahovat. Pro zlepšení stavu by jen stačilo, aby se jím zaměstnanci přesně řídili.

ad 3) Smyslem kontroly nebylo prověřit formální náležitosti agendy autoprovozu, ale ukázat či poměřit, jakým způsobem jsou auta využívána a porovnat náklady na pracovní cesty při použití referentských vozidel, služebního vozidla a při použití veřejné hromadné dopravy (vlaků,

autobusů, MHD). V závěru zprávy bylo navrženo 7 doporučení pro používání služebního a referentských vozidel či pro použití veřejné dopravy, které by měly vést ke snížení nákladů na PHM a hospodárnějšímu využívání služebních automobilů.

#### **Přehled zjištěných nedostatků a nápravných opatření z vnitřní kontroly města (interní audit)**

<b>Číslo auditu</b>	<b>Nedostatky závažné</b>	<b>Nedostatky méně závažné</b>	<b>Jejich odstranění</b>	<b>Doporučení</b>	<b>Realizace</b>
Audit č. A/1/2012 Veřejné zakázky malého rozsahu	-	2	Proběhlo v lednu 2013	Žádná	-

Reaudit výdajů na požární ochranu byl provedený v prosinci 2011 a realizace nápravných opatření a doporučení bude realizováno v průběhu roku 2012 – splněno, viz. zpráva z 2.4.2012

#### **Doporučení pro zlepšování pro rok 2012- vyhodnocení:**

- aktualizovat statut interního auditu v závislosti na změnu zákona o finanční kontrole č. 320/2001 Sb.- převedeno do r.2013 novela cit. zákona nebyla do konce roku 2012 přijata
- Upravit protokoly z veřejnosprávních kontrol do podoby, kdy budou zjištěné nedostatky uváděny ve stručnější podobě na konci protokolů a u nich ke každému uvádět způsob a termín odstranění nedostatků z důvodu přehlednosti, lepší kontrolovatelnosti – splněno vytvořením přílohy č. 2 k protokolu

#### **Srovnání kontrolní činnosti za roky 2011 a 2012**

Počet provedených auditů v obou letech zůstal stejný. V roce 2011 byly provedeny 2 vnitřní kontroly. V roce 2012 klesl počet kontrol u grantů, protože kontrolované příspěvkové organizace všechny granty z rozpočtu města nezískaly. Plánovaná vnitřní kontrolní činnost má setrvalou tendenci. V roce 2012 došlo k nárůstu o dvě kontroly u veřejnosprávních kontrol příspěvkových organizací. Kontrolní činnost za rok 2012 klesla oproti roku 2011 o 4 neprovedením neplánovaných kontrol a menším počtem kontrol grantů.

#### **Doporučení pro zlepšování pro rok 2013:**

- Aktualizovat analýzu rizik na základě podkladů od vedoucích odborů z listopadu roku 2012 (zápis z porady vedoucích č. 44/2012).



## 1.12. Granty a příspěvky

### 1. Odbor školství, kultury, tělovýchovy a cestovního ruchu

Granty	2011	2012	Příspěvky	2011	2012
podané přihlášky	145	158	podané žádosti	50 + 9	83 + 9
schválené / realizované	124/120	119/118	schválené/ realizované	48/48 + 9	83/83 + 7
celková výše Kč schválených	1.308.000,-	1.617.000,-	celková výše Kč schválených	1.685.000,- + 235.000,-	2.545.000,- + 147.000,-
celková výše Kč využitých	1.251.544,-	1.610.000,-	celková výše Kč využitých	1.685.000,- + 235.000,-	2.541.052,- + 137.556,-

### 2. Odbor správy majetku

Granty	2011	2012	Příspěvky	2011	2012
podané přihlášky	12	8	podané žádosti	-	-
schválené / realizované	7	8/8	schválené/ realizované	-	-
celková výše Kč schválených	450.000,-	498.306	celková výše Kč schválených	-	-
celková výše Kč využitých	450.000,-	498.306	celková výše Kč využitých	-	-

### 3. Odbor životního prostředí:

Granty	2011	2012	Příspěvky	2011	2012
podané přihlášky	21	18	podané žádosti	4	3
schválené / realizované	20/18	17/17	schválené/ realizované	4/4	3/3
celková výše Kč schválených	157.000,-	150.000	celková výše Kč schválených	50.000,-	50.000
celková výše Kč využitých	145.400,-	148.600	celková výše Kč využitých	50.000,-	50.000

### 4. Odbor sociálních věcí a zdravotnictví

Granty	2011	2012	Příspěvky	2011	2012
podané přihlášky	17	27	podané žádosti	13	16

schválené / realizované	15	10	schválené/ realizované	10	11
celková výše Kč schválených	220.000,-	220.000,-	celková výše Kč schválených	900.000,-	886 896,-
celková výše Kč využitých	220.000,-	220.000,-	celková výše Kč využitých	900.000,-	886 896,-

## 5. Městská policie

Granty	2011	2012	Příspěvky	2011	2012
podané přihlášky	24	29	podané žádosti	-	-
schválené / realizované	21	21/20	schválené/ realizované	-	-
celková výše Kč schválených	150.000,-	150.000	celková výše Kč schválených	-	-
celková výše Kč využitých	150.000,-	150.000	celková výše Kč využitých	-	-

## 6. Město Hranice celkem

Granty	2011	2012	Příspěvky	2011	2012
podané přihlášky	219	240	podané žádosti	67 + 9	102 + 9
schválené / realizované	187 / 181	175/173	schválené/ realizované	62+9 / 62+9	97/97 + 7
celková výše Kč schválených	2.285.000,-	2.635.306,-	celková výše Kč schválených	2.870.000,-	3.481.896,- + 147.000,-
celková výše Kč využitých	2.216.944,-	2.626.906,-	celková výše Kč využitých	2.870.000,-	3.477.948,- + 137.556,-

### Vyhodnocení:

Meziroční nárůst finančních prostředků na poskytnuté příspěvky byl způsoben změnou odvodů výnosů z loterií a jiných podobných her od 1.1.2012 (zákon č. 202/1990 Sb., o loteriích). V souvislosti s touto skutečností Rada města vyhlásila mimořádné kolo pro příjem žádostí o poskytnutí příspěvku z rozpočtu města na rok 2012 (oblasti kultury, tělovýchovy mládeže, tělovýchovy dospělých, sociálně-zdravotní).

*Pozn. Od roku 2015 nebude v Hranicích povolen ani jeden přístroj a pak městu nebude náležet žádný odvod.*

Od roku 2012 byla podpora v grantovém řízení rozšířena o oblast grantů na podporu oprav a obnovy objektů v oblasti památkové péče na území města Hranic, čímž došlo k nárůstu objemu finančních prostředků (v kompetenci odboru ŠK).

Menší meziroční rozdíly jsou způsobeny převodem nedočerpaných prostředků a jejich přidělení v následujícím rozpočtovém období.

Město Hranice každoročně podpoří několik uchazečů o finanční podporu příspěvkem mimo grantové řízení. Jedná se projekty, které se objeví až po uzavření grantového řízení a jejich podpora je plně v kompetenci Rady města.

*Pozn. Tito uchazeči (úspěšní i neúspěšní) jsou pro příště odkazováni na řádné grantové řízení a řízení poskytování příspěvků z rozpočtu města.*

## 6.1. Přehled správních řízení a přestupků

<b>Přehled správních řízení - celkem</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
Počet rozhodnutí ve věci celkem v roce 2012/2011/2010	3315	6707	7844
Počet usnesení ve věci celkem v roce 2012/2011/2010	427	614	719
Počet rozhodnutí ve věci ve správních řízeních zahájených v r. 2012/2011/2010	3136	5472	5364
Počet usnesení ve věci ve správních řízeních zahájených v r. 2012/2011/2010	427	614	719
Počet správních řízení, zahájených v daném roce a převedených do nového r.	289	507	348
Počet správních řízení zahájených před daným r. a převedených do nového r.	20	12	15
Počet závazných stanovisek	329	314	240
Počet usnesení o přerušení řízení	123	937	933
Počet jiných úkonů správních orgánů	5766	7005	9539
Počet rozhodnutí vydaných v samostatné působnosti	0	0	0
Počet oznámení, sdělení (nahrazující rozhodnutí ve věci) celkem v daném roce	1958	3001	2423
Koordinovaná závazná stanoviska dle zákona č. 183/2006 Sb.	8	-	-
Počet odvolání celkem	37	66	82
Počet rozhodnutí o odvolání celkem	26	47	-
Počet rozhodnutí odvolacího orgánu celkem	28	50	51
Počet zrušených rozhodnutí (usnesení) z důvodů procesních vad, popř., kde převažují procesní vady	0	3	2
Počet zrušených nebo změněných rozhodnutí z důvodu změny posouzení zdravotního stavu	0	1	5
Počet zrušených rozhodnutí (usnesení) a věc vrácena k novému projednání	20	16	11
Počet potvrzených rozhodnutí (usnesení) a odvolání zamítnuto	14	40	36
Počet změněných rozhodnutí (usnesení)	4	1	3
Počet zamítnutých odvolání a zastavených řízení	3	2	4
Počet řízení o odvolání dosud neukončených	1	10	22
Počet nevyřízených podnětů, kde nebylo zahájeno správní řízení a jsou převáděny do daného r.	22	0	48
Počet nevyřízených podnětů před daným rokem, kde nebylo zahájeno správní řízení a jsou převáděny do roku následujícího	0	0	0
<b>Přehled přestupků – celkem</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
Počet podnětů	1085	1122	1108
Počet vyřízených podnětů	827	1072	781
Počet odložených podnětů	191	19	345
Počet odložených podnětů, došlých před daným rokem	0	254	5
Počet podaných opravných prostředků	20	19	16
Počet zrušených rozhodnutí celkem/počet zrušených rozhodnutí z důvodů procesních vad popř., kde převažují procesní vady	3/0	4	0
Počet zrušených rozhodnutí a zastavení řízení	2	1	-

## Vyhodnocení

Počty správních řízení v roce 2012 jsou ve srovnání s ostatními roky zásadně jiné, neboť v roce 2012 byly agendy z OSVZ (řízení o příspěvky a dávky) předány na Úřad práce. Na odboru zůstaly pouze přestupková řízení, řízení o ustanovení zvláštního příjemce, řízení o úhradách za stravu a pobyt u dětí s nařízenou ústavní výchovou v zařízeních sociálních služeb. Nově přibyla agenda vydávání parkovacích průkazů, parkovacích klíčů a sociální práce. Dle sdělení MPSV budou nové činnosti týkající se sociální práce statisticky sledovány a vyhodnocovány až za rok 2013.

## 6.2. Celkové vyhodnocení systému QMS na MěÚ Hranice

Závěry o funkčnosti a shodě systému managementu kvality s normou ČSN EN ISO 9001:2009 na MěÚ Hranice obsažené v **Závěrečné zprávě interního auditu kvality ze dne 10.11.2012** byly následně potvrzeny auditory certifikačního orgánu CSQ-CERT při České společnosti pro jakost Praha ve **Zprávě z dozorového auditu QMS ze dne 30.11.2012**, ve kterém zdůrazňuje zejména kvalitu nastavených procesů zlepšování pro řízení městského úřadu.