

1. Systém managementu jakosti (SMJ) dle ČSN EN ISO 9001:2001

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 2007 rozpracovány jednotlivými odbory v písemných dokumentech (pokyn vedoucího odboru, zápis z porady odboru), když současně vycházejí také z „Akčního plánu rozvoje města na rok 2007“.

V průběhu provádění interních auditů jakosti proběhla kontrola stavu plnění všech cílů. Písemné záznamy jsou v evidenci managementu jakosti. Výsledkem kontroly bylo zjištění, že cíle jsou příslušnými vedoucími průběžně monitorovány.

Při vyhodnocení plnění externích cílů jakosti, které odpovídají v převážné většině akčnímu plánu na rok 2007, jsou u neplněných cílů uváděny důvody, které budou v rámci Zápisu o přezkoumání vyhodnoceny.

Vyhodnocení doporučení pro zlepšování pro rok 2007, trvajících doporučení pro rok 2008:

- stanovit cíle jakosti odborů na rok 2007 včetně nesplněných interních cílů z roku 2006 **splněno**
- průběžně aktualizovat cíle jakosti během roku v případech jejich schválených změn a převádění úkolů na jiný odbor **splněno a trvá**
- průběžně kontrolovat stav plnění stanovených cílů za účelem signalizace závažných změn **splněno a trvá**
- při vyhodnocení akčního plánu za rok 2007 se zabývat nejen tím, zda je úkol plněn, ale přezkoumávat i důvody neplnění případně částečného plnění **splněno**
- stanovit cíle jakosti odborů na rok 2008 včetně nesplněných interních cílů z roku 2007, identifikovat podklady, ze kterých budou vedoucí odborů při zpracování Pokynů vycházet

1.2. Dokumentace Systému managementu jakosti a výkonnost procesů

Dokumentace SMJ se řídí směrnicí QS 42-02 Řízení dokumentace a záznamů. Ke dni 31.12.2007 byly provedeny revize dokumentů umístěných na intranetu, viz. záznamy v listech změn/revizí.

Lze konstatovat, že rozsah dokumentace je dostatečný pro efektivní fungování MěÚ, procesy aktualizace, změn, zrušení je řízen.

Vyhodnocení doporučení pro zlepšování v roce 2007, trvajících doporučení pro rok 2008:

- průběžně aktualizovat podle potřeb MěÚ stávající dokumentaci
O: manager jakosti a vedoucí odborů
(tvorba nových dokumentů podle potřeb odborů) aktivně zapojovat odbory v rámci připomínkového řízení při tvorbě, změnách dokumentace **trvá**
- dodržovat metodiku vedení správního řízení na jednotlivých odborech
O: představitel vedení pro jakost, manager jakosti a vedoucí odborů **trvá**
- zahájit 2. etapu způsobu hodnocení zaměstnanců, týkající se rozdělení kritérií mezi vedoucí a ostatní zaměstnance

- O: představitel vedení pro jakost, manager jakosti a vedoucí odborů **splněno**
- kontrola obsahu personální dokumentace (včetně náplní práce) s ohledem na změny provedené v organizačním řádu v důsledku ustanovení správního řádu
O: představitel vedení pro jakost, vedoucí odborů, personalista **trvá**
 - vyhodnotit efektivitu změn provedených v organizačním řádu v důsledku ustanovení správního řádu
O: představitel vedení pro jakost, manager jakosti a vedoucí odborů **trvá**

1.3. Zpětná vazba od zákazníka/občana

1.3.1. Mediální oblast

Viz. kapitola 1.1.3 Mediální oblast str. 9 Zprávy o činnosti MěÚ Hranice. V roce 2007 došlo ke zvýšení průměrné účasti na tiskových besedách města.

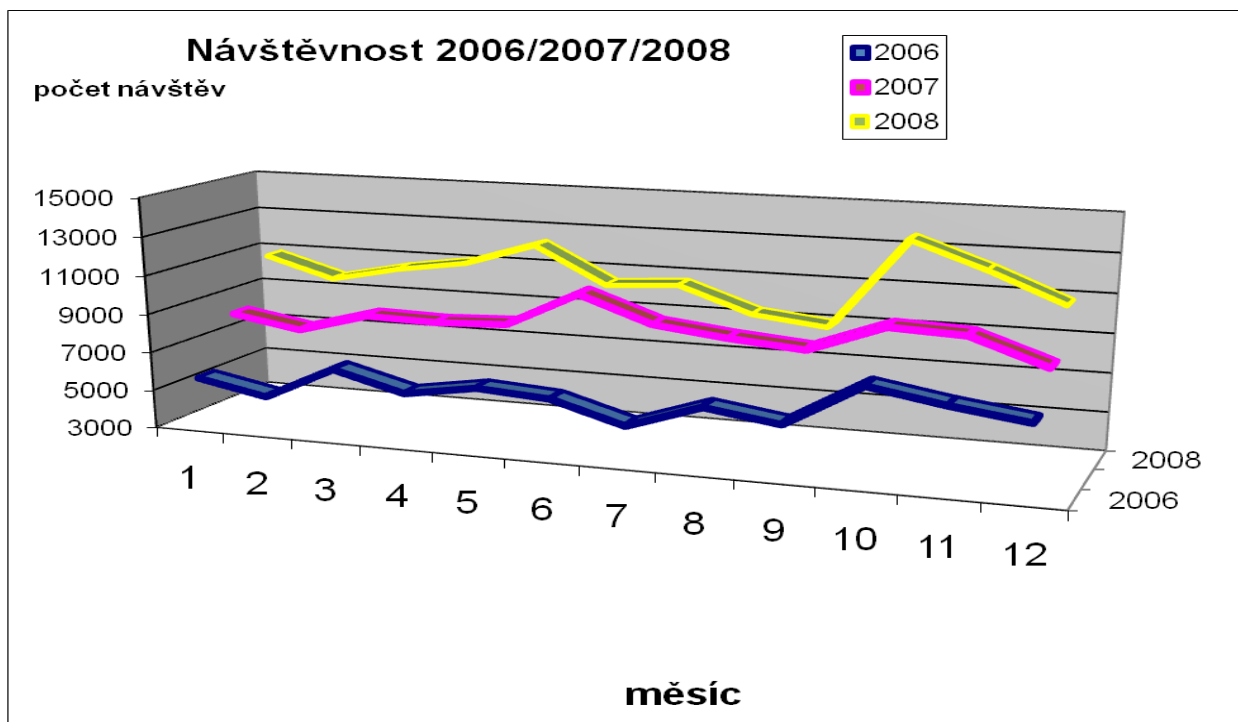
Rok	Počet TK – termín (měsíc)	Účast médií	Poznámky
2007	5 (3,4,7,10,12)	Ø 8	
2008	5 (3,4,6,10,10)	Ø 8	otevření dálnice - externě

1.3.2. Informování občanů

Internet

- Zásadní modernizace webových stránek na podzim roku 2008 – rozsáhlejší, lépe strukturované, přístupné tělesně postiženým, modernější
- Webové stránky uvádějí e-mailové adresy i telefonní čísla zaměstnanců a umožňují tak občanům obracet se přímo na kompetentní úředníky
- průběžně docházelo k rozšiřování poskytovaných údajů na webu města (dotace EU, projekty města, územní plán, fotogalerie)
- Na webových stránkách města byla zvláštní pozornost věnována povinným informacím, které byly zvýrazněny ve struktuře stránek města.
- Návštěvnost webových stránek v roce 2008 stoupla oproti roku 2007 o 23 tisíc a dosáhla hranici 130 tisíc přístupů za rok .

	2006	2007	rozdíl 07- 06	2008	rozdíl 08-07
CELKEM	73 049	106 911	33 862	129 863	22 952



- Neustále se zvyšuje využívání webových stránek města občany, což potvrzuje dotazníkové šetření. Zatímco v roce 2005 to bylo 22 procent dotázaných, v roce 2006 to již bylo 34 procent, v roce 2007 46 procent dotázaných občanů a v roce 2008 již 56 procent.

Doporučení pro zlepšování v roce 2009

- další zdokonalování nového systému webových stránek s cílem udržet přehlednost stránek a zlepšit uživatelské podmínky. Rozšířit služby, poskytované prostřednictvím webových stránek města.

Zjištěné výsledky průzkumu spokojenosti občanů:

Dotazník spokojenosti občanů – celkové vyhodnocení							
	otázka	Vyhodnocení 05		Vyhodnocení 06		Vyhodnocení 07	
			%		%		%
1.	Který odbor jste právě navštívili?	196 dotazníků, z toho 1 bez uvedení odboru		140 dotazníků, z toho 1 bez uvedení odboru		383 dotazníků	
2.	Byli jste spokojeni s osobním přístupem úředníků?	187 ano 9 ne	95 5	135 ano 4 ne 1 nevyplněno	96 3 1	331 ano 43 spíše ano 6 spíše ne 3 ne	86,5 11,3 1,6 0,4
3.	Byly pro Vás poskytnuté informace dostatečné a srozumitelné ?	186 ano 7 ne 3 ostatní	95 4 1	135 ano 3 ne 1 ostatní 1 nevyplněno	96 2 1 1	331 ano 39 spíše ano 7 spíše ne 3 ne 3 nevyplněno	87 10,4 1,8 0,4 0,4
4.	Je orientační označení v budovách městského úřadu dostatečné? Orientujete se bez problémů?	170 ano 3 ne 8 docela ano, částečně 6 nevyplněno 9 ostatní	87 1 4 3 5	121 ano 13 ne 4 nevyplněno 2 ostatní	86 9 3 2	Uvítali byste komunikaci s úřadem prostřednictvím sms? 108 ano 261 ne 14 nevyplněno	28,2 68,2 3,6
5.	Využíváte internetu při komunikaci s městským úřadem?	43 ano 142 ne 3 někdy 4 ostatní 4 nevyplněno	22 72 2 2 2	47 ano 87 ne 4 ostatní 2 nevyplněno	34 62 3 1	176 ano 202 ne 5 nevyplněno	46 52,7 1,3

Z výše uvedených přehledů je zřejmé, že spokojenost občanů s přístupem úředníků a srozumitelností informací je na dobré úrovni (v rámci statistické chyby), a nadále dosahuje velmi vysokých hodnot. Významně se zvýšilo množství občanů, kteří využívají internetu v komunikaci s MěÚ.

Otázka spokojenosti s orientačním systémem v budovách MěÚ Hranice byla nahrazena otázkou možnosti komunikace s úřadem prostřednictvím sms. V roce 2007 MěÚ zahájil sledování dalšího významného ukazatele – návratnosti. Bylo rozdáno 620 dotazníků, z nichž se 383 vrátilo, tzn. návratnost dotazníků 62 %. Další inovací bylo rozšíření spektra odpovědí o možnost spíše ano/spíše ne. Dotazníky byly vyhodnoceny dle jednotlivých odborů a občané měli také možnost připojit ke každé otázce svůj případný další komentář.

Na základě doporučení pro zlepšování v roce 2007 bylo provedeno i dotazníkové šetření v rámci projektu Systém kvality řízení městských úřadů. Hodnoceno bylo známkami jako ve škole, tzn. 1 výborně, 2 velmi dobře, atd. Město Hranice si ve srovnání s ostatními městy vedlo velmi dobře – v počtu hodnocení práce úřadu známkou 1 je na druhém místě (první MÚ Konice), při hodnocení známkou 3,4 nebo 5 byl také druhým nejlepším úřadem. O tomto dotazníkovém šetření pojednáno v úvodu této zprávy.

Doporučení pro zlepšování v roce 2007, trvajících doporučení pro rok 2008:

- pokračovat i nadále v dotazníkových šetřeních spokojenosti občanů s prací MěÚ Hranice **trvá**
- provést Průzkum spokojenosti občanů na stanoveném statistickém vzorku v rámci projektu Systém kvality řízení městských úřadů **splněno**

Dotazník – Míra spokojenosti/nespokojenosti zaměstnanců města Hranic

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
Ano	46	54	64	58	60	53	47	34	28	58	40	44	26	25	112	67	47	35	34
Spíše ano	70	61	34	40	37	45	57	56	56	46	54	59	56	54	11	47	53	52	54
Ne	3	2	14	9	10	12	10	23	14	7	4	6	19	10	0	4	2	13	9
Spíše ne	4	5	10	15	15	12	10	10	23	12	20	9	21	29	0	2	14	17	19
Bez odpovědi	1	2	2	2	2	2	0	1	3	1	6	6	2	6	1	4	8	7	8
Celkem	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124

Legenda: 124 zaměstnanců ve 12 skupinách (11 odborů + 1 skupina vedoucích odborů) odpovídá na 19 otázek (stejně jako v roce 2006 – tzn. $124 \cdot 19 = 2.356$ odpovědí).

Anonymní dotazníky byly vyhodnoceny dle jednotlivých odborů (z vedoucích odborů byla vytvořena samostatná skupina). Výsledky za každý odbor byly projednány na poradě příslušného odboru a výsledky skupiny vedoucích odborů projednány na poradě tajemníka s vedoucími odborů.

V porovnání s rokem 2006 se zvedla obecně spokojenost ve všech dotazovaných oblastech v průměru o 7 %. Obecně lze konstatovat, že existují rozdíly mezi spokojeností jednotlivých odborů zejména v otázkách materiální a technické zajištěnosti, což však souvisí s finančními možnostmi úřadu. I tyto potřeby jsou každoročně postupně zohledňovány podle vyhodnocení úrovně technické vybavenosti na odborech.

Doporučení pro zlepšování v roce 2008:

- zamyslet se nad funkčností systému informování zaměstnanců **v rámci IAJ byl prověřen systém se zjištěním jeho dostatečnosti**

Poskytování informací za rok 2008 podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů

V roce 2008 bylo na MěÚ Hranice podáno celkem **36 žádostí o poskytnutí informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon)**. Nebylo vydáno žádné rozhodnutí o odmítnutí žádosti, nebylo podáno žádné odvolání proti rozhodnutí, nebyl vydán žádný rozsudek soudu ve věci přezkoumání zákonnosti rozhodnutí povinného subjektu o odmítnutí žádosti o poskytnutí informace a nebylo vedeno žádné soudní řízení o právech a povinnostech podle tohoto zákona, nebyla poskytnuta žádná výhradní licence. Byly podány 2 stížnosti podle § 16 a zákona – důvody jejich podání a stručný popis způsobu jejich vyřízení je uveden níže u žádosti p.č. 5 a p.č. 7.

Celkový přehled je umístěn na Internetu a úřední desce.

1.3.3. Stížnosti a petice

Vyhodnocení stížností podaných v roce 2008

typ podání	počet	Počet důvodných	Částečně důvodných	Nedůvodných	Jiná sdělení	Postoupeno
Stížnost na zaměstnance	3	0	0	3	0	0
Stížnost na úřední postup	6	1	0	3	2	0
ostatní	28	1	3	6	16	2
anonymy	3	0	0	1	2	0
CELKEM	40	2	3	13	20	2

Celkové porovnání stížností na zaměstnance

Rok	Celkem podnětů/celkem oprávněných stížností	Celkem stížností na zaměstnance/počet oprávněných	Ombudsman
2005	28/7	7/1	1
2006	39/2	7/0	0
2007	53/9	3/0	1
2008	40/2	3/0	1

Informace k výše vyplněné tabulce:

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.

Doporučení pro zlepšování na rok 2007, trvajících doporučení pro rok 2008:

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

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. Plnění plánu vzdělávání se vyhodnocuje vždy 1x ročně v rámci Zprávy o činnosti MěÚ.

1.4.2 Vyhodnocení vzdělávání z hlediska efektivity

Celkové náklady na vzdělávání

p.č.	OBLAST	2006 (v Kč)	%	2007 (v Kč)	%	2008 (v Kč)	%
1	Schválený rozpočet	880. 000		960.000		850.000	
2	Upravený rozpočet	801.000	100,00	897.000	100,00	539.000	100,00
3	Použité prostředky na vzdělávání	721.312	90,05	517.394	57,68	471.888	87,55
4	Nevyčerpané prostředky	79.688	9,95	379.606	42,32	67.112	12,45

Náklady na vzdělávání dle jednotlivých oblastí

p.č.	OBLAST	2006 (v Kč)	%	2007	%	2008	%
1	Vzdělávání vedoucích úředníků	14 670	2,03	0	0	0	0
2	Správní řád	170 888	23,69	8 316	1,61	16 149	3,42
3	Stavební zákon	60 324	8,36	57 891	11,19	26 100	5,53
4	Hospodaření s majetkem obce	0	0,0	17 025	3,30	6 036	1,28
5	Zákon o ochraně osobních údajů	6 290	0,87	1 790	0,35	6 750	1,43
6	Vstupní vzdělávání	29 148	4,04	19 600	3,79	11 961	2,53
7	ZOZ	69 340	9,61	70 720	13,67	61 245	12,98
8	Komunikační dovednosti	89 776	12,45	0	0	9420	2,00
9	Sociální, hmotná nouze	16 616	2,30	27 373	5,30	26275	5,57

11	ECDL	47 800	6,34	34 200	6,61	0	0
12	Přestupkové řízení	0	0	30 690	5,93	7 646	1,62
13	Projektové žádosti	0	0	49 564	9,59	1 290	0,27
14	Elektronická aukce	0	0	19 278	3,73	0	0
15	Výuka anglického jazyka	0	0	20 000	3,87	20 000	4,24
10	Průběžné vzdělávání	216 380	30,00	160 947	31,11	279 016	59,13
	CELKEM	721 312		517 394		471 888	

Náklady na vzdělávání dle jednotlivých druhů stanovených zákonem o úřednících

Druh vzdělávání	2006	2007	2008
Vstupní vzdělávání	29.148	19.600	11.961
Zvláštní odborná způsobilost	69.340	70.720	61.245
Průběžné vzdělávání	622.824	427.074	398.682
Vzdělávání celkem	721.312	517.394	471.888

Náklady na vzdělávání dle vybraných oblastí organizovaných městem Hranice

Firma	Téma školení	Počet účastníků	Počet dnů školení	Náklady
SSOŠ Hranice	Výuka anglického jazyka	15	2 dny / týden	20.000
Mgr. Martynek, Brno	Úprava písemností	43	1	39.600
Město Hranice	Interní audity jakosti	12	1	8.092
Autoškola Trčka	Školení řidičů	96	1	6.783
Institut celoživotního vzdělávání Olomouc	Výklad stavebního zákona (Rusava)	9	2	26.100

Vyhodnocení vzdělávání za léta 2006 – 2008

Za sledované období jde o 2.631 proškolených dnů, což při počtu 140 zaměstnanců činí cca 19 dnů na jednoho zaměstnance. Do stanoveného počtu proškolených dnů je započítána i příprava na získání potřebného vzdělání dle uzavřených Kvalifikačních dohod. Toto se týká zejména zaměstnanců na odboru sociálních věcí a zdravotnictví.

Celkové náklady činí **1,710.594 Kč**, což při počtu 140 zaměstnanců je **12.219 Kč** na jednoho zaměstnance. Nejvyšší náklady jsou trvale na přípravu a vykonání zkoušek zvláštní odborné způsobilosti a činí **201.305 Kč** (náklad na jednoho zaměstnance je cca **12 tis.Kč**).

Lze konstatovat, že čerpání finančních prostředků vykazuje stejný trend. Vyšší náklady v roce 2006 byly způsobeny soustředěním se na vzdělávání vedoucích úředníků, všech zaměstnanců v oblasti výpočetní techniky (ECDL) a v oblastech zásadních změn zákonů (správní řád, stavební řád).

Doporučení pro zlepšování na rok 2009

- využívat přednostně formu e-learningového studia a tyto vzdělávací okruhy průběžně srovnávat s využíváním prezenčních kurzů
- úzce spolupracovat s firmou RENTEL a navrhnout další oblasti pro e-learningové školení
- organizovat školení tzv. na míru (úspora finančních prostředků – kurzovné, cestovní náklady apod.)
- vzdělávat nové zaměstnance v oblasti informačních technologií vlastními IT pracovníky

- pro personální oddělení zajistit od OSM předávání čtvrtletních přehledů skutečných plateb školení

1.4.3 Vyhodnocení projektu „Vzdělávání a podpora profesního a osobnostního rozvoje pracovníků MěÚ“

Projekt trval od r.2007 a byl ukončen v červnu 2008. Tohoto vzdělávání se postupně zúčastnili všichni zaměstnanci úřadu (celkové vyčerpané finanční prostředky z projektu činily 630 tis.Kč, z toho převážná část 522 tis.Kč v r.2007).

Vzdělávání zahrnovalo tyto oblasti:

Komunikace – péče o klienta, vedení lidí a týmové práce, asertivní jednání a strategie, korespondence, profesionální image, etiketa a právně personální vědomí – výběr nových zaměstnanců, péče o nové a stávající zaměstnance a společně workshopy pro personalisty.

Vyhodnocení projektu vzdělávání:

Přínosy pro zaměstnavatele: zabezpečení vzdělání pro široký okruh zaměstnanců, finanční úspora, konání školení v místě pracoviště (úspora cestovních nákladů);

Přínosy pro účastníky: možnost využití získaných vědomostí při jednání s občany, získání návodu, jak správně postupovat v problémových situacích a při jednáních a komunikacích s veřejností;

Kladně bylo hodnoceno zejména školení korespondence, etikety a vzdělávání personalistů.

Doporučení: nadále pokračovat v tomto okruhu vzdělávání dle nabídky e-learningu.

1.5. Externí audit

V měsíci březnu byl proveden audit účetnictví za rok 2006. Výrok zněl bez výhrad a proto nebyla přijata žádná nápravná opatření.

V září 2007 byl proveden průběžný auditorův dohled. V době zpracování hodnocení stále probíhá účetní uzávěrka roku 2007.

1.6. Externí kontroly

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

V roce 2007 nebyla těmito kontrolami přijata žádná nápravná opatření. Pokud jsou konstatovány nedostatky, pak jsou odstraňovány v průběhu kontroly nebo jsou uváděny v přijatých doporučeních.

Doporučení pro zlepšování v roce 2007, trvajících doporučení pro rok 2008:

- vyhodnocování doporučení a zjištění kontrol v rámci interních auditů jakosti konaných v roce 2007 **splněno a trvá**
- vystavení Karet NO/PO u závažných nedostatků **splněno a trvá**

1.7. Interní audity jakosti

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

Aktuální seznam interních auditorů na rok 2007 je umístěn na Intranetu

- auditoři splňují předpoklady pro výkon své funkce, včetně jejich proškolení dne 20.4.2007
- auditoři byli seznámeni s hodnocením provedeným v říjnu 2007, vzali na vědomí jednotlivá doporučení, týkající se výkonu jejich funkce
- tým auditorů se zatím mění, trvalých členů je od roku 2004 5, ostatní se doplňují

Od května 2007 probíhaly na MěÚ interní audity jakosti. Na každém odboru se uskutečnily 2 (systémový a procesní) a dále na vybraných odborech (OVV a FO) byl proveden speciální audit. Závěry o funkčnosti systému managementu jakosti na MěÚ Hranice obsažené v **Závěrečné zprávě interního auditu jakosti z 17.9.2007**, byly následně potvrzeny certifikačním orgánem, který v prosinci 2007 **obnovil platnost certifikátu shody SMJ s ČSN EN ISO 9001:2001** v plném rozsahu.

Neshody v roce 2008

SN	NN	Z	D	ON/PO

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

Doporučení pro zlepšování v roce 2007 trvající doporučení pro rok 2008:

- důsledně popisovat činnosti v procesech a jejich parametry, zvýšení počtu procesních map s ohledem na zákon č. 500/2004 Sb., správní řád **trvá**
- zajišťovat větší pozornost dotčených účastníků v rámci připomínkového a změnového řízení dokumentace za účelem porozumění schválené dokumentaci při jejich praktické aplikaci **trvá**
- orientovat se v dokumentaci a tuto účinně využívat **trvá**
- vyhodnocovat nesystémové neshody, zjištění a doporučení interních auditorů jakosti za účelem dalšího zlepšování **trvá**
- zlepšovat popisy činností v procesech včetně jejich parametrů, v přehledech činností a související dokumentace, další zvýšení počtu procesních map s ohledem na zákon č. 500/2004 Sb., správní řád **trvá**
- v roce 2007 provést 2 plánované audity na odborech a 1 produktový audit na vybraných odborech, se zaměřením na kvantitu, kvalitu a efektivitu práce s cílem provést průzkum pro personální controlling **splněno**
- další zaměření se na zapojování do připomínkového a změnového řízení dokumentace **trvá**

1.8. Dodavatelé

Seznamy dodavatelů od jednotlivých odborů byly soustředěny do jednoho centrálního seznamu dodavatelů, který je umístěn na intranetu. Smyslem této koncentrace je docílit důslednější a efektivní meziodborovou spolupráci na společné věci, která se týká všech odborů.

Seznam nyní obsahuje všechny dodavatele MěÚ, kteří byli vybráni na základě systému určeného směrnicí QS 74-01 Zadávání zakázek. Zahrnuje tedy nejen dodavatele, kteří aktuálně poskytují určitou službu MěÚ, ale také ty, se kterými bylo spolupracováno dříve.

Další postup úprav se bude týkat identifikace a případného výběru jednak s ohledem na shodný předmět činnosti u více dodavatelů a dále na stanovení doby jejich spolupráce s MěÚ.

Doporučení pro zlepšování v roce 2007, trvajících doporučení pro rok 2008:

- stanovit podmínky aktualizace seznamu dodavatelů
O: MJ, PVJ a VO **splněno**
- stanovit pravidla pro zařazování do jednotlivých kritérií **trvá**

1.9. Informační systém

Kromě běžného zajištění provozu IS a hardware byl a činnost správců IS v r. 2008 byla zaměřena na zahájení provozu pracovišť Czech POINT. Další významnou změnou byl přechod na nový redakční systém internetových stránek. S tím souvisí i využití tohoto systému pro intranetové stránky, které byly v minulosti vytvářeny za pomoci programu pro tvorbu internetových stránek s nutností znalosti html jazyka. Veškeré změny tak musel provádět správce počítačové sítě s odbornými znalostmi tvorby internetových stránek. Nový způsob editace stránek pomocí redakčního systému umožňuje oprávněným uživatelům jednoduchým způsobem vytvářet, editovat a publikovat obsah jak v internetových stránkách města, tak na intranetu. Další nespornou výhodou je přístup do intranetových stránek z prostředí internetu, samozřejmě po příslušné autorizaci uživatele.

Dalším podstatným vylepšení intranetu je zavedení nových služeb, kterými jsou:

- rezervace zdrojů
- evidence SW a HW
- evidence přístupových práv

Rezervace zdrojů

Cílem této intranetové aplikace bylo zajistit jednoduchý a dostupný systém pro rezervování místností, referentských vozidel, projektorů, notebooků atd. Rezervace probíhá přes jednotné webové rozhraní, kde si uživatel může zarezervovat určitou věc, místnost nebo vozidlo. Uživatel si v jednom kroku zajistí rezervaci místnosti, projektoru a plátna i když místnosti má na starosti Odbor správy majetku a prezentační techniku Odbor kancelář starosty – oddělení IT. Po zadání požadavku na rezervaci obdrží správce zdroje notifikaci emailem. Tento systém eliminuje telefonování správcům jednotlivých zdrojů, jestli je volná zasedací místnost nebo vozidlo na služební cestu. Přehled o jednotlivých rezervacích a obsazenosti prostředků mají přímo všichni uživatelé intranetu okamžitě k dispozici v momentě, kdy si třeba telefonicky sjednávají schůzku.

Jednoduchá evidence instalace počítačových programů a hardware

Účelem aplikace bylo vytvořit systém, který by sloužil k evidenci počítačových programů a výpočetní techniky. Jádrem je vedení evidence hardware (počítače, monitory a další periferie) s návazností na konkrétního uživatele. Příslušné programy jsou pak svázány s konkrétní stanicí a tím i s konkrétním uživatelem. V minulosti jsme s evidencí HW a SW řešili základní problém, kterým bylo udržení aktuálnosti této evidence, zvláště v době, kdy jsme schopni většinou instalací a upgradů programů dělat vzdáleně. Udržení evidence v papírově podobě se tak stávala mnohem náročnější než samotné instalace aktualizací, které byly v mnoha případech prováděny hromadně na všech stanicích najednou. Nový systém evidence umožňuje vést tuto evidenci v čistě elektronické podobě, přičemž se podařilo zachovat základní požadavek na vedení této evidence a tou je autorizace záznamu uživatelem, kterému byl daný program instalován. Správcům IT pak systém pomáhá udržet přehled o počtu instalovaných programů v multilicenčním režimu.

Evidence přístupových práv

Tato miniaplikace slouží k zajištění přehledu přístupu jednotlivých uživatelů do informačního systému a jednotlivých aplikací. Využívají se zde číselníky uživatelů z předchozího modulu. Aplikace tak poskytuje přehledy o tom, do jakých aplikací má daný uživatel přístup a přehledy o tom kdo má oprávnění vstupovat do konkrétního programu.

Činnost oddělení informačních technologií v roce 2009 bude kromě údržby jednotlivých stanic a stávajícího programového vybavení zaměřena na implementaci strategie eGovernmentu, která obsahuje rozšíření funkcionalit Czech POINTu a spuštění komunikace prostřednictvím datových schránek.

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)

Poř. číslo	odbor	Název zakázky	Počet oslovených firem	Dodavatel	Peněžitý závazek bez DPH
1.	ORM	Studie – regenerace Panelového sídliště Galašova a Na Hrázi	5	Dimense v.o.s. Brno	271.000,-
2.	ORM	Regenerace panelového sídliště Galašova a Na Hrázi - Projektová dokumentace pro územní a stavební řízení	3	Projektová kancelář Kopřivík s.r.o.	320.000,-
3.	ORM	Zkapacitnění MŠ – projektová dokumentace	3	Ing. Irena Flekáčová – projekční a inž. činnost, Valašské Meziříčí	483.000,- (není plátce DPH)
4.	ORM	Regenerace historického jádra – II.. etapa - technický dozor investora	3	Stanislav Srch, Paršovice	384.873,-
5.	ORM	Rekonstrukce ulice Komenského – technický dozor investora	3	Stanislav Srch, Paršovice	92.427,-
6.	ORM	Terénní úpravy – stará psíčkárna	5	PB SCOM Hranice	272.200,-
7.	ORM	Sportovní hřiště Lhotka – umělohmotný povrch	3	Tenis Zlín	234.278,-
8.	ORM	Dětské na cementářském sídlišti	3	Firma Karim	427.509,-
9.	ORM	Projektová dokumentace chodník a vodovod , ulice Potštátská	3	VODING Hranice	
11.	OD	PD rekonstrukce Tyršova	3	Projektil s.r.o	254.500,-
12.	OD	Stavební úpravy Žižkova	6	VOJKŮVKA s.r.o.	222.827,-
13.	OD	PD parkoviště v Hranicích	8	ATAVING engineering s.r.o	195.000,-

14.	OD	PD rekonstrukce Studentská - Hvězdoslavova	8	PRINTES-ATELIER s.r.o.	300.000,-
15.	OD	PD Cyklotrasy v Hranicích	3	UDIMO spol. s r.o.	158.000,-
16.	OD	PD – dětské dopravní hřiště	5	Petr Staveník, Val. Meziříčí	61.345,-

1.11. Vnitřní kontrolní činnost

Výsledky interního auditu jsou souhrnně uváděny v roční zprávě předkládané vedoucímu orgánu veřejné správy podle § 31 odst. 3 zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o finanční kontrole“). Zpráva hodnotí zejména

- a) obecnou kvalitu vnitřního kontrolního systému
- b) analyzuje výskyt závažných nedostatků
- c) v poslední řadě předkládá doporučení ke zkvalitnění řízení provozní a finanční činnosti orgánu veřejné správy a jeho vnitřního kontrolního systému

Na základě doporučení interního auditu uvedených ve zprávě přijímá vedoucí orgán veřejné správy podle § 31 odst. 4 zákona o finanční kontrole odpovídající opatření.

Zpráva o výsledcích interního auditu je dle ustanovení § 31 odst. 4 zákona o finanční kontrole podkladem pro zpracování roční zprávy orgánu veřejné správy podle § 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., kterou se provádí zákon č. 320/2001 Sb.. Roční zpráva o výsledcích finančních kontrol v sobě zahrnuje výsledky vnitřní kontrolní činnosti, interního auditu a zhodnocení výsledků veřejnosprávních kontrol. Termín pro postoupení roční zprávy o výsledcích finančních kontrol na krajský úřad je nejpozději 15. února běžného roku.

Přehled kontrolní činnosti za rok 2008

Typ kontroly	Kontroly ukončené do 31. 12. 2008
Vnitřní kontrola (interní audit) města plánovaná – podrobný rozbor viz násl. tabulka	3
Vnitřní kontrola (interní audit) města neplánovaná	0
Veřejnosprávní kontrola příjemců veřejných finančních podpor z rozpočtu města +	2
Veřejnosprávní kontrola příspěvkových organizací	6
Další vnitřní kontrolní činnost *	1
CELKEM	12

+ V roce 2008 byly provedeny kontroly grantů u dvou příspěvkových organizací, které v tomto případě vystupují jako žadatelé o veřejnou finanční podporu z městského rozpočtu. Při kontrole nebyly zjištěny žádné pochybení, granty byly použity v souladu s jejich účelem.

* Na základě plánu činnosti interního auditu na rok 2008 byla provedená v roce 2008 kontrola úhrad z účtů města. Byly zkontrolovány úhrady za měsíce březen a duben roku 2008 na dvou účtech města – výdajový účet, sociální fond. Při kontrole nebyly zjištěny žádné neprokázané, nepodložené, chybné převody peněžních prostředků. Všechny zkontrolované úhrady byly správné a čísla účtů, kam byly prostředky převáděny, souhlasily s čísly účtů dle faktur, smluv.

**Přehled o zjištěných nedostacích a nápravných opatření z vnitřní kontroly
(viz první řádek předchozí tabulky)**

	Nedostatky	Jejich odstranění	Doporučení	Realizace
Audit č. A/1/2008	12	Provedeno, vzato na vědomí	10	Proběhla, až na jedno
Audit č. A/2/2008	17	Má být odstraněno – termín končí 19. 2. 2009	9	Má být odstraněno – termín končí 19. 2. 2009, resp. 30. 6. 2009
Audit č. A/3/2008 **	11	Neodstraněno – zpráva v konečné formě nepředána.	8	Zatím neproběhla, konečná zpráva nepředána
Celkem	40	xxxx	27	xxxx

Vysvětlení k tabulce

** Jednalo se o finanční audit výdajů na opravy, údržbu komunikací, investice do komunikací, výdajů na veřejnou zeleň. Předběžná zpráva z auditu byla zaslána příslušným vedoucím odborů, dále výsledky auditu byly předány řediteli společnosti Ekoltes Hranice, a. s. k vyjádření. Zdlouhavý proces vyjadřování všech zúčastněných stran, diskutování závěru auditu na radě města a nulové či značně opožděné reakce zástupce společnosti Ekoltes Hranice, a. s. k předložení dokladů a podání vysvětlení vedl k tomu, že se zpráva z auditu v konečné podobě zatím nepodařila podepsat.

Vyhodnocení doporučení pro zlepšování pro rok 2008:

- V průběhu roku 2007 provést přehodnocení a doplnění analýzy rizik zpracované v roce 2006.

Termín: průběžně

O: IA a VO

Výsledek: V roce 2006 byla zpracovaná analýza rizik městského úřadu za všechny odbory. Výsledky této analýzy ne zcela přesně odrážely skutečnou situaci v hodnocených procesech a činnostech. Proto bylo v roce 2008 přistoupeno k novému přehodnocení rizikových faktorů. Interní auditor zpracoval jednotnou tabulku s výčtem rizikových (nežádoucích) jevů, chování, činností a po vzájemné konzultaci s JUDr. Hlavinkovou, byla tabulka v červnu 2008 rozeslána k vyplnění vedoucím odborů. Vedoucí odborů ohodnotili každou rizikovou položku a stanovili pravděpodobnost jejího výskytu. Tabulky s vyplněnými údaji byly doručeny zpět internímu auditorovi k dalšímu zpracování.

- Provést v roce 2007 přehodnocení interního dokumentu Statutu interního auditu Města Hranic

Termín: Do 30. 6. 2007

O: IA – rozpracované, plánováno dokončit v 2/2008

Výsledek: Splněno, Statut interního auditu byl v roce 2008 doplněný, opravený a aktualizovaný.

Doporučení pro zlepšování pro rok 2009:

- Přepracovat a doplnit znění pracovní instrukce QI 63-01-05 Zásady hospodaření s movitým majetkem pro příspěvkové organizace ve vazbě na změnu zákona o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů č. 250/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů a ve vazbě na kontrolní zjištění z předchozích let. Připravit materiál do rady města ke schválení, tak aby zásady byly pro příspěvkové organizace závazné.

Termín: do 30. 6. 2009

O: IA, OŠK

- Aktualizovat a opravit vnitřní směrnici QS 83-02 Kontrolní systém Města Hranic a připravit materiál do rady města ke schválení

Termín: do 30. 9. 2009

O: IA, FO

1.12. Granty a příspěvky

Odbor školství, kultury, tělovýchovy a cestovního ruchu:

Granty v r. 2008	počet	Příspěvky v r. 2008	počet
podané přihlášky	116	podané žádosti	56
schválené / realizované	100 / 97	schválené/ realizované	56 / 56
celková výše Kč schválených	1.344.500,-	celková výše Kč schválených	1.806.340,-
celková výše Kč využitých	1.271.061,-	celková výše Kč využitých	1.805.202,-

Odbor rozvoje města:

Granty v r. 2008	počet	Příspěvky v r. 2008	Počet
podané přihlášky	30	podané žádosti	0
schválené / realizované	16/16	schválené / realizované	0
celková výše Kč schválených	1.699.982,-	celková výše Kč schválených	0
celková výše Kč využitých	1.699.982,-	celková výše Kč využitých	0

Odbor životního prostředí:

Granty v r. 2008	počet	Příspěvky v r. 2008	počet
podané přihlášky	15	podané žádosti	4

schválené / realizované	15/15	schválené/ realizované	4/4
celková výše Kč schválených	107.000,-	celková výše Kč schválených	50.000,-
celková výše Kč využitých	107.000,-	celková výše Kč využitých	50.000,-

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví:

Granty v r. 2008	počet	Příspěvky v r. 2008	počet
podané přihlášky	18	podané žádosti	11
schválené / realizované	14	schválené/ realizované	10
celková výše Kč schválených	200.000,-	celková výše Kč schválených	720.000,-
celková výše Kč využitých	200.000,-	celková výše Kč využitých	710.000,-

Městská policie:

Granty v r. 2008	počet	Příspěvky v r. 2008	počet
podané přihlášky	19	podané žádosti	-
schválené / realizované	16	schválené/ realizované	-
celková výše Kč schválených	150.000,-	celková výše Kč schválených	-
celková výše Kč využitých	150.000,-	celková výše Kč využitých	-

Město Hranice celkem:

Granty v r. 2008	počet	Příspěvky v r. 2008	počet
podané přihlášky	198	podané žádosti	71
schválené / realizované	161/158	schválené/ realizované	70/70
celková výše Kč schválených	3.501.482,-	celková výše Kč schválených	2.576.340,-
celková výše Kč využitých	3.428.043,-	celková výše Kč využitých	2.565.202,-

1.13. Přehled správních řízení a přestupků

Přehled správních řízení - celkem	
Počet rozhodnutí ve věci celkem v roce 2008	9319
Počet usnesení ve věci celkem v roce 2008	606
Počet rozhodnutí ve věci ve správních řízeních zahájených v r. 2008	7676
Počet usnesení ve věci ve správních řízeních zahájených v r. 2008	591
Počet správních řízení, zahájených v r. 2008 a převedených do r. 2009	554
Počet správních řízení zahájených před r. 2008 a převedených do r. 2009	32
Počet závazných stanovisek	323
Počet jiných úkonů správních orgánů	19842
Počet rozhodnutí vydaných v samostatné působnosti	0
Počet oznámení, sdělení (nahrazující rozhodnutí ve věci) celkem v roce 2008	2935
Počet odvolání celkem	63

Počet zrušených rozhodnutí (usnesení) z důvodů procesních vad, popř., kde převažují procesní vady	0
Počet zrušených nebo změněných rozhodnutí z důvodu změny posouzení zdravotního stavu	1
Počet zrušených rozhodnutí (usnesení) a věc vrácena k novému projednání	9
Počet potvrzených rozhodnutí (usnesení) a odvolání zamítnuto	24
Počet změněných rozhodnutí (usnesení)	2
Počet zamítnutých odvolání	0
Počet řízení o odvolání dosud v řízení	26
Počet nevyřízených podnětů z r.2007, kde nebylo zahájeno správní řízení a jsou převáděny do r. 2008	52
Počet nevyřízených podnětů před r.2007, kde nebylo zahájeno správní řízení a jsou převáděny do r. 2008	0

Přehled přestupků – celkem	
Počet podnětů	1056
Počet vyřízených podnětů	963
Počet odložených podnětů z r. 2008	171
Počet odložených podnětů, došlých před r. 2008	24
Počet podaných opravných prostředků	20
Počet zrušených rozhodnutí z důvodů procesních vad popř., kde převažují procesní vady	0

1.14. Celkové vyhodnocení systému

Zavedený a certifikovaný systém managementu jakosti (SMJ) byl v roce 2007 přezkoumán externím auditním týmem České společnosti pro jakost Praha. Na základě jeho Závěrečné zprávy z 27.11.2007 byla obnovena platnost certifikátu shody SMJ s ČSN EN ISO 9001:2001 v plném rozsahu na dobu dalších 3 let.

Závěrečná zpráva konstatovala:

Nejdůležitější silné stránky SMJ

- profesionální přístup a vstřícnost při plnění požadavků zákazníka
- přehledná a výstižná dokumentace SMJ
- infrastruktura a pracovní prostředí
- interní audity jakosti

Nejdůležitější oblasti pro zlepšování SMJ

- udržení úrovně současného stavu

Z výše uvedeného se tedy podává nejen úspěšnost obhájení platnosti certifikátu, ale i jisté ocenění práce a úrovně managementu řízení, které Městský úřad Hranice za dobu 4 let dosáhl.