

INFORMATIVNÍ ZPRÁVA

Ve věci: **Přehled projektů a ocenění kvality získaných městem Plzní (Magistrátem města Plzně)**

V souvislosti s nedávno získaným oceněním jednoho z projektů Magistrátu města Plzně „Monitorovací systém sociálních služeb“, které město Plzeň získalo v kategorii inovace ve veřejné správě pro rok 2011, si dovoluujeme v této informativní zprávě shrnout přehled projektů a získaných ocenění, která byla městu (magistrátu) udělena v souvislosti s přípravou a vlastním zavedením systémů řízení kvality dle normy ISO 9001, resp. dle ISO 14001 (environmentální management) a OHSAS 18001 (BOZP) a to od roku 2004.

Rok 2004

Usnesením RMP č. 423 z 15. dubna 2004 bylo schváleno zapojení Magistrátu města Plzně do projektů „Implementace modelů CAF do organizací územní veřejné správy v České republice“ a „Zavedení systému řízení jakosti v podmínkách statutárního města“.

Projekt CAF (Common Assessment Framework, tj. Společný hodnotící rámec) – na rozdíl od jiných úřadů a orgánů veřejné správy, které k tomuto kroku přistupují z důvodu zvyšujícího se důrazu a tlaku nejen státních institucí na kvalitní postupy ve veřejné správě teprve nyní, MmP aplikoval sebehodnocení pomocí modelu CAF již v roce 2004, projekt následně dále pokračoval v roce 2005.

Zástupci Magistrátu města Plzně převzali na 1. české národní konferenci kvality ve veřejné správě **ocenění za úspěšnou implementaci modelu CAF** na MmP.

Projekt Zavedení systému kvality (QMS)

Ve spolupráci s Českou společností pro jakost MmP zpracoval **projekt**, který byl cca v polovině roku 2004 předložen Radě České republiky pro jakost. Projekt byl posouzen výborem pro kvalitu na úrovni územní veřejné správy a meziresortní pracovní skupinou MPO ČR byl doporučen ke schválení Radě ČR pro jakost.

Rok 2005

CAF – již druhým rokem pokračovalo v rámci MmP sebehodnocení pomocí modelu CAF.

Výsledky činnosti magistrátu ocenilo Ministerstvo vnitra udělením certifikátu „**Organizace dobré veřejné služby**“ (za uplatnění modelu CAF a dosažení stanoveného počtu bodů). Certifikát převzal tehdejší primátor města Plzně z rukou ministra vnitra v rámci 2. národní konference kvality ve veřejné správě, která se konala ve dnech 5. - 7. prosince 2005 v Plzni.

Zavedení systému kvality

Projekt zavedení QMS vycházel z poznatků a závěrů vstupní analýzy, z potřeb MmP, požadavků ISO normy a kritérií stanovených v projektu Národní politiky jakosti „**Zavedení systému řízení jakosti ve vybraném územně členěném statutárním městě**“.

V roce 2005 proběhl nezávislý audit realizovaný Českou společností pro jakost. Výstupem z auditu bylo konstatování, že systém managementu kvality podle normy ČSN EN ISO 9001:2001 je dostatečně dokumentovaný a implementovaný ve všech procesech MmP.

Benchmarkingová iniciativa

Za aktivní zapojení MmP do projektu „**Benchmarking v oblasti rozšířené působnosti obcí 3. typu**“ a dosažení dobrých výsledků v porovnání s ostatními úřady obdržel MmP certifikát Vzdělávacího centra pro veřejnou správu „Město Plzeň zvyšuje kvalitu služeb zapojením do „Benchmarkingové iniciativy 2005“.

2006 až polovina roku 2008

V tomto období probíhala stabilizace zavedeného systému kvality (např. upřesnění správy dokumentů, interní audity).

polovina roku 2008 až 2009

RmP svým usnesením č. 567 ze dne 22. května 2008 schválila záměr realizovat certifikaci MmP podle ČSN EN ISO 9001:2001. V prosinci 2008 a v lednu 2009 proběhl certifikační audit - audit prováděla Česká společnost pro jakost (certifikační orgán CSQ CERT). Na základě úspěšného auditu a po projednání v komisi CSQ CERT byl MmP vydán **certifikát pro oblast výkonu samostatné působnosti a výkonu přenesené působnosti**.

MmP tak pro město Plzeň získal za zavedený systém kvality dle normy ISO 9001 cenu Ministerstva vnitra za kvalitu ve veřejné správě – stříbrný stupeň „**Organizace dobré veřejné služby**.“



2010

Proběhl 1. dozorový audit managementu kvality, platnost certifikátu, který byl získán MmP v roce 2009 byla potvrzena. Tímto bylo zároveň i fakticky potvrzeno udržení nastavené úrovně používaných a vykonávaných procesů a principů v rámci MmP.



2011

Byl v rámci MmP realizován 2. dozorový audit managementu kvality, platnost certifikátu je podobně jako v předchozím roce potvrzena.

Dále proběhly přípravné práce na rozšíření systému kvality (QMS) o **systém** bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a **systém environmentálního managementu**. Tyto tři systémy jsou označovány jako systém integrovaného řízení (ISŘ).

Další cenou, kterou získalo město Plzeň sice až na počátku roku 2012, ale která se obsahově vztahuje k roku 2011, je cena Ministerstva vnitra ČR za inovaci, kterou v pražském Obecním domě při příležitosti 8. Národní konference kvality převzal zástupce města radní pro oblast sociálních věcí a záležitostí pan Jiří Kuthan a tajemnice Magistrátu. Cena byla udělena za unikátní kontrolní program „Monitorovací systém sociálních služeb“, jehož tvůrcem je Odbor sociálních služeb MmP, který daný systém vyvíjí a aplikuje v prostředí města Plzně již několikátým rokem. Tento monitoring umožňuje získat informace o potřebnosti kapacity dané služby, spokojenosti klientů s jejím poskytováním a zejména vzájemné porovnávání poskytovatelů mezi sebou a v čase ve vztahu k hospodářskému využití poskytnutých prostředků.



2012

V průběhu ledna a února roku 2012 proběhl na MmP úspěšně podrobný **recertifikační audit systému kvality a certifikační audit nově zavedených systémů environmentálního managementu** (podle normy ČSN EN ISO 14001:2005) a **bezpečnosti a ochrany zdraví při práci** (podle normy ČSN OHSAS 18001:2008). Certifikační orgán CSQ-CERT neshledal žádné neshody a Magistrátu města Plzně vydal certifikáty shody s uvedenými systémy pro výkon samostatné působnosti a výkon přenesené působnosti v rámci veřejné správy. Těmito systémy Magistrát vhodně doplnil již od roku 2009 certifikovaný systém řízení kvality dle normy ČSN EN ISO 9001:2009.

Základním záměrem normy ISO 14001 je podpora ochrany životního prostředí a prevence znečišťování. Norma klade důraz na dodržování legislativních požadavků týkajících se jednotlivých složek životního prostředí (voda, vzduch, půda, odpady, atd.). Základem je identifikace všech možných environmentálních aspektů, které mají vliv na životní prostředí. S environmentálními aspekty se dále pracuje, na základě hodnocení se stanoví, čím je životní prostředí nejvíce zatěžováno a hledají se vhodné přístupy a opatření k postupnému snižování dopadů do životního prostředí.

OHSAS 18001 je mezinárodně uznávaná norma pro posuzování systémů managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci. Základem normy je identifikace všech možných rizik na pracovištích, v budovách organizace a jejich efektivní řízení tak, aby bylo minimalizováno možné poškození zdraví zaměstnanců a klientů (návštěvníků) úřadu. Důraz je kladen především na prevenci a předvídatelnost možného nebezpečí pro osoby pohybující se na pracovištích a to při všech činnostech spojených s fungováním organizace.



Výhled do dalších let 2013 až 2014

V souvislosti s již získanými certifikáty proběhnou dozorové audity systémů kvality, BOZP a environmentálního managementu.

Všechna dosažená ocenění a certifikace systému kvality je výsledkem velmi dobré spolupráce zaměstnanců Magistrátu města Plzně. Cílem pak je udržení a stále zlepšování těchto systémů.

Zprávu předkládá:

Ing. Bc. Dagmar Škubalová, tajemnice MMP

Zprávu zpracoval, dne:

8. 3. 2012 Mgr. Petr Vágner, Ing. Dušan Wirland, KTAJ MMP