

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

Zpráva pro přezkoumání QMS

1.1. Úvod

V r. 2016 vedení města Hranice rozhodlo nadále používat při řízení MěÚ Hranice systém managementu kvality (QMS).

MěÚ Hranice získal Certifikát podle ČSN EN ISO 9001:2016 s platností od 6.12.2016 tzn., že nové a významně změněné požadavky nové normy byly zavedeny. Následující dozorový audit bude zjišťovat, zda požadavky systémově monitorujeme a efektivně přezkoumáváme.

Prioritou normy EN ISO 9001:2015 je poskytování služby:

- v kontextu interních a externích aspektů organizace
- s identifikovanými potřebami a oprávněnými požadavky zainteresovaných stran
- realizováno s určením rizik a příležitostí z výše uvedených aspektů, zda jsou plánována a přijímána opatření pro řešení rizik a příležitostí a zda je hodnocena jejich efektivnost.

Důsledné posilování uvedených požadavků zejména ve veřejné správě může významně posílit image organizace a její důvěryhodnost ve vztahu k vnějšímu i vnitřnímu prostředí.

Zpráva pro přezkoumání (dále jen Zpráva) je výroční dokument QMS, který obsahuje souhrnné informace o fungování Systému managementu kvality.

V r. 2014 byl obsah a struktura Zprávy inovován ve struktuře podle metodiky modelu Excellence.

Příprava pro certifikaci podle nové normy přinesla nové priority v koncepci a cílech QMS, nové procesy a zdůraznění požadavku na jejich přezkoumávání metodami řízení. I proto bude v letošním roce obnovena činnost pracovního týmu EFQM s cílem analyzovat nastavené ukazatelé výkonnosti a měřítko výstupů klíčových procesů, viz str. 9 a 13 Zprávy.

V rámci zachování synergie metod řízení je proto letošní Zpráva zpracovaná ve struktuře QMS bez rozšíření na oblasti modelu Excellence s tím, že bude později doplněna o aktualizované výstupy z činnosti pracovního týmu EFQM.

1.2. Rozsah QMS

Vedení MěÚ zvažuje významné externí a interní aspekty, potřeby a očekávání zainteresovaných stran včetně řízení souvisejících rizik.

Příručka kvality QS 42-01 popisuje QMS včetně souboru dokumentovaných informací. Dokumentovaný systém se osvědčil a je chápán jako záruka, že všechny prováděné činnosti (plnění úkolů samosprávy i výkonu státní správy) budou prováděny jednotně, účinně a efektivně.

Koncepce jakosti MěÚ QS 53-01 je politika kvality schválena radou města Hranice, obsahuje celkové záměry vedení města s důrazem na neustálé zlepšování systému. Ve všech jejich bodech stále aktuální a nevyžaduje změny.

Strategie a politika MěÚ – vychází z Programu rozvoje města

Cíle jakosti MěÚ jsou pro daný rok rozpracovány jednotlivými odbory do Pokynů vedoucího odboru. Obsahují externí a interní cíle, navazují na Koncepci jakosti a další strategické dokumenty města včetně akčních plánů a dále na Závěrečné zprávy a zápisy QMS.

V průběhu provádění interních auditů kvality proběhla kontrola stavu plnění všech cílů. Bylo zjištěno, že cíle jsou pravidelně sledovány a aktualizovány.

Trvající doporučení:

- nesplněné cíle v Pokynech VO, převádět se zdůvodněním do dalšího roku, provádět průběžnou aktualizaci, minimálně 1x za půl roku
- monitorovat plnění úkolů na poradách VO

Vyhodnocení a doporučení pro zlepšování pro rok 2017:

- doplňovat Zásobník projektových námětů Olomouckého kraje – **plněno, přesun do trvajících doporučení**
- stanovit nové vnitřní ukazatele pro podporu zlepšování oblastí v Programovém prohlášení Rady města, v Programu rozvoje města, Strategii a Politice MěÚ – **převedeno do roku 2017 do činnosti pracovního týmu PT2/2017**
- přezkoumat externí a interní aspekty, potřeby a očekávání zainteresovaných stran
- přezkoumat určená rizika a příležitosti s ohledem na výše uvedené
- zvážit potřebu klíčových oblastí pro speciální řízení rizik
- přezkoumat naplánovaná přijatá opatření pro řešení rizik a příležitosti a vyhodnotit jejich efektivnost
- vytvořit registr významných rizik a příležitostí

1.3. Dokumentované informace a výkonnost procesů

Dokumentovaný systém QMS se řídí směrnicí QS 42-02 Řízení dokumentace a záznamů. Ke dni 31.12.2016 byly provedeny revize dokumentů umístěných na KWS.

Trvající doporučení

- průběžná aktualizace dokumentovaných informací QMS ve spolupráci s manažerem kvality (MK)
- dodržovat připomínkové řízení při tvorbě a změnách dokumentace

Vyhodnocení a doporučení pro zlepšování v roce 2017

- postupná revize dokumentovaných informací QMS se zaměřením na procesní mapy, která bude probíhat již v rámci činnosti projektového týmu EFQM PT 2/2017, viz str.9

1.4. Zpětná vazba od zákazníka/občana

1.4.1 Mediální oblast

Zásady informační politiky města vycházejí z Komunikační strategie města, schválené Usnesením Rady města Hranic 1817/2013 - RM 54 ze dne 23. 7. 2013.

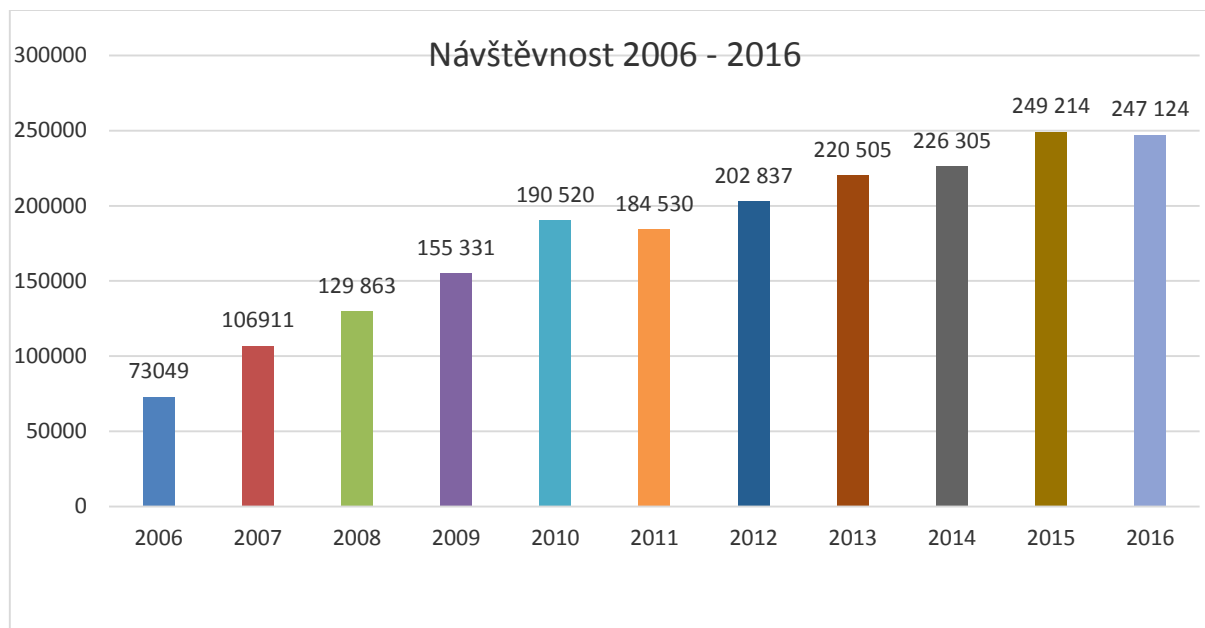
Město využívá

- tištěný měsíčník Hranický zpravodaj, který je zdarma distribuován do všech domácností a je umístěn na web města

- televizní zpravodajství v délce 14 minut, které má premiéru jednou týdně. Je dostupné prostřednictvím webu města na portálu youtube, na satelitním vysílání Regionální televize a prostřednictvím Regionální televize v kabelovém vysílání UPC.
- web města. (www.mesto-hranice.cz).

Město spolupracuje s regionálními i celostátními médii. (zejména Hranický deník, MF DNES, Český rozhlas, Kabelová televize Přerov, Česká televize Olomouc)

Návštěvnost internetových stránek města 2006 – 2016



Komentář

Návštěvnost městských webových stránek vykázala v loňském roce pokles. Důvody jsou: přesun televizního zpravodajství přímo na portál youtube, protože mnozí uživatelé „jdou“ přímo na tyto stránky, používání mobilních telefonů jako připojení k internetu, na které nejsou naše stránky technicky připraveny. Projevuje se také sílící obliba sociálních sítí, obzvláště mezi mladou generací, která má nepříznivý dopad na návštěvnost „klasických“ webových stránek města. Ze sociálních sítí město využívá pouze portál youtube, kde umísťuje televizní zpravodajství a další videa. Jiné sociální sítě v současnosti město nemá v plánu využívat.

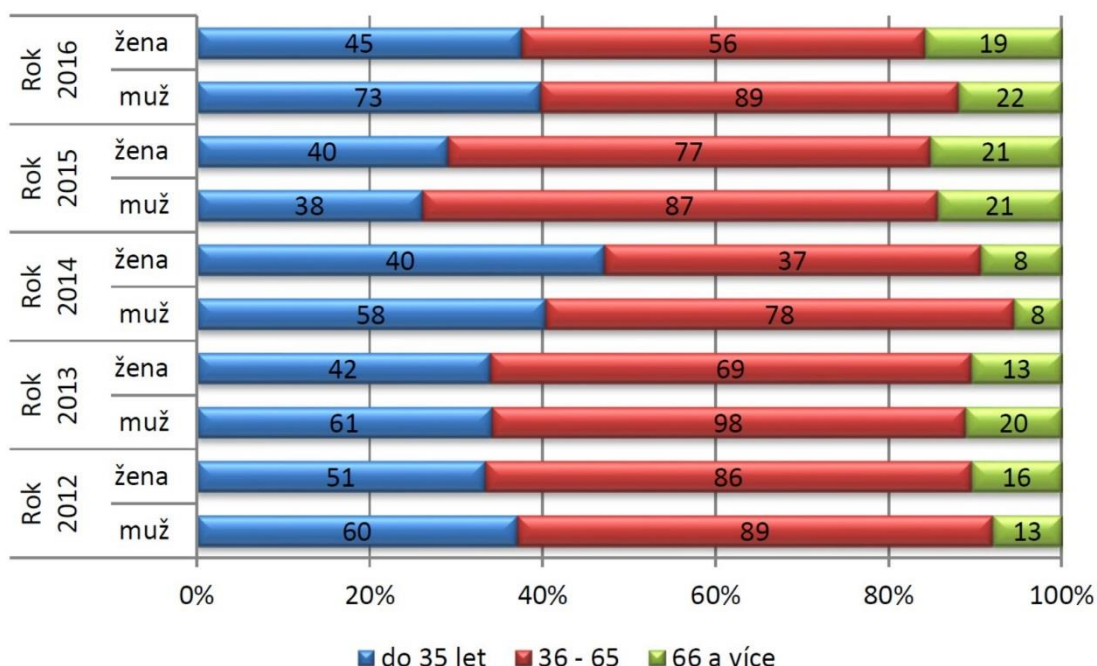
Doporučení pro zlepšování v roce 2017

- v roce 2017 probíhá modernizace Webových stránek města s responzivním designem, tedy vhodné i pro mobilní telefony

1.4.2 Průzkum spokojenosti občanů

Dotazníky občanům Dotazníkové šetření - informace o hodnocení práce MěÚ z pohledu jeho klientů - provádí na základě objednávky MěÚ již devátý rok nezávislá odborná firma. Za účelem zajištění návaznosti se metodika zásadně nemění. Informace získávají vyškolení tazatelé z třídního šetření. Všechny související dokumenty jsou uloženy u tajemníka MěÚ. Zpráva ze šetření je vyhodnocena tajemníkem MěÚ a přijatá opatření pro zlepšení jsou zveřejňována v radničním tisku a vyhodnocována v rámci Sebehodnotící zprávy EFQM.

Počty rozhovorů z let 2012 až 2016 dle pohlaví a věku



Vyhodnocení:

Z grafu se podává, že největší podíl na návštěvnosti městského úřadu mají lidé v aktivním věku.

Členění hodnocení podle odborů 2016

Odbor // známka	1	2	3	4	5	Celkem
Finanční	0	1	0	0	0	1
Správy majetku	12	4	1	0	0	17
Oddělení stavební úřad	6	10	1	1	1	19
Oddělení životního prostředí	3	0	0	0	0	3
Oddělení územního plánování	8	3	0	0	0	11
Oddělení provozní a správní	4	1	1	0	0	6
Oddělení občansko-správních agend	57	10	5	3	0	75
Oddělení dopravně- správních agend	74	7	1	0	2	84
Oddělení školství, kultury a tělovýchovy	8	0	0	0	0	8
Oddělení sociálně – právní ochrany dětí a sociální práce	21	8	0	0	3	32
Živnostenský úřad	12	1	0	0	0	13
Celkem	205	45	9	4	6	269

Vysvětlivka:

Pokud respondent nespecifikuje vlastní stránku dostane k dispozici nabídku osmi různých možností: dostupnost úřadu, orientační značení, čekací doba (bez větších front), chování

úředníků (vystupování, vstřícnost), kompetence úředníků (profesionalita, odbornost), doba vyřízení, prostředí, jiné

1.4.3 Dotazník spokojenosti zaměstnanců

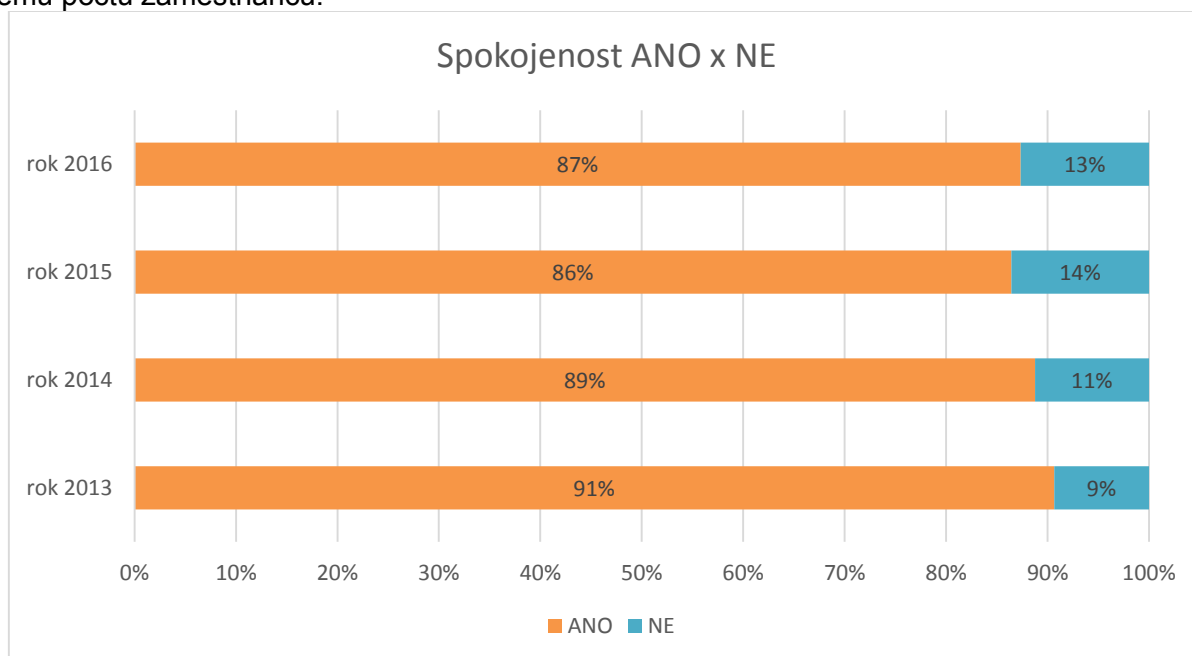
Od roku 2005 Městský úřad Hranice realizuje průzkum spokojenosti zaměstnanců formou dotazníků. Všechny související dokumenty jsou uloženy u tajemníka MěÚ. Vyhodnocení provádí tajemník MěÚ a přijatá opatření pro zlepšení jsou zveřejňována v radničním tisku a vyhodnocována v rámci Sebehodnotící zprávy EFQM

Celkové vyhodnocení trendu

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Počet odevzdaných dotazníků	39	108	124	124	123	93	94	92	96	98	92	91
Návratnost v % vůči celkovému počtu zaměstnanců									91	91	81	88

Dobrá praxe:

Od roku 2013 přešlo Město Hranice z papírového sběru dotazníků na elektronický, což vedlo k úspoře času při sběru i samotném zpracování a vyhodnocování dotazníků. Také nově od roku 2013 sledujeme návratnost dotazníků v procentech – počet odevzdaných dotazníků vůči celkovému počtu zaměstnanců.



Cíl: spokojenost zaměstnanců minimálně 70%

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

Celkový přehled je umístěn na webových stránkách města a úřední desce.

Oblast zájmů o podání informací jsou různorodé, lze však obecně určit opakované oblasti a to investice, veřejné zakázky, veřejná zeleň a doprava.

Podle evidence žádostí o poskytování informací se každoročně opakuje žádost o plánovaných investičních/stavebních projektů/rekonstrukcí pro daný rok. Každý rok je na toto téma zpracovaná zvláštní odpověď.

Typ úkonu	2012	2013	2014	2015	2016
Žádostí o informace	22	25	13	25	35
Rozhodnutí o odmítnutí žádosti	0	4	1	2	7
Odvolání	0	2	0	1	4
Rozsudky soudů ve věci přezkoumání zákonnosti rozhodnutí povinného subjektu o odmítnutí žádosti o poskytnutí informace	0	0	0	0	0
Soudní řízení o právech a povinnostech	0	0	0	0	0
Výčet poskytnutých výhradních licencí	0	0	0	0	0
Počet stížností podaných podle § 16a zákona	0	0	0	0	6

Komentář

Stížnosti a odvolání se týkají 3 žádostí z celkových 35, požadované informace byly v převážné většině plynule jejich žadatelům poskytnuty.

1.4.5 Stížnosti a petice

Evidence stížností a petic se řídí instrukcí QI 83-01-01 Pravidla pro vyřizování stížností a petic. Všechny související dokumenty jsou uloženy u tajemníka MěÚ. Karty nápravných opatření jsou evidovány u MK.

Vyhodnocení stížností podaných v roce 2016

Typ podání	Počet	Důvodná podání	Částečně důvodná podání	Nedůvodná podání	Jiná sdělení	Postoupeno	V řízení
Stížnost na zaměstnance	4	0	1	1	2	0	0
Stížnost na úřední postup	7	0	1	1	4	1	0
Ostatní	19	0	0	5	12	1	1
Anonymy	0	0	0	0	0	0	0
CELKEM	30	0	2	7	18	2	1
Rok	Celkem podnětů/celkem oprávněných stížností		Celkem stížností na zaměstnance/počet oprávněných		Ombudsman		
2011	35/2		5/1		0		

2012	35/3	6/1	1
2013	35/1	3/0	0
2014	20/4	5/0	1
2015	32/4	3/0	0
2016	30/2	4/1	0

Komentář

K žádné ze stížností nemuselo být přijato nápravné opatření, byly vyřízeny běžným úředním postupem tak, že byl stěžovatel spokojen. Z výsledků prošetření nevyplývá pro další období potřeba žádných zvláštních opatření.

Cíl pro stížnosti na zaměstnance: dosahovat méně než 3% oprávněných stížností z celkového počtu

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

Petice v roce 2016

Poř. č.	Předmět petice	Datum a způsob vyřízení
1/2016	Petice – úprava návrhu územního plánu	usn. 773/2016 – RM 24 ze dne 1.3.2016, dopis ze dne 15.3.2016 usn. 259/2016 – ZM 12 ze dne 17.3.2016 dopis ze dne 22.3.2016
2/2016	Petice – dořešení dopravní obslužnosti ulice Havlíčkova v rámci odkanalizování této lokality	usn. 953/2016 – RM 30 ze dne 31.5.2016, usn. 298/2016 – ZM 14 ze dne 23.6.2016 dopis ze dne 24.6.2016
3/2016	Petice – nesouhlas s navrženou silnicí III. třídy ve schváleném územním plánu Hranic	usn. 1136/2016 – RM ze dne 20.9.2016, usn. 384/2016 – ZM ze dne 6.10.2016 dopis ze dne 10.10.2016
4/2016	Petice – zpevnění pozemní komunikace v místní části Velká na parc. č. 2257/1 a části parc. č. 2385, kterou jsou v majetku města	usn. 1283/2016 – RM 40 ze dne 22.11.2016 dopis ze dne 23.11.2016

Komentář

Po projednání petic byli občané o výsledku ve lhůtě písemně informováni.

1.4.6 Zajišťování kvalifikace

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.

Vyhodnocení vzdělávání z hlediska efektivity (čerpání objemu finančních prostředků)

Celkové náklady na vzdělávání

Oblast	2012	%	2013	%	2014	%	2015	%	2016	%
Schválený rozpočet	700 000		700 000		700.000		700 000		650 000	
Upravený rozpočet	709 080	100	678 000	100	671 000	100	624 000	100	743 830	100
Vyčerpané prostředky	581 321	82	662 750	98	552 569	82	548 852	88	699 909	94

Přehled nákladů podle druhu vzdělání

Druh vzdělávání	2012	2013	2014	2015	2016
Vstupní vzdělávání (zajišťované e-learningem)	0	0	0	0	0
Zvláštní odborná způsobilost	19 082	22 960	37 320	23 140	55 380
Průběžné vzdělávání	562 239	599 790	515 249	525 712	644 529
Vzdělávání celkem	581 321	622 750	552 569	548 852	699 909

Vyhodnocení

Za sledované období let 2012 až 2016 byl rozpočet v průměru čerpán na 88,8 %. V nákladech na vzdělávání jsou také zahrnuty i náklady na konference.

Zaměstnanci si cíleně vybírali semináře s kvalitními lektory, tyto kurzy jsou sice o něco málo dražší, ale pro zaměstnance přínosnější. Dále zaměstnanci navštěvovali semináře, které byly zdarma a organizoval je např. Krajský úřad Olomouckého kraje (zadávání veřejných zakázek), Ministerstvo průmyslu a obchodu (živnostenské podnikání). Zaměstnanci na oddělení sociálně-právní ochrany dětí se zúčastňovali seminářů, z nichž poměrně velká část byla hrazena z dotací. Ve sledovaném období se pokračovalo v e-learningovém vzdělávání s ohledem na její efektivitu (nižší náklady, snadnější naplňování zákonem stanovených dnů vzdělávání úředníků, apod.). Firma Rentel, a.s. prostřednictvím které je zajišťováno e-learningové vzdělávání každoročně přichází s novými nabídkami kurzů.

Tato forma je plně využívána u vstupního vzdělávání a vzdělávání vedoucích úředníků. Trvale vyšší náklady, které jsou zahrnuty do ostatního průběžného vzdělávání, jsou náklady na školení zkušebních komisařů, které musí každoročně absolvovat dva zkušební komisaři.

Ve sledovaném období byly zajišťovány hromadné vzdělávací akce pro jejich efektivnost nejen z hlediska jejich úspory na jeden vzdělávací den, ale také s ohledem na snížení dalších, s tím souvisejících nákladů (cestovné, stravné, aj.).

Doporučení pro zlepšování v roce 2017:

- pokračovat v e-learningové formě vzdělávání (v průměru 4dny/zaměstnanec) - **trvá**
- organizování hromadných školení - **trvá**
- školení pomocí vlastních IT zaměstnanců - **trvá**

1.4.7 Externí audity

V měsíci březnu byl proveden audit účetnictví za rok 2015. Výrok zněl bez výhrad a proto nebyla přijata žádná nápravná opatření.

V r. 2016 byl proveden průběžný auditorův dohled. V době zpracování hodnocení stále probíhá účetní uzávěrka roku 2016.

Vyhodnocení

Výsledky auditů vykazují v trendu již několika let výsledky bez výhrad

1.4.8 Metody řízení

CAF a EFQM, Vnitřní BI

Sebehodnocení CAF a dle modelu Excellence nebylo provedeno.

Jsme i nadále zapojeni v celorepublikové BI 2005 - iniciativa asi 70 obcí, které se navzájem každoročně srovnávají.

Doporučení pro zlepšování v roce 2017

Byl obnoven projekt EFQM pracovním týmem PT 2/2017 s cílem:

- provést analýzu, vyhodnocení a návrhy na zlepšení stanovených ukazatelů výkonnosti u klíčových procesů a měřítek výstupů s využitím BI
- získat ucelený přehled výstupů a výsledků v klíčových oblastech v trendu posledních 3 let pro podporu zlepšování činnosti úřadu.
- nalézt potenciální mezery a duplicity
- revize souvisejících dokumentovaných informací QMS

1.4.9 Externí a interní kontroly a dozor MV ČR

Přehled externích kontrol včetně související dokumentace je veden v kanceláři starosty. Protokoly o výsledcích kontrol jsou vyhodnocovány co do přijímání nápravných opatření při zjištění závažných nedostatků i v rámci Sebehodnotící zprávy EFQM, interních auditů kvality.

Výsledky kontrol územních samosprávných celků prováděných KÚOK, VZP, OSSZ, ČIŽP, KHS, Inspektorát práce

Počet kontrol	Rok	Závažné nedostatky	Drobné nedostatky	Odstraněny na místě	Doporučení
9	2011	0	1	3	2
9	2012	0	3	2	0
10	2013	0	0,5	1	3,5
6	2014	0	2	3	0

13	2015	0	3	1	3
8	2016	0	0	1	1

Vyhodnocení

Úspěšný trend výsledků závažných nedostatků.

Trvající doporučení

- sledování výsledků kontrol
- vystavení karet nápravných opatření u závažných nedostatků

1.4.10 Interní audity kvality

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

Seznam interních auditorů je umístěn na KWS.

S ohledem na nedostatek času v roce 2016 proběhl interní audit pouze ve třech odborech MěÚ.

Vyhodnocení výsledků v roce 2016 a doporučení pro zlepšování v roce 2017:

- absence neshod a zvyšující se počet doporučení pro zlepšování ve výsledcích interních auditů svědčí o pokračování zlepšování práce městského úřadu a zapojování úředníků do tohoto procesu
- doporučení pro zlepšování obsahuje Závěrečná zpráva z IAK v roce 2016 umístěná na KWS
- pokračující QMS vyžaduje zaměřit se na oblast kontextu organizace, práce se zainteresovanými stranami, s čímž souvisí i požadavek na revizi seznamu a hodnocení dodavatelů včetně strategických partnerů

1.4.11 Přehled veřejných zakázek

Každoročně je pro radu města zpracován přehled zadaných dle bodu 5.3.2. směrnice QS 74-01 Zadávání zakázek a veřejných zakázek (tj.zakázky od 100 do 500 tisíc Kč)

Doporučení pro zlepšování v roce 2017

- zpracovat centrální přehled zakázek v daném roce s umístěním ve sdílené dokumentaci MěÚ na KWS

1.4.12 Vnitřní kontrolní činnost

Vnitřní kontrolní činnost je na městském úřadu vykonávána formou interních auditů a vnitřních kontrol zaměřených na vybrané odbory nebo oblasti fungování městského úřadu. Mimo vnitřní kontrolní činnost probíhala v roce 2016 také vnější kontrolní činnost u příspěvkových organizací.

Závěrečným dokumentem z každého interního auditu je **zpráva o zjištěních z vykonaného auditu**, která popisuje zjištěný stav, 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.

Přehled kontrolní činnosti za rok 2016

Typ kontrolní činnosti	Kontroly a audity ukončené do 31. 12. 2016
Interní audity města plánované – podrobný rozbor viz. další tabulka	1
Interní audity města plánované – do konce roku 2016 nedokončené	1
Další plánovaná vnitřní kontrolní činnost *	4
Veřejnosprávní kontrola příjemců veřejných finančních podpor z rozpočtu města +	42 (za rok 2015)
Veřejnosprávní kontrola příspěvkových organizací	5, zkontrolováno 5,5 účetních období
Vnitřní kontroly nebo interní audity města neplánované **	3
CELKEM	55

Vysvětlivky včetně vyhodnocení

+ v rámci provedených veřejnosprávních kontrol u příspěvkových organizací bylo zkontrolováno také použití účelových prostředků ve formě grantů v daném roce - nebyla zjištěna žádná pochybení, granty byly použité v souladu s jejich účelem.

* plánované vnitřní kontroly na základě plánu činnosti interního auditu na daný rok:

a) kontrola dodržování režimu pracovní neschopnosti během měsíce února a března 2016 zkontrolováno 12 zaměstnanců – **výstup** -nebylo zjištěno porušení režimu pracovní neschopnosti

b) kontrola úhrad vybraným subjektům v oblasti kultury - kontrola finančních toků z rozpočtu města směrem k 3 osobám podnikajícím v oblasti kultury-**výstupem** z kontroly byla zpráva hodnotící celkové výdaje u každého subjektu v oblasti kultury, kontrola nebyla zaměřená na odhalení nedostatků

c) kontrola úhrad provozních nákladů z rozpočtu města - běžné provozní výdaje od září do prosince 2015 (částky nad 10.000,- schvaluje starosta města) – **výstup** - byl zjištěn minimální počet účetní dokladů 7 dokladů/5 měsíců bez schválení starosty města, většina byla odsouhlasena starostou města

d) kontrola cestovních náhrad tajemníka a vedoucích odborů r. 2015- **výstup**-bez závad

** Operativní neplánované úkoly zadané starostou města. Výstupem byla zpráva předaná starostovi města nebo příslušným vedoucím pracovníkům.

Jednalo se o:

- a) prověření postupu při vymáhání pohledávky ve výši Kč 841.148,29 Kč za společností GP Rýmařov Sanace s. r. o. v likvidaci, od vzniku pohledávky do současnosti s cílem zmapovat časový průběh pohledávky
- b) zaúčtování příjmových pokladních dokladů za svoz komunálního odpadu (KO) ve společnosti Ekoltes Hranice, a. s. – **výstup**-žádné nedostatky nebyly zjištěny
- c) prověření příjmového pokladního dokladu a úhrad nájemného paní Jitkou Červeňákovou a celkové ověření ve společnosti Ekoltes Hranice,a.s.-**výstup** - žádné nedostatky nebyly zjištěny

Přehled nedostatků a nápravných opatření z interního auditu

Číslo auditu	Nedostatky závažné	Nedostatky méně závažné	Počet doporučení	Odstranění nedostatků	Realizace nápr. opatření
A/1/2016 – Audit výdajů na vybavení a provoz pro městskou policii	nebyly zjištěny	17	7	proběhlo	ANO, zpráva v termínu
A/2/2016 - Nákupy ostatních služeb především se zaměřením na studie, záměry, projekty, dokumentace a další (především náklady účtu 518)	---	---	---	---	Audit nebyl do konce roku 2016

Počet kontrol celkem

Rok	Počet kontrol
2011	17
2012	13
2013	45
2014	57
2015	15
2016	55

Vysvětlivka

Kontrola grantů není z časového ani odborného hlediska tak náročná, jako celková kontrola hospodaření a vedení účetnictví. Je tak možné v rámci jedné veřejnosprávní kontroly příspěvkové organizace provést kontrolu několika grantů – několika smluv.

Vyhodnocení a doporučení pro zlepšování na rok 2017

- provést aktualizaci statutu interního auditu dle změny zákona o finanční kontrole č. 320/2001 Sb. **trvá** s ohledem na předpokládanou účinnost zákona od 1. 1. 2018
- dokončit zpracování hodnotícího dotazníku k činnosti interního auditu z roku 2016

- aktualizovat Metodický pokyn starosty města č. 1/2005 – Opravy, technické zhodnocení –
- získat certifikaci Českého institutu interních auditorů úrovně interní auditor ve veřejné správě - junior nebo interní auditor ve veřejné správě - senior

1.5 Granty a příspěvky

1.6 Přehled správních řízení a přestupků

1.7 Přehledy sledování doby vyřízení věci u určených správních činností

Doporučení pro 1.5,1.6 a 1.7

- vyhodnocení výstupů v uvedených oblastech bude mimo jiné také předmětem činnosti pracovního týmu EFQM PT 2/2017
- u správních úkonů bude analyzován zdroj dat s cílem posoudit relevantnost a kvalitu získaných dat a sjednocena terminologie
- u sledování doby vyřízení věci budou sjednoceny cíle

1.8 Celkové vyhodnocení systému QMS

V roce 2016 MěÚ Hranice splnil požadavky pro získání Certifikátu podle ČSN EN ISO 9001:2016, což také deklaruje Zpráva z auditu QMS ze dne 2.12.2016 vypracovaná auditory certifikačního orgánu CSQ-CERT při České společnosti pro jakost Praha. Zpráva z auditu obsahuje nejdůležitější oblasti pro zlepšování systému:

- centralizace přestupkového řízení
- centralizace odborů státní správy
- projektové řízení

Zpráva byla zpracovaná JUDr. Danou Hlavinkovou, manažerem kvality QMS (MK) a Ing. Bc. Vladimírem Vyplélíkem, představitelem vedení pro kvalitu (PVK) v součinnosti s vedoucími odborů MěÚ Hranice (kromě vedoucího ORM).