

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 2011 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

- Realizovat cíle „Technologické centrum ORP Hranice“(TC)
- 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)

1.2. Dokumentace a výkonnost procesů

Dokumentace QMS se řídí směrnici 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:

- Nová Koncepce na podporu tělovýchovy mládeže na období 2011-2014
- Změny v souvislosti s novelou živnostenského zákona od 1.8.2010
- Změny Spisového řádu
- Doplnění činností v Přehledu u OSÚ
- OŠK Aktualizace grantového programu a poskytování příspěvků
- FO Nové mapy procesů
- OSVZ Zrušení podstatné části dokumentace v souvislosti se sociální reformou
- OSM a OSÚ doplnění a změny dokumentace s ohledem na organizační změny
- OVV zrušení procesní mapy ztráty a nálezy

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

- 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)

1.3. Zpětná vazba od zákazníka/občana

1.3.1. Mediální oblast jen tabulky

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

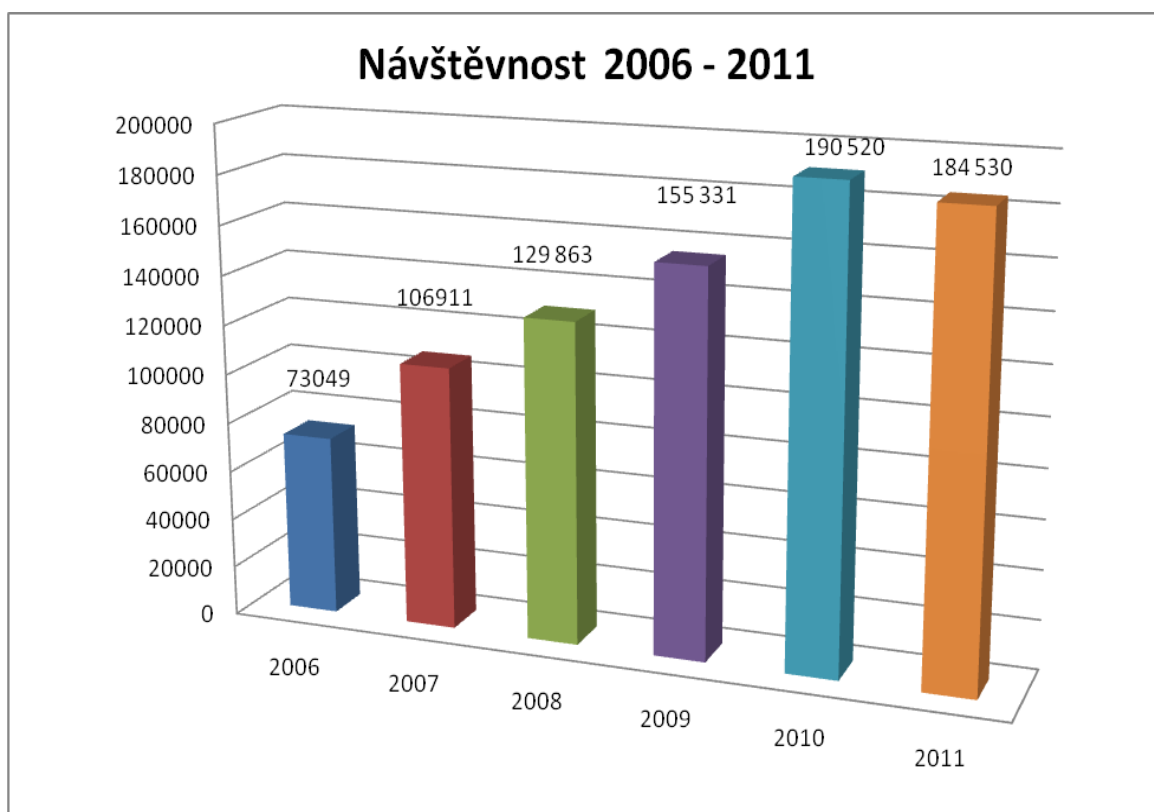
Tiskové konference (TK)

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

1.3.2. Informování občanů

Internet

- Ocenění za nejlepší webové stránky v mezinárodní soutěži EuroCrest společně s Bratislavou a polskou Poznaní, 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 informacím" společně s Opavou v kategorii, kde se účastnilo více jak 270 měst
- Další rozšiřování poskytovaných údajů na webu města (zveřejňování **veřejných zakázek** - výsledky veřejných zakázek nad 100 tisíc korun, včetně zadávací dokumentace a zvažované akce)
- Po přijetí Zásad transparentnosti města Hranic v září 2011 jsou zveřejňovány **zvukové záznamy z jednání zastupitelstva města**



Návštěvnost webových stránek města v loňském roce vůči roku 2010 mírně poklesla, když skokově stoupla v době povodní (meziroční pokles v měsíci květnu byl 8 300 návštěv).

Vyhodnocení doporučení pro zlepšování v roce 2011

- 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
- Další rozšiřování informací pro občany na základě podnětů odborů (čipování psů, úrazy-pojištění, místní poplatky...) - splněno
- Pokračovat ve využívání zpětné vazby z dotazníkových akcí

Doporučení pro zlepšování v roce 2012

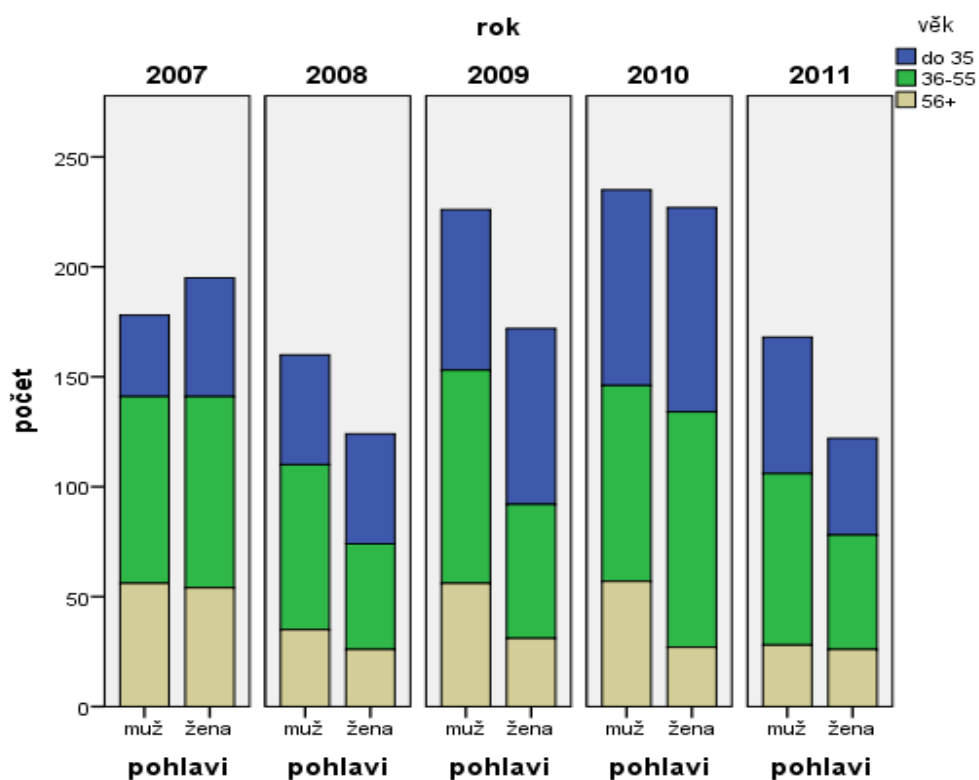
- Virtuální prohlídky města
- Evidence smluv
- Další zdokonalování nového systému webových stránek s cílem udržet přehlednost stránek a zlepšit uživatelské podmínky

Vyhodnocení průzkumu spokojenosti občanů v roce 2011

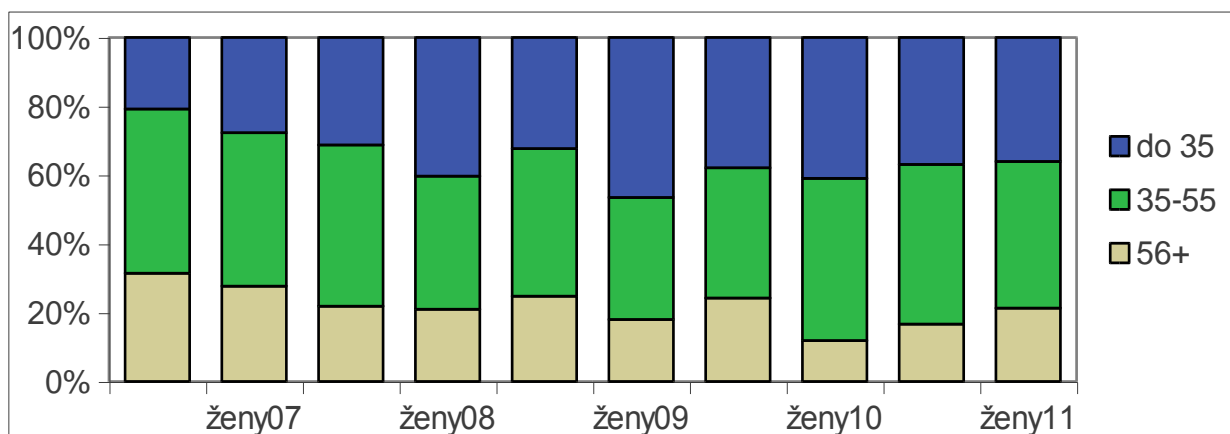
Od roku 2007 Městský úřad Hranice provádí průzkum spokojenosti klientů, který realizuje společnost Edukol. Průzkum spokojenosti vychází z projektů financovaných z prostředků Evropského sociálního fondu a rozpočtu České republiky Implementace systému kvality řízení v podmínkách městských úřadů v Olomouckém 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 převažují mezi odpovídajícími muži (v roce 2007 ženy, vyrovnaný stav byl v roce 2010). Klesající podíl nejstarších odpovídajících návštěvníků se v roce 2011 zastavil.

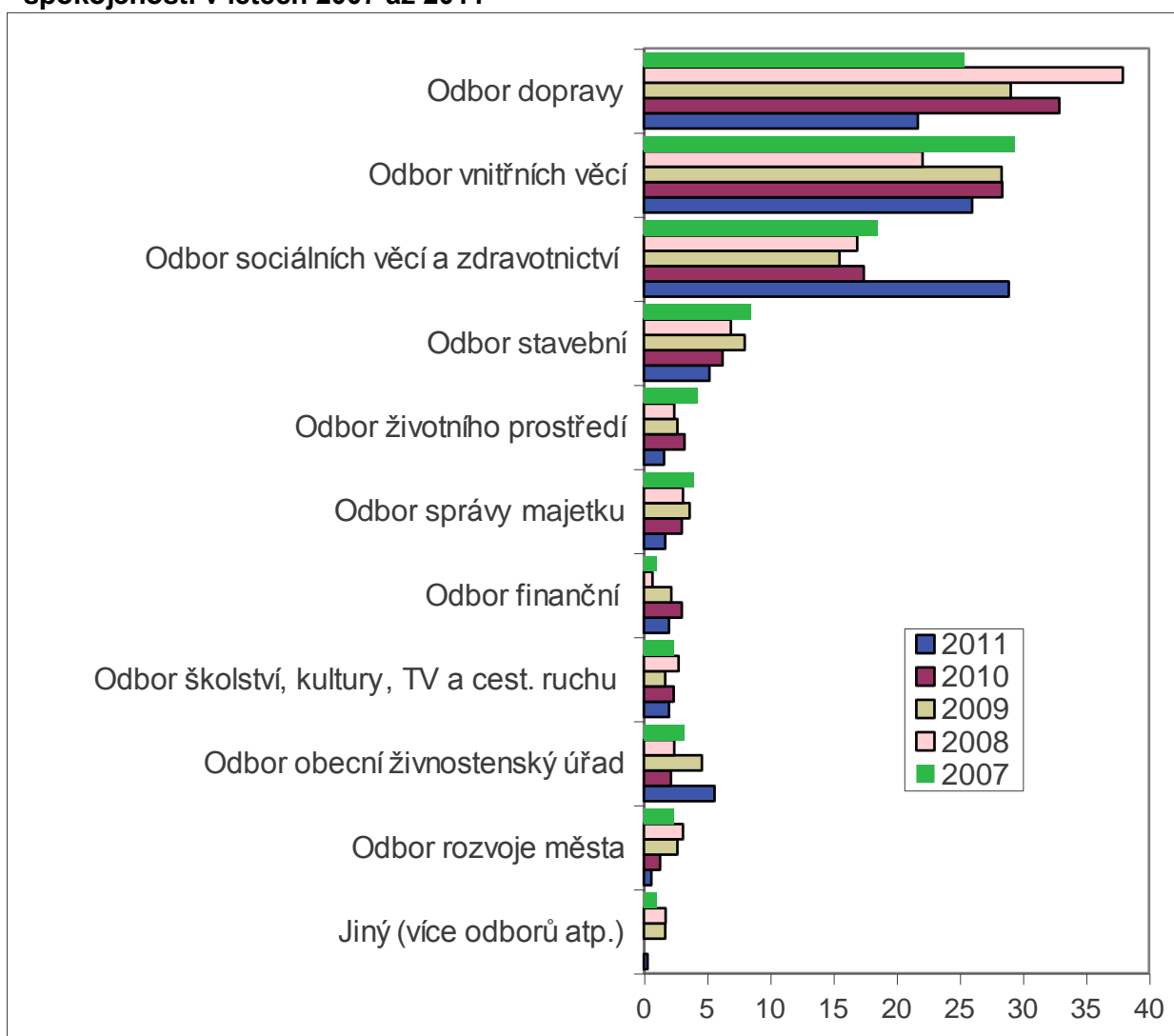
Počty rozhovorů z let 2007 až 2011 dle pohlaví a věku



Procentuální zastoupení věkových skupin mezi rozhovory z let 2007 až 2011



Procentuální zastoupení rozhovorů s návštěvníky různých odborů z šetření spokojenosti v letech 2007 až 2011



Hodnocení jednotlivých odborů klienty

Průměrné hodnocení všech odborů Městského úřadu v Hranicích (1,48) bylo v roce 2011 o něco horší než v letech 2009 a 2010 (oba 1,41). Většina odborů získala buď shodné nebo lepší průměrné známky než v minulém šetření. Snížení celkového průměru bylo způsobeno hodnocením na odboru sociálních věcí, tj. odboru s nejhorším hodnocením (průzkum probíhal ve dnech výplat sociálních dávek, nespokojenost s čekací dobou však nelze urychlit vzhledem ke kapacitě pokladny).

Odbor	Návštěvnost [%]					Hodnocení [Ø]				
	2007	2008	2009	2010	2011	2007	2008	2009	2010	2011
Odbor vnitřních věcí	29,4	22,1	28,3	28,4	26,7	1,5	1,4	1,5	1,3	1,2
Odbor dopravy	25,4	37,9	29,1	32,9	22,3	1,2	1,5	1,3	1,2	1,2
Odbor soc. věcí a zdravotnictví	18,5	16,9	15,5	17,4	30,1	1,9	1,7	1,6	1,7	1,7
Odbor stavební	8,5	6,9	8,0	6,2	5,4	1,9	1,5	1,6	2,0	1,6
Celkový počet odpovědí/průměr	378	290	413	467	292	1,54	1,53	1,41	1,41	1,47

Vyhodnocení Doporučení pro zlepšování v roce 2011

- 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 2012

Opakovat průzkum spokojenosti klientů i v roce 2012.

Poskytování informací za rok 2011 podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů

1) počet podaných žádostí o informace	25
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:	-

Celkový přehled je umístěn na Internetu a úřední desce.

1.3.3. Stížnosti a petice

Vyhodnocení stížností podaných v roce 2011

Typ podání	Počet	Důvodná podání	Částečně důvodná podání	Nedůvodná podání	Jiná sdělení	Postoupeno	V řízení
Stížnost na zaměstnance	5	0	1	3	1	0	0
Stížnost na úřední postup	6	0	0	5	1	0	0
Ostatní	22	1	0	9	11	1	0
Anonymy	2	0	0	1	1	0	0
CELKEM	35	1	1	18	14	1	0

Celkové porovnání stížností na zaměstnance

Rok	Celkem podnětů/celkem oprávněných stížností	Celkem stížností na zaměstnance/počet oprávněných	Ombudsman
2006	39/2	7/0	0
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

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 2011

Poř. Č.	Předmět petice	Datum a způsob vyřízení
1/2011	Petice – oprava místní komunikace na parc. č. 1339/9	usn. 183/2011 – RM 5 ze dne 22.2.2011 dopis z 21.2.2011
2/2011	Petice – nesouhlas se zamítnutím výměny kanalizačního řádu v Hviezdoslavově ulici	veřejné jednání s občany dne 11.5.2011 usn. 355/2011 – RM 12 ze dne 17.5.2011
3/2011	Petice – setrvání a pokračování pana Mgr. Stanislava Rubera ve výkonu funkce koordinátora pracovníků veřejné služby.	ústně projednáno při vyplácení dávek dne 30. a 31. Května. usn. 604/2011 RM 20 ze dne 18.1.2011 – v rámci rozpočtových opatření
4/2011	Petice – nesouhlas se zřízením azylového domu pro bezdomovce v Drahotuších	usn. 500/2011 – RM 7 ze dne 30.8.2011 usn. 206/2011 – ZM 7 ze dne 8.9.2011 dopis 14.9.2011
5/2011	Petice požadující vyasfaltování cesty kolem spodních garáží I., II. a III. etapy výstavby garáží na sídlišti Hromůvka.	usn. 726/2011 – RM 24 ze dne 20.12.2011 dopis z 4.1.2012

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 2011 skončilo pro většinu zaměstnanců tříleté vzdělávací období, za které měli povinnost dle zákona o úřednících absolvovat 18 dnů školení. Toto ustanovení zákona bylo splněno.

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

Celkové náklady na vzdělávání

p.č.	OBLAST	2009	%	2010	%	2011	%
1	Schválený rozpočet	850.000		860.000		700.000	
2	Upravený rozpočet	737.000	100	796.000	100	576.000	100
3	Vyčerpané prostředky	499.858	68	675.856	85	489.398	85

Náklady na vzdělávání na jednoho zaměstnance

Rok	Vyčerpané prostředky	Počet zaměstnanců	Náklad na jednoho zaměstnance	Počet absolvovaných dnů	Náklad na 1 školící den
2009	499.858	138	3.622	1.148	435
2010	675.856	131	5.159	1.101	614
2011	489.398	126	3.884	783	625

Vyhodnocení:

V roce 2011 došlo ke snížení počtu absolvovaných dnů a to vzhledem ke skutečnosti, že tento rok byl posledním rokem 3letého vzdělávacího období a většina zaměstnanců již na počátku roku měla splněny povinnosti dle zákona, tj. 18 vzdělávacích dnů. Proto bylo vzdělávání doplněno sice dražšími, ale značně přínosnými školeními podle oblastí výkonu práce úředníků.

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

p.č.	OBLAST	2009	%	2010	%	2011	%
1.	Vzdělávání dle zákona – zvláštní odborná způsobilost	37 905	8	56 570	8	45.570	9
2.	Správní řízení	4 180	1	1 420	0	5.840	1
3.	Stavební zákon	0	0	26 880	4	28.200	6
4.	Hospodaření s majetkem obce	3 570	1	3 552	1	0	
5.	Komunikační dovednosti (e-learning)	0	0	105 000	15	0	
6.	Sociální, hmotná nouze	85 431	17	9 900	2	23.512	5
7.	Přestupkové řízení	6 740	1	1 590	0	5.960	1
8.	Výuka anglického jazyka	19 110	4	31 360	5		
9.	E-learning (Rentel)	172 204	34	171 642	25	163.080	33
10.	Účetnictví, daňový řád, DPH	x		x		28.970	6

11.	Veřejné zakázky, investice	x		x		27.476	6
	<i>Celkem vybrané oblasti</i>	329 140		407 914		328.608	
	<i>Ostatní průběžné vzdělávání</i>	170 718	34	267 942	40	160.790	33
	CELKEM	499 858		675 856		489.398	

Vyhodnocení: I přesto, že byla zvolena další forma vzdělávání, která by měla navýšit náklady vzdělání je zřejmé, že při přibližně stejných nákladech došlo ke zlepšení hodnot sledovaných v účinnosti vzdělávání, jak se podává z výše uvedených tabulek.

V roce 2010 jsme využili vyšší sumu přidělených finančních prostředků k zajištění více dražších odborných prezenčních školení zaměřených na významné legislativní změny v oblastech pracovního práva, účetnictví, DPH, daňovém řádu, sociální oblasti (sociální reforma 1), apod. V tomto období jsme mohli pro zaměstnance zajistit i další druh školení z oblasti měkkých dovedností např. marketingová komunikace pro všechny zaměstnance a výuku anglického jazyka pro vybrané zaměstnance.

Přehled nákladů podle druhu vzdělání

Druh vzdělávání	2009	2010	2011
Vstupní vzdělávání	0	0	0
Zvláštní odborná způsobilost	37.905	56 570	45.570
Průběžné vzdělávání	461.953	619 286	443.828
Vzdělávání celkem	499.858	675 856	489.398

Náklady na vzdělávání v oblastech organizovaných městem Hranice v roce 2011

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	94	1	7.416	79
RNDr. Zdeňka Plachá, Synergy Consulting, a.s.	Změny stavebního zákona a další nové právní předpisy	7	2	21.000	3.000
Rentel, a.s.	e-learningové vzdělávání	191	405	163.080	854

Vyhodnocení: je zřejmé, že hromadné vzdělávací akce jsou efektivní nejen z hlediska jejich úspory na jeden vzdělávací den, ale také s ohledem na snížení dalších s tím související nákladů, cestovné aj.

Pro zvýšení jazykových znalostí se město Hranice zapojilo do projektu celoživotního vzdělávání v oblasti komunikace v cestovním ruchu v anglickém jazyce a to prostřednictvím SSOŠ Mgr. Flajšara; tato výuka byla plně hrazena z evropských dotací a zúčastnili se ji vybraní zaměstnanci úřadu.

Vyhodnocení efektivity vzdělávání za rok 2011

- vzdělávání je efektivní
- stále se osvědčuje e-learningová forma vzdělávání
- zajištění přehlednosti čerpání finančních prostředků díky čtvrtletní sledovanosti jejich čerpání

Doporučení pro rok 2012

- vypracovat plány vzdělávání na další období 2012 až 2014
- využívat e-learningovou formu vzdělávání dle stanoveného 4 denního rozsahu (nabídka vzdělávacích kurzů se rozšiřuje), 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 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.

Další postup bude pro sledované parametry stanoven při sebehodnocení v rámci metody společného hodnotícího rámce CAF.

1.5. Externí audit

V březnu 2011 byl proveden audit účetnictví za rok 2010. Výrok zněl bez výhrad a proto nebyla přijata žádná nápravná opatření.

V červnu a říjnu 2011 byl proveden průběžný auditorský dohled. V době zpracování hodnocení stále probíhá účetní uzávěrka roku 2011.

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

Metoda CAF - hodnocení bude provedeno v roce 2013, na základě měření v období 2011 až 2012.

Vnitřní BI – město Hranice je zapojeno do sdružení přibližně 80 měst, které v rámci BI 2005 (benchmarkingová iniciativa) srovnávají mezi sebou různá data v předem daných oblastech činnosti státní správy a samosprávy. Obce se v roce 2011 sešly na třech jednáních, kde byly konzultovány výsledky sebraných dat, vyměňovány dobré praxe a hledány vylepšení. Jedním z tématů byla i analýza městského úřadu.

Jednotlivé odbory města provádějí své analýzy sebraných dat prostřednictvím specializovaného softwaru. Na základě těchto analýz dochází k přehodnocování potřeb zdrojů pro další období.

Doporučení pro zlepšování v roce 2012

- provést jednotlivé analýzy na úrovni odborů, jejich výsledky analýz představit vedení města jako podklad pro zpracování rozpočtu na rok 2013
- provést měření stanovených parametrů v rámci metody CAF

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 2011 je umístěn na Intranetu

- auditori splňují předpoklady pro výkon své funkce, včetně každoročních školení
- auditori byli seznámeni s hodnocením provedeným na konci roku 2011, vzali na vědomí jednotlivá doporučení, týkající se výkonu jejich funkce
- tým auditorů se průběžně mění, což souvisí i personální politikou úřadu, viz seznam IAK na Intranetu

Výsledky IAK v roce 2011

SN	NN	Z	D
-	4	7	4

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

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 2012

- 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 15.11.2011
- Editace adresářů a odstranění duplicit
- Zobrazení přítomnosti zaměstnanců na webu

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, servi 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 2012

- Návrhy odborů týkající se změny způsobu hodnocení práce firmy Ekoltes a uváděné v pololetních rozborech zahrnout do doporučení v Závěrečném účtu za rok 2011
- Zavedení dalšího kritéria pro hodnocení (počet reklamací) za účelem zajištění relevantních statistických údajů v daném roce (vyvracení/potvrzení obecných tvrzení týkajících se výběrových řízení jako je např. zvyšující se počet uchazečů, neúměrné snižování nabídkové ceny na úkor kvality = počet reklamací?)

1.9. Informační systém

V roce 2011 se oddělení IT (informačních technologií) podílelo na vybudování technologického centra skládajícího se ze tří částí: HW technologického centra, upgrade spisové služby, vnitřní integrace.

V rámci nasazení nové výkonnější infrastruktury byla převedena stávající doména postavena na řadiči MS Windows 2000 na novou verzi MS Windows 2008. Stávající fyzické servery byly převedeny na servery virtuální do prostředí VMware vSphere 5. HW technologie byla přebudována na SAN architekturu s daty uloženými na diskovém poli IBM Storwize 7000. V rámci implementace bylo nasazeno dvoustupňové zálohování, kdy v první fázi jsou zálohovány image diskových oddílů na diskové pole v lokalitě Zámecká 118. Druhý stupeň zálohování představuje ukládání image z předchozího kroku na páskovou knihovnu.

V druhé části upgrade spisové služby byla nasazena nová verze spisové služby zajišťující plnou propojitelnost s datovými schránkami a elektronickým podepisováním.

Třetí část vnitřní integrace zahrnovala nasazení Identity managementu, který umožní rychlejší a přehlednější řízení uživatelských účtů. Součástí vnitřní integrace je nasazení formulářového řešení, nahrazující stávající interní a externí formuláře, umožňující vyšší uživatelský komfort při vyplňování formulářů. Formulářové řešení zajišťuje kompletní workflow formulářů, včetně schvalovacího procesu.

Další činností oddělení IT bylo zajištění běžného provozu informačního systému a dalších aplikací, dále pak údržba počítačů a ostatního hardware, poskytování podpory uživatelům.

Činnost oddělení IT v roce 2012 bude kromě údržby jednotlivých stanic a stávajícího programového vybavení zaměřena na spolupráci s příslušnými odbory při rozvíjení nasazeného formulářového řešení, implementace informačního systému základních registrů a spuštění systému na správu dokumentů.

Vyhodnocení Zprávy QMS za rok 2010

- vytvoření Technologické centra – 12/2011 splněno.

Doporučení pro zlepšování v roce 2012

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

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 2011 se realizovala opatření pro zlepšení fungování vnitřního kontrolního systému městského úřadu:

- v oblasti evidence smluv byl upraven Pokyn tajemníka č. 1/2011 Centrální evidence smluv, přesněji a jasněji vymezuje nakládání a evidenci smluv
- byla změněná pracovní instrukce QI 63-01-02 Zabezpečení autoprovozu, zpřesňuje a doplňuje text
- úzká spolupráce s OŠK v oblasti řízení příspěvkových organizací (konzultace k materiálům do orgánů města, zpracování stanovisek k interním sdělením)

Přehled kontrolní činnosti za rok 2011

Typ kontroly	Kontroly ukončené do 31. 12. 2010
Vnitřní kontrola (interní audit) města plánovaná – podrobný rozbor viz. tabulka na další straně	1
Vnitřní kontrola (interní audit) města neplánovaná	2
Veřejnosprávní kontrola příjemců veřejných finančních podpor z rozpočtu města +	7

Veřejnosprávní kontrola příspěvkových organizací	4
Další plánovaná vnitřní kontrolní činnost *	3
CELKEM	17

Vysvětlivky:

+ V rámci provedených veřejnosprávních kontrol u příspěvkových organizací bylo zkontrolováno poskytnutí 7 grantů, které byly poskytnuty ZŠ Struhlovsko. Ostatní kontrolované příspěvkové organizace žádné granty v kontrolovaném období nezískaly. Při kontrole nebyly zjištěny žádné pochybení, granty byly použity v souladu s účelem.

* Na základě plánu činnosti interního auditu na rok 2011 byly provedené vnitřní kontroly:

- 1) kontrola protikorupčních opatření na městském úřadu
- 2) kontrola dodržování režimu pracovní neschopnosti dočasně práce neschopných zaměstnanců
- 3) kontrola hospodaření s finančními prostředky nesvéprávných osob

** Mimo rámec plánované kontrolní činnosti byly v roce 2011 na základě požadavků vedení městského úřadu provedeny dvě kontroly:

- 4) kontrola evidence smluv
- 5) kontrola dotace na romského terénního pracovníka za rok 2010, jak podklad k vyúčtování dotace. Při kontrole bylo zjištěno, že dotace byla použita v souladu s rozhodnutím, žádné nedostatky nebyly zjištěny.

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

Zjištění z vnitřních kontrol

ad 1) výstupem byla zpráva, která měla zhodnotit stav v oblasti nastavení kontrolních vazeb a protikorupčních mechanismů v roce 2011 na městském úřadu ve srovnání s protikorupčním desaterem, který zveřejnilo na internetu občanské sdružení oživení. Žádná opatření se na základě této zprávy nerealizovala.

ad 2) Byly provedené dvě kontroly pracovně neschopných zaměstnanců. Porušení režimu pracovní neschopnosti nebylo zjištěno, žádná opatření se nepřijímala.

ad 3) Kontrola zařazená na základě požadavků finančního odboru. Lze konstatovat, že prostředky opatrovanců jsou spravovány v souladu s částí 5.7. pracovní instrukce QI 61-01-04 Provoz pokladny OSVZ MěÚ Hranice. Koloběh dokladů a prostředků běží tak, jak je v pracovní instrukci popsáno. Zjištěné nedostatky nejsou závažného charakteru a dají se bez větších problémů odstranit. Navržené doporučení není zásadního rázu, aby muselo být zapracováno do zmíněné pracovní instrukce QI 61-01-04. O zvážení doplnění této pracovní instrukce rozhodne vedoucí OSVZ příp. vedoucí FO.

ad 4) Kontrola evidence smluv byla provedená na 4 odborech městského úřadu, a to na odboru dopravy, již bývalého odboru rozvoje města, odboru správy majetku, odboru životního prostředí.

Nejčastěji se vyskytující nedostatek byl ten, že smlouvy nebyly naskenované v centrální evidenci smluv. Smlouvy byly pouze zaevidované bez toho, aniž by byla pořízená elektronická podoba smlouvy. Dalším opakujícím se nedostatkem bylo opožděné vkládání již existujících platných smluv. Řada smluv v CES neměla uvedenou účinnost (smlouvy byly podsvícené růžově), smlouvy byly evidované jako neschválené, přestože byly řádně schváleny a

podepsány. Chybné uvedení finančních vztahů u smluv – chybně zadávané, zda se jedná o pohledávku či závazek. Na základě této vnitřní kontroly stanovil tajemník lhůtu do 31. 10. 2011 pro doplnění, naskenování a opravy smluv v CES.

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

Číslo auditu	Nedostatky závažné	Nedostatky méně závažné	Jejich odstranění	Doporučení	Realizace
Audit č. A/1/2011 Reaudit výdajů na požární ochranu	-	12	Bude realizováno v roce 2012	7	-

Reaudit výdajů na požární ochranu byl provedený v prosinci 2011 a realizace nápravných opatření a doporučení bude realizována až v průběhu roku 2012.

Doporučení pro zlepšování pro rok 2012

- aktualizovat statut interního auditu v závislosti na změnu zákona o finanční kontrole č. 320/2001 Sb.
- 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

1.12. Granty a příspěvky

Odbor školství, kultury, tělovýchovy a cestovního ruchu:

Granty v r. 2011	počet	Příspěvky v r. 2011	počet
podané přihlášky	145	podané žádosti	50 + 9
schválené / realizované	124/120	schválené/ realizované	48/48 + 9
celková výše Kč schválených	1.308.000,-	celková výše Kč schválených	1.685.000, +235.000,-
celková výše Kč využitých	1.251.544,-	celková výše Kč využitých	1.685.000,- +235.000,-

Odbor správy majetku:

Granty v r. 2011	počet	Příspěvky v r. 2011	Počet
podané přihlášky	12	podané žádosti	-
schválené / realizované	7	schválené / realizované	-
celková výše Kč schválených	450.000,-	celková výše Kč schválených	-
celková výše Kč využitých	450.000,-	celková výše Kč využitých	-

Odbor životního prostředí:

Granty v r. 2011	počet	Příspěvky v r. 2011	počet
podané přihlášky	21	podané žádosti	4
schválené / realizované	20/18	schválené/ realizované	4/4
celková výše Kč schválených	157.000,-	celková výše Kč schválených	50.000,-
celková výše Kč využitých	145.400,-	celková výše Kč využitých	50.000,-

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví:

Granty v r. 2011	počet	Příspěvky v r. 2011	Počet
podané přihlášky	17	podané žádosti	13
schválené / realizované	15	schválené/ realizované	10
celková výše Kč schválených	220.000,-	celková výše Kč schválených	900.000,-
celková výše Kč využitých	220.000,-	celková výše Kč využitých	900.000,-

Městská policie:

Granty v r. 2011	počet	Příspěvky v r. 2011	počet
podané přihlášky	24	podané žádosti	-
schválené / realizované	21	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. 2011	počet	Příspěvky v r. 2011	počet
podané přihlášky	219	podané žádosti	67 + 9
schválené / realizované	187/181	schválené/ realizované	62+9/62+9
celková výše Kč schválených	2.285.000,-	celková výše Kč schválených	2.870.000,-
celková výše Kč využitých	2.216.944,-	celková výše Kč využitých	2.870.000,-

1.13. Přehled správních řízení a přestupků

Přehled správních řízení - celkem	
Počet rozhodnutí ve věci celkem v roce 2011	6707
Počet usnesení ve věci celkem v roce 2011	614
Počet rozhodnutí ve věci ve správních řízeních zahájených v r. 2011	5472
Počet usnesení ve věci ve správních řízeních zahájených v r. 2011	614
Počet správních řízení, zahájených v daném roce a převedených do r. 2012	507
Počet správních řízení zahájených před daným rokem a převedených do následujícího roku	12
Počet závazných stanovisek	314
Počet usnesení o přerušení řízení	937
Počet jiných úkonů správních orgánů	7005
Počet rozhodnutí vydaných v samostatné působnosti	0
Počet oznámení, sdělení (nahrazující rozhodnutí ve věci) celkem v roce 2011	3001
Počet odvolání celkem	66
Počet rozhodnutí o odvolání celkem	47
Počet rozhodnutí odvolacího orgánu celkem	50
Počet zrušených rozhodnutí (usnesení) z důvodů procesních vad, popř., kde převažují procesní vady	3
Počet zrušených nebo změněných rozhodnutí z důvodu změny posouzení zdravotního stavu	1
Počet zrušených rozhodnutí (usnesení) a věc vrácena k novému projednání	16
Počet zrušených rozhodnutí (usnesení) a zastavení řízení	0
Počet potvrzených rozhodnutí (usnesení) a odvolání zamítnuto	40
Počet změněných rozhodnutí (usnesení)	1
Počet zamítnutých odvolání	2
Počet řízení o odvolání dosud neukončených	10
Počet nevyřízených podnětů, kde nebylo zahájeno správní řízení a jsou převáděny do r. 2012	24
Počet nevyřízených podnětů před daným rokem, kde nebylo zahájeno správní řízení a jsou převáděny do roku následujícího	0

Přehled přestupků - celkem	
Počet podnětů	1122
Počet vyřízených podnětů	1072
Počet odložených podnětů	19
Počet odložených podnětů, došlých před daným rokem	254
Počet podaných opravných prostředků	19
Počet zrušených rozhodnutí celkem/počet zrušených rozhodnutí z důvodů procesních vad popř., kde převažují procesní vady	4
Počet zrušených rozhodnutí a zastavení řízení	1

Vyhodnocení bude provedeno v rámci sebehodnocení úřadu pomocí metody CAF v tomto roce (snížený počet rozhodnutí x snížený počet jiných správních úkonů, žádné rozhodnutí v samostatné působnosti)

1.14. Celkové vyhodnocení systému

Závěry o funkčnosti a shodě systému managementu kvality s normou ČSN EN ISO 9001:2009 na MěÚ Hranice obsažené v **Závěrečné zprávě interního auditu jakosti ze dne 15.11.2011** byly následně potvrzeny auditory certifikačního orgánu CSQ-CERT při České společnosti pro jakost Praha ve **Zprávě z dozorového auditu QMS ze dne 28.11.2011**.