

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 2013 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. 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

Vyhodnocení r. 2013 a doporučení pro zlepšování v roce 2014

(nová doporučení nemají vyhodnocení-splněno, trvá)

- implementace metody kvality řízení EFQM, model Excellence, nástroj ke komplexnímu posuzování organizace a jejího celkového výkonu **splněno**
- za účelem zajištění zejména finanční připravenosti v oblasti čerpání dotací z EU na programovací období 2014-2020 v souladu s vymezenými programy ve vl. usn. č. 867/2012, zejména OP ŽP, IROP aktualizovat příslušné strategické dokumenty, zejména Akční plán Programu rozvoje města, Zásobník investic včetně prioritních akcí
- na základě provedených inventur vytvořit Seznam zpracované projektové dokumentace na daném odboru s umístěním ve sdíleném prostředí workspace
- za účelem zajištění efektivního územního rozvoje v souladu s regionálním rozvojem Olomouckého kraje určit zástupce pro jednání, který bude shromažďovat informace, zejména o projektu Podpora rozvoje Olomouckého kraje, o projektových námětech, o metodice příprav strategií, které budou po ORP požadovány apod.
- podkladem pro zpracování Pokynu VO je mj. také Zápis o přezkoumání QMS s konkrétními úkoly a odpovědnými osobami, který se stane přílohou pro porady VO

1.2. Dokumentace a výkonnost procesů

Dokumentace QMS se řídí směnicí QS 42-02 Řízení dokumentace a záznamů. Ke dni 31.12.2013 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:

- systemizace Zprávy o činnosti MěÚ, doplnění personální směrnice o další formy vykonávání práce, směrnice o správě pohledávek

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
- využívat 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)

Vyhodnocení r.2013 a doporučení pro zlepšování v roce 2014 (nová doporučení nemají vyhodnocení-splněno, trvá)

- celková revize a inovace dokumentace QMS se zaměřením na procesní mapy - **trvá**

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
2011	6 (2,4,6,7,7,12)	Ø 7	7 – Azylový dům a Kongo
2012	5 (2,5,8,9,12)	Ø 7	2 – ledy, 8 – otevření parku
2013	4 (2,4,6,12)	Ø 6	6 – 100 let objevení jeskyní

Vyhodnocení: Klesající účast novinářů, která je způsobena zejména snižováním početních stavů v jednotlivých médiích, se projevila i na četnosti klasických tiskových besed. Ty jsou postupně nahrazovány průběžným informováním médií prostřednictvím webu města a e-Mailových tiskových zpráv.

1.3.2 Informování občanů

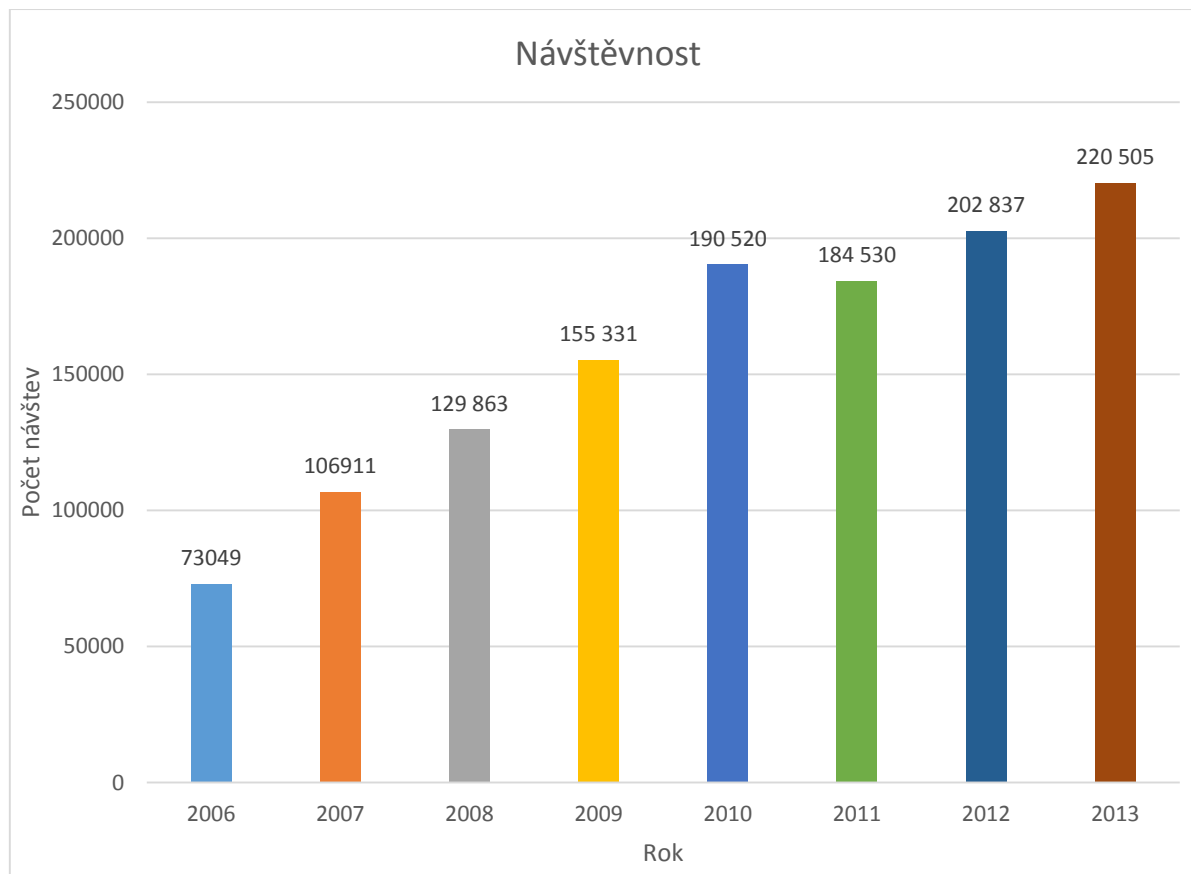
Internet

- webové stránky města stále splňují nároky na ně kladené, i když k jejich zásadní modernizaci došlo naposledy v roce 2008. Dokladem je návštěvnost webu (viz níže).
- Web města Hranice získal 11. místo za nejlépe pojatou prezentaci k životnímu prostředí na webových stránkách v celostátní soutěži "Zelená informací", kde bylo hodnoceno na 270 měst. Je to již třetí ocenění v řadě v rámci této soutěže, kdy se webové stránky města umístily v elitní 15 nejlepších měst.

Další rozšiřování poskytovaných údajů na webu města:

- od ledna 2013 je na webu města dostupná aplikace, umožňující dálkově zjistit přítomnost úředníků na pracovišti

- v září 2013 byla na webu města zprovozněna aplikace „Dej tip“ k hlášení závad ve městě buď prostřednictvím „chytrého“ mobilního telefonu nebo webového formuláře
- nad rámec televizního zpravodajství byly některé aktuální reportáže pokusně umísťovány na web města samostatně v rychlejší termínu. Na zveřejňování televizního zpravodajství je zatím využíván portál youtube, což umožnilo jednak daleko vyšší kvalitu vkládaných zpravodajských relací a také uživatelsky přívětivější prostředí



Vyhodnocení: Návštěvnost webových stránek města v roce 2013 opět stoupla a překročila hranici 220 tisíc návštěv za rok.

Vyhodnocení v roce 2013 a doporučení pro zlepšování v roce 2014
(nová doporučení nemají vyhodnocení-splněno, trvá)

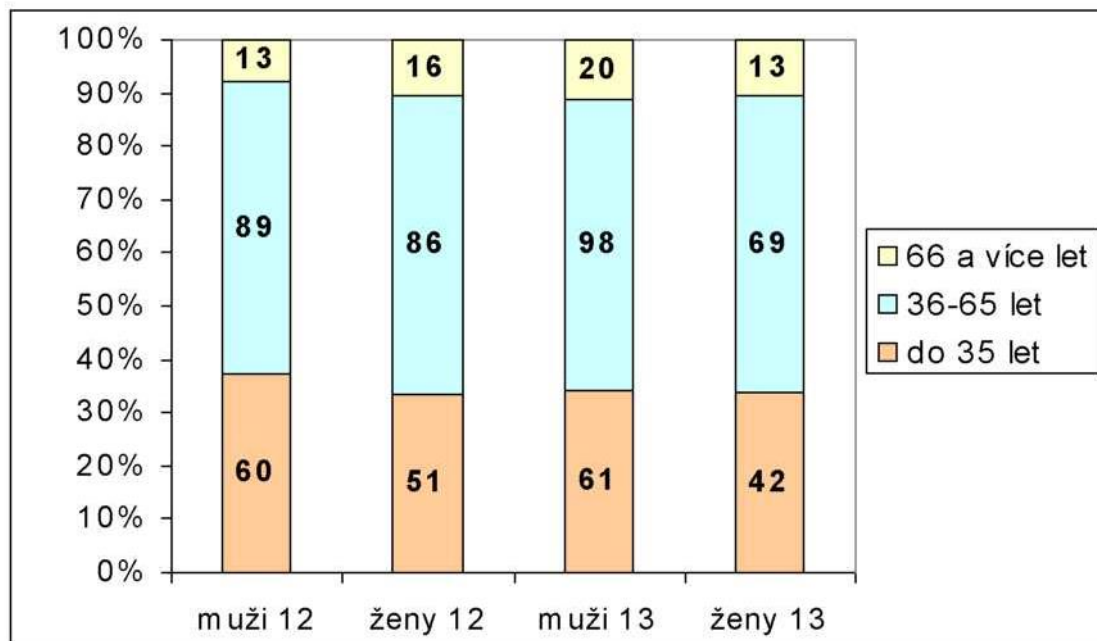
- další zlepšení služeb městského webu v oblasti televizního vysílání, nebo dalších krátkých videozpráv z aktuálních událostí. (speciální videoportál, kde by byly soustředěny veškerá videa a hranické televizní zpravodajství) – **postupně plněno:** společně s firmou TV Mach byly na webu města zkušebně umísťovány videozprávy, které by se měly stát základem videoportálu. Byl proveden předběžný průzkum trhu, vybrána firma, která však koncem roku 2013 oznámila, že končí svoje aktivní působení v oblasti tvorby webových stránek měst
- pokračovat v přípravě speciálního videoportálu

1.3.3 Průzkum spokojenosti občanů

Od roku 2007 Městský úřad Hranice provádí průzkum spokojenosti klientů, který realizuje společnost Edukol (celá zpráva uložena u tajemníka MěÚ).

Vzhledem k reorganizaci úřadu a snížení počtu odborů z 10 na 6 začne nová řada měření a vyhodnocení v čase. S ohledem na uvedené bude systémové vyhodnocení výsledků provedeno v průběhu roku 2014

Počty rozhovorů dle pohlaví a věku r. 2013



Vyhodnocení: Měření v časové řadě od roku 2012 odpovídá provedené změně dolní hranice nejstarších návštěvníků na 66 let a více. Z grafu je zřejmé, že největší podíl na návštěvnosti městského úřadu mají lidé v aktivním věku. Obecně stále převažují mezi odpovídajícími muži.

Členění obdrženého hodnocení podle odborů 2013

Odbor // známka	1	2	3	4	5	Celkem
finanční	3	1	0	0	0	4
živnostenský úřad	20	5	0	0	0	25
školské a sociálních věcí	36	9	1	0	3	49
správy majetku	3	2	0	0	0	5
SÚ, ZP a dopravy	26	8	3	0	0	37
vnitřních věcí	145	25	7	3	3	183
Celkem	233	50	11	3	6	303

Vysvětlivka: Hodnocení známkami od 1 až 5 jako ve škole.

1.3.3 Dotazník spokojenosti zaměstnanců

Od roku 2010 Městský úřad Hranice realizuje průzkum spokojenosti zaměstnanců formou dotazníků.

Proces sběru a vyhodnocení dat

Dotazníkové šetření probíhá anonymně, vyplněné dotazníky zaměstnanci vhodí do určených umístěných v budovách MěÚ. Dotazníky jsou anonymně vyhodnoceny pod číslem, které není shodné s organizačním číslem odboru, a to jak v absolutním, tak procentním vyjádření. Vyhodnocují se nejdříve samostatné skupiny: vedoucí odborů, zaměstnanci přiřazení pod tajemníka MěÚ - nespádající pod konkrétní odbor a zaměstnanci podle odborů a pak je vyhodnocena a srovnána celková spokojenost zaměstnanců úřadu.

Celkem čtyři otázky v souboru jsou zaměřeny na zpětnou vazbu. Zaměstnanci se vyjadřují k nadřízenému.

Způsob informování, přenosu informací

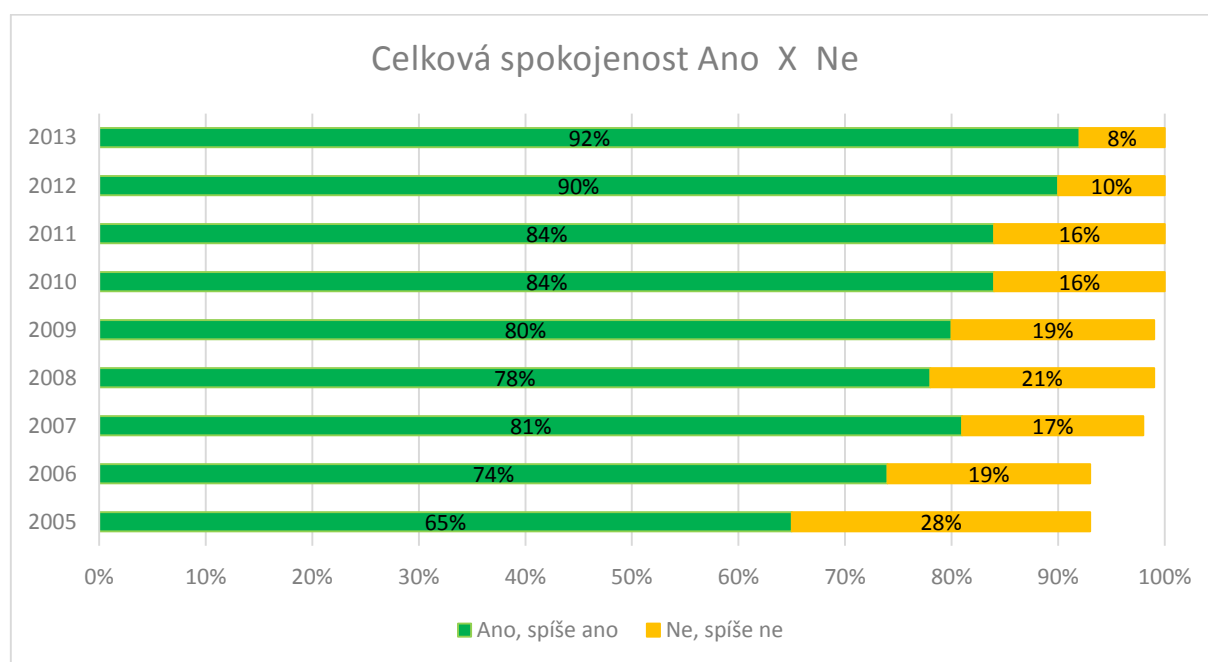
Každý vedoucí odboru je individuálně seznámen s výsledky spokojenosti svého odboru tajemníkem MěÚ. Anonymita je zajištěna i v této fázi – každý vedoucí odboru zná pouze číslo svého vlastního odboru. Vedoucí odboru poté seznámí pracovníky na odboru s výsledky – sdělení čísla odboru je pouze v jeho kompetenci.

Každý pracovník úřadu má výsledky hodnocení k dispozici na společném diskovém prostoru.

Celkové vyhodnocení trendu

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Počet odevzdaných dotazníků	39	108	124	124	123	93	94	92	96

Dobrá praxe: větší zapojení ze strany zaměstnanců 91% návratnost dotazníků je v roce 2013.



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

Celkový přehled je umístěn na Internetu a úřední desce.

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

Typ úkonu	2013	2012	2011
Žádosti o informace	25	22	27
Rozhodnutí o odmítnutí žádosti	4	0	3
Odvolání	2	0	0
Rozsudky soudů ve věci přezkoumání zákonnosti rozhodnutí povinného subjektu o odmítnutí žádosti o poskytnutí informace	0	0	0
Soudní řízení o právech a povinnostech	0	0	0
Výčet poskytnutých výhradních licencí	0	0	0
Počet stížností podaných podle § 16a zákona	0	0	0

1.3.6 Stížnosti a petice

Vyhodnocení stížností podaných v roce 2013

Typ podání	Počet	Důvodná podání	Částečně důvodná podání	Nedůvodná podání	Jiná sdělení	Postoupeno	V řízení
Stížnost na zaměstnance	3	0	0	2	1	0	0
Stížnost na úřední postup	10	1	0	5	1	0	3
Ostatní	21	0	0	5	15	1	0
Anonymy	1	0	0	0	1	0	0
Celkem	35	1	0	12	17	1	3

Celkové porovnání stížností na zaměstnance

Rok	Celkem podnětů/celkem oprávněných stížností	Celkem stížností na zaměstnance/počet oprávněných	Ombudsman
2009	26/2	3/0	0
2010	24/0	0/0	0
2011	35/2	5/1	0
2012	35/3	6/1	1
2013	35/1	3/0	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 2013

Poř.č.	Předmět petice	Datum a způsob vyřízení
1/2013	Petice – žádost o vybudování chodníku mezi domy 1848 a 1721	usn. 1734/2013 – RM 52 ze dne 11.6.2013 dopis ze dne 13.6.2013
2/2013	Petice občanů Křížkovského ulice v Hranicích – udržování dřevin	usn. 1755/2013-RM 53 ze dne 25.6.2013 dopis ze dne 26.6.2013
3/2013	Petice za navýšení kapacity mateřských škol v Hranicích	usn. 1756/2013-RM 53 ze dne 25.6.2013 dopis ze dne 28.6.2013
4/2013	Petice – výstavba nového chodníku k obchodnímu centru StopShop v Hranicích	usn. 1831/2013 – RM 55 ze dne 20.8.2013 dopis ze dne 21.8.2013
5/2013	Petice proti kácení stromů – Hromůvka 1518 - 1520	Objednán posudek, přišel 24.1.2014 – ještě nutná konzultace. Do RM bude předloženo 25.2.2014.

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.

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

Celkové náklady na vzdělávání

p.č.	Oblast	2011	%	2012	%	2013	%
1.	Schválený rozpočet	700.000		700.000		700.000	
2.	Upravený rozpočet	576.000	100	709.080	100	678.000	100
3.	Vyčerpané prostředky	489.398	85	581.321	82	662.750	98 %

Vyhodnocení: V roce 2013 došlo k čerpání prostředků z rozpočtu na vzdělávání na 98 % zejména s ohledem na novelu občanského. Zaměstnanci si cíleně vybírají semináře s kvalitními odborníky, tyto kurzy jsou sice dražší, ale přínosnější. Současně bylo k dané problematice využito více školení. Byl také zorganizován hromadný seminář pro zaměstnance s odborníkem

v této oblasti. JUDr. Václavem Bednářem, PhD (vyučující občanské právo na PF UP v Olomouci), který byl členem rekodifikační komise a podílel se na nové právní úpravě dědického práva. V nákladech na vzdělávání jsou také zahrnuty i náklady na konference – celkový náklad 21.647 Kč; těchto konferencí se zúčastnili jak zaměstnanci, tak uvolnění funkcionáři města, kteří nejsou zahrnuti v celkovém počtu zaměstnanců.

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

p.č.	Oblast	2011	%	2012	%	2013	%
1.	Vzdělávání dle zákona – zvláštní odborná způsobilost	45.570	9	19.080	3	22.960	4
3.	Stavební zákon	28.200	6	19.590	3	25.484	4
4.	Hospodaření s majetkem obce	0		25.530	4	14.032	2
6.	Sociální, SPOD	23.512	5	20.440	4	30.942	5
7.	Přestupkové řízení	5.960	1	x		6.760	1
8.	Výuka anglického jazyka			3.000	x	11.400	2
9.	E-learning (Rentel)	163.080	33	172.800	30	159.720	26
10.	Účetnictví, daňový řád, DPH	28.970	6	38.300	7	34.400	6
11.	Veřejné zakázky, investice	27.476	6	16.440	3	13.144	2
	Celkem vybrané oblasti	328.608		315.180		318.842	
	Ostatní průběžné vzdělávání	160.790	33	266.141	46	303.908	48
	Celkem	489.398		581.321		622.750	

Vyhodnocení:

V roce 2013 byly náklady na zvláštní odbornou způsobilost srovnatelné s rokem 2012, zahrnuje i náklad na 1 pracovníka za ZOZ, která bude dokončena v roce 2014. Trvalou snahou je další snižování nákladů: do pracovního poměru jsou přijímáni zaměstnanci, kteří splňují předepsané vzdělání.

Forma e-learningového vzdělávání je nadále hodnocena jako efektivní. Je efektivní (úspora finančních nákladů, snadnější naplňování zákonem stanovených dnů vzdělání), je plně využívána na vstupní vzdělávání úředníků a vzdělávání vedoucích zaměstnanců

V roce 2013 se vybraní zaměstnanci zúčastnili dalšího e-learningového vzdělávání, které organizovala firma Edukol. Vzdělávání bylo zaměřeno na správní řád, přestupkovou agendu, stavební zákon a umisťování staveb.

Přehled nákladů podle druhu vzdělání

Druh vzdělávání	2011	2012	2013
Vstupní vzdělávání	0	0	0
Zvláštní odborná způsobilost	45.570	19.082	22.960
Průběžné vzdělávání	443.828	562.239	599.790
Vzdělávání celkem	489.398	581.321	622.750

Náklady na vzdělávání v oblastech organizovaných městem Hranice v roce 2013

Firma	Téma školení	Počet účastníků	Počet dnů školení	Náklady	Náklad na 1 účastníka
Jiří Pořízka	Školení interních auditorů	8	1	7.744	968
Autoškola Trčka	Školení řidičů	93	1	10.752	116
Rentel, a.s.	e-learningové vzdělávání	224	424	159.720	713
Aliaves, a.s.	Seminář k novele Občanského zákoníku (JUDr. Bednář)	63	1	29.925	475

Vyhodnocení: Hromadné vzdělávací akce jsou stále efektivní nejen z hlediska jejich úspory na jeden vzdělávací den, ale také s ohledem na snížení dalších s tím související nákladů (cestovné aj.). V roce 2013 pokračoval kurz anglického jazyka pro vybrané zaměstnance úřadu zaměřený na komunikaci v oblasti samosprávy. Výuku zabezpečuje Mgr. Dalibor Šimko ze SSOŠ Hranice

Vyhodnocení roku 2013 a doporučení pro zlepšování v roce 2014 (nová doporučení nemají vyhodnocení-splněno, trvá)

- pokračovat v e-learningové formě vzdělávání (v průměru 4dny/zaměstnanec) - **trvá**
- organizování hromadných školení - **trvá**
- školení pomocí vlastních IT zaměstnanců - **trvá**
- stanovit další kritéria pro vyhodnocování účinnosti vzdělávání (o účinnosti realizovaných školení vypovídá kvalitní práce úředníků, jedním z nastavených sledovaných kritérií je doba vyřízení věci u stanovených činností: OVV,OD, OSVZ na začátku zákonné lhůty, OŽÚ v její první polovině, OSÚ převážně do 30 dnů

Externí audity

V březnu 2013 byl proveden audit účetnictví za rok 2012. Výrok zněl bez výhrad a proto nebyla přijata žádná nápravná opatření.

V roce 2013 byl proveden průběžný auditorský dohled. V době zpracování hodnocení stále probíhá účetní uzávěrka roku 2013.

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

Metoda CAF a EFQM

V roce 2013 byla vypracována Sebehodnotící zpráva v rámci metody EFQM. Zpráva byla přihlášena do Národní ceny kvality České republiky za kvalitu ve veřejné správě, MěÚ Hranice stalo Vítězem Národní ceny kvality ČR.

Vnitřní BI

V roce 2013 jsme i nadále zapojeni v BI 2005 - iniciativa asi 70 obcí, které se navzájem srovnávají. Výstupy BI byly zohledněny ve zprávě EFQM.

Vyhodnocení roku 2013 a doporučení pro zlepšování v roce 2014 (nová doporučení nemají vyhodnocení-splněno, trvá)

- provést měření a vyhodnocení parametrů stanovených v rámci metod kvality při implementaci metody EFQM, výsledky byly představeny vedení města v rámci Sebehodnotící zprávy EFQM - **splněno**
- provést vnitřní BI jako týmový projekt s vypracováním dostupných analýz a hodnocením na úrovni tajemníka

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

1.5. Interní audity kvality

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

Seznam interních auditorů na rok 2013 je umístěn na Intranetu

- auditori splňují předpoklady pro výkon své funkce, včetně každoročních školení
- auditori byli seznámeni s hodnocením provedeným v roce 2013
- tým auditorů se průběžně mění, což souvisí s fluktuací a odchody do důchodu, viz seznam IAK na Intranetu

IAK-systému a procesu

Rok	SN	NN	Z	D
2011	-	4	7	4
2012	-	-	11	6
2013	-	-	6	11

Vysvětlivky: SN – systémová neshoda, NN – nesystémová neshoda, Z – zjištění, D – doporučení

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

Trvající doporučení

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

Vyhodnocení roku 2013 a doporučení pro zlepšování v roce 2014 (nová doporučení nemají vyhodnocení-splněno, trvá)

- hlavní doporučení pro zlepšování obsahuje Závěrečná zpráva z IAK v roce 2013 umístěná na KWS-dokumentace QMS
- důsledné popisy činností v dokumentaci, zejména v procesech a přehledech činnosti a související dokumentace - **trvá**
- obsah auditů zaměřit na aktualizaci procesů (podle složitosti, používaných často nebo málo, ale pravidelně, zvláštního významu), dále na porovnání stávajícího popisu procesů se skutečně vykonávanou činností)
- realizovat produktové audity na vybraných odborech se zaměřením na kvantitu, kvalitu a efektivitu procesů, vedení spisových agend, „pořádek“ na pracovišti – **provést mimořádný audit IAK**
- doplňovat dokument Zlepšování práce úředníků

1.6. Dodavatelé

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

Aplikace seznam dodavatelů zahrnuje různé možnosti filtrování dle zadaných kritérií (cena, celkové hodnocení atd.), řazení dodavatelů podle jednotlivých atributů (reference, servi a záruky atd.).

Seznam obsahuje všechny dodavatele MěÚ, kteří byli vybráni na základě systému určeného směrnicí QS 74-01.

Vyhodnocení roku 2013 a doporučení pro zlepšování v roce 2014 (nová doporučení nemají vyhodnocení-splněno, trvá)

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

1.7. Informační systém

Vyhodnocení roku 2013 a doporučení pro zlepšování v roce 2014 (nová doporučení nemají vyhodnocení-splněno, trvá)

- pokrytí wi-fi vybraných pracovišť a místností MěÚ - **splněno**
- zajistit plné rozvíjení a využívání systému na správu dokumentů – **Kerio Workspace** všemi úředníky, viz doporučení v PT 2/2012 o **inovacích**
- nové funkce - automatická informace o umístění upravené dokumentace (notifikaci na mail), prokazatelné seznámení se s obsahem dokumentu s vyloučením listinné formy, systematická úprava archivu

- rozšíření celouřadové dokumentace sdílené všemi úředníky o další informace - Zprávy z pracovních cest a školení, interní elektronické formuláře, výsledky vnitřního BI
- dokončení implementace Komunikační komponenty pro přístup k základním registrům a její integrace do aplikace Fenix
- podávat informace mailovými zprávami o nových, změněných funkcích v jednotlivých aplikacích (Aspi,Codexis – rekodifikace, EZOP-zadání adresy, fenix-ekonomika - modul evidence obj do 100.000, snaha o propojení seznamu dodavatelů např. pomocí číselníků dodavatelů, vyhodnocuje se možnost centrálního vedení evidence majetku jedním člověkem na FO...), KWS-QMS nová funkce prokazatelného seznámení s dokumentací, která zruší listinnou evidenci)
- dát podnět k rozšíření používání aplikace HelpDesk a formuláře pro podněty a připomínky
- na základě podnětů úředníků a z vlastních zjištění vypracovat plán vzdělávání ke školení počítačové gramotnosti úředníků k využívání stávajících aplikací

1.8. 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.

Doporučení pro zlepšování v roce 2014

- zpracovat centrální přehledy všech zakázek za daný rok s umístěním ve sdílené dokumentaci MěÚ na KWS
- upřesnit směrnici o veřejných zakázkách se zaměřením se na přesnější vymezení odpovědnosti odborů

1.9. 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.

Přehled kontrolní činnosti za rok 2013

Typ kontroly	Kontroly ukončené do 31. 12. 2013
Interní audity města plánované – podrobný rozbor viz. další tabulka	3
Další plánovaná vnitřní kontrolní činnost *	1
Veřejnosprávní kontrola příjemců veřejných finančních podpor z rozpočtu města +	15 (rok 2010) + 14 (rok 2011) + 8 (rok 2012)
Veřejnosprávní kontrola příspěvkových organizací	4

Vnitřní kontroly nebo interní audity města neplánované **	---
Celkem	45

Vysvětlivky:

V rámci provedených veřejnosprávních kontrol u příspěvkových organizací (4 - kontroly vedení účetnictví a hospodaření) bylo zkontrolováno u některých také + poskytnutí grantů v daném roce, který je uvedený v závorce (DDM - 29 grantů a ZŠ 1. máje - 8 grantů) Nebyla zjištěna žádná pochybení, granty byly použité v souladu s jejich účelem.

* Na základě plánu činnosti interního auditu na rok 2013 byly provedené vnitřní kontroly:

- 1) kontrola dodržování režimu pracovní neschopnosti zaměstnanců MěÚ

** vnitřní kontroly, které nebyly obsahem plánu činnosti interního auditu na rok 2013.

Shrnutí zjištění z vnitřních kontrol:

ad 1) u tří zaměstnanců byla provedena kontrola dodržování režimu pracovní neschopnosti. Při kontrole nebyly zjištěny žádné nedostatky.

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

Číslo auditu	Nedostatky závažné	Nedostatky méně závažné	Jejich odstranění	Doporučení	Realizace
A/1/2013 Skladové hospodářství	Nebyly zjištěny	7	Proběhlo	3	Byla realizována
A/2/2013 Nedoplatky na místních poplatcích a pokutách	Nebyly zjištěny	Nebyly zjištěny	-	7	Do 30. 6. 2014
A/3/2013 Audit výdajů na vybavení a provoz pro městskou policii	1	12	Proběhlo	12	Byla realizována
A/4/2013 Audit systému získávání, administrace, účtování dotačních titulů					Probíhá od prosince 2013, výstupy budou v ZOČ 2014

Srovnání kontrolní činnosti 2013 s rokem 2012

- rok 2013 více provedených auditů (4) X rok 2012 (1)
- rok 2013 více kontrol grantových smluv v příspěvkových organizacích (37) X 2012 (3)
- rok 2013 veřejnosprávní kontroly (4) u PO X 2012 (6)

Kontrolní činnost se v roce 2013 přesunula směrem dovnitř městského úřadu, což se projevilo ve snížení počtu veřejnosprávních kontrol u PO.

Počet kontrol celkem

Rok	Počet kontrol
2011	17
2012	13

2013	45
------	----

Vyhodnocení: V roce 2013 se zvýšil počet kontrol grantových smluv. 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 roku 2013 a doporučení pro zlepšování v roce 2014
(nová doporučení nemají vyhodnocení-splněno, trvá)**

- provést aktualizaci statutu interního auditu v závislosti na připravované změně zákona o finanční kontrole č. 320/2001 Sb. **trvá** /novela zákona o finanční kontrole nebyla přijata z důvodu rozpuštění poslanecké sněmovny a pádu vlády) Dosud neprovedeno, protože nebyla přijata příslušná legislativa
- aktualizovat analýzu rizik na základě podkladů od vedoucích odborů - **splněno**
- zpracovat hodnotící dotazník k činnosti interního auditu

1.10. Granty a příspěvky

Odbor školství a sociálních věcí:

Granty	Počet		
	2011	2012	2013
podané přihlášky	145	158	150
schválené /realizované	124/120	119/118	129/127
celková výše Kč schválených	1.308.000	1.617.000	1.625.950
celková výše Kč využitých	1.251.544	1.610.000	1.585.950
Příspěvky	Počet		
	2011	2012	2013
podané žádosti	61	94	81
schválené/ realizované	59/59	92/92	81/79
celková výše Kč schválených	3.680.000	4.452.000	4.748.000
celková výše Kč využitých	3.680.000	4.438.600	4.543.000

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví, od r. 2013 odbor školství a sociálních věcí:

Granty	Počet		
	2011	2012	2013
podané přihlášky	17	27	14
schválené /realizované	15	10	9/9
celková výše Kč schválených	220.000	220.000	220.000
celková výše Kč využitých	220.000	220.000	220.000
Příspěvky	Počet		
	2011	2012	2013

podané žádosti	13	16	8
schválené/realizované	10	11	7/7
celková výše Kč schválených	900.000	886.896	930.000
celková výše Kč využitých	900.000	886.896	930.000

Odbor správy majetku:

Granty	Počet		
	2011	2012	2013
podané přihlášky	12	8	14
schválené/realizované	7	8/8	12/12
celková výše Kč schválených	450.000	498.306	500.000
celková výše Kč využitých	450.000	498.306	500.000
Příspěvky	Počet		
	2011	2012	2013
podané žádosti	-	-	5
schválené/realizované	-	-	4/4
celková výše Kč schválených	-	-	1.475.000
celková výše Kč využitých	-	-	50.000 další čerpání schváleno do r. 2015

Odbor životního prostředí, od r. 2013 oddělení životního prostředí:

Granty	Počet		
	2011	2012	2013
podané přihlášky	21	18	19
schválené/realizované	20/18	17/17	17/17
celková výše Kč schválených	157.000	150.000	150.000
celková výše Kč využitých	145.400	148.600	150.000
Příspěvky	Počet		
	2011	2012	2013
podané žádosti	4	3	4
schválené/realizované	4/4	3/3	3/3
celková výše Kč schválených	50.000	50.000	50.000
celková výše Kč využitých	50.000	50.000	50.000

Městská policie:

Granty	Počet		
	2011	2012	2013
podané přihlášky	24	29	23

schválené/realizované	21	21/20	18/18
celková výše Kč schválených	150.000	150.000	150.000
celková výše Kč využitých	150.000	150.000	150.000
Příspěvky	Počet		
	2011	2012	2013
podané žádosti	-	-	-

Město Hranice celkem:

Granty	Počet		
	2011	2012	2013
podané přihlášky	219	240	220
schválené/realizované	187/181	175/172	185/183
celková výše Kč schválených	2.285.000	2.635.306	2.645.950
celková výše Kč využitých	2.216.944	2.626.906	2.605.950
Příspěvky	Počet		
	2011	2012	2013
podané žádosti	78	113	98
schválené/realizované	73/73	106/106	95/93
celková výše Kč schválených	4.630.000	5.388.896	6.366.000
celková výše Kč využitých	4.630.000	5.375.496	5.573.000

Vyhodnocení: Meziroční nárůst finančních prostředků na poskytnuté příspěvky byl způsoben změnou odvodů výnosů z loterií a jiných podobných her od 1.1.2012. V této souvislosti Rada města vyhlásila mimořádné kolo pro příjem žádostí o poskytnutí příspěvku z rozpočtu města na rok 2012 (oblasti kultury, tělovýchovy mládeže, tělovýchovy dospělých, sociálně-zdravotní).

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

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

V roce 2013 byl vyšší objem prostředků zachován pro navýšení příspěvků na mládež a sport.

1.11. Přehled správních řízení a přestupků

Přehled správních řízení - celkem	2013	2012	2011
Počet rozhodnutí ve věci celkem v roce 2013/2012/2011	4998	3315	6707
Počet usnesení ve věci celkem v roce 2013/2012/2011	489	427	614
Počet rozhodnutí ve věci ve správních řízeních zahájených v r. 2013/2012/2011	4755	3136	5472
Počet usnesení ve věci ve správních řízeních zahájených v r. 2013/2012/2011	367	427	614
Počet správních řízení, zahájených v daném roce a převedených do nového r.	340	289	507

Počet správních řízení zahájených před daným r. a převedených do nového r.	36	20	12
Počet závazných stanovisek	666	329	314
Počet usnesení o přerušení řízení	172	123	937
Počet jiných úkonů správních orgánů	5296	5766	7005
Počet rozhodnutí vydaných v samostatné působnosti	0	0	0
Počet oznámení, sdělení (nahrazující rozhodnutí ve věci) celkem v daném roce	1540	1958	3001
Koordinovaná závazná stanoviska dle zákona č. 183/2006 Sb.	17	8	-
Počet odvolání celkem	42	37	66
Počet rozhodnutí o odvolání celkem	23	26	47
Počet rozhodnutí odvolacího orgánu celkem	25	28	50
Počet zrušených rozhodnutí (usnesení) z důvodů procesních vad, popř., kde převažují procesní vady	0	0	3
Počet zrušených nebo změněných rozhodnutí z důvodu změny posouzení zdravotního stavu	0	0	1
Počet zrušených rozhodnutí (usnesení) a věc vrácena k novému projednání	17	20	16
Počet potvrzených rozhodnutí (usnesení) a odvolání zamítnuto	19	14	40
Počet změněných rozhodnutí (usnesení)	3	4	1
Počet zamítnutých odvolání a zastavených řízení	2	3	2
Počet řízení o odvolání dosud neukončených	9	1	10
Počet nevyřízených podnětů, kde nebylo zahájeno správní řízení a jsou převáděny do daného r.	157	22	0
Počet nevyřízených podnětů před daným rokem, kde nebylo zahájeno správní řízení a jsou převáděny do roku následujícího	1	0	0
Přehled přestupků – celkem	2013	2012	2011
Počet podnětů	1055	1085	1122
Počet vyřízených podnětů	945	827	1072
Počet odložených podnětů	143	191	19
Počet odložených podnětů, došlých před daným rokem	1	0	254
Počet podaných opravných prostředků	12	20	19
Počet zrušených rozhodnutí celkem/počet zrušených rozhodnutí z důvodů procesních vad popř., kde převažují procesní vady	0	3/0	4
Počet zrušených rozhodnutí a zastavení řízení	1	2	1

Vyhodnocení:

Počty správních řízení v roce 2012 jsou ve srovnání s rokem 2011 zásadně jiné, neboť v roce 2012 byly agendy z OSVZ (řízení o příspěvky a dávky) předány na Úřad práce. Rok 2013 zaznamenal nárůst jednak vydaných rozhodnutí, což souvisí s legislativními změnami v agendě udělování řidičských oprávnění a vydávání řidičských průkazů a dále u závazných stanovisek, což souvisí s legislativními změnami v agendě vydávání oprávnění k živnostenskému podnikání a životního prostředí – ochrana ovzduší.

1.12. Celkové vyhodnocení systému QMS na MěÚ Hranice

Závěry o funkčnosti a shodě systému managementu kvality s normou ČSN EN ISO 9001:2009 na MěÚ Hranice obsažené ve Zprávě z recertifikačního auditu QMS ze dne 28. a 29.11.2013 byly následně potvrzeny auditory certifikačního orgánu CSQ-CERT při České společnosti pro jakost Praha vydáním nového Certifikátu, který tak osvědčil trvalou shodu a účinnost systému managementu jako celku.