



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MĚSTO
KROMĚŘÍŽ

SEBEHODNOTÍCÍ ZPRÁVA CAF 2018 MěÚ Kroměříž

číslo dokumentu

1

datum

červen 2018

společnost

Město Kroměříž

Velké náměstí 115

767 01 Kroměříž

tel. +420 573 321 111

fax +420 573 331 481

www.mesto-kromeriz.cz

zpracoval

CAF tým

schválil

Mgr. Jana Kutá

tajemnice Městského úřadu Kroměříž



Obsah

Obsah.....	2
1 Popis úřadu	4
2 Průběh implementace modelu CAF	5
2.1 CAF tým.....	5
3 Sebehodnocení MěÚ	7
Kritérium 1: Vedení	7
Subkritérium 1.1 Nasměrování úřadu vypracováním poslání, vize a hodnot.....	7
Subkritérium 1.2 Řízení úřadu, jeho výkonnosti a neustálého zlepšování.....	11
Subkritérium 1.3 Motivování a podpora zaměstnanců na úřadě a vedení příkladem	15
Subkritérium 1.4 Řízení efektivních vztahů s politickými představiteli a dalšími zainteresovanými stranami	18
Kritérium 2: Strategie a plánování	23
Subkritérium 2.1 Shromažďování informací o současných a budoucích potřebách zainteresovaných stran, jakož i informací relevantních pro řízení úřadu	23
Subkritérium 2.2 Rozvíjení strategie a plánování s přihlédnutím ke shromážděným informacím	26
Subkritérium 2.3 Komunikování a uplatňování strategie a plánování v rámci celého úřadu a jeho pravidelné přezkouvání	28
Subkritérium 2.4 Plánování, uplatňování a přezkouvání inovací a změn	31
Kritérium 3: Zaměstnanci	34
Subkritérium 3.1 Transparentní plánování, řízení a zlepšování lidských zdrojů s ohledem na strategii a plánování.....	34
Subkritérium 3.2 Zjišťování, rozvíjení a využívání kompetencí zaměstnanců a sladování cílů jednotlivců s cíli úřadu	37
Subkritérium 3.3 Zapojování zaměstnanců rozvíjením otevřeného dialogu, udělováním pravomocí a podporováním jejich celkové spokojenosti.....	41
Kritérium 4: Partnerství a zdroje	45
Subkritérium 4.1 Rozvíjení a řízení partnerství s relevantními organizacemi	45
Subkritérium 4.2 Rozvíjení a uplatňování partnerství s občany/zákazníky.....	47
Subkritérium 4.3 Řízení financí	49
Subkritérium 4.4 Řízení informací a znalostí	51
Subkritérium 4.5 Řízení technologií.....	53
Subkritérium 4.6 Řízení provozních prostředků, zařízení a budov	54
Kritérium 5: Procesy	57

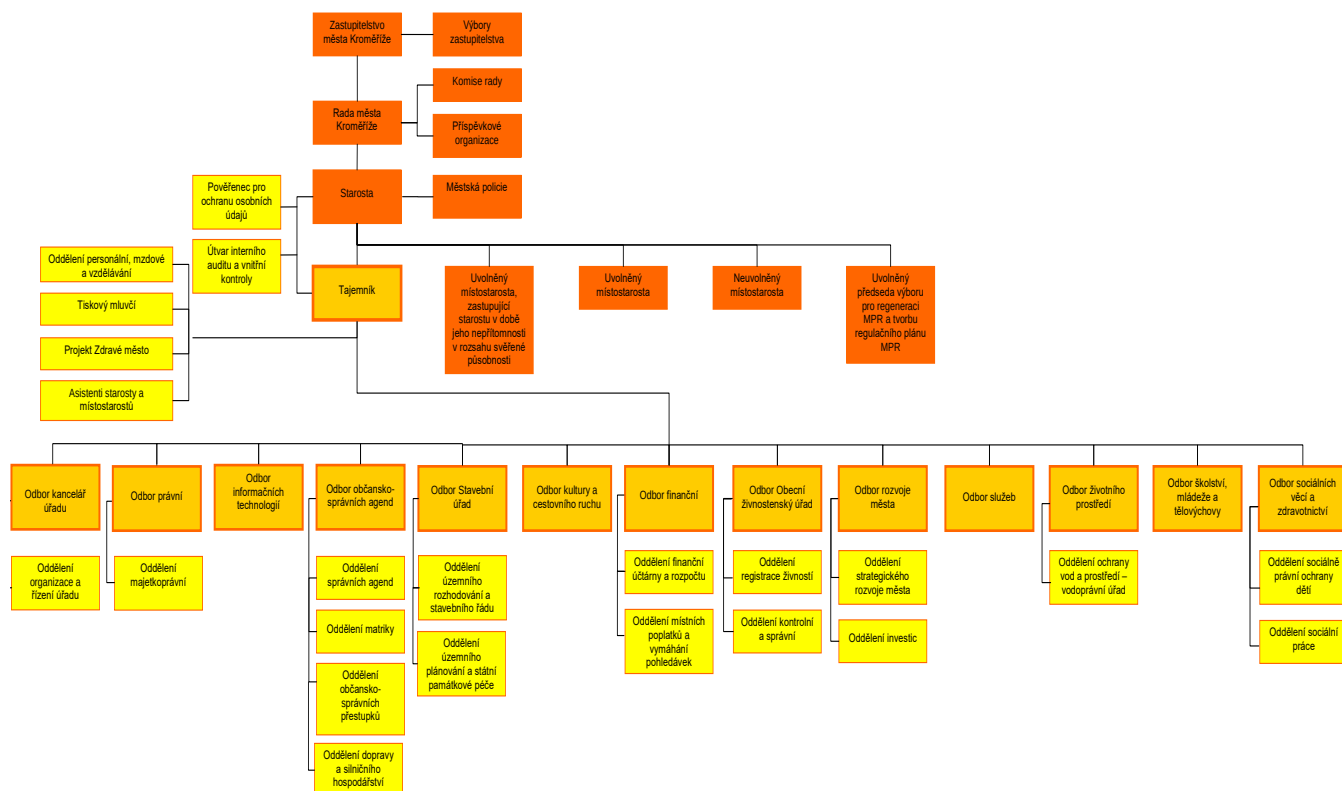


Subkritérium 5.1	Soustavné identifikování, navrhování, řízení a inovování procesů, do kterých úřad zapojuje zainteresované strany	57
Subkritérium 5.2	Rozvíjení a poskytování služeb/produktů orientovaných na občana/zákazníka	60
Subkritérium 5.3	Koordinace procesů napříč úřadem a s dalšími relevantními organizacemi	63
Kritérium 6: Občané/zákazníci - výsledky		66
Subkritérium 6.1	Měření vnímání (výsledky v úsilí plnit potřeby a očekávání občanů/zákazníků prostřednictvím měření vnímání)	66
Subkritérium 6.2	Měření výkonnosti (výsledky v úsilí plnit potřeby a očekávání zákazníků a občanů prostřednictvím měření výkonnosti)	70
Kritérium 7: Zaměstnanci - výsledky		74
Subkritérium 7.1	Měření vnímání (výsledky v úsilí plnit potřeby a očekávání zaměstnanců prostřednictvím měření vnímání)	74
Subkritérium 7.2	Měření výkonnosti (výsledky v úsilí plnit potřeby a očekávání zaměstnanců prostřednictvím měření výkonnosti)	74
Kritérium 8: Společenská odpovědnost - výsledky		79
Subkritérium 8.1.	Měření vnímání (výsledky společenské odpovědnosti úřadu prostřednictvím měření vnímání)	79
Subkritérium 8.2.	Měření výkonnosti (výsledky společenské odpovědnosti úřadu prostřednictvím měření výkonnosti)	83
Kritérium 9: Klíčové výsledky výkonnosti		87
Subkritérium 9.1	Externí výsledky: Výstupy a výsledky vztažené k cílům	87
Subkritérium 9.2.	Interní výsledky: Úroveň efektivnosti	90
Celkové bodové hodnocení Městského úřadu Kroměříž		96
Seznam použitých zkratk		97



Působnost a postavení MěÚ jsou upraveny zákonem o obcích a při výkonu státní správy v přenesené působnosti se řídí zvláštními zákony. V souladu s ustanovením § 64 zákona o obcích je MěÚ pověřeným obecním úřadem pro obce stanovené prováděcím právním předpisem a dále v souladu s ustanovením § 66 zákona o obcích je obecním úřadem s rozšířenou působností pro obce dle prováděcího právního předpisu.

Organizační struktura města Kroměříže a MěÚ



strana 4/97



2 Průběh implementace modelu CAF

Město Kroměříž zahájilo v roce 2017 realizaci projektu „Zvyšování profesionality a kvality řízení Městského úřadu v Kroměříži“ (registrační číslo projektu: CZ.03.4.74/0.0/0.0/16_033/0002791). Realizace projektu byla podpořena na základě žádosti o finanční podporu z Operačního programu Zaměstnanost. Projekt byl dalším krokem města vedoucím k trvalému zvyšování kvality služeb poskytovaných ve veřejné správě a ke zvyšování výkonnosti a efektivnosti činností úřadu.

Jednou z aktivit projektu bylo zavedení metody řízení kvality Společný hodnotící rámec CAF 2013 (z angl. The Common Assessment Framework). Metoda je postavena na principu sebehodnocení – úřad hodnotí sám sebe v devíti základních kritériích, z nichž pět se dotýká oblasti předpokladů organizace a čtyři oblasti dosahovaných výsledků. Model CAF umožňuje získat strukturovaný pohled na fungování a výkonnost organizace. Vychází z předpokladu, že vynikající výsledky ve výkonnosti v oblasti vztahů s občany, zaměstnanci a společnostmi lze dosahovat na základě řízené strategie a plánování pomocí zaměstnanců a s využíváním partnerství, zdrojů a procesů. Hodnocení úřadu touto metodou na úřadě dosud nikdy neproběhlo, z metod řízení kvality je zde využíván benchmarking.

Implementace modelu CAF probíhala v období od ledna 2017 do června 2018 v několika krocích:

- Přípravné aktivity
- Sestavení týmů, harmonogram prací
- Vzdělávání, zahájení práce týmů
- Příprava sebehodnocení
- Realizace sebehodnocení
- Tvorba sebehodnotící zprávy

Před zahájením vlastního sebehodnocení byly vybráni manažeři kvality, kteří byly důležitými osobami pro úspěšnou implementaci modelu CAF do MěÚ. V průběhu prvních 6 měsíců roku 2017 byl zdárně ustaven CAF tým, byly nastaveny základy pro zahájení vlastního sebehodnocení úřadu dle metody CAF. Na základě průzkumu trhu nabídek na podporu realizace metody CAF byl vybrán jak školitel CAF týmu, tak také odborný konzultant implementace metody. Se školitelem a současně odborným konzultantem v jedné osobě byla úspěšně navázána spolupráce. Následně proběhlo školení členů CAF týmu za účelem osvojení si dovedností aplikace metody CAF do úřadu a uskutečnilo se první jednání CAF týmu.

V druhé polovině roku 2017 proběhly přípravné práce na dokumentech potřebných pro sebehodnocení, vznikla databáze důkazů a byl vytvořen harmonogram realizace vlastního sebehodnocení. Následně již probíhalo postupné sebehodnocení úřadu po jednotlivých kritériích a subkritériích v souladu s aplikační příručkou modelu CAF 2013. Sebehodnocení bylo dokončeno v průběhu dubna 2018. Současně byla postupně tvořena Sebehodnotící zpráva CAF 2018.

2.1 CAF tým



Sebehodnocení úřadu prováděl CAF tým složený ze 14 zaměstnanců města zařazených do MěÚ Kroměříž. Vedoucím CAF týmu byla Mgr. Jana Kutá, tajemnice MěÚ Kroměříž, součástí CAF týmu byli manažeři kvality. Ostatní členové CAF týmu byli vybráni tak, aby byli v týmu zastoupeni pracovníci různých odborů úřadu i rozdílných pracovních a řídicích pozic. Tím byla zajištěna jak vysoká odbornost hodnotitelů, tak také možnost diferencovaného názoru na jednotlivé hodnocené oblasti.

CAF tým

Jméno člena	Pozice	Odbor/pozice
Kutá Jana	garant CAF týmu	tajemnice úřadu
Gabrielová Radka Zedníková Dagmar	metodik CAF týmu	Kancelář úřadu
Škrabalová Veronika	člen CAF týmu	Kancelář úřadu
Navrátilová Marie	člen CAF týmu	Kancelář úřadu
Zrna Pavel Radim Hlaváč	člen CAF týmu	kultury a cest. Ruchu ekonomický
Bukovská Ivana Doláková Monika	člen CAF týmu	občansko-správních agend
Pindáková Martina	člen CAF týmu	útvár interního auditu
Ševčík Miroslav	člen CAF týmu	Obecní živnostenský úřad
Posolda Martin	člen CAF týmu	správy majetku a služeb
Pánek Jiří	člen CAF týmu	školy, mládeže a tělovýchovy
Velísková Dagmar	člen CAF týmu	úsek tajemnice



3 Sebehodnocení MěÚ

Kritérium 1: Vedení

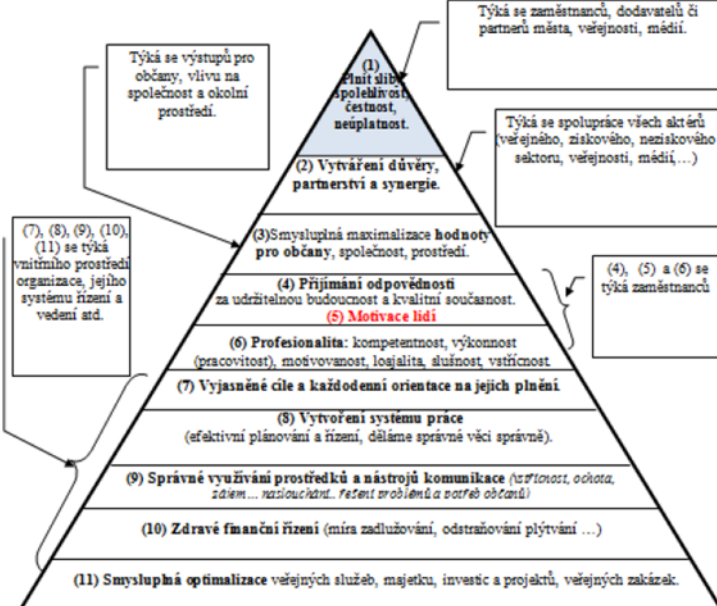
Subkritérium 1.1 Nasměrování úřadu vypracováním poslání, vize a hodnot

	Otázka
1.1.1.	Formulování a rozvíjení poslání a vize úřadu, na kterém se podílejí i zainteresované strany a zaměstnanci Základním strategickým dokumentem města je Strategický plán města Kroměříže na léta 2010 – 2020, ve kterém jsou definovány strategická vize města Kroměříže a strategické cíle vedoucí k dosažení této vize. Dále jsou zpracovány dílčí koncepce v oblasti školství, životního prostředí, rodinné politiky, kultury a sociálních služeb. Na zpracování strategického plánu i jednotlivých koncepcí města je vždy podílejí jak zaměstnanci města, tak také dotčené zainteresované strany. Základním strategickým dokumentem dovnitř úřadu jsou Strategické cíle Městského úřadu na léta 2015 – 2018, ve kterém je formulována vize, zásady a principy fungování úřadu a dlouhodobé cíle, na něž navazují jednotlivá opatření. Je vyhodnocován ve stanovených intervalech. V roce 2012 byla definována vize MěÚ Kroměříž: <i>„Městský úřad Kroměříž je otevřený potřebám občanů a zaměstnanců. Je místem, kde se setkáte s profesionálními a vstřícnými lidmi, usilujícími o zlepšování poskytovaných služeb a kvality života.</i> Dále byly definovány zásady a principy fungování úřadu: <i>„Městský úřad Kroměříž dosahuje vysoké kvality poskytovaných služeb určených širokému spektru občanů, uznává princip vstřícného a rovného přístupu ke všem občanům, klade důraz na výkonnost a inovaci vnitřních procesů, dosahuje vysoké efektivnosti při využívání dostupných zdrojů, opírá se o vysoce motivované kvalifikované odborníky, pro které vytváří odpovídající pracovní podmínky, využívá moderní informační a komunikační technologie, má důvěru a všeobecné uznání veřejnosti.</i> <i>Zaměstnanci jsou motivováni jasným kariérním řádem založeným na profesionalitě, zvyšování vzdělání a kvalifikace a plnění cílů úřadu.</i> <i>Základními hodnotami, které každý zaměstnanec Městského úřadu Kroměříž ctí a vytváří tak základ pro vybudování a udržení důvěry veřejnosti, jsou profesionalita, slušnost, lidskost, kvalita, odpovědnost, spravedlnost, ochota pomoci, efektivita a týmová spolupráce.</i> <i>Nepodléháme politickým vlivům, proto máme jasnou dlouhodobě neměnnou organizační strukturu.“</i> Důkazy: - Strategický plán města Kroměříže na léta 2010 – 2020, probíhá aktualizace - Strategické cíle Městského úřadu Kroměříž na léta 2015 – 2018 - Strategický plán města Kroměříže na léta 2010 – 2020 a dotazníkový průzkum, který byl zpracován jako podklad pro tvorbu návrhové části - Komunitní plán sociálních služeb města Kroměříže, probíhá aktualizace - Koncepce kultury 2016 - 2018 - Koncepce rodinné politiky města Kroměříže 2016 – 2018 - Koncepce školství 2016 – 2018 - Koncepce životního prostředí 2016 – 2018 Návrhy na zlepšení:



	- Aktualizovat Strategické cíle Městského řádu Kroměříž na léta 2019 – 2022 - Aktualizovat dílčí koncepce v oblasti kultury, rodinné politiky, školství, životní prostředí
1.1.2.	Stanovení hodnotového rámce úřadu v souladu s jeho posláním a vizí, který respektuje obecné hodnoty Poznámka: Není myšlen pouze etický kodex Hodnotový rámec je stanoven zákonem č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů, ve znění pozdějších předpisů. Dále je rozpracován Příkazem tajemníka č. 1/2013 Kodex etiky zaměstnanců Městského úřadu Kroměříž, který navazuje na vizi MěÚ a jehož cílem je podpora žádoucích standardů chování zaměstnanců MěÚ. <i>Základními hodnotami, které má každý zaměstnanec Městského úřadu Kroměříž ctít a vytvářet tak základ pro vybudování a udržení důvěry veřejnosti, jsou zákonnost při rozhodování a rovný přístup ke všem fyzickým i právnickým osobám. Vychází z myšlenky, že zaměstnanci MěÚ KM v souladu s poskytováním služeb veřejnosti jednají způsobem, který veřejnost očekává. Zaměstnanec MěÚ KM má zájem na efektivním výkonu veřejné správy, a proto si dalším vzděláváním prohlubuje svoji odbornost.</i> Pracovní řád Městského úřadu Kroměříž stanovuje mimo jiné povinnosti zaměstnancům, kdy zaměstnanci jsou povinni: a) „konat práci osobně podle pracovní smlouvy a pracovní náplně, pracovat svědomitě a řádně podle svých sil, znalostí a schopností, dodržovat stanovenou pracovní dobu a vnitřní předpisy, být loajální k zaměstnavateli; jsou povinni postupovat nestranně, v mezích svého oprávnění a zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit důvěru v nestrannost rozhodování a vést ke střetu veřejného zájmu se zájmy osobními, zejména nezneužívat informací nabytých v souvislosti se zaměstnáním ve prospěch vlastní nebo někoho jiného,“ b) „plnit kvalitně, řádně a včas pracovní úkoly a pokyny nadřízených ve stanovených termínech; zjistí-li zaměstnanec, že vydaný pokyn je v rozporu s právními předpisy nebo by jeho splněním mohla vzniknout škoda, je povinen na tuto skutečnost písemně upozornit svého přímého nadřízeného nebo jiného vedoucího zaměstnance,“ c) „důsledně hájit dobré jméno zaměstnavatele“. V rámci procesu strategického plánování na úrovni MěÚ byly definovány cíle a jsou uvedeny v dokumentu „Strategické cíle Městského úřadu Kroměříž na léta 2013-2014“ a následně v aktualizovaném dokumentu „Strategické cíle Městského úřadu Kroměříž na léta 2015 - 2018“, sdílené hodnoty strategického řízení MěÚ Kroměříž. <i>Řízení MěÚ respektuje linii: sdílené hodnoty + poslání → vize → cíle, indikátory → plány a rozpočty (nebo kompetenční a výkonnostní management) → každodenního fungování a zpětná vazba.</i> <i>Klíčová slova: přímost, pracovitost, slušnost, slušné vystupování, komunikativnost, vstřícnost, ochota, snaha řešit problém, čestnost, věrohodnost, profesionalita, spolehlivost, držet slovo, pravdivost, neúplatnost, loajalita (k zaměstnavateli a naopak).</i>



	 (Revidováno na 1. setkání vedoucích pracovníků dne 22. 1. 2015) Důkazy: - Zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků ve znění pozdějších předpisů - Zákon č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů, ve znění pozdějších předpisů - Strategické cíle Městského úřadu Kroměříž na léta 2015 – 2018 - Příkaz tajemníka č. 1/2013 Kodex etiky zaměstnanců Městského úřadu Kroměříž - Pracovní řád Městského úřadu Kroměříž Návrhy na zlepšení: - Aktualizovat Strategické cíle Městského řadu Kroměříž na léta 2019 – 2022
1.1.3.	Zajišťování širší komunikace o poslání, vizi, hodnotách, strategických a operativních cílech úřadu se všemi zaměstnanci a s dalšími zainteresovanými stranami MěÚ má vytvořen systém porad, jak na úrovni vedení města (porady vedení, porady vedoucích odborů u starosty, porady vedoucích odborů u tajemnice), tak na úrovni vedoucích odborů a oddělení. Sdílené složky „Interní sdělení MěÚ“ a „Vnitřní normy“ sloužící ke sdělení vnitřních norem (směrnice a příkazy tajemníka) a dalších dokumentů např. Organizační řád Městského úřadu Kroměříž, Pracovní řád Městského úřadu Kroměříž, Strategické cíle Městského úřadu Kroměříž na léta 2015 – 2018 atd. Webové stránky města Kroměříže www.mesto-kromeriz.cz – usnesení RMK, ZMK, úřední deska Úřad bohužel nemá dosud vytvořen intranet, který by mimo funkcionality jako rezervační systém chaty Horní Bečva či mobilního portálu umožňoval také šíření aktuálních informací o dění na úřadě např. formou článků, atd. Důkazy: - Zápisy z porad vedoucích odborů u tajemnice - Elektronická pošta - rozesílka důležitých informací



	- Pracovní řád Městského úřadu Kroměříž – adaptace nových zaměstnanců <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Rozšíření funkcionalit stávajícího intranetu úřadu či nový intranet
1.1.4.	Pravidelné přezkouvání poslání, vize a hodnot úřadu zohledňující změny vnějšího prostředí (např. politické, ekonomické, socio-kulturní, technologické tzv. PEST analýza a demografické změny) V roce 2012 byla definována vize Městského úřadu Kroměříž, která byla součástí dokumentu „Strategické cíle Městského úřadu Kroměříž na léta 2013-2014“ a následně na začátku roku 2015 došlo k její revizi při aktualizaci a tvorbě dokumentu „Strategické cíle Městského úřadu Kroměříž na léta 2015 - 2018“. Nyní se předpokládá další aktualizace Strategických cílů Městského úřadu Kroměříž na léta 2015 – 2018 a součástí i přezkum poslání, vize a hodnot úřadu, lze tedy konstatovat, že dochází k jejich pravidelnému přezkouvání. <i>Důkazy:</i> - Strategické cíle Městského úřadu Kroměříž na léta 2015 – 2018 <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Aktualizovat Strategické cíle Městského řadu Kroměříž na léta 2019 – 2022
1.1.5.	Rozvíjení systému řízení pro zabránění neetickému chování, ale také pro podporu zaměstnanců při řešení etických dilemat, pokud jsou některé hodnoty úřadu ve vzájemném rozporu Nesleduje se.
1.1.6.	Řízení protikorupčních opatření v potenciálních oblastech konfliktu zájmů a obsahujících metodické pokyny pro zaměstnance o tom, jak tyto situace řešit Případná podjatost dle správního řádu je řešena v průběhu konkrétní situace. Dále mají všichni vedoucí zaměstnanci ze zákona povinnost zavést a udržovat vnitřní kontrolní systém, který je způsobilý včas zjišťovat, vyhodnocovat a minimalizovat provozní, finanční, právní a jiná rizika vznikající v souvislosti s plněním schválených záměrů a cílů. V prostředí MěÚ implementováno směrnicí č. 1/2016 O kontrolním systému města Kroměříže. <i>Důkazy:</i> - SM č. 1/2016 O kontrolním systému města Kroměříže <i>Návrhy na zlepšení:</i>
1.1.7.	Posilování vzájemné důvěry, loajality a respektu mezi lidry/manažery a zaměstnanci (např. monitorováním poslání, vize a hodnot úřadu nebo přehodnocením a úpravou zásad řízení) Městský úřad má vytvořen systém porad, jak na úrovni vedení města (porady vedení, porady vedoucích odborů u starosty, porady vedoucích odborů u tajemnice), tak na úrovni vedoucích odborů a oddělení. Možnost neformálního setkávání vedení radnice se zaměstnanci na společenských akcích organizovaných městem Kroměříží, např. předvánoční setkání. Organizování sportovních aktivit městem Kroměříží pro zaměstnance města, např. sportovní den.



	Výjezdní porady vedoucích odborů a členů Rady města Kroměříže. <i>Důkazy:</i> - Zápisy z porad vedoucích odborů u tajemnice - Realizace společenských a sportovních akcí pro vedení města, úřadu a zaměstnance <i>Návrhy na zlepšení:</i>
--	--

Subkritérium 1.2 Řízení úřadu, jeho výkonnosti a neustálého zlepšování

	Otázka
1.2.1.	Stanovování vhodných řídicích struktur (úrovně, funkce, odpovědnosti a kompetence) a zajišťování systému pro řízení procesů a partnerství v souladu se strategií, plánováním a potřebami i očekáváním zainteresovaných stran Podle legislativních změn, aktuálních potřeb úřadu a požadavků volených představitelů města jsou upravovány vnitřní normy (organizační řád, spisový a skartační řád, atd). Organizační řád Městského úřadu Kroměříž upravuje zásady činnosti a řízení MěÚ včetně jeho organizační struktury, rozsah pravomocí a náplň práce jednotlivých odborů a jejich jednotlivých složek, zároveň upravuje vzájemné vztahy k organizacím a zařízením, zřízenými nebo založenými Zastupitelstvem města Kroměříže a řízenými Radou města Kroměříže. Procesy a organizační struktura MěÚ je stanovena na základě zákonem stanovených kompetencí, oprávnění a povinností. Samospráva je řešena vnitřními normami. <i>Důkazy:</i> - Organizační řád Městského úřadu Kroměříž - Usnesení RMK o změně organizačního řádu - Sdílená složka „Vnitřní normy“ a „Interní sdělení MěÚ“ <i>Návrhy na zlepšení:</i>
1.2.2.	Identifikování a stanovování priorit pro potřebné změny ve struktuře, výkonnosti a řízení úřadu Proces identifikování a stanovování priorit pro potřebné změny se děje neustále, MěÚ v případě potřeby reaguje na vnější i vnitřní podněty (legislativní změny, požadavky samosprávy, aj.) změnou struktury, výkonnosti či řízení. <i>Důkazy:</i> - Organizační řád Městského úřadu Kroměříž - Usnesení RMK o změně organizačního řádu
1.2.3.	Definování měřitelných cílů pro zajištění výstupů a výsledků úřadu na všech jeho úrovních a oblastech vyvažujících potřeby a očekávání různých zainteresovaných stran v souladu s různými potřebami zákazníků (např. uplatňování rovného přístupu k ženám i mužům, rozmanitost) Základním strategickým dokumentem města je Strategický plán města Kroměříže na léta 2010 – 2020, ve kterém jsou definovány strategická vize města Kroměříže a strategické cíle vedoucí k dosažení této vize. Navázaný akční plán je v současné chvíli připravován.



	K základním dokumentům patří schválený rozpočet ZMK, plány investic a údržby, plány vzdělávání atd. Dále dokument „Strategické cíle Městského úřadu Kroměříž na léta 2015 – 2018“. Při tvorbě dokumentu Strategické cíle Městského úřadu Kroměříž na léta 2015 – 2018 byly identifikovány silné a slabé stránky MěÚ, jeho příležitosti i hrozby. Byly stanoveny priority u všech segmentů analýzy SWOT a došlo tak k identifikování nejsilnější stránky MěÚ a naopak také nejslabší stránky. Dále byla identifikována největší příležitost a největší hrozba pro činnost MěÚ. SWOT analýza byla provedena v téže struktuře i pro jednotlivé organizační jednotky MěÚ. V návaznosti na provedenou analýzu byly formulovány a stanoveny dlouhodobé cíle MěÚ, které byly rozpracovány na konkrétní opatření s vazbou na indikátory, zodpovědnou osobu a termín splnění. Ve stejné struktuře bylo stanoveno i u jednotlivých odborů MěÚ. Pravidelně vyhodnocováno. Formou grantové politiky jsou podporovány aktivity neziskových organizací působících na území města Kroměříže - dotace na provoz a akce. <i>Důkazy:</i> - Strategický plán města Kroměříže na léta 2010 – 2020, probíhá aktualizace - Strategické cíle Městského úřadu Kroměříž na léta 2015 – 2018 - Grantový systém města Kroměříže - Rozpočet na rok 2018 - Plány vzdělávání <i>Návrhy na zlepšení:</i>
1.2.4.	Rozvíjení manažerského informačního systému, do kterého vstupují informace z řízení rizik i z vnitřního kontrolního systému a trvalé monitorování strategických a operativních cílů úřadu (např. prostřednictvím Balanced Scorecard) Řízení rizik je v organizaci nastaveno směrnicí č. 5/2016 Řízení rizik v rámci Městského úřadu Kroměříž, která upravuje základní vztahy, kompetence a odpovědnosti v systému řízení rizik. Dále mají všichni vedoucí zaměstnanci ze zákona povinnost zavést a udržovat vnitřní kontrolní systém, který je způsobilý včas zjišťovat, vyhodnocovat a minimalizovat provozní, finanční, právní a jiná rizika vznikající v souvislosti s plněním schválených záměrů a cílů. V prostředí MěÚ implementováno směrnicí č. 1/2016 O kontrolním systému města Kroměříže. Útvar interního auditu a vnitřní kontroly zabezpečuje činnosti podle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), kdy zejm. provádí nezávislé a objektivní přezkoumávání a vyhodnocování operací a účinnosti vnitřního kontrolního systému MěÚ. MěÚ však nemá zaveden komplexní manažerský informační systém, pravidelně je prováděn monitoring činnosti úřadu prostřednictvím benchmarkingových ukazatelů. <i>Důkazy:</i> - SM č. 5/2016 Řízení rizik v rámci Městského úřadu Kroměříž - SM č. 1/2016 O kontrolním systému města Kroměříže - Existence útvaru interního auditu a vnitřní kontroly - Zprávy o zjištěních z provedených interních auditů, kontrol a veřejnosprávních kontrol s doporučením k přijetí opatření k nápravě zjištěných nedostatků a ke zlepšení vnitřního kontrolního systému. <i>Návrhy na zlepšení:</i>
1.2.5.	Uplatňování zásad TQM a zavádění systémů řízení kvality a jejich certifikace, jako je CAF, EFQM či ISO 9001



	MěÚ Kroměříž prvním rokem realizuje model CAF, na jehož realizaci se podílí členové CAF týmu (14 zaměstnanců), který je implementován příkazem tajemníka č. 1/2017 Implementace systému řízení kvality. Další z metodou, která je implementována v podmínkách MěÚ Kroměříž, je členství v Benchmarkingové iniciativě 2005 a zlepšování činnosti úřadu prostřednictvím dobrých praxí a sdílení zkušeností. Pravidelný sběr dat k agendám, které jsou v rámci Benchmarkingové iniciativy 2005 sledovány – 1x rok, Dále je zde implementován proces strategického plánování na úrovni MěÚ. Základním strategickým dokumentem dovnitř úřadu jsou Strategické cíle Městského úřadu na léta 2015 – 2018, ve kterém je formulována vize, zásady a principy fungování úřadu a dlouhodobé cíle, na něž navazují jednotlivá opatření, které jsou definovány dle principu SMART. Je vyhodnocován ve stanovených intervalech. Projekt Zdravé město. <i>Důkazy:</i> - PŘ č. 1/2017 Implementace systému řízení kvality - Členství města Kroměříže v Benchmarkingové iniciativě 2005 - Seznam agend - Benchmarkingová iniciativa 2005 - Minibenchmarking - dobrá praxe měst v PS B - Strategické cíle Městského úřadu Kroměříž na léta 2015 – 2018 <i>Návrhy na zlepšení:</i>
1.2.6.	Formulování a přizpůsobování strategie e-governmentu strategickým a operativním cílům úřadu Městský úřad Kroměříž se v této oblasti řídí zákonem č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, operativně se přizpůsobuje všem požadavkům, které jsou na něj kladeny, např. zavedení elektronické spisové služby, úřední deska na webových stránkách města Kroměříže, CzechPoint, datové schránky atd. <i>Důkazy:</i> - Mobilní aplikace „city monitor“ na hlášení nepořádku, výtluků, poškození čehokoli ve městě - Úřední deska v elektronické i písemné podobě - Internetové stránky města - Organizační struktura, důležité dokumenty na stránkách města (směrnice, řady, rozpočty, vyhlášky, předpisy, jednací řady, záznamy a zápisy z jednání ZMK a RMK) - Rozklikávací rozpočet - Uveřejnění smluv na stránkách města - Czech point - budova B, A - Formuláře na stránkách města pod jednotlivými odbory - Elektronický přihlašovací systém k vyřízení žádosti - Komunikace s úřadem přes datové schránky - Ukazatel ne/přítomnosti zaměstnance na pracovišti v aktuální dobu - Objednávkový systém optimalizující efektivní výkon agend <i>Návrhy na zlepšení:</i>
1.2.7.	Vytváření vhodných podmínek pro procesní a projektové řízení a uplatnění týmové práce Zpracována Metodika projektového řízení v podmínkách MěÚ Kroměříž.



	K jednotlivých projektům, které je třeba zajistit v rámci fungování agend MěÚ, jsou sestaveny pracovní skupiny, které se podílejí na přípravě, realizaci a udržitelnosti projektů, které jsou schváleny Radou města Kroměříže a v případě vazby na rozpočet města tak i Zastupitelstvem města Kroměříže. <i>Důkazy:</i> - Metodika projektového řízení v podmínkách MěÚ Kroměříž - Seznam realizovaných projektů a projektů v udržitelnosti <i>Návrhy na zlepšení:</i>
1.2.8.	Vytváření podmínek pro efektivní interní a externí komunikaci jako jednoho z nejdůležitějších kritických faktorů úspěchu úřadu Zřízena pracovní pozice tiskový mluvčí. Městský úřad má vytvořen systém porad, jak na úrovni vedení města (porady vedení, porady vedoucích odborů u starosty, porady vedoucích odborů u tajemnice), tak na úrovni vedoucích odborů a oddělení. Úřad bohužel nemá dosud vytvořen intranet, který by mimo funkcionality jako rezervační systém chaty Horní Bečva či mobilního portálu umožňoval také šíření aktuálních informací o dění na úřadě např. formou článků, atd. <i>Důkazy:</i> - Zápisy z porad vedoucích odborů u tajemnice, zápisy z porad odborů a oddělení, kontrola plnění úkolů - Tiskové zprávy <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Vypracovat komunikační strategii - Rozšíření funkcionalit stávajícího intranetu úřadu či nový intranet
1.2.9.	Jasně sdělení závazku manažerů/lídrů podporovat trvalé zlepšování a inovace v úřadu tím, že budou rozvíjet kulturu pro trvalé zlepšování a inovace a tím povzbuzovat zaměstnance ke zpětné vazbě Návrhy na zlepšení chodu úřadu jsou projednávány na poradách vedoucích odborů a na poradách jednotlivých odborů. Návrhy, které vzejdou na poradách jednotlivých odborů, jsou projednány na poradách vedoucích odborů a následně na poradě starosty. Vedení akceptuje podněty, které směřují ke zlepšení práce a prostředí a tím stimulují motivaci zaměstnanců k práci pro veřejnost. Není zaveden <u>systém</u> interních inovací nebo zlepšování. <i>Důkazy:</i> - Zápisy z porad vedoucích odborů u tajemnice, zápisy z porad odborů a oddělení, kontrola plnění úkolů <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Nastavit systém sběru podnětů a různých nápadů pro inovace - „nápadovník“ - proaktivní podpora zaměstnanců
1.2.10.	Vedení diskuze o důvodech změn v úřadu a s tím souvisejících očekávaných dopadech na zaměstnance a příslušné zainteresované strany Městský úřad má vytvořen systém porad, jak na úrovni vedení města (porady vedení, porady vedoucích odborů u starosty, porady vedoucích odborů u tajemnice), tak na úrovni



	vedoucích odborů a oddělení. Dále jsou změny a jejich důvody projednávány na schůzích RMK a také v rámci vyjednávání se zástupci odborové organizace, která u města Kroměříž působí. <i>Důkazy:</i> - Zápisy z porad - Usnesení RMK a ZMK <i>Návrhy na zlepšení:</i>
--	---

Subkritérium 1.3 Motivování a podpora zaměstnanců na úřadě a vedení příkladem

	Otázka
1.3.1.	Vedení příkladem v souladu se stanovenými cíli a hodnotami, včetně osobního chování Při výběrovém řízení na vedoucí funkci se klade důraz na osobnostní předpoklady a dosažené vzdělání. Probíhá soustavné vzdělávání zaměstnanců a vedoucích zaměstnanců dle ustanovení zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků, vedoucí dále absolvují kurz vzdělávání vedoucích zaměstnanců ÚSC. Každému zaměstnanci je umožněno zúčastnit se školení dle potřeb vykonávané agendy. Vedoucí odborů jsou plněním úkolů jim uložených příkladem svým podřízeným. Rovněž jsou příkladem při dodržování obecných zákonů vnitřních norem. Výsledkem je přirozená autorita vedoucího u svých podřízených. Hodnocení zaměstnanců v souladu s příkazem tajemníka č. 4/2016 Hodnocení zaměstnanců Městského úřadu Kroměříž. Hodnocení zaměstnanců na Městském úřadě v Kroměříži je jedním z významných motivačních nástrojů. Je to zdroj informací pro zaměstnance i pro zaměstnavatele, vytváří prostor pro vzájemnou výměnu informací mezi podřízenými a nadřízenými. Vytváří základ pro plánování rozvoje zaměstnanců a pro nastavení potřebného vzdělávání. Hodnocení v neposlední řadě může v budoucnu přispět také k diferenciaci v odměňování. V návaznosti na hodnocení zaměstnanců jsou určeny cíle a požadavky na rozvoj kompetencí jednotlivých zaměstnanců, což nám umožňuje definovat rámec pro vzdělávací proces. Rozvojové cíle zaměstnanců pak vytváří osobní motivační prostor zaměstnance. Cílem hodnocení zaměstnanců je také identifikovat potenciální talenty pro kariérní postup a optimálně nastavit další personální činnosti. <i>Důkazy:</i> - Vnitřní normy - PŘ č. 4/2016 Hodnocení zaměstnanců Městského úřadu Kroměříž <i>Návrhy na zlepšení:</i>
1.3.2.	Podporování kultury vzájemné důvěry a respektu mezi manažery/lídry a zaměstnanci s proaktivními opatřeními proti jakékoliv diskriminaci Nesleduje se.
1.3.3.	Pravidelné informování a projednávání klíčových záležitostí týkajících se úřadu se zaměstnanci



	Městský úřad má vytvořen systém porad, jak na úrovni vedení města (porady vedení, porady vedoucích odborů u starosty, porady vedoucích odborů u tajemnice), tak na úrovni vedoucích odborů a oddělení. Sdílené složky „Interní sdělení MěÚ“ a „Vnitřní normy“ sloužící ke sdílení vnitřních norem (směrnice a příkazy tajemníka) a dalších dokumentů např. Organizační řád Městského úřadu Kroměříž, Pracovní řád Městského úřadu Kroměříž, Strategické cíle Městského úřadu Kroměříž na léta 2015 – 2018 atd. Chybí však nástroj pro pravidelné plošné informování zaměstnanců, např. intranet. <i>Důkazy:</i> - Zápisy z porad vedoucích odborů u tajemnice, zápisy z porad odborů a oddělení - Elektronická pošta - rozesílka důležitých informací - Rozesílka usnesení RMK a ZMK <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Rozšíření funkcionalit stávajícího intranetu úřadu či nový intranet
1.3.4.	Podporování zaměstnanců při plnění jejich povinností, plánů a cílů přispívajících k dosažení cílů úřadu Zaměstnancům je umožněno v souladu se zákonem o úřednících zvyšovat svoji kvalifikaci prostřednictvím akreditovaných školicích agentur. Je zřízen fond sociálních potřeb, ze kterého jsou hrazeny benefity pro zaměstnance, jako např. příspěvky na stravování, příspěvky na životní jubileum, příspěvky na penzijní připojištění. Za plnění mimořádných a zvláště významných úkolů jsou zaměstnanci finančně odměňováni. Systém odměňování. <i>Důkazy:</i> - Kolektivní smlouva, ve které jsou benefity zakotveny. - Pracovní řád Městského úřadu Kroměříž - Vyplacené odměny <i>Návrhy na zlepšení:</i>
1.3.5.	Poskytování zpětné vazby všem zaměstnancům ke zlepšení výkonnosti týmů i jednotlivců Zpětná vazba je zaměstnancům poskytována prostřednictvím hodnocení zaměstnanců, které probíhá v souladu s příkazem tajemníka č. 4/2016 Hodnocení zaměstnanců Městského úřadu Kroměříž. Hodnocení zaměstnanců na Městském úřadě v Kroměříži je jedním z významných motivačních nástrojů. Je to zdroj informací pro zaměstnance i pro zaměstnavatele, vytváří prostor pro vzájemnou výměnu informací mezi podřízenými a nadřízenými. Vytváří základ pro plánování rozvoje zaměstnanců a pro nastavení potřebného vzdělávání. Hodnocení v neposlední řadě může v budoucnu přispět také k diferenciaci v odměňování. V návaznosti na hodnocení zaměstnanců jsou určeny cíle a požadavky na rozvoj kompetencí jednotlivých zaměstnanců, což nám umožňuje definovat rámec pro vzdělávací proces. Rozvojové cíle zaměstnanců pak vytváří osobní motivační prostor zaměstnance. Cílem hodnocení zaměstnanců je také identifikovat potenciální talenty pro kariérní postup a optimálně nastavit další personální činnosti. Zpětná vazba je mimo pravidelné hodnocení však poskytována zaměstnancům i ad hoc po splnění úkolu. Provádí ji zpravidla přímý nadřízený. <i>Důkazy:</i>



	- Příkaz tajemníka č. 4/2016 Hodnocení zaměstnanců Městského úřadu Kroměříž - Vyplněné formuláře hodnotícího pohovoru založené ve spisu konkrétního pracovníka na oddělení personálním, mzdovém a vzdělávání. <i>Návrhy na zlepšení:</i>
1.3.6.	Podněcování, povzbuzování a posilování zaměstnanců prostřednictvím delegování pravomocí, odpovědností a kompetencí, včetně právní odpovědnosti Vzhledem k tomu, že v rámci MěÚ je kladen důraz na neustálé zvyšování kvalifikace zaměstnanců, lze po dosažení určitého stupně kvalifikačních předpokladů delegovat (v rámci jednotlivých odborů) na zaměstnance více samostatné práce a úkolů, jejichž plnění kontroluje vedoucí zaměstnanec. Pokud jsou tyto úkoly plněny řádně dle potřeb úřadu, je přistupováno k udělení mimořádných odměn. U každého zaměstnance se předpokládá, že zajistí bezchybný chod svěřené agendy. Odpovědnost, pravomoci a kompetence jsou pracovníkům MěÚ přidělovány na základě organizačního a pracovního řádu a pracovní náplně. Systém odměňování <i>Důkazy:</i> - Plány vzdělávání - Pracovní náplně - Pracovní řád Městského úřadu Kroměříž - Organizační řád Městského úřadu Kroměříž <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Zavedení možnosti cílových odměn
1.3.7.	Podporování kultury učícího se úřadu a podněcování zaměstnanců k rozvíjení jejich kompetencí Členství v Benchmarkingové iniciativě 2005 a zlepšování činnosti úřadu prostřednictvím dobrých praxí a sdílení zkušeností. Pravidelný sběr dat k agendám, které jsou v rámci Benchmarkingové iniciativy 2005 sledovány – 1xrok Implementován proces strategického plánování na úrovni MěÚ. Základním strategickým dokumentem dovnitř úřadu jsou Strategické cíle Městského úřadu na léta 2015 – 2018, ve kterém je formulována vize, zásady a principy fungování úřadu a dlouhodobé cíle, na něž navazují jednotlivá opatření, které jsou definovány dle principu SMART. Je vyhodnocován ve stanovených intervalech. Možnost neformálního setkávání vedení radnice se zaměstnanci na společenských akcích organizovaných městem Kroměříží např. vánoční večírek. Organizování sportovních aktivit městem Kroměříží pro zaměstnance města např. sportovní den. Výjezdní porady vedoucích odborů a členů Rady města Kroměříže. <i>Důkazy:</i> - Členství města Kroměříže v Benchmarkingové iniciativě 2005 - Seznam agend - Benchmarkingová iniciativa 2005 - Minibenchmarking - dobrá praxe měst v PS B <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Sdílení informací ze seminářů napříč úřadem - Zavedení systému interních lektorů



1.3.8.	Prokazování osobní ochoty manažerů/lídrů pozitivně přijímat návrhy/doporučení od zaměstnanců tím, že jim poskytnou konstruktivní zpětnou vazbu Městský úřad má vytvořen systém porad, jak na úrovni vedení města (porady vedení, porady vedoucích odborů u starosty, porady vedoucích odborů u tajemnice), tak na úrovni vedoucích odborů a oddělení. Na uvedených poradách jsou řešeny návrhy či doporučení. Dále jsou náměty/doporučení projednávány také na schůzích RMK. Konkrétní systém prokazování ochoty přijímat návrhy/doporučení od zaměstnanců však úřad vytvořen nemá. <i>Důkazy:</i> - Zápisy z porad - Usnesení RMK <i>Návrhy na zlepšení:</i>
1.3.9.	Uznávání a oceňování úsilí týmů a jednotlivců Individuální výsledky zaměstnanců se hodnotí v rámci pravidelného ročního hodnocení zaměstnanců a jsou oceňovány prostřednictvím osobního příplatku v souladu se zákoníkem práce. V případě realizace mimořádných individuálních či týmových úkolů jsou zaměstnanci oceněni po finanční stránce mimořádnou odměnou. Možnou změnou v odměňování by bylo u vhodných pracovních míst úřadu zavést systém cílových odměn. <i>Důkazy:</i> - Hodnocení zaměstnanců Městského úřadu Kroměříž - Platové výměry zaměstnanců - Návrhy na poskytnutí mimořádných odměn <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Zavedení možnosti cílových odměn
1.3.10.	Respektování a řešení individuálních potřeb a osobních situací zaměstnanců Je zavedena pružná pracovní doba, jsou stanoveny pevné bloky pracovní doby; zaměstnanci mají možnost k návštěvě lékaře, vyřizování osobních věcí. Pokud pružnou pracovní dobu zaměstnanec využije, nemusí žádat o uvolnění z práce. Tento institut umožňuje lépe sladit pracovní povinnosti s osobními potřebami zaměstnanců. V budovách úřadu jsou postupně zřizovány a vybavovány kuchyňky, protože úřad nedisponuje restauračním zařízením. Zaměstnanci dostávají stravenky. Ke stabilizaci zaměstnanců je též z FSP hrazen příspěvek na penzijní připojištění. <i>Důkazy:</i> - Kolektivní smlouva - Pracovní řád Městského úřadu Kroměříž <i>Návrhy na zlepšení:</i>

Subkritérium 1.4 Řízení efektivních vztahů s politickými představiteli a dalšími zainteresovanými stranami

	Otázka
--	--------



1.4.1.	Identifikování zainteresovaných stran, definování jejich hlavních stávajících a budoucích potřeb a sdílení těchto poznatků v úřadě Každá organizační jednotka pracuje se "svými" zainteresovanými stranami a jejich potřeby pro své účely a kroky vyhodnocuje. Zainteresované strany nejsou identifikovány napříč MěÚ, <u>systém</u> zjišťování jejich potřeb není napříč MěÚ nastaven. <i>Důkazy:</i> - Organizační řád Městského úřadu Kroměříž, účinný od 1. 7. 2017 (příspěvkové organizace, výbory, komise, obchodní společnosti, ve kterých má město finanční podíl, obecně prospěšné společnosti) - Strategický plán města Kroměříže na léta 2010 -2020_(identifikovány v analytické části NNO, partnerská města,...) <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Identifikovat zainteresované strany a zjistit jejich potřeby napříč celým MěÚ
1.4.2.	Napomáhání politickým představitelům při formulování veřejných politik týkajících se úřadu Pracovníci úřadu zabezpečují proces strategického plánování na úrovni města Kroměříže i na úrovni MěÚ Kroměříž včetně všech souvisejících činností a přípravy vstupních podkladů i výsledků z jednání, přípravy materiálů pro jednání RMK a ZMK. Pracovníci úřadu napomáhají politickým představitelům svou odborností, která se pomítá do všech činností zabezpečovaných MěÚ. <i>Důkazy:</i> - Strategický plán města Kroměříže - Strategické cíle Městského úřadu Kroměříž <i>Návrhy na zlepšení:</i>
1.4.3.	Identifikování, začleňování a braní do úvahy veřejné politiky ovlivňující úřad MěÚ se ve své činnosti řídí zejména zákonem č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, zvláštními zákony a dalšími souvisejícími právními předpisy a v jejich mezích organizačním řádem MěÚ Kroměříž a jinými vnitřními předpisy města. Organizační řád upravuje zásady činnosti a řízení MěÚ včetně jeho organizační struktury, rozsah pravomocí a náplň práce jednotlivých odborů a jejich jednotlivých složek, zároveň upravuje vzájemné vztahy k organizacím a zařízením, zřízenými nebo založenými Zastupitelstvem města Kroměříže a řízenými Radou města Kroměříže. Strategická vize rozvoje města do roku 2020 formulovaná ve Strategickém plánu města Kroměříže na léta 2010 – 2020 je základní strategickou orientací aktivit města deklarující kam chce město realizaci rozvojové strategie do roku 2020 dospět, jaký strategický cíl si pro svůj rozvoj stanovuje, jaké jsou základní principy naplňování vize – mise, co jsou opěrné pilíře – klíčové priority jeho dlouhodobě udržitelného rozvoje (problémové okruhy resp. kritické oblasti strategie, na které musí být soustředěna hlavní pozornost). Strategická vize je politickým konsenzem (všeobecnou dohodou) a souhrnným strategickým pohledem na další rozvoj města Kroměříže, který vychází z dříve schválených strategických materiálů města Kroměříže a určujícím základní rámec a cíle jeho rozvoje do roku 2020. Základním strategickým dokumentem dovnitř úřadu jsou Strategické cíle Městského úřadu na léta 2015 – 2018, ve kterém je formulována vize MěÚ Kroměříž.



	Vedení města MěÚ napomáhá formulování strategie a vize k vytvoření jednoznačnosti a jednotnosti účelu a prostředí, ve kterém zaměstnanci mohou dosahovat nejlepších výsledků v rámci jednotlivých agend. Plnění úkolů uložených usneseními RMK a ZMK jednotlivým odborům úřadu. <i>Důkazy:</i> - Zápisy z jednání RMK a ZMK - Jednací řády RMK a ZMK - Strategický plán města Kroměříže - Strategické cíle Městského úřadu Kroměříž na léta 2015 - 2018 <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Aktualizovat Strategické cíle Městského řadu Kroměříž na léta 2019 – 2022
1.4.4.	Zabezpečování toho, aby záměry a cíle týkajících se výstupů a výsledků úřadu byly v souladu s veřejnými politikami a politickými rozhodnutími a nacházení shody s politickými představiteli v zajištění tomu odpovídajících zdrojů Veřejná politika definovaná v bodě 1.4.3. se promítá prostřednictvím úkolů uložených usneseními RMK a ZMK jednotlivým odborům úřadu, kde probíhá následná kontrola plnění úkolů plynoucích z usnesení RMK a ZMK. Sladování je zajištěno realizací obsahu strategických dokumentů. Vedení MěÚ dále vypracovává, implementuje a zároveň monitoruje systém řízení úřadu a přezkoumává výkonnost a výsledky zejména prostřednictvím útvaru interního auditu a vnitřní kontroly a vedoucích pracovníků na všech úrovních řízení. Vedoucí odborů odpovídají za zlepšování výkonnosti svých podřízených prováděním stanovených změn, které jsou nutné pro splnění stanového poslání a vize. <i>Důkazy:</i> - Systém kontrol a sledování plnění úkolů stanovených RMK a ZMK - Členství v Benchmarkingové iniciativě 2005 a zlepšování činnosti úřadu prostřednictvím dobrých praxí a sdílení zkušeností - pravidelný sběr dat k agendám, které jsou v rámci Benchmarkingové iniciativy 2005 sledovány – 1 x rok <i>Návrhy na zlepšení:</i>
1.4.5.	Zapojování politiků i dalších zainteresovaných stran do rozvoje systému řízení úřadu Zapojení je realizováno prostřednictvím veřejných projednání a koncepcí a strategických dokumentů za účasti dotčených stran, pořádání kulatých stolů k aktuálně řešené tematice. Schválené koncepce a strategické dokumenty mají následně zásadní dopad na práci MěÚ. Stanoveným cílům je přizpůsobena organizační struktura úřadu tak, aby mohly být realizovány a naplňovány. Je realizováno připomínkování materiálů a dokumentů pro RMK a ZMK výbory ZMK a komisemi RMK, jejichž členy jsou mimo jiné odborníci na danou problematiku. Přenos informací z jednání komisí RMK a výborů ZMK do úřadu se pak děje prostřednictvím tajemníků těchto poradních orgánů, kterými jsou vždy zaměstnanci zařazení do MěÚ. <i>Důkazy:</i> - Zápisy z jednání RMK, ZMK - Zápise ze schůzí komisí RMK a výborů ZMK <i>Návrhy na zlepšení:</i>



1.4.6.	Udržování proaktivních a pravidelných vztahů s politickými představiteli moci výkonné i zákonodárné Udržování aktivních a pravidelných vztahů MěÚ s volenými politickými orgány vyplývá ze zákona č. 128/200 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů, kdy se vedoucí úředníci setkávají s politiky na schůzích RMK a zasedáních ZMK, jednáních komisí a výborů. Stejně tak se konají pravidelné porady vedení města (uvolněných funkcionářů) s vedoucími odborů. V rámci tvorby strategického dokumentu „Strategický plán města Kroměříže“, byli politici vtaženi do procesu strategického plánování svou činností a aktivitou v jednotlivých pracovních skupinách dle stanovených priorit. <i>Důkazy:</i> - Zápisy z jednání RMK ZMK - Jednací řady RMK a ZMK - Složení výborů a komisí schválené RMK a ZMK <i>Návrhy na zlepšení:</i>
1.4.7.	Rozvíjení a udržování partnerství a kontaktů s důležitými zainteresovanými stranami (občané, nevládní organizace, zájmové skupiny a profesní sdružení, průmysl, další orgány veřejné moci, atd.) Dochází k pravidelnému setkávání zaměstnanců úřadu se zástupci občanů a zájmových skupin na jednání jednotlivých výborů a komisí, dále při tvorbě a implementaci strategických dokumentů a projektů, v rámci projektu Zdravého města a kulatých stolů, které jsou v rámci tohoto projektu realizovány. Partnerství je rovněž budováno na úrovni kulturně společenské či sportovní (kulturní akce, akce v rámci projektu Zdravé město, Dny zdraví, Den Země, Evropský týden mobility atd.) Dále je rozvíjena spolupráce s partnerskými městy Chateaudun (Francie), Nitra (Slovensko), Krems an der Donau (Rakousko), Piekary Slaskie (Polsko), Ramnicu Valcea (Rumunsko), Ružomberok (Slovensko). <i>Důkazy:</i> - Zápisy z jednání komise a výborů - Realizované kulaté stoly <i>Návrhy na zlepšení:</i>
1.4.8.	Podílení se na činnostech profesních sdružení, společenských organizací a zájmových skupin Podpora probíhá prostřednictvím programu města Kroměříže pro poskytování dotací z rozpočtu města Kroměříže na příslušný rok. Jedná se o dotační program na podporu aktivit v oblasti kultury, v oblasti cestovního ruchu, v oblasti životního prostředí, v oblasti sportu a volnočasových aktivit, v oblasti výchovy a celoživotního vzdělávání, v oblasti sociální, zdravotní a pro zaměstnanost, přičemž jde o podporu akcí a provozu žadatele z příslušné oblasti. Druhou rovinu podpory představují záštity a účast vedení města na různých akcích. <i>Důkazy:</i> - Program města Kroměříže pro poskytování dotací - vyplacené finanční prostředky schválené ZMK



	<i>Návrhy na zlepšení:</i>
1.4.9.	Budování a zvyšování obecného povědomí, dobré pověsti a uznání úřadu a jeho služeb Významným zdrojem informací jsou webové stránky města Kroměříže www.mesto-kromeriz.cz , facebook, a dále Kroměřížský zpravodaj, jenž komplexně informují občany města Kroměříže o dění a jsou zdarma distribuovány občanům města Kroměříže. Veřejné povědomí o činnosti úřadu je též formováno obecně přístupem pracovníků MěÚ Kroměříž a osobní zkušeností občana při vyřizování své životní situace. Pracovníci MěÚ jsou vedeni ke korektnímu přístupu k občanovi. <i>Důkazy:</i> - Strategické cíle Městského úřadu Kroměříž na léta 2015 – 2018 - PŘ č. 1/2013 Kodex etiky zaměstnanců Městského úřadu Kroměříž - Pracovní řád Městského úřadu Kroměříž <i>Návrhy na zlepšení:</i>
1.4.10.	Rozvíjení marketingu produktů a služeb zaměřených na zainteresované strany MěÚ Kroměříž snaží o neustálé zkvalitňování služeb poskytovaných občanům. To lze dokladovat každodenními úředními hodinami pro občany a nabízenými službami. Důležitým informačním kanálem v tomto ohledu je Kroměřížský zpravodaj. Není zpracována koncepce PR a komunikační strategie. <i>Důkazy:</i> - Mobilní aplikace „city monitor“ na hlášení nepořádku, výtluků, poškození čehokoli ve městě - Úřední deska v elektronické i písemné podobě - Internetové stránky města - Organizační struktura, důležité dokumenty na stránkách města (směrnice, řady, rozpočty, vyhlášky, předpisy, jednací řady, záznamy a zápisy z jednání ZMK a RMK, - Rozklikávací rozpočet - Uveřejnění smluv na stránkách města - Czech point - budova B, A - Formuláře na stránkách města pod jednotlivými odbory - Elektronický přihlašovací systém k vyřízení žádosti - Komunikace s úřadem přes datové schránky - Ukazatel ne/přítomnosti zaměstnance na pracovišti v aktuální dobu - Objednávkový systém optimalizující efektivní výkon agend <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Zpracovat koncepci PR a komunikační strategii



Kritérium 2: Strategie a plánování

Subkritérium 2.1 Shromažďování informací o současných a budoucích potřebách zainteresovaných stran, jakož i informací relevantních pro řízení úřadu

	Otázka
2.1.1.	Identifikování všech relevantních zainteresovaných stran a informování uvnitř úřadu, jaké relevantní zainteresované strany byly identifikovány Všechny příslušné zainteresované strany jsou v rámci výkonu státní správy i samosprávy bez potíží identifikovatelné. Jsou to zejména občané/klienti, členové ZMK, organizace (podnikatelské subjekty, veřejný sektor, školská zařízení, NNO, poskytovatelé sociálních služeb), příspěvkové organizace, partneři (partnerská města, mikroregion), zaměstnanci úřadu a další dotčené strany. Všechny dotčené organizační jednotky a zaměstnanci pracují se „svými“ zainteresovanými stranami, ovšem není dokument či jednotná databáze, kterými bychom podpořili, že máme zainteresované strany jasně definovány. <i>Důkazy:</i> - Organizační řád Městského úřadu Kroměříž, účinný od 1. 1. 2018 (příspěvkové organizace, výbory, komise, obchodní společnosti, ve kterých má město finanční podíl, obecně prospěšné společnosti) - Strategický plán města Kroměříže na léta 2010 -2020_(identifikovány v analytické části NNO, partnerská města,...) <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Identifikovat a zpracovat přehled všech zainteresovaných stran
2.1.2.	Systematické shromažďování, analyzování a posuzování informací o zainteresovaných stranách, jejich potřebách, očekáváních a spokojenosti Informace jsou shromažďovány v registrech vytvářených dle příslušného zákona. Shromážděné informace nutné pro samosprávu jsou soustředěny na příslušných odborech MěÚ. MěÚ je vysoce angažovaný v realizaci zapojování různých zainteresovaných skupin občanů/zákazníků do rozhodovacích procesů. Klade důraz na možnost vyjádřit se ke klíčovým otázkám a na vytváření prostoru pro zpětnou vazbu na plánované aktivity. Možnost vyjádřit názor občana na Zastupitelstvu, zapojit se do rozhodování prostřednictvím výborů Zastupitelstva a komisí Rady je pro MěÚ již samozřejmostí. Se skupinami občanů jsou pořádány diskuzní fóra a kulaté stoly, jejichž podnětné výsledky jsou zpracovávány do strategických dokumentů. V běhu je také projekt Komunitní plánování na Kroměřížsku 2018 – 2019, který podporuje vzájemný dialog s občany, umožňuje práci 4 pracovních skupin (senioři, osoby se zdravotním postižením, osoby ohrožené sociálním vyloučením, rodiny s dětmi). Aktualizace a vyhodnocování probíhá dle aktuální potřeby. <i>Důkazy:</i> - Strategický plán města Kroměříže na léta 2010 – 2020 a dotazníkový průzkum, který byl zpracován jako podklad pro tvorbu návrhové části - Komunitní plán sociálních služeb města Kroměříže, probíhá aktualizace - Koncepce kultury 2016 - 2018 - Koncepce rodinné politiky města Kroměříže 2016 – 2018 - Koncepce školství 2016 – 2018 - Koncepce životního prostředí 2016 – 2018



	- Členství města Kroměříže v Benchmarkingové iniciativě 2005 - diskuzní fóra zdravého města (žákovské, studentské, veřejné) - kulaté stoly pořádané Zdravým městem (Medkovy rybníky, Využití budovy na Hanáckém nám.) - Zdravotní plán Kroměříž - bezpečná komunita a bezpečná škola v návaznosti na Zdravotní plán KM - Mobilní aplikace „city monitor“ na hlášení nepořádku, výtluků, poškození čehokoli ve městě - Činnost osadních výborů (Bílany, Drahlov, Hradisko, Kotojedy, Postoupky, Těšnovice, Trávník, Vážany, Zlámanka) - Schůze komisí RMK - Místní akční plány <i>Návrhy na zlepšení:</i>
2.1.3.	Pravidelné shromažďování, analyzování a přezkoumávání relevantních informací o důležitých změnách v politicko-právní, sociálně-kulturní, environmentální a ekonomické oblasti, v technologickém a demografickém vývoji Pravidelně jsou shromažďovány a analyzovány informace a jejich zdroje: dotační možnosti v rámci EU i státního rozpočtu, legislativní změny a obecné informace, které mají vliv na kvalitu života ve městě a na jeho rozvoj. Legislativní změny obecného charakteru jsou sledovány právníky úřadu, informace jsou předávány na poradách vedoucích pracovníků, které probíhají u pana starosty i paní tajemnice. Legislativní změny v odborné tematice příslušných odborů jsou sledovány pracovníky příslušných odborů, zejména pak vedoucími dotčených odborů, kteří zjištěné interpretují v rámci svého odboru i napříč MěÚ. Jsou využívány informace z komisí RMK a výborů ZMK, z porad vedení a porad vedoucích odborů se starostou a porad vedoucích odborů s tajemnicí. Jsou využívány služby specializovaných institucí pro sběr dat např. úřad práce, český statistický úřad, ministerstva atd. <i>Důkazy:</i> - Pravidelné rozesílání Sbírky zákonů - Zápisy z porad vedoucích odborů u tajemnice - Zápisy z komisí RMK a výborů ZMK - Kronika města zpracovávaná kronikářkou Mgr. Dvořákovou - Územní plán města Kroměříže <i>Návrhy na zlepšení:</i>
2.1.4.	Systematické shromažďování příslušných informací pro řízení úřadu, jako jsou údaje o jeho výkonnosti Pravidelně jsou shromažďovány informace o činnosti úřadu v agendách, které jsou sledovány v rámci Benchmarkingové iniciativy 2005 – 1 x ročně. Následně probíhá zpracování analýz konkrétních agend pro potřeby příslušných organizačních jednotek MěÚ x zpětná vazba. V rámci minibenchmarking je často sdílená dobrá praxe měst v PS B. <i>Důkazy:</i> - Členství města Kroměříže v Benchmarkingové iniciativě 2005 - Seznam agend - Benchmarkingová iniciativa 2005 <i>Návrhy na zlepšení:</i>



2.1.5.	Systematické analyzování interních silných stránek a příležitostí pro zlepšování úřadu (např. identifikování úrovně naplňování TQM pomocí modelů CAF nebo Modelu excelence EFQM), včetně hrozeb a příležitostí (např. analýza SWOT, řízení rizik) Analýza silných a slabých stránek, hrozeb a příležitostí byla provedena při tvorbě Strategického plánu města Kroměříže na léta 2010 – 2020 v roce 2009, jedná se o dosud platný dokument (souhrnná SWOT analýza města s cílem vyhodnotit potenciál města, SWOT analýza prioritních oblastí rozvoje města, a to rozvoj města, vzdělávání a volnočasové aktivity, kultura a cestovní ruch, zdravotní a sociální služby). Analýza silných a slabých stránek, hrozeb a příležitostí byla provedena při tvorbě Strategického plánu města Kroměříže na léta 2013 – 2023 v roce 2013, ve stejné struktuře viz výše, dokument nebyl schválen, nicméně se pracuje na jeho aktualizaci, zejména pak na jeho akčním plánu. SWOT analýza byla rovněž provedena při tvorbě tematických koncepcí na léta 2015 -2018 v oblasti kultury, životního prostředí, školství a rodinné politiky města Kroměříže. Městský úřad Kroměříž byl také podroben analýze SWOT při tvorbě dokumentu Strategické cíle Městského úřadu Kroměříž na léta 2015 – 2018, kdy byly identifikovány silné a slabé stránky MěÚ, jeho příležitosti i hrozby. Byly stanoveny priority u všech segmentů dané analýzy a došlo tak k identifikování nejsilnější stránky MěÚ a naopak také nejslabší stránky. Dále byla identifikována největší příležitost a největší hrozba pro činnost MěÚ. SWOT analýza byla provedena v téže struktuře i pro jednotlivé organizační jednotky MěÚ. V návaznosti na provedenou analýzu byly formulovány a stanoveny dlouhodobé cíle MěÚ, které byly rozpracovány na konkrétní opatření s vazbou na indikátory, zodpovědnou osobu a termín splnění. Ve stejné struktuře bylo stanoveno i u jednotlivých odborů MěÚ. Pravidelně vyhodnocováno. Silné a slabé stránky jsou také vyhodnocovány na poradách vedení, vedoucích odborů u starosty, u tajemnice, na dílčích poradách jednotlivých odborů, ale také na základě analýz prováděných v rámci Benchmarkingové iniciativy 2005. Řízení rizik je v organizaci nastaveno směrnicí č. 5/2016 Řízení rizik v rámci Městského úřadu Kroměříž, která upravuje základní vztahy, kompetence a odpovědnosti v systému řízení rizik. Dále mají všichni vedoucí zaměstnanci ze zákona povinnost zavést a udržovat vnitřní kontrolní systém, který je způsobilý včas zjišťovat, vyhodnocovat a minimalizovat provozní, finanční, právní a jiná rizika vznikající v souvislosti s plněním schválených záměrů a cílů. V prostředí MěÚ implementováno směrnicí č. 1/2016 O kontrolním systému města Kroměříže. Důkazy: - Strategický plán města Kroměříže na léta 2010 – 2020, probíhá aktualizace - Strategické cíle Městského úřadu Kroměříž na léta 2015 – 2018 - Koncepce kultury 2016 - 2018 - Koncepce rodinné politiky města Kroměříže 2016 – 2018 - Koncepce školství 2016 – 2018 - Koncepce životního prostředí 2016 – 2018 - Členství města Kroměříže v Benchmarkingové iniciativě 2005 - SM č. 5/2016 Řízení rizik v rámci Městského úřadu Kroměříž - SM č. 1/2016 O kontrolním systému města Kroměříže Návrhy na zlepšení: - Aktualizovat Strategické cíle Městského úřadu Kroměříž na léta 2019 – 2022 - Aktualizovat dílčí koncepce v oblasti kultury, rodinné politiky, školství, životní prostředí
--------	--



Subkritérium 2.2 Rozvíjení strategie a plánování s přihlédnutím ke shromážděným informacím

	Otázka
2.2.1.	Přenesení poslání a vize do strategických (dlouhodobých a střednědobých) a operativních (konkrétních a krátkodobých) cílů a činností na základě analýzy rizik V roce 2013 bylo zahájeno strategické plánování na úrovni MěÚ Kroměříž na období 2013 – 2014. Na toto období navázala další etapa strategického plánování, a to ve formě procesu a následně dokumentu Strategické cíle MěÚ Kroměříž na léta 2015 – 2018 (čtyřleté období). Došlo k formulování sdílených hodnot strategického řízení MěÚ Kroměříž, byla stanovena vize MěÚ Kroměříž a zásady a principy fungování úřadu. Na formulování výše uvedeného navázalo stanovení dlouhodobých cílů, které byly konkretizovány konkrétními opatřeními, indikátory, stanovení garantů, spolupracujících subjektů a indikátorů /cílových hodnot). Řízení rizik je v organizaci nastaveno směrnicí č. 5/2016 Řízení rizik v rámci Městského úřadu Kroměříž, která upravuje základní vztahy, kompetence a odpovědnosti v systému řízení rizik. Na základě uvedeného byl nastaven soustavný proces řízení rizik, kdy např. v první fázi dochází k definování jednotlivých cílů, procesů, činností, postupů a konkrétních úkolů, které daný útvar zabezpečuje, zejména v návaznosti na stanovené Strategické cíle Městského úřadu Kroměříž. <i>Důkazy:</i> - Strategický plán města Kroměříže na léta 2010 – 2020, probíhá aktualizace - Strategické cíle Městského úřadu Kroměříž na léta 2015 – 2018 - SM č. 5/2016 Řízení rizik v rámci Městského úřadu Kroměříž <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Aktualizovat Strategické cíle Městského řadu Kroměříž na léta 2019 – 2022
2.2.2.	Zapojování zainteresovaných stran do rozvíjení strategie a plánování pro vyvážené uspokojování jejich očekávání a potřeb Zainteresované strany jsou zapojovány do procesu tvorby či aktualizace strategických dokumentů města Kroměříže a do nastavení jejich implementační části a plnění nastavených akčních plánů. MěÚ je vysoce angažovaný v realizaci zapojování různých zainteresovaných skupin občanů/zákazníků do rozhodovacích procesů. Klade důraz na možnost vyjádřit se ke klíčovým otázkám a na vytváření prostoru pro zpětnou vazbu na plánované aktivity. Možnost vyjádřit názor občana na Zastupitelstvu, zapojit se do rozhodování prostřednictvím výborů Zastupitelstva a komisí Rady je pro MěÚ již samozřejmostí. Se skupinami občanů jsou pořádány diskuzní fóra a kulaté stoly, jejichž podnětné výsledky jsou zpracovávány do strategických dokumentů. V běhu je také projekt Komunitní plánování na Kroměřížsku 2018 – 2019, který podporuje vzájemný dialog s občany, umožňuje práci 4 pracovních skupin (senioři, osoby se zdravotním postižením, osoby ohrožené sociálním vyloučením, rodiny s dětmi). Městský úřad má vytvořen systém porad, jak na úrovni vedení města (porady vedení, porady vedoucích odborů u starosty, porady vedoucích odborů u tajemnice), tak na úrovni vedoucích odborů a oddělení, kdy jsou zaměstnanci zapojováni do rozhodovacích procesů. <i>Důkazy:</i> - Strategický plán města Kroměříže na léta 2010 – 2020, probíhá aktualizace - Strategické cíle Městského úřadu Kroměříž na léta 2015 – 2018 - Koncepce kultury 2016 - 2018 - Koncepce rodinné politiky města Kroměříže 2016 – 2018 - Koncepce školství 2016 – 2018 - Koncepce životního prostředí 2016 – 2018



	- diskuzní fóra zdravého města (žakovské, studentské, veřejné) - kulaté stoly pořádané Zdravým městem (Medkovy rybníky, Využití budovy na Hanáckém nám.) - Návrhy osadních výborů (Bílany, Drahlav, Hradisko, Kotojedy, Postoupky, Těšnovice, Trávník, Vážany, Zlámanka) - Návrhy výboru ZMK - Návrhy a zápisy zřízených komisí RMK <i>Návrhy na zlepšení:</i>
2.2.3.	Vyhodnocování stávajících úkolů z hlediska výstupů (poskytované výrobky a služby) a výsledků (dosažené efekty ve společnosti) a kvality strategických a operativních plánů Základním strategickým dokumentem je Strategický plán města Kroměříže na léta 2010 – 2020, ve kterém jsou definovány strategická vize města Kroměříže a strategické cíle vedoucí k dosažení této vize. Základním strategickým dokumentem dovnitř úřadu jsou Strategické cíle Městského úřadu na léta 2015 – 2018, ve kterém je formulována vize, zásady a principy fungování úřadu a dlouhodobé cíle, na něž navazují jednotlivá opatření. Je vyhodnocován ve stanovených intervalech. Strategické cíle i operativní cíle jsou aktuálně stanovovány při projednávání rozpočtu na příslušný kalendářní rok. Hodnocení, stanovování a projednávání aktuálních provozních úkolů probíhá na poradách jednotlivých odborů MěÚ, poradách vedoucích u starosty a poradách vedoucích odborů u tajemnice, schůzích RMK a zasedání ZMK. <i>Důkazy:</i> - Strategický plán města Kroměříže na léta 2010 – 2020, probíhá aktualizace - Strategické cíle Městského úřadu Kroměříž na léta 2015 – 2018 - Rozpočet na příslušný rok - Usnesení RMK, ZMK - Zápisy z porad vedoucích odborů u tajemnice <i>Návrhy na zlepšení:</i>
2.2.4.	Zajišťování dostupnosti zdrojů na rozvoj a aktualizaci strategie úřadu Aktualizace stávajícího strategického dokumentu města Strategický plán města Kroměříže, aktualizace na léta 2013 - 2023 (dokument byl vytvořen v roce 2013 externí firmou, nedošlo ovšem ke schválení RMK ani ZMK) je zajišťována odborem rozvoje města a pracovníkem, který má problematiku strategického plánování v náplni práce. Do tvorby strategického dokumentu „Strategické cíle Městského úřadu na léta 2015 – 2018“ jsou zaměstnanci aktivně zapojováni a předpokládá se její vyhodnocení ke konci roku 2018 a aktualizace na další období, při které je se zapojením zaměstnanců opět počítáno. Město Kroměříž tuto aktivitu zajišťuje z vlastního rozpočtu, část mzdových prostředků. <i>Důkazy:</i> - Probíhající fáze aktualizace Strategického plánu města Kroměříže - harmonogram plánovaných aktivit na léta 2018 -2023, zásobník projektů (spolupráce s garanty jednotlivých priorit napříč MěÚ) - Realizovaná setkání v rámci procesu tvorby dokumentu „Strategické cíle Městského úřadu na rok 2015 -2018“ <i>Návrhy na zlepšení:</i>



	- Aktualizovat Strategické cíle Městského řadu Kroměříž na léta 2019 – 2022
2.2.5.	Vyvažování úkolů a zdrojů, dlouhodobých a krátkodobých vlivů a požadavků od zainteresovaných stran Usnesení RMK a ZMK jsou naplňována činností jednotlivých odborů. Požadavky zainteresovaných stran jsou předkládány prostřednictvím komisí RMK a výborů ZMK, starostou města a místostarosty. Komise i výbory pořizují ze svých jednání zápisy, ve kterých jsou definovány úkoly v jednotlivých oblastech, které je potřeba řešit. Termíny splnění jednotlivých úkolů stanovuje RMK a ZMK. Zainteresované strany mohou své návrhy předkládat RMK i ZMK. Ze schůzí RMK a ze zasedání ZMK jsou pořizovány zápisy. Usnesení RMK a ZMK jsou zveřejněna na webu města. Jednotlivé požadavky a připomínky zainteresovaných stran jsou zařazovány do plánů dle důležitosti a ve vazbě na rozpočet města, který je v průběhu roku upravován v závislosti na aktuálních potřebách. Požadavky jsou posuzovány vždy z pohledu účelnosti, hospodárnosti a efektivnosti. <i>Důkazy:</i> - Usnesení RMK a ZMK - Zápisy z komisí RMK a výborů ZMK - Rozpočet a rozpočtové změny - diskuzní fóra zdravého města (žakovské, studentské, veřejné) - kulaté stoly pořádané Zdravým městem (Medkovy rybníky, Využití budovy na Hanáckém nám.) - Činnost osadních výborů (Bílany, Drahlav, Hradisko, Kotojedy, Postoupky, Těšnovice, Trávník, Vážany, Zlámanka) <i>Návrhy na zlepšení:</i>
2.2.6.	Rozvíjení politiky společenské odpovědnosti úřadu a její začlenění do strategie a plánování úřadu Principy společenské odpovědnosti jsou v zásadě v praxi uplatňovány vzhledem k tomu, že organizace zohledňuje ve svém rozhodování a každodenních činnostech potřeby svých zákazníků, dodavatelů, odběratelů i zaměstnanců a občanů žijících v místě, stejně jako životního prostředí a všech ostatních subjektů, jichž se její činnost dotýká, ať již přímo či nepřímo. Nicméně k problematice společenské odpovědnosti není přihlíženo systematicky a nehovoří se v žádném dokumentu o společenské odpovědnosti úřadu, ve kterém by bylo deklarováno, že se město Kroměříž k této myšlence dobrovolně zavázalo. Podpora nákupu Fairtrade výrobků – férové obchodní podmínky s ohledem na sociální a ekologické standardy. <i>Důkazy:</i> - Strategické cíle Městského úřadu Kroměříž na léta 2015 – 2018 - vize MěÚ - Usnesení ZMK – roční nákup výrobku FairTrade ve výši 10.000 Kč <i>Návrhy na zlepšení:</i>

Subkritérium 2.3 Komunikování a uplatňování strategie a plánování v rámci celého úřadu a jeho pravidelné přezkoumávání

Otázka



2.3.1.	Uplatňování strategie a plánování nastavením priorit, určením časových rámců, vhodných procesů, projektů a organizační struktury Základním strategickým dokumentem dovnitř úřadu jsou Strategické cíle Městského úřadu na léta 2015 – 2018, ve kterém je formulována vize, zásady a principy fungování úřadu a dlouhodobé cíle, na něž navazují jednotlivá opatření, které jsou definovány dle principu SMART. Je vyhodnocován ve stanovených intervalech. Dalším základním dokumentem je schválený Organizační řád Městského úřadu Kroměříž, stanovuje kompetence a odpovědnosti jednotlivých organizačních jednotek. Uplatňování strategie a plánování vychází také z úkolů uložených radou a zastupitelstvem. Úkoly jsou dále delegovány na jednotlivé odbory a odpovědné zaměstnance. Na poradách vedoucích odborů a jednotlivých odborů jsou stanovené prioritní úkoly a kroky k dosažení cílů. Jsou dány termíny, které se společně s dosaženými výsledky kontrolují na dalších poradách. Městský úřad má vytvořen systém porad, jak na úrovni vedení města (porady vedení, porady vedoucích odborů u starosty, porady vedoucích odborů u tajemnice), tak na úrovni vedoucích odborů a oddělení. <i>Důkazy:</i> - Strategické cíle Městského úřadu Kroměříž na léta 2015 – 2018 - Organizační řád Městského úřadu Kroměříž - Zápisy z porad <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Aktualizovat Strategické cíle Městského řadu Kroměříž na léta 2019 – 2022
2.3.2.	Rozpracování strategických a operativních cílů úřadu do příslušných plánů a úkolů organizačních útvarů a jednotlivých zaměstnanců Základním strategickým dokumentem dovnitř úřadu jsou Strategické cíle Městského úřadu na léta 2015 – 2018, ve kterém je formulována vize, zásady a principy fungování úřadu a dlouhodobé cíle, na něž navazují jednotlivá opatření, které jsou definovány dle principu SMART. Je vyhodnocován ve stanovených intervalech. V rámci uvedeného strategického dokumentu jsou formulovány dlouhodobé cíle, opatření s vazbou na indikátory, termíny plnění, zodpovědné osoby pro každý odbor MěÚ, resp. organizační jednotku MěÚ samostatně. Všechny zásadní dokumenty klíčové pro uplatňování strategie a plánování jsou přístupné všem pracovníkům úřadu, a to v elektronické podobě umístěné na webových stránkách města. Dokumenty určené jen pro pracovníky MěÚ jsou uveřejněny ve sdílených složkách „Vnitřní normy“ a „Interní sdělení MěÚ“, které se každému zobrazí na ploše PC po přihlášení do systému Novell. <i>Důkazy:</i> - Strategické cíle Městského úřadu Kroměříž na léta 2015 – 2018 - http://www.mesto-kromeriz.cz/urad/ <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Aktualizovat Strategické cíle Městského řadu Kroměříž na léta 2019 – 2022
2.3.3.	Zpracování plánů ve vazbě na cíle a výsledky pro každý organizační útvar a ve vazbě na indikátory určující požadovanou změnu (očekávané výsledky) Nesleduje se.



2.3.4.	Efektivní komunikování s cílem šířit/sdělovat cíle, plány a úkoly uvnitř úřadu Uplatňování strategie a plánování vychází také z úkolů uložených RMK a ZMK. Úkoly jsou dále delegovány na jednotlivé odbory a odpovědné zaměstnance. Na poradách vedoucích odborů a jednotlivých odborů jsou stanovené prioritní úkoly a kroky k dosažení cílů. Jsou dány termíny, které se společně s dosaženými výsledky kontrolují na dalších poradách. Dokumenty určené jen pro pracovníky MěÚ např. vnitřní normy, Strategické cíle Městského úřadu Kroměříž na léta 2015 – 2018 jsou uveřejněny ve sdílených složkách „Vnitřní normy“ a „Interní sdělení MěÚ“, které se každému zobrazí na ploše PC po přihlášení do systému Novell. Přezkum efektivnosti není nastaven. Kromě e-mailové pošty není nastaven žádný plošný komunikační kanál. <i>Důkazy:</i> - Usnesení RMK - webové stránky - Usnesení ZMK - webové stránky - Zápisy z porad <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Rozšíření funkcionalit stávajícího intranetu úřadu či nový intranet
2.3.5.	Vývoj a uplatňování metod pro monitorování, měření a/nebo pravidelné hodnocení výkonnosti úřadu na všech úrovních (odděleních, funkcích), které zajišťují implementaci strategie Probíhá pravidelný sběr dat k agendám, které jsou sledovány a vyhodnocovány v rámci Benchmarkingové iniciativy 2005 - 1 x ročně. Ze sesbíraných dat jsou vypracovány analýzy konkrétních agend pro potřeby příslušných organizačních jednotek MěÚ x zpětná vazba. V rámci minibenchmarkingu je uplatňována dobrá praxe měst v PS B. Základním strategickým dokumentem dovnitř úřadu jsou Strategické cíle Městského úřadu na léta 2015 – 2018, ve kterém je formulována vize, zásady a principy fungování úřadu a dlouhodobé cíle, na něž navazují jednotlivá opatření, které jsou definovány dle principu SMART. Je vyhodnocován ve stanovených intervalech. Všichni vedoucí zaměstnanci mají ze zákona povinnost zavést a udržovat vnitřní kontrolní systém, který je způsobilý včas zjišťovat, vyhodnocovat a minimalizovat provozní, finanční, právní a jiná rizika vznikající v souvislosti s plněním schválených záměrů a cílů. V prostředí MěÚ implementováno směrnicí č. 1/2016 O kontrolním systému města Kroměříže. <i>Důkazy:</i> - Členství města Kroměříže v Benchmarkingové iniciativě 2005 - Seznam agend - Benchmarkingová iniciativa 2005 - Strategické cíle Městského úřadu Kroměříž na léta 2015 – 2018 - SM č. 1/2016 O kontrolním systému města Kroměříže <i>Návrhy na zlepšení:</i>
2.3.6.	Rozvoj a používání metod pro měření výkonnosti úřadu na všech úrovních, pokud jde o vztah mezi vstupy a výstupy (efektivnost) a mezi vstupy a výsledky (účelnost) Nesleduje se.
2.3.7.	Hodnocení potřeby měnit a zlepšovat strategie a metody plánování se zapojením zainteresovaných stran



	Hodnocení potřeby měnit a uplatňovat strategie a plánování vychází také z úkolů uložených RMK a ZMK. Úkoly jsou dále delegovány na jednotlivé odbory a odpovědné zaměstnance. MěÚ má vytvořen systém porad, jak na úrovni vedení města (porady vedení, porady vedoucích odborů u starosty, porady vedoucích odborů u tajemnice), tak na úrovni vedoucích odborů a oddělení. MěÚ klade důraz na zapojování různých zainteresovaných skupin občanů/zákazníků do rozhodovacích procesů. Klade důraz na možnost vyjádřit se ke klíčovým otázkám a na vytváření prostoru pro zpětnou vazbu na plánované aktivity. Možnost vyjádřit názor občana na Zastupitelstvu, zapojit se do rozhodování prostřednictvím výborů Zastupitelstva a komisí Rady je pro MěÚ již samozřejmostí. Se skupinami občanů jsou pořádány diskuzní fóra a kulaté stoly, jejichž podnětné výsledky jsou zpracovávány do strategických dokumentů. V běhu je také projekt Komunitní plánování na Kroměřížsku 2018 – 2019, který podporuje vzájemný dialog s občany, umožňuje práci 4 pracovních skupin (senioři, osoby se zdravotním postižením, osoby ohrožené sociálním vyloučením, rodiny s dětmi). <i>Důkazy:</i> - Porady vedoucích odborů u starosty, tajemnice, komunikace se starostou a místostarosty, kteří jsou zodpovědní za příslušnou oblast - Diskuzní fóra zdravého města (žakovské, studentské, veřejné) - Kulaté stoly pořádané Zdravým městem (Medkovy rybníky, Využití budovy na Hanáckém nám.) <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Nastavit systém sběru podnětů a různých nápadů pro inovace - „nápadovník“ - proaktivní podpora zaměstnanců
--	--

Subkritérium 2.4 Plánování, uplatňování a přezkoumávání inovací a změn

	Otázka
2.4.1.	Vytváření a rozvíjení nové kultury/prostředí pro inovace prostřednictvím vzdělávání, benchlearningu a zřizování výukových laboratoří Organizace vytváří a rozvíjí prostředí pro inovace prostřednictvím školení a vzdělávání zaměřeného na výklad problematiky Benchmarkingu a modelu CAF. Výsledkem sebehodnocení organizace v rámci metody CAF bude výstupem právě plán zlepšování. Dále pak v rámci přípravy Strategických cílů Městského úřadu Kroměříž na léta 2015 - 2018 (období stanoveno s ohledem na volební období) Realizace projektu Zvyšování profesionality a kvality řízení Městského úřadu v Kroměříži v období 01/2017 – 12/2018. Projekt si klade za cíl podpořit profesionalizaci MěÚ v Kroměříži a komplexně zvýšit kvalitu řízení prostřednictvím zavedení vhodných nástrojů. Do praxe bude zaveden model CAF, dojde k rozšíření využití metody MA21 a posunu z kategorie D do kat. C, dále bude realizována celá řada vzdělávacích aktivit pro zaměstnance úřadu. <i>Důkazy:</i> - Strategické cíle Městského úřadu Kroměříž na léta 2015 – 2018 - Členství města Kroměříže v Benchmarkingové iniciativě 2005 - Minibenchmarking - dobrá praxe měst v PS B - Realizace projektu Zvyšování profesionality a kvality řízení Městského úřadu v Kroměříži <i>Návrhy na zlepšení:</i>
2.4.2.	Systematické sledování vnitřních indikátorů/hybných sil změny vnějších požadavků na inovace a změny



	Nesleduje se.
2.4.3.	Projednávání plánované modernizace a inovace a jejich zavádění s příslušnými zainteresovanými stranami MěÚ má vytvořen systém porad, jak na úrovni vedení města (porady vedení, porady vedoucích odborů u starosty, porady vedoucích odborů u tajemnice), tak na úrovni vedoucích odborů a oddělení. Možnost neformálního setkávání vedení radnice se zaměstnanci na společenských akcích organizovaných městem Kroměříží např. vánoční večírek. Organizování sportovních aktivit městem Kroměříží pro zaměstnance města, např. sportovní den. Výjezdní porady vedoucích odborů a členů RMK. Zainteresované strany mají možnost se vyjádřit ke klíčovým otázkám a na vytváření prostoru pro zpětnou vazbu na plánované aktivity. Možnost vyjádřit názor občana na Zastupitelstvu, zapojit se do rozhodování prostřednictvím výborů Zastupitelstva a komisí Rady je pro MěÚ již samozřejmostí. Se skupinami občanů jsou pořádány diskuzní fóra a kulaté stoly, jejichž podnětné výsledky jsou zapracovány do strategických dokumentů. <i>Důkazy:</i> - Zápisy z porad vedoucích odborů u tajemnice - diskuzní fóra zdravého města (žákovské, studentské, veřejné) - kulaté stoly pořádané Zdravým městem (Medkovy rybníky, Využití budovy na Hanáckém nám.) - pracovní setkání v rámci přípravy dokumentu Strategické cíle Městského úřadu Kroměříž na léta 2015 – 2018 - jednání komisí RMK a výborů ZMK - projednání plánových akcí RMK a ZMK - Strategický plán města Kroměříže - Facebook města <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Nastavit systém sběru podnětů a různých nápadů pro inovace - „nápadovnik“ - proaktivní podpora zaměstnanců
2.4.4.	Vybudování efektivního systému pro řízení změn (např. projektový management, benchmarking a benchlearning, pilotní projekty, monitoring, zprávy o postupu, využívání PDCA cyklu) MěÚ k vybudování efektivního systému řízení změn využívá metody řízení kvality, jako strategické plánování na úrovni MěÚ, model CAF, kdy výsledkem sebehodnocení organizace v rámci metody bude právě plán zlepšování, či Benchmarking mezi obdobně velkými městy. <i>Důkazy:</i> - Strategické cíle Městského úřadu Kroměříž na léta 2015 – 2018 - Realizace projektu Zvyšování profesionality a kvality řízení Městského úřadu v Kroměříži - Příkaz č. 1/2017 Implementace systému řízení kvality - Členství města Kroměříže v Benchmarkingové iniciativě 2005 <i>Návrhy na zlepšení:</i>
2.4.5.	Zajišťování potřebných zdrojů k provedení plánovaných změn



	zdroje jsou plánovány v rámci přípravy rozpočtu na příslušný rok, tedy při tvorbě jeho návrhu, případně formou rozpočtových opatření v průběhu roku. Strategický plán města Kroměříže - akční plán v aktualizaci. <i>Důkazy:</i> - Usnesení RMK a ZMK, rozpočtová opatření <i>Návrhy na zlepšení:</i>
2.4.6.	Vyvažování přístupů k realizaci změn iniciovaných shora – dolů a zdola – nahoru Nesleduje se.
2.4.7.	Podpora využívání nástrojů e-governmentu s cílem zvýšit efektivnost poskytovaných služeb a zvýšit transparentnost a interakci mezi úřadem a občany/zákazníky Problematicke e-governmentu a e-sluzeb je věnována dostatečná pozornost. Jednotlivé odbory monitorují požadavky e-governmentu na změny procesů v úřadu a aktuálně na ně reagují. V případě potřeby je zaměstnancům zajišťováno školení na jednotlivé nástroje e-governmentu a e-sluzeb. Každý zaměstnanec má vytvořeno vhodné IT zázemí pro kvalitní výkon své agendy včetně využívání potřebných informačních a komunikačních technologií. <i>Důkazy:</i> - Mobilní aplikace „city monitor“ na hlášení nepořádku, výtluků, poškození čehokoli ve městě - Úřední deska v elektronické i písemné podobě - Internetové stránky města - Organizační struktura, důležité dokumenty na stránkách města (směrnice, řady, rozpočty, vyhlášky, předpisy, jednací řady, záznamy a zápisy z jednání ZMK a RMK, - Rozklikávací rozpočet - Uveřejnění smluv na stránkách města - Czech point - budova A, B - Formuláře na stránkách města pod jednotlivými odbory - Elektronický přihlašovací systém k vyřízení žádosti - Komunikace s úřadem přes datové schránky - Provozní doba Po – Pá, nepřetržitá služba v kancelářích v době oběda - Objednávkový systém optimalizující efektivní výkon agend <i>Návrhy na zlepšení:</i>



Kritérium 3: Zaměstnanci

Subkritérium 3.1 Transparentní plánování, řízení a zlepšování lidských zdrojů s ohledem na strategii a plánování

	Otázka
3.1.1.	Pravidelné analyzování současných i budoucích potřeb lidských zdrojů, s přihlédnutím k potřebám a očekáváním zainteresovaných stran a ke strategii úřadu. MěÚ analyzuje současné i budoucí potřeby lidských zdrojů průběžně na všech úrovních řízení. Operativně reaguje jak na potřeby zajištění lidských zdrojů související s přirozenou fluktuací zaměstnanců, tak také v důsledku nárůstu agend a činností při změnách legislativy či v případě nových úkolů uložených úřadu samosprávou. Pokud dochází ke změnám celkového počtu zaměstnanců města, je toto překládáno ke schválení Radě města Kroměříže, do jejíž pravomoci mj. patří i stanovování počtu zaměstnanců úřadu a schvalování organizačních změn (organizačního řádu). Potřeba lidských zdrojů je také jedním z témat pravidelných schůzek tajemníka úřadu s vedoucími odborů při příležitosti roční hodnocení zaměstnanců. K optimalizaci lidských zdrojů dochází také v souvislosti s vyhodnocováním dat v rámci benchmarkingu. <i>Důkazy:</i> - Vyhlášená výběrová řízení - Usnesení RMK k organizačním změnám a stanovení počtu zaměstnanců města - Záписy z porad vedení, z porad VO s tajemníkem úřadu, odborů - Členství města Kroměříže v Benchmarkingové iniciativě 2005 <i>Návrhy na zlepšení:</i>
3.1.2.	Rozvíjení a uplatňování politiky pro řízení lidských zdrojů založené na strategii a plánování úřadu, s ohledem na kompetence nezbytné pro budoucnost, stejně jako na sociální faktory (např. pružná pracovní doba, mateřská a rodičovská dovolená, studijní volno, rovné příležitosti, genderová a kulturní rozmanitost, zaměstnávání osob se zdravotním postižením). MěÚ má zpracovánu Personální strategii úřadu navazující na Strategické cíle Městského úřadu na léta 2015 – 2018. Personální strategie nastavuje 2 cíle, které jsou dále rozpracovány do jednotlivých personálních aktivit od výběrového řízení na pracovní místo až po skončení pracovního poměru zaměstnance. V rámci strategie jsou nastaveny také rámcové kompetenční modely pro typizované pozice, které dále upřesňuje PŘ Hodnocení zaměstnanců Městského úřadu Kroměříž a které se využívají při pravidelném hodnocení zaměstnanců. Personální strategie definuje také nefinanční prostředky motivace zaměstnanců, jako další vzdělávání a rozvoj, pružnou pracovní dobu, benefity aj. <i>Důkazy:</i> - Personální strategie - PŘ Hodnocení zaměstnanců Městského úřadu Kroměříž <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Aktualizace Personální strategie v návaznosti na aktualizaci Strategických cílů Městského úřadu na léta 2015 – 2018
3.1.3.	Zajišťování kvalifikovaných lidských zdrojů (nábor, rozmísťování a rozvoj) a souladu mezi pravomocemi a odpovědnostmi pro naplňování poslání úřadu.



	Zajišťování kvalifikovaných lidských zdrojů se děje plně v souladu se zákonem č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků. Požadavky na konkrétní pracovní místa definují vedoucí odborů s tajemníkem MěÚ, v případě jmenování do vedoucích funkcí RMK jsou požadavky často definovány ve spolupráci s uvolněnými členy ZMK, kteří jsou také vždy členy výběrových komisí. Úřad se snaží také aktivně vyhledávat vhodné uchazeče na neobsazená pracovní místa, jednou z možností je např. nabídnutí volného místa nevybraným, ale úspěšným uchazečům z již proběhlých výběrových řízení. Při obsazování pracovních míst úřad také aktivně spolupracuje s Úřadem práce, např. vyhrazení společensky účelných pracovních míst, účast v projektech jako Záruka pro mladé atd. MěÚ má nastaven systém přijímání nových zaměstnanců, který je mj. podrobně popsán v analytickém materiálu Podrobné procesy personalistiky v digitální podobě z roku 2014. Adaptační proces zaměstnance je definován dokumentem Personální strategie a pracovním řádem úřadu a je tak i praktikován. Probíhá zpravidla po dobu prvních 3 měsíců a podílí se na něm jak odd. personální, tak hlavně vedoucí příslušného odboru úřadu. Rezervy je možné hledat v nastavení systému mentoringu nových zaměstnanců. Rozvoj zaměstnance je podchycen v plánu vzdělávání každého zaměstnance, současně probíhá pravidelné roční hodnocení zaměstnanců. Pravomoci a odpovědnosti zaměstnanců i zaměstnavatele řeší organizační řád a pracovní řád úřadu, konkrétně jsou pak rozpracovány do pracovních náplní jednotlivých zaměstnanců úřadu. <i>Důkazy:</i> - Vyhlášená výběrová řízení - Usnesení RMK ke jmenování do funkcí vedoucích odborů úřadu - SM Organizační řád, SM Pracovní řád - Personální strategie, Podrobné procesy personalistiky v digitální podobě - Plány vzdělávání zaměstnanců - Osvědčení o absolvování jednotlivých vzdělávacích akcí - Pracovní náplně zaměstnanců - Žádost a dohody s ÚP o vyhrazení společensky účelného pracovního místa <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Nastavení systému mentoringu nových zaměstnanců - Aktivní vyhledávání vhodných adeptů na obsazení volných pracovních míst s využitím moderních sociálních sítí (LinkedIn)
3.1.4.	Rozvíjení a uplatnění jasné politiky zahrnující objektivní kritéria pro nábor, podporu, platy, odměňování a přidělování manažerských funkcí Nábor nových zaměstnanců se děje plně v souladu se zákonem č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků. Platový systém se řídí zákoníkem práce a NV č. 341/2017 Sb., o platových poměrech zaměstnanců ve veřejných službách a správě v souladu s NV č. 222/2010 Sb., katalogem prací. MěÚ nemá zpracován vnitřní platový předpis. Mimořádné a zvlášť významné úkoly jsou na návrh vedoucích odborů individuálně honorovány mimořádnými odměnami, v případě potřeby je řešeno odměňování zaměstnanců činných v projektových týmech realizovaných projektů - nyní např. projekt „Zvyšování profesionality a kvality řízení MěÚ v Kroměříži“. Objem prostředků na platy je schválen v rozpočtu města pro příslušný kalendářní rok. Jmenování zaměstnanců do vedoucích funkcí provádí RMK v případě vedoucích odborů, či tajemník úřadu v případě vedoucích oddělení, a to vždy na základě výběrových řízení s předem stanovenými požadavky na tyto pozice. <i>Důkazy:</i>



	- Dokumentace výběrových řízení - Personální a mzdová dokumentace odd. personálního - Pracovní řád Městského úřadu Kroměříž - PŘ Vyplácení odměn v rámci projektu „Zvyšování profesionality a kvality řízení MěÚ v Kroměříži“ <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Zpracovat vnitřní platový předpis
3.1.5.	Podporování kultury úřadu zaměřené na výkonnost (např. zavedením transparentních pravidel pro odměňování/ocenořování zaměstnanců na základě dosahovaných individuálních a týmových výsledků) MěÚ nemá nastavený systém pro měření výkonnosti zaměstnanců. Individuální výsledky zaměstnanců se hodnotí v rámci pravidelného ročního hodnocení zaměstnanců a jsou oceňovány prostřednictvím osobního příplatku v souladu se zákoníkem práce. V případě realizace mimořádných individuálních či týmových úkolů jsou zaměstnanci oceněni po finanční stránce mimořádnou odměnou. Možnou změnou v odměňování by bylo u vhodných pracovních míst úřadu zavést systém cílových odměn. <i>Důkazy:</i> - SM Hodnocení zaměstnanců Městského úřadu Kroměříž - Platové výměry zaměstnanců - Návrhy na poskytnutí mimořádných odměn <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Zavedení možnosti cílových odměn
3.1.6.	Využívání kompetenčních profilů, náplně práce a popisů funkcí u zaměstnanců i manažerů pro jejich nábor a jejich osobní rozvojové plány. MěÚ má v rámci Personální strategie nastaveny rámcové kompetenční modely pro typizovaná pracovní místa – vedoucí odboru, vedoucí oddělení, referent – úředník, referent – neúředník, technický pracovník. Kompetenční modely jsou dále rozpracovány v PŘ Hodnocení zaměstnanců Městského úřadu Kroměříž a využívány při pravidelném hodnocení zaměstnanců. Hodnocení zaměstnanců je nově spojeno s aktualizací plánů vzdělávání jednotlivých zaměstnanců na následující období. V některých případech se při náboru nových zaměstnanců využívá analýzy osobnostního profilu Thomas tak, aby došlo k co možná nejpresnějšímu sladění osobnostních předpokladů daného uchazeče a kompetencí požadovaných u obsazovaného pracovního místa. Provázanost kompetenční modelů, náplní práce a popisů funkcí je velmi důležitá a měla by vycházet z nastavené systemizace pracovních míst úřadu. Úřad má dosud schválená tabulková místa, v nastavení systemizace úřadu je potenciál na zlepšení. <i>Důkazy:</i> - Personální strategie - PŘ Hodnocení zaměstnanců Městského úřadu Kroměříž a záznamy z hodnocení - Plány vzdělávání zaměstnanců a jejich aktualizace - Analýzy osobnostního profilu Thomas <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Zavedení systemizace pracovních míst úřadu



3.1.7.	Věnování zvláštní pozornosti lidským zdrojům potřebným pro rozvoj a provoz e-governmentu a e-služeb (např. poskytováním nezbytných školení a vytvářením vhodného zázemí) Problematicke e-governmentu a e-služeb je věnována dostatečná pozornost. Jednotlivé odbory monitorují požadavky e-governmentu na změny procesů v úřadu a aktuálně na ně reagují. V případě potřeby je zaměstnancům zajišťováno školení na jednotlivé nástroje e-governmentu a e-služeb. Každý zaměstnanec má vytvořeno vhodné IT zázemí pro kvalitní výkon své agendy včetně využívání potřebných informačních a komunikačních technologií. <i>Důkazy:</i> - Účast zaměstnanců na ISSS a školení k e-governmentu - Vybavení pracovišť IT technikou <i>Návrhy na zlepšení:</i>
3.1.8.	Uplatňování rovného přístupu, rovných příležitostí a nediskriminace z důvodu pohlaví, sexuální orientace, zdravotního postižení, věku, rasy a náboženství při náboru a kariérním rozvoji zaměstnanců MěÚ postupuje v rámci náboru i dalšího rozvoje zaměstnanců plně v souladu se zákonem č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků. O zaměstnancích jsou zjišťovány pouze takové informace, které jsou potřebné pro vznik a trvání pracovního poměru. Rovné příležitosti lze doložit faktem, že z celkového počtu 25 vedoucích zaměstnanců je 15 žen a 10 mužů. Zaměstnankyním pečujícím o malé děti umožňuje úřad individuální úpravu pracovní doby. Úřad současně zaměstnává osoby se zdravotním postižením, což lze doložit každoročním splněním povinného podílu osob se zdravotním postižením dle zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti. Úřad nemá stanovená písemná antidiskriminační pravidla, ale postupuje v souladu se zákonem č. 198/2009 Sb., antidiskriminační zákon. <i>Důkazy:</i> - Personální dokumentace na odd. personálním - Individuální úpravy pracovní doby - Zaměstnanci se zdravotním postižením <i>Návrhy na zlepšení:</i>

Subkritérium 3.2 Zjišťování, rozvíjení a využívání kompetencí zaměstnanců a sladování cílů jednotlivců s cíli úřadu

	Otázka
3.2.1.	Zjišťování aktuálních kompetencí na úrovních jednotlivců i celého úřadu z hlediska znalostí, dovedností a postojů a jejich systematické porovnávání s potřebami úřadu Soubor znalostí, dovedností i postojů, neboli kompetencí je posuzován vedoucími odborů a tajemníkem úřadu již u potenciálních zaměstnanců v rámci výběrových řízení na obsazení volných pracovních míst. U všech stávajících zaměstnanců jsou pak kompetence hodnoceny 1x ročně při pravidelném hodnocení zaměstnanců nastaveném PŘ Hodnocení zaměstnanců Městského úřadu Kroměříž. V roce 2017 bylo hodnocení zaměstnanců poprvé spojeno se zpracováním či aktualizací plánů vzdělávání tak, aby následně mohla jednotlivá objednávaná školení více reflektovat na aktuální potřeby jednotlivců.



	<i>Důkazy:</i> - Personální strategie - PR Hodnocení zaměstnanců Městského úřadu Kroměříž a záznamy z hodnocení - Plány vzdělávání zaměstnanců a jejich aktualizace <i>Návrhy na zlepšení:</i>
3.2.2.	Projednávání, stanovování a sdělování strategie pro rozvoj kompetencí. To zahrnuje plán vzdělávání vycházející ze současných i budoucích potřeb úřadu a potřeb jednotlivce Vzdělávání zaměstnanců MěÚ probíhá plně v souladu se zákonem č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků. Každý úředník si prohlubuje svou kvalifikaci vstupním a průběžným vzděláváním, či příp. zkouškou odborné způsobilosti. Každý zaměstnanec MěÚ má pak zpracován 3letý plán vzdělávání, který je každoročně vyhodnocován a aktualizován dle aktuálních potřeb jednotlivce i úřadu v rámci pravidelného cyklu hodnocení zaměstnanců. Na základě požadavků odborů jsou pak jednotliví zaměstnanci přihlašováni na vytipovaná školení. Při schvalování účasti na školeních je posuzován soulad s plány vzdělávání, přínos pro konkrétního zaměstnance, cena či akreditace MVČR, příp. MPSV. V současné době probíhá velká část vzdělávání úřadu v rámci projektu Zvyšování profesionality a kvality Městského úřadu v Kroměříži. <i>Důkazy:</i> - Zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků - Plány vzdělávání zaměstnanců a jejich aktualizace - Osvědčení a certifikáty o absolvovaných školeních - Projekt Zvyšování profesionality a kvality Městského úřadu v Kroměříži <i>Návrhy na zlepšení:</i>
3.2.3.	Rozpracování, schvalování a přezkoumávání plánů vzdělávání a osobního rozvoje pro všechny zaměstnance a/nebo týmy dle přijaté strategie, s přihlédnutím k možnostem vzdělávání a osobního rozvoje zaměstnanců, kteří mají částečné pracovní úvazky, stejně jako zaměstnanců na mateřské a rodičovské dovolené. Plány osobního rozvoje mohou být součástí hodnotících pohovorů se zaměstnanci, které mohou poskytovat vzájemnou zpětnou vazbu a sladit vzájemné očekávání Jak již bylo uvedeno výše, plány vzdělávání jsou zpracovány pro všechny zaměstnance MěÚ a aktualizovány jako součást pravidelného hodnocení zaměstnanců. Plány vzdělávání mají tedy zpracovány a pravidelně vyhodnocovány i zaměstnanci s částečnými úvazky. Se zaměstnanci, resp. zaměstnankyněmi na mateřské či rodičovské dovolené není v rámci vzdělávání nijak pracováno (po dobu jejich nepřítomnosti v zaměstnání). <i>Důkazy:</i> - Plány vzdělávání zaměstnanců a jejich aktualizace - Osvědčení a certifikáty o absolvovaných školeních <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Školení pro zaměstnankyně na mateřské či rodičovské dovolené
3.2.4.	Rozvíjení manažerských dovedností, stejně tak jako schopností řízení vztahů se zaměstnanci, občany/zákazníky a partnery Každý vedoucí úředník či vedoucí úřadu prochází v souladu se zákonem č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků, v platném znění, vzděláváním vedoucích



	úředníků. Jedná se o moduly, při kterých je kladen důraz na posilování manažerských dovedností. Vedoucí pak v případě potřeby plní i další požadavky zákona jako např. absolvování potřebné zkoušky odborné způsobilosti. V rámci projektu Zvyšování profesionality a kvality MěÚ v Kroměříži je pro rok 2018 také realizován speciální modul vzdělávání pro vedoucí zaměstnance zaměřený na prohlubování manažerských dovedností. <i>Důkazy:</i> - Zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků - Plány vzdělávání vedoucích zaměstnanců a jejich aktualizace - Osvědčení a certifikáty o absolvovaných školeních - Projekt Zvyšování profesionality a kvality MěÚ v Kroměříži <i>Návrhy na zlepšení:</i>
3.2.5.	Vedení (zpracování) a podporování nových zaměstnanců (např. prostřednictvím mentoringu, koučingu či individuálního poradenství) Adaptační proces nového zaměstnance je na úřadě nastaven a probíhá v souladu s pracovním řádem ve spolupráci odd. personálního a vedoucího příslušného odboru úřadu daného zaměstnance. Jako součást adaptace nového zaměstnance je také absolvování potřebných školení, jako např. školení BOZP a PO, vstupní vzdělávání úředníka aj. Rezervy je možné hledat ve spíše formálním adaptačním plánu, v nastavení systému mentoringu nových zaměstnanců, mentorování nových zaměstnanců se dosud děje spíše nahodile, či v rozšíření školení, které by nový zaměstnanec měl při nástupu do úřadu absolvovat (školení řidičů, školení k interním aplikacím jako konsiliář, spisová služba,...). <i>Důkazy:</i> - Pracovní řád Městského úřadu Kroměříž - Osobní spisy zaměstnanců - Osvědčení a certifikáty o absolvovaných školeních <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Aktualizace adaptačního plánu zaměstnance - Nastavení systému mentoringu nových zaměstnanců - Rozšíření vstupního školení nového zaměstnance
3.2.6.	Podporování vnitřní a vnější mobility zaměstnanců Organizační struktura MěÚ je pevně dána a schválena RMK, každý zaměstnanec je zařazen do určitého odboru, oddělení. Na rozdílná pracovní místa jsou z pohledu příslušných zákonů mnohdy kladeny rozdílné požadavky, mobilita zaměstnanců je tedy v prostředí úřadu omezena. Každý zaměstnanec má však možnost přihlásit se do výběrových řízení vyhlášených na volná pracovní místa. <i>Důkazy:</i> - Zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků - Organizační řád Městského úřadu Kroměříž - Pracovní náplně zaměstnanců <i>Návrhy na zlepšení:</i>
3.2.7.	Rozvíjení a podporování moderních způsobů vzdělávání (např. multimedií, sociálních sítí, školení při práci, e-learning)



	MěÚ využívá ke vzdělávání zaměstnanců e-learningu prostřednictvím e-kurzů společnosti Rentel. Tato forma školení se využívá zejména pro vstupní vzdělávání úředníků, či vedoucích úředníků. Dále společnost Rentel nabízí velkou škálu odborných školení, která se však úřadem příliš nevyužívají. <i>Důkazy:</i> - Osvědčení a certifikáty o absolvovaných školeních - Vzdělávací portál Rentel <i>Návrhy na zlepšení:</i>
3.2.8.	Plánování vzdělávacích aktivit a rozvíjení komunikačních dovedností v oblasti rizik, střetu zájmů, řízení rozmanitosti, gender mainstreaming a integrity nebo etiky MěÚ pravidelně analyzuje rizika na jednotlivých odborech, v minulosti proběhly vzdělávací aktivity v oblasti řízení rizik. Úřad také klade důraz na rozvíjení komunikačních dovedností zaměstnanců, proto jsou jako součást projektu Zvyšování profesionality a kvality MěÚ v Kroměříži naplánována školení ke komunikaci či facilitaci. Stejně tak se úřad zapojil do projektu Důstojné pracoviště ve veřejné správě, v rámci kterého bude zaměstnancům v roce 2018 a 2019 umožněno vzdělávání v oblasti rovného zacházení, asertivity či šikany na pracovišti. Pro rok 2019 je pak plánován další projekt z výzvy č. 80 OPZ – Efektivní veřejná správa, jehož součástí bude opět vzdělávání zaměstnanců. <i>Důkazy:</i> - Analýza rizik MěÚ Kroměříž - Projekt Zvyšování profesionality a kvality MěÚ v Kroměříži - Projekt Důstojné pracoviště ve veřejné správě <i>Návrhy na zlepšení:</i>
3.2.9.	Hodnocení dopadů vzdělávání a rozvojových programů na pracovišti a zpřístupnění obsahů kurzů dalším kolegům ve vztahu k nákladům na tyto činnosti (stanovených jejich monitorováním a cost/benefit analýzou) Zaměstnanci MěÚ zpracovávali evaluace kurzů a školení, kterých se zúčastnili. Jelikož se však se závěry těchto evaluačních dotazníků příliš nepracovalo, bylo od nich v roce 2017 upuštěno. Zpětná vazba na absolvovaná školení se nyní zjišťuje průběžně ústně odd. personálním. Náklady na školení jsou pravidelně monitorovány a vyhodnocovány včetně počtu absolventů vzdělávacích akcí, a to jak v rámci úřadu, tak také v porovnání s ostatními ORP zapojenými do Benchmarkingové iniciativy 2005. Sdílení obsahů kurzů a doporučení kvalitních lektorů se děje nahodile, nikoli systematicky, není nastaven systém předávání materiálů ze školení ostatním zaměstnancům úřadu. V roce 2018 probíhá mnoho školící akcí v rámci projektu Zvyšování profesionality a kvality MěÚ v Kroměříži, úřad se snaží preferovat tzv. in-house školení, což přináší snížení nákladů na vzdělávání a zefektivnění celého vzdělávacího procesu. <i>Důkazy:</i> - Osvědčení a certifikáty o absolvovaných školeních - Evidence odd. personálního - Výstupy benchmarkingu - Projekt Zvyšování profesionality a kvality MěÚ v Kroměříži <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Nastavení systému sdílení informací a materiálů z absolvovaných školení v rámci úřadu



3.2.10.	Přezkoumávání potřebnosti podporovat ženy v kariérním růstu a v souladu s tím rozvíjet jejich kariérní plány Ženy jsou obsazovány do vedoucích funkcí na základě splnění požadavků na dané místo, důkazem je obsazení 15 vedoucích pozic z 25 právě ženami. Dále je jim umožňována práce na částečný úvazek v souladu se zákoníkem práce. Více se kariérní růst žen neřeší. <i>Důkazy:</i> - Osobní spisy zaměstnankyň <i>Návrhy na zlepšení:</i>
---------	--

Subkritérium 3.3 Zapojování zaměstnanců rozvíjením otevřeného dialogu, udělováním pravomocí a podporováním jejich celkové spokojenosti

	Otázka
3.3.1.	Podporování kultury otevřené komunikace a dialogu a povzbuzování týmové práce Na MěÚ se konají pravidelné porady na všech stupních řízení – se zástupci samosprávy, tajemníkem, na jednotlivých odborech. Porady na úrovni tajemníka a vedoucích odborů se konají přibližně 1x za čtrnáct dnů a je z nich pořizován zápis, který je poté rozeslán všem vedoucím odborů k jejich dalšímu využití. Přenášení informací dál do úřadu je pak již kompetencí jednotlivých vedoucích odborů. V loňském roce byl také nastaven systém konání porad tajemníka se všemi vedoucími zaměstnanci úřadu. Dalším způsobem přenášení informací do úřadu je využívání hromadné e-mailové pošty a zveřejňování důležitých dokumentů ve sdílených složkách. Úřad bohužel nemá dosud vytvořen intranet, který by mimo funkcionality jako rezervační systém chaty Horní Bečva či mobilního portálu umožňoval také šíření aktuálních informací o dění na úřadě např. formou článků, atd. Všichni zaměstnanci pak mají možnost osobně jednat jak s uvolněnými členy zastupitelstva, tak také s tajemníkem úřadu. Zpětná vazba o úrovni komunikace v úřadě není nijak zjišťována. Vedení úřadu podporuje i týmovou spolupráci, většinou se tak děje při realizaci projektů, kdy je potřeba pro řešení úkolů spolupráce odborníků napříč úřadem. V těchto případech jsou stanovovány projektové týmy složené ze zástupců různých odborů - v současnosti např. projekt Zvyšování profesionality a kvality řízení Městského úřadu v Kroměříži. <i>Důkazy:</i> - Zápisy z porad - E-mailová korespondence - Systém sdílených složek - Intranet - Dokumentace k projektům <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Rozšíření funkcionalit stávajícího intranetu úřadu či nový intranet
3.3.2.	Aktivní vytváření prostředí pro získávání nápadů a návrhů ze strany zaměstnanců a vytváření vhodných nástrojů (např. schéma návrhů, pracovní skupiny, brainstorming) Zaměstnanci mají možnost přicházet se svými náměty, návrhy či názory prostřednictvím porad s vedoucími odborů. V případě, že chtějí své záležitosti projednat přímo



	s tajemníkem či volenou samosprávou, je jim to umožněno. Oficiální systém podávání návrhů na zlepšování a jejich oceňování nastaven není. <i>Důkazy:</i> <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Schránka na anonymní připomínky, náměty, tzv. „podnětovna“ - Pravidelný průzkum spokojenosti zaměstnanců
3.3.3.	Zapojování zaměstnanců a jejich zástupců (např. odborů) do tvorby plánů, strategií, cílů, navrhování procesů a do identifikace a realizace zlepšovacích aktivit Do tvorby strategických dokumentů úřadu jsou zaměstnanci aktivně zapojováni, příkladem toho je např. tvorba dokumentu Strategické cíle Městského úřadu na léta 2015 – 2018. V současné době se předpokládá její vyhodnocení a aktualizace na další období, při které je se zapojením zaměstnanců opět počítáno. Současně se zaměstnanci mohou podílet na tvorbě vnitřních norem úřadu, které nastavují a upravují procesy organizace, a to prostřednictvím připomínkového řízení těchto dokumentů, do něhož jsou zapojeni vedoucí odborů. V neposlední řadě mohou zaměstnanci prezentovat své názory a náměty na zlepšení prostřednictvím zástupců odborové organizace, která na úřadě působí a se kterou je každoročně vyjednáváno o nastavení podmínek práce a benefitů pro zaměstnance na následující roční období. <i>Důkazy:</i> - Strategické cíle Městského úřadu na léta 2015 – 2018 - SM K jednotné formální úpravě a tvorbě vnitřních norem - Odborová organizace - Kolektivní smlouva pro rok 2018 <i>Návrhy na zlepšení:</i>
3.3.4.	Nalézání dohody/shody mezi manažery a zaměstnanci při stanovování cílů, včetně způsobů, jak měřit jejich dosažení Cíle či úkoly dovnitř úřadu stanovuje zastupitelstvo, rada města, starosta či tajemník. Prostřednictvím vedoucích odborů jsou pak přenášeny na jednotlivé zaměstnance odborů. Každý zaměstnanec má pak možnost představit své individuální návrhy vedoucímu, či příp. tajemníkovi, a to nejen v rámci pravidelného ročního hodnocení. Současně při tvorbě významných dokumentů úřadu, jako byly třeba Strategické cíle Městského úřadu na léta 2015 – 2018, se mohli zaměstnanci aktivně zapojit do jejich definování. Stejně tak je s jejich zapojením počítáno při vyhodnocení těchto cílů a nastavení strategie na další období. <i>Důkazy:</i> - Usnesení ZMK a RMK - Zápisy z porad - Strategické cíle Městského úřadu na léta 2015 – 2018 <i>Návrhy na zlepšení:</i>
3.3.5.	Pravidelné provádění průzkumů a analýz názorů zaměstnanců, publikování a poskytování zpětné vazby o jejich výsledcích/shrnutích/interpretacích/krocích ke zlepšení



	Na úřadě nejsou nastaveny pravidla pro zjišťování názorů zaměstnanců, není zde prováděn průzkum spokojenosti zaměstnanců. Stejně tak nejsou využívány např. ankety k jednoduchým otázkám týkajícím se chodu úřadu. <i>Důkazy:</i> <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Pravidelný průzkum spokojenosti zaměstnanců - Funkcionalita zadávání anket v rámci intranetu úřadu
3.3.6.	Zajišťování vhodných pracovních podmínek v celém úřadu, včetně bezpečnosti a ochrany zdraví při práci MěÚ zabezpečuje vhodné pracovní podmínky zaměstnanců od vybavení kanceláří, vybavení IT technikou, služebními vozidly, mobilními telefony až po kancelářské potřeby, sociální zázemí či kuchyňky, u nichž je plánována jejich postupná přeměna. Případné individuální požadavky zaměstnanců jsou pak vyřizovány dle možností rozpočtu odboru Kanceláře úřadu. O zdraví svých zaměstnanců se pečuje v souladu se zákonem č. 373/2011 Sb., o specifických zdravotních službách. Úřad má dohodnutého svého smluvního lékaře, ke kterému jsou zaměstnanci posíláni na vstupní, pravidelné periodické či mimořádné lékařské prohlídky. Na rámec těchto zákonných požadavků úřad hradí očkování proti hepatitidě zaměstnanců přicházejících při výkonu své práce do kontaktu s rizikovými skupinami klientů/zákazníků. Na základě rozhodnutí ZMK je ze 4 % schváleného objemu prostředků na platy tvořen sociální fond, v rámci kterého má každý zaměstnanec vytvořen osobní účet a může si z něj formou poukazů Flexipass od firmy Sodexho přispívat na aktivity týkající se regenerace, rekreace či podpory svého zdraví. Problematika BOZP je na úřadě upravena v souladu s platnými zákony a zabývá se jí jeden zaměstnanec na celý pracovní úvazek. <i>Důkazy:</i> - Budovy a kanceláře MěÚ - Rozpočet města Kroměříže - Dokumentace odd. personálního - Smlouva o zajištění pracovnělékařských služeb - Kolektivní smlouva pro rok 2018 - SM Plán krizové připravenosti Městského úřadu Kroměříž <i>Návrhy na zlepšení:</i>
3.3.7.	Zajišťování podmínek pro vyvážený pracovní a soukromý život zaměstnanců (např. možnost přizpůsobit si pracovní dobu), jakož i věnování pozornosti zaměstnancům na částečném úvazku nebo na mateřské či rodičovské dovolené tak, aby byli informováni o zásadních záležitostech týkajících se úřadu a bylo jim umožněno zapojit se do systému vzdělávání Pracovní podmínky zaměstnanců úřadu jsou upraveny hned několika dokumenty, a to práva a povinnosti zaměstnanců řeší SM Organizační řád, včetně činností jednotlivých odborů, SM Pracovní řád pak řeší zejména oblast pracovněprávních vztahů jako nastavení pracovní doby, přestávek v práci, čerpání dovolené, odměňování či osobního rozvoje. MěÚ má zavedenu pružnou formu pracovní doby, která jistě více umožňuje sladit pracovní a osobní život zaměstnance. V případě potřeby lze v souladu s pracovním řádem využít individuální úpravy pracovní doby, což se děje většinou u žen pečujících o malé děti.



	Zaměstnavatel má zřízen sociální fond, zaměstnanci tak mohou využívat řady sociální výhod dohodnutých s odborovou organizací a ukotvených v kolektivní smlouvě. V současnosti se jedná o příspěvek na stravování, příspěvek na penzijní připojištění, osobní účet, 3 dny indispozičního volna či odměny při významných životních jubileích. Ze sociálního fondu jsou také spolufinancovány některé sportovní a kulturně společenské akce úřadu. Zaměstnanci dále mohou ve svém volném čase využít rekreační zařízení města v obci Horní Bečva. Spokojenost zaměstnanců s poskytnutými benefity není úřadem systematicky zjišťována, jelikož není realizován pravidelný průzkum spokojenosti zaměstnanců. Ženám na mateřské a rodičovské dovolené je také věnována pozornost – i po dobu jejich mateřské či rodičovské dovolené jim v souladu s kolektivní smlouvou přísluší poukázky Flexi Pass ve výši jejich osobních účtů. Pravidelně jsou zvány také na společné akce úřadu a jsou tak informovány o dění na úřadě. Po návratu do zaměstnání je jim pak v případě jejich potřeby umožňována práce na částečný úvazek. <i>Důkazy:</i> - Organizační řád Městského úřadu Kroměříž - Pracovní řád Městského úřadu Kroměříž - Kolektivní smlouva - Společné akce úřadu - Rekreační zařízení v obci Horní Bečva - Personální dokumentace odd. personálního <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Pravidelný průzkum spokojenosti zaměstnanců
3.3.8.	Věnování zvláštní pozornosti potřebám sociálně znevýhodněných zaměstnanců a osobám se zdravotním postižením Těmto osobám je věnována stejná pozornost jako všem ostatním zaměstnancům. <i>Důkazy:</i> <i>Návrhy na zlepšení:</i>



Kritérium 4: Partnerství a zdroje

Subkritérium 4.1 Rozvíjení a řízení partnerství s relevantními organizacemi

	Otázka
4.1.1.	Identifikování klíčových partnerů z privátní, neziskové i veřejné sféry a charakteru vztahů (např. odběratel – poskytovatel, dodavatel, spolutvůrce, doplňkový/náhradní poskytovatel produktu, vlastník, zakladatel) Kdo jsou partneři: takové subjekty, s nimiž město vzájemně spolupracuje nad rámec svých běžných agend a povinností, v užší rovině a za předem definovaných podmínek sepsaných v partnerské dohodě či memorandu. V širším kontextu může být partnerem každý, s kým město pravidelně komunikuje a spolupracuje (občané, podnikatelé, profesní skupiny, média, komunity, menšiny atd.) Za partnerství však v tomto smyslu považujeme zejména členství ve spolcích, spolupráci s partnerskými městy, občanskými iniciativami, podnikatelskými iniciativami apod. Rozvoj a řízení těchto vztahů závisí s velké částí na vůli politické reprezentace a ne vždy umíme potenciál těchto vztahů využít. Úřad nemá zpracovanou databázi klíčových partnerů pro jednotlivé oblasti působení. Členství ve spolcích: Svaz měst a obcí ČR, České dědictví UNESCO, Sdružení historických sídel Čech Moravy a Slezska, Sdružení obcí pro rozvoj Baťova kanálu a vodní cesty na řece Moravě, Asociace měst pro cyklisty, Fairtradová města, Národní síť Zdravých měst, Sdružení tajemníků městských a obecních úřadů ČR, Český institut interních auditorů, Kroměřížsko – sdružení pro cestovní ruch, Mikroregion Kroměřížsko. Partnerská města: Chateaudun, Piekary Slaskie, Krems, Ramnicu Valcea, Nitra, Ružomberok, Kroměříž - Olomouc – Lednice, Další partnerství: Grémium podnikatelů, partnerství uzavřená v rámci realizace projektů, Úřad práce <i>Důkazy:</i> - Podepsané smlouvy, dohody a memoranda - Realizované projekty - Usnesení RMK a ZMK <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Zpracovat ucelený přehled klíčových partnerů
4.1.2.	Uzavírání a zajištění správy vhodných smluv o partnerství, které berou do úvahy různé aspekty společenské odpovědnosti, jako jsou socio-ekonomické a environmentální dopady poskytovaných produktů a služeb. Uzavírání partnerských smluv závisí na politické vůli a momentální potřebě a odráží se v nich společenská odpovědnost i aktuální trendy (aspekty sociální, ekonomické, politické, environmentální apod.) Pevný systém pro řízení partnerství na úřadě není, vychází spíše z aktuálních potřeb (např. problematika RUD – členství ve Svazu měst a obcí ČR). Správa partnerství je realizována prostřednictvím jednotlivých odborů a v rámci systému organizačního řádu MěÚ. S klíčovými partnery jsou uzavírány smlouvy či dohody, které schvaluje RMK a ZMK, jsou registrovány, archivovány a zveřejňovány v rámci evidence smluv. <i>Důkazy:</i>



	- Organizační řád - Usnesení RMK a ZMK - Evidence smluv <i>Návrhy na zlepšení:</i>
4.1.3.	Podněcování a organizování cíleně zaměřených partnerství, rozvoj a realizace společných projektů s dalšími organizacemi veřejného sektoru, které patří do stejného sektorového řetězce a různých institucionálních úrovní Nesleduje se.
4.1.4.	Pravidelné monitorování a vyhodnocování partnerství a jejich výsledků V rámci odpovědnosti dané vnitřními normami MěÚ k vyhodnocování partnerství dochází, avšak podle dostupných informací nepravidelně. V některých případech vlastní hodnocení nahrazují výroční či hodnotící zprávy spolků samotných. V dalších případech je partnerství realizováno přímo vedením města a o průběhu či výstupech není dostatek informací a monitorování a vyhodnocování je tudíž problematické. Kontrola dodržování dohodnutých aktivit v rámci partnerství se opírá o uzavřené smlouvy, memoranda, dohody. <i>Důkazy:</i> - Usnesení RMK a ZMK - Monitorovací zprávy - Výroční zprávy spolků <i>Návrhy na zlepšení:</i>
4.1.5.	Identifikování potřeby uzavírat dlouhodobá partnerství veřejného a soukromého sektoru (tzv. PPP, Public Private Partnerships) a rozvíjet je tam, kde je to vhodné Nesleduje se.
4.1.6.	Definování odpovědností každého partnera při realizaci partnerství, včetně jejich kontroly, hodnocení a přezkoumávání. Odpovědnost a závazky by měly být jasně definovány v uzavřených smlouvách, memorandech, případně ve stanovách spolků v případě členství. Platné smlouvy zaručují právní závaznost. <i>Důkazy:</i> - Uzavřené smlouvy - Stanovy spolků <i>Návrhy na zlepšení:</i>
4.1.7.	Zvyšování úrovně úřadu využíváním možností výměny zaměstnanců mezi partnery Nesleduje se.
4.1.8.	Výměna „dobré praxe“ s partnery a použití benchlearningu a/nebo benchmarkingu Výměna dobré praxe probíhá v rámci Benchmarkingové iniciativy, workshopů, konferencí. <i>Důkazy:</i>



	- Členství města Kroměříže v Benchmarkingové iniciativě 2005 - Místní agenda 21 - Výměna dobré praxe v rámci minibenchmarkingu <i>Návrhy na zlepšení:</i>
4.1.9.	Vybírání společensky odpovědných partnerů (poskytovatelů, dodavatelů) Nesleduje se.

Subkritérium 4.2 Rozvíjení a uplatňování partnerství s občany/zákazníky

	Otázky
4.2.1.	Zajišťování aktivní informační politiky (např. o tom, jak úřad funguje, o struktuře a procesech úřadu, o kompetencích různých veřejných orgánů a institucí) Při informování veřejnosti využívá MěÚ Kroměříž všechny dostupné komunikační kanály. Systémovost a pravidelnost informačního servisu garantuje tiskový mluvčí, významnou komunikační roli však sehrávají všichni zaměstnanci úřadu. Včasné, věcně správné, erudované a srozumitelné informace poskytnuté úředníkem spoluvytvářejí image instituce. Tiskový mluvčí je i zárukou srozumitelnosti předávaných informací, které jsou přizpůsobeny potřebám veřejnosti. <i>Důkazy:</i> - Webové stránky - Sociální sítě - Kroměřížský zpravodaj - Úřední deska - Media relations - Interpersonální komunikace - Rozesílání zpráv na e-maily - Rozesílání pdf verze Kroměřížského zpravodaje - Kulaté stoly, veřejná fóra <i>Návrhy na zlepšení:</i>
4.2.2.	Aktivní povzbuzování potřeby občanů/zákazníků organizovat se, vyjadřovat své potřeby a požadavky a podporování partnerství s občany, reprezentativními skupinami občanů a organizacemi sdružujícími občany Je naším cílem povzbuzovat potřeby, nebo spíše reagovat na existující potřeby občanů a rozvíjet je? Na rozvoji partnerství se podílí vydávání tematických publikací, brožur, letáků (Na problémy nejste sami, Bezpečná komunita, Fairtradové město, Zdravé město), pořádání tematických kampaní (Den Země, Evropský týden mobility, Den bez aut, Týden pro rodinu) a jejich podpora (Mezinárodní den ošetrovatelství, Farmářské trhy). Podpora spolků a jejich činnosti v rámci dotačního systému, Centrum seniorů, participativní projekty. <i>Důkazy:</i> - Kampaně - Dotační systém města - Vydané publikace - Realizované a podpořené projekty <i>Návrhy na zlepšení:</i>



4.2.3.	Podpora zapojování občanů/zákazníků a jejich zástupců v rámci konzultací a aktivní účasti v rozhodovacích procesech na úřadu (spolutvůrci a spolurozhodovatelé), např. prostřednictvím konzultačních skupin, anket, průzkumů veřejného mínění a kroužků kvality Zapojování občanů do rozhodování úřadu se děje zejména prostřednictvím aktivit Zdravého města, diskuzí s občany, s profesními či názorovými skupinami, možností prezentovat své postoje na veřejných jednáních ZMK apod. Otázkou je, zda občané o tuto možnost stojí. Účast je v drtivé většině mizerná. <i>Důkazy:</i> - Veřejná jednání ZMK - Kulaté stoly, diskuzní fóra - Pracovní skupiny <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Zamyslet se nad formou besed, diskuzí a pracovních skupin (Atraktivnější podání, konkrétnější témata?) - Realizovat dotazníkové šetření formou kvótního výběru
4.2.4.	Vytváření podmínek pro aktivní vyhledávání podnětů, návrhů a stížností občanů/zákazníků, jejich shromažďování vhodnými prostředky (např. ankety, konzultační skupiny, dotazníky, schránky na stížnosti, průzkumy veřejného mínění), analyzování a využívání takto získaných informací a sdělování jejich obsahu Popsáno výše. Systém pro přijímání připomínek a podnětů občanů je dostatečný, od anonymních požadavků prostřednictvím sociálních sítí, přes připomínky doručené jednotlivým odborům a řešené v rámci jejich kompetencí, až po agendu řešení oficiálních stížností. <i>Důkazy:</i> - Organizační řád MěÚ - Jednací řád ZMK - SM 2/2013 Pravidla pro přijímání a vyřizování petic, stížností, podnětů, návrhů a připomínek <i>Návrhy na zlepšení:</i>
4.2.5.	Zajišťování transparentnosti týkající se fungování úřadu, stejně jako jeho rozhodovacích procesů (např. zveřejňováním výročních zpráv, pořádáním tiskových konferencí a zveřejňováním informací na internetu) Úřad poskytuje poměrně rozsáhlý servis, díky němuž mají občané přístup k informacím a které napomáhají k transparentnosti úřadu, např. přenosy ze ZMK, rozklikávací rozpočet, zveřejňování smluv apod. <i>Důkazy:</i> - Rozklikávací rozpočet - Evidence smluv - Přenosy z jednání ZMK, přístup k podkladům pro ZMK, audio záznam z jednání ZMK - Tiskové zprávy - Webové stránky města, sociální sítě - Ocenění



	<i>Návrhy na zlepšení:</i>
4.2.6.	Definování a přijímání způsobů, jak rozvíjet role občanů/zákazníků jako spoluvýrobců služeb/produktů a spoluodnositelů Nesleduje se.
4.2.7.	Rozvíjení efektivního řízení očekávání občanů/zákazníků tím, že se jim vysvětlí, jaké služby mohou očekávat, včetně sady indikátorů kvality, např. prostřednictvím charity služeb pro občany Nesleduje se.
4.2.8.	Zjišťování aktuálních informací o tom, jak se vyvíjí individuální a společenské chování občanů/zákazníků, aby se zabránilo již překonanému jednání či poskytování služeb Nesleduje se.

Subkritérium 4.3 Řízení financí

	Otázky
4.3.1.	Sladování finančního řízení se strategickými cíli efektivním, účelným a hospodárným způsobem Při tvorbě rozpočtu jde o dosažení ideální rovnováhy potřeb města, a to jak po stránce provozní, tak i investiční. Provozní požadavky jsou zadávány jednotlivými řídicími pracovníky v návaznosti na zpracovávanou odvětvovou oblast a jedná se zpravidla o obligatorní výdaje, které nejde z rozpočtu vypustit. Zůstatek volných zdrojů by pak měl sloužit pro investiční, majetkovou činnost. Zde je ovšem třeba sladit nezbytné investice s programovým prohlášením, které naplňuje volební programy jednotlivých stran. <i>Důkazy:</i> - Strategický plán města Kroměříže na léta 2010 – 2020, probíhá aktualizace - Strategické cíle Městského úřadu Kroměříž na léta 2015 – 2018 - SM č. 1/2015 Ke zpracování a čerpání rozpočtu <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Zlepšení komunikace výkonných (garanti – pracovníci MěÚ), řídicích a kontrolních (volené orgány města) funkcí
4.3.2.	Analyzování rizika příležitostí při finančním rozhodování
4.3.3.	Zajišťování rozpočtové a finanční transparentnosti Průkaznost a transparentnost veřejných financí se stala permanentním dogmatem v politickém dění jak státních, tak i územních korporací. Tato povinnost je tedy řešena na úrovni více zákonů, jejichž naplňování má občanům ulehčit orientaci v ekonomické a hospodářské činnosti územních samospráv. <i>Důkazy:</i>



	- Rozklikávací rozpočet - Zveřejňování dokumentů v souladu se zákonem 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů - Zveřejňování smluv - Zveřejňování faktur na webu města - Zveřejňování grantového systému města - SM č. 2/2014 K zadávání veřejných zakázek <i>Návrhy na zlepšení:</i> - aktualizace směrnice k zadávání veřejných zakázek
4.3.4.	Zajišťování nákladově efektivního, účelného a hospodárného nakládání s finančními prostředky pomocí efektivního finančně nákladového účetnictví a controllingu Pro zajištění korektního hospodaření obcí v souladu s platnou legislativou je třeba pro organizaci stanovit pravidla a postupy pro postup při hospodaření s veřejnými prostředky. Finanční kontrola je nedílnou součástí systému řízení, která má vytvořit podmínky pro hospodárný a efektivní chod úřadu při minimalizaci rizik. Pro srovnání a měření produktů, procesů město využívá analytického nástroje - benchmarkingu, který také slouží k hodnocení efektivity jednotlivých odvětví a měření výkonů plynoucích z činnosti českých municipalit. Sběr jednotlivých dat a následně jejich porovnání s dalšími účastníky pak může organizaci nasměrovat k lepšímu a efektivnějšímu využití vlastního potenciálu. <i>Důkazy:</i> - SM č. 1/2016 O kontrolním systému města Kroměříže - Plán kontrolní činnosti IA - Zapojení do sběru dat benchmarkingové aktivity měst a porovnání dosažených výsledků - Porovnání dat v rámci tvorby rozpočtů a závěrečných účtů města <i>Návrhy na zlepšení:</i>
4.3.5.	Zavádění systémů rozpočtového a nákladového plánování a monitorování (např. víceleté rozpočty, projektové rozpočtování, rozpočtování energií, rozpočty na genderovou problematiku) Při tvorbě rozpočtů jako ekonomický nástroj plánování municipalita využívá střednědobého výhledu, který je zakotven v zákonu o rozpočtových pravidlech. Optimální se jeví jeho tvorba na období maximálně čtyř let vzhledem k volebnímu mandátu zastupitelů. <i>Důkazy:</i> - Schvalování rozpočtového výhledu v souladu se zákonem 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů <i>Návrhy na zlepšení:</i>
4.3.6.	Delegování a decentralizování odpovědností za zařízení financí a jejich vyvažování s centrálním controllingem Úřad má v rámci jednotlivých směrnic nastavenou odpovědnost jak za přípravu, tak i hospodaření se schválenými prostředky rozpočtu. Odpovědnost zaměstnanců za řízení financí je pak definovaná ve směrnici o kontrolním systému města a aplikovaná v účetnictví elektronickou podpisovou knihou.



	<i>Důkazy:</i> - SM č. 1/2015 Ke zpracování a čerpání rozpočtu - SM č. 1/2016 O kontrolním systému města Kroměříže - Projektové řízení v investiční činnosti rozvoje města <i>Návrhy na zlepšení:</i>
4.3.7.	Finanční řízení založené na analýze nákladů/přínosů, udržitelnosti a etice Nesleduje se.
4.3.8.	Začleňování údajů o výkonnosti do rozpočtových dokumentů, jako jsou informace o cílech pro zajištění výstupů a výsledků Nesleduje se.

Subkritérium 4.4 Řízení informací a znalostí

	Otázky
4.4.1.	Rozvíjení systémů pro řízení, ukládání a vyhodnocování informací a znalostí v úřadu v souladu se strategickými a operativními cíli Informace se sdílejí interpersonálně, elektronicky i v papírové podobě. V případě elektronických informací se rozvíjí jejich dostupnost prostřednictvím nových aplikací dle požadavků jednotlivých odborů (např. Codexis), sdílených disků, zvětšování kapacity úložního prostoru, archivační a skartační systém pro listinné informace. Ke sdílení a vyhodnocování informací patří i osobní komunikace. Řízení znalostí probíhá zejména prostřednictvím personální politiky a systému vzdělávání ve vazbě na aktuální organizační i strategické potřeby úřadu. Pro ukládání informací je možné použít adresářové struktury a soubory, sdílené disky, pro složitější struktury informací a specifické požadavky na řízení práv dokument management systém (DMS). Pro plošnější sdílení informací by by byl přínosem všem zaměstnancům dostupný intranet. <i>Důkazy:</i> - Aplikace a software - Plány vzdělávání - PŘ 2/2018 Spisový a skartační řád - SM 3/2016 O oběhu dokladů - Organizační řád Městského úřadu Kroměříž - Pravidelné zálohování dat <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Rozšíření funkcionalit stávajícího intranetu úřadu či nový intranet
4.4.2.	Efektivní získávání, zpracovávání a využívání externě dostupných informací a jejich ukládání Obecně je tok informací tak složitý proces, že by jeho podrobný popis zřejmě přesáhl možnosti CAF. Pokud se jedná o externí data z centrálních informačních systémů, získávají se informace přes komunikační rozhraní nebo konkrétní aplikace. Co se týče hodnověrnosti informačních zdrojů, mělo by jít o ověřené zdroje typu referenční údaje základních registrů a informací z centrálních informačních systémů. Ucelený systém pro zpracovávání, předávání, ukládání a využívání externě získaných informací není (a neumíme si představit, co by to mělo být).



	<i>Důkazy:</i> - Základní registry - Informace z centrálních informačních systémů - Agendové informační systémy - Odborná periodika <i>Návrhy na zlepšení:</i>
4.4.3.	Neustálé monitorování informací a znalostí v úřadu, zabezpečování jejich aktuálnosti, správnosti, spolehlivosti a bezpečnosti; zároveň i jejich sladování se strategickým plánováním a současnými i budoucími potřebami zainteresovaných stran. Nesleduje se.
4.4.4.	Rozvíjení vnitřních kanálů pro kaskádové šíření informací v celém úřadu, aby všichni zaměstnanci měli přístup k informacím a znalostem týkajících se jejich úkolů a cílů (intranet, informační bulletin, časopis, apod.) Ke sdílení společných informací má úřad k dispozici nástroje dostupné všem zaměstnancům. Jejich využití závisí na aktuální potřebě a zvyklostech, nejčastěji jsou to sdílené složky, společná emailová adresa, sdílené disky, webové stránky, intranet. Zásadní dokumenty, např. strategické dokumenty, vnitřní směrnice, rozpočet apod. jsou tu dostupné. <i>Důkazy:</i> - Sdílené složky - Společná emailová adresa - Sdílené disky - Webové stránky města <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Rozšíření funkcionalit stávajícího intranetu úřadu či nový intranet - Zavedení helpdesku - Interní informační bulletin
4.4.5.	Zabezpečování trvalého předávání znalostí mezi zaměstnanci úřadu (např. mentoring, koučink, písemné příručky) Nesleduje se.
4.4.6.	Zabezpečování přístupu a výměny příslušných informací a dat se všemi zainteresovanými stranami systematickým a uživatelsky přátelským způsobem, s přihlédnutím na specifické potřeby všech členů společnosti, jako jsou starší osoby, osoby se zdravotním postižením, apod. Nesleduje se.
4.4.7.	Zajištění uchování klíčových informací a znalostí v úřadu i v případě odchodu jejich nositelů – zaměstnanců z úřadu Nesleduje se.



Subkritérium 4.5 Řízení technologií

	Otázky
4.5.1.	Navrhování a řízení technologií v souladu se strategickými a operativními cíli Úřad nemá vypracovanou strategii v oblasti používání technologií. Analýzy výhodnosti používání technologických řešení včetně průzkumu trhu prování odbor IT při nákupech. Přitom využívá dobré praxe z jiných úřadů. <i>Důkazy:</i> - Pravidelná aktualizace softwaru - Inovace hardwaru - Členství města Kroměříže v Benchmarkingové iniciativě 2005 <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Nastavení systému prohlubování znalostí
4.5.2.	Implementace, monitorování a hodnocení nákladové efektivnosti používaných technologií. Doba návratnosti investic by měla být dostatečně krátká a k jejímu měření by se měla užívat spolehlivá metrika Nesleduje se.
4.5.3.	Zajištění bezpečného, účelného a efektivního způsobu využívání technologií, se zvláštním důrazem na dovednosti zaměstnanců Úřad má alespoň částečně zpracované zásady využívání technologií s důrazem na bezpečnost (hesla, kódy). Při pořizování technologií se počítá se zaškolením jejich obsluhy a v rámci systému vzdělávání je zaměstnancům umožněno vědomosti prohlubovat. <i>Důkazy:</i> - Plány vzdělávání - SM č. 6/2016 O postupu při vyřazování elektronických zařízení - SM č. 7/2016 Provozní řád ICT - SM č. 8/2016 O používání služeb mobilního operátora <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Zařazení zaškolení nových zaměstnanců ve využívání úřadem využívaných aplikací do adaptačního plánu
4.5.4.	Efektivní používání vhodných technologií např. při: – Řízení projektů a úkolů; – Řízení znalostí; – Podpoře vzdělávání a zlepšování činností; – Podpoře interakce se zainteresovanými stranami a partnery; – Podpoře rozvoje a udržování vnitřních a vnějších služeb Nesleduje se.
4.5.5.	Definování, jak lze ICT využít ke zlepšení při poskytování služeb, např. použitím metod z podnikové sféry pro řízení informací ve veřejné správě Nesleduje se.



4.5.6.	Využívání ICT a získávání potřebných zdrojů pro poskytování inteligentních a efektivních e-slужeb vedoucích ke zlepšování poskytovaných služeb zákazníkům Nesleduje se.
4.5.7.	Věnování trvalé pozornosti technologickým inovacím a v případě potřeby přezkoumávání politiky v této oblasti Nesleduje se.
4.5.8.	Zabývání se sociálně-ekonomickými a environmentálními dopady ICT, např. nakládání s prázdny tonery, snižování dostupnosti služeb pro ty, kdo nepoužívají ICT Nesleduje se.

Subkritérium 4.6 Řízení provozních prostředků, zařízení a budov

	Otázky
4.6.1.	Vyvažování nákladové efektivnosti infrastruktury s potřebami a očekáváním zaměstnanců a občanů/zákazníků (např. centralizace vs. decentralizace kancelářských/kontaktních míst, rozmístění místností, dostupnost veřejné dopravy) MěÚ je umístěn v šesti budovách. Dopravní dostupnost osobním autem je dobrá, ale pro dvě budovy jsou parkovací kapacity nedostatečné. Pro ostatní budovy je parkování zpoplatněno na veřejných vymezených prostorech. Dopravní dostupnost prostřednictvím MHD je dobrá pro tři budovy. Ostatní budovy se nachází v historickém centru města, kde nejsou možné MHD spoje. V roce 2018 pak byla dovršena snaha o centralizaci agend na jednom místě s cílem zlepšení „občanského servisu“. Z provozního hlediska „zaměstnaneckého servisu“ je vnímán negativně technický stav budov MěÚ a umístění centrální spisovny. <i>Důkazy:</i> - Realizace přesunů jednotlivých agend do jedné budovy - Zařazení oprav a rekonstrukcí stávajících budov do Strategického plánu města Kroměříže <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Zahájení projektových příprav na zlepšení technického stavu budov MěÚ - Vybudování centrální spisovny v budově úřadu
4.6.2.	Zajišťování bezpečného, účelného a efektivního využívání kancelářských prostor (např. velkoprostorové kanceláře versus jednotlivé kanceláře, mobilní kanceláře) mna základě strategických a operativních cílů, s přihlédnutím k potřebám zaměstnanců, místní kultuře a fyzickým omezením Vzhledem k charakteru a stáří budov nejsou pracoviště řešena velkoprostorovými kancelářemi. V rámci prostorové dispozice jednotlivých budov, charakteru vykonávané agendy se úřad snaží maximálně respektovat diskrétnost a osobní komfort při řešení různých životních situací občanů. Mobilní kanceláře (notebook a tiskárna) jsou v současnosti využívány pracovníky odboru Obecní živnostenský úřad, odboru sociální věci a zdravotnictví. Správu budov zajišťuje městská společnost KTS s.r.o.. je pravidelně sledována a vyhodnocována spotřeba energií s cílem efektivního hospodaření.



	<i>Důkazy:</i> - Výměna osvětlení - Výměna oken a zateplení <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Pokračování v trendu modernizací k zajištění dalších energetických úspor
4.6.3.	Zajišťování účelné, nákladově efektivní a udržitelné údržby používaných budov, kanceláří, zařízení a materiálů Údržba budov, kanceláří a zařízení je prováděna dle finančních možností města Kroměříže. Drobné opravy a údržbu provádí dva techničtí pracovníci, kteří jsou organizačně začleněni do struktury MěÚ. Ostatní opravy a údržbu řeší KTS s.r.o. v souladu se smlouvou o výpůjčce nemovitostí. Investiční akce jsou řešeny odborem rozvoje města. <i>Důkazy:</i> - Rozpočet města - Dokumentace k realizovaným VZ a VZMR - Realizované investiční akce <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Zpracování plánu oprav a investic budov MěÚ
4.6.4.	Zajišťování účelného, nákladově efektivního a udržitelného využívání dopravních a energetických zdrojů a jejich optimalizace Služební vozidla jsou přidělena jednotlivých odborům k výkonu svěřené agendy. Měsíčně je vyhodnocována ekonomika provozu a oprávněnost používání ze strany vedoucích pracovníků v rámci kontrolní činnosti a v souladu se směrnicí o provozu služebních vozidel. Vydaná směrnice k provozu vozidel stanovuje povinnosti jednotlivých zaměstnanců k efektivnímu a hospodárnému využití vozového parku. Efektivnost energetické náročnosti budov je zajišťována elektronickou aukcí správce KTS s.r.o. <i>Důkazy:</i> - SM č. 1/2016 O kontrolním systému města Kroměříže - SM č. 5/2013 O provozu služebních vozidel - Čerpání rozpočtu – náklady na PHM <i>Návrhy na zlepšení:</i>
4.6.5.	Zajišťování vhodné fyzické dostupnosti budov v souladu s potřebami a očekáváním zaměstnanců a občanů/zákazníků (např. bezbariérový přístup, dostupnost parkování nebo veřejné dopravy) Ze šesti budov má bezbariérový přístup pouze 2 budovy plně a jedna částečně (do prvního patra). Hlavní budova historické radnice nedisponuje výtahem, stejně jako další budovy na Velkém a Riegrově náměstí. Budova radnice je vybavena schodišťovou sedačkou, která do prvního poschodí vyveze starší osoby i některé handicapované občany, kteří by se jinak nedostali například na svatební obřad svých příbuzných. <i>Důkazy:</i> - Schodišťová sedačka v budově radnice pro zajištění bezbariérového přístupu do obřadní místnosti - Výtah budova B a C - Plošina budova C



	<i>Návrhy na zlepšení:</i>
4.6.6.	Rozvíjení komplexní činnosti při řízení nakládání s hmotným majetkem, včetně jeho bezpečné recyklace/likvidace, např. přímým pořízením nebo subdodávkami Nesleduje se.
4.6.7.	Poskytování vlastních zařízení a budov místní komunitě Zařízení a budovy úřadu jsou využívány veřejností při pořádání různých akcí, setkání a kulatých stolů <i>Důkazy:</i> - Místnost Velehradská – seniorské a zájmové organizace - Akce zdravého města <i>Návrhy na zlepšení:</i>



Kritérium 5: Procesy

Subkritérium 5.1 Soustavné identifikování, navrhování, řízení a inovování procesů, do kterých úřad zapojuje zainteresované strany

	Otázka
5.1.1.	Průběžné identifikování, mapování, popisování a dokumentování procesů Klíčové procesy jsou z velké části stanoveny jednotlivými právními předpisy (např. při výkonu přenesené působnosti). Identifikace a dokumentování klíčových procesů je v rámci úřadu vymezeno v organizačním řádu, kde jsou klíčové procesy definovány náplní pracovních činností jednotlivých odborů a oddělení. Vlastníci procesů jsou na úrovni jednotlivých odborů a oddělení identifikováni v také v organizačním řádu. Ten obsahuje popis činností, které vykonává daný odbor a oddělení, a to na úrovni samostatné i přenesené působnosti. Tyto činnosti jsou přenášeny do popisů pracovních činností jednotlivých pracovníků. Stanoveny jsou osoby odpovědné za určitou činnost s přesným vymezením kompetencí a delegováním odpovědnosti. Vlastník procesů je osoba odpovědná za určitou činnost. Zpracován a pravidelně aktualizován je především organizační řád a pracovní řád. Směrnice jsou pravidelně přepracovávány tak, aby odpovídaly aktuální situaci. <i>Důkazy:</i> - Organizační řád Městského úřadu Kroměříž - Pracovní řád Městského úřadu Kroměříž - Vnitřní normy – SM, PŘ - Pracovní náplně jednotlivých zaměstnanců - Mapa procesů + podrobné procesy jednotlivých odborů ve státní správě - Strategické cíle Městského úřadu Kroměříž na léta 2015 – 2018 <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Aktualizace procesů dle potřeby vlastníků procesů
5.1.2.	Identifikování tzv. vlastníků procesů (tj. osob, které řídí všechny kroky v procesu) a přidělování jim odpovědností a pravomocí Viz bod č. 5.1.1. <i>Důkazy:</i> - Organizační řád Městského úřadu Kroměříž - Pracovní řád Městského úřadu Kroměříž - Vnitřní normy – SM, PŘ - Pracovní náplně jednotlivých zaměstnanců - Mapa procesů + podrobné procesy jednotlivých odborů ve státní správě - Strategické cíle Městského úřadu Kroměříž na léta 2015 – 2018
5.1.3.	Analyzování a hodnocení procesů, rizik a kritických faktorů úspěchu, s přihlédnutím k cílům úřadu a měnícímu se prostředí Analyzování procesů a jejich hodnocení se děje dle potřeby, úřad reaguje na vnější i vnitřní podněty změnou procesů (např. legislativní požadavky, aj.). V souladu s platnou legislativou zjišťují, vyhodnocují a minimalizují vedoucí pracovníci provozní, finanční, právní a jiná rizika, která vznikají v souvislosti s plněním schválených záměrů a cílů organizace. Z analyzovaných rizik byl sestaven katalog rizik. Jsou určeni vlastníci rizika, kteří navrhuje a realizují opatření ke zmírnění dopadu těchto rizik. Útvar interního auditu a vnitřní kontroly



	v rámci své činnosti pravidelně prověřuje, zda jsou rizika včas rozpoznána a zda jsou přijímána odpovídající opatření k jejich vyloučení nebo zmírnění. <i>Důkazy:</i> - Organizační řád Městského úřadu Kroměříž - Pracovní řád Městského úřadu Kroměříž - Vnitřní normy – SM, PŘ - Pracovní náplně jednotlivých zaměstnanců - Mapa procesů + podrobné procesy jednotlivých odborů ve státní správě - Směrnice č. 5/2016 Řízení rizik v rámci MěÚ Kroměříž - Směrnice č. 1/2016 O kontrolním systému města Kroměříže <i>Návrhy na zlepšení:</i>
5.1.4.	Měření a přezkoumávání efektivnosti procesu změn a využívání benchmarkingu s cílem dosažení výrazného zlepšení Za účelem srovnávání měření a efektivnosti procesů mezi jednotlivými úřady slouží benchmarking. Vždy 1x ročně vedoucí odborů spolu s vedoucími oddělení aktualizují data poskytované do benchmarkingu za uplynulý kalendářní rok. S následným vyhodnocením jsou seznámeny všechny zainteresované strany a výstupy slouží ke zkvalitňování, zefektivňování a optimalizaci naší činnosti. <i>Důkazy:</i> - Členství města Kroměříže v Benchmarkingové iniciativě 2005 <i>Návrhy na zlepšení:</i>
5.1.5.	Zapojování zaměstnanců a relevantních externích zainteresovaných stran do navrhování a zlepšování procesů na základě měření jejich efektivnosti, účelnosti a dopadů (výstupů a výsledků) Klíčové procesy jsou stanoveny příslušnými zákony a náplní práce jednotlivých odborů a oddělení. Metodickou pomoc získávají zaměstnanci mimo jiné formou účasti na koordinačních poradách, školeních, seminářích. Pracovníci úřadu také v celé řadě oblastí poskytují metodickou pomoc obecním úřadům ve správním obvodu města Kroměříž. Na interní úrovni dochází k rozvíjení klíčových procesů prostřednictvím návrhů a inovací jednotlivých zaměstnanců ve spolupráci s nadřízenými pracovníky. Zejména v oblasti samosprávy přináší nové podněty členové Zastupitelstva a Rady města. Externí zainteresované strany jsou do tohoto procesu zapojovány prostřednictvím společných jednání v rámci Zdravého města. <i>Důkazy:</i> - SM K jednotné formální úpravě a tvorbě vnitřních norem – připomínková řízení - Porady vedoucích odborů s vedením města a s vedením úřadu - Externí jednání s občany <i>Návrhy na zlepšení:</i>
5.1.6.	Přidělování zdrojů procesům na základě míry jejich přínosu při naplňování strategických cílů úřadu Přiřazování zdrojů na realizaci jednotlivých procesů a cílů je úměrný významu jejich přínosu strategickým záměrům MěÚ a města. Přiřazování těchto zdrojů ve vztahu k procesům,



	cílům a strategickým záměrům jsou projednávány na poradách a zasedáních Rady a Zastupitelstva města a jejich komisích a výborech. Kvalifikování finančních zdrojů se děje při zpracování rozpočtu města, kdy jsou zohledňovány především ty potřebné procesy, které vedou k naplňování cílů úřadu. Na rozpočtu a s ním přímo souvisejícím přidělováním finančních prostředků spolupracují vedoucí jednotlivých odborů a oddělení, kteří podávají informace a požadavky na zajištění zdrojů pro realizaci procesů. Lidské zdroje na jednotlivé procesy stanovuje Rada města Kroměříže v souladu s požadavky tajemníka úřadu a jednotlivých vedoucích odborů a oddělení a na základě aktualizace procesů. Technologické zdroje města se řídí podle aktuální situace a požadavků stanovených zákonem a současně dochází k obnovování těchto zdrojů podle plánu stanoveného v příslušné organizační směrnici. <i>Důkazy:</i> - Rozpočet města - Směrnice č. 1/2015/I Ke zpracování a čerpání rozpočtu - Porady s vedením města a s vedením úřadu - Usnesení RMK o stanovení počtu zaměstnanců - Směrnice č. 6/2016 O postupu při vyřazování elektronických zařízení - Směrnice č. 7/2016 Provozní řád ICT <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Systemizace pracovních míst
5.1.7.	Identifikování, navrhování a provádění změn v procesech vedoucích k poskytování služeb na jednom místě Na úřadě jsou zřízena 3 pracoviště CzechPointu, a to na Odboru kancelář úřadu, na Odboru Obecní živnostenský úřad a na Odboru občansko-správních agend, oddělení matriky. Zde mohou občané získat výstupy z veřejně přístupných registrů, učinit některá podání pro orgány státní správy, zřídit datovou schránku či provést konverzi dokumentu. Současně je při rozmísťování jednotlivých odborů úřadu přihlíženo k potřebám zákazníka/občana, tzn. odbory podílející se na procesu, agendě jsou ve stejné budově apod. <i>Důkazy:</i> - CzechPoint - Evidence Odbor kancelář úřadu, Odbor Obecní živnostenský úřad, OSA – oddělení matriky <i>Návrhy na zlepšení:</i>
5.1.8.	Stanovování výkonnostních cílů orientovaných na zainteresované strany a implementování indikátorů výkonnosti pro sledování účelnosti procesů (např. občanské charty, kontrakty výkonnosti/dohody o úrovni služeb) Nesleduje se.
5.1.9.	Monitorování a hodnocení vlivu ICT a e-služeb na procesy na úřadu (např. z hlediska efektivnosti, kvality, účelnosti) Zavedení politiky eGovernmentu zvyšuje komfort pro občany. Z hlediska úřadu snižuje časovou náročnost posuzování věcí, a tím i snižuje náklady, umožňuje efektivní využití času



	úředníka, dohled nad dodržováním lhůt a formálních postupů při vyřizování daných záležitostí. Usnadňuje zpětnou dohledatelnost a kontrolu rozhodnutí. <i>Důkazy:</i> - Formuláře ve formátu pdf. na webových stránkách města - CzechPoint - Elektronická podatelna - Elektronické objednání na úřad <i>Návrhy na zlepšení:</i>
5.1.10.	Inovování procesů na základě pravidelného národního a mezinárodního benchmarkingu, věnujícího velkou pozornost překážkám inovací a potřebným zdrojům Mj. i za účelem inovování procesů slouží benchmarking mezi městy. Zapojené úřady se vzájemně informují o procesech, které na jejich úřadech probíhají a případně přebírají dobrou praxi. <i>Důkazy:</i> - Členství města Kroměříže v Benchmarkingové iniciativě 2005 <i>Návrhy na zlepšení:</i>

Subkritérium 5.2 Rozvíjení a poskytování služeb/produktů orientovaných na občana/zákazníka

	Otázka
5.2.1.	Identifikování výstupů (služby a produkty) z hlavních procesů V rámci agend vykonávajících úřadem, činností jednotlivých odborů a nastavených procesů jsou identifikovány také hlavní výstupy (služby, produkty) úřadu. Tyto jsou z části sledovány a vyhodnocovány 1 x ročně v rámci benchmarkingu mezi městy. <i>Důkazy:</i> - Organizační řád Městského úřadu Kroměříž - Pracovní řád Městského úřadu Kroměříž - Vnitřní normy – SM, PŘ - Pracovní náplně jednotlivých zaměstnanců - Mapa procesů + podrobné procesy jednotlivých odborů ve státní správě - Strategické cíle Městského úřadu Kroměříž na léta 2015 – 2018 - Členství města Kroměříže v Benchmarkingové iniciativě 2005 <i>Návrhy na zlepšení:</i>
5.2.2.	Zapojování občanů/zákazníků do navrhování a zlepšování služeb a produktů (např. pomocí průzkumů, zpětné vazby, zájmových skupin, dotazů zaměřených na vhodnost služeb či produktů) a jejich účelnosti při zohlednění např. genderové problematiky, aspektů rozmanitosti Veřejnost je zapojována do dění města prostřednictvím průzkumů, anket, veřejných projednávání se zástupci cílových skupin (např. podnikatelé, osadní výbory apod.)



	<i>Důkazy:</i> - Veřejná slyšení - Místní agenda 21 - Zdravé město - City Monitor <i>Návrhy na zlepšení:</i>
5.2.3.	Zapojování občanů/zákazníků a dalších zainteresovaných stran do vytváření standardů kvality pro služby a produkty (výstupy z procesů), které odpovídají jejich očekáváním a jsou úřadem zvládnutelné Občané jsou zapojeni do rozvoje standardů kvality služeb a informací prostřednictvím svého členství v komisích RMK, ve výborech ZMK, osadních výborů místních částí města, účast zástupců sdružení občanů při veřejném projednávání strategických dokumentů. <i>Důkazy:</i> - Usnesení RMK a ZMK - Záписы z jednání výborů a komisí RMK a ZMK - Místní agenda 21 - Zdravé město - Jednání s osadními výbory - Komunitní plánování sociálních služeb na Kroměřížsku - Místní akční plán <i>Návrhy na zlepšení:</i>
5.2.4.	Zapojování občanů/zákazníků do poskytování služeb a připravování občanů/zákazníků jakož i zaměstnanců na tento nový vztah a měnící se role (občané/zákazníci jako spolutvůrci, spolurozhodovatelé, spoluvýrobci, spolutvůrci) Viz bod. č. 5.2.3.
5.2.5.	Zapojování občanů/zákazníků do návrhu a vývoje nových typů interaktivních služeb a poskytování informací a efektivních komunikačních kanálů Občané jsou zapojováni do navrhování a rozvíjení informačních zdrojů a kanálů prostřednictvím webových stránek města, sociálních sítí, úřední desky, informačních tabulí na odborech či City monitoru. <i>Důkazy:</i> - Webové stránky města - Sociální sítě - Úřední deska - informační tabule na odborech - City monitor <i>Návrhy na zlepšení:</i>
5.2.6.	Zabezpečování dostupnosti vhodných a spolehlivých informací s cílem pomáhat občanům/zákazníkům a podporovat je, stejně jako je informovat o prováděných změnách



	S využitím úředních desky úřadu, webových stránek města, sociálních sítí, vydáváním periodika Zpravodaje města Kroměříže, tiskových konferencí a činnosti tiskového mluvčího úřadu jsou zajišťovány vhodné a spolehlivé informace pro zákazníky/občany. Na chodbách všech budov úřadu jsou rozmístěny informační tabule o umístění jednotlivých odborů a kanceláří. Na webových stránkách města jsou umístěny všechny formuláře úřadu. Na některých odborech jsou na chodbách umístěny schránky na formuláře v případě, že žadatel přijde vyřizovat svou žádost mimo úřední hodiny nebo v době, kdy může být úředník mimo svou kancelář. <i>Důkazy:</i> - Úřední deska - Zpravodaj města Kroměříže - Podatelna úřadu - Webové stránky města - Elektronické informační kiosky - Orientační systém úřadu - Sociální sítě <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Na webové stránky města dát plánky kanceláří
5.2.7.	Zlepšování dostupnosti úřadu (např. pružná provozní doba, dokumenty v různých formách – např. v papírové i elektronické verzi, vhodné jazyky, plakáty, brožury, Braillovo písmo, audiovizuální tabule) Úřední hodiny chápe MěÚ jako garantované minimum, kdy má občan jistotu, že svůj požadavek projedná a vyřídí. Neznemožňují-li to jiné úkoly, úředník jedná a vyřídí požadavky zákazníka v neúřední dny. Úřední dny jsou pondělí a středa 7.30 – 12.00 a 13.00 – 17.00, ostatní dny je úřad otevřen takto: úterý 7.00 – 12.00 a 13.00 – 15.00, čtvrtek 7.00 – 12.00 a 13.00 – 15.30 a v pátek 7.00 – 12.00 a 13.00 – 14.00. Mimo úřední hodiny se občanům vyhovuje a dbá se na to, aby byl na odboru alespoň jeden pracovník, který občanovi poskytne požadované informace. Kontaktování všech zaměstnanců úřadu je také možné prostřednictvím elektronické pošty nebo telefonicky. Občan z webových stránek města zjistí, zda je úředník přítomen na pracovišti. Úřad umožňuje poskytování dokumentů a informací v souladu se zvláštními zákony v tištěné a elektronické podobě. Dokumenty je možné získat z webových stránek města ve formátu pdf. Na společenské webové síti Facebook je zastoupeno město Kroměříž. Tímto způsobem komunikace chce město dosáhnout širšího zapojení veřejnosti. Uživatelé si mohou přečíst aktuality z kultury, sportu i komunální politiky, občané se např. mohou dotazovat na záležitosti týkající se práce úřadu i samosprávy. <i>Důkazy:</i> - Organizační řád úřadu - Informační tabule - Webové stránky města - Sociální sítě - Zavedení elektronických služeb úřadu (elektronická podatelna, elektronické objednávání na úřad) <i>Návrhy na zlepšení:</i>



5.2.8.	 Vypracování systému zpětných odpovědí na dotazy a systému na vyřizování stížností. Za přijímání a vyřizování podnětů, petic a stížností je na úřadě odpovědný odbor právní. Pravidla pro příjem a vyřizování petic a stížností jsou stanovena SM č. 2/2013, pro přijímání a vyřizování petic a stížností, podnětů, návrhů a připomínek. Odbor právní každoročně zveřejňuje výroční zprávu o evidenci, šetření a vyřizování petic, stížností a podnětů občanů. <i>Důkazy:</i> - Organizační řád Městského úřadu Kroměříž - SM č. 2/2013 Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností, podnětů, návrhů a připomínek - Výroční zpráva dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů <i>Návrhy na zlepšení:</i>
--------	--

Subkritérium 5.3 Koordinace procesů napříč úřadem a s dalšími relevantními organizacemi

	Otázka
5.3.1.	 Definování řetězce pro poskytování služeb, do kterého úřad náleží, a jeho partnerů V rámci výkonu státní správy i samosprávy jsou všechny zainteresované strany identifikovatelné. Jsou to zejména občané/klienti, členové ZMK, organizace (podnikatelské subjekty, veřejný sektor, školská zařízení, NNO, poskytovatelé sociálních služeb), příspěvkové organizace, partneři (partnerská města, mikroregion), zaměstnanci úřadu a další dotčené strany. Všechny dotčené organizační jednotky a zaměstnanci pracují se „svými“ zainteresovanými stranami, ovšem není dokument, kterým bychom podpořili, že máme jasně definovány zainteresované strany a kterém momentu jsou zainteresované do některého z procesů. <i>Důkazy:</i> - Organizační řád Městského úřadu Kroměříž, účinný od 1. 1. 2018 (příspěvkové organizace, výbory, komise, obchodní společnosti, ve kterých má město finanční podíl, obecně prospěšné společnosti) - Strategický plán města Kroměříže na léta 2010 -2020_(identifikovány v analytické části NNO, partnerská města,...) <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Identifikovat a zpracovat přehled všech zainteresovaných stran a jejich zařazení do procesů úřadu
5.3.2.	 Koordinování a propojování procesů s klíčovými partnery v soukromém, nevládním a veřejném sektoru Při výkonu státní správy i samosprávy má MěÚ již z podstaty své existence zřejmě propojení na jiné partnery či instituce z různých sektorů. MěÚ v mnoha případech plní roli koordinátora procesu (např. péče o zeleň ve městě,...). Toto je zčásti podchyceno v některých interních dokumentech, souhrnný přehled však zpracován není. <i>Důkazy:</i> - Organizační řád Městského úřadu Kroměříž



	- Pracovní řád Městského úřadu Kroměříž - Vnitřní normy – SM, PŘ - Pracovní náplně jednotlivých zaměstnanců - Mapa procesů + podrobné procesy jednotlivých odborů ve státní správě - Strategické cíle Městského úřadu Kroměříž na léta 2015 – 2018 - Členství města Kroměříže v Benchmarkingové iniciativě 2005 <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Identifikovat a zpracovat přehled všech zainteresovaných stran a jejich zařazení do procesů úřadu
5.3.3.	Vytváření a rozvíjení společného systému s partnery v řetězci pro poskytování služeb s cílem usnadnit výměnu dat Nesleduje se.
5.3.4.	Získávání poznatků v roli občana/zákazníka v jiných organizacích s cílem najít řešení pro zlepšení koordinace (sladění) procesů na svém úřadě a pro překonávání organizačních překážek MěÚ podporuje zaměstnance ve zjišťování určitých situací na jiných úřadech či v jiných organizacích a příp. zkušenosti mohou poté zaměstnanci použít ve své práci. Úřad se účastní 1 x ročně pravidelného sběru dat k agendám v rámci Benchmarkingové iniciativy. <i>Důkazy:</i> - Členství města Kroměříže v Benchmarkingové iniciativě 2005 - Smlouvy o partnerství s jednotlivými městy - Porady a pracovní setkání jednotlivých měst a obcí v rámci ORP <i>Návrhy na zlepšení:</i>
5.3.5.	Vytváření pracovních skupin napříč organizacemi/poskytovateli služeb k řešení problémů V rámci úřadu existují pracovní týmy k řešení jednotlivých konkrétních problémů a situací, ve kterých jsou zástupci úřadu, občanů i organizací. <i>Důkazy:</i> - Jednotlivé pracovní týmy <i>Návrhy na zlepšení:</i>
5.3.6.	Vytváření pobídek (a podmínek) pro manažery a zaměstnance k rozvíjení procesů napříč organizacemi (např. rozvoj sdílených služeb a společných procesů mezi různými útvary) Úřad své zaměstnance pro zlepšování procesů podporuje, ale nemotivuje je konkrétními pobídkami. Proběhlo procesní modelování agend napříč úřadem v letech 2013 – 2015, ale dále se tento systém nerozvíjí. <i>Důkazy:</i> - Mapa procesů + podrobné procesy jednotlivých odborů ve státní správě



	<i>Návrhy na zlepšení:</i> - Nastavit systém sběru podnětů a různých nápadů pro inovace - „nápadovník“ - proaktivní podpora zaměstnanců
5.3.7.	Vytváření kultury pro práci přesahující běžný rámec řízení, vymykající se zaběhlým stereotypům myšlení, koordinující procesy v celém úřadu nebo rozvíjející procesy napříč úřadem (např. upřednostňovat sebehodnocení celého úřadu než jen jednotlivých útvarů) MěÚ se snaží vytvářet kulturu pro práci přesahující rámec běžného řízení, příkladem je např. zapojení MěÚ do benchmarkingové iniciativy či realizace projektu „Zvyšování kvality a profesionality MěÚ v Kroměříži“, v rámci kterého je do úřadu implementován CAF či zdokonalovány principy Místní agendy 21 a Zdravého města. Současně je MěÚ schopen reagovat na vnější požadavky a provést změny ve svých vnitřních procesech či nové procesy nárazově nastavit včetně všech návazností (zajištění finančních, lidských zdrojů,...). <i>Důkazy:</i> - Členství města Kroměříže v Benchmarkingové iniciativě 2005 - projekt „Zvyšování kvality a profesionality MěÚ v Kroměříži“ - implementace Nařízení EP a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (GDPR) <i>Návrhy na zlepšení:</i>



Kritérium 6: Občané/zákazníci - výsledky

Subkritérium 6.1 Měření vnímání (výsledky v úsilí plnit potřeby a očekávání občanů/zákazníků prostřednictvím měření vnímání)

	Otázka
6.1.1.	Celková image úřadu a jeho veřejné reputace (např. přátelské a spravedlivé jednání, otevřenost, srozumitelnost poskytovaných informací, ochota zaměstnanců naslouchat, služby recepce, flexibilita a schopnost nalézat individuální řešení) MěÚ disponuje profesionály z řad zaměstnanců, kteří se snaží o maximálně vstřícné jednání s občany v běžných a mnohdy i složitých záležitostech. Jednání s občany je založeno na ochotě, individuálním přístupu, nestrannosti, objektivitě a vysoké odbornosti zaměstnanců úřadu. Důraz je kladen na udržování či prohlubování odborných znalostí zaměstnanců s cílem poskytovat občanům kvalitní služby. Je také neustále vyvíjeno úsilí o zlepšování komfortu občana při komunikaci s úřadem. <i>Důkazy:</i> - Výzkum veřejného mínění v roce 2014 - V roce 2017 umístění v soutěži „Přívětivý úřad“ v rámci kraje na 3. příčce - Pravidelné umístování v soutěžích souvisejících s kulturními programy a cestovním ruchem - Školení zaměstnanců zaměřené na odborné oblasti i na měkké dovednosti - Trvale nízký počet stížností - Město pro Business <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Provést průzkum spokojenosti s prací úřadu a úředníků - Pravidelný miniprůzkum veřejného názoru (preference), např. na webových stránkách města nebo na sociálních sítích - Semafor spokojenosti - Zapojení do projektu „Dobry úřad“ – www.dobry-urad.cz - Posílení sebe prezentace pozitivních výsledků
6.1.2.	Zapojení a účasti občana/zákazníka do práce a rozhodovacích procesů úřadu MěÚ je vysoce angažovaný v realizaci zapojování různých zainteresovaných skupin občanů/zákazníků do rozhodovacích procesů. Klade důraz na možnost vyjádřit se ke klíčovým otázkám a na vytváření prostoru pro zpětnou vazbu na plánované aktivity. Možnost vyjádřit názor občana na Zastupitelstvu, zapojit se do rozhodování prostřednictvím výborů Zastupitelstva a komisí Rady je pro MěÚ již samozřejmostí. Se skupinami občanů jsou pořádány diskuzní fóra a kulaté stoly, jejichž podnětné výsledky jsou zapracovány do strategických dokumentů. V běhu je také projekt Komunitní plánování na Kroměřížsku 2018 – 2019, který podporuje vzájemný dialog s občany, umožňuje práci 4 pracovních skupin (senioři, osoby se zdravotním postižením, osoby ohrožené sociálním vyloučením, rodiny s dětmi). <i>Důkazy:</i> - Komunitní plánování - Diskuze s členy klubu seniorů - Žákovské, studentské, veřejné diskuzní fóra zdravého města - Plán prevence kriminality ve spolupráci s MP - Kulaté stoly pořádané ZM (Medkovy rybníky, Využití budovy na Hanáckém náměstí)



	- Veřejná projednávání plánované rozsáhlé rekonstrukce hlavní pěší zóny v historickém centru města - Pocitové mapy dopravní nepřehlednosti - Pocitové a mentální mapy provedené Univerzitou Palackého v hodnocení vlivu životního prostředí na zdraví občanů (znečištění veřejných prostranství, znečištění ovzduší, hluchost ve dne, hluchost v noci, zápach, pocit bezpečí, kvalita koupacích vod, automobilová doprava) - Zdravotní plán Kroměříž, jehož cílem je doplnit dosud chybějící strategické plánování v oblasti péče o veřejné zdraví. - Bezpečná komunita a bezpečná škola v návaznosti na Zdravotní plán KM s cílem snížit úrazovost občanů (dopravní bezpečnost u škol, bezpečná dětská hřiště, bezpečná sportoviště atd). - Mobilní aplikace „City monitor“ na hlášení nepořádku, výtluků, poškození čehokoli ve městě - Fairtrade akce – férové obchodní podmínky s ohledem na sociální a ekologické standardy (sít' prodejců a provozoven) - Návrhy osadních výborů (Bílany, Drahlav, Hradisko, Kotojedy, Postoupky, Těšnovice, Trávník, Vážany, Zlámanka - Návrhy výboru pro územní plánování - Návrhy a zápisy zřízených komisí (K bytová, K pro prevenci kriminality, K pro výchovu a celoživotní vzdělávání a rodinu, K kulturní a společenská, K povodňová, K sociální, zdravotní a pro zaměstnanost, K zdravé město a místní Agenda 21, K sportovní, K pro dopravu a BESIP, K pro cestovní ruch, prezentaci města a partnerská města, K pro ŽP, K státní památkové péče ORP, K pro nakládání s majetkem města) - Jednání zastupitelstva města - Komunikace a sdělování občanských potřeb starostovi města případně místostarostům - Místní akční plány (MAP) <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Propagace aplikace „City monitor“ pro efektivnější využívání - Nastavení systematického vyhodnocování uskutečňovaných aktivit
6.1.3.	Dostupnost (např. prostřednictvím veřejné dopravy, bezbariérových přístupů, ve smyslu provozní a čekací doby, one-stop-shop, nákladů na služby) Úřad je umístěn do pěti budov. Dopravní dostupnost osobním autem je dobrá, ale pro dvě budovy jsou parkovací kapacity nedostatečné. Pro ostatní budovy je parkování zpoplatněno na veřejných vymezených prostorech. Dopravní dostupnost prostřednictvím MHD je dobrá pro dvě budovy. Ostatní budovy se nachází v historickém centru města, kde nejsou možné MHD spoje. Z pěti budov má bezbariérový přístup pouze 2 budovy plně a jedna částečně (do prvního patra). Hlavní budova historické radnice nedisponuje výtahem, stejně jako další budovy na Velkém a Riegrově náměstí. Budova radnice je vybavena schodišťovou sedačkou, která do prvního poschodí vyveze starší osoby i některé handicapované občany, kteří by se jinak nedostali například na svatební obřad svých příbuzných. Jedná se o první krok k bezbariérovému zpřístupnění budovy. Otevírací doba je dostatečně stanovena, včetně hlavních úředních dnů. Občan však není odmítnut i mimo úřední hodiny. Ne/přítomnost zaměstnanců na pracovišti je zcela transparentní a ověřitelná na webových stránkách města. Čekací doby jsou individuální. Občanům je dána možnost při vyřizování záležitostí zarezervovat si termín návštěvy některých odborů pomocí vzdáleného přihlašovacího systému. Na webových stránkách jsou pro občany většiny odborů zveřejněny postupy vyřízení konkrétních záležitostí včetně řady aktualizovaných formulářů. Díky těmto informacím lze dosáhnout značného urychlení vyřízení věci. Důležité informace občanům sděluje i tiskový



	mluvčí, a to prostřednictvím webu města, Kroměřížského zpravodaje a tiskových zpráv zasílaných do médií. Na dvou různých budovách je zaveden CzechPoint, jehož služby jsou neustále rozšiřovány. <i>Důkazy:</i> – Czech point na obou klíčových budovách – Úřední deska v elektronické i písemné podobě – Internetové stránky města – Formuláře na stránkách města pod jednotlivými odbory – Elektronický přihlašovací systém k vyřízení žádosti – Komunikace s úřadem přes datové schránky – Ukazatel ne/přítomnosti zaměstnance na pracovišti v aktuální dobu – Provozní doba Po – Pá, nepřetržitá služba v kancelářích v době oběda – Objednávkový systém optimalizující efektivní výkon agend – Přijímání žádostí opatřených certifikovaným elektronickým podpisem – Schodišťová sedačka v budově radnice pro zajištění bezbariérového přístupu do obřadní místnosti <i>Návrhy na zlepšení:</i> – Zlepšení orientačních značení ve všech budovách MěÚ – Provést průzkum spokojenosti s dostupností služeb úřadu – Pravidelný miniprůzkum veřejného názoru (preference), např. na webových stránkách města nebo na sociálních sítích – Semafor spokojenosti
6.1.4.	Transparentnost (např. v oblastech fungování úřadu, dotčených právních předpisů, rozhodovacích procesů úřadu) O posilování transparentnosti ve všech oblastech MěÚ usiluje dlouhodobě. Úřad se přirozeně přizpůsobuje aktuálním legislativním požadavkům, jako je např. registr smluv, nebo zákon o svobodném přístupu k informacím, ale nad rámec těchto povinností, které zvyšují transparentnost ve veřejných institucích, zavedl další nástroje, které tento trend podporují. <i>Důkazy:</i> - Úřední deska v elektronické i písemné podobě - Internetové stránky města - Organizační struktura a důležité dokumenty na stránkách města (směrnice, řády, rozpočty, vyhlášky, předpisy, jednací řády, záznamy a zápisy z jednání ZMK a RMK) - Rozklikávací rozpočet - Počet žádostí o poskytnutí informace dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, a dle zákona č. 123/1998 Sb., o právu na informace o životním prostředí - Uveřejnění smluv na stránkách města <i>Návrhy na zlepšení:</i> – Provést průzkum spokojenosti s transparentností fungování úřadu
6.1.5.	Produkty a služby (např. kvalita, spolehlivost, dodržování norem kvality, doba projednávání/vyřízení, kvalita poradenství poskytována občanům/zákazníkům, přístup k životnímu prostředí) Zlepšování poskytovaných služeb je jedním z nosných pilířů, na kterém je postavena vize MěÚ. MěÚ sleduje trendy, používá moderní informační a komunikační technologie a klade



	důraz na inovace vnitřních procesů vedoucí k vyšší efektivitě poskytovaných služeb. I bez cíleného šetření vnímání občanů má MěÚ řadu nástrojů a zpětných vazeb, díky nimž dokáže reagovat na potřeby občanů. <i>Důkazy:</i> - Benchmarking - Zdravé město - Bezpečná škola - Analýza zdravotního stavu obyvatel Kroměříže - Plán prevence kriminality - Pocitové mapy <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Provést průzkum spokojenosti se službami úřadu a jejich kvalitou - Provést „Mystery shopping“
6.1.6.	Diferenciace služeb v návaznosti na různé potřeby občanů/zákazníků (např. pohlaví, věk) MěÚ má zájem na zapojení co nejširšího spektra občanů, ať už se jedná o školáky a studenty či seniory, neboť si je vědom rozdílných potřeb těchto skupin. Na potřeby skupin občanů adekvátně reaguje i co se nabídky služeb týče. <i>Důkazy:</i> - Diskusní fóra žákovská, studentská, veřejná – zaměřená na potřeby občanů různého věku - Klub seniorů - Pocitové mapy žáků, maminek s malými dětmi a seniorů - Řada kulturních akcí pro různé skupiny <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Provést průzkum spokojenosti s prací úřadu a úředníků, poskytovanými službami v diferenciaci na skupiny občanů/zákazníků
6.1.7.	Dostupnost informací ve smyslu: množství, kvality, spolehlivosti, transparentnosti, srozumitelnosti, vhodnosti pro cílovou skupinu, atd. Občané jsou o dění ve městě i na úřadě informováni hned několika způsoby, které jsou co do množství, kvality, spolehlivosti a transparentnosti zcela dostačující. Srozumitelnost ani vhodnost není zatím nijak zkoumána a vyhodnocována. V roce 2017 byla znovu obsazena pozice tiskového mluvčího, který se zasadil o širší prezentaci důležitých informací prostřednictvím tištěných i online, rozhlasových a televizních médií regionálního i nadregionálního charakteru. Informace o dění na radnici jsou také nedílnou součástí Kroměřížského zpravodaje a jsou zveřejňovány i na webu a sociálních sítích města. <i>Důkazy:</i> - Internetové stránky města - Množství včasných tiskových zpráv - Kroměřížský zpravodaj - Online přenosy z jednání zastupitelstva - Audio záznamy z jednání zastupitelstva - Turistický portál Kromeriz.eu - Kulturní servis s distribucí po městě a okolí - Spolupráce s Infocentrem - Oficiální profil na Facebooku a Instagramu



	- Nástěnky v budovách MěÚ - Organizované výlepy plakátů po městě a okolí <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Provést průzkum spokojenosti zaměřený na dostupnost a vnímání kvality informací
6.1.8.	Správné přejímání informací občany/zákazníky Nesleduje se.
6.1.9.	Frekvence dotazníkových průzkumů názorů občanů/zákazníků na úřad Nesleduje se.
6.1.10.	Úroveň důvěry veřejnosti vůči úřadu a jejím produktům/službám Být pro občana důvěryhodnou institucí, kde se setká při řešení různých životních situací s profesionálním přístupem a kvalifikovanými odborníky je dalším pilířem, na kterém MěÚ staví. Pro dosažení cíle to v praxi znamená soustavnou činnost, kterou je třeba pravidelně vyhodnocovat. Takové pravidelné vyhodnocování na úřadě chybí. Lze však z některých činností úřadu odtušit, že občané MěÚ důvěřují. <i>Důkazy:</i> - Počet podnětů, stížností, petic - Možnost účastnit se jednání zastupitelstva - Účast občanů v řadě komisí RMK a výborů ZMK <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Provedení šetření u občanů odrážející důvěryhodnost úřadu a jeho poskytovaných služeb

Subkritérium 6.2 Měření výkonnosti (výsledky v úsilí plnit potřeby a očekávání zákazníků a občanů prostřednictvím měření výkonnosti)

	Otázka
6.2.1.	Rozsah zapojení zainteresovaných stran do navrhování a poskytování služeb a produktů a/nebo struktury rozhodovacích procesů MěÚ si zakládá na své otevřenosti vůči občanům a dalším zainteresovaným stranám. Tito mají možnost se zapojit do rozhodovacích procesů nebo do předkládání návrhů prostřednictvím několika různých cest, a to např. osadních výborů, výborů Zastupitelstva a komisí Rady. Diferencované zájmové skupiny mohou např. prostřednictvím diskusních fór v rámci MA 21 navrhovat možná řešení, mohou vyjádřit preferenci ke konkrétnímu řešení, mohou ovlivnit realizaci akce. <i>Důkazy:</i> - Účast v diskusních fórech (zúčastněných v anketě žáků 670, zúčastněných v anketě studentů 157, zúčastněných v anketě ostatních občanů 411, kulatých stolech - Účast na pocitových mapách Univerzity palackého 99 respondentů - Účast na pocitových mapách dopravní nepřehlednosti (3 cílové skupiny, přesný počet zapojených není znám) - Účast v komisích 13, osadních výborech 9, ostatních výborech 4



	- Konstantní počet stížností oproti roku 2015 z 39 na 39, petic z 6 na 3, rostoucí počet podnětů ze 2 na 3 - Účast na kulatém stole k Hanáckému náměstí 36 občanů - Účast na kulatém stole k Medkovým rybníkům přesný počet - Účast na Fairtrade: 10 prodejních míst a 7 restauračních zařízení - Počet podnětů z mobilní aplikace City monitor - Zdravotní plán Kroměříž - MAP 23 položek - Komunitní plán sociálních služeb <i>Návrhy na zlepšení:</i>
6.2.2.	Počet přijatých a realizovaných návrhů Nesleduje se.
6.2.3.	Rozsah využití nových a inovativních způsobů jednání s občany/zákazníky MěÚ se snaží na občany vyvíjet co nejnižší administrativní zátěž, proto zřídil na dvou svých budovách CzechPoint, neboli Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál, díky kterému lze vyřídit více žádostí na jednom místě. Občanům, kteří užívají datovou schránku, je ještě více od administrativní zátěže ulehčeno. Nejenže mohou veškerá podání činit elektronicky z jakéhokoli místa, ale jsou jim zasílána např. sdělení o blížícím se konci platnosti dokladů. Webové stránky města zase obsahují návody a postupy pro vyřízení nejruznějších záležitostí. Občan tak může být plně informován dopředu a zkrátit si dobu vyřizování. Přes webové stránky se lze také objednat k úředníkovi na konkrétní čas bez čekání. Díky úřední desce v elektronické podobě, lze kromě aktuálních informací získat i historické informace v archivu úřední desky. MěÚ reaguje také na aktuální společenské trendy tím, že provozuje oficiální profily na Facebooku a na Instagramu, kde také reaguje na případné dotazy k diskutované problematice. <i>Důkazy:</i> - Počet žádostí vyřízených přes CzechPoint (BI) - Elektronický přihlašovací systém k vyřízení žádosti - Počet podání od občanů přes datové schránky - Počet sledujících na Facebooku - 5529 - Počet sledujících na Instagramu - 656 - Počet vyhledávání na úřední desce <i>Návrhy na zlepšení:</i>
6.2.4.	Indikátory zaměřené na občany/zákazníky stanovené v souladu s genderovými aspekty a kulturní a sociální rozmanitostí Nesleduje se.
6.2.5.	Rozsah pravidelného přezkumu, za účasti zainteresovaných stran, sledujícího plnění jejich měnících se potřeb Nesleduje se.
6.2.6.	Provozní doba dle typu služby (povahy organizační jednotky)



	Provozní doba je na úřadě standardně rozvržena do pěti pracovních dnů, z nichž 2 jsou vyčleněny jako úřední dny. Občan je však s ohledem na typ služby zpravidla odbaven i v neúřední dny. Nejsou známy tendence vedoucí k úpravě pracovní doby. Více viz 5.2.7. <i>Důkazy:</i> - Webové stránky s uvedením provozní doby <i>Návrhy na zlepšení:</i>
6.2.7.	Čekací doba spojena s poskytováním služeb Čekací doba je i díky moderním technologiím a inovativním procesům na úřadě neustále zkracována. Odvíjí se samozřejmě od obtížnosti úředního úkonu, od sezónnosti, od nemocnosti úředníků a dalších. U vybraných agend je možné se objednat prostřednictvím webových stránek nebo telefonicky. Agendy, na něž se vztahuje správní řád, jsou vypořádávány v rámci stanovených lhůt. <i>Důkazy:</i> <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Informování v předstihu o čekacích dobách dle aktuální vytiženosti agend, např. prostřednictvím webových stránek - Vyhodnocování trendů čekací doby v jednotlivých agendách
6.2.8.	Náklady vynaložené na služby Nesleduje se.
6.2.9.	Dostupnost informací o manažerské odpovědnosti za dané služby Na webových stránkách je umístěn aktuální Organizační řád Městského úřadu Kroměříž, který obsahuje jak náplň jednotlivých odborů a oddělení, tak i informace o manažerské odpovědnosti za každou oblast. Občan se může také k těmto informacím dostat přes telefonní seznam a kontakty rovněž na webových stránkách. <i>Důkazy:</i> <i>Návrhy na zlepšení:</i>
6.2.10.	Počet informačních kanálů a jejich efektivnost Počty informačních kanálů se spíše zvyšují. <i>Důkazy:</i> - Internetové stránky města (Online přenosy a audio záznamy z jednání zastupitelstva, Množství včasných tiskových zpráv) - Tiskový mluvčí - Kroměřížský zpravodaj - Turistický portál Kromeriz.eu - Kulturní servis s distribucí po městě a okolí - Spolupráce s Infocentrem - Oficiální profil na Facebooku - Oficiální profil na Instagramu - Nástěnky v budovách MěÚ - Organizované výlepy plakátů po městě a okolí



	<i>Návrhy na zlepšení:</i>
6.2.11.	Dostupnost a přesnost informací Ve smyslu dostupnosti informací jsou uspokojeni jak občané uznávající spíše tradiční formy přenosu informací (papírová úřední deska), tak občané využívající k získávání informací modernější prostředky umožňující vzdálený přístup. Informace obou forem jsou vždy průběžně aktualizovány. <i>Důkazy:</i> - Organizační řád Městského úřadu Kroměříž - Informační tabule - Webové stránky města - Sociální sítě - Pozice tiskového mluvčího <i>Návrhy na zlepšení:</i>
6.2.12.	Dostupnost informací o výkonnosti úřadu, splnění cílů úřadu a dosažených výsledků Nesleduje se. <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Zpracování Výroční zprávy města Kroměříže - Zpracování Výroční zprávy Městského úřadu Kroměříž
6.2.13.	Počet intervencí ombudsmana Nesleduje se.
6.2.14.	Počet žádostí a doba jejich vyřízení Nesleduje se.
6.2.15.	Počet vrácených případů vyřízených s chybami (chybných rozhodnutí) a/nebo případů vyžadujících opakované zpracování/kompensaci Nesleduje se.
6.2.16.	Dodržování zveřejněných standardů poskytovaných služeb (např. právní předpisy) MěÚ nemá žádný certifikát, který zakládá povinnost postupovat podle předem stanovených standardů. Veškerá pravidla, která uplatňuje při poskytování služeb občanům, jsou založena na vnitřních předpisech MěÚ. Tyto vnitřní předpisy nejsou veřejné. MěÚ se dále řídí příklady dobré praxe <i>Důkazy:</i> <i>Návrhy na zlepšení:</i>



Kritérium 7: Zaměstnanci - výsledky

Subkritérium 7.1 Měření vnímání (výsledky v úsilí plnit potřeby a očekávání zaměstnanců prostřednictvím měření vnímání)

Otázka
Výsledky týkající se celkového vnímání zaměstnanci Výsledky týkající se vnímání managementu a systému řízení Výsledky týkající se vnímání pracovních podmínek Nesleduje se. <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Provést průzkum spokojenosti zaměstnanců

Subkritérium 7.2 Měření výkonnosti (výsledky v úsilí plnit potřeby a očekávání zaměstnanců prostřednictvím měření výkonnosti)

Otázka
7.2.1 Výsledky týkající se indikátorů sledujících chování zaměstnanců (např. míra absencí nebo nemocnosti, míra fluktuace, počet stížností, aj.) Úroveň absencí a míra nemocnosti (včetně OČR) je jedním z důležitých ukazatelů spokojenosti zaměstnanců. Evidencí je pověřeno odd. personální, mzdové a vzdělávání, včleněné pod úsek tajemníka. Jedná se o ukazatel, který do značné míry ovlivňuje dosahování stanovených cílů a poslání organizace. Fluktuace pracovníků je přirozeným faktorem organizace. Evidencí je pověřeno odd. personální, mzdové a vzdělávání, včleněné pod Úsek tajemníka. Počty odchodů do starobního důchodu či nástupů na mateřskou dovolenou jsou spíše vypovídacím znakem o věkové struktuře. Naproti tomu ukončení pracovního poměru na vlastní žádost může do značné míry napovídat o míře spokojenosti zaměstnanců s charakterem práce a s chováním zaměstnavatele. Výsledky: V roce 2017 bylo evidováno 0 neomluvených absencí. Z hlediska nemocnosti bylo evidováno 834 dnů krátkodobé nemocnosti + OČR a dále 698 dnů dlouhodobé nemocnosti. Při přepočtu na celkový počet zaměstnanců 247 (včetně MP) činí krátkodobá absence (krátká nemoc + OČR) v průměru 3.38 dnů/zaměstnance a u dlouhodobé nemoci pak 2.82 dnů/zaměstnance. Celkový průměr činí 6.2 dnů/zaměstnance. Nemocnost představuje 2,38%. V roce 2017 nebyl evidován žádný pracovní úraz. Zejména míra případů OČR je ovlivněna faktem, že v organizaci pracuje převaha žen, z nichž mnohé se starají o děti. V roce 2017 bylo evidováno 14 případů ukončení pracovního poměru, z toho: - Dohoda o ukončení PP.... 8 (z toho 5 odchodů do SD) - Počet výpovědí ze strany zaměstnance 5 - Počet ukončení PP na dobu určitou 1



	- Počet výpovědí ze strany zaměstnavatele 0 - Počet odchodů ve zkušební době 0 - Okamžité zrušení pracovního poměru 0 V roce 2017 odešlo 6 pracovníků na mateřskou dovolenou. Počet interních stížností podaných pracovníky úřadu v roce 2017 0 Počet stížností podaných veřejností na pracovníky úřadu v roce 2017 0 <i>Důkazy:</i> - Personální evidence (nemocnosti, fluktuace) - Evidence pracovních úrazů - Evidence stížností <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Zvýšit počet dnů možnosti čerpat zdravotní volno
7.2.2	Výsledky týkající se indikátorů sledujících motivaci a zapojení zaměstnanců (např. míra zapojení do průzkumů mezi zaměstnanci, počet návrhů na inovace, účast v interních diskusních skupinách) Nesleduje se. <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Provést průzkum spokojenosti zaměstnanců
7.2.3	Výsledky týkající se indikátorů sledujících (osobní) výkonnost zaměstnanců (např. výsledky pracovního hodnocení zaměstnanců) V současné době nejsou stanoveny výkonnostní parametry zaměstnanců, stejně tak není sledována míra produktivity jednotlivých pracovníků. Základním kritériem je kvalitní a včasné plnění úkolů stanovených vedoucími pracovníky, stejně tak i kvalitní a rychlé plnění požadavků a potřeb klientů. Systematicky je sledována výkonnost úřadu prostřednictvím Benchmarkingu v jednotlivých agendách a následně srovnávána s jinými úřady přihlášenými do této iniciativy. V minulosti byla zpracována analýza procesů všech vykonávaných agend, nicméně tento znak nelze spolehlivě využívat pro měření výkonnosti, neboť frekvence jednotlivých procesů je závislá od požadavků klientů a mezigodově se může výrazně lišit. Navíc nelze procesy srovnávat ani meziodborově, neboť zde dochází k zásadním disproporcím jak z hlediska časové náročnosti, tak i z hlediska požadavků specializace. Proto základním ukazatelem míry výkonnosti je každoroční hodnocení zaměstnanců příslušnými vedoucími pracovníky. Podpůrným znakem pro posouzení kvality a výkonnosti může být i počet zrušených správních rozhodnutí na jednoho pracovníka. Nelze pominout skutečnost, že na některých pracovištích lze pozorovat znaky přetížení pracovníků. <i>Důkazy:</i> - Členství města Kroměříže v Benchmarkingové iniciativě 2005 - Každoroční hodnocení pracovníků - Metodické dohlídky nadřízeného orgánu <i>Návrhy na zlepšení:</i>
7.2.4	Výsledky týkající se míry zapojení zaměstnanců do zlepšovacích činností Nesleduje se.



	<i>Návrhy na zlepšení:</i> - Nastavit systém sběru podnětů a různých nápadů pro inovace - „nápadovnik“ - proaktivní podpora zaměstnanců a tento vyhodnocovat
7.2.5	Výsledky týkající se úrovně využívání informačních a komunikačních technologií zaměstnanci Současná praxe veřejné správy již není vykonatelná při absenci výpočetní techniky a s ní souvisejícími komunikačními a informačními technologiemi. Z tohoto důvodu jsou všechna pracoviště zabezpečena a vybavena tak, aby byl zajištěn výkon veřejné správy v plném rozsahu. Proto je na úrovni 100% všem pracovníkům zajištěno využívání osobních počítačů, využívání potřebného kancelářského SW, přístup na internet a do elektronické pošty. Úřad je vybaven centrální spisovou službou, záložními servery, elektronickou evidencí využívání služebních vozidel apod. Je zpracována interní směrnice upravující harmonogramy obnovy výpočetní či mobilní techniky, kritéria potřebnosti jednotlivých typů techniky a SW apod. Všichni pracovníci jsou vybaveni pevnou telefonní linkou na své pracoviště. Zaměstnanci s pracovními povinnostmi v terénu jsou dle požadavků vybaveni mobilními telefony, případně i mobilní výpočetní technikou. U nejvíce exponovaných pracovišť je zřízen elektronický vyvolávací systém, který napomáhá ke zkrácení čekacích dob. Prostřednictvím portálu města je možné přistoupit k rezervačnímu systému, prostřednictvím kterého se mohou občané objednat k vyřízení svého požadavku v jimi požadovaném dnu a hodině. <i>Důkazy:</i> - Vybavenost pracovníků počítači, SW, přístupem k internetu, elektronickou poštou – 100% - Přímá telefonní linka na každé pracoviště - 100% - Dálkový rezervační systém pro klienty - Elektronický vyvolávací systém na exponovaných pracovištích - Směrnice o zabezpečení a provozování IS - Webové stránky města s indikací přítomnosti pracovníků - Elektronický docházkový systém - Elektronická evidence a objednávkový systém služebních vozidel - Technika pro pracovníky v terénu - Centrální spisová služba - Dálkový přístup do pracovní pošty - Sdílené složky se všemi vnitřními normy, pokyny a vzory - Přístup do systému právních informací (Aspi, Codexis) - Rezervační systém městské chaty a „Slavína“ <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Zřídit HelpDesk - Rozšíření funkcionalit stávajícího intranetu úřadu či nový intranet - Kapitulu IT rozpočtu města trvale posilovat s ohledem na vývoj informačních technologií aplikovatelných v pracovním procesu pro zefektivnění práce a zlepšení služeb občanům - Organizovat školení pracovníků pro zvládání dovedností IT - Web úřadu doplnit o mapky kanceláří jednotlivých pracovníků (nutné i pro vnitřní potřebu)
7.2.6	Výsledky týkající se indikátorů sledujících rozvoj dovedností zaměstnanců (např. účast a míra úspěšnosti vzdělávacích aktivit, účelnost vynaložených prostředků na vzdělávání)



	V rámci hodnocení pracovníků dochází současně i ke tvorbě plánů vzdělávání konkrétního pracovníka vždy na tříleté období. Míru účasti na vzdělávacích akcích eviduje odd. personální, mzdové a vzdělávání, včleněné pod Úsek tajemníka. Hromadná vzdělávání pracovníků organizuje zaměstnavatel zejména v rámci projektů. Individuální vzdělávání je založeno především na nabídkách vzdělávacích agentur ve vazbě na specializaci konkrétních pracovníků. V těchto případech je upřednostňováno obsahové plnění plánů vzdělávání konkrétního pracovníka. V roce 2017 bylo na vzdělávání pracovníků vyčleněno z rozpočtu organizace 870.000 Kč + 60.000 Kč na odborné konference. Objem finančních prostředků na jednoho pracovníka činil 4.673 Kč. Čerpáno bylo celkem 843.272 Kč, na konference 31.764 Kč. Vzdělávacích akcí se uskutečnilo 241, a to s počtem 623 absolventů. V průměru se tedy každé vzdělávací akce zúčastnilo 2,59 zaměstnanců. Při celkovém počtu zaměstnanců 200 tedy připadlo v roce 2017 na každého zaměstnance 1,21 akcí. Pouze 23 osob se v roce 2017 nezúčastnilo žádné vzdělávací akce. Nastavit a vyhodnocovat indikátory sledující rozvoj dovedností zaměstnanců však není dost dobře možné. <i>Důkazy:</i> - Vzdělávací projekty - Plány vzdělávání - Rozpočet na vzdělávání - Osvědčení ze školení <i>Návrhy na zlepšení:</i>
7.2.7	Výsledky týkající se indikátorů sledujících schopnosti zaměstnanců jednat s občany/zákazníky a reagovat na jejich potřeby Úřad má zpracovaný etický kodex zaměstnanců vymezující regule chování a vystupování zaměstnanců jak uvnitř organizace, tak zejména vně, tj. k občanům a klientům. Tento kodex jsou zaměstnanci povinni dodržovat. Plnění této normy je kontrolováno vedoucími pracovníky. Vzhledem ke skutečnosti, že není stanovena žádná exaktní metoda měření úrovně schopnosti jednat s klienty, je tento ukazatel hodnocen zejména v závislosti na počtu stížností veřejnosti na postupy a chování pracovníků. Pracovních MěÚ jsou dle možností proškolení v umění komunikace, asertivity a sebeovládání. Tato oblast je u řady pracovníků včleněna i do příslušných individuálních plánů vzdělávání. Dále je pro uspokojení potřeb občanů zajišťována trvalá schopnost krátkodobého zastupování pracovníka jiným zaměstnancem v rámci konkrétního pracoviště. V roce 2017 se v oblasti komunikačních dovedností vzdělávalo 56 zaměstnanců. V roce 2017 nebyla evidována žádná stížnost veřejnosti na nevhodné chování pracovníka MěÚ. <i>Důkazy:</i> - Plány vzdělávání - Evidence stížností - Etický kodex zaměstnance <i>Ukazatele:</i> - Počet stížností na jednání pracovníků k počtu zaměstnanců (0%) - Procento zaměstnanců krátkodobě zastupitelných (100%) <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Pravidelné proškolení pracovníků v komunikačních dovednostech



	- Provést „Mystery shopping“
7.2.8	Výsledky týkající se četnosti oceňování jednotlivců a týmů MěÚ se zapojuje do různých celostátní soutěží, ve kterých již obdržel i ocenění. <i>Důkazy:</i> - V roce 2017 umístění v soutěži „Přívětivý úřad“ v rámci kraje na 3. příčce
7.2.9	Výsledky týkající se počtu stížností (ohlášení) na rozpory v etickém chování Nesleduje se.
7.2.10	Výsledky týkající se četnosti dobrovolných účastí na akcích spojených se sociální odpovědností, které podporuje úřad Zapojení zaměstnanců do dobrovolnických aktivit je významným ukazatelem zájmu úřadu o neprofesní oblast spojenou s potřebami komunity v daném území. Představuje neformální dobrovolnické aktivity v oblasti pomoci ve složitých životních situacích mimo stanovenou legislativní cestu. Úřad je zapojen do projektu DOBRO – dobrovolnictví ve veřejné správě, jsou organizovány sbírky oděvů pro azylový dům, existuje zapojení do benefičních akcí. <i>Důkazy:</i> - Účast v projektu DOBRO - Benefiční vánoční setkání - Sběrky oděvů - Akce „Snídaně“ - Kabelková aukce - Dobrovolnické akce spojené s aktivitami MěÚ (Vybarvený běh, Advent na radnici, Sklouzni se do prázdnin apod.) <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Hledat další formy benefičních možností a sbírek - Zapojení většího počtu zaměstnanců do dobrovolnických aktivit



Kritérium 8: Společenská odpovědnost - výsledky

Subkritérium 8.1. Měření vnímání (výsledky společenské odpovědnosti úřadu prostřednictvím měření vnímání)

	Otázka
8.1.1.	Veřejné mínění o dopadech činnosti úřadu na kvalitu života občanů/zákazníků (např. zdravotní vzdělávání, podpora sportovních a kulturních aktivit, účast na humanitárních akcích, specifické akce zaměřené na znevýhodněné skupiny lidí, kulturní aktivity otevřené pro veřejnost) Organizace prezentuje svoji činnost na kvalitu života občanů prostřednictvím médií. Kroměřížský zpravodaj je distribuován do všech domácností ve městě. Další informace občané získávají prostřednictvím informací zveřejněných na webových stránkách města. Zpětná vazba o veřejném mínění o dopadech činnosti úřadu na kvalitu života občanů/zákazníků však není plošně a systematicky sledována, děje se tak spíše nahodile. <i>Důkazy:</i> - Evaluační dotazníky vybraných akcí - Pozice tiskového mluvčího - Sociální sítě - Kroměřížský zpravodaj - Tiskové zprávy - aplikace „City monitor“ <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Provést průzkum spokojenosti s prací úřadu a úředníků - Pravidelný miniprůzkum veřejného názoru (preference) např. na webových stránkách města nebo na sociálních sítích
8.1.2.	Pověst úřadu (např. jako zaměstnavatele nebo podporovatele místní/globální společnosti) MěÚ sleduje pověst úřadu u pohledu zaměstnavatele. Indikátory jsou zejm. počty účastníků výběrových řízení, o pověsti se dozvídá zejm. rozhovory s uchazeči o zaměstnání v rámci konaných řízení. Pověst se dá dále usuzovat z pravidelného vyjednávání s odborovou organizací města. Zdrojem informací by mohly být i pravidelné průzkumy spokojenosti zaměstnanců, které však dosud neproběhly. MěÚ cíleně podporuje zejména oblasti vzdělávání, kultury, sportu a sociální pomoci. Oblastní spolek ČČK organizuje zdravotní vzdělávání, Odbor školství, mládeže a tělovýchovy vede agendu příspěvků na sportovní aktivity, Odbor kultury a cestovního ruchu organizuje po celý rok veřejné kulturní aktivity pro obohacení života občanů, Odbor sociálních věcí a zdravotnictví zajišťuje na základě požadavků rozdělení sociální podpory potřebným, kancelář Zdravého města vyvíjí aktivity v oblasti prosazování zdravého životního stylu a environmentálního vzdělávání, ochrany lidských práv apod. Vnímání pověsti úřadu jakožto zaměstnavatele nebo podporovatele společnosti se však cíleně systematicky neměří. <i>Důkazy:</i> - Počet účastníků výběrových řízení - Kolektivní smlouva (penz. připojištění, stravenky, rekreace, odměny – jubilea) - Odborová organizace - Rozpočet města



	- Realizované akce - „Nauč se první pomoc“ pro děti MŠ a ZŠ, Kurzy první pomoci - Městská policie, Den dětí, Olympiáda MŠ, ZŠ, Kromfest, Dožínky Zlínského kraje, Silvestr na Hanáckém náměstí, dopravní soutěž mladých cyklistů, Den bez aut, Vybarvený běh, Den uniformovaných sborů – tradice vojenství, Jablečný den, Advent na radnici, jarmark sociálních služeb, Den seniorů, Týden pro rodinu, Olympiáda seniorů, Den sociálních služeb, Konference Mezinárodní den boje proti drogám, Setkání poskytovatelů registrovaných sociálních služeb - Historické slavnosti – vztahující se na výročí města v daném roce (osobnosti, milníky) - Přes 40 klubů a organizací podporovaných částkou cca 25 mil. korun ročně - Spolupráce s partnerskými městy - Veřejné fórum - "Stanovení 10P" <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Koordinace termínů a propojení akcí - Provést průzkum spokojenosti zaměstnanců - Provést průzkum spokojenosti s prací úřadu a úředníků - Pravidelný miniprůzkum veřejného názoru (preference) např. na webových stránkách města nebo na sociálních sítích
8.1.3.	Vnímání ekonomického dopadu činností úřadu na společnost na místní, regionální nebo mezinárodní úrovni (např. podporování/zatraktivnění místních malých podnikatelů, budování veřejných komunikací nebo veřejné dopravy sloužící také již existujícím hospodářským subjektům) Město reaguje na podněty ze strany místních podnikatelů i neziskových organizací a formou grantových výzev podporuje jejich provoz, činnost, rozvoj a aktivity. Podpora se týká aktivit v oblasti cestovního ruchu, kultury, životního prostředí, sportu a volnočasové aktivity, výchovy a celoživotního vzdělávání, sociální a zdravotní, prarodinných aktivit. Ne malou měrou ovlivňuje také kvalitu života občanů města, a to jak po stránce správy a údržby veřejných prostranství města, městského majetku, tak i významných investic. Vnímání ekonomického dopadu činností úřadu se však systematicky neměří. <i>Důkazy:</i> - Rozpočet města - Usnesení RMK a ZMK - Grantový systém města Kroměříže <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Pravidelný miniprůzkum veřejného názoru (preference) např. na webových stránkách města nebo na sociálních sítích - Plán investic města Kroměříže - Plán a realizace cyklotras pro podporu udržitelného způsobu dopravy - Zvýšení podpory drobných zemědělců k zajištění nabídky pro farmářské trhy a akce s nabídkou místních produktů.
8.1.4.	Vnímání přístupu úřadu k environmentálním problémům (např. měření ekologické stopy úřadu, hospodaření s energiemi, snižování spotřeby elektřiny a vody, ochrana proti hluku a znečištění ovzduší, podpora mobility prostřednictvím městské hromadné dopravy, nakládání s nebezpečnými odpady) Město Kroměříž má za cíl eliminaci nepříznivých dopadů na životní prostředí, který je realizován v rozhodnutích a vyjádřeních pro územní a stavební řízení.



	Oblast přístupu k environmentálním problémům je posuzuje Komise pro životní prostředí, Cyklokoordinátor, Zdravé město. Ochrana životního prostředí se promítá do rozvojových dokumentů a plánů města. <i>Důkazy:</i> - Zateplení budov MěÚ - Investice do obnovy zeleně - Strategický plán rozvoje systému zeleně města Kroměříže - Studie proveditelnosti podpory budování interakčních prvků v krajině - Podpora MHD na alternativní pohony - Mapa hlučnosti - Kampaň "Do rachoty na kole,, Evropský týden mobility - Podpora aktivit spolků zaměřené na pořádání edukativních ekologických aktivit v 2015 - 56 tisíc, 2016 - 36 tisíc, 2017 - 47 tisíc - Programy pro rodiny s dětmi - akce ke Dni Země, Dni stromů, Dni bez aut - Tvorba výukových programů pro MŠ a ZŠ - Úklid černých skládek <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Třídění odpadů v rámci úřadu - Efektivní řešení mobility v rámci intravilánu města s důrazem na cyklodopravu
8.1.5.	Vnímání dopadů činností úřadu na udržitelnost společnosti na místní, národní nebo mezinárodní úrovni (nakupování fair trade výrobků, produktů s vícenásobným použitím, produktů z obnovitelných zdrojů, atd.) Město Kroměříž má za cíl podporu takového rozsahu rozvoje, který současným i budoucím generacím zachovává možnost uspokojovat jejich základní životní potřeby a přitom nesnižuje rozmanitost přírody a zachovává přirozené funkce ekosystémů. Tyto aktivity jsou sledovány, podporovány a evidovány v rámci agendy Zdravého město, MA 21. <i>Důkazy:</i> - Evropský týden mobility - Programy pro rodiny s dětmi - akce ke Dni Země, Dni stromů, Dni bez aut - Dotační poradenství pro neziskové organizace - Akce Fairtradový den, Férová snídáně, Jablečný den <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Monitoring potřeb a sledování trendů k zajištění trvalé udržitelnosti společnosti
8.1.6.	Vnímání dopadů činností úřadu na společnost, pokud jde o kvalitu demokratické spoluúčasti občanů na místní, národní nebo mezinárodní úrovni (např. otevřené konference, konzultace a rozhodovací procesy o možných dopadech činnosti úřadu na bezpečnost, mobilitu) Občané mají možnost využívat a podílet se na tvorbě plánů rozvoje města, občanské společnosti a komunitního života v rámci standardních mechanismů zastupitelské demokracie. <i>Důkazy:</i> - Rozpočet města Kroměříže - Žákovský městský parlament - Studentské fórum - Kulaté stoly na aktuální téma - Veřejné jednání ZMK



	- Jednání s osadními výbory - Veřejné fórum - "Stanovení 10P,, - Zdravé město, MA 21 <i>Návrhy na zlepšení:</i>
8.1.7.	Názor široké veřejnosti na otevřenost, transparentnost a etické chování úřadu (striktní dodržování zásad/hodnot veřejné služby, jako je rovný přístup, kontinuita chování, atd.) Organizace využívá dostupné způsoby získávání názorů veřejnosti, např. prostřednictvím webu či sociálních sítí. Zájemci o pravidelné informace mohou získávat zprávy prostřednictvím newsletteru – zpravodaje emailem. Názor široké veřejnosti se však pravidelně plošně nesleduje. <i>Důkazy:</i> - Internetové stránky města - Množství včasných tiskových zpráv - Kroměřížský zpravodaj - Kulturní servis s distribucí po městě a okolí - Spolupráce s Infocentrem - Oficiální profil na Facebooku a Instagramu <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Provést průzkum veřejného mínění týkající se otevřenosti, transparentnosti a etického chování úřadu
8.1.8.	Vnímání zapojení do společnosti, ve které úřad působí, prostřednictvím finanční nebo jiné podpory, organizování kulturních nebo společenských akcí, atd. Město vyčleňuje v rámci rozpočtu finanční podporu ve formě grantů a příspěvků, které rozdělují jednotlivé komise - kulturní komise, komise sociální a zdravotní, komise pro výchovu a vzdělávání, komise pro ŽP, komise pro cestovní ruch. Podmínkou je podání žádosti, uspořádání akce a konečné vyúčtování. Současně město pořádá či je spolupořadatelem řady akcí pro občany města, jejichž oblíbenost roste, o čemž napovídá vzrůstající návštěvnost. <i>Důkazy:</i> - Program Domu kultury - akce pořádané městem Kroměříží (odbor kultury a cestovního ruchu) - Grantový systém města Kroměříže <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Koordinace termínů a propojení akcí - Zjišťovat zpětnou vazbu na akce pořádané městem Kroměříží
8.1.9.	Vnímání úřadu médií v oblasti společenské odpovědnosti Zprávy týkající se dění ve městě v oblasti společenské odpovědnosti se objevují v širokém spektru medií dostupných všem obyvatelům města a místních částí. <i>Důkazy:</i> - Tiskové zprávy - Zprávy o městě na internetu - Zpravodaj města



	<i>Návrhy na zlepšení:</i> - Provádění monitoringu médií
--	--

Subkritérium 8.2. Měření výkonnosti (výsledky společenské odpovědnosti úřadu prostřednictvím měření výkonnosti)

	Otázka
8.2.1.	Činnosti úřadu na zachování a udržení zdrojů (např. zapojení společensky odpovědných dodavatelů, stupeň dodržování ekologických norem, používání recyklovaných materiálů, používání ekologicky šetrné dopravy, snížení dopadů hluku, snížení spotřeby např. vody, elektřiny, plynu ve veřejných službách) Zásady udržitelného rozvoje jsou začleněny do strategických plánů města. Město dodržuje při své činnosti zákony a normy životního prostředí, zdraví a bezpečnosti práce. Město je zapojeno do projektu Zdravé město, v rámci něhož je podporována šetrná doprava, podpora MHD, budování cyklostezek, rozmístění stojanů na kola. Úřad v rámci hospodárního nakládání s finančními prostředky řeší výběr dodavatelů služeb a zboží formou veřejných zakázek. Zjišťuje a účelně se snaží regulovat náklady na provoz budov a zařízení. Výsledky těchto činností však nejsou nikterak souhrnně popsány <i>Důkazy:</i> - Budování prvků ÚSES v okolí města - Akce Týden mobility - Projekt Zdravé města, MA 21 - Podpora MHD na alternativní pohony - Zateplení a výměna oken na budovách MěÚ - Společné nákupy elektrické energie <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Zpracovat Výroční zprávu města Kroměříže - Zpracovat Výroční zprávu Městského úřadu Kroměříž
8.2.2.	Kvalita vztahů s příslušnými orgány, skupinami a zástupci komunity Nesleduje se.
8.2.3.	Množství a význam pozitivních a negativních mediálních zpráv (počet článků, jejich obsah) Místní i regionální informační média zveřejňují zásadní informace o činnosti Města Kroměříž. Město poskytuje médiím informace o své činnosti prostřednictvím tiskového mluvčího a představitelů města. Pravidelně jsou vydávány tiskové zprávy a pořádány tiskové konference. Pro občany jsou informace dostupné na webových stránkách a v Kroměřížském zpravodaji, který vychází měsíčně a je distribuován občanům zdarma. Počet článků a jejich obsahu není však pravidelně sledován, děje se tak spíše nahodile. <i>Důkazy:</i> - Pozice tiskového mluvčího - Tiskové konference - Kroměřížský zpravodaj - Zprávy v TV, rádiu, na sociálních sítích



	<i>Návrhy na zlepšení:</i> - Provádění monitoringu médií
8.2.4.	Podpora věnovaná sociálně znevýhodněným občanům (např. podíl poskytnuté pomoci na celkových výdajích, počet příjemců pomoci) Odbor sociálních věcí a zdravotnictví zajišťuje na základě požadavků rozdělení sociální podpory potřebným. Podporovány jsou akce umožňující sociální integraci znevýhodněných občanů. Pravidelně zasedá sociální a zdravotní komise. Pro občany v krizových situacích funguje oddělení dávek v hmotné nouzi. Ochrana dětí je zajišťována oddělením sociálně-právní ochrany dětí. V rámci bytové komise jsou přidělovány městské byty v domech zvláštního určení. Město finančně podporuje poskytovatele sociálních služeb, kam patří např.: Společnost dobré vůle Zlín, z. s., Oblastní charita Kroměříž aj. <i>Důkazy:</i> - Příspěvky na akce ve výši 1 mil. Kč/rok - Souhrnná zpráva odboru sociálních věcí a zdravotnictví (z celkových výdajů na podporu sociálních aktivit činí podpora sociálně znevýhodněných občanů cca 76%) <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Výstavba startovacích bytů pro mladé rodiny a domů zvláštního určení pro seniory
8.2.5.	Podpora zaměstnávání a integrace etnických menšin a znevýhodněných osob (např. realizace specifických programů/projektů zaměřených na etnické menšiny) Město podporuje prostřednictvím dotační politiky společnosti, jejichž posláním je pomoc sociálně znevýhodněným občanům a snaha o snižování míry sociálního vyloučení, zlepšování sociálních dovedností, životní úrovně a spokojenosti těchto občanů. Současně město Kroměříž ve spolupráci s Úřadem práce podporuje a využívá veřejně prospěšných prací, při kterých nezaměstnaní získávají dovednosti a návyky pro ulehčení přechodu na běžný trh práce. V roce 2017 pak jako jediná společnost ve městě zřídilo několik pozic veřejné služby. <i>Důkazy:</i> - Rozpočet města Kroměříže - Grantový systém města Kroměříže - Zaměstnávání uchazečů v evidenci ÚP v rámci veřejně prospěšných prací - Veřejná služba - Činnost sociální a zdravotní komise RMK, bytové komise RMK <i>Návrhy na zlepšení:</i>
8.2.6.	Podpora mezinárodním rozvojovým projektům a účast zaměstnanců ve filantropických aktivitách V rámci aktivit Zdravého města v sekci Mezinárodní spolupráce a globální odpovědnosti jsou podporovány akce pro zviditelnění problémů zejména rozvojových zemí a na podporu cílových skupin a komunit. Úřad opakovaně organizuje sbírku DOBRO, při které mohou zaměstnanci věnovat dary a příspěvky na podporu humanitárních akcí a pomoc různě znevýhodněným skupinám obyvatel i jednotlivcům <i>Důkazy:</i> - Fairtradové dárky, Fairtradový den, Férová snídane (fairtradové aktivity jsou podporovány celkovou částkou 27 tis. Kč/rok)



	- Výstava na stromech - Zdravé město, MA 21 - Projekt „Kola pro Afriku“ - projekt DOBRO - <i>Návrhy na zlepšení:</i>
8.2.7.	Podpora občanské angažovanosti občanů/zákazníků, dalších zainteresovaných stran a zaměstnanců Organizace usiluje o aktivizaci občanské angažovanosti obyvatel města. Úřad zveřejňuje informace o své práci a aktivitách prostřednictvím webových stránek, na jednáních zastupitelstva města, ve Zpravodaji města. V rámci města působí velké množství sdružení a spolků, jejichž činnost přímým způsobem ovlivňuje stav města a poměry mezi lidmi. Zástupci úřadu se pravidelně schází s občany, zástupci zájmových skupin a osadních výborů. Soudržnost kolektivu zaměstnanců je podporována i v oblasti kulturně společenské a sportovní. <i>Důkazy:</i> - Zdravé město, MA 21 – udržení kategorie C, participace s veřejností - Kulaté stoly na aktuální téma - Školní fórum pro žáky 8. a 9. tříd ZŠ - Veřejné fórum - "Stanovení 10P" - Společné zapojení do úklidových akcí organizovaných spolkem Barbořice - Studentské fórum, Žákovský městský parlament - Jednání osadních výborů <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Zajištění vyšší účasti veřejnosti při jednáních o rozvoji a plánování správy města
8.2.8.	Produktivní výměna poznatků a informací s ostatními subjekty (počet otevřených konferencí, počet intervencí ve vnitrostátních či mezinárodních debatách) Místní i regionální informační média zveřejňují zásadní informace o činnosti Města Kroměříž. Město poskytuje médiím informace o své činnosti prostřednictvím tiskového mluvčího a představitelů města. Pravidelně jsou vydávány tiskové zprávy a pořádány tiskové konference. Pro občany jsou informace dostupné na webových stránkách a v Kroměřížském zpravodaji, který vychází měsíčně a je distribuován občanům zdarma. Výměna poznatků a informací probíhá prostřednictvím pravidelných porad starosty města, tajemníce a vedoucích odborů. <i>Důkazy:</i> - Tiskový mluvčí, pravidelné tiskové konference - TV, rozhlas, tisk - Zpravodaj města Kroměříže - Webové stránky města <i>Návrhy na zlepšení:</i>
8.2.9.	Programy pro občany/zákazníky a zaměstnance zaměřené na prevenci zdravotních rizik a úrazů (počet a typ preventivních programů, vzdělávání o zdravé výživě, počet zapojených osob na poměr nákladů ke kvalitě těchto programů) V rámci zajištění prevence zdravotních rizik a úrazů vyplývajících ze zákoníku práce má organizace zajištěný plán školení zaměstnanců o požární ochraně, BOZP, cvičení



	krizového štábu, školení referentů služebních vozidel. V prostorách úřadu jsou umístěny lékárníčky, hasicí přístroje a jsou řádně označeny únikové východy. Zaměstnanci vykonávající práci v terénu jsou vybaveni ochrannými pracovními pomůckami. V rámci aktivit Zdravého města, Oblastního spolku Českého červeného kříže Kroměříž i škol je se zásadami prevence zdravotních rizik, úrazů a chování v krizových situacích seznamována široká veřejnost. <i>Důkazy:</i> - Den ošetrovatelství, Týden zdraví - program „Nauč se první pomoc“ - kurzy první pomoci pro širokou veřejnost - zajištění zdravotnických dozorů na akcích města - zapojení škol do projektu Normální je nekouřit (pro 1. stupeň ZŠ) - organizování interaktivních besed na vybraných základních školách v Kroměříži na témata: Zásady pitného režimu, Lekce z intimity, Bezpečný život - nabídka správné výživy na akcích Zdravého města, kuchařka o správném stravování, zakoupení overballů pro žáky prvních tříd (celková částka vydaná městem Kroměříž na podporu uvedených aktivit činí 120 tis. Kč/rok) <i>Návrhy na zlepšení:</i>
8.2.10.	Výsledky měření společenské odpovědnosti úřadu (např. prostřednictvím extra-finančního ratingu, ziskem ocenění za společenskou odpovědnost) Nesleduje se.



Kritérium 9: Klíčové výsledky výkonnosti

Subkritérium 9.1 Externí výsledky: Výstupy a výsledky vztažené k cílům

	Otázka
9.1.1.	Výsledky z hlediska výstupů (množství a kvalita poskytovaných služeb a produktů) K plnění stanovených cílů úřadu patří výkon činností v přenesené i samostatné působnosti. U některých agend jsou nastaveny ukazatele, jejichž plnění se ročně sleduje, např. prostřednictvím benchmarkingové iniciativy. O plnění cílů vypovídá i plnění rozpočtu na daný kalendářní rok. Výsledky z hlediska výstupů – poskytovaných služeb a produktů by bylo vhodné souhrnně popsat a sdružit do jednoho dokumentu – např. výroční zprávy. <i>Důkazy:</i> - Členství města Kroměříže v Benchmarkingové iniciativě 2005 - Plnění rozpočtu města <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Zpracovat Výroční zprávu města Kroměříže - Zpracovat Výroční zprávu Městského úřadu Kroměříž
9.1.2.	Výsledky z hlediska výsledků/dopadů (účinky poskytovaných výstupů ve formě služeb a produktů na společnost a přímé příjemce) Účinky poskytovaných výstupů ve formě služeb a produktů se neměří. Částečně je lze vyvozovat z plnění cílů např. v oblasti investic města či plánů oprav majetku města. <i>Ukazatele:</i> - Estetické prostředí - Plošina pro bezmocné – jednodušší přístup k agendám, pracovníkům - Orientační tabule - Nově vybudované kanceláře - prostředí i nábytek <i>Důkazy:</i> - Finanční prostředky vynaložené na investice a opravy majetku města, úpravy a vybavení úřadu - Zastupitelnost pracovníků pokladny s cílem dodržet nepřetržitý přístup pro občany i v době polední přestávky - Bezbariérovost - vybudování plošiny do budovy radnice pro postižené občany - Nový orientační systém - Orientační systém zlepšil přehlednost orientaci občanů v budovách MěÚ Kroměříž - Zlepšení estetického prostředí pro klienty i zaměstnance <i>Návrhy na zlepšení:</i>
9.1.3.	Úroveň kvality poskytovaných služeb nebo produktů v porovnání s normami a předpisy Kvalita poskytovaných služeb je dána dodržováním a naplňováním zákonných norem. Dodržování vnitřních norem, směrnic a naplňování rozhodnutí RMK a ZMK. Přijímáním opatření, které vyplývají z evaluace a monitorování jednotlivých činností, dle návrhů pracovníků, vedoucích pracovníků, závěrů pohovorů z občanů, závěrů kontrol vedoucích pracovníků i auditu města, orgánů města a vyhodnocením stížností a petic.



	MěÚ Kroměříž preventivně přijímá opatření směrem ke vzdělávání pracovníků v souvislosti s jejich zvyšováním odborné úrovně. Změnami organizačního řádu přijímá opatření, která vedou k zefektivnění a zjednodušení jednotlivých agend směrem ke klientům. Zaváděním nových technologických prvků podporující zjednodušení vyřizování žádostí a budování kvalitního a estetického prostředí pro občany. <i>Ukazatele:</i> - Malé množství stížností a petic - Ceny, které získalo město - Pochvalné dopisy, uznání - Závěry kontrol a auditů v roce 2017 <i>Důkazy:</i> - Vyhodnocení stížností, kontrol - Výběrová řízení - protokoly z proběhlých kontrol a auditů - zřízení pracoviště Czech POINT (kvalita a zrychlení služeb) - Finanční prostředky vynaložené na internetové služby, technickou podporu, nákup programů, materiálu a DHM <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Provádět jednoduchá dotazníková šetření - Prezentace výsledků směrem k občanům i pracovníkům - Zpracovat Výroční zprávu města Kroměříže - Zpracovat Výroční zprávu Městského úřadu Kroměříž
9.1.4.	Míra plnění uzavřených smluv/dohod mezi institucemi a úřadem Město Kroměříž v současné době dodržuje všechny uzavřené smluvní vztahy. Spolupráce s partnery probíhá na různých úrovních a s různou intenzitou. Město má uzavřeny smlouvy s těmito nejvýznamnějšími partnery a je účastníkem v těchto organizacích: Mikroregion Kroměřížsko, Sdružení obcí pro rozvoj Baťova kanálu a vodní cesty na řece Moravě, Kroměřížsko - sdružení pro cestovní ruch, o. s., Asociace měst pro cyklisty, Sdružení historických sídel Čech, Moravy a Slezska, České dědictví UNESCO, Sdružení obcí Kroměříž - Kvasice - Střížovice, Národní síť zdravých měst (1996) - jeho součástí je Agenda 21 a mezinárodní síť bezpečných komunit (2003), Benchmarkingová iniciativa 2005, Svaz měst a obcí ČR, Kroměříž-Olomouc-Lednice, Fond dalšího vzdělávání, ShineBean, Družební města: 6 partnerských dohod se svými družebními městy, je schvalován plán partnerských vztahů včetně rozpočtu na jednotlivé akce a je vyhodnocován. V oblasti sociální, ekologie, kultury, sportu a mimoškolních volnočasových aktivit spolupracuje město s mnoha zájmovými sdruženími, na jejich činnost poskytuje veřejnou podporu. <i>Ukazatele:</i> • Počet uzavřených partnerských dohod • Vyhodnocování partnerských vztahů <i>Důkazy:</i> • Seznamy poskytnutých příspěvků a grantů • Smlouvy s partnery a memoranda město • Město není žalovanou stranou v rámci uzavřených smluv • Proti městu nejsou vedena žádná exekuce a insolvenční řízení <i>Návrhy na zlepšení:</i>



9.1.5.	Výsledky kontrol a auditů na výstupy a výsledky/dopady Město Kroměříž má k provádění vnitřních kontrol a interních auditů zřízen Útvar interního auditu a kontroly, který je funkčně nezávislý a organizačně oddělený od řídicích výkonných struktur. Město Kroměříž poskytuje součinnost při realizaci externích kontrol ze strany dohledových orgánů. V rámci poskytnutých dotačních programů spolupracuje při kontrole s jednotlivými řídicími orgány (např. ESF) Ke kontrole hospodaření úřadu je využíván externí auditor. <i>Ukazatele:</i> - Procento kontrol bez vážných nedostatků pro rok 2017 - Výsledek finančního auditu hospodaření (bez výhrad) <i>Důkazy:</i> - Evidence ÚIAKV - roce 2017 bylo útvarem provedeno celkem 35 kontrol, z čehož 7 tvořily interní audity, 20 veřejnosprávních kontrol u PO a 8 veřejnosprávních kontrol u příjemců VFK (nebyla uložena žádná nápravná opatření) - Výsledky kontrol: - o Přezkum hospodaření města za rok 2017: 1 kontrola - o Státní okresní archiv Kroměříž: 1 kontrola - o Finanční úřad v Kroměříži: 0 kontrol - o v roce 2017 nebyly zjištěny žádné závažné nedostatky a nenastal žádný případ, který by bylo nutno předat jiným kompetentním orgánům ve smyslu z. č. 320/2001 Sb. a vyhl. Č. 416/2004 Sb. o provádění zákona o finanční kontrole ve veřejné správě, a předpisů souvisejících. - o Kontroly výkonu přenesené působnosti: bez nedostatků <i>Návrhy na zlepšení:</i>
9.1.6.	Výsledky benchmarkingu (komparativní analýza), pokud jde o výstupy a výsledky/dopady Úřad se zapojil do benchmarkingového projektu v rámci městských úřadů, výstup - přijaté indikátory pro porovnání dosahovaných výsledků a hledání nejlepší praxe. Město Kroměříž je členem pracovní skupiny B, kde je celkem 16 členů. Seznam členských měst v „naší“ skupině: Černošice, Hodonín, Cheb, Chrudim, Jablonec nad Nisou, Kolín, Kroměříž, Písek, Říčany, Šlapanice, Šumperk, Tábor, Trutnov, Uherské Hradiště, Uherský Brod, Vsetín. Benchmarking je prováděn i příležitostně podle požadavků, např. z porad tajemníků městských úřadů. Výsledků srovnávání v rámci BI 2005 je využíváno při tvorbě koncepčních materiálů města. Cílem BI je zvyšovat výkonnost a kvalitu fungování úřadů a poskytovaných služeb ve vybraných agendách přenesené a samostatné působnosti prostřednictvím benchmarkingového porovnávání a výměny zkušeností a dobrých praxí členů, učením se od druhých. Vedoucí pracovníci MěÚ, zejména jeho tajemník, využívají benchmarkingu jako důležitý nástroj pro řízení organizace. Údaje z BI 2005 jsou dobrým a rychlým zdrojem informací pro práci útvaru interního auditu a kontroly, který s údaji pravidelně pracuje a vyhodnocují postavení města Kroměříže ve srovnání s ostatními členy BI 2005. <i>Důkazy:</i> - Schůzky v pracovní skupině B - Programy pracovních schůzek



	- Výsledky zjišťování v rámci mimořádných šetření - Data a jejich porovnání se v 55 agendách: - Analýza Přestupků (Agendy č. 10 a 17) - Analýzy Dopravně-správních agend (Agendy č. 7 – 9 a 11 – 13) - Analýza stavebního úřadu - Analýza územního plánování a památkového úřadu - Analýza provozních agend <i>Návrhy na zlepšení:</i>
9.1.7.	Podíl inovací služeb/zboží na zlepšení výstupů Iniciativa BI a její závěry přispívají k úpravě vnitřních norem a zavádění nových, kvalitnějších služeb pro občany, kteří využívají jednotlivé agendy zabezpečované MěÚ Kroměříž. Zavádění nových postupů a inovace kvality služeb přispívají k zrychlení, zkvalitnění a zefektivnění výstupů-služeb, produktů, výkonů. <i>Důkazy:</i> - Zavedení platebních automatů - Online objednávání služeb - Zkvalitnění prostředí úřadu - Webové stránky města, které odpovídají moderním trendům, mají jednoduchý přístup, jsou pravidelně aktualizovány a doplňovány o formuláře potřebné na jednotlivých odborech <i>Návrhy na zlepšení:</i>

Subkritérium 9.2. Interní výsledky: Úroveň efektivnosti

	Otázka
9.2.1.	Odezva manažerů/lídrů na naměřené výsledky a zajištění, vč. managementu rizik Do pracovních procesů MěÚ Kroměříž jsou zapojeni všichni zaměstnanci včetně vedení města, členů výborů ZMK a členů komisí RMK, ředitelů PO. V rámci svých kompetencí se zapojují do iniciativy pro zlepšení kvality a produktivity práce, efektivního využívání finančních prostředků úřadu, efektivním řízením lidských zdrojů ap. Vedoucí odborů a zaměstnanci se podílejí na zpracování systému vyhodnocení rizik a přijímání opatření k zamezení vzniku případných rizik v rozsahu celého úřadu. Probíhá školení v oblasti řízení rizik. <i>Důkazy:</i> - Implementace modelu CAF - Evidence ÚIAK - přehled rizik úřadu včetně přijímaných opatření - Evidence docházkového systému - Evidence provozu vozového parku - Vyhodnocení závěrů šetření stížností <i>Návrhy na zlepšení:</i>
9.2.2.	Efektivnost řízení dostupných zdrojů, včetně lidských zdrojů; řízení znalostí, zařízení a budov optimálním způsobem (vstup proti výstupu) Finanční zdroje - Rozpočet města/ množství finančních prostředků/rozdělení finančních prostředků, transparentnost, strategie plánování investičních akcí.



	Lidské zdroje - Probíhají výběrová řízení na pracovní pozice, školení zaměstnanců, hodnocení zaměstnanců. Materiální zdroje – nákup - pronájem strojů a zařízení, ekonomický provoz budov včetně revize spotřebičů, revize zařízení, budov apod., tepelné audity budov-zateplení, výměna oken, výměna topení. Není však zpracován souhrnný dokument obsahující sledované ukazatele a vyhodnocující trendy. <i>Ukazatele:</i> - Přiměřený rozpočet na financování prioritních aktivit úřadu - Zadání výběrových řízení - Nový systém školení zaměstnanců - Akční plány města a odborů <i>Důkazy:</i> - Rozpočet města - Dokumentace výběrových řízení - Evidence plánu a plnění vzdělávání zaměstnanců - Seznam provedených technických opatření na budovách a zařízeních města - Zápisy a protokoly revizních kontrol a servisních prohlídek - Plán ozdravných opatření <i>Návrhy na zlepšení:</i> - Zpracovat Výroční zprávu města Kroměříže - Zpracovat Výroční zprávu Městského úřadu Kroměříž
9.2.3.	Výsledky výkonnosti při zlepšování a inovacích produktů a služeb Nový organizační řád a struktura úřadu, přemístění některých odborů ovlivnilo kvalitu služby, přístup ke klientům a zrychlení a usnadnění služby. Zrychlilo se vyřizování žádosti pořízením objednávkového systému, návštěvami v domácnostech. Produktivitu hlídá docházkový systém, autoprovaz, spisová služba. Zvýšila se bezpečnost zaměstnanců na pokladnách a odborech (bezpečnostní tlačítka, platební automaty, zabezpečení pokladen a kritických míst kamerovým systémem. Zlepšil se pracovní prostor i podmínky pracovníků <i>Ukazatele:</i> - Přehledný systém docházky a dodržování pracovní doby - Přehledný systém využití automobilů - Zvýšení bezpečnosti zaměstnanců při práci s penězi. - Zlepšený pracovní prostor a podmínky - Nová vozidla pro jednotlivé odbory <i>Důkazy:</i> - Organizační řád - Nová struktura úřadu a jeho rozmístění - Objednávkový systém - Elektronické pokladny - Elektronický SW - Obnovení vozového parku <i>Návrhy na zlepšení:</i>
9.2.4.	Výsledky benchmarkingu (komparativní analýza)



	MěÚ je zapojen do benchmarkingové iniciativy. Výsledky této analýzy porovnávají vstupní údaje a ukazují na oblasti, množství a efektivitu práce zapojených úřadů. <i>Ukazatele:</i> - Členství města Kroměříže v Benchmarkingové iniciativě 2005 (vyhodnocení na úrovni úřadu i napříč sledovanými městy) <i>Důkazy:</i> - Výsledky a porovnávací grafy <i>Návrhy na zlepšení:</i>
9.2.5.	Účelnost uzavřených partnerství (např. úroveň naplnění uzavřených partnerských dohod, společných aktivit) Výsledky uzavřených partnerství a výsledky společných aktivit: - partnerské dohody s družebními městy - zájmová sdružení, na jejichž činnost poskytuje veřejnou podporu - Mikroregion Kroměřížsko - Sdružení obcí pro rozvoj Baťova kanálu a vodní cesty na řece Moravě - Kroměřížsko - sdružení pro cestovní ruch, o. s. - Asociace měst pro cyklisty - Sdružení historických sídel Čech, Moravy a Slezska - České dědictví UNESCO - Sdružení obcí Kroměříž - Kvasice - Střížovice - Národní síť zdravých měst (1996) - jeho součástí je Agenda 21 a mezinárodní síť bezpečných komunit (2003) - Benchmarkingová iniciativa 2005 - Svaz měst a obcí ČR, Kroměříž-Olomouc-Lednice - Fond dalšího vzdělávání - Shine Bean - PO (ZŠ, MŠ, SŠ, KK, DK KM, SZMK) <i>Ukazatele:</i> - Počet vzájemných setkání družebních měst - Počet vzájemných setkání zájmových skupin - Počet projektů mezi spolupracujícími stranami <i>Důkazy:</i> - Každoroční setkání družebních měst - Setkání na úrovni vedení měst, významných městských slavností, významných a historických milníků, zájmových skupin - sport, vzdělávání, kultura, sociální oblasti – senioři, cestovní ruch, výměna zkušenosti mezi odbory - Projekty příhraniční spolupráce - projekty ESF - Podpořené aktivity neziskových organizací - Projekty v rámci Mikroregionu Kroměřížska - Projekt na zprovoznění řeky Moravy až do Kroměříže-podpora cestovního ruchu - Cyklostezka po břehu řeky Moravy - příprava rozšíření směrem na Olomouc - Projekty na podporu historických památek UNESCO - Projekty a akce Zdravého města - Srovnávací výsledky BI - Certifikát Fairtrade město - Certifikát Národní síť Zdravých měst – skupina C



	<i>Návrhy na zlepšení:</i>
9.2.6.	Přidaná hodnota informačních a komunikačních technologií ke zvýšení efektivity, snížení administrativní zátěže, zlepšení kvality služeb (snížení výdajů, méně papírování, spolupráce s dalšími poskytovateli, přizpůsobivost, úspora času) MěÚ má zpracovanu koncepci rozvoje IT, v rámci finančních možností rozpočtu je naplňována odborem IT (nákup a obnova IT techniky). Je vedena evidence softwaru a hardwaru, bylo zavedeno vnitřní zaškolování zaměstnanců v novinkách pořizovaných MěÚ. Školení provádějí pracovníci odboru IT a externí odborníci, využívána forma e-learningu. Zpracován systém GDPR. Snížení nákladů pomocí pronájmu tiskáren. Jsou činěny kroky, aby byla do provozu metropolitní síť. Nový www portál města s informacemi pro občany, které jsou denně aktualizovány pracovníky úřadu na všech útvarech úřadu Dálkovým přístupem přes www portál města mají občané pomocí rezervačního systému možnost objednat si vyřízení svého požadavku v jím požadovaný den a hodinu. Pro efektivnější práci a snížení čekacích dob byl zaveden elektronický vyvolávací systém a SMS zprávy žadatelům o vyřízení jejich žádosti. <i>Ukazatele:</i> - Počet školení ve formě e-learningu na proškolení a prozkoušení zaměstnanců (bezpečnost práce, školení řidičů) - SM č. 7/2006 Provozní řád IT - Smlouva o GDPR - Smlouvy o pronájmu zařízení a úspora provozu - Počet informací poskytnutých klientům - Web města Kroměříž <i>Důkazy:</i> - SM č. 7/2006 Provozní řád IT - Nový SW – Konsiliář, ASPI, GINIS, Spisová služba, Codexis, vnitřní norm. - Zabezpečení GDPR - Pronájem multifunkčních tiskáren - 300 zástupců veřejnosti pravidelně získává mailem informace o chystaných kulturních a společenských akcích - Samostatný portál města pro kulturu, turismus a památky UNESCO - zvyšuje se význam sociálních sítí <i>Návrhy na zlepšení:</i>
9.2.7.	Výsledky měření z provedených kontrol a auditů funkčnosti úřadu Nesleduje se.
9.2.8.	Výsledky účasti v soutěžích, ocenění za kvalitu a řízení kvality, certifikace systému řízení kvality (Evropská cena kvality, Národní cena ČR za kvalitu atd.) Město Kroměříž se každoročně zapojuje do soutěží kvality. <i>Důkazy:</i> - 3. místo v soutěži „Přívětivý úřad“ - Fair trade město - Město pro bussines - 1. místo HIT SEZÓNY (cena za nejlepší turistický počín ve ZK) - 1. místo za turistický propagační materiál



	Návrhy na zlepšení:												
9.2.9.	Plnění rozpočtu a finančních plánů Nejvýznamnějším zdrojem rozpočtu města jsou státní dotace a daňové příjmy. Menší objem představují tzv. vlastní nedaňové příjmy (odvody zřizovaných příspěvkových organizací, příjmy z pronájmu majetku zřizovaným PO, příjmy z úroků a z vlastní činnosti). Dále pak kapitálové příjmy (příjmy z prodeje pozemků, ostatních nemovitostí a dlouhodobého movitého majetku). Kontrola plnění rozpočtu se provádí pravidelným měsíčním hodnocením. Plnění jednotlivých kapitol rozpočtu i příjmové části rozpočtu jsou pravidelně prováděna rozpočtovými opatřeními. RO jsou schvalována RK a ZK (v roce 2017 bylo provedeno celkem cca 150 RO). Majetek ve vlastnictví města je každoročně inventarizován podle zákona 563/1991 Sb. o účetnictví. V současné době nemá město otevřen žádný bankovní úvěr a přijatou finanční výpomoc. Podle zákona o finanční kontrole klademe velký důraz na provádění předběžné, průběžné a následné kontroly při schvalování finančních operací a provádíme průběžný monitoring výdajů jakékoli změny týkající se přesunu rozpočtových prostředků mezi příjmy a výdaji. Dále jsou prováděny změny finančních vztahů příspěvkovým organizacím. Přehled plnění rozpočtu 2017: Výdaje: plán 564 044 tis. Kč skutečnost 533 045 tis. Kč Město skončilo své hospodaření v roce 2017 přebytkem hospodaření: 35 369 tis. Kč. Provozní výdaje na výkon státní správy se zvyšují meziročně o 4 - 5 %. Každoročně se hledají úsporná opatření (např. snížení počtu pracovníků, snížení výdajů za telefon, PHM, v podstatě se jedná o snížení výdajů na všech položkách rozpočtu až na maximálně únosnou hranici). Město Kroměříž dofinancovává rozšířený výkon státní správy. Daňové příjmy města jsou závislé na celostátním inkasu daní, které město nemůže nijak ovlivnit a na počtu obyvatel města, které lze ovlivnit pouze vytvářením podmínek pro zvýšení atraktivnosti města pro účely bydlení, což je dlouhodobá záležitost. Nedaňové příjmy města vznikají zejména z využívání majetku města k dlouhodobým pronájmům, další příjmy plynou z poskytování služeb, které se snaží město v rozsahu své samostatné a přenesené působnosti rozšiřovat. Výše příjmů a výdajů a jejich plnění na upravený rozpočet: <table><tr><td></td><td>Celkové příjmy</td><td>Celkové výdaje</td><td>Uk. Dluhové služby</td></tr><tr><td></td><td>tis. Kč</td><td>tis. Kč</td><td>%</td></tr><tr><td>Rok 2017</td><td>568 414</td><td>533 045</td><td>0,55</td></tr></table> Cílem je zajistit financování tak, aby nedošlo k překročení ukazatele dluhové služby, jehož horní mez je stanovena Ministerstvem financí. Dluhová služba v našem případě je lna trvale nízké úrovni. MěÚ hospodaří dle schváleného rozpočtu na příslušný rok. Za dodržování rozpočtu jsou odpovědní jednotliví správci kapitol – přesně jsou odpovědnosti stanoveny ve směrnici o rozpočtu. Finanční rozpočty jsou naplňovány a sledovány pomocí výkazů čerpání výdajů a každoměsíčního výkazu, kde jsou sledovány příjmy i výdaje podle účetnictví. Zastupitelstvo města schvaluje konečnou zprávu o hospodaření, je zpracován a aktualizován rozpočtový výhled. Město vyvíjí aktivní snahu o získávání finančních zdrojů z různých programů formou dotací. Absolutní výše příjmů a výdajů je ovlivněna zejména úrovní dotací.		Celkové příjmy	Celkové výdaje	Uk. Dluhové služby		tis. Kč	tis. Kč	%	Rok 2017	568 414	533 045	0,55
	Celkové příjmy	Celkové výdaje	Uk. Dluhové služby										
	tis. Kč	tis. Kč	%										
Rok 2017	568 414	533 045	0,55										



	<i>Ukazatele:</i> - Procento plnění výdajové a příjmové části rozpočtu celkem za rok 2017: - Počet rozpočtových opatření 2017 <i>Důkazy:</i> - Počet výběrových řízení - Celková úspora finančních prostředků vůči porovnávacím nabídkám - Plnění rozpočtu a finančních plánů - Výše příjmů a výdajů a jejich plnění na upravený rozpočet: - Celkové příjmy-celkové výdaje, dluhové služby - Evidence finančního odboru - Usnesení RM a ZM <i>Návrhy na zlepšení:</i>
9.2.10.	Výsledky kontrol a auditů finančního řízení Nesleduje se.
9.2.11.	Nákladová efektivnost (výsledky dosažené při nejnižších možných nákladech) Opatření k efektivnímu využívání provozních zdrojů jsou přijímána v souladu s příslušnými zákony a směrnicemi, přičemž primárním cílem je zjistit a zabezpečit požadovanou míru hospodárnosti, účelnosti a efektivnosti a udržet vyrovnaný rozpočet s naplněním příjmů bez překročení výdajů. <i>Ukazatele:</i> - Výsledky šetření úspor energií, telefonů, materiálu - Úspora při výběrových řízeních na majetek a materiál - Energetická úspora po zateplení budov - Náhrada energeticky náročných zařízení <i>Důkazy:</i> - Inventarizace majetku města a jeho využívání - Vymáhání pohledávek města - Energetický audit budov - Výběrová řízení na pořízení majetku i materiálu <i>Návrhy na zlepšení:</i>



Celkové bodové hodnocení Městského úřadu Kroměříž

Kritérium 1	Bodové hodnocení
1.1.	45,7
1.2	60,0
1.3	41,0
1.4	48,0
Kritérium celkem	48,7
Kritérium 2	Bodové hodnocení
2.1	46,2
2.2	50,0
2.3	35,0
2.4	33,6
Kritérium celkem	41,2
Kritérium 3	Bodové hodnocení
3.1	50,0
3.2	41,5
3.3	28,1
Kritérium celkem	39,9
Kritérium 4	Bodové hodnocení
4.1	24,4
4.2	33,1
4.3	37,5
4.4	24,0
4.5	10,0
4.6	44,2
Kritérium celkem	28,9
Kritérium 5	Bodové hodnocení
5.1	44,0
5.2	48,1
5.3	25,0
Kritérium celkem	39,0
Kritérium 6	Bodové hodnocení
6.1	18,1
6.2	26,6
Kritérium celkem	22,4
Kritérium 7	Bodové hodnocení
7.1	0
7.2	31,0
Kritérium celkem	15,5
Kritérium 8	Bodové hodnocení
8.1	27,2
8.2	35,5
Kritérium celkem	31,4
Kritérium 9	Bodové hodnocení
9.1	49,3
9.2	34,5
Kritérium celkem	41,9



Seznam použitých zkratk

CAF	Common Assessment Framework – Společný hodnoticí rámec
MěÚ	Městský úřad Kroměříž
RMK	Rada města Kroměříže
ZMK	Zastupitelstvo města Kroměříže
PS	Pracovní skupina
PŘ	Příkaz tajemníka
SM	Směrnice
VZ	Veřejné zakázky
VZMR	Veřejné zakázky malého rozsahu
NNO	nestátní neziskové organizace
EP	Evropský parlament
EU	Evropská unie
BI	Benchmarkingová iniciativa
RO	Rozpočtová opatření