



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

**MĚSTSKÁ ČÁST
PRAHA 5**

SEBEHODNOTÍCÍ ZPRÁVA ÚŘADU MĚSTSKÉ ČÁSTI PRAHA 5 ZA ROK 2021 PODLE MODELU CAF





Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

ZAVEDENÍ ŘÍZENÍ KVALITY DLE METODIKY CAF 2013/2020 na úřadě městské části Praha 5

REGISTRAČNÍ ČÍSLO PROJEKTU CZ.03.4.74/0.0/0.0/19_120/0016715

ÚVODNÍ SLOVO



Vážené dámy, vážení pánové,

kvalita systému a budování systému managementu kvality je osvědčeným evropským nástrojem pro efektivní řízení organizací. Zvláště v dnešní komplikované době, která dopadá na nás všechny. Krize jako potenciál. Svět se mění a my s ním. Naše společnost jako celek se vyrovnává s výzvami, které si ještě před pár měsíci nedokázal nikdo představit. Mohu říci, že u nás ve veřejné správě to platí dvojnásob. Kvalita a efektivita poskytovaných služeb tvoří nedílnou součást každodenního života úředníků, trochu odlehčeně, jsou naší DNA.

Pod pojmem „efektivní veřejná správa“ si můžeme představit veřejnou správu z hlediska jejího výkonu, produktivity a inovací. Hlavním cílem je přiblížení veřejné správy občanovi, protože právě proklídky orientované veřejné služby flexibilně reagují na potřeby občana a dalších zainteresovaných stran, naplnění vize dobrého vládnutí a to za účelem zvýšení kvality veřejné správy a tím i zvýšení kvality života občanů v naší městské části. Z tohoto důvodu jsme se rozhodli implementovat Model CAF (Common Assessment Framework), tedy společný hodnotící rámec pro zvyšování kvality nejen výkonu, ale i efektivitu a produktivity. Aktuální situace jednoznačně ukazuje, že význam „online světa“ neustále narůstá. A na tuto část jsme zaměřili svůj inovační potenciál.

Historicky poprvé se nám v roce 2021 podařilo zavést Model CAF a princip sebehodnocení, nebo-li zlepšování do našeho úřadu. Podkladová zpráva nabízí přehled našich aktivit a úspěchů podle TQM (Total Quality Management) principů. Součástí podkladové zprávy je hodnocení týmu a akční plán zlepšování na období roku 2022. Sebehodnocení je osvědčeným nástrojem pro řízení organizací a je orientována na zajišťování a plnění potřeb a požadavků zainteresovaných stran, slouží k optimalizaci řízení, jednoznačnému vymezení pravomocí a odpovědnosti pracovníků na jednotlivých stupních řízení, včetně odstranění duplicit v rozhodování.

Odpovědný přístup je charakteristický pro náš úřad. Model CAF je založen na předpokladu, že vynikající výsledky v oblasti výkonnosti organizace, občanů / zákazníků, zaměstnanců a společnosti lze dosáhnout prostřednictvím vedení organizace, které řídí strategii a plánování, zaměstnance, partnerství, zdroje a procesy. Základem je náš dlouhodobý plán rozvoje městské části – Strategie rozvoje 2030+, který vychází z již dostupných dokumentů MČ, dále z demografické studie a dotazníkového šetření potřeb obyvatel MČ Praha 5. Intenzivně se věnujeme podpoře místních projektů a prospěšných aktivit. Dlouhodobě pracujeme i na své výkonnosti – Akční plán na období 2021–2024, kde jsou stanoveny jednotlivé úkoly a priority, včetně termínů realizace. Oba tyto milníky tvoří základ sebehodnotící zprávy a naší kultury excelence, nebo-li trvalého zlepšování.

Ani za pandemie nepřestáváme s kolegy pracovat na plnění dalších kroků naší excelence. V rámci projektu „Zavedení řízení kvality dle metodiky CAF 2013/2020 na úřadě městské části Praha 5“ spolufinancovaného z Operačního programu Zaměstnanost byl sestaven sebehodnotící tým, naplánováno vzdělávání v oblasti kvality a managementu kvality, včetně přesného harmonogramu úkolů během roku. S velkým úsilím jsme na konci roku 2021 měli sestavenou první sebehodnotící zprávu dle jednotlivých kritérií. Na začátku roku bylo provedeno hodnocení, včetně sestavení akčního plánu zlepšování v procesu sebehodnocení.

A co plánujeme dále? V období roku 2022 proběhne druhé kolo sebehodnocení v souladu s vybranou metodikou. Digitální řešení zpracování podkladové zprávy a hodnocení urychlí a rozšíří naši práci do nových oblastí. Důležitým principem, na kterém stavíme je udržitelnost. Záleží nám na tom, jakým způsobem hospodaříme, postupujeme v rámci šetření zdrojů, zejména energií a chováme se k okolnímu světu (ke všem zainteresovaným stranám). A vždy začínáme u sebe.

Kateřina Černá
tajemnice

1. KLÍČOVÉ INFORMACE

- FAKTA A ČÍSLA

Obor působnosti ve veřejném sektoru (vlastníci)

Právní forma: organizace veřejné správy

Městská část Praha 5 vznikla jako součást územního samosprávného celku hlavního města Prahy, vystupuje v rozsahu stanoveném zákonem v právních vztazích svým jménem a nese odpovědnost z těchto vztahů vyplývajících. Postavení, orgány, jejich kompetence a pravomoc jsou stanoveny zákonem č. 131/2000 Sb. a Statutem hlavního města Prahy (dále také jen „Statutem“). Z těchto důvodů strategické plánování (dlouhodobé i střednědobé), včetně střednědobého výhledu rozpočtu, rozpočtu a rozpočtového účtu je striktně v kontextu právních norem České republiky. Dále vedení prostřednictvím interních a externích zdrojů shromažďuje dostatečné množství informací od všech zainteresovaných stran, které potřebuje pro tvorbu a implementaci své strategie.

Poslání geografický rozsah (hlavní důvod existence organizace),

Motto: „Praha 5 – moderní vizitka metropole“

Městská část Praha 5 (dále také jako „MČ Praha 5“) patří svou rozlohou (27,49 km²) a počtem obyvatel k největším městským částem hl. m. Prahy. Leží na levém břehu Vltavy, v těsném sousedství historického jádra Prahy, od kterého ji dělí z valné části zachované středověké opevnění, zvané Hladová zeď. Osídlení tohoto území se datuje již od pravěku, což dokládá řada nálezů. MČ Praha 5 tvoří několik původně samostatných obcí – Smíchov, Košíře, Motol, Hlubočepy, Radlice, Jinonice-Butovice a jižní výběžek Malé Strany – Újezd.



Podle dat Českého statistického úřadu byl počet obyvatel MČ Praha 5 k 31. 12. 2019 přibližně 88 225 obyvatel, a to včetně zhruba 17 tisíc cizinců. Z pohledu bližšího členění sledovaného území žije nejvíce obyvatel na katastrálním území Smíchov (35,7 tis.; 40,5%) a dále pak na katastrálním území Hlubočepy (24,9 tis.; 26,4 %). Naopak v části katastrálního území Břevnov, které spadá pod MČ Praha 5, není evidován ani jeden obyvatel.

Dostupnost úřadu:

Agendy matričního, živnostenského a stavebního úřadu jsou dostupné i formou možnosti objednání se mimo úřední dobu a všechny základní agendy pro občany jsou dostupné také v obdobích, která jsou zpravidla nejvíce zatížena dovolenou a jsou i bezbariérově přístupné. Svým klientům Úřad poskytuje potřebné formuláře jednotlivých agend, a to nejen v papírové podobě ve svých budovách, ale jsou ke stažení i na webových stránkách MČ Praha 5, kde jsou vždy k dispozici na viditelném a dostupném místě. Úřad nabízí možnosti realizace platby formou převodu z účtu, složenkou typu A, v hotovosti i bezhotovostně (kartou) na pokladně Úřadu anebo prostřednictvím platebního automatu. Úřad je přizpůsoben pro komunikaci s neslyšícími občany, jelikož po celou dobu úředních hodin je k dispozici tlumočnický nebo vyskolený pracovník.

Organizační diagram (organizační struktura)

Organizační struktura – MČ Praha 5

Počet pracovišť – budov

Úřad je dlouhodobě rozmístěn do několika historických budov v katastrálním obvodu Smíchov, který je začleněn do památkové zóny hl. m. Prahy. Toto řešení je dáno jednak historicko-urbanistickými aspekty MČ Praha 5, rovněž tak majetkovým provázáním s Magistrátem hlavního města Prahy (dále také jako „MHMP“). Vzhledem k umístění historických budov Úřadu není možné zajistit v jejich blízkosti parkoviště pro veřejnost, avšak alternativou je dostupnost několika zastávek různých prostředků hromadné veřejné dopravy. Budovy Úřadu disponují vodicími prvky pro nevidomé. Základní stavebnětechnické parametry budov, detašovaná pracoviště, archivy, kapacitu parkovacích míst pro potřeby Úřadu a energetická nákladovost na budovy jsou uvedeny v níže uvedené zprávě.

2. HISTORIE ORGANIZACE A DOSAŽENÉ ÚSPĚCHY V ŘÍZENÍ KVALITY

Historie: zastupitelé zvolení 1998-2018

Historie samospráv – MČ Praha 5

Řízení kvality na Úřadu je v současné době stále v souladu s implementací systému řízení kvality dle ČSN EN ISO 9001:2016 a systému managementu bezpečnosti informací (ISMS) dle normy ČSN ISO/IEC 27001:2014. Certifikace norem byly pravidelně certifikovány po dobu 8 let do roku 2022. Realizovány jsou od roku 2017 také aktivity v rámci Místní agendy 21 (dále také jen „MA 21“). MČ Praha 5 je v současné době v kategorii „C“. Jiné aktivity v oblasti řízení kvality v současné době MČ Praha 5 nerealizuje. Nový Organizační řád zavedl pod Kancelář tajemnice pracoviště, jehož předmětem činnosti je kvalita a e-Government.

Úspěch Prahy 5 v MA 21

Úspěch Prahy 5 v místní Agendě 21 – MČ Praha 5 kategorie C

Úřad se v roce 2020 účastnil soutěže Ministerstva vnitra ČR s názvem Přívětivý úřad obcí s rozšířenou působností.

3. VÝZVY A STRATEGIE ORGANIZACE

Strategie rozvoje Městské části Praha 5 2030+

[Analyticka_cast_OK.pdf \(praha5.cz\)](#)

Dokument Strategie rozvoje MČ Praha 5 2030+ (dále také jen „Strategie“) schválila Rada MČ Praha 5 na svém zasedání dne 09. 06. 2021, usnesení č. RMČ/27/688/2021. Dokument Strategie rozvoje MČ Praha 5 2030+ schválilo Zastupitelstvo MČ Prahy 5 na svém zasedání dne 22. 6. 2021, usnesení č. ZMČ/18/6/2021.

Implementační část Strategie rozvoje předpokládá zřízení orgánu pro strategické řízení. Rozhodnutím Rady městské části Praha 5, usnesení č. RMČ/30/750/2021 byla dne 23. 6. 2021 zřízena Komise pro strategické řízení. Tento poradní orgán Rady městské části Praha 5 je základním institucionálním prvkem průběžné aktualizace a monitoringu naplňování „Strategie“ a hlavním iniciátorem aktivit vedoucích k efektivnímu řízení celého implementačního procesu Strategie rozvoje 2030+.

Celý dokument Strategie je zpracován v členění dle prioritních os („PO“) a jim příslušících strategických oblastí rozvoje MČ Praha 5: („PO“):

1. PO - Moderní, přátelská, digitální radnice;
2. PO - Vzdělávání, školství a volný čas;
3. PO - Financování projektů, finance, investice a správa majetku;
4. PO - Sociální služby, bytová politika a bezpečnost;

5. PO - Územní rozvoj, životní prostředí, veřejný prostor a doprava;
6. PO - Kultura, sport, občanská společnost a podpora podnikání.

Dále (viz kritérium č. 1 a 2)

4. ZÁJMY VEŘEJNOSTI, PRODUKTY A ZÁKAZNÍCI

Hustota obyvatelstva v základních sídelních jednotkách:

[Analyticka_cast_OK.pdf \(praha5.cz\)](#)

Dále viz strategie:

1. PO - Moderní, přátelská, digitální radnice;
2. PO - Vzdělávání, školství a volný čas;
3. PO - Financování projektů, finance, investice a správa majetku;
4. PO - Sociální služby, bytová politika a bezpečnost;
5. PO - Územní rozvoj, životní prostředí, veřejný prostor a doprava;
6. PO - Kultura, sport, občanská společnost a podpora podnikání.

5. PROVOZ, PARTNEŘI A DODAVATELÉ

MČ Praha 5 disponuje rozsáhlým souborem majetku. Pro účely orientace a porovnání hodnot je využito členění dle účetních výkazů (rozvaha). V úvodu je nezbytné připomenout, že MČ Praha 5 k žádnému majetku nemá vlastnické právo, to náleží hlavnímu městu Praze, MČ Praha 5 má majetek pouze svěřen Statutem.

- 3. Prioritní osa - FINANCOVÁNÍ PROJEKTŮ, FINANCE, INVESTICE A SPRÁVA MAJETKU: Majetek (str. 31) [Analyticka_cast_OK.pdf \(praha5.cz\)](#)
- 3. Prioritní osa - FINANCOVÁNÍ PROJEKTŮ, FINANCE, INVESTICE A SPRÁVA MAJETKU: Rozpočet a finanční plán (str. 21) [Analyticka_cast_OK.pdf \(praha5.cz\)](#)

- 3. Prioritní osa - FINANCOVÁNÍ PROJEKTŮ, FINANCE, INVESTICE A SPRÁVA MAJETKU: Plánování investic (str. 24) [Analyticka_cast_OK.pdf \(praha5.cz\)](#)

Partneři a dodavatelé:

S podnikatelským sektorem, firmami, spolupracujeme na smluvní bázi na základě zákona o veřejných zakázkách, převážně v oblasti poradenství. S firmami stavebně-developerského charakteru uzavíráme kromě dodavatelských smluv i partnerské smlouvy o spolupráci – Memoranda.

Dodavatelské smlouvy s firmami úřad administruje, eviduje, archivuje a kontroluje. Zveřejňuje je v souladu se zákonem a interním předpisem. Memoranda o spolupráci zveřejňuje.

Dále (viz subkritérium 1.4)

Kritéria PŘEDPOKLADY

Kritérium 1: VEDENÍ

Celkové hodnocení kritéria 1: vedení		Ø	Celkové Ø
1.1	Nasměrování organizace vypracováním poslání, vize a hodnot	61	42,75
1.2	Řízení organizace, její výkonnosti a neustálého zlepšování	44	
1.3	Inspirování, motivování a podpora zaměstnanců v organizaci a vedení příkladem	33	
1.4	Řízení efektivních vztahů s politickými představiteli a dalšími zainteresovanými stranami	33	

Subkritérium 1.1: Nasměrování organizace vypracováním poslání, vize a hodnot

Činnosti na podporu hodnocení	PDCA
Poslání organizace Poslání, vize, motto, hodnoty jsou založeny na budoucnost, odpovědnost, vlastní iniciativu, důslednost otevřenost, důvěře, spolehlivost, hodnověrnost a kulturní rozmanitost. Poslání městské části Zajišťujeme činnosti svěřené městskému úřadu v rámci zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, v platném znění a dále úkoly, které nám uložilo zastupitelstvo městské části v rámci samostatné působnosti. Dodržujeme zákonnost a principy společenské odpovědnosti organizace. Tato vize pro nás znamená, že zaměstnanci usilují na plnění cílů v oblastech stanovených Strategii 2030+: • Moderní, přátelská, digitální radnice; • Vzdělávání, školství a volný čas; • Financování projektů, finance, investice a správa majetku; • Sociální služby, bytová politika a bezpečnost; • Územní rozvoj, životní prostředí, veřejný prostor a doprava; • Kultura, sport, občanská společnost a podpora podnikání. Pro náš úřad to znamená, že zaměstnanci: • Disponují odbornými znalostmi vykonávaných činností; • Mají zájem o vykonávanou práci; • Jsou ochotni pomáhat a radit našim zainteresovaným stranám; • Současně se rozvíjí a vzdělávají; • Dodržují etické principy; • Budují přátelské prostředí.	PD

MOTTO ORGANIZACE

PD

Úřad MČ Praha 5 shromažďuje prostřednictvím interních a externích zdrojů dostatečné množství informací od všech zainteresovaných stran, které potřebuje pro tvorbu a implementaci své strategie.

MČ Praha 5 vnímají její obyvatelé i návštěvníci jako širší centrum metropole. Je klidná bezpečná a je to klidné místo pro život i relaxaci, je plná udržované zeleně.

VIZE jako popis žádoucího budoucího stavu rozvoje MČ Praha 5 (viz výše), kterého by mělo být dosaženo prostřednictvím realizace Strategie a MOTTO (slogan popisující žádoucí budoucí stav rozvoje MČ Praha 5) jsou definovány v návrhové části Strategie, zejména v kapitole č.1.

Motto: „Praha 5 – moderní vizitka metropole“ představuje ambiciózní vizi, avšak dosažitelnou a tedy i motivující. Vize MČ Praha 5 je zpracována velmi podrobně a to jak za celý úřad MČ Praha 5, tak pro jednotlivé prioritní osy (PO). Je formulována v přítomném čase pohledem hodnotitele žijícího v roce 2030.

Naplnění VIZE úřadu

VIZE je v členění dle prioritních os („PO“) rozpracována do jednotlivých strategických cílů (popis cílového stavu rozvoje MČ Prahy 5 v některé z konkrétních tematických oblastí řešených v rámci prioritních os, tj. rozpracování stanoveného globálního cíle do větší míry detailu) a dále opatření (jednotlivé programy, projekty, či konkrétní aktivity, jejichž realizací bude docházet k naplňování strategických cílů) s určením priority (přínosná / důležitá / nezbytná opatření).

Jako hlavní pracovní nástroj dosahování vytyčených cílů lze označit tzv. Akční plán, který detailně vymezuje konkrétní intervenční opatření, jenž by v horizontu příštích 3 let měla být realizována za účelem zvyšování životní úrovně na území MČ Praha 5. Akční plán je součástí tzv. implementační části Strategie, ve které je představen doporučený způsob práce se strategickým plánem jako takovým, aby došlo k naplnění jeho účelu. Jsou zde popsány organizační, institucionální i monitorovací postupy efektivního zajištění realizace jednotlivých opatření a průběžného naplňování vytyčených strategických cílů z návrhové části Strategie.

Hodnoty organizace

PD

- Profesionalita a kompetentnost;
- Transparentnost;
- Etický přístup;
- Společenská odpovědnost.

Etický kodex a střet zájmů

PDCA

Etické zásady chování a jednání jsou plně harmonizovány se zákonnými požadavky „Etickým kodexem úředníků a zaměstnanců veřejné správy“. Etické zásady jsou součástí personálních norem úřadu. Etický kodex zaměstnanců úřadu městské části Praha 5 je dosud součástí Pracovního řádu (příloha č. 5). Střet zájmů a stanovení zásad v případě konfliktu jsou součástí vnitřních norem organizace. Jednoznačně je také požadováno, aby každý zaměstnanec jednal jako vzor integrity a celým svým vystupováním, chováním i osobní výkonností podporoval hodnoty a etické normy úředníka. Porušení etického kodexu, včetně komunikace je sledováno.

Agenda střetu zájmů veřejných funkcionářů je vedena na oddělení personálním a mzdovém („OPM“). Pravidelně jsou veřejní funkcionáři informováni o novinkách. Všichni zaměstnanci mají možnost absolvovat školení v problematice střetu zájmů (prezenční i e-kurz v Portálu Rentel). Vedoucím zaměstnancům, kteří jsou vedoucí funkcionáři, je kurz doporučován.

V historii úřadu nebylo zaznamenáno žádné porušení etického kodexu.

Kultura transparentnosti a otevřenosti úřadu

DC

Jsme transparentní a otevření. Naši nabídku služeb neustále rozvíjíme v rámci stanovených norem a zákonů. Zveřejňujeme veškeré informace o své činnosti v rámci povinně zveřejňovaných informací, pravidelných zpráv o činnosti, výroční zprávy o poskytování informací v rámci zákona č. 106/1999 Sb., dále rozpočet, všechny smlouvy a objednávky nad 50 tisíc v Registru smluv a všechny veřejné zakázky. Samozřejmostí je i tzv. klikací rozpočet. Kultura transparentnosti a otevřenosti úřadu podléhá monitorovací činnosti interního auditora.

Důkazy:

- Dokument Strategie rozvoje MČ Praha 5 2030+;
- Usnesení Rady městské části MČ Praha 5 č. RMČ/27/688/2021;
- Usnesení Zastupitelstva MČ Praha 5 č. ZMČ/18/6/2021;
- Interní předpis o závazném postupu při implementaci Strategie, č. 3/2021;
- Interní předpisy úřadu MČ Praha 5;
- Usnesení Rady MČ Praha 5 č. RMČ/30/750/2021 o zřízení Komise pro strategické řízení;
- Zpráva interního auditora;
- Etický kodex (potvrzení o tom, že se zaměstnanci s etickým kodexem seznámili);
- Školení na téma Střet zájmů;
- Záписы z porad vedoucích odborů.

Silné stránky:

Existence správného nasměrování organizace

- Shoda politické reprezentace na plánovaném rozvoji Městské části Praha 5;
- Kvalitní a podrobný dokument Strategie rozvoje MČ Praha 5 2030+;
- Zavedení strategického řízení organizace;
- Formulace poslání a vize;
- Přezkoumání Etického kodexu (prověření verze nového Etického kodexu v kontextu toho starého i s kodexem Veřejné správy).

Oblasti pro zlepšení:

- Řízení kultury organizace ke sdílení vize a cílů
- Zapojení se do dalších projektů

Subkritérium 1.2: Řízení organizace, její výkonnosti a neustálého zlepšování

Činnosti na podporu hodnocení

PDCA

Organizační řád – reakce na vnitřní a vnější změny

Výsledkem vyhodnocování pokroku organizace a její systemizace je i pravidelná aktualizace Organizačního řádu (např. při reorganizaci, sloučení či rozšíření jednotlivých odborů) a ostatních směrnic integrovaného systému řízení dle aktuálních potřeb úřadu, legislativních změn a v souladu s přijatou strategií. Podpisový řád, oficiální dokument je před dokončením. Při zlepšování těchto dokumentů pracujeme na bázi faktů z pravidelných průzkumů všech zainteresovaných stran (např. zaměstnanců) a potřebné legislativy. Součástí je i potřebná digitalizace (např. stavební úřad). Se všemi změnami jsou všichni zaměstnanci vždy seznamováni a to jak v rámci pravidelných porad, tak i přes IT systém (RENTEL).

PDCA

Organizační řád a flexibilní organizační struktura

Úřad MČ Praha 5 má výkon samostatné a přenesené působnosti zpracován do organizačního řádu, který obsahuje i organizační schéma jednotlivých odborů. Každý zaměstnanec v něm má stanoven popis své pracovní činnosti. V rámci pravidelně probíhající systemizace, jsou pevně stanoveny klíčové kompetence a cíle pro jednotlivá pracovní místa (kompetence, znalosti a dovednosti, které jsou potřeba pro naplnění současných a budoucích potřeb úřadu). Organizační řád („OR“) včetně organizační struktury jsou pravidelně aktualizovány. V případě změn klíčových procesů reagujeme na aktuální potřeby operativně, a to v rámci dodatků OR.

PDCA

Priority v prosazování změn v úřadu – prosazování změn

Velmi pozorně sledujeme dopady politických změn a legislativy. Je nastaven mechanismus sledování legislativy pomocí odboru KTA, oddělení legislativně-právního nebo tajemníka. Spolupráce a účast na pilotních projektech v pracovních skupinách (např. u MV ČR) nám zajišťuje náskok (konkurenční výhodu při zavádění nových zákonných požadavků).

PDCA

Měřitelné cíle, výstupy a výsledky úřadu

Měřitelné cíle jsou vyspecifikovány v prioritních osách a akčním plánu Strategie 2030+. Na základě detailní analýzy hlavních rozvojových oblastí (školařství, životní prostředí, sociální služby, doprava, kultura, sport, prostředí radnice), jsou definované SMART cíle, včetně dlouhodobého udržitelného rozvoje. Dosahováním zvyšujeme kvalitu života obyvatel MČ Prahy 5 a případně i okolních spádových území. Probíhá pravidelný monitoring a vyhodnocování.

PD

Periodické statistiky úkonů – benchmarking

Na všechny strategické cíle jsou navázány ukazatele, které sledujeme prostřednictvím statistiky úkonů na jednotlivých odborech (např. počet stížností, výběr správních poplatků, počet vydání občanských průkazů atd.). Tato interní výkonnost je porovnávána s dalšími městskými částmi. Každoročně vypracováváme přehled úkonů uskutečněných v rámci přenesené působnosti. Statistiky jsou předávány Magistrátu hl. m. Prahy a jsou k dispozici pro všechny městské části.

D

Procesní řízení z pohledu vedení organizace

PD

Náklady, čas, kvalita a poskytovaný servis služeb představují pro nás 4 ukazatele při řízení výkonnosti. Základem je naše motto: „Praha 5 – moderní vizitka metropole“ a implementujeme dynamické systémy a principy neustálého zlepšování. Jako jsou

- Model CAF;
- ČSN ISO/IEC 27001:2014 systém managementu bezpečnosti informací (ISMS);
- Místní agenda 21;
- Energetický management.

Procesní řízení založené na neustálém zlepšování nám umožňuje provádět, monitorovat a optimalizovat velké množství procesů a informací za účelem zlepšování výše zmíněných čtyř hlavních ukazatelů. Plnění a vyhodnocování probíhá prostřednictvím plnění rozpočtu (měsíčně, čtvrtletně a ročně) a prostřednictvím pravidelných porad.

Implementace a pravidelné sebehodnocení podle Modelu CAF

PD

K prokazování a zlepšování přidané hodnoty bylo rozhodnuto (rok 2020), že implementujeme Model CAF. V současné době socio-ekonomických krizí a škrtů je pro nás účelnost, provozní výkonnost a kvalita veřejných služeb klíčovým faktorem. Od roku 2021 je v rámci pracovní skupiny CAF zpracovávána sebehodnotící zpráva. Provádíme sebehodnocení podle Modelu CAF. Výsledkem jsou sebehodnotící zprávy, specifikace SS a OPZ, včetně akčního plánu zlepšování (priorit).

E-government

PD

Jedna z priorit úřadu (viz Strategie 2030+) je poskytování kvalitních služeb občanům, to se však neobejde bez zavádění nových technologií, a to zejména informačních a komunikačních. Rozvoj e-governmentu (tedy elektronizace veřejné správy) jsme oficiálně spustili v polovině roku 2020, kdy bylo vytvořeno pracoviště v rámci Odboru Kancelář tajemníka s jedním pracovním místem, které se podařilo obsadit erudovaným zaměstnancem k 1. 12. 2020.

Systém porad a interní komunikace

PDCA

Na úřadě je vytvořen systém informování a projednávání důležitých otázek chodu úřadu a informování o provozních záležitostech zaměstnanců, a to prostřednictvím:

- Systému porad, kde dochází k pravidelným setkáváním vedoucích odborů a zápisů z těchto porad (systém vznikl na základě auditní zprávy z roku 2019 a v ní uvedených zjištěných nedostatků) pro snazší průběh odstraňování nedostatků;
- Zveřejněním zápisů z porad RMČ a ZMČ na intranetu;
- Zveřejněním materiálů – podkladů pro jednání pro vedoucí odboru a jimi určené zaměstnance;
- Sdílením informací (dokumentů na tzv. sdílených discích jednotlivých odborů/oddělení).

Rozhodnutí z jednotlivých porad jsou prostřednictvím vedoucích odborů dále předávány do jednotlivých odborů, oddělení a jednotlivým lidem, kteří jsou odpovědní za další plnění cílů. Klíčové změny na úřadu jsou vždy projednávány i se zástupci odborové organizace. Zpětná vazba je součástí Dotazníku spokojenosti zaměstnanců, jehož realizace je plánována.

Komunikace strategie

PD

Ke komunikování strategie a strategických priorit dochází všemi dostupnými komunikačními kanály (viz kritérium 4). Všechny strategické materiály jsou umístěny na webu, v časopise. Pravidelně se konají zasedání zastupitelstva MČ, která jsou veřejná. Na jednotlivé oblasti jsou vytvořeny komise, v nichž jsou zastoupeny zainteresované strany. Též využíváme pravidelná veřejná projednávání.

Důkazy:

- Organizační řád;
- Monitoring nové legislativy;
- Zápis z porad vedoucích odborů;
- Webové stránky Praha 5;
- Informační systém Rentel;
- Intranet, e-mailová komunikace, iPersonálka (informace o projektu CAF);
- Návrh Komunikačního manuálu;
- Rizika;
- Nastavený systém interní a externí komunikace;
- Zápis z porad vedoucích odborů.

Silné stránky:

- Strategie rozvoje 2030+ – MČ Praha 5;
- Flexibilní organizační struktura.

Oblasti pro zlepšení:

- Vyhotovení a zavedení nové analýzy rizik;
- Vyhotovení a zavedení komunikačního manuálu.

Bodové hodnocení subkritéria 1.2

44

Subkritérium 1.3: Inspirování, motivování a podpora zaměstnanců v organizaci a vedení příkladem**Činnosti na podporu hodnocení**

PDCA

PD

Kultura zmocňování a angažovanosti

V Úřadu MČ Praha 5 existuje komunikativní prostředí a prostředí vzájemné důvěry. V komunikaci je zachován hierarchický postup s ohledem na organizační strukturu, kdy zaměstnanci nejdříve řeší problém se svým vedoucím a až následně může do problému vstoupit vyšší nadřízený. U tajemnice úřadu je prosazována tzv. politika otevřených dveří, kdy každý zaměstnanec může případné problémy řešit přímo s tajemnicí úřadu. Rozvoj vzájemné důvěry a respektu podporují i neformální setkávání zaměstnanců, pravidelná výjezdní zasedání vedoucích odborů, (v době pandemie se uskutečnilo neformální setkání - oběd), sportovní akce, akce v rámci SFZ, vánoční setkání atd. Přezkoumání spokojenosti se pravidelně věnuje mimo jiné i dotazníkové šetření na různá témata spokojenosti zaměstnanců.

Dobré jméno organizace a vedení

Vedení úřadu se zasazuje o dobré jméno organizace např. formou aktivní účasti na odborných akcích (přednášky, semináře), dále i účastí na společenských akcích a to dalece nad rámec svých povinností i pracovní doby pracovníků. Lídři se také angažují i v externích komisích a výborech, kde připomínají připravované zákony a vyhlášky.

DC

Kultura neustálého učení se, nápadů a inovací

Vedení úřadu MČ Praha 5 dává zaměstnancům možnosti a k nim vytváří i podmínky účastnit se různých projektů (např. projektové týmy v rámci Strategie 2030+ nebo projekty z fondů EU). Zaměstnanci pomáhají organizovat akce pro veřejnost a zapojují se do veřejného života jako zástupci organizace. Úřad toto úsilí zaměstnanců oceňuje, a to jak finančními (odměny), tak i nefinančními benefity (např. specializovaná školení pro zaměstnance CAF, vlastní seberozvoj, nebo systémy řízení).

DC

Systém připomínek a podnětů

Zaměstnanci se nejvíce obrací s podněty a připomínkami přímo na svého nadřízeného nebo člena vedení. V případech, kdy se vedení a vedoucí zaměstnanci návrhy a doporučeními ze strany zaměstnanců zabývají, hodnotí jejich přínosy a přidanou hodnotu. Pokud shledají, že mají význam či opodstatnění, tak podporují jejich realizaci. Zpětná vazba je podávána přímo jako součást hodnocení, dále systémem porad, výstupů z pracovních skupin, komisí či výborů.

DC

Podpora, odměňování a benefity zaměstnanců

Zaměstnanci jsou podporováni při plnění svých povinností, kdy jsou stanoveny jejich povinnosti a odpovědnosti v Organizačním řádu, pracovních náplních a dalších aktech řízení. Finanční motivace zaměstnanců je popsána vnitřním platovým předpisem, který definuje možnosti odměňování a specifikuje popis mimořádných a zvláště významných úkolů. Odměňování zaměstnanců se řídí Nařízením tajemníka – vnitřní platový předpis (viz kritérium 3).

PDCA

Individuální potřeby a osobní situace zaměstnanců

Zaměstnanci jsou podporováni a respektováni systémově, a to (dále též kritérium 3), např.

- Zavedením pružné pracovní doby;
- Čerpáním IV;
- Čerpáním sociálního fondu;
- Vzděláváním.

Individuální potřeby zaměstnanců se řeší přímo s nadřízeným, a to v rámci hodnotících dotazníků a systému porad.

PDCA

Důkazy:

- Organizační řád;
- Vnitřní platový předpis;
- Pracovní řád;
- Připomínky a poznatky z průběhu organizace voleb od zapisovatelů;
- Osvědčení o absolvování specializovaných vzdělávacích akcí (rozvoj talentů);
- Zápis z porad;
- Průzkumy spokojenosti (dotazníková šetření a následná opatření);
- Zápis z jednání orgánů městské části, pracovních skupin, komisí a výborů;
- Intranet a Helpdesk pro zaměstnance.

Silné stránky:

- Zapojování zaměstnanců v organizaci (pozitivní zpětná vazba, výstupy z dotazníků).

Oblasti pro zlepšení:

- Zlepšit inovační potenciál organizace;
- Nastavení systému hodnocení výkonu;
- Nastavení nového systému pro sběr nápadů na zlepšení.

Bodové hodnocení subkritéria 1.3

33

Subkritérium 1.4: Řízení efektivních vztahů s politickými představiteli a dalšími zainteresovanými stranami**Činnosti na podporu hodnocení**

PDCA

Stakeholders – Zainteresované strany

Uvědomujeme si, že svou přítomností a činnostmi ovlivňujeme společnost kolem sebe. V souladu se zpracováním strategického dokumentu Strategie 2030+ byly identifikovány nejdůležitější zainteresované strany. Shrnutí očekávání a výčet prozatím nebyl stanoven, není veden systémově. Bude součástí sebehodnocení roku 2021, tak aby úřad mohl naplňovat principy trvalého zlepšování. Nejdůležitější zainteresované strany jsou občané/zákazníci, zaměstnanci, volené orgány, organizace zřízené MČ Praha 5, členství a spolupráce s dalšími zainteresovanými stranami (např. Svaz měst a obcí). Naším cílem a cílem úřadu ve vztahu k zainteresovaným stranám je budovat vztahy, které jsou řízeny na principu win-win. Usilujeme o budoucnost, ve které budeme vnímání s respektem v důsledku odpovědného chování ve smyslu dodržování zákonů, principu demokracie, lokálních tradic a ochrany životního prostředí, stejně jako v důsledku odpovědného chování vůči lidem, jejichž životy jsou součástí našeho působení dotčeny.

DC

Specifická zainteresovaná strana – politická reprezentace (členové volených orgánů)

PDC

Specifickou skupinou identifikovaných zainteresovaných stran jsou úřadem vnímání členové volených orgánů – političti představitelé městské části a státu. Váha jejich významu je odvislá od vnějších podmínek rozvoje celé společnosti. Zaměstnanci úřadu svým členstvím v pracovních skupinách a komisích napomáhají politickým představitelům při utváření, formulování a realizaci záležitostí veřejného zájmu. Zároveň dochází k realizaci veřejných politik na místní úrovni, které ovlivňují činnost úřadu. Vedle těchto aktivit zohledňujeme i ostatní, např. změnu legislativy a činnosti ústředních i územních orgánů veřejné moci a přizpůsobujeme jim svoji aktuální činnost i strategické rozvojové záměry (např. digitalizace, stavební zákon, GDPR atd.). Aktivita a rozhodování v záležitostech veřejného zájmu jsou jedněmi z hlavních východisek při formulování cílů a záměrů úřadu týkajících se jeho výstupů a výsledků. Jak ze strany úřadu, tak ze strany politiků je věnována pozornost oboustranné komunikaci, především formou přípravy a zpracování materiálů pro jednání orgánů městské části, jednotlivými stupni porad a také společnými výjezdními jednáními s cílem udržování potřebných win-win vztahů a zajištění zdrojů potřebných pro další rozvoj úřadu.

Kontakt a partnerství s dalšími důležitými zainteresovanými stranami

PDCA

Jsmе zřizovatelem příspěvkových organizací Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci, mateřských a základních škol. Z pozice zakladatele a zřizovatele tyto organizace řídíme a kontrolujeme. Zároveň se podílíme na jejich aktuálním rozvoji a financování. Komunikujeme s nimi, dohlížíme na jejich hlavní a vedlejší činnosti a věnujeme pozornost jejich potřebám.

V širším kontextu lze mezi partnerské organizace zařadit i úřady a organizace zřízené ústředními a územními orgány státní správy a samosprávy. Spolupracujeme s Úřadem práce a s Hygienickou stanicí. Městská část se podílí na činnosti některých spolků (např. Hasičský záchranný sbor, státní a městská Policie ČR), např. poskytováním prostor pro jejich činnost, formou poskytnutí dotace, nebo propagací prostřednictvím webových stránek a časopisů.

V rámci projektů městská část působí jako partner, kdy poskytujeme odbornou i metodickou pomoc (Poradna při finanční tísní, Česká obchodní inspekce atd.)

Svým partnerům poskytujeme odbornou a metodickou pomoc.

Členství a spolupráce s dalšími zainteresovanými stranami

DC

Aktivně finančně podporujeme spolkovou činnost. Úřad poskytuje programové a individuální dotace, dary, nefinanční i finanční záštity. Jsme členem Svazu měst a obcí, z.s., Svazu historických měst a spolku Budánka z.s., kde se zapojujeme do činnosti řídicích a kontrolních orgánů (např. v dlouhodobém projektu Partnerství pro městskou mobilitu organizujeme vlastní projekty, včetně zapojení pracovníků úřadů, občanů a spolků (projekty Pětka, S nadsledem na síti atd.)).

Jsme i spolupořadatelem akcí (např. Zažít město jinak, Uklidme Česko, Okolo Pětky) a vydáváme garance na aktivity (např. aplikační garance k podání žádosti o dotaci na Technologickou agenturu pro projekt Chytrá Homolka spolku Sousedský spolek Motol).

Neformální pracovní skupiny

PDCA

Spolupráci realizujeme na základě vztahu win-win a spolky a spolupracující organizace zapojujeme do práce neformální pracovní skupiny Místní agenda 21. Jednotlivé aktivity administrujeme a podporujeme po mediální stránce (časopis Pětka, Facebook).

Všechny zainteresované strany se mohou od roku 2017 zapojit do projektu participativního rozpočtování „Zlepšuj Pětku“ pro hlasování, financování a realizaci potřeb obyvatel na Praze 5 v oblasti údržby veřejného prostranství a volnočasových aktivit. Participativní rozpočet má stanovená pravidla schválená RMČ včetně anonymizovaných pravidel pro hlasování obyvatel Prahy 5.

Úřad aktivně spolupracuje s místními spolky. Každoročně vyhláší 7 programových dotačních programů (v oblasti sociální, životního prostředí, školství, kultury, sportu, památkové péče, občanské společnosti a podnikatelů), které mohou využít spolky, fyzické osoby, právnické osoby, školy, SVJ i společensky odpovědní podnikatelé a firmy. Úřad zajišťuje administraci těchto dotací a kontroluje jejich využití.

Probíhá pátý ročník Participativního rozpočtu „Zlepšuj Pětku“, jeho průběh a realizace se vylepšuje na základě zkušeností z minulých let. Pravidla pro jeho průběh jsou stanovena RMČ a veřejně známa. Realizace je uveřejňována na webu „Zlepšuj Pětku“.

Dodavatelské smlouvy s firmami úřad administruje, eviduje, archivuje a kontroluje. Zveřejňuje je v souladu se zákonem a interním předpisem. Memoranda o spolupráci zveřejňujeme.

Kontakt a spolupráce s obyvateli Prahy 5

Kontakt s obyvateli probíhá prostřednictvím umožnění jejich účasti na jednání komisí RMČ a výborů ZMČ, účasti na jednání ZMČ a možnosti vznést ústní nebo písemné interpelace. Pro občany je připraven Manuál k zařazování podnětů na jednání výborů a komisí.

Setkáváním s občany na plánovaných setkáních, organizovaných vycházkách, veřejných projednáváních, prostřednictvím písemné a elektronické komunikace, prostřednictvím webu „Napište starostce“, „chatbotka“, prostřednictvím e-mailu „redakce@Praha5.cz“, strategie@Praha5.cz, prostřednictvím dvou informačních přepážek na recepcích úřadu, prostřednictvím informačního centra, prostřednictvím komunikace na Facebooku úřadu a Facebooku Zlepšuj Pětku.

Úřad je zpřístupněn k návštěvám občanů v úředních hodinách. Zřídil funkci ombudsmana a o jeho činnosti zveřejňuje zprávu. Obyvatelé se mohou zapojit do různých anketních a dotazníkových šetření, jejich výsledky jsou zveřejňovány.

Kontakt s cizinci, žijícími na Praze 5 úřad zajišťuje prostřednictvím multikulturního jazykově vybaveného pracovníka v informačním centru a na přepážce úřadu. Ve spolupráci s Ministerstvem vnitra, ambasádami se sídlem na Praze 5 a vybranými mateřskými a základními školami organizuje pro cizince nebo jejich děti lekce českého jazyka a specializované kurzy.

Vzájemná interakce s občany je pokryta dostupnými prostředky. Rychlost podání zpětné vazby občanům je možné zvyšovat a zaměřovat se na efektivitu přenosu a zpracování informací a práci se získanými podněty. Aktivita úřadu pro cizince mají vzestupnou tendenci, je o ně velký zájem.

Důkazy:

- Zápisy z pracovních porad uvolněných zastupitelů s úředníky;
- Zápisy z pracovních porad vedení úřadu s vedoucími odborů;
- Zápisy z jednání pracovních skupin;
- Zápisy z komisí RMČ;
- Zápisy z výborů ZMČ;
- Zápisy z RMČ;
- Zápisy ze ZMČ;
- Směrnice o zadávání veřejných zakázek;
- Strategie 2030+;
- Akční plán Strategie 2030+ pro období 2021–2024;
- Zřizovací listiny MŠ a ZŠ, CSOP p.o.;
- Materiály RMČ o činnosti MŠ, ZŠ, CSOP p.o.;
- Materiály ZMČ o činnosti MŠ, ZŠ, CSOP p.o.;
- Materiály RMČ o zapojení do Spolku historických měst, z.s., spolku Budánka z.s.;
- Materiály ZMČ o zapojení do Spolku historických měst, z.s., spolku Budánka z.s.;
- Materiál RMČ o zapojení do projektu Partnerství pro městskou mobilitu;
- Zápisy, fotografie a články z tisku ze setkávání s občany a spolky v rámci akcí Okolo Pětky;
- Smlouvy dotační, darovací, o nefinančních a finančních záštitách;
- Přehled o poskytnutých dotacích, darech;
- Materiál do RMČ – Zpráva o finanční kontrole;
- Materiál do RMČ – Plán kontrolní činnosti;
- Smlouvy dodavatelské a smlouvy o spolupráci (Memoranda);

- Materiál RMČ o udělení garance MČ Praha 5 jako aplikačního garanta pro spolek Sousedský spolek Homolka;
- Zápisy z jednání schůzek Neformální pracovní skupiny Místní agentury 21;
- Webová stránka Místní agentury 21;
- Webová stránka a Facebook „Zlepšuj Pětku“;
- Materiál do ZMČ - zpráva o činnosti ombudsmana;
- Odpovědi na interpelace ze ZMČ;
- Web úřadu;
- Facebook úřadu;
- Anketa o bezpečnosti 2020;
- Anketní šetření k Analytické části Strategie 2030+;
- Zápisy ze setkání s občany;
- Materiál do RMČ o zřízení informačního centra úřadu;
- Materiál do ZMČ o zřízení informačního centra úřadu;
- Nabídka kurzů českého jazyka pro cizince – Leták a článek v časopise Pětka;
- Manuál pro občany k zařazování podnětů prostřednictvím výborů a komisí do Strategie rozvoje 2030+;
- Závěrečná zpráva projektu integrace cizinců 2021;
- Materiály do orgánů městské části (RMČ, ZMČ);
- Porady na úrovni odborů.

Silné stránky:

- Vzájemná interakce je pokryta dostupnými prostředky;
- Úřad komunikuje i moderním způsobem (sociální sítě);
- Velká šíře aktivit se zainteresovanými stranami;
- Existuje velké množství komunikačních kanálů vůči veřejnosti.

Oblasti pro zlepšení:

- Zrychlení podání zpětné vazby;
- S podněty od zainteresovaných stran pracovat koncepčně.

Kritéria PŘEDPOKLADY

Kritérium 2: STRATEGIE A PLÁNOVÁNÍ

Celkové hodnocení kritéria 2: strategie a plánování		Ø	Celkové Ø
2.1	Identifikování potřeb a očekávání zainteresovaných stran, externího prostředí a řízení příslušných informací	24	28,5
2.2	Rozvíjení strategií a plánů s přihlédnutím ke shromážděným informacím	38	
2.3	Komunikování, uplatňování a přezkoumávání strategií a plánů	35	
2.4	Řízení změn a inovací k zajištění agilnosti a odolnosti organizace	17	

Subkritérium 2.1:

Identifikování potřeb a očekávání zainteresovaných stran, externího prostředí a řízení příslušných informací

Činnosti na podporu hodnocení

PDCA

Identifikace zainteresovaných stran

Nejdůležitější zainteresované strany vyplývající z cílů a úkolů, které úřad v rámci přenesené a samostatné působnosti plní prostřednictvím jednotlivých odborů (stanovené na základě konsensu vedení a zaměstnanců ÚMČ) jsou občané/zákazníci, zaměstnanci a volené orgány MČ. Vedení úřadu MČ P5 komunikuje přímo nebo prostřednictvím zaměstnanců s jednotlivými zainteresovanými stranami. Informovanost o konkrétních zainteresovaných stranách je závislá na daných pracovních pozicích a míře oprávnění přístupu k informacím – tj. přístupu k vnitřním předpisům. Identifikace konkrétních zainteresovaných stran je v současné chvíli na jednotlivých odborech. Všechna vyjádření směrem ven z organizace jsou konzultována s tiskovým mluvčím. Rozhodující pro výběr zodpovědné osoby pro komunikaci s určitou cílovou skupinou je organizační struktura a pravomoci z toho vyplývající (Organizační řád) a je k dispozici na webových stránkách.

PDCA

Informace o zainteresovaných stranách

Informace o zainteresovaných stranách disponují jednotlivé odbory. Systémový registr prozatím veden není. Přezkum a úpravy spolupráce probíhá též na jednotlivých odborech. Centrálně úřad shromažďuje informace o zainteresovaných stranách a jejich potřebách prostřednictvím anket a průzkumů spokojenosti občanů:

PDCA

- Průzkumy realizované v rámci Místní agendy 21;
 - Průzkum vnímání a očekávání zaměstnanců;
 - Podněty členů v rámci komisí a výborů;
 - Setkávání vedení městské části s občany;
 - Ankety na webových stránkách;
 - V rámci porad s řediteli příspěvkových organizací, tvorby jejich finančních plánů a kontrol hospodaření prostřednictvím kontrolních dnů jsou zjišťovány, shromažďovány a analyzovány potřeby příspěvkových organizací.
- Následně jsou informace vyhodnocovány. To je však v kompetenci jednotlivých odborů.

Informace o důležitých změnách

Velmi podrobně analyzujeme informace o důležitých změnách v oblasti sociální, ekonomické, ekologické, stavební, právní a demografické. Sledujeme statické a legislativní údaje v těchto oblastech. Na změny reagujeme úpravami vnitřních předpisů. Je zaveden vnitřní kontrolní systém – oddělení legislativní a právní odboru KTA rozesílá periodicky vedoucím odborů legislativní změny.

PDCA

Výkonnost úřadu a vyhodnocování pokroku organizace

Vedení organizace od roku 2021 úspěšně zavedlo sebehodnocení podle Modelu CAF. Sebehodnotící zprávy a následné akční plány zlepšování představují živý dokument, které rozvíjí proinovační potenciál organizace. Budou podrobně analyzovány silné stránky a potenciál organizace. Využíváme rovněž MA 21 (od roku 2017).

PDC

Monitoring pobíhá na poradách odborů. V případě neplnění ukazatelů přijímá vedení nápravná opatření.

Důkazy:

- Demografická studie do roku 2030;
- Zápisy z porad CAF týmu;
- Ankety na webových stránkách městské části;
- Průzkumy mezi zaměstnanci;
- Zápisy ze setkání s občany;
- Zápisy z porad se řediteli škol;
- Zápisy z porad starostky;
- Porady vedoucích odborů;
- Organizační řád a změny vnitřních předpisů.
- Anketní šetření k Analytické části Strategie 2030+;
- Zápisy ze setkání s občany;
- Materiál do RMČ o zřízení informačního centra úřadu;
- Materiál do ZMČ o zřízení informačního centra úřadu;
- Nabídka kurzů českého jazyka pro cizince – Leták a článek v časopise Pětka;
- Manuál pro občany k zařazování podnětů prostřednictvím výborů a komisí do Strategie rozvoje 2030+;
- Závěrečná zpráva projektu integrace cizinců 2021;
- Materiály do orgánů městské části (RMČ, ZMČ);
- Porady na úrovni odborů.

Silné stránky:

- Aktivní přístup zainteresovaných stran.

Oblasti pro zlepšení:

- Podrobnější definice zainteresovaných stran zahrnující identifikaci jejich potřeb a očekávání a práce s jejich podněty.

Subkritérium 2.2 Rozvíjení strategií a plánů s přihlédnutím ke shromážděným informacím

Činnosti na podporu hodnocení

PDCA

Hlavní a podpůrné strategie

PDC

Vedení organizace si k 22. 6. 2021 stanovilo na základě požadavků zainteresovaných stran směr a strategii (Strategie rozvoje MČ Praha 5 2030+). Strategie je v souladu s posláním a její součástí je zpracovaná vize MČ Prahy 5 do roku 2030. Jednotlivá opatření jsou dále rozdělena na jednotlivé SMART cíle (měřitelné indikátory) a odpovědnosti. Angažovanosti a ztotožnění pracovníků je dosahováno prostřednictvím projektového (inovačního) řízení.

Hlavním cílem dokumentu Strategie 2030+ je vytvořit podrobný popis stavu, jakého chceme v rámci MČ Prahy 5 dosáhnout v časovém horizontu 9 let a na základě této představy určit žebříček hodnot, priorit a stanovit strategické cíle, jejichž dosažením se kýženému stavu maximálně přiblížíme. Strategie je zpracována po jednotlivých oblastech a každá oblast obsahuje (kde jsme, kde chceme být, co uděláme a jak to uděláme). Strategie bude pravidelně aktualizována.

SMART Operativní cíle a další činnosti jsou součástí vnitřního systému řízení úřadu a reflektují povinnosti stanovené zákony a úkoly uloženými orgány městské části.

Aktualizace strategie

PDC

Rozvoj strategie úřadu je podrobně popsán v implementační části Strategie. Zároveň je schválen pro úřad závazný dokument popisující podrobně postupy implementace Strategie. Aktualizace Strategie bude probíhat v rámci ročních cyklů. Zřízen je poradní orgán Rady, věnující se pouze strategickému řízení úřadu. Vytvořena je webová aplikace MOVIM, sloužící jako informační a kontrolní systém, do kterého se zanáší plnění úkolů. Slouží pro účely monitoringu a evaluace plnění opatření. Z aplikace exportujeme sestavy s plněním jednotlivých opatření, které následně čtvrtletně projednává Komise pro strategické řízení. Byla zpracována zpráva o plnění akčního plánu za druhé pololetí roku 2021

Proces strategického plánování

PDCA

Proces strategického plánování rozvoje městských částí musí respektovat znění nadřazených dokumentů týkajících se územního plánování. Nejvyšším nástrojem územního plánování je Politika územního rozvoje (vypracovaná Ministerstvem pro místní rozvoj a schválena vládním usnesením č. 929 ze dne 20. 7. 2009). Tento závazný dokument stanovuje zejména republikové priority územního plánování, vymezuje oblasti se zvýšenými požadavky na změny v území a oblasti se specifickými hodnotami a specifickými problémy, vymezuje plochy a koridory pro dopravní a technickou infrastrukturu, plánuje územní rezervy pro realizaci nejvýznamnějších záměrů a určuje kritéria a podmínky pro rozhodování o možných variantách změn v území, zejména s ohledem na jejich budoucí význam, rozvoj, útlum, preference, ohrožení a rizika. Součástí Politiky územního rozvoje (PÚR) je také vyhodnocení jejího vlivu na udržitelný rozvoj a předpokládané vlivy na životní prostředí. PÚR řeší i problematiku rozvoje území hlavního města, kde se konkrétně odráží ve zpracování Územního plánu hl. města Prahy.

Občané a veřejnost mohou zařazovat své podněty na opatření do Strategie rozvoje MČ Praha 5 2030+ prostřednictvím veřejných jednání Výborů a Komisí městské části Praha 5. Je stanoven systém projednávání těchto podnětů. Za tímto účelem je pro občany a veřejnost připraven a používán manuál na webových stránkách městské části.

PDCA

Zdroje na rozvoj Strategie 2030+

PDCA

Zdroje na rozvoj Strategie a její aktualizace jsou zabezpečovány v rámci procesu sestavování rozpočtu. Objem prostředků je posuzován z hlediska priorit a potřeb. Postup sestavování a schvalování rozpočtu vč. rozpočtu Strategie je popsán v Zásadách pro přípravu rozpočtu městské části (viz subkritérium 4.3).

Máme zaveden funkční systém reportingu a vyhodnocování (viz rozpočtová pravidla). Systém reportingu a vyhodnocování je funkční díky průběžným údajům o dosažených výsledcích a jejich neustálého porovnání s nastavenými hodnotami dle plánu. Faktické strategické a projektové cíle se vždy odpovídajícím způsobem promítají do popisů práce konkrétních zaměstnanců a jsou sladěny s jejich osobními plány rozvoje a dalšího vzdělávání.

Monitoring nad rámec strategie

PDCA

Monitorování nad rámec implementace Strategie úřad provádí dalšími metodami jako je například rozpočtový výhled městské části, čtvrtletním sledováním čerpání rozpočtu, elektronickou kontrolou plnění vzdělávacích plánů úředníků (IS RENTEL) nebo hodnocením výkonnosti úředníků v rámci mimořádných odměn.

Kontrola plnění úkolů probíhá v rámci porad vedoucích odborů s tajemnicí úřadu a politicky v rámci jednání Komise pro strategické řízení a Rady městské části.

PDCA

Silné stránky:

- Vypracovaná a schválená Strategie rozvoje MČ Praha 5 2030+;
- Vypracovaný a schválený Akční plán na období 2021-2024;
- Vysoká míra provázanosti mezi přípravou rozpočtu a prioritami stanovenými v Akčním plánu.

Oblasti pro zlepšení:

- Digitalizace v oblasti monitoringu Strategie;
- Rozpracování oblastí školství a udržitelného rozvoje do samostatných strategických dokumentů v návaznosti na Strategii;
- Vypracování metodiky schvalování a posuzování investic, příprava Plánu strategických investic v návaznosti na Strategii;
- Proškolení zaměstnanců v oblasti strategického řízení;
- Důraz na opatření v oblasti udržitelnosti a společenské odpovědnosti (Agenda 2030).

Bodové hodnocení subkritéria 2.2

38

Subkritérium 2.3 Komunikování, uplatňování a přezkoumávání strategií a plánů

Činnosti na podporu hodnocení

PDCA

Komunikace se zainteresovanými skupinami

PD

Vztahy se zákazníky jsou řízeny a průběžně aktualizovány. V současné době se aktualizují pravidla pro externí a interní komunikaci v podobě „Komunikačního manuálu“ jako pravidla pro komunikaci zaměstnanců. Řízení vztahů se liší dle jednotlivých případů a skupin zainteresovaných stran (občan, příspěvková organizace, právnická osoba). Jednotlivé případy řeší konkrétní zaměstnanci podle rozdělení agend nebo lokalit. Vždy je zajištěna zastupitelnost.

V komunikačním manuálu budou upravena obecná pravidla pro komunikaci s klienty, pravidla osobní, telefonické a e-mailové komunikace. Nastavena budou také pravidla pro videokonference a zásady užívání sociálních sítí.

Sdělování zainteresovaným stranám

PD

Ke komunikování strategie a plánování dochází všemi komunikačními kanály. Všechny strategické materiály jsou umístěny na webových stránkách, dochází k dílčímu představování v rámci časopisu „Pětka“. Pravidelně se konají zasedání zastupitelstva MČ Praha 5, která jsou veřejná. Na jednotlivé oblasti jsou vytvořeny komise, v nichž jsou zastoupeny všechny zainteresované strany. Zainteresované strany se tak aktivně podílejí na tvorbě a aktualizaci rozvojových aktivit.

Zaměstnanci úřadu byli seznámeni se Strategií formou školení a jsou pro ně k dispozici informace na intranetu úřadu. Se souvisejícími předpisy byli seznámeni také v rámci systému RENTEL.

V rámci MA 21 pořádáme pravidelná veřejná projednávání. V kontaktu s občany jsou dále využívány besedy se starostkou, veřejná projednávání důležitých místních otázek, připomínky občanů podané prostřednictvím podatelny, schránky na podněty, internetu, časopisu „Pětka“, telefonicky i osobně.

Strategie rozvoje a komunikační kampaň

PD

V průběhu přípravy Strategie rozvoje městské části došlo k rozsáhlé komunikační kampani zahrnující různé formy komunikace vč. anketního šetření, setkání s občany, komunikace na sociálních sítích nebo reklamy ve veřejném prostoru.

Delegování úkolů

PDCA

V rámci Strategie, ze které vyplývají úkoly pro jednotlivá oddělení a odbory dochází k delegování úkolů v rámci porad na jednotlivých odborech. Priority plnění cílů stanovuje vedení úřadu, orgány městské části nebo vyplývají z konkrétní řešené situace. Prioritu mají nastavenou i jednotlivá opatření v rámci Strategie. Postupy a procesy jsou definovány ve Směrnici č. 3/2021 o závazném postupu při implementaci Strategie rozvoje. Rada městské části průběžně ukládá plnění úkolů ze Strategie věcně příslušným vedoucím jednotlivých odborů pro konkrétní opatření.

Důkazy:

- Komunikační plán Strategie rozvoje na období 01 – 06/2021;
- Analytická část Strategie rozvoje MČ Praha 5 2030+;
- Usnesení Rady městské části a Zastupitelstva městské části;
- Nařízení tajemnice č. 6/2021 Pokyny pro komunikaci zaměstnanců s veřejností;
- Směrnice č. 3/2021 o závazném postupu při Implementaci Strategie rozvoje.

Silné stránky:

- Implementační část Strategie rozvoje 2030+.

Oblasti pro zlepšení:

- Nedostatečné nástroje Interní komunikace;
- Dokončení IS MOVIM;
- Zprovoznění Portálu Open dat a prezentace dat i pro širokou veřejnost v srozumitelném grafickém formátu.

Bodové hodnocení subkritéria 2.3

35

Subkritérium 2.4 Řízení změn a inovací k zajištění agilnosti a odolnosti organizace

Činnosti na podporu hodnocení

PDCA

PD

Strategické řízení s ohledem na řízení změn

Přijetím Strategie rozvoje MČ Praha 5 2030+ byl upraven systém plnění strategických úkolů, za které má zodpovědnost konkrétní vedoucí pracovník (gestor opatření), ten za účelem splnění úkolu spolupracuje s dalšími pracovníky napříč odbory a má možnost sestavit si vlastní realizační tým.

Vyhodnocení aktuálnosti jednotlivých projektů k naplňování Strategie rozvoje MČ Praha 5 2030+ a jejich realizace ve vazbě na vnitřní i vnější faktory působení, je zajištěna čtvrtletním posuzováním projektů Akčního plánu v Komisi pro strategické řízení, zpracováním hodnotící pololetní a roční zprávy a zpracováním zprávy o řízení rizik Strategie rozvoje MČ Praha 5 2030+. Podněty, změny a inovace se promítají do aktualizace Akčního plánu Strategie rozvoje MČ Praha 5 2030+, kterou každoročně schvaluje ZMČ Prahy 5. Podněty, i inovativního charakteru, mohou předkládat kromě úředníků a zastupitelů též občané a další zainteresované strany, a to písemnou nebo elektronickou formou (především prostřednictvím Helpdesku, na poradách vedoucích odborů a osobních návštěv tajemnice úřadu s vedoucími jednotlivých odborů).

Řízení změn ve vazbě na optimalizaci procesů

Klíčové procesy (kritérium 5) pro provoz úřadu jsou stanoveny platnou legislativou, která určuje zásadní pravidla pro výkon činnosti místní správy a samosprávy. Podstatnými právními normami jsou zákony pro územní samosprávné celky, zákony a pravidla stanovené pouze pro hl. m. Prahu. Aktualizace pravidel je prováděna na základě změny vnějších (legislativních) i vnitřních (organizačních) norem a inovačních námětů. Iniciativně přistupujeme k modernizaci a zavádění informačních technologií.

Prostor pro uplatňování inovací, návrhů na zlepšení a připomínek je umožněn všem zainteresovaným stranám, jak z vnějšku úřadu, tak i zevnitř. K zapojování zainteresovaných stran dochází mnoha způsoby (viz kapitola 2). Zapojujeme se do procesu inovací u různého množství subjektů:

PDCA

- Magistrát hlavního města Prahy;
- Ostatní městské části;
- Státní orgány;
- Asociace krajů ČR;
- Profesní svazy a organizace;
- Neziskové organizace;
- Spolky a sdružení.

Podněty jsou pravidelně vyhodnocovány, často s pozitivním výsledkem – jsou určeny k řešení a realizaci. Ucelený systém připomínkového řízení nemáme, ale jednotlivé inovace a připomínky jsou předkládány vedení jednotlivými odbory.

Digitální

PDCA

V rámci Prioritní osy č. 1. Strategie rozvoje „Moderní, přátelská a digitální radnice“ je definován jasný systém na realizaci opatření zaměřený na digitalizaci úřadu a dílčích procesů. Úřad má obecně identifikovány potřeby digitalizace na následující období. Pro zefektivnění systému a usnadnění práce využíváme technologie pro převod listinného dokumentu jakéhokoliv obsahu do digitální podoby. Digitalizace je částečně uplatněna na stavebním odboru, její další aplikace se připravují.

Geoportál P5 – užitečné informace pro občany

Neustále usilujeme o vytvoření přidané hodnoty pro své zákazníky, tj. občany. Pro hlavní zainteresovanou stranu – občan, jsme například vymysleli užitečné mapové vrstvy – mapa volebních okrsků a místností, informace o uzavírkách, síti základních a mateřských škol atd. Mapové vrstvy jsou pravidelně aktualizovány a doplňovány. Na základě připomínek od občanů a spolupracovníků máme plán o rozšíření dalších. Do budoucna počítáme s propojením s našimi webovými stránkami, což má za cíl vyšší komunikaci s občany a zvýšení interakce.

Portál občana

Portál občana Prahy 5 je napojen na Národní identitní autoritu a umožňuje občanům online platby poplatků za psy. Statistiky návštěvnosti jsou pravidelně vyhodnocovány.

E-government

V rámci rozvoje služeb e-governmentu neustále vyhledáváme a zavádíme nové technologie. Na potřebu digitální transformace jsme reagovali změnou organizační struktury a zřídili jsme nově pracoviště kvality a e-governmentu. Cílem je zajistit efektivní systém řízení kvality, zlepšení služeb e-governmentu a neustále zlepšovat poskytované služby.

Důkazy:

- Strategie rozvoje 2030+;
- Portál občana Prahy 5;
- Geoportál Prahy 5;
- Digitalizace a e-government;
- Zřízení Pracoviště kvality a rozvoje e-governmentu;
- Organizační řád MČ Praha 5;
- Směrnice o vyřizování stížností;
- Web Napište starostce, Facebook, Twitter;
- Materiály do RMČ, komisí a výborů;
- Zřízení pracovní skupiny na kyberbezpečnost.

Silné stránky:

- Identifikovány potřeby v oblasti digitalizace na následující období;
- Portál občana Prahy 5 propojený s Národní identitní autoritou;
- Realizace projektů.

Oblasti pro zlepšení:

- Digitalizace spisové služby, elektronický oběh dokumentů a jejich schvalování;
- Rozvoj inovativních metod při poskytování služeb nebo produktů;
- Motivace aktivních zaměstnanců peněžními a nepeněžními odměnami;
- Zavedení projektového řízení.

Bodové hodnocení subkritéria 2.4

17

Kritérium 3: ZAMĚSTNANCI

Celkové hodnocení kritéria 3: zaměstnanci		Ø	Celkové Ø
3.1	Řízení a zlepšování lidských zdrojů k podpoře strategie organizace	32,5	45,5
3.2	Rozvíjení a řízení kompetencí zaměstnanců	30,5	
3.3	Zapojování a zmocňování zaměstnanců a podporování jejich spokojenosti	73,5	

Subkritérium 3.1 Řízení a zlepšování lidských zdrojů k podpoře strategie organizace
Činnosti na podporu hodnocení

PDCA

Řízení a plánování lidských zdrojů

Pružně reagujeme na změny sladěním svých strategií až do úrovně popisů pracovních činností jednotlivých zaměstnanců. Strategie a personální politika je úzce provázána na systém vnitřních norem organizace (např.: nařízení tajemníka – systém benefitů pro zaměstnance v rámci sociálního fondu zaměstnavatele.).

Součástí Strategie 2030+, prioritní osa č. 1 Moderní, přátelská, digitální radnice je i strategický cíl „**Vytvoření strategie řízení a rozvoje lidského kapitálu**“. Přezkum a změny organizačního řádu reagují na legislativní změny a na aktuální potřeby organizace. Politika řízení lidských zdrojů je stanovena především Organizačním řádem (členění na odbory, oddělení a pracoviště, podrobná náplň jejich činností) a Pracovním řádem (zahrnující oblast platovou a vzdělávání, přílohou je i Etický kodex zaměstnanců úřadu městské části Praha 5).

PDC



Plánování zaměstnanců Úřadu MČ Praha 5 vychází ze schváleného počtu systemizovaných míst RMČ Prahy 5. Tajemník Úřadu MČ Prahy 5 vydává Nařízení - Systemizace pracovních míst spojených s výkonem správních činností. Systemizace pracovních míst je pravidelně měsíčně sledována a aktualizována dle nástupů/výstupů zaměstnanců úřadu. Součástí systemizace je detailně rozpracované schéma všech pracovních pozic úřadu. Systemizace vychází z Organizačního řádu MČ Praha 5 a Úřadu městské části Praha 5 (dále jen „OR“). OR je schválen Radou MČ Praha 5 a jeho součástí je organizační struktura úřadu.

PDC

Kompetenční modely

Plánujeme vytvořit Katalog kompetencí, jehož cílem bude přesně zmapovat a popsat jednotlivá systemizovaná místa a dílčí kompetence (odbornou způsobilost) na nich. Připravujeme pro vedoucí zaměstnance 4 školení. Tato aktivita vychází z Akčního plánu Strategie 2030+.

Proces výběru zaměstnanců

Proces výběru zaměstnance se řídí platnou legislativou. Při hledání svých nových spolupracovníků postupujeme dle zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávních celků, všechna výběrová řízení uveřejňujeme na webových stránkách a úřední desce Úřadu MČ Prahy 5. Od 5/2020 máme vytvořené Kariérní stránky úřadu, kde mohou uchazeči o zaměstnání získat základní informace o úřadu a o volném pracovním místě. Pro uchazeče je připravena interaktivní přihláška. Nalezne i kontakty na zaměstnance personálního a mzdového oddělení. V roce 2021 se nám podařilo nabídku zaměstnání rozšířit z území Prahy na celé území středních Čech.

DCA

Nad rámec zákona ke kvalitnímu výběru zaměstnanců využíváme i personální agentury, obracíme se na vysoké školy, vítáme nástup absolventů i ze středních, vyšších a odborných škol bez praxe. Z tohoto důvodu spolupracujeme a poskytujeme bezplatnou studentskou praxi školám zejména na území Prahy. Od 9/2021 využíváme služeb Úřadu práce na Praze 5, a posíláme „hlášení volného pracovního místa“.

Adaptační proces a systém přijímání nových pracovníků

Systém přijímání nových zaměstnanců je interně nastaven v rámci oddělení personálního a mzdového. Adaptační proces je delegován na konkrétní odbory a pozice k vlastnímu neformálnímu zajištění. Proces mentoringu není nastaven. Pokud se na některých odborech vykonává, tak pouze z vlastní zkušenosti a neformálně.

PD

V rámci zahájení adaptačního procesu nových zaměstnanců byly vytvořeny dílčí materiály ke vzdělávání (návody a informace vč. často kladených otázek), které jsou zveřejněny na intranetu v novém odkazu iPersonálka – Vzdělávání. Tím dochází k lepší adaptaci a orientaci nového zaměstnance na Úřadu MČ Praha 5. Je vypracována systemizace pracovních míst vč. kvalifikačních požadavků a předpokladů.

Elektronický vzdělávací systém

Systém vzdělávání nových zaměstnanců je nastaven (zák. č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávních celků a rozpracován na intranetu odkaz iPersonálka, kde je odkaz „Vzdělávání“ vč. nabídky interních i externích vzdělávacích akcí). Na oddělení personálního a mzdového máme vypracované manuály k jednotlivým agendám. Ve zkušební době u nových zaměstnanců využíváme SW podporu Portálu Rentel na e-vzdělávání, tak aby byly naplněny podmínky stanovené legislativou.

PDC

Systém odměňování

Ke zvýšení hmotné zainteresovanosti všech spolupracovníků na plnění stanovených úkolů máme vypracovaný systém odměňování. Systém odměňování se vyvíjí dle nových faktorů (zejména legislativních) a interních požadavků. Strategie a personální politika je úzce provázána na systém vnitřních norem organizace – nařízení tajemníka, systém benefitů pro zaměstnance – Sociální fond zaměstnavatele. Úřad MČ Praha 5 preferuje systém motivace především formou finančního ocenění za mimořádné nebo zvlášť významné pracovní úkoly.

PDCA

Systém odměňování řeší Vnitřní platový předpis, který je průběžně aktualizován. Kritéria pro jmenování zaměstnanců do vedoucích funkcí jsou stanovena jako součást podmínek výběrového řízení (stanoví zákon o úřednících). Platové zařazení zaměstnanců je přezkoumáváno na základě změn popisů pracovních míst v souvislosti se změnami v legislativě, na základě vedoucích zaměstnanců.

Mimořádné odměny jsou v průběhu roku řešeny individuálně a jsou spojovány s průběžným hodnocením pracovního výkonu zaměstnance. Nově od 04/2021 je umožněno vedoucím zaměstnancům stanovit i cíle na další období. Postup dosud upravuje Vnitřní platový předpis, který má tři přílohy – Příloha č. 1 Návrh na provedení změny platu, Příloha č. 2 Návrh na odměnu za mimořádný nebo zvlášť významný pracovní úkol a Příloha č. 3 Návrh na stanovení cílové odměny.

Hodnocení a výkonnost zaměstnanců

Hodnocení zaměstnanců probíhá ve zkušební době. Vedoucí zaměstnanci hodnotí nového zaměstnance a s tím spojené přiznání nebo zvýšení osobního příplatku.

PDC

Návazné další hodnocení zaměstnanců probíhá nesystematicky. V rámci Strategie 2030+, prioritní osa č. 1 Moderní, přátelská, digitální radnice je průběžné hodnocení a výkonnost zaměstnanců plánováno. V prvním pololetí roku 2021 proběhlo pilotní odzkoušení SW přes Portál Rentel, dále proběhlo k problematice hodnocení školení vedoucích zaměstnanců. Tento systém slouží i pro vyhodnocení spolupráce obou stran, identifikaci silných stránek a potenciálu pro zlepšení výkonnosti a ke stanovení rozvojových cílů.

Hodnocení zaměstnanců probíhá ve zkušební době. Vedoucí zaměstnanci hodnotí nového zaměstnance a s tím spojené přiznání nebo zvýšení osobního příplatku.

Rovný přístup

Uplatňujeme rovný přístup a nediskriminaci v rámci platné legislativy. Rovné příležitosti jsou zakotveny v Pracovním řádu a v zákoně o úřednících, kdy všichni zaměstnanci mají právo na rovné zacházení. Pracovní řád respektuje rovné příležitosti, je závazný pro zaměstnavatele a pro všechny zaměstnance apřiměřeně se vztahuje i na zaměstnance, kteří vykonávají práci pro zaměstnavatele na základě dohod o pracích konaných mimo pracovní poměr.

Nad rámec zákona se druhým rokem zapojujeme do celorepublikové soutěže „Úřad na cestě k rovnosti“. Úřad MČ Praha 5 získal v roce 2019 ocenění Přátelské místo pro lidi s handicapem s platností do 31. 12. 2023.

Rovné příležitosti uplatňuje Úřad MČ Praha 5 při organizačních změnách, kdy předkládá Radě MČ Praha 5 důvodové zprávy vč. uvedení zachování rovnosti. Při výběrových řízeních jsou kritéria výběru a otázky kladeny uchazečům o zaměstnání takovým způsobem, že nemají diskriminační povahu. Členové výběrové komise jsou personalistkou před zahájením výběrového řízení vždy seznámeni s rovným přístupem a s pravidly pro výběr vhodného kandidáta na volnou pracovní pozici.

PDCA

Zaměstnanci Úřadu MČ Praha 5 mají možnost se vzdělávat v oblasti rovných příležitostí. V roce 2021 jsme uskutečnili 3 odborná školení.

Důkazy:

- Systemizace úřadu – Nařízení č. 6/2019 – Nařízení č. 6/2019, kterým se aktualizuje příloha č. 1 Směrnice č. 1/2018 Systemizace pracovních míst spojeným s výkonem správních činností;
- Organizační řád městské části Praha 5 a Úřadu městské části Praha 5 – s účinností od 1. 7. 2021;
- Organizační schéma, rovněž také na webových stránkách úřadu Povinně zveřejňované informace – MČ Praha 5;
- Pracovní řád;
- Etický kodex zaměstnanců úřadu městské části Praha 5;
- Spisový a skartační řád;
- iPersonálka – Vzdělávání;
- Vnitřní platový předpis – včetně příloh k „hodnocení“;
- Portál Rentel–<http://portal.rentel.cz/praha5>;
- Popisy pracovních míst (dříve pracovní náplně);
- Účast v celorepublikové soutěži „Úřad na cestě k rovnosti“, v roce 2020 se úřad umístil na 7. místě. V roce 2021 se úřad umístil na 6. místě;
- Účast na odborném vzdělávání (semináře, školení, konference), prezenční listiny, certifikáty;
- Výběrová řízení – materiály (závěrečné zprávy);
- Kariérní stránky <https://www.e-zamestnani.cz/nabidka-prace-na-urade/hlavni-mesto-praha/kariera-mestska-cast-praha-5/>;
- Rozšíření e-zaměstnání o Střední Čechy;
- Smlouvy o bezplatné praxi se školami;
- Ocenění – přátelské místo pro lidi s handicapem – <https://www.praha5.cz/urad-prahy-5-ziskal-oceneni-pratelske-misto-pro-lidi-s-handicapem/>

Silné stránky:

- Periodický přezkum systemizovaných míst a organizační struktury;
- SW portál Rentel– program ke vzdělávání, hodnocení, dotazníkové šetření, e-dokument;
- Podpora vedení úřadu pracovat na Strategii 2030+ - prioritní osa č. 1 Moderní, přátelská, digitální radnice;
- Přístupnost důležitých personálních informací pro zaměstnance –iPersonálka.

Oblasti pro zlepšení:

- Vytvoření strategie řízení a rozvoje lidského kapitálu;
- Vytvoření interního lektorského týmu – využívání zkušeností stávajících zaměstnanců;
- Adaptační proces nových zaměstnanců;
- Vytvoření funkčního systému hodnocení zaměstnanců, vč. vytvoření příručky pro hodnotitele, proškolení;
- Rozšíření sociálního fondu např. o bezúročnou půjčku, dar;
- Zavedení kompetenčních modelů;
- Vytvoření Portálu pro zaměstnance;
- Zavedení antidiskriminačních pravidel;
- Zahájit vyšší pozornost při kariérním postupování;
- Další digitalizace v personální oblasti v rámci Portálu pracovníka.

Subkritérium 3.2 Rozvíjení a řízení kompetencí zaměstnanců

Činnosti na podporu hodnocení

PDCA

Osobní (Individuální) vzdělávací plány

PDCA

Pro naplnění požadavků spojených s výkonem pracovního místa a zároveň zabezpečení motivujícího prostředí systematicky rozvíjíme znalosti a dovednosti našich zaměstnanců. Pro zaměstnance jsou vypracovány individuální vzdělávací plány po jejich nástupu. Systém vzdělávání je nastaven v souladu s příslušnou platnou legislativou a rozpracován v metodických materiálech na intranetu odkaz iPersonálka.

Individuální plány vzdělávání (dále také „IPV“) jsou na Úřadu MČ Praha 5 zaměstnancům úředníkům tvořeny průběžně. V roce 2020 jsme zavedli tvorbu IPV přes Portál Rentel. Od roku 2021 tvoříme IPV již ve zkušební době, což se nám v praxi velmi dobře osvědčilo. Dále jsme do praxe zavedli i hlídání lhůty, tj. doby trvání IPV (tři roky), při skončení plánu vedoucí/ho odboru a personalistky „hlídač“ upozorní na vypršení doby IPV 60 dnů předem. Tak vznikne prostor pro vyhodnocení starého IPV a vytvoření nového IPV na další tři roky. Postupně zavádíme i tvorbu plánů vzdělávání pro tzv. neúředníky, kteří se vzdělávají dle zákoníku práce.

Zaměstnankyně oddělení personálního a mzdového hospodářství s vedoucími zaměstnanci úřadu a poskytují jim metodickou pomoc a informace o aktuálních výsledcích plnění IPV jednotlivými zaměstnanci. Od ledna 2021 jsou plány zpřístupněny v Portálu Rentel všem vedoucím zaměstnancům úřadu. Vedoucí zaměstnanci vidí na plány svých podřízených a mohou si dělat průběžnou kontrolu jejich plnění a vyhodnocení. V případě nutnosti, žádají personalistky o praktickou ukázkou nebo konzultaci.

Zaměstnanci rovněž vidí svůj plán tj. přehled e-kurzů v Portálu Rentel vč. skenu osvědčení a také si kontrolují správnost zadaných údajů. V případě nástupu nového zaměstnance o plánu vzdělávání informuje vedoucí zaměstnanec v rámci adaptačního procesu a personalistka.

Úřad MČ Praha 5 zajistil v oblasti vzdělávání zveřejňování informací na intranetu ve speciálně zřízeném odkazu iPersonálka – Vzdělávání. Pro zaměstnance jsou zde základní informace i praktické rady a návody formou často kladených otázek a odpovědí. V roce 2021 byla aktualizována žádost na vzdělávací akci vč. poučení pro zaměstnance. Za významné považujeme i to, že zaměstnanci zahájili proces hodnocení vzdělávacích akcí. Zaměstnavatel tak získává zpětnou vazbu, zda vynaložené finanční prostředky byly účelné. Na přelomu 8a9/2021 probíhal první průzkum vzdělávacích potřeb.

Zaměstnanci jsou vysíláni na interní a externí školení, kurzy, tréninky, workshopy, semináře a přednášky. Některá školení zajišťujeme interně z vlastních zdrojů (BOZP, e-learningová školení), jiné externě. Individuální vzdělávací plány jsou pravidelně vyhodnocovány a jsou identifikovány vzdělávací potřeby k rozvoji zaměstnance, včetně e-learningu. Přínos je měřen pomocí zpětné vazby účastníků jak v tištěné formě, tak spouštíme i formu rozesílání elektronického formuláře hodnocení přes Portál Rentel.

Nové metody vzdělávání

PDCA

Systém vzdělávání nových zaměstnanců je nastaven (zák. č. 312/2002 Sb., o úřednících ÚSC, v platném znění a rozpracován na intranetových stránkách iPersonálce, kde máme odkaz „Vzdělávání“ vč. nabídky interních a externích vzdělávacích akcí). Na oddělení personálním mzdovém máme vypracované manuály k jednotlivým agendám. Ve zkušební době u nových zaměstnanců využíváme SW podporu Portálu Rentel na e-vzdělávání, tak aby byla splněna legislativa.

Benchmarking

D

Systematický benchmarking v oblasti zaměstnanců nemáme oficiálně zaveden. Srovnávání probíhá příležitostně. Zdrojem benchmarkingu nám jsou především srovnatelné úřady (buď počtem obyvatel, nebo danou problematikou), významné jsou pro naši práci údaje ze statistických zdrojů (počty obyvatel, personální a mzdové statistiky).

V personální práci jsme si od roku 2020 nastavili vnitřní kritéria, která sledujeme (např.: počty systemizovaných míst, úředníci / neúředníci / vedoucí zaměstnanci, správní činnosti, fluktuace, počty výběrových řízení, nemocnost, OČR, finanční náklady apod.).

Porady vedoucích odborů městských částí jsou velkým přínosem pro výměnu zkušeností. Naším cílem je neustálé zlepšování nastavených procesů ve všech vykonávaných činnostech.

Zastupitelnost

DCA

Pro jednotlivá pracovní místa máme vytvořeny popisy pracovních míst, kde máme uvedenou i zastupitelnost daného místa konkrétní pozicí (zaměstnancem). Komplexně pojmáme zajištění a rozvoj zdrojů k maximálně efektivnímu výkonu práce našich zaměstnanců. Vzděláváme, zjišťujeme potřeby, hodnotíme. Proto tyto účely jsme si zřídili v roce 2020 vlastní učebnu s kapacitou 10 míst. Uvědomujeme si specifika práce ve veřejné správě stanovené vlastní legislativou a přirespektování těchto specifík realizujeme částečnou vnitřní mobilitu zaměstnanců (a to i v rámci pandemie COVID) – tj. zastupitelnost na určitých pracovních pozicích (omezení jsme přístupovými právy, vstupy do systémů, specifickými kvalifikačními požadavky-zkoušky zvláštní odborné způsobilosti apod.). V rámci rozvojových cílů máme zájem zajistit co nejširší profesní uplatnění našich zaměstnanců v rámci organizace. Za účelem získání co nejširších zkušeností v konkrétních oblastech vysíláme zaměstnance na odborné konference, mnozí z nich se přímo aktivně účastní prezentace zkušeností. Rovněž účast na odborných workshopech je přínosem pro výměnu zkušeností.

Mentoring versus adaptační proces

DC

Mentoring není oficiálně zaveden. Pokud se na některých odborech vykonává, tak pouze z vlastní zkušenosti a neformálně. Zaškolování ve zkušební době u nových zaměstnanců probíhá neformálně, na každém odboru je řízeno vedoucími zaměstnanci v rámci pracovních možností. Ve většině případů vedoucí zaměstnanci hodnotí zaškolování nových zaměstnanců kladně a při mimořádných odměnách oceňují služebně starší kolegy minimální odměnou za tuto činnost. Pro zlepšení orientace všech zaměstnanců byl na intranetu vytvořen v 2020 odkaz iPersonálka, za účelem lépe se orientovat v adaptačním procesu. Na iPersonálce byly vytvořeny dílčí materiály ke vzdělávání (návodů a informace vč. často kladených otázek), jedná se o návody a základní informace. Dále jsou na iPersonálce uvedeny aktuality k pracovněprávním záležitostem, k pilotnímu systému hodnocení a byly vypracovány návody k ročnímu zúčtování daní a je řešena i problematika péče o zaměstnance. Většina materiálů byla připravena formou často kladených otázek a odpovědí. Tím dochází k lepší adaptaci a orientaci nového zaměstnance na Úřadu MČ Praha 5.

Systém přijímání nových zaměstnanců je interně nastaven v rámci oddělení personálního a mzdového. Adaptační proces je delegován na konkrétní odbory a pozice k vlastnímu neformálnímu zajištění.

Důkazy:

- iPersonálka;
- Pracovní řád;
- Strategie 2030+ - prioritní osa č. 1 Moderní, přátelská, digitální radnice;
- Portál Rentel-<http://portal.rentel.cz/praha5>;
- Individuální plány vzdělávání;
- Účast na odborném vzdělávání (semináře, školení, konference), prezenční listiny, certifikáty;
- Popisy pracovních míst (dříve pracovní náplně);
- Organizační řád městské části Praha 5 a Úřadu městské části Praha 5 v platném znění;
- Pracovní řád;
- Prezenční listiny ke vzdělávání.

Silné stránky:

- iPersonálka – informační platforma;
- Podpora vedení úřadu pracovat na Strategii 2030+ - prioritní osa č. 1 Moderní, přátelská, digitální radnice;
- Finanční plánování vzdělávání – přidělen roční finanční objem;
- Individuální plány vzdělávání;
- Výborná forma e-vzdělávání.

Oblasti pro zlepšení:

- Vytvoření interního lektorského týmu – využívání zkušeností stávajících zaměstnanců;
- Zavedení mentoringu – Adaptační proces nových zaměstnanců;
- Vytvoření mentorského týmu a proškolení mentorů;
- Vytvoření příruček (např.: mentora, nového zaměstnance);
- Zajistit „Úvodní školení pro nové zaměstnance“;
- Zavedení kompetenčních modelů;
- Portál zaměstnance;
- Elektronické schvalování dokumentů;
- Docházkový elektronický systém.

Bodové hodnocení subkritéria 3,2

30,5

Subkritérium 3.3 Zapořádání a zmocňování zaměstnanců a podporování jejich spokojenosti

Činnosti na podporu hodnocení

PDCA

Průzkum spokojenosti zaměstnanců

PD

Uvědomujeme si, že získání zpětných vazeb je důležité k získání informací o spokojenosti zaměstnanců. Úřad MČ Praha 5 pracuje se systémem dotazníkového šetření zaměstnanců přes SW Portál Rentel. Témata zahrnují: obecnou spokojenost, osobní spokojenost zaměstnanců, jejich motivaci, loajálnost, osobní rozvoj, mzdu, benefity a pracovní podmínky. Výsledky průzkumu jsou komunikovány napříč úřadem. Své kolegy zapojujeme do personální strategie i dalšími anketami, zpětná vazba je pro nás silným nástrojem ke stanovování personálních strategií (např. anketa k poskytování benefitů ze SFZ, anketa k nově zavedenému systému hodnocení zaměstnanců, zpětná vazba ke vzdělávání).

Spokojenost zaměstnanců s pracovními podmínkami je zjišťována zaměstnankyněmi OPM. Využíváme SW Portál Rentel. Od roku 2020 proběhly celkem čtyři průzkumy zaměřené na benefity, úklidové služby, vzdělávání a volby. Výsledky jednotlivých průzkumů jsou zpracovány do závěrečné zprávy. Zprávy poskytuje OPM vedení úřadu a zaměstnancům na intranetu odkazem iPersonálka. Plánujeme uskutečnit průzkum spokojenosti zaměstnanců jako takový.

Vhodné pracovní podmínky a BOZP

PDCA

Úřad aktivně zabezpečuje agendu BOZP a PO pro své zaměstnance. Úřad MČ Praha 5 vytváří vhodné pracovní podmínky, včetně podmínek pro bezpečnost a ochranu zdraví. Důsledně dbá na dodržování všech povinností souvisejících s pracovní lékařskou péčí o zaměstnance. Úprava pracovních podmínek nad rámec toho, co přiznává zákoník práce, je řešena individuálně se zaměstnanci formou „nadstandardního požadavku“. Úřad MČ Praha 5 má vydané závazné nařízení tajemníka v oblasti BOZP, PO a pokyny pro případ mimořádné situace s nutným opuštěním budovy Úřadu MČ Prahy 5.

Spolupracujeme s novým smluvním partnerem EUC klinikou, která nám centrálně zabezpečuje pracovní lékařské služby, provádí dohled na pracovišti, zabezpečuje očkování např.: sociálních pracovníků, zaměstnanců Odboru životního prostředí a poskytuje metodickou podporu. V roce 2020 a 2021 byly při pandemii zaměstnancům úřadu poskytnuty vitamínové balíčky.

Sladování pracovního a osobního života

PDCA

Úřad MČ Praha 5 pro své zaměstnance v rámci sladování pracovního a osobního života poskytuje: částečné úvazky, pružnou pracovní dobu, možnost práce z domova, sick days, čerpání neplaceného volna nad rámec dovolené a kontakt s úřadem po dobu MD/RD. Ve všech budovách ÚMČ Praha 5 je zajištěn bezbariérový přístup, máme vyhrazená místa pro kočárky, dětské/hrací koutky a přebalovací pult.

Úřad MČ monitoruje přesčasovou práci (v současnosti máme přesčasovou práci zejména na odboru SOG a OMSO). Přesčasová práce je realizována minimálně. Jsou nastavovány pracovní postupy a pracovní režimy tak, aby nevznikala nutnost přesčasové práce v zájmu zajištění rovnováhy pracovního a osobního života zaměstnanců.

Benefity

PDCA

Zaměstnanci mají k dispozici Sociální fond, z něhož je hrazen příspěvek na stravování, příspěvek na penzijní připojištění, příspěvek na dopravu a sportovní či kulturní aktivity. Jedenkrát ročně je pořádána společenská akce pro sblížení zaměstnanců různých odborů. Tajemník ÚMČ zřizuje Komisi pro sociální fond, která každoročně ve spolupráci s vedením úřadu připravuje Zásady sociálního fondu na další kalendářní rok dle navrhovaného rozpočtu. Od roku 2020 pravidelně realizujeme průzkum benefitů Úřadů MČ Prahy včetně benchmarkingu benefitů jednotlivých městských částí Prahy.

Důkazy:

- Zápisy z porad vedoucích odborů;
- Zápisy Komise pro sociální fond;
- Sociální fond vč. Zásad sociálního fondu;
- Péče o zaměstnance – informace;
- Průzkum spokojenosti – benefity součástí Komise pro SF;
- Průzkum spokojenosti – úklid;
- Průzkum spokojenosti – vzdělávání (probíhá);
- Nařízení tajemníka č. 1/2017 v oblasti BOZP,PO a pokyny pro případ mimořádné situace s nutným opuštěním budovy ÚMČ Praha 5.

Silné stránky:

- Platná vnitřní legislativa;
- Pracovní smlouvy;
- Využití finančních i nefinančních benefitů;
- Možnost zaměstnanců se aktivně podílet na řízení (chodu) úřadu;
- iPersonálka - informační platforma.

Oblasti pro zlepšení:

- Zavést průzkum spokojenosti zaměstnanců – všeobecně zaměřený na úřad;
- Přezkum (opakování z hlediska času) stávajícího systému průzkumů.

Bodové hodnocení subkritéria 3,3

73,5

Kritérium 4: PARTNERSTVÍ A ZDROJE

Celkové hodnocení kritéria 4: partnerství a zdroje		Ø	Celkové Ø
4.1	Rozvíjení a řízení partnerství s relevantními organizacemi	14,5	46
4.2	Spolupráce s občany a organizacemi občanské společnosti	33,5	
4.3	Řízení financí	71	
4.4	Řízení informací a znalostí	29,5	
4.5	Řízení technologií	69,5	
4.6	Řízení provozních prostředků, zařízení a budov	59,5	

Subkritérium 4.1 Rozvíjení a řízení partnerství s relevantními organizacemi

Činnosti na podporu hodnocení

PDCA

Partneři z privátní, neziskové i veřejné sféry

Úřad identifikuje klíčové partnery a spolupracuje s nimi v oblastech působnosti jednotlivě po odborech, komisích, výborech, pracovních skupinách nebo při realizaci jednotlivých projektů. Nemá zpracovává vlastní centrální databázi těchto partnerů a aktivit. Systém hodnocení partnerských vztahů není nastaven.

D

Spolupráce je užší s partnery (organizacemi) veřejné správy a s aktivními neziskovými organizacemi působícími na Praze 5, oblast partnerství s podnikatelskou sférou je spíše okrajová a zaměřena na konkrétní projekty.

Dobrá praxe a partnerství

Spolupráce partnerů a zainteresovaných stran je zajištěna přímými vztahy na všech úrovních a všichni zaměstnanci jsou povzbuzováni, aby jednali na základě etických kodexů a procesů v organizaci. Máme nastaven systém spolupráce v sociální a kulturní oblasti, v oblasti životního prostředí, sportu nebo volného času.

D

K výměně dobré praxe mezi úřadem a jinými partnerskými subjekty dochází ojediněle. Nejsilněji ji lze identifikovat při spolupráci s jinými úřady státní správy a samosprávy, aktivním členstvím v různých svazech, spolcích. Významněji se též rozvíjí v rámci zahraniční spolupráce a předávání zkušeností s partnerskými městy Městské části Prahy 5. Sdílení dobré praxe s podnikatelskou sférou není rozšířeno.

D

Dobrá praxe v rámci rozpočtu

Pokud je realizováno partnerství, pro které úřad zajišťuje administrativní, organizační nebo finanční podporu či publicitu, a to zejména s aktivními spolky, nadacemi a neziskovými organizacemi, děje se tak na smluvní bázi, kdy RMČ schvaluje práva a povinnosti obou smluvních stran – partnerů. Konkrétní povaha partnerství pak určuje způsob kontroly a vyhodnocení výsledků spolupráce.

Partnerství ke sdílení společných cílů a sdílení s podnikatelskou sférou a občanskou společností Úřad MČ Praha 5 rozvíjí v rámci platformy MA 21, v kategorii D. V plánu zlepšování spolupráce neformální pracovní skupiny MA 21, je klasifikace pro přesun do kategorie C, který přinese vyšší kvalitu partnerství s privátní, neziskovou i veřejnou sférou.

Důkazy:

- Seznam spolků působících na Praze 5;
- Přehled dotací, darů a finančních a nefinančních záští;
- Členství ve Svazu měst a obcí, z.s.;
- Členství ve správní radě a dozorčí radě z.s. Budánka, rejstřík z.s.;
- Pořadatelství dětské hudební mezinárodní soutěže Talent roku;
- Smlouva se Staropramen o mediální podpoře a PR kulturních akcí Úřadu MČ Praha 5 – koncerty;
- Web MA 21;
- Zápisy ze setkání Neformální pracovní skupiny MA 21;
- Etický kodex.

Silné stránky:

- Platforma MA 21 – úroveň C.

Oblasti pro zlepšení:

- Partnerství, spolupráci a sdílení dobré praxe zahrnout mezi významnější priority;
- Identifikovat klíčové partnery ze všech významných sfér, monitorovat, hodnotit a zlepšovat vzájemné vztahy;
- Partnerství plánovitě rozšířit i mimo platformu Neformální pracovní skupiny MA 21;
- Důslednější a systematictější monitorování partnerských vztahů ÚMČ.

Bodové hodnocení subkritéria 4.1

14,5

Subkritérium 4.2 Spolupráce s občany a organizacemi občanské společnosti

Činnosti na podporu hodnocení

PDCA

Komunikace navenek

PDC

Oddělení PR a tiskové spadá pod odbor – Odbor vnějších vztahů a komunikace a řídí externí komunikaci úřadu směrem k veřejnosti, tiskovým agenturám a sdělovacím prostředkům. Současně umožňuje občanům nahlížet do tiskovin, map a informačních materiálů (zápisy a usnesení ZMČ) a zajišťuje zveřejňování informací pro občany. V přípravě je nařízení tajemníka pro stanovující pravidla interní a externí komunikace.

Řízení vztahů se zákazníky

DCA

Vztahy se zákazníky jsou řízeny a průběžně aktualizovány. Řízení vztahů se liší dle jednotlivých případů (občan, příspěvková organizace, právnická osoba). Jednotlivé případy řeší konkrétní pracovníci dle rozdělení agend nebo lokalit. Vždy je zajištěna zastupitelnost.

Poskytování služeb

PDCA

Služby poskytují odpovědní pracovníci v samostatné a přenesené působnosti v rámci organizační struktury Úřadu. Služby jsou poskytovány dle zákona, metodických doporučení a stanovisek nadřízených orgánů, interních předpisů a organizačního řádu. Některé služby poskytuje Úřad prostřednictvím dotačních programů.

Segmentace zákazníků podle jejich požadavků

DC

Prvotní informace a nasměrování dle příslušné agendy poskytuje informační centrum, telefonní ústředna popř. tiskové oddělení. Frekventovaná pracoviště jsou situována do přízemí a dalších nižších podlaží budovy radnice. Veškerá pracoviště jsou umístěna v jedné budově. Na webu jsou uveřejněny veškeré informace o organizaci úřadu, jednotlivých odborech, jejich agendách a kontaktech na jednotlivé zaměstnance. Jsou zde dále publikovány informace o řešení jednotlivých životních situací včetně příslušných formulářů a návodů k řešení. Nově byla zavedena služba hlášení problémů pomocí MMS, které pak řeší příslušné odbory.

Zpřístupňování informací

P

Zpřístupňování informací znamená zlepšení komunikace s uživateli služeb úřadu a zavedení možnosti zpětné vazby. Kromě vlastní budovy radnice jsou informační kiosky umožňující přístup na webové stránky MČ rozmístěny i v dalších veřejných budovách Prahy 5.

Komunikace s cizinci

PDC

Městská část dlouhodobě realizuje projekty zaměřené na integraci cizinců, v roce 2021 vydala brožuru pro cizince, která je zaměřená na řešení nejčastějších životních situací a dostupná v ukrajinštině, vietnamštině, ruštině a angličtině v prostorách úřadu a na webových stránkách radnice.

www.praha5.cz

PDCA

Webové stránky představují hlavní komunikační médium poskytující veškeré informace o službách a o životě městské části. Kromě záležitostí úřadu obsahuje web údaje o městské části, personální složení a rozhodnutí samosprávy, přehledy kulturních akcí, kontakty na místní spolky a další informace. Web také využívá kvalitní interaktivní mapu Prahy.

Řešení stížností

Kontrolním oddělením Odboru KTA je vedena centrální evidence stížností. Centrální evidence stížností je pravidelně posuzována. Vyřizování stížností se řídí přijatými Pravidly pro přijímání petic a stížností. Stížnosti jsou řešeny podle problematiky jednotlivými příslušnými odbory dle požadavků. Dle důležitosti jsou dále projednávány na poradách vedení, na poradách vedoucích odborů, v Radě MČ a v příslušných výborech ZMČ. Podněty vzešlé z rozboru stížností jsou využity ke zlepšení práce jednotlivých odborů.

PDCA

Práce s informacemi

Úřad využívá zpětnou vazbu od občanů jako obohacující podnět ke své práci a dalšímu zlepšování, proto jim umožňuje vyjádřit své potřeby, názory a náměty různými způsoby. Kromě zavedených standardních postupů, jako jsou osobní a telefonická jednání, písemná nebo elektronická podání či účast na jednáních poradních orgánů nebo Zastupitelstva, je umožněna i komunikace přes Facebook úřadu a Facebook Zlepšuj Pětku a speciální e-mailovou adresu „Napište starostce“. Z nejzajímavějších podnětů občanů a reakcí na ně vzniká v redakci časopisu Pětka speciální článek „Vox populi“.

PDCA

Zpětnou vazbu získává úřad také vyhlášením různých anket buď na Facebooku úřadu nebo na webu. Organizoval i rozsáhlé anketní šetření pomocí tištěných dotazníků v časopisu Pětka a zároveň distribuovaných i na veřejně dostupná místa. Anketního šetření, které bylo podkladem pro práci na strategickém dokumentu úřadu Strategie rozvoje Prahy 5 2030+, se zúčastnilo cca 2300 respondentů z Prahy 5. Anketní šetření a průzkumy mezi obyvateli hodlá Úřad využívat ve zvýšené míře než dosud, tomuto záměru odpovídá přijaté opatření ve Strategii 2030+, každoročně realizovat 7 anket zejména zaměřených na veřejný prostor.

Konkrétní náměty mohou občané sdělovat též na výborech či komisích svým zastupitelům, kteří jsou oprávněni společně s příslušnými odbory náměty posoudit a postupem podle příslušné interní Směrnice tyto náměty implementovat do Zásobníku projektů nebo Akčního plánu Strategie 2030+.

Oddělení personální a mzdové vede databázi kladných zpětných vazeb od občanů od roku 2021.

Důkazy:

- Organizační řád Úřadu MČ Praha 5;
- Web Úřadu MČ Praha 5;
- e-mail „Napište starostce“;
- Články v časopise Pětka „Vox populi“;
- Facebook Úřadu MČ Praha 5;
- Facebook Zlepšuj Pětku;
- Facebook Praha 5 Žije;
- Twitter Úřadu MČ Praha 5;
- Materiál do RMČ a ZMČ o zřízení informačního centra Úřadu MČ Praha 5;
- Pracovní smlouva na pozici multikulturního pracovníka pro komunikaci s cizinci;
- Časopisy Pětka a Páták v tištěných i elektronických verzích, speciál noviny;
- Letáky, plakáty, knížky;
- Úřední desky, vývěsky a informační tabule Úřadu MČ Praha 5;
- Vlastní články v novinách Metro, v časopise Moderní obec;
- Archiv reportáží TV Praha;
- Mobilní aplikace k hlášení závad ve veřejném prostoru;
- Oznámení o jednání Zastupitelstva MČ Praha 5;

- Pozvánky na setkání s občany;
- Pozvánky na účast na setkání Okolo 5;
- Pozvánky na veřejná projednání;
- Přehledy kurzů a akcí komunitních center Prádelna a Louka;
- Směrnice pro tvorbu směrnic;
- Intranet Úřadu MČ Praha 5;
- Pracovní náplň pracovníka pověřeného stavem webu z informační a grafické stránky;
- Směrnice o zpracování osobních údajů;
- Dotazníky k anketě ke Strategii rozvoje Praha 5 2030+;
- Ankety na Facebooku;
- Směrnice k implementaci Strategie rozvoje Praha 5 2030+;
- Elektronické formuláře pro občany k vyplnění podnětů do Strategie rozvoje Praha 5 2030+ (program MOVIM).
- Manuál pro občany – zařazování podnětů do Strategie rozvoje 2030+ prostřednictvím Výborů a Komisí
- Brožura „Informace pro cizince“.

Silné stránky:

- Úřad využívá všechny dostupné prostředky a formy k poskytování informací všeho druhu;
- Úřad má vytvořeny podmínky pro aktivní podávání podnětů, návrhů a stížností občanů;
- Úřad aktivně komunikuje s občany, spolky, pořádá pro ně akce různého druhu a podporuje jejich aktivity.

Oblasti pro zlepšení:

- Podněty občanů jsou vyřizovány jednotlivě, není kompletní přehled napříč úřadem.
- Důslednější a systematictější monitorování partnerských vztahů ÚMČ.

Bodové hodnocení subkritéria 4.2

33,5

Subkritérium 4.3 Řízení financí**Činnosti na podporu hodnocení**

PDCA

Tvorba rozpočtu

PDCA

Úřad má nastaven systém finančního řízení schválenými interními předpisy, pro oblast financí se jedná o Směrnici č.4/2018 (novela 2021) o hospodaření s finančními prostředky Úřadu MČ Praha 5. Směrnice stanovuje zásadní postupy při přípravě rozpočtu, zpracování, schvalování a sledování rozpočtu a střednědobého výhledu rozpočtu jako základního nástroje ekonomického řízení MČ. Určuje způsoby používání finančních prostředků, vedení účetnictví, oběh účetních dokladů, způsob provádění finanční kontroly, práci s peněžními fondy, daňovou problematikou včetně daňových příznání a příslušných evidencí.

Střednědobý výhled a návrh rozpočtu

Úřad má zpracován střednědobý výhled rozpočtu na roky 2022 – 2026, tj. na 5 let, podklady jsou zpracovávány jednotlivými odbory úřadu. Příspěvkové organizace, jejichž je městská část zřizovatelem, zpracovávají střednědobý výhled rozpočtu na 2 roky – návrhy zpracovávají a předkládají ředitelé škol.

Na příslušný kalendářní rok se zpracovává návrh rozpočtu, finanční plán zdaňované činnosti a střednědobý výhled rozpočtu, na jehož zpracování seúřad podílí a připravuje finanční podklady. Příprava rozpočtu je každý rok zahájena již v měsíci únoru. Po projednání s jednotlivými správci kapitol rozpočtu byl stanoven výdajový rámec běžných výdajů pro rok 2022 (v tis. Kč) snížením o 10 %. Dne 16. června 2021 byly v RMČ schváleny Zásady pro přípravu rozpočtu a finančního plánu na rok 2022 a časový plán přípravy rozpočtu. Sestavení návrhů rozpočtu se řídí schválenými Zásadami. V návrhu rozpočtu musí být vyčísleny mandatorní výdaje (běžné i kapitálové) a samostatně výdaje související s plněním opatření Strategie 2030+.

Rozpočtová transparentnost

je zabezpečována celým procesem přípravy rozpočtu, jeho schvalováním, zveřejněním rozpočtu MČ (včetně klikacího rozpočtu), závěrečného účtu MČ, rozpočtových opatření na internetových stránkách Úřadu a na úřední desce. V rámci finanční transparentnosti jsou zveřejňovány další dokumenty, včetně přijatých a odeslaných faktur a klikací rozpočet. Dále jsou zveřejňovány smlouvy v Registru smluv gesčními odbory a objednávky nad 50 tis. Kč. Pro přidělování dotací a zajištění transparentnosti má organizace schválená Pravidla pro poskytování dotací, darů a spolupořadatelství MČ Praha 5. Přehled o poskytnutých dotacích (veřejnoprávní smlouvy), darech a dalších smluv je uveřejněn na webových stránkách MČ.

Participativní rozpočtování

Nad rámec legislativy se MČ Praha 5 v roce 2017 pilotně připojila k dalším obcím ČR, které využívají participativního rozpočtování. Na každý rok byla radnicí městské části vymezena část finančních prostředků z ročního rozpočtu na realizaci těchto projektů. Byly schváleny Zásady, které jasně vymezily cíle projektu, pravidla pro zařazení projektů, harmonogram participativního procesu atd. V roce 2021 byl schválen „Participativní rozpočet MČ Praha 5 pro rok 2021 – Zásady projektu „Zlepšuj pětku“- novela Zásad. Pro zajištění ještě větší transparentnosti byl v ZMČ Praha 5 dne 22.06.2021 schválen Návrh na zřízení peněžního fondu „Participativní rozpočet“, tj. vyčlenění finančních prostředků, určených na krytí vítězných a schválených návrhů podaných občany za období od 2017 – 2020, které se plánují postupně zrealizovat. Doposud se tyto plánované projekty nepodařilo zrealizovat (nedořešené majetkoprávní vztahy k pozemkům, apod.).

Úřad **střednědobé výhledy rozpočtu** svými návrhy každoročně pravidelně aktualizuje. Podklady k aktualizaci jsou předkládány jednotlivými vedoucími odborů, správci rozpočtových podkapitol, za příspěvkové organizace návrhy předkládají ředitelé škol po projednání s odborem školství, který tyto organizace metodicky řídí. Příspěvková organizace Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci Praha 5 (CSOP) předkládá návrh střednědobého výhledu rozpočtu prostřednictvím Odboru sociálního a prevence kriminality, který organizaci řídí metodicky. Rozpočty škol a CSOP (finanční plány) jsou v členění na výnosy a náklady a dotace. Jde o dokument, který by měl vypovídat o aktuálním stavu financování městské části a o prioritách v oblasti rozvoje investičních projektů.

Naplňování rozpočtu

Čerpání finančních prostředků

Při čerpání finančních prostředků z rozpočtu je posuzována zejména účelnost, efektivita a hospodárnost operací. Schválený rozpočet a Závěrečný účet je zveřejněn na internetových stránkách MČ Praha 5, www.praha5.cz v sekci Ekonomika v úplném znění, na úřední desce Úřadu v užším rozsahu.

PDCA

Finanční rizika

Vedoucí odborů jako správci rozpočtových kapitol a příkazci operací posuzují možnost vzniku případných finančních rizik, posuzují oprávněnost vynaložení finančních prostředků na plánované projekty, zda jsou v souladu s rozpočtem, provádějí předběžnou finanční kontrolu. Dle pokynu interního auditora zpracovávají hodnocení finančních kontrol, které jsou podkladem pro auditora pro zpracování roční zprávy o výsledcích finančních kontrol. Materiály, které jsou předkládány ke schválení do orgánů MČ a zakládají požadavek na finanční krytí, musí být ověřeny oddělením rozpočtu a potvrzeny vedoucím odboru ekonomického.

Zhodnocování finančních prostředků

Zhodnocování finančních prostředků je závislé na objemu prostředků a na možné délce investice (3 roky a více). Strategie MČ by měla být v zásadě konzervativní, tj. s co nejmenším rizikem. Počátkem roku 2021 byla ustavena pracovní skupina k nalezení možných způsobů zhodnocování finančních prostředků MČ. Z jednání pracovní skupiny vzešlo doporučení k lepšímu úročení finančních prostředků v bankách, byly zřízeny spořicí bankovní účty jak u České spořitelny, a.s., tak u ČSOB, a.s. a zřízeny bankovní účty pro zhodnocování finančních prostředků.

ZMČ schválilo dne 22. 06. 2021 závěry pracovní skupiny pro zhodnocování finančních prostředků MČ ze dne 21.04. 2021 a alokaci částky pro zhodnocování volných finančních prostředků společnosti Amundi Czech Asset Management, a.s. a smlouvu o obhospodařování, dle předložené nabídky. Na základě uzavřené Smlouvy o obhospodařování mezi Amundi Czech Republic Asset Management, a.s. společností skupiny Amundi, zastoupena Komerční bankou, a.s. a klientem MČ Praha 5 byly finanční prostředky převedeny na účet u Komerční banky.

Vnitřní kontrolní systém

Vnitřní kontrolní systém řízení financí je podložen řadou účetních předpisů a směrnic. Hospodaření s finančními prostředky se řídí Směrnicí o hospodaření s finančními prostředky.

Zadávání veřejných zakázek

Úřad má zřízeno oddělení zadávání veřejných zakázek, postup při zadávání veřejných zakázek upravuje vnitřní organizační předpis Pravidla pro zadávání veřejných zakázek. Přehled veřejných zakázek je dostupný na internetových stránkách Úřadu. Součástí účetní závěrky MČ a Závěrečného účtu MČ Praha 5 je Zpráva externího auditora o výsledku přezkoumání hospodaření MČ Praha 5. Úřad je povinen tuto skutečnost zabezpečit a to buď externím auditem, nebo Magistrátem hl. m. Prahy. Úřad zajišťuje předklad závěrů auditu s případnými doporučeními a navrhovanými úpravami vedení MČ. K odstranění nedostatků zjištěných při přezkoumání hospodaření vydává tajemnice Úřadu vnitřní organizační předpis Úřadu MČ Praha 5 – Nařízení tajemnice.

Efektivnost, účelnost, hospodárnost

Při nakládání s finančními prostředky zajišťuje úřad efektivnost, účelnost a hospodárnost prostřednictvím systému účetnictví a controllingu IS Ginis, což je informační systém GINIS, softwarový produkt od spol. GORDIC, s.r.o. podporující realizaci hospodářských operací. Rozpočet musí zajistit účelnou a efektivní alokaci zdrojů na úkoly, které zajišťuje MČ a na odbory, které je realizují. Rozpočet plní kromě funkcí rozhodovací a rozdělovací i funkci kontrolní. Kontrolní funkcí je zajištění solventnosti MČ a účelnosti hospodaření s majetkem MČ. Každý správce zodpovídá za řádné nakládání s přidělenými finančními prostředky, odpovídá za evidenci hospodářských operací v IS Ginis, správní firmy v programu BuildingManager a příspěvkové organizace v programu Gordic. Úřad má zaveden systém finanční kontroly, spočívající v předběžné, průběžné a následné kontrole dle zákona o finanční kontrole. Oběh účetních dokladů je specifikován ve vnitřní směrnici úřadu.

Správa pohledávek

Činnost správy pohledávek zajišťuje oddělení právní a vymáhání pohledávek Odboru KTA. Zahrnuje postup při vymáhání pohledávek

PDCA

po splatnosti a vyřizování žádostí dlužníků, přičemž další související činnosti upravuje schválený vnitřní předpis Pravidla pro vymáhání pohledávek. Odpisy jsou obecně schvalovány orgány městské části a jejich schvalování se řídí příslušným vnitřním předpisem, kterým je směrnice. Správní firma Centra, a.s. předává měsíčně na Úřad formou přehledu cca 95 % pohledávek (seznam dlužníků) za bytové objekty a nebytové prostory k dalšímu řízení. Předané pohledávky ze samosprávné činnosti po splatnosti podle směrnice Úřadu řeší správce pohledávek.

Správa financování (lidské zdroje)

Úřad městské části Praha 5 má na základě přenesení pravomocí a delegování činností v oblasti řízení financí jednoho správce rozpočtu, ten odpovídá za správu rozpočtu a dále jednohlahavního účetního, který odpovídá za správnost finančních operací a jejich účtování. Vedoucí odborů jsou určeni jako příkazci operací. Z pověření paní starostky byly delegovány některé úkony v souvislosti se správou rozpočtu a účtováním částečně na vybrané zaměstnance oddělení rozpočtu a oddělení účetnictví. Na vedoucí odborů jsou delegovány pravomoci a odpovědnosti za hospodaření jako správci rozpočtových kapitol, příkazci operací. Správci rozpočtových kapitol zpracovávají čtvrtletně zprávy o plnění rozpočtu za jimi spravované podkapitoly, včetně zpráv o plnění rozpočtů (finančních plánů) zřízených organizací, za zdaňovanou činnost jsou předkládány zprávy o plnění finančního plánu příslušnými správními firmami a příslušnými odbory, jež se touto činností zabývají. Na základě pokynu vedoucího odboru ekonomického pak předkládají podklady pro Závěrečný účet MČ za příslušný kalendářní rok, včetně finančního vypořádání dotací poskytnutých ze státního rozpočtu, rozpočtu hl. m. Prahy, či ostatních fondů dle pokynu Magistrátu hl. m. Prahy a rozpočtu MČ Praha 5.

Důkazy:

- Střednědobý výhled rozpočtu MČ Praha 5 na rok 2022-2026, zápisy z jednání finančního výboru ZMČ, rady MČ, zastupitelstva MČ Praha 5;
- Střednědobé výhledy rozpočtu příspěvkových organizací na rok 2022-2023, zápis z jednání komise, RMČ;
- Příprava rozpočtu – harmonogram prací – materiál do RMČ – stanovení rozpočtového rámce pro správce kapitol;
- Zásady pro přípravu rozpočtu na rok 2022 a časový plán, Předběžný návrh výdajů – objem výdajů po podkapitolách rozpočtu, Rozpočet na rok 2022 – pokyny odborům, Návrh rozpočtu, Návrh finančního plánu – šablony, excelové tabulky Rozpočet příspěvkových organizací – excelová tabulka Pravidla pro zpracování závěrečného účtu MČ – časový plán;
- Pokyn vedoucího Odboru ekonomického k zpracování rozborů hospodaření o plnění rozpočtu;
- Směrnice o hospodaření s finančními prostředky č. 4/2018, (novela 2021);
- Směrnice č. 4/2017 (novela z 11. 1. 2021) Pro uzavírání smluv a vystavování objednávek a aplikaci zákona o registru smluv;
- Zpráva externího auditora o výsledku přezkoumání hospodaření MČ v účetní závěrce MČ a v Závěrečném účtu MČ Praha 5;
- Roční správa o výsledcích finančních kontrol a účinnosti vnitřního řídicího a kontrolního systému městské části;
- Zprávy interního auditora, materiály pro jednání RMČ a ZMČ;
- Podkladové zprávy z hodnocení finančních kontrol od vedoucích odborů;
- Zápisy z jednání pracovní skupiny, jmenované RMČ ke zhodnocování volných finančních prostředků;
- Příkaz č. 1/2021 starostky MČ – Manuál interního auditu;
- Materiál ke zhodnocování finančních prostředků MČ – schváleno v ZMČ dne 22-06-2021
- Směrnice č. 5/2017 (novela 2020) – Pravidla pro poskytování dotací, darů a spoluprád MČ Praha 5;
- Směrnice č. 3/2017 Pravidla zadávání veřejných zakázek – kterou se upravuje postup při zadávání veřejných zakázek MČ Praha 5 – soulad na platné legislativní úrovni
- Klikací rozpočet <http://rozpocet.praha5.cz/cz/rok2021/vyhledavani/>;
- Participativní rozpočet – zřízení peněžního fondu www.participativnirozpocet.praha5.cz/;
- Participativní rozpočet MČ Praha 5 pro rok 2021- Zásady projektu „Zlepšuj pětku“

- Závěrečný účet MČ Praha 5 - zprávy o plnění rozpočtu;
- Zápisy z jednání komise, směrnice RMČ, zápisy z jednání finančního výboru ZMČ, usnesení RMČ, ZMČ;
- Směrnice č. 6/2018 Pravidla pro vymáhání pohledávek MČ Praha 5 UMČ;
- IS Ginis softwarový produkt, Gordic – účetnictví příspěvkových organizací;
- IS Ginis, softwarový produkt – DDP - daně, dávky, pohledávky – používají odbory;
- Program BuildingManager – evidence pohledávek správní firmou Centra.
- Materiály do komisí, finančního výboru, RMČ, ZMČ;
- Písemné návrhy od vedoucích odborů – úpravy;
- Písemné návrhy od ředitelů škol – excelové tabulky rozpočet (finanční plán) nákladů a výnosů a transferů, návrhy finančních plánů od odborů a finanční plány zdaňované činnosti od správních firem;
- Organizační řád, přehledy rozpočtových opatření;
- Podpisové vzory, pověření.

Silné stránky:

- Podpora informačního systému GINIS, GORDIC, s.r.o., modulu DDP;
- Schválené vnitřní organizační předpisy Úřadu MČ;
- Zavedení provozu výběrů poplatků prostřednictvím platebních terminálů;
- Schválený dokument Strategie rozvoje MČ Praha 5 2030+ /schváleno v ZMČ dne 22. 06. 2021);
- Roční plán interního auditu;
- Pravidelná měsíční kontrola plnění rozpočtu na účetní výkazy;
- Zřízené oddělení veřejných zakázek;
- Zřízené komise pro posuzování jednotlivých žádostí ve věci poskytnutí programové nebo individuální žádosti;
- Stanovení odpovědné osoby u gesčních odborů, zodpovědných za zajištění zveřejňování objednávek nad 50 tis. Kč a schválených veřejnoprávních smluv a dalších smluv do Registru smluv, vytvořená metodika pro tuto oblast;
- Zřízené oddělení právní a vymáhání pohledávek;
- Přehled o evidenci pohledávek na gesčních odborech, vzniklých z jejich činnosti;
- Systematická správa pohledávek (4 pilíře: prevence, mimosoudní vymáhání, soudní vymáhání a odpis pohledávek);
- Aktualizace povinných dat ke zveřejnění;
- Přebytkové rozpočty v posledních letech, kladné výsledky hospodaření z běžné i zdaňované činnosti, žádné bankovní závazky, půjčky, stabilní příjmy z provozování parkovacích zón, daní, poplatků a pronájmu vlastního majetku.

Oblasti pro zlepšení:

- Zajištění budoucí finanční udržitelnosti (dostatek finančních prostředků na účtech, hledání možností zvýšení vlastních příjmů v dalších letech – výběr pokut, místních poplatků apod.);
- U strategických investic zajistit plynulé navazování jednotlivých fází realizace projektů;
- Zapojování se do projektů vyhlašovaných v rámci EU fondů;
- Snížení provozních (běžných) výdajů rozpočtu a ostatních nákladů;
- Snaha o vyrovnané rozpočty, krytí plánovaných běžných výdajů vlastními příjmy;
- Zajišťovat pravidelnou aktualizaci účetních dat – Klikací rozpočet MČ Praha 5 <http://rozpocet.praha5.cz/cz/rok2021/vyhledavani/>;
- Zařazování prioritních investičních akcí do návrhu rozpočtu na daný rok;
- Zlepšení systému pro správu pohledávek (program IDES, který nahradí program Building Manager);

- Při plánování rozpočtu na příslušný kalendářní rok – prověřit možnost odstranění značného rozdílu mezi finančním plánem, upraveným rozpočtem a skutečností;
- Snižování výdajové části rozpočtu – provozní výdaje s ohledem na dosahované příjmy;
- Zhodnocování volných finančních prostředků;
- Elektronický oběh účetních dokladů a dokumentů včetně jejich schvalování a elektronického podepisování.

Bodové hodnocení subkritéria 4.3

71

Subkritérium 4.4 Řízení informací a znalostí

Činnosti na podporu hodnocení

PDCA

Systém řízení informací

PDCA

Úřad má zpracován systém jednání orgánů městské části zahrnující termíny jednání, předkládání a zveřejňování materiálů a tvorbu a zveřejňování zápisů z nich. Dále máme vytvořený systém pro řízení, ukládání a vyhodnocování informací a znalostí v úřadu a tyto informace jsou trvale uloženy na vnitřní síti úřadu. Předávání informací je zajištěno formou systému porad a zápisů z nich. Komplexní nastavení není řešeno vnitřním předpisem.

Externí zdroje, jako systém zpětné vazby

PDC

Získáváme, zpracováváme a využíváme informace z externích zdrojů, účasti na konferencích, seminářích, z odborné literatury, časopisů, včetně interních školení a účasti na jednáních v rámci MHMP.

Monitorování a řízení znalostí

DC

Monitorování a řízení informací a znalostí v úřadě máme zajištěno průběžně a sestupně dle aktivit jednotlivých odborů. K předávání informací a znalostí mezi zaměstnanci v rámci úřadu dochází mezi zaměstnanci:

- V rámci porad;
- Umísťování materiálů do porad (jsou určené přímo na jednotlivé zaměstnance, kterých se týkají);
- Sdílení datových úložišť;
- Systému interních školení, kdy si zaměstnanci předávají informace vzájemně;
- Systém přenosu vybraných druhů informací upravují také vnitřní předpisy. Zastupování každého zaměstnance je systémově upraveno vč. sdílení a předávání potřebných informací mezi ním a zvoleným zástupcem, stejně jako zajištění předávání znalostí a informací v případě odchodu jejich nositelů – zaměstnanců z úřadu.

Úřad má přijatá opatření na ochranu dat a informací podléhající zvláštní právní ochraně (osobní údaje, citlivá data, obchodní tajemství, autorská práva atd.), která jsou upravena v interních předpisech.

DC

Informace versus zainteresované strany

Úřad má zajištěno sdílení informací s vybranými zainteresovanými stranami (např. příspěvkové organizace, které zřizuje, občané/zákazníci). Pro vybrané zainteresované strany je zajištěn přístup a výměna informací uživatelsky přívětivým způsobem s ohledem na specifické potřeby těchto skupin.

Důkazy:

- SW zaměřený na právní předpisy: ASPI, CODEXIS, seznam literatury a odebíraných časopisů;
- Plány vzdělávání zaměstnanců a potvrzení o absolvování školení;
- Zápisy z porad paní starostky atd.;
- Webové stránky, intranet
- Facebook;
- Časopis Pětka;
- Zveřejněné zápisy z jednání orgánů Městské části Praha 5;
- Zveřejňování objednávek, faktur, včetně smluv na internetu.

Silné stránky:

- Dostupnost vybraných zdrojů na vzdělávání, odbornou literaturu a odborné časopisy;
- Systém interního školení;
- Spolupráce zřizovatele s příspěvkovými organizacemi.

Oblasti pro zlepšení:

- Přehlednost intranetu;
- Zvýšení zájmu o databázi znalostí zaměstnanců.

Bodové hodnocení subkritéria 4.4

29,5

Subkritérium 4.5. Řízení technologií**Činnosti na podporu hodnocení**

PDCA

PDCA

Správa HW a SW

Správa HW a SW v organizaci je pod vlastní správou Odboru Informatiky. Jako technická podpora pro zaměstnance úřadu slouží HOT LINE. Ve snaze zkrátit reakční dobu na jednotlivý požadavek/problém pracuje Helpdesk IT výhradně na telefonické bázi. Zhruba 90 % problémů odstraníme do 15 minut, 8 % do 24 hodin a zbylé 2 % za pomoci externích dodavatelů do několika dnů. Postup vedoucí k řešení problému zaznamenáváme a sdílíme na síťovém disku oddělení Informatiky pro případ jeho opakovaného výskytu.

Technologie k rozvoji e-governmentu

V rámci rozvoje služeb e-governmentu neustále vyhledáváme a zavádíme nové technologie, které tyto služby umožňují poskytovat. Jedná se především o nákup existujících technologií nebo vývoj nových řešení na zakázku. Účinnost a účelnost využívání těchto technologií je následně hodnocena interně v rámci jednání Komise informačních technologií Rady městské části. Jejich závěry jsou předkládány vedení MČ Praha 5. Byli jsme průkopníky v používání elektronického nástroje Portál občana Prahy 5, který umožňuje činit podání bez nutnosti osobní návštěvy úřadu. Nejen v souvislosti s Portálem občana, ale i pro zvýšení dostupnosti nástrojů pro elektronickou komunikaci občanů s veřejnou správou, jsme v lednu roku 2021 na pracovišti CzechPOINT otevřeli Veřejnou Registrační autoritu společnosti První certifikační autorita, a.s., abychom občanům zjednodušili získání elektronických certifikátů.

PDC

Spisová služba

Základním stavebním kamenem v komunikaci mezi občany a Úřadem MČ Praha 5 a prvním krokem v digitalizaci činnosti úřadu je IS GINS modul USU, který převedl komunikaci s občanem do elektronické podoby. Aplikace je využívána všemi odbory úřadu, je neustále doplňována a upravována dodavatelem dle našich požadavků, např. nově umožňuje zveřejňovat smlouvy v Registru smluv atd.

PDCA

Digitalizace

Je definován jasný systém sdílení informací mezi vedením a odbory a mezi odbory navzájem a jsou definovány jasné komunikační kanály. Pro jejich zefektivnění se stále více využívají technologie pro převod listinného dokumentu jakéhokoliv obsahu do digitální podoby. Ta usnadňuje práci s nimi (manipulace, distribuce, archivace atd.), ale šetří i životní prostředí. V rámci Akčního plánu Strategie 2030+ plánujeme elektronizovat interní oběh dokumentů.

DC

Bezpečnost informací

Přístupy k jednotlivým pracovním stanicím jsou chráněny heslem, informace jsou ukládány na síťových discích s přístupem jen oprávněných osob, které jsou vázány mlčenlivostí. Citlivá data jsou každý den zálohována /dublována na serverech a každý týden ukládána na externí medium, kterým je datová páska, která je separátně archivována. Politika bezpečnosti informací je prováděna a neustále aktualizována v souladu s legislativou ČR a EU.

PDCA

Intranet

Jedním z informačních kanálů určených pouze pro zaměstnance úřadu je intranet, který přináší informace potřebné ke každodenní práci, jakými jsou všeobecné informace, včetně kulturních akcí, vzdělávací portál, telefonní kontakty, soubory směrnic a ustanovení ale i sdružuje potřebné aplikace jako je spisová služba, úřední deska, či digitální archiv.

PDCA

Místní agenda 21

Zavedením systému MA21, hospodaření s energií jsme se zavázali sledovat ve svých ukazatelích hledisko „Lidé, planeta a zisk“. Místní Agenda 21 je základem pro naši Společenskou odpovědnost a udržitelný rozvoj. Zprávy uvádí jasné prohlášení o tom, jak eticky pracujeme v rámci dialogu s klíčovými zainteresovanými stranami a to zejména z hlediska ekonomického, environmentálního a sociálního aspektu.

PDCA

Kybernetická bezpečnost

Úřad městské části věnuje značnou pozornost hrozbám v kyberprostoru. Od roku 2021 jsou prováděny audity kybernetické bezpečnosti a realizují se penetrační testy. Úřad zaměstnává manažera kybernetické bezpečnosti, který současně vykonává i funkci architekta kybernetické bezpečnosti.

PDCA

Důkazy:

- Smluvní závazek s kybernetickým manažerem;
- Intranet městské části;
- Auditní zprávy ISO 27001 a výstupy z jednotlivých auditů a posouzení stavu ICT;
- Interní audit zaměřený na odhalení případných nedostatků v poskytování zejm. outsourcingu ICT služeb v oblasti kybernetické bezpečnosti, odhalení nedostatků ve vlastní činnosti, v předpisové základně a ve vystavování objednávek;
- Posouzení stavu infrastruktury ICT a informační bezpečnosti;
- Skenování zranitelnosti MČ Praha 5;
- Posouzení stávající dokumentace ISVS úřadu, jím provozovaných informačních systémů a jím čerpaných služeb v oblasti ICT se vztahem k ISVS, na shodu s požadavky zákona 365/2000 Sb.;
- Provedení penetračních testů IT infrastruktury a webových aplikací MČ Praha 5;
- Audit IT ÚMČ Praha 5;
- Provedení auditu ICT infrastruktury LAN-WAN ÚMČ Praha 5;
- Akční plán Strategie rozvoje 2030+;
- Helpdesk MČ Praha 5.
- Webové stránky, intranet, Facebook;
- Časopis Pětka;
- Zveřejněné zápisy z jednání orgánů Městské části Praha 5;
- Zveřejňování objednávek, faktur, včetně smluv na internetu.

Silné stránky:

- Podpora vedení v oblasti digitalizace;
- Pravidelné audity IT a audity v oblasti kybernetické bezpečnosti;
- Zřízené pozice:
 - 1) hlavní architekt v systému e-governmentu a kvality
 - 2) digitální zmocněnec
 - 3) manažer a architekt kybernetické bezpečnosti
 - 4) Pracovní skupina pro řízení kybernetické bezpečnosti
- Nová organizační struktura odboru informatiky včetně zpracovaných nových pracovních náplní.

Oblasti pro zlepšení:

- Digitalizace oběhu interních dokumentů;
- Zavádění nástrojů v oblasti kybernetické bezpečnosti;
- Postupná obměna informačních a komunikačních technologií, pro zvyšování úrovně kybernetické bezpečnosti a současně pro zkvalitnění fungování úřadu a dostupnosti poskytovaných služeb veřejnosti.

Bodové hodnocení subkritéria 4.5

69,5

Subkritérium 4.6 Řízení provozních prostředků, zařízení a budov

Činnosti na podporu hodnocení

PDCA

P

Schválená Strategie rozvoje městské části Praha 5 2030+ se v Prioritní ose 1 Moderní, přátelská a digitální radnice zaměřuje na naplnění vize fungování Úřadu MČ Praha 5 jako moderního digitálně přívětivého úřadu

- respektujícího principy dlouhodobé udržitelnosti a společenské zodpovědnosti,
- řízeného pokročilými a funkčními metodami řízení procesů, změn, řízení rizik i kvality s plně digitální interní komunikací, a otevřeně a efektivně komunikujícího s občany Prahy 5.

Postupné plnění cílů Prioritní osy 1 zásadně ovlivní všechny procesy vně i uvnitř Úřadu MČ např. digitalizace listinných písemností a jejich následný elektronický oběh po úřadě v rámci elektronické spisové služby, Portál pracovníka, elektronické katalogy služeb a životních situací, nové informační portály, robotizace vybraných procesů, vizualizace dat, efektivní řízení a rozvoj potenciálu zaměstnanců, implementace nástrojů řízení kvality, řízení rizik a změn či zvýšení kybernetické bezpečnosti a rozvoj IT vybavenosti Úřadu MČ Praha 5.

Efektivnost provozu

PDCA

Úřad MČ Praha 5 sídlí ve 4 budovách (nám. 14. října 1381/4 – budova A, Štefánikova 236/13 – budova B, Štefánikova 236/15, Štefánikova 247/17, Preslova 2213/5), které se dle vyhlášky č. 10/1993 hl. m. Prahy nachází v památkové zóně a jsou docházkově dostupné od jedné z nejfrekventovanějších zastávek MHD v Praze. Všechny 4 budovy disponují bezbariérovým přístupem a jednotlivá pracoviště jsou rozmístěna dle vytiženosti a četnosti návštěv v přízemích a prvních patrech budov Úřadu MČ Praha 5.

Úřad zřídil od 1. 1. 2021 detašované pracoviště informačního centra MČ Praha 5 na adrese Štefánikova 249/30, kde jsou bezplatně poskytovány služby a informace nejen pro občany Prahy 5, ale i turisty a návštěvníky. Je zde zřízen přístup pro veřejnost na internet.

Od 1. 7. 2021 MČ Praha 5 otevřela na Barrandově na adrese Voskovcova 1075/51 pobočku Pošta Partner+, která poskytuje služby České pošty.

Technické vybavení budov a kanceláří je voleno s přihlédnutím ke strategickým a operativním cílům, osobním potřebám zaměstnanců a specifikům jednotlivých pracovišť. Technický stav budov i zařízení je pravidelně kontrolován dle platné legislativy a vnitřních norem úřadu včetně dotazníků spokojenosti uživatelů.

U hlavních budov Úřadu MČ Praha 5 A a B jsou k dispozici parkovací místa pro veřejnost a taktéž vyhrazeny místa k parkování pro zaměstnance Úřadu MČ Praha 5 včetně vyznačení míst pro tělesně postižené. Parkování pro zaměstnance je také umožněno ve vnitrobloku budovy B, kde je k dispozici dobíjecí stanice pro elektromobily. Vjezd na parkoviště vnitrobloku je povolen pouze zaměstnancům s přidělenou parkovací a elektronickou vjezdovou kartou.

Zaměstnanci pro vstup do budovy a kanceláří využívají osobní identifikační čipové karty. Pro zajištění efektivního provozu úřadu a minimalizace neoprávněného pohybu osob v prostorách úřadu byl v roce 2018 a 2020 v rámci systému kontroly vstupu zaveden elektronický bezdrátový přístupový systém klíčového hospodářství.

K zajištění ochrany a bezpečnosti osob a majetku v objektech správce, prevence vandalizmu, zajištění provozu dálkového otevírání dveří s video verifikací osob, prokazování násilné činnosti, podklad pro vyhledávání neoprávněného vniknutí osoby do budov byl nainstalován uzavřený kamerový systém. Z dalších bezpečnostních systému objektové bezpečnosti je úřad zabezpečen elektronickým požárním a poplachovo-tísňovým zabezpečovacím systémem.

Za účelem optimalizace rozložení návštěv klientů byl na Odboru osobních dokladů, evidence obyvatel a voleb, Odboru matrik a státního občanství, Odboru ekonomickém a Odboru živnostenském a občanskosprávních agend zřízen elektronický rezervační systém dostupný z www stránek a byly zde umístěny vyvolávací systémy.

Úřad využívá elektronickou spisovou službu GIMS USU s napojením na datovou schránku a digitální úřední desku.

Využití kancelářských prostor

PDCA

Zajištění efektivního a účelného využití kanceláří je rozděleno podle zasedacího pořádku schváleného tajemnicí Úřadu. Každé pracoviště je vybaveno potřebným HW a SW.

Požadavky zaměstnanců na zajištění technického a materiálního vybavení kanceláří jsou prováděny prostřednictvím elektronického systému Helpdesk. Každé pracoviště je vybaveno kancelářským i IT vybavením potřebným pro plnění pracovních úkolů.

V rámci schválených rozpočtových prostředků jsou průběžně obnovovány vnitřní prostory Úřadu MČ. Budova Nám. 14. října bude v následujících letech vyžadovat větší investice, např. rekonstrukce podlah Preslova, rekonstrukce střechy.

Úřad také umožňuje využití některých prostor (např. zasedací sál) pro veřejné akce.

Efektivní, účelná a udržitelná údržba budov, kanceláří a zařízení účelnému, nákladově efektivnímu využívání dopravních a energetických zdrojů

PDCA

Úřad MČ Praha 5 v současné době své služby poskytuje na 6 místech. Budova Štefánikova 13 je nemovitou kulturní památkou, a většina dalších objektů se nachází v památkové zóně. Roztříštěnost a památková ochrana objektů znesnadňuje řízení oprav, údržby, správy a efektivního využívání dopravních a energetických zdrojů Úřadu MČ.

Prostřednictvím outsourcingu zajišťuje úřad úklidové služby, služby ostrahy objektů, správu a údržbu budov a servis bezpečnostních systémů. Ostraha hlavních administrativních budov Úřadu MČ je v denních hodinách pracovních dnů zajištěna 2 pracovníky ostrahy a v nočních hodinách a dnech pracovního volna jsou objekty pod dohledem pracovníků recepce. Denní úklid a mimořádné úklidy jsou zajišťovány externí firmou. V rámci zvyšování kvality služeb a spokojenosti zaměstnanců úřad na základě dotazníkového šetření na pracovišti zajišťuje potřebnou úroveň a spokojenost poskytovaných služeb.

Na základě směrnice č. 10/2017 o provozu budov jsou ve všech patrech budov Úřadu Aa B umístěny sběrné nádoby pro tříděný odpad (sklo, papír, plast). U východu z budov Úřadu Aa B je umístěna sběrná nádoba pro likvidaci nefunkčních monočlánků a baterií. V pravidelných lhůtách jsou prováděny revize výtahů, hasicích přístrojů, kotelen.

Úřad má v užívání 13 osobních automobilů, z nich 10 slouží ke služebním účelům. Auta jsou zaměstnancům poskytována na základě jednotlivých žádostí zadávaných a schvalovaných přes Helpdesk. K nákladům spojených s využíváním služebních vozidel jsou využívány CCS karty. V rámci využívání nízkemisní dopravy ohleduplné k životnímu prostředí byl v roce 2011 pořízen elektromobil.

Úřad se při hospodaření s hmotným a nehmotným majetkem řídí zákonem o účetnictví a zákonem o obcích tak, aby byl majetek využíván účelně a hospodárně. Evidence majetku je vedena v elektronické podobě a inventura je prováděna jednou ročně. Při řízení a vyřazování nepotřebného hmotného a nehmotného movitého majetku jsou stanoveny závazné postupy, které jsou popsány ve směrnici č. 2/2013.

Úspory energie

PDCA

Roztříštěnost a památková ochrana objektů Úřadu MČ znesnadňuje efektivní hospodaření s energiemi. U budov nacházejících se v památkové zóně nelze provést zvýšení energetického štítku, a proto se z důvodu památkové ochrany nacházejí ve stupni G – nehospodárně.

V rámci úspory energií byla v roce 2020 realizována výměna oken budovy nám. 14. října 1381/4.

Energetický management a centrální nákup

Úřad plánuje centrální nákup elektrické energie a plynu na komoditní burze pro všechny své objekty a příspěvkové organizace.

V plánu je zavedení systému hospodaření s energiemi formou energetického managementu a certifikace ISO 50001.

Důkazy:

- Vnitřní organizační předpisy (např. Směrnice č. 2/2021, Směrnice č. 10/2017, Směrnice č. 2/2013;
- Passporty provozních objektů MČ Praha 5;
- Helpdesk;
- Akční plán Strategie rozvoje 2030+;
- Usnesení RMČ/45/1268/2021 o zavedení systému hospodaření s energiemi.

Silné stránky:

- Bezbariérový přístup do budov ÚMČ;
- Elektronický rezervační a vyvolávací systém (např. na ODE, OŽOA a Czech POINT, OMSO);
- Bezpečnostní kamerový systém;
- Ostraha administrativních objektů;
- Elektronické klíčové hospodářství;
- Zřízení franšiz České pošty, s.p.;
- Dopravní dostupnost.

Oblasti pro zlepšení:

- Zřízení více parkovacích míst pro veřejnost;
- Energetický management;
- Centrální nákup energií na komoditní burze;
- Nástroj pro facility management;
- Certifikace ISO 50001.

Kritérium 5: PROCESY

Celkové hodnocení kritéria 4: partnerství a zdroje		Ø	Celkové Ø
51	Navrhování a řízení procesů s cílem zvýšení hodnoty pro občany a zákazníky	33	35,2
5.2	Dodávání produktů a služeb zákazníkům, občanům, zainteresovaným stranám a společnosti	42	
5.3	Koordinování procesů napříč organizací a s dalšími relevantními organizacemi	31	

Subkritérium 5.1 Navrhování a řízení procesů s cílem zvýšení hodnoty pro občany a zákazníky

Činnosti na podporu hodnocení

PDCA

Identifikování, mapování, popisování a dokumentování vybraných procesů

Na úrovni Úřadu MČ:

Organizační řád Úřadu MČ Praha 5 s účinností od 1. 7. 2021 - Organizace a řízení Úřadu MČ Článek 12. Identifikace procesů na úrovni Úřadu MČ, definování subordinační struktury, vymezení zodpovědnosti a působnosti jednotlivých odborů a oddělení.

Implementace systému managementu bezpečnosti informací (ISMS) dle normy ČSN ISO/IEC 27001:2014. Pravidelná certifikace standardů obou norem s ohledem na procesy úřadu včetně požadovaných vazeb vnitřních (legislativa a dokumentace) tak i vnějších (vazba na občana). Pravidelně probíhá analýza současného stavu, prověření vnitřní dokumentace z hlediska aktuálnosti, platnosti, funkce a schopnosti absorpce změn s cílem definovat povinné dokumenty v návaznosti na požadavky norem ISO ať už se jedná o směrnice, řády, interní audity apod.

Ustavení integrovaného manažerského systému řízení kvality, jehož garantem je tajemnice úřadu a jí sestavený realizační management tzv. integrovaný manažerský systém (IMS) řízení kvality a bezpečnosti informací, ve kterém jsou všichni vedoucí odborů a vybraní zaměstnanci úřadu. Plánem je zavést sebehodnocení podle Modelu CAF, dále CSR a EFQM.

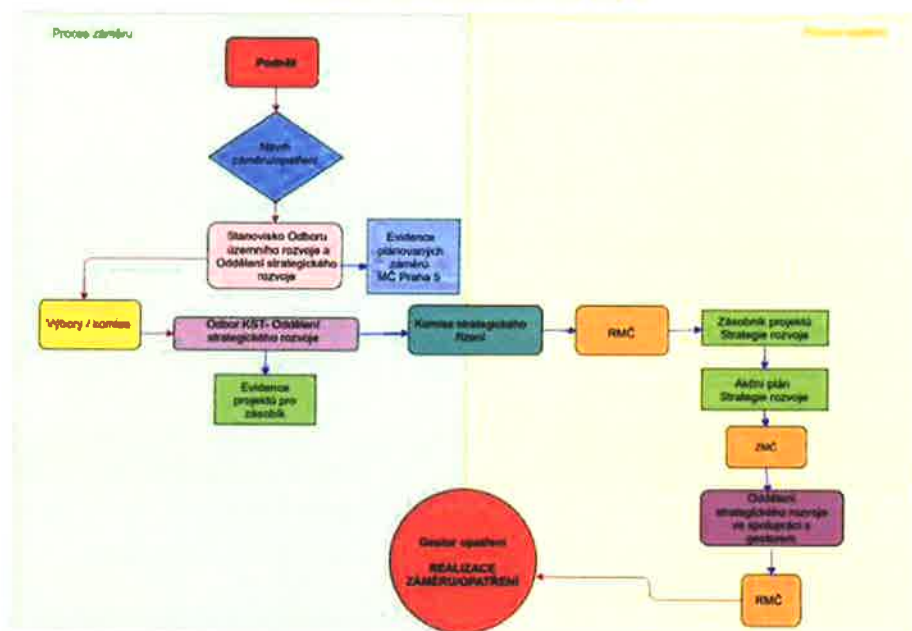
Na úrovni MČ Praha 5:

Akční plán strategie 2030+, definice 6 prioritních os rozvoje. Definice konkrétních opatření dle prioritních os, včetně prioritizace, časového rámce pro realizaci, vymezení odpovědnosti a měřitelných ukazatelů plnění. Zásobník projektů definující konkrétní návrhy implementace opatření Akčního plánu.

Důkazy:

- SMĚRNICE č. 3/2021 O ZÁVAZNÉM POSTUPU PŘI IMPLEMENTACI STRATEGIE ROZVOJE MČ PRAHA 5 2030+. Definice procesu vedoucích od schválení záměrů po realizaci konkrétních opatření.

Proces schvalování záměrů



Vlastníci procesů pro zákazníky

- KST - 03.03 Pracoviště participace, občanské společnosti a udržitelného rozvoje;
- Odbor vnějších vztahů a komunikace (OVK);
- Odbor Kancelář tajemníka (KTA) - 06.04. Pracoviště kvality a e-governmentu;
- Odbor informatiky (OIN) - 07.02. Oddělení rozvoje ICT a správy webů;
- Odbor ekonomický (OEK) - 08.04. Oddělení místních poplatků a pokut;
- Odbor sociální problematiky a prevence kriminality (OSO);
- Odbor školství (OŠK);
- Odbor správy veřejného prostranství a zeleně (OSP);
- Odbor správy majetku (OSM);
- Odbor přípravy a realizace investic (OPRI);
- Odbor bytů a převodu nemovitých věcí (OBP) - Oddělení správy a pronájmu bytů;
- Odbor živnostenský a občanskosprávních agend (OŽOA);
- Odbor matrik, státního občanství (OMSO);
- Odbor stavební úřad (OSÚ);
- Odbor dopravy (ODP);
- Odbor ochrany životního prostředí (OŽP);
- Odbor osobních dokladů, evidence obyvatel a voleb (ODE).

POCA

Analýza a hodnocení procesů, z pohledu cílů úřadu a vyhodnocených rizik

Pro hodnocení efektivnosti zavedených procesů je určující stupeň spokojenosti klienta (občana). V rámci schválené strategie jsou plánovány a řízeny klíčové procesy, včetně nastavených měřitelných ukazatelů plnění jednotlivých opatření a prováděcí směrnice.

Zavedený systém interních auditů taktéž napomáhá efektivnímu řízení kvality a bezpečnosti informací. Tyto interní audity provádí proškolení zaměstnanci Úřadu, kteří v případě odůvodněné potřeby mohou využít služeb externího subjektu.

PDCA

Klíčové a podpůrné procesy

Vedoucí zaměstnanci v rámci vymezených povinností, pravomocí a odpovědnosti mají povinnosti zajistit fungování vnitřního kontrolního systému a zároveň podávat vedoucímu orgánu veřejné správy včasné a spolehlivé informace o vzniku významných rizik. V rámci implementace dojde k nastavení povinností a oprávnění pro řízení rizik a změn. Maximální využití systému řízení rizik povede k efektivnějšímu řízení úřadu.

Společenská odpovědnost organizací jakožto závazek Úřadu MČ Praha 5 podílet se na udržitelném rozvoji a spolupracovat se zaměstnanci, místními komunitami a veřejností jako celku ve snaze zlepšit spolupráci úřadu a občanů Prahy 5.

Rozvoj implementace systémů ISO jakož i Modelu CAF, který vychází z principu trvalého zlepšování výkonnosti organizace.

Řízení rizik a změn v Úřadu MČ Praha 5, které se opírá o metodiku vycházející z normy pro řízení bezpečnosti informací (ISMS) ISO/IEC 27001. Analýza rizik je prováděna 1× ročně, navíc je průběžně aktualizována a doplňována v případě změn ve struktuře aktiv, hrozeb nebo zranitelností. Za vyhotovení a opakované přezkoumání analýzy rizik je zodpovědný manažer bezpečnosti dané oblasti.

PD

Zlepšování procesů

Vytvoření systému nástrojů zpětné vazby (QMS a CRM), popis využití nástrojů pro řízení kvality (QMS – systém řízení jakosti) a řízení vztahu s klienty („CRM“) za účelem toho, aby Úřad MČ Praha 5 poznal své silné a slabé stránky, dokázal se na sebe podívat očima svých klientů a zajistil kontinuální zlepšování svých služeb a vztahů s veřejností.

Zavedení nástroje, který umožní mít k dispozici na jednom místě přehledně umístěny všechny předpisy Úřadu (jak aktuální, tak i ty již neplatné). Portál umožní jejich vyhledávání podle klíčových slov, podle tématu nebo čísla předpisu. Tento systém bude dostupný pro pracovníky Úřadu i z jejich portálu pracovníka.

Školení zaměstnanců ohledně systému ISO 27001. Úroveň implementace norem ISO bude dále rozšiřena nad rámec minimálních požadavků stanovených normami a bude probíhat pravidelná kontrola implementace.

Implementace a provoz IT nástrojů a platformy pro digitalizaci dokumentů a jejich oběh (workflow), elektronické podepisování, plně elektronizovanou komunikaci s veřejností a vnitřní fungování úřadu. Plánovaný přechod MČ Praha 5 k využívání služeb IT odborů Magistrátu hl. m. Prahy a služeb státního eGovernmentu a obdobně také zajištění sdílení ICT infrastruktury „dolů“, zajišťující poskytování služeb „OnPremise“ ICT infrastruktury MČ Praha 5 jejím zřizovaným příspěvkovým a obchodním organizacím (zejména těm malým), včetně poskytování i softwarových řešení sdíleným způsobem, jako „služba.

PD

Měřitelné ukazatele

Na úrovni MČ:

- Identifikované ukazatele implementace Strategie 2030+ - splnění opatření, časová a finanční náročnost;
- Zpětná vazba klientů stran kvality plnění opatření Strategie 2030+.

Na úrovni Úřadu MČ:

- Úspěšná recertifikace standardů ČSN ISO/IEC 27001:2014;
- Pravidelná analýza rizik;
- Výstupy systému nástrojů zpětné vazby;
- Úspěšná implementace a provoz IT nástrojů.

PDCA

Důkazy:

- Strategie rozvoje MČ Praha 5 2030+;
- Organizační řád Úřad MČ Praha 5 s účinností od 01. 07. 2021;
- Příručka integrovaného manažerského systému řízení kvality a bezpečnosti informací IMS a dále dokument Management kvality (QMS) a bezpečnosti (ISMS) oblastí, procesů a aktivit;
- Plnění standardů normy ČSN EN ISO 9001:2016 řízení kvality;
- Plnění standardů normy ČSN ISO/IEC 27001:2014 systému managementu bezpečnosti informací (ISMS) dle normy;
- SMĚRNICE č. 3/2021 O ZÁVAZNÉM POSTUPU PŘI IMPLEMENTACI STRATEGIE ROZVOJE MČ PRAHA 5 2030+;
- Analýza a zvládání rizik bezpečnosti informací, verze 2.4, rev. 22. 10. 2018;
- Metodika hodnocení rizik dle ČSN ISO/IEC 27001, verze 1.0, rev. 5. 11. 2019.

Silné stránky:

- Strategie 2030+ definující měřitelné ukazatele plnění jednotlivých opatření a prováděcí směrnice. Fungující nastavení systému řízení kvality a managementu bezpečnosti informací.
- Vymezená organizační struktura o kompetence jednotlivých organizačních jednotek;
- Vnitřní kontrolní systém na úrovni vedoucích zaměstnanců;
- Systém interních směrnic k zajištění systému řízení kvality a rozvoje Úřadu MČ se zaměřením na kvalitu služeb směrem ke klientům.

Oblasti pro zlepšení:

- Elektronizace procesů a přístupu k interním dokumentům;
- Prohlubování systémů zpětné vazby identifikujících silné a slabé procesní stránky s důrazem na kvalitu koncové služby;
- Rozvoj vzdělávání zaměstnanců Úřadu MČ v otázkách řízení kvality a rozšíření jejich povědomí o standardech příslušných norem.

Subkritérium 5.2 Dodávání produktů a služeb zákazníkům, občanům, zainteresovaným stranám a společnosti

Činnosti na podporu hodnocení

PDCA

Hlavní procesy orientované na zákazníka

Výstupy hlavních procesů jsou služby orientované na občana / zákazníka a jsou identifikovány (jak v rámci strategie, tak i v rámci organizační struktury). Jednotlivé odbory posuzují proces a kvalitu poskytované služby.

PDCA

K prohlubování důvěry mezi občanem a Úřadem MČ slouží participativní rozpočtování, které umožňuje občanům diskutovat o jednotlivých složkách veřejných výdajů a některé z nich upřednostňovat, a dává jim možnost rozhodovat o tom, jak jsou peníze vynakládány.

Důkazy:

- Tvorba tzv. participativního rozpočtu;
- Podrobný popis životních situací vč. Formulářů na jednotlivých odborech (dlaždice na webu – tematicky).

Poskytování informací

PD

Komunikace s občany (zákazníky) zahrnuje:

- Poskytování informací týkajících se poskytovaných produktů a služeb;
- Zpracování poptávek, smluv nebo objednávek, včetně jejich změn;
- Získávání zpětné vazby od občanů týkající se poskytovaných produktů a služeb, včetně stížností občanů;
- Zacházení s majetkem občana nebo řízení majetku zákazníka, vyskytuje-li se;
- Stanovení specifických požadavků na nouzová opatření, jsou-li relevantní.

Vysoká míra využití komunikačních prvků: sociální sítě, webové stránky, časopis Pětka, TV Praha.

Zlepšování kvality služeb

Implementace a provoz IT nástrojů a platformy pro digitalizaci dokumentů a jejich oběh (workflow), elektronické podepisování, plně elektronizovanou komunikaci s veřejností a vnitřní fungování úřadu. Plánovaný přechod MČ Praha 5 k využívání služeb IT odborů Magistrátu hl. m. Prahy a služeb státního eGovernmentu a obdobně také zajištění sdílení ICT infrastruktury „dolů“, zajišťující poskytování služeb „OnPremise“ ICT infrastruktury MČ Praha 5 jejím zřizovaným příspěvkovým a obchodním organizacím (zejména těm malým), včetně poskytování i softwarových řešení sdíleným způsobem, jako „služba“.

Akční plán strategie - konkrétní a měřitelná opatření

Příručka - Kapitola 8.2. Požadavky na poskytované služby

Zpětná vazba

PDCA

- Veřejná šetření mezi obyvateli MČ Praha 5, kdy nejnovější provedeno v říjnu 2020. Realizace šetření byla medializována přes několik komunikačních nástrojů (webové stránky Prahy 5, Facebookové stránky Prahy 5, billboardy aj.);
- Příručka Kapitola 8.2. Požadavky na poskytované služby - část 8.2.3 Přezkoumání požadavků na produkty a služby;
- Příručka - Kapitola 9. Hodnocení výkonnosti.

Vedení Úřadu je zaměřeno na to, jak občané vnímají míru splnění jejich potřeb a očekávání.

Pro získávání informací od občanů jsou stanoveny postupy, které jsou orientovány zejména na:

- Internetové stránky Úřadu;
- Účelové ankety;
- Veřejná telefonní linka;
- Příspěvky občanů do časopisu „Pětka pro Vás“;
- Aktivní účast občanů na zasedání ZMČ;
- Pravidelné neformální jednání starostky s občany;
- Podávání osobních, telefonických i písemných podnětů do všech odborů Úřadu.

Zdroje z výše uvedeného monitorování slouží jako vstupy pro stanovení nápravných opatření, či jako inspirace pro oblast zlepšování.

Důkazy:

- Strategie rozvoje městské části Praha 5 2030+;
- Příručka integrovaného manažerského systému řízení kvality a bezpečnosti informací- IMS - strukturovaný systém požadavků na poskytované služby a sběr zpětné vazby od zákazníků;
- Místní Agenda 21 - <https://ma21.praha5.cz/index.html>;
- Komunikační prvky: sociální sítě (FB), webové stránky, časopis Pětka, TV Praha;
- Prováděná veřejná šetření mezi občany MČ Praha 5;
- Participativní rozpočet MČ Praha 5;
- Systém řešení procesních neshod a nápravných opatření.

Silné stránky:

- Zavedený systém MA21;
- Pravidelná a intenzivní komunikace s veřejností skrze diverzifikované komunikační kanály;
- Zapojení veřejnosti do participativního rozhodování;
- IMS zaměřený na kvalitu dodávaných služeb zákazníkovi a kontinuální kontrolu této kvality ve vazbě na potřeby občanů;
- Neformální platformy pro jednání vedení MČ Praha 5 se zákazníky;
- Praktické využití veřejných šetření pro získání zpětné vazby;
- Dedikované pracoviště zajišťující kontinuální komunikaci s občany MČ Praha 5.

Oblasti pro zlepšení:

- Vytvoření Portálu občana Prahy 5 a další zvyšování úrovně komunikace s veřejností (sociální sítě, webové stránky, časopis Pětka, TV Praha);
- Řízený systém získávání zpětné vazby (hodnocení) od klientů Úřadu MČ Praha 5;
- Provádění pravidelného průzkumu spokojenosti zainteresovaných stran (zejména občanů MČ Praha 5);
- Rozvíjení místní Agendy 21 (posun do vyšší kategorie);
- Prohloubení participace občanů – podílení se na projektech a rozvoji MČ Praha 5;
- Přezkoumání systému managementu se zaměřením na spokojenost občana a zpětnou vazbu od relevantních zainteresovaných stran.

Subkritérium 5.3 Koordinování procesů napříč organizací a s dalšími relevantními organizacemi

Činnosti na podporu hodnocení

PDCA

Identifikace procesů

Vychází opět z:

- definice integrovaného manažerského systému řízení kvality, jehož garantem je tajemniceúřadu a jí sestavený realizační management tzv. integrovaný manažerský systém (IMS) řízení kvality a bezpečnosti informací;
- Implementace systému řízení kvality dle systému managementu bezpečnosti informací (ISMS) dle normy ČSN ISO/IEC 27001:2014;
- Příručky integrovaného manažerského systému řízení kvality a bezpečnosti informací – IMS (dále jen Příručka).

PDCA

Naše hlavní procesy:

- 1) Matrika a CZECH POINT
- 2) Osobní doklady a volby
- 3) Ekonomika
- 4) Doprava
- 5) Podnikání
- 6) Školství
- 7) Životní prostředí
- 8) Stavba, byt a pronájem
- 9) Sociální oblast a služby
- 10) Územní rozvoj
- 11) Bezpečnost
- 12) Rezervace, úřední deska

Zpětná vazba od zainteresovaných stran a zlepšování

Přezkoumání systému managementu je plánováno a prováděno s přihlédnutím k:

- Stavů opatření vyplývajících z předchozích přezkoumání systému řízení;
- Změnám interních a externích aspektů, které jsou relevantní pro systém řízení;
- Informacím o výkonnosti a efektivnosti systému řízení, včetně trendů týkajících se spokojenosti občanů a zpětné vazby od relevantních zainteresovaných stran;
- Míry splnění cílů;
- Výkonnosti procesů a shody produktů a služeb;
- Neshod a nápravných opatření;
- Výsledků monitorování a měření;
- Výsledků auditů;
- Výkonnosti externích poskytovatelů;
- Přiměřenosti zdrojů;
- Efektivnosti opatření přijatých řešení rizik a příležitostí;
- Příležitostí ke zlepšování;
- Principy jsou popsány v Příručce kapitola 10. Zlepšování.

PDCA

Vedení Úřadu vyhledává aktivně příležitosti ke zlepšování a realizuje veškerá nezbytná opatření pro splnění požadavků občana (zákazníka) a zvýšení jeho spokojenosti.

Tato opatření zpravidla zahrnují:

- Zlepšování produktů a služeb, aby byly splněny požadavky a aby se řešily budoucí potřeby a očekávání;
- Nápravu, prevenci nebo snížení nežádoucích účinků;
- Zlepšování výkonosti a efektivnosti systému řízení.

Místní agenda 21

Zavedením systému MA21, hospodaření s energií jsme se zavázali sledovat ve svých ukazatelích hledisko „Lidé, planeta a zisk“. Místní Agenda 21 je základem pro naši Společenskou odpovědnost a udržitelný rozvoj. Zprávy uvádí jasné prohlášení o tom, jak eticky pracujeme v rámci dialogu s klíčovými zainteresovanými stranami a to zejména z hlediska ekonomického, environmentálního a sociálního aspektu.

PDCA

Důkazy:

- Strategie rozvoje městské části Praha 5 2030+;
- Příručka integrovaného manažerského systému řízení kvality a bezpečnosti informací - IMS - strukturovaný systém požadavků na poskytované služby a sběr zpětné vazby od zákazníků;
- Místní Agenda 21 - <https://ma21.praha5.cz/index.html>;
- Systém řešení procesních neshod a nápravných opatření;
- Systém managementu společenské odpovědnosti organizace;
- Komunikační prvky: sociální sítě (FB), webové stránky, časopis Pětka, TV Praha;
- Prováděná veřejná setkání mezi občany MČ Praha 5;
- Participativní rozpočet MČ Praha 5;
- Systém řešení procesních neshod a nápravných opatření.

Silné stránky:

- Implementace procesů rozpočtu ze Strategie 2030+.

Oblasti pro zlepšení:

- Vytvoření mapy procesů.

VÝSLEDKOVÁ KRITÉRIA

KRITÉRIUM 6 - OBČANÉ A ZÁKAZNÍCI

CELKOVÉ HODNOCENÍ KRITÉRIA 6: OBČANÉ / ZÁKAZNÍCI - VÝSLEDKY		Ø	Celkové Ø
6.1	Měření vnímání	14,36	14,27
6.2	Měření výkonnosti	14,18	

MĚŘENÍ VNÍMÁNÍ

image organizace, dostupnost, výkonnost zaměstnanců, participace občanů / zákazníků, transparentnost informací, kvalita a požadavky na produkt a služby, inovace a dovednosti organizace v agilnosti a digitalizaci

OBECNÉ VNÍMÁNÍ ORGANIZACE

Hodnocení úřadu

ROK	2021	2022
POČET	1	

KOMENTÁŘ: V rámci strategie 2030+ a vyhodnocování indikátorů byly provedeny v roce 2021 1 anketa k hodnocení úřadu - data se vyhodnocují. **U tohoto měřítka vnímání nejsou trendy, stanoveny cíle a benchmarking.**

Pocitové mapy

ROK	2021	2022
POČET	4	

KOMENTÁŘ: V rámci strategie 2030+ a vyhodnocování indikátorů byly provedeny v roce 2021 4 ankety k pocitovým mapám (responzenční šetření v oblasti mobility, vodní prvky, pocitová teplota, zlepšení mikroklima) - data se vyhodnocují.

U tohoto měřítka vnímání nejsou trendy, stanoveny cíle a benchmarking.

Dotazníkové šetření: Pojďme s námi vylepšovat Prahu 5 – Praha 5 jako místo pro život

ROK	2020	2021	2023
POČET	1	0	

KOMENTÁŘ: V roce 2020 bylo realizováno dotazníkové šetření: Pojďme s námi zlepšovat Prahu 5 (Celkem 3834 respondentů) - Dostupnost organizace a spokojenost s fungováním radnice. I když jednorázová anketa vyšla pozitivně (viz níže) - **nejsou u tohoto měřítka vnímání trendy, stanoveny cíle a benchmarking.**

VÝSLEDKY ANKETY:	Rozhodně ANO	spíše ANO	Spíše NE	Rozhodně NE	NEVÍM
Rozsah úředních hodin	273	1098	209	45	663
Informovanost o chodu úřadu	183	913	399	123	670
Profesionalita a vstřícnost úředníků	256	937	273	94	728
informační a navigační systém v budovách radnice	198	976	184	37	893
kvalita webových stránek	170	918	434	127	639
kvalita Časopisu Pětka	313	1170	279	99	427
kvalita sociálních sítí	132	624	281	90	1161

VNÍMÁNÍ SLUŽEB A PRODUKTŮ

Dotazníkové šetření: Pojďme s námi zlepšovat Prahu 5

ROK	2020	2021	2023
POČET	1	0	

KOMENTÁŘ: V roce 2020 bylo realizováno dotazníkové šetření: Pojďme s námi zlepšovat Prahu 5 [Celkem 3834 respondentů] - Dostupnost organizace a spokojenost s fungováním radnice. I když jednorázová anketa vyšla pozitivně (viz níže) - **nejsou u tohoto měřítka vnímání trendy, stanoveny cíle a benchmarking.**

VÝSLEDKY ANKETY:	Rozhodně ANO	spíše ANO	Spíše NE	Rozhodně NE	NEVÍM
dostupnost a kvalita mateřských škol	448	864	242	104	630
dostupnost a kvalita základních škol	342	829	335	157	625
nabídka spotovních aktivit	257	996	594	207	234
nabídka kulturních a společenských aktivit	207	871	714	270	226
dostupnost a kvalita sociálních služeb	124	589	363	126	1086
dostupnost volnočasových a odpočinkových aktivit	342	919	610	326	91
úroveň bezpečnosti	258	1156	545	228	101
dostupnost městské hromadné dopravy	1040	898	208	97	45
dostatek parkovacích míst	132	382	639	948	187
stav komunikací	67	495	541	438	50

KRITÉRIUM 7 - ZAMĚŠTNANCI

CELKOVÉ HODNOCENÍ KRITÉRIA 7: ZAMĚŠTNANCI - VÝSLEDKY

		Ø	Celkové Ø
7.1	Měření vnímání	10	15,9
7.2	Měření výkonnosti	21,73	

MĚŘENÍ VNÍMÁNÍ

DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ - Návratnost dotazníkového šetření zaměstnanců ÚMČ Praha 5

Rok	2017	2018	2019	2020 dotazník benefity	2021 dotazník úklid	2021 dotazník vzdělávání	2021 dotazník volby	2021 dotazník spokojenost	2022
Počet rozeslaných dotazníků	0	0	0	338	323	319	78	5626	
Počet vyplněných dotazníků	0	0	0	142	115	186	60	4005	
Návratnost v %	0	0	0	42 %	36 %	58 %	77 %	229088	

KOMENTÁŘ: S měřítky vnímání ze strany zaměstnanců jsme začali v roce 2020. Kdy byl realizován dotazník na spokojenost zaměstnanců s úklidem a benefity. Od roku 2021 realizujeme respondentský dotazník na vzdělávání, volby a v roce 2022 plánujeme na celkovou spokojenost. U všech měřítek vnímání ze strany zaměstnanců nemáme trendy, cíle ani srovnání. **Plánujeme v této činnosti pokračovat v souvislosti se strategií i v rámci sebehodnocení.**

MĚŘENÍ VÝKONNOSTI

Vývoj nemocnosti, nýstupy, výstupy a sociální fond - čerpání penzijného připojištění zaměstnanců ÚMČ Praha 5

Rok	2017	2018	2019	2020	2021
Nemocnost - vývoj [celkem]	80	110	167	199	110

KOMENTÁŘ: Předkládané výsledky o vývoji nemocnosti v ÚMČ P5 sleduje a zpracovává přehled o následujících ukazatelů, které zpracovává personální oddělení: Pracovní neschopnost celkem, pracovní neschopnost pro pracovní úrazy, nemoci z povolání, pracovní neschopnost pro nemoci z povolání. Do roku 2020 byl zaznamenán vyzývající se trend. **Tento ukazatel je porovnáván s celkovým průměrným počtem zaměstnanců - 342 zaměstnanců. Tento trend se zlomil v roce 2021, kdy postupně dochází ke stabilizaci úřadu a snížení počtu zaměstnanců. Prozatím nejsou stanoveny cíle.**

Nástupy nových zaměstnanců

Rok	2017	2018	2019	2020	2021
Nástupy zaměstnanců	58	64	60	46	20

KOMENTÁŘ: S měřítky vnímání ze strany zaměstnanců jsme začali v roce 2020. Kdy byl realizován dotazník na spokojenost zaměstnanců s úklidem a benefity. Od roku 2021 realizujeme respondentský dotazník na vzdělávání, volby a v roce 2022 plánujeme na celkovou spokojenost. U všech měřítek vnímání ze strany zaměstnanců nemáme trendy, cíle ani srovnání. **Plánujeme v této činnosti pokračovat v souvislosti se strategií i v rámci sebehodnocení.**

Ukončení pracovních poměrů - výstupy zaměstnanců

Rok	2017	2018	2019	2020	2021
Výstupy zaměstnanců	46	36	53	42	39

KOMENTÁŘ: Dle legislativy sledujeme ukazatele výstupů zaměstnanců (ukončení PP). Odchody jsou převážně z důvodu odchodu do důchodu, na mateřskou dovolenou, nebo v období voleb. K celkové stabilizaci úřadu došlo v roce 2020-21, kde došlo ke snížení trendu z předchozích let. Tento ukazatel je porovnáván s celkovým průměrným počtem zaměstnanců - 342 zaměstnanců. **Tento trend se zlomil v roce 2021, kdy postupně dochází ke stabilizaci úřadu a snížení počtu zaměstnanců. Prozatím nejsou stanoveny cíle.**

Vývoj fluktuace zaměstnanců ÚMČ Praha 5

rok	Počet	Počet ukončených pracovních poměrů	Počet nově přijatých
2017	320	46	58
2018	320	35	65
2019	337	53	60
2020	345	42	47
2021	342	39	28

Evidence výběrových řízení a sledování ukazatelů

rok	Celkový počet realizovaných VR	Počet přihlášených uchazečů	Z toho realizovaných nástupů	Nástup nerealizován
2017	103	nezjištěno	69	nezjištěno
2018	67	nezjištěno	50	nezjištěno
2019	79	nezjištěno	54	nezjištěno
2020	98	234	49	2
2021	74	114	31	3

KOMENTÁŘ: U ukazatele Evidence výběrových řízení a sledování ukazatelů: počet realizovaných, přihlášených uchazečů a z toho realizovaných ukazatelů. Zjišťujeme i důvod v případě, že uchazeč nenastoupí. Tento ukazatel je pravidelně vyhodnocován s počtem systematizovaných míst a ukončení pracovních poměrů. **U tohoto ukazatele nejsou stanoveny cíle a ani neprovádíme benchmarking.**

Přehled vzdělávání Rentel – akreditované/neakreditované kurzy a náklady na 1 odškolený den v roce 2020

Akreditovaných dnů	1 699
Neakreditovaných dnů	126
Celkem dnů	1 825
Celkem cena Rentel bez DPH	195 600 Kč
Celkem odškolené dny	1 825
Náklady na 1 odškolený den	107 Kč

KOMENTÁŘ: Od roku 2020 jsme začali sledovat ukazatel počet akreditovaných kurzů a náklady na jeden odškolený den. **U tohoto ukazatele v souvislosti s metodikou CAF nemáme trendy, cíle a srovnání.**

Náklady na vzdělávání 2017-2021

rok	2017	2018	2019	2020	2021
náklady v tis. na vzdělávání zaměstnanců (5167+5176)	1482,4	1954,9	2095	1209,9	1794,3
náklady v tis. na vzdělávání zaměstnanců sociálního odboru z dotace MHMP	380	506,8	586,1	467,1	580
celkem náklady na vzdělání	1862,4	2461,7	2681,1	1677	2374,3

KOMENTÁŘ: Celkové náklady na vzdělávání jsou sledovány od roku 2017. Od roku 2017 jsme vykazovali zvyšující se trend. Výkyv byl zaznamenán v roce 2021. Z důvodu situace COVID. V rámci inovace jsme posílili internetové vzdělávání viz tabulka RENTEL. **Z tohoto důvodu a ve srovnání s tabulkou výše je trend zvyšující. V rámci tohoto ukazatele nemáme stanovené cíle, ani srovnání.**

UKAZATEL - STÍŽNOSTI ZAMĚSTNANCŮ - dle ust. § 175 zákona 500/2004 Sb., správní řád

rok	počet podání	důvodná	nedůvodná	částečně důvodná	neprokazatelná	odložená	postoupená
2017	19	2	13	2	1	0	1
2018	22	4	16	1	1	0	0
2019	19	0	17	2	0	0	0
2020	28	0	25	0	1	2	0
2021*	24	1	19	4	0	0	0

KOMENTÁŘ: Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, je správní orgán povinen bezodkladně učinit nezbytná opatření k nápravě. O výsledku kde si účastníci řízení mezi sebou navzájem řeší svoje mnohdy neúplně jednoduché životní situace a úředník je mezi nimi jako mlýnský kámenšetření a opatřeních přičemž strana které neuspěje, má tendenci za – pro něj nepříznivý stav vinit úředníka. přijatých k nápravě se učiní záznam do spisu; stěžovatel bude vyrozuměn. Byla-li stížnost shledána nedůvodnou, správní orgán o výsledku šetření stěžovatele o výsledku vyrozumí. Poskytnuté informace / data, by určitě neměli sloužit jako měřítko kvality poskytovaných služeb ze strany úředníků, a to z jednoho prostého důvodu. Podstatní část výše uvedených přijatých stížností se týká oblastí přenesené působnosti. **U tohoto ukazatele nejsou stanoveny cíle a srovnání.**

Vývoj rozpočtu a čerpání za období 2017-2020 – SF [sociální fond]

Rok	2017	2018	2019	2020	2021
Rozpočet	5 089 000 Kč	6 537 300 Kč	9 310 000 Kč	10 752 500 Kč	1
Čerpání	4 484 239 Kč	6 545 264 Kč	8 247 941 Kč	8 864 548 Kč	1

KOMENTÁŘ: V rámci systému odměňování je po naše zaměstnanci k dispozici sociální fond. Čerpání je vždy v souvislosti s rozpočtem a data pravidelně porovnáváme a vzhledem k rozpočtu i navyšujeme. Trend je zvyšující. Cíle jsou stanoveny v souvislosti s rozpočtem. Srovnání s jinými MČ nepovádíme.

Pracovní úrazy zaměstnanců ÚMČ Praha 5

rok	Počet systemizovaných pracovních míst	Evidováno pracovních úrazů	Zameškáno kal. dnů pro pracovní neschopnost z pracovního úrazu
2017	320	1	0
2018	320	5	14
2019	337	2	0
2020	345	0	0
2021	342	3	0
2022	330		

KOMENTÁŘ: V rámci legislativy a v souvislosti se sebehodnocením sledujeme ukazatel pracovních úrazů. Tento ukazatel je porovnáván s počtem systemizovaných míst. **Trend je snižující. Cíle stanoveny nejsou.**

KRITÉRIUM 8 - SPOLEČENSKÁ ODPOVĚDNOST

CELKOVÉ HODNOCENÍ KRITÉRIA 8: SPOLEČENSKÁ ODPOVĚDNOST - VÝSLEDKY

		Ø	Celkové Ø
8.1	Měření vnímání	15,46	1937
8.2	Měření výkonnosti	23,27	

MĚŘENÍ VNÍMÁNÍ

Počet realizovaných anket k rozvoji veřejného prostranství za rok (počet)

ROK	2021	2022
POČET	2	7

KOMENTÁŘ: V rámci strategie 2030+ a vyhodnocování indikátorů byly provedeny v roce 2021 2 ankety k rozvoji veřejného prostranství - data se vyhodnocují. **U tohoto měřítka vnímání nejsou trendy, stanoveny cíle a benchmarking.**

Dotazníkové šetření: Pojdme s námi zlepšovat Prahu 5 - využití komunikačních kanálů

ROK	2020	2021	2023
POČET	1	0	

KOMENTÁŘ: V roce 2020 bylo realizováno dotazníkové šetření: Pojdme s námi zlepšovat Prahu 5 (Celkem 3834 respondentů) - Dostupnost organizace a spokojenost s ungováním radnice. I když jednorázová anketa vyšla pozitivně [viz níže] - **nejsou u tohoto měřítka vnímání trendy, stanoveny cíle a benchmarking.**

VÝSLEDKY ANKETY:	Rozhodně ANO	spíše ANO	Spíše NE	Rozhodně NE	NEVÍM
časopis Pětka	680	925	357	199	127
webové stránky	560	913	462	175	178
facebook	216	374	570	869	259
youtube	37	71	572	1299	309
aplikace "Praha 5 v mobilu"	73	122	482	1280	331
instagram	41	88	440	1397	322
twitter	38	71	416	1433	330
radniční výlepové plochy	80	381	695	863	269

Dotazníkové šetření: Pojďme s námi zlepšovat Prahu 5 - spokojenost s úrovní životního prostředí Prahy 5

ROK	2020	2021	2023
POČET	1	0	

KOMENTÁŘ: V roce 2020 bylo realizováno dotazníkové šetření: Pojďme s námi zlepšovat Prahu 5 (Celkem 3834 respondentů) - Dostupnost organizace a spokojenost s fungováním radnice. I když jednorázová anketa vyšla pozitivně (viz níže) - **nejsou u tohoto měřítka vnímání trendy, stanoveny cíle a benchmarking.**

VÝSLEDKY ANKETY:	Rozhodně ANO	spíše ANO	Spíše NE	Rozhodně NE	NEVÍM
kvalita ovzduší	219	1073	646	269	81
intenzita vzduchu	164	794	824	457	49
údržba zeleně	188	1043	678	324	55
čistota veřejného prostranství	94	787	852	507	48
úklid veřejného prostoru	106	835	861	424	62
dostupnost nádob na tříděný odpad	393	1084	499	264	48

MĚŘENÍ VÝKONNOSTI

Spotřeba PHM (benzín) v litrech na jedno vozidlo

ROK	2017	2018	2019	2020
POČET	x	x	754,9	592,5

KOMENTÁŘ: Služební automobily, které byly v roce 2019 koupené na operativní leasing jsou limitované ročním nájezdem počtu kilometrů. Taktéž z důvodu pandemické situace spojené s COVID-19 byl omezen počet služebních cest (**pokles trendu**), tím pádem došlo i ke snížení spotřeby PHM. **U tohoto ukazatele nejsou stanoveny trendy, cíle ani srovnání. K systematickému hodnocení došlo v rámci sebehodnocení v oce 2021.**

Spotřeba PHM (nafta) v litrech na jedno vozidlo

ROK	2017	2018	2019	2020
POČET	x	x	298,6	242

KOMENTÁŘ: Od roku 2020 má MČ Praha 5 ve vlastnictví pouze 1 užitkový automobil, které je využíván na přepravu většího počtu osob, materiálu, zboží, nábytku apod. **U tohoto ukazatele nejsou stanoveny trendy, cíle ani srovnání. K systematickému hodnocení došlo v rámci sebehodnocení v oce 2021.**

Investiční výdaje na opravy budov a modernizaci úřadu (za rok)

ROK	2017	2018	2019	2020
POČET	5 806 128,47	12 730 750,76	5 925 459,34	14 639 507,68

KOMENTÁŘ: Investiční výdaje na opravy budov a modernizaci prostor úřadu a vybavení se neustále zvyšují v důsledku zlepšení kvality služeb občanům, zajištění ochrany a bezpečnosti osob ale i modernizaci prostor úřadu. Výjimkou byl rok 2019, kdy čerpání investičních prostředků mohlo být ovlivněno organizačními změnami. V průběhu sledovaného období byl zřízen elektronický systém klíčového hospodářství vč. instalace zvonkových video vrátníků, byly zřízeny vyvolávací systémy na OMSO, OŽOA, CzechPoint, byly nakoupeny samoobslužné platební automaty, proběhla rekonstrukce dveří hlavních vstupů pro bezbariérový přístup. Z V roce 2018 došlo k velké investiční akci - přestavení nebytových prostor Preslova 2213/5, Praha 5 na kanceláře ÚMČ P5. Z důvodu posílení kybernetické bezpečnosti bylo pořízeno náhradní diskové úložiště. V rámci úspory energií byla v roce 2020 realizována výměna oken a oprava fasády budovy nám. 14. října 1381/4, také došlo ke stavebním úpravám objektu Štefánikova 17, kde byly zřízeny nové kancelářské prostory pro Odbor dopravy a Odbor územního rozvoje včetně vybudování chlazení kanceláří v těchto prostorech a další... **U tohoto ukazatele jsou trendy, nejsou stanoveny cíle a srovnání**

Spotřeba energií radnice - elektřina (kWh)

ROK	2017	2018	2019	2020
POČET	x	x	388249	381391

KOMENTÁŘ: Spotřeba elektrické energie byla ovlivněna pandemickou situací spojenou s COVID-19, kdy byl na pracovišti zaveden směnný provoz a home office. **V rámci pandemie je vykazován pozitivní trend, nejsou však splněny trendy, stanoveny cíle a srovnání.**

Spotřeba energií radnice - voda (m³)

ROK	2017	2018	2019	2020
POČET	x	x	14447,93	9870,44

KOMENTÁŘ: Opět byla spotřeba ovlivněna pandemickou situací COVID-19 spolu se zavedením HO a smeněného provozu..... **V rámci pandemie je vykazován pozitivní trend, nejsou však splněny trendy, stanoveny cíle a srovnání.**

Spotřeba energií radnice - plyn (kWh)

ROK	2017	2018	2019	2020
DOTACE	x	x	1161241	1169342

KOMENTÁŘ: Opět byla spotřeba ovlivněna pandemickou situací COVID-19 spolu se zavedením HO a smeněného provozu..... **V rámci pandemie je vykazován pozitivní trend, nejsou však splněny trendy, stanoveny cíle a srovnání.**

Dotace: Městská zeleň a ochrana životního prostředí

ROK	2017	2018	2019	2020
DOTACE	650,0	650,0	599,5	590,0

KOMENTÁŘ: Prostředky vynaložené na programové dotace v jednotlivých letech - plnění (v tis. Kč)

Dotace: Školství, sport, volnočasové aktivity apod., podpora sport. organizací, neziskových apod.

ROK	2017	2018	2019	2020
DOTACE	4 363,2	4 176,8	4 241,2	590,0

KOMENTÁŘ: Prostředky vynaložené na programové dotace v jednotlivých letech - plnění (v tis. Kč)

Dotace: Bezpečnost a veřejný pořádek - prevence kriminality - soc. odbor

ROK	2017	2018	2019	2020
DOTACE	166,8	374,8	0,0	0,0

KOMENTÁŘ: Prostředky vynaložené na programové dotace v jednotlivých letech - plnění (v tis. Kč)

Dotace: Sociální věci a zdravotnictví

ROK	2017	2018	2019	2020
DOTACE	887,9	1 384,7	1 690,8	1 644,5

KOMENTÁŘ: Prostředky vynaložené na programové dotace v jednotlivých letech - plnění (v tis. Kč)

Dotace: Kultura

ROK	2017	2018	2019	2020
DOTACE	1 417,5	2 755,0	2 812,5	2 662,4

KOMENTÁŘ: Prostředky vynaložené na programové dotace v jednotlivých letech - plnění (v tis. Kč)

Dotace: Kultura

ROK	2017	2018	2019	2020
DOTACE	196,0	215,2	248,0	0,0

KOMENTÁŘ: Prostředky vynaložené na programové dotace v jednotlivých letech - plnění (v tis. Kč)

KRITÉRIUM 9 - KLÍČOVÉ VÝSLEDKY VÝKONNOSTI

CELKOVÉ HODNOCENÍ KRITÉRIA 9: KLÍČOVÉ VÝSLEDKY VÝKONNOSTI

		Ø	Celkové Ø
9.1	Měření vnímání	20,1	22,19
9.2	Měření výkonnosti	24,27	

EXTERNÍ VÝSLEDKY: VÝSTUPY A VEŘEJNÁ HODNOTA

Počet vydaných dokladů občanské průkazy a cestovní pasy za roky 2017-2020 (v ks)

Občanské průkazy	9 913	6 615	11 003	9 260
Cestovní pasy	12 398	12 193	7 332	3 105
CELKEM	22 311	18 808	18 335	12 365

KOMENTÁŘ: K výraznému poklesu vydaných dokladů došlo zejména v roce 2020 a to v souvislosti s pandemií COVID-19, která vysokou měrou ovlivnila vydání dokladů - cestovních pasů, zákaz cestování, omezení pohybu ad. Cílem městské části je usnadnit obyvatelům městské části získání občanského průkazu, cestovního pasu, bez zbytečných průtahů, vyvarovat se dlouhých čekacích dob, byly zavedeny platební bankomaty pro usnadnění plateb, tj. možnost úhrady správního poplatku platební kartou, atd. **Jsou splněny trendy, absence cílů a srovnání.**

Úroveň kvality poskytovaných služeb nebo produktů v porovnání s normami a předpisy - Počet (objem) zjištěných porušení povinností vyplývajících z právních předpisů v rámci provedených externích kontrol

Rok	2017	2018	2019	2020
Úroveň kvality služeb	12,2	59,8	13,6	444,0

KOMENTÁŘ: Finanční objem zaplacených pokut je k celkovému rozpočtu nepatrný, jedná se o úhrady sankcí jiným rozpočtům např. za nedodržení termínu vložení smlouvy do registru ve stanoveném termínu, úhrada úřadu pro ochranu osobních údajů (r. 2018) a dále částky, které jsou hrazeny Institutu pro veřejnou správu Praha - úhrada manipulačního poplatku za pozdní odhlášení - např. z důvodu nemoci apod. Jedná se o nízké částky, pouze v roce 2020 došlo na základě rozhodnutí soudu k proplacení úroku z prodlení podle rozsudku Sp.zn. 8c 42/2019 fyzické osobě (442,9 tis. Kč) - oblast bytového hospodářství, ostatní sankce jsou nepatrného charakteru. **Jsou splněny trendy, absence cílů a srovnání.**

Výsledky kontrol a auditů na výstupy a výsledky, dopady - Počet případů, kdy FÚ zjistí nedostatky a uloží sankci z důvodu pochybení zaměstnanců

Rok	2017	2018	2019	2020
Počet případů	0	0	0	1

KOMENTÁŘ: FÚ ČR vyměřil v r. 2020 smluvní pokutu a úroky z prodlení v celkové výši 153,5 tis. Kč, úhrada v r. 2021 za opožděné tvrzení daně z přidané hodnoty za zdaňovací období 1.2.2019-28.2. 2019, úhrada pokuty daně z přidané hodnoty za únor 2020 - hrazeno ze zdaňované činnosti. Pochybení zaměstnance bylo řešeno vedoucím odboru. **Jsou splněny trendy, absence cílů a srovnání.**

Průměrný přepočtený počet zaměstnanců zajišťujících výkon státní správy na 1000 obyvatel městské části Praha 5

Rok	Počet obyvatel MČ celkem	Průměrný přepočtený počet zaměstnanců zajišťujících výkon státní správy	Průměrný přepočtený počet zaměstnanců zajišťujících výkon státní správy na 1000 obyvatel
2017	82 630	161,6	1,955222074
2018	82 630	242,7	2,937189883
2019	85 276	254,4	2,983254374
2020	86 432	161,6	1,869677897
2021	89 404	158,2	1,769495772

KOMENTÁŘ: Jsou splněny trendy, absence cílů a srovnání.

Průměrný přepočtený počet zaměstnanců zajišťujících výkon státní správy na 1000 obyvatel městské části Praha 5

Rok	v Kč (za celý Úřad)	v Kč (za KMČ)
2017	69 870 398,49	32 430 344,87
2018	74 166 962,82	34 360 112,87
2019	80 470 314,30	37 293 559,72
2020	88 767 796,22	32 847 927,23

KOMENTÁŘ: Jsou splněny trendy, absence cílů a srovnání.

Běžné výdaje

Rok	v Kč (za celý Úřad)	v Kč (za KMČ)
2017	252 002 682,84	22 113 837,08
2018	284 502 899,24	24 617 086,50
2019	288 133 950,40	26 678 709,33
2020	301 117 123,76	27 357 282,30

KOMENTÁŘ: Jsou splněny trendy, absence cílů a srovnání.

INTERNÍ VÝSLEDKY: ÚROVEŇ EFEKTIVNOSTI

Přehled dosažených investičních a neinvestičních výdajů (v tis. Kč)

Rok	2017	2018	2019	2020
neinvestiční výdaje	624 746,2	735 102,4	738 804,5	744 593,1
investiční výdaje	195 272,2	334 943,6	195 297,4	255 679,1

KOMENTÁŘ: Z celkového přehledu vyplývá, že neinvestiční výdaje jsou v jednotlivých letech na stejné úrovni, pouze v r.2017 vykazují nižší čerpání. Naopak vyšší čerpání investičních výdajů je vykázáno v roce 2018, zejména s ohledem na to, že byly realizovány projekty, jako např. rekonstrukce objektu Záhorského čp. 886/4 ve výši 31.967,7 tis. Kč, dále rekonstrukce Dětského ostrova ve výši 22.113,9 tis. Kč, odkoupení pozemku parc. č. 849/9 k.ú. Hlubočepy ve výši 22.055,5 tis. Kč a výdaje v oblasti školství, plnění na 74,1%, rekonstrukce objektu Preslova pro potřeby zřízení kanceláří ÚMČ - pro potřeby agendy zóny placeného stání. V neinvestičních výdajích se promítají rovněž finanční prostředky na dotace (granty) na základě vyhlášených dotačních programů pro jednotlivé oblasti. **Jsou splněny trendy, absence cílů a srovnání.**

Plnění příjmů a výdajů v letech 2017 - 2020 (v tis. Kč)

Rok	2017	2018	2019	2020
příjmy	992 413,2	1 413 621,8	1 074 729,9	937 796,9
výdaje	820 018,4	1 070 046,1	944 101,9	1 000 272,1
výsledek hospodaření	172 394,8	343 575,8	140 628,0	-62 475,3

KOMENTÁŘ: Výši dosaženého výsledku hospodaření za r. 2018 rovněž ovlivňují i převody finančních prostředků ze zdaňované činnosti do hlavní činnosti a jde o výnos ze zón placeného stání za r. 2017 z MHMP a o finanční prostředky získané z prodeje bytových jednotek a nebytových prostor, které byly následně převedeny do Fondu rozvoje bydlení ve výši 496.599,8 tis. Kč. V měsíci lednu 2019 byly do Fondu převedeny finanční prostředky ve výši 9.152,6 tis. Kč, přijaté v závěru roku 2018, které nebylo již možné převést v daném roce. **Jsou splněny trendy, absence cílů a srovnání.**

Plnění výnosů a čerpání nákladů - přehled V a N Hospodářské (zdaňované činnosti v letech 2017 - 2020 (v tis. Kč)

Rok	2017	2018	2019	2020
náklady	425 798,0	1 055 006,0	280 876,0	186 503,0
výnosy	649 189,0	1 769 183,0	423 383,0	232 962,0
výsledek hospodaření	223 391,0	714 177,0	142 507,0	46 459,0

KOMENTÁŘ: V roce 2018 se promítají ve výnosech zdaňované činnosti především finanční prostředky získané z prodeje bytových jednotek a nebytových prostor, jež ovlivňují dosažený výsledek hospodaření za r. 2018. Součástí jsou i výnosy z pronájmů. **Jsou splněny trendy, absence cílů a srovnání.**

Přehled plnění příjmových tříd podle jednotlivých let (v tis. Kč)

Rok	2017	2018	2019	2020
daňové příjmy	93 060,5	98 298,3	98 144,4	109 227,1
nedaňové příjmy	12 676,2	23 536,5	49 786,3	35 456,8
kapitálové příjmy	0,0	780,4	0,0	0,0
vlastní příjmy	105 736,7	122 615,3	147 930,7	144 683,9
dotace (transfery)	886 676,5	1 291 006,5	926 799,2	793 113,0
CELKEM	992 413,2	1 413 621,8	1 074 729,9	937 796,9

KOMENTÁŘ: Z celkového přehledu vyplývá, že u daňových příjmů můžeme konstatovat, jejich plnění rovnoměrné, v r. 2020 zvýšení trendu. U nedaňových příjmů je výše jejich plnění ovlivněna řadou faktorů, jako např. výši inkasa přijatých sankčních plateb, příjmu z úroků a dalších. Výši dosažených plnění inkasa pokut je ovlivněna výběrem sankčních plateb za neoprávněné parkování v zónách placeného stání - zaznamenáváme zvyšující se trend. **Jsou splněny trendy, absence cílů a srovnání.**

Podíl vlastních příjmů na celkových příjmech v %

Rok	Vlastní příjmy (v tis. Kč)	Celkové příjmy (v tis. Kč)	Podíl v %
2017	105 736,7	992 413,2	10,65%
2018	122 615,3	1 413 621,8	8,67%
2019	147 930,7	1 074 729,9	13,76%
2020	144 683,9	937 796,9	15,43%

KOMENTÁŘ: Podíl vlastních příjmů na celkových příjmech činí v průměru 12,13 %.

Jsou splněny trendy, absence cílů a srovnání.

Podíl VHČ na celkových příjmech v %

Rok	Zdroje VHČ (v tis. Kč)	Celkové příjmy (v tis. Kč)	Podíl v %
2017	157 513,0	992 413,2	15,87%
2018	759 971,9	1 413 621,8	53,76%
2019	222 935,5	1 074 729,9	20,74%
2020	228 792,6	937 796,9	24,40%

KOMENTÁŘ: Vyšší podíl v % v r. 2018, tj. podíl VHČ na celkových příjmech je z důvodu převodu finančních prostředků ze zdaňované činnosti do hlavní - finanční prostředky z prodeje bytových jednotek a podíl výnosů ze zón placeného stání ve výši přijaté z hlavního města Prahy. **Jsou splněny trendy, absence cílů a srovnání.**

Podíl VHČ na celkových (dotacích) transferech v %

Rok	Zdroje VHČ (v tis. Kč)	Celkové transfery (v tis. Kč)	Podíl v %
2017	157 513,0	886 676,5	17,76%
2018	759 971,9	1 291 006,5	58,87%
2019	222 935,5	926 799,2	24,05%
2020	228 792,6	793 113,0	28,85%

KOMENTÁŘ: P V celkových transferech se promítají i převody ze zdaňované činnosti na krytí výdajů a tvoří nezanedbatelnou součást příjmů třídy 4 rozpočtů MČ. V roce 2018 bylo zapojeno za sledované období do příjmů rozpočtu 759.971,9 tis. Kč, a to zejména částka ve výši 496.599,8 tis. Kč za prodej volných bytových jednotek, která byla následně převedena do Fondu rozvoje bydlení. V celkové částce se rovněž promítají převody do hlavní činnosti a jde o výnosy z MHMP - zóny placeného stání - výnos za rok 2016 ve výši 7.998,5 tis. Kč a za rok 2017 ve výši 15.056,2 tis. Kč. Výnosy ze zón placeného stání z r. 2017, přijaté až v závěru roku, nebyly v roce 2018 čerpány. **Jsou zřejmé trendy, nejsou stanoveny cíle, absence srovnání.**

Podíly dotací (transferů) na celkových transferech v %

Rok	VHČ (v tis. Kč)	Transfery (bez VHČ)	Celkové transfery (v tis. Kč)
2017	729 163,5	886 676,5	82,24
2018	531 034,6	1 291 006,5	41,13
2019	703 863,0	926 799,2	75,95
2020	564 320,4	793 113,0	71,15

KOMENTÁŘ: Jedná se o převody ze zdaňované činnosti, které jsou převáděny do rozpočtu na základě skutečného čerpání výdajů. **Jsou zřejmé trendy, nejsou stanoveny cíle, absence srovnání.**

Podíl transferů (dotací) na celkových příjmech v %

Rok	Transfery (v tis. Kč)	Celkové příjmy (v tis. Kč)	Podíl v %
2017	886 676,5	992 413,2	89,35
2018	1 291 006,5	1 413 621,8	91,33
2019	926 799,2	1 074 729,9	86,24
2020	793 113,0	937 796,9	84,57

KOMENTÁŘ: V celkové částce transferů jsou promítnuty zároveň i převody ze zdaňované činnosti, které jsou do příjmů rozpočtu převáděny v průběhu roku na základě skutečného čerpání výdajů. Dále se jedná o transfery ze státního rozpočtu, rozpočtu HMP, státních fondů, EU fondů ap. **Jsou zřejmé trendy, nejsou stanoveny cíle, absence srovnání.**

Příjmy plynoucí z výkonu přenesené působnosti (v tis. Kč) za roky 2017 - 2020

Rok	2017	2018	2019	2020
Správní poplatky	12 861,3	11 666,9	11 489,5	8 074,4
Další vl. příjmy - přijaté sankční platby	1 271,5	9 918,9	25 535,3	20 023,3
Příspěvek na výkon státní správy ze STR	51 513,0	55 280,0	64 759,0	66 805,0
Dotace na výkon sociálně právní ochrany dětí	10 560,0	10 472,2	11 306,0	11 572,0
Dotace na výkon sociální práce	1 856,3	1 881,4	1 974,7	2 065,5
Příjmy z výkonu přenesené působnosti celkem	78 062,1	89 219,4	115 064,5	108 540,2

KOMENTÁŘ: V roce 2020 došlo k poklesu inkasa správních poplatků, omezený provoz úřadu v období pandemie COVID-19, omezený provoz úřadu, zákaz cestování, vyhlášení nouzového stavu. Pokles je zaznamenán i u přijatých sankčních plateb - pokuty ze zón placeného stání. Naopak k nárůstu došlo u příspěvku ze státního rozpočtu na výkon státní správy, na výkon sociálně právní ochrany dětí a výkon sociální práce - ovlivněno zvyšujícím se počtem obyvatel MČ. Dle údajů pro sestavení rozpočtů na dané roky se pro rok 2017-2018 vychází ze stjeňého počtu obyvatel ke stejnému datu sčítání - údaj k 1.1.2016 tj. 82.630 obyvatel, Rok 2019 - údaj k 1.1.2018 celkem 85.276 obyvatel, rok 2020 - údaj k 1.1.2019 celkem 86.432 obyvatel a rok 2021 - údaj k 1.1.2021 celkem 89.404 obyvatel. **Jsou zřejmé trendy, nejsou stanoveny cíle, absence srovnání.**

PROPOJENÍ VÝSLEDKŮ A PŘEDPOKLADŮ - ČERVENÁ NIŽ MODELU

PŘEDPOKLADY		VÝSLEDKY
KRITÉRIUM č. 1 - VEDENÍ		
Nasměrování organizace vypracováním poslání, vize a hodnot		
1.1	Poslání organizace	Kritérium 9
	Motto organizace	Kritérium 9
	Hodnoty organizace	Kritérium 9
	Etický kodex a střet zájmů	Kritérium 7 - porušení etického kodexu
	Kultura transparentnosti a otevřenosti úřadu	Kritérium 6a - občané / zákazníci měření vnímání
Nasměrování organizace vypracováním poslání, vize a hodnot		
1.2	Organizační řád - reakce na vnitřní a vnější změny	Kritérium 9.1 - externí výsledky: výstupy a veřejná hodnota
	Organizační řád a flexibilní organizační struktura	Kritérium 7 - zaměstnanci výsledky
	Priority v prosazování změn v úřadu	Subkritérium 5.3 - koordinování procesů napříč organizací a s dalšími relevantními organizacemi
	Měřitelné cíle, výstupy a výsledky úřadu	Kritérium 9
	Periodické statistiky úkonů - benchmarking	Kritérium 9b a Subkritérium 5.3 - koordinování procesů napříč organizací a s dalšími relevantními organizacemi
	Procesní řízení z pohledu vedení organizace	Kritérium 9b a Subkritérium 5.3 - koordinování procesů napříč organizací a s dalšími relevantními organizacemi
	Implementace a pravidelné sebehodnocení podle Modelu CAF	Kritérium 9b a Subkritérium 5.3 - koordinování procesů napříč organizací a s dalšími relevantními organizacemi
	E-government	Kritérium 2 a Zpráva o plnění strategie
1.3	Komunikační strategie	6a - Občané / zákazníci měření vnímání
	Inspirování, motivování a podpora zaměstnanců v organizaci a vedení příkladem	
	Systém porad a interní komunikace	Subkritérium 7a - zaměstnanci - měření vnímání - průzkum spokojenosti
	Kultura zmocňování a angažovanosti	Subkritérium 7a - zaměstnanci - měření vnímání - průzkum spokojenosti
	Dobré jméno organizace a vedení	Subkritérium 7a - zaměstnanci - měření vnímání - průzkum spokojenosti / přehled vzdělávání
	Kultura neustálého učení se, nápadů a inovací	Kritérium 9b a subkritérium 5.3 - koordinování procesů napříč organizací a s dalšími relevantními organizacemi
1.3	Systém připomínek a podnětů	Subkritérium 7a - zaměstnanci - měření vnímání - průzkum spokojenosti / přehled vzdělávání

1.3	Podpora, odměňování a benefity zaměstnanců	Subkritérium 7a - zaměstnanci - měření vnímání - průzkum spokojenosti / přehled vzdělávání / Subkritérium 9a - vývoj rozpočtu
	Individuální potřeby a osobní situace zaměstnanců	Subkritérium 7a - zaměstnanci - měření vnímání - průzkum spokojenosti / přehled vzdělávání / Subkritérium 9a - vývoj rozpočtu
Řízení efektivních vztahů s politickými představiteli a dalšími zainteresovanými stranami		
1.4	Stakeholders - Zainteresované strany	Akční plán zlepšování a Strategie 2030+
	Specifická zainteresovaná strana - politická reprezentace (členové volených orgánů)	Akční plán zlepšování a Strategie 2030+
	Kontakt a partnerství s dalšími důležitými zainteresovanými stranami	Subkritérium 8b - dotační tituly (školství, sport, volnočasové aktivity, bezpečnost a veřejný pořádek, sociální věci a zdravotnictví, kultura)
	Členství a spolupráce s dalšími zainteresovanými stranami	Subkritérium 8b - dotační tituly (školství, sport, volnočasové aktivity, bezpečnost a veřejný pořádek, sociální věci a zdravotnictví, kultura)
	Neformální pracovní skupiny	Subkritérium 8b - dotační tituly (školství, sport, volnočasové aktivity, bezpečnost a veřejný pořádek, sociální věci a zdravotnictví, kultura)
	Kontakt a spolupráce s obyvateli Praha 5	Subkritérium 6a - obecné vnímání organizace

PŘEDPOKLADY

VÝSLEDKY

KRITÉRIUM č. 2 - STRATEGIE

Identifikování potřeb a očekávání zainteresovaných stran, externího prostředí a řízených příslušných informací

2.1	Identifikace zainteresovaných stran	Akční plán zlepšování a Strategie 2030+
	Informace o zainteresovaných stranách	Akční plán zlepšování a Strategie 2030+
	Informace o důležitých změnách	Kritérium 9b a Subkritérium 5.3 - koordinování procesů napříč organizací a s dalšími relevantními organizacemi
	Aktualizace strategie	Subkritérium 6a - obecné vnímání organizace / Subkritérium 9a externí výsledky: výstupy a veřejná hodnota / kritérium 5 - Procesy
	Proces strategického plánování	Subkritérium 6a - obecné vnímání organizace / Subkritérium 9a externí výsledky: výstupy a veřejná hodnota / kritérium 5 - Procesy
	Analýza rizik z pohledu strategie	Akční plán zlepšování a Strategie 2030+
	Podněty do strategie	Subkritérium 6a - obecné vnímání organizace
	Výkonost úřadu a vyhodnocování pokroku	Kritérium 9b - interní výsledky: úroveň efektivnosti

Rozvíjení strategií a plánů s přihlédnutím ke shromážděným informacím		
2.2	Hlavní a podpůrné strategie	6a - Občané / zákazníci měření vnímání / analytická část strategie
	Aktualizace strategie	6a - Občané / zákazníci měření vnímání / analytická část strategie / Kritérium 9
	Proces strategického plánování	6a - Občané / zákazníci měření vnímání / analytická část strategie / Kritérium 9
	Zdroje na rozvoj Strategie	analytická část strategie / Kritérium 9
	Monitorování nad rámec implementace Strategie	6a - Občané / zákazníci měření vnímání / analytická část strategie / Kritérium 9
	Kontrola plnění úkolů	analytická část strategie
	Podněty do strategie	Subkritérium 6a - obecné vnímání organizace
	Výkonost úřadu a vyhodnocování pokroku	Kritérium 9b - Interní výsledky: úroveň efektivnosti
Komunikování, uplatňování a přezkoumávání strategií a plánů		
2.3	Komunikace se zainteresovanými skupinami	6a - Občané / zákazníci měření vnímání
	Sdělování zainteresovaným stranám	kritérium 6 - zákazníci / občané
	Strategie rozvoje a komunikační kampaň	6a - Občané / zákazníci měření vnímání
	Delegování úkolů	7a - zaměstnanci - měření vnímání
Řízení změn a inovací k zajištění agilnosti a odolnosti organizace		
2.4	Strategické řízení s ohledem na řízení změn	Kritérium 9b - Interní výsledky: úroveň efektivnosti / Zprávy o plnění strategie
	Řízení změn ve vazbě na optimalizaci procesů	Kritérium 9b - Interní výsledky: úroveň efektivnosti / Zprávy o plnění strategie
	Prostor pro uplatňování inovací, návrhů na zlepšení a připomínek	Kritérium 9b - Interní výsledky: úroveň efektivnosti / Kritérium 5 - procesy
	Digitalizace / Geoportál P5 – užitečné informace pro občany / Portál občana / E-government	Kritérium 9b - Interní výsledky: úroveň efektivnosti / 6a - měření vnímání / Zprávy o plnění strategie

PŘEDPOKLADY		VÝSLEDKY	
KRITÉRIUM č. 3 – ZAMĚSTNANCI			
Řízení a zlepšování lidských zdrojů k podpoře strategie organizace			
3.1	Řízení a plánování lidských zdrojů	7b - Nástupy nových zaměstnanců / Ukončení pracovních poměrů - výstupy zaměstnanců / Vývoj fluktuace / Evidence výběrových řízení a sledování ukazatelů / Vývoj nemocnosti, nástupy, výstupy a sociální fond - čerpání penzijného připojištění zaměstnanců ÚMČ Praha 5	
	Proces výběru zaměstnanců	7b - Nástupy nových zaměstnanců / Ukončení pracovních poměrů - výstupy zaměstnanců / Vývoj fluktuace / Evidence výběrových řízení a sledování ukazatelů	
	Adaptační proces a systém přijímání nových pracovníků	7b - Nástupy nových zaměstnanců / 7a - měření vnímání	
	Elektronický vzdělávací systém	7 b - Přehled vzdělávání Rentel – akreditované/neakreditované kurzy a náklady na 1 odškolený den v roce 2020 / 7b - Náklady na vzdělávání 2017-2021	
	Systém odměňování	9b - Interní výsledky a úroveň efektivnosti / 7a měření vnímání / 7b Vývoj rozpočtu a čerpání za období 2017-2020 – SF (sociální fond)	
	Hodnocení a výkonnost zaměstnanců	9b - Interní výsledky a úroveň efektivnosti / 7b Vývoj fluktuace	
	Rovný přístup	7a měření vnímání / 7b vývoj fluktuace	
	Výkonost úřadu a vyhodnocování pokroku	Kritérium 9b - Interní výsledky: úroveň efektivnosti	
Rozvíjení a řízení kompetencí zaměstnanců			
3.2	Osobní (Individuální) vzdělávací plány	7 b - Přehled vzdělávání Rentel – akreditované/neakreditované kurzy a náklady na 1 odškolený den v roce 2020 / 7b - Náklady na vzdělávání 2017-2021	
	Nové metody vzdělávání	7 b - Přehled vzdělávání Rentel – akreditované/neakreditované kurzy a náklady na 1 odškolený den v roce 2020 / 7b - Náklady na vzdělávání 2017-2021	
	Benchmarking		
	Zastupitelnost	7b měření výkonnosti / 9b interní výsledky a úroveň efektivnosti / Vývoj nemocnosti, nástupy, výstupy a sociální fond - čerpání penzijného připojištění zaměstnanců ÚMČ Praha 5	
	Mentoring versus adaptační proces	7b měření výkonnosti	
Zapojování a zmocňování zaměstnanců a podporování jejich spokojenosti			
3.3	Průzkum spokojenosti zaměstnanců	7a - dotazníkové šetření	
	Vhodné pracovní podmínky a BOZP	7b - pracovní úrazy	
	Sladování pracovního a osobního života	7a - dotazníkové šetření / 7b - stížnosti zaměstnanců	
	Zaměstnávání osob se zdravotním postižením		
	Benefity	7a - dotazníkové šetření / 7b - stížnosti zaměstnanců / Vývoj rozpočtu a čerpání za období 2017-2020 – SF (sociální fond)	

PŘEDPOKLADY		VÝSLEDKY
KRITÉRIUM č. 4 - PARTNERSTVÍ A ZDROJE		
Zapojování a zmocňování zaměstnanců a podporování jejich spokojenosti		
4.1	Partneři z privátní, neziskové i veřejné sféry	Akční plán zlepšování a Strategie 2030+
	Dobrá praxe a partnerství	Akční plán zlepšování a Strategie 2030+
	Dobrá praxe v rámci rozpočtu	9b - Interní výsledky: úroveň efektivnosti
Spolupráce s občany a organizacemi občanské společnosti		
4.2	Komunikace navenek	6b - Návštěvnost webových stránek / 6b - facebook / 6b - Náklady časopisu Pětka
	Řízení vztahů se zákazníky	6b - Návštěvnost webových stránek / 6b - facebook / 6b - Náklady časopisu Pětka
	Poskytování služeb	6a - Pocitové mapy / 6a - Hodnocení úřadu / 6a - Dotazníkové šetření
	Segmentace zákazníků podle jejich požadavků	Akční plán zlepšování a Strategie 2030+
	Zpřístupňování informací	Komunikační manuál
	Komunikace s cizinci	doplnit v následujícím období
	www.praha5.cz	6b - Návštěvnost webových stránek
	Řešení stížností	6a - Hodnocení úřadu
	Práce s informacemi	6b - Návštěvnost webových stránek / 6b - facebook / 6b - Náklady časopisu Pětka
Spolupráce s občany a organizacemi občanské společnosti		
4.3	Tvorba rozpočtu	9b - Interní výsledky: úroveň efektivnosti
	Střednědobý výhled a návrh rozpočtu	9b - Přehled plnění příjmových tříd podle jednotlivých let (v tis. Kč)
	Rozpočtová transparentnost	9b - Interní výsledky: úroveň efektivnosti
	Participativní rozpočtování	9b - Interní výsledky: úroveň efektivnosti
	Naplnění rozpočtu - Čerpání finančních prostředků	9b - Interní výsledky: úroveň efektivnosti
	Zhodnocování finančních prostředků	9b - Podíly dotací (transferů) na celkových transferech v % / 9b - Přehled dosažených investičních a neinvestičních výdajů (v tis. Kč)
	Vnitřní kontrolní systém	9a - Úroveň kvality poskytovaných služeb nebo produktů v porovnání s normami a předpisy - Počet (objem) zjištěných porušení povinností vyplývajících z právních předpisů v rámci provedených externích kontrol
	Zadávání veřejných zakázek	9a- Výsledky kontrol a auditů na výstupy a výsledky, dopady - Počet případů, kdy FÚ zjistí nedostatky a uloží sankci z důvodu pochybení zaměstnanců
	Efektivnost, účelnost, hospodárnost	9a - Výsledky kontrol a auditů na výstupy a výsledky, dopady / 9a - Počet případů, kdy FÚ zjistí nedostatky a uloží sankci z důvodu pochybení zaměstnanců / 9a-
		Výsledky kontrol a auditů na výstupy a výsledky, dopady - Počet případů, kdy FÚ zjistí nedostatky a uloží sankci z důvodu pochybení zaměstnanců

4.3	Správa pohledávek	9b - Interní výsledky: úroveň efektivnosti
	Správa financování (lidské zdroje)	9a - Průměrný přepočtený počet zaměstnanců zajišťujících výkon státní správy na 1000 obyvatel městské části Praha 5
4.4	Řízení informací a znalostí	
	Systém řízení informací	7a - průzkum zaměstnanců / PROXIO
	Externí zdroje, jako systém zpětné vazby	7b - Měření výkonnosti
	Monitorování a řízení znalostí	7a - průzkum zaměstnanců / kritérium 5
	Informace versus zainteresované strany	Akční plán zlepšování a Strategie 2030+
4.5	Řízení technologií	
	Správa HW a SW	9b - Interní výsledků: úroveň efektivnosti - rozpočet IT oddělení
	Technologie k rozvoji e-governmentu	9b - Interní výsledků: úroveň efektivnosti - rozpočet IT oddělení
	Spisová služba	9b - Interní výsledků: úroveň efektivnosti - rozpočet IT oddělení
	Digitalizace	9b - Interní výsledků: úroveň efektivnosti - rozpočet IT oddělení
	Bezpečnost informací	9b - Interní výsledků: úroveň efektivnosti - rozpočet IT oddělení
	Intranet	9b - Interní výsledků: úroveň efektivnosti - rozpočet IT oddělení
	Kybernetická bezpečnost	9b - Interní výsledků: úroveň efektivnosti - rozpočet IT oddělení
4.6	Řízení provozních prostředků, zařízení a budov	
	Postupné plnění cílů Prioritní osy 1	Kritérium 9
	Efektivnost provozu	8b - Spotřeba PHM (benzín) v litrech na jedno vozidlo / 8b - Spotřeba PHM (nafta) v litrech na jedno vozidlo / 8b - Spotřeba energií radnice - elektřina (kWh)
	Využití kancelářských prostor	Kritérium 9 / subkritérium 8b
	Efektivní, účelná a udržitelná údržba budov, kanceláří a zařízení účelnému, nákladově efektivnímu využívání dopravních a energetických zdrojů	8b - Investiční výdaje na opravy budov a modernizaci úřadu (za rok)
	Úspory energie	8b - Spotřeba energií radnice - elektřina (kWh) / 8b - Spotřeba energií radnice - voda (m ³) / 8b - Spotřeba energií radnice - plyn (kWh)
	Energetický management a centrální nákup	Kritérium 9 / subkritérium 8b

PŘEDPOKLADY		VÝSLEDKY
KRITÉRIUM č. 5 - PROCESY		
Navrhování a řízení procesů s cílem zvýšení hodnoty pro občany a zákazníky		
5.1	Identifikování, mapování, popisování a dokumentování vybraných procesů	6b - zákazníci měření výkonnosti / 9b - Interní výsledky: úroveň efektivnosti
	Analýza a hodnocení procesů, z pohledu cílů úřadu a vyhodnocených rizik	6b - zákazníci měření výkonnosti / 9b - Interní výsledky: úroveň efektivnosti
	Klíčové a podpůrné procesy	6b - zákazníci měření výkonnosti / 9b - Interní výsledky: úroveň efektivnosti
	Zlepšování procesů	6b - zákazníci měření výkonnosti / 9b - Interní výsledky: úroveň efektivnosti
	Měřitelné ukazatele	6b - zákazníci měření výkonnosti / 9b - Interní výsledky: úroveň efektivnosti
Dodávání produktů a služeb zákazníkům, občanům, zainteresovaným stranám a společnosti		
5.2	Hlavní procesy orientované na zákazníka	6b - zákazníci měření výkonnosti / 8b - společnost měření výkonnosti (dotace)
	Jak jsou zákazníci zapojováni do strategií	6a - měření vnímání: průzkum spokojenosti
	Poskytování informací	6a - měření vnímání: průzkum spokojenosti
	Zlepšování kvality služeb	6a - měření vnímání / 9a - Externí výsledky: výstupy a veřejná hodnota
	Zpětná vazba	6a - měření vnímání: průzkum spokojenosti
Koordinování procesů napříč organizací a s dalšími relevantními organizacemi		
5.3	Identifikace procesů	6b - zákazníci měření výkonnosti / 9b - Interní výsledky: úroveň efektivnosti
	Zpětná vazba od zainteresovaných stran a zlepšování	6b - zákazníci měření výkonnosti / 9b - Interní výsledky: úroveň efektivnosti
	Místní agenda 21	6b - zákazníci měření výkonnosti / 9b - Interní výsledky: úroveň efektivnosti

Akční plán zlepšování k sebehodnocení podle modelu CAF

Akční plán zlepšování procesu sebehodnocení podle modelu CAF definuje, jakého zlepšení má být v daném roce v rámci projektu implementace modelu CAF v prostředí úřadu Městská část Praha 5 dosaženo (v souladu s kritérii modelu CAF 2020) a kam by se měl proces posunout.

Tento dokument představuje jedno z povinných aspektů sebehodnocení podle Modelu CAF. Sebehodnocení založené na neustálém zlepšování činnosti úřadu nám umožňuje provádět, monitorovat a optimalizovat velké množství procesů a informací v rámci metodiky Modelu CAF.

1. Vyhodnocování včetně plnění Strategie rozvoje MČ Praha 5 2030+ formou elektronického systému MOVIM

Kritérium: 1, 2, 5, 6, 8, 9

Městská část Praha 5 se ve svém Programovém prohlášení pro funkční období 2019 až 2022 zavázala zpracovat dlouhodobý plán rozvoje městské části. Dokument Strategie rozvoje MČ Praha 5 2030+ schválilo Zastupitelstvo MČ Prahy 5 na svém zasedání dne 22. 6. 2021, usnesení č. ZMČ/18/6/2021. Za tímto účelem byl vydán nový Interní předpis o závazném postupu při implementaci Strategie, č. 3/2021, který stanoví konkrétní postupy, procesy a odpovědnosti k úkonům a činnostem, které předpokládá Implementační část Strategie rozvoje.

Termín: 30. 6. 2022

Odpovědnost: Oddělení strategického řízení a Evropských fondů, odbor informatiky

Spolupráce: Odbory ÚMČ vykonávající samostatnou působnost

Výstup: Čtvrtletní zprávy o plnění Akčního plánu a výstupy z elektronického systému MOVIM

2. Průzkum spokojenosti zaměstnanců

Kritérium: 3 a 7

Zpětná vazba a získání informací o spokojenosti zaměstnanců je pro MČ P5 nezbytnou záležitostí. Na rok 2022 plánujeme systémově zavést průzkum spokojenosti zaměstnanců, který bude prováděn každý rok. Cílem průzkumu je zjistit spokojenost zaměstnanců a nastavit systémovou zpětnou vazbu. Témata budou zahrnovat: obecnou spokojenost, osobní spokojenost zaměstnanců, jejich motivaci, loajálnost, osobní rozvoj, mzdu, benefity a pracovní podmínky. Výsledky průzkumu jsou komunikovány napříč úřadu. Své kolegy zapojujeme do personální strategie i dalšími anketami, zpětná vazba je pro nás silným nástrojem ke stanovování personálních strategií (např. anketa k poskytování benefitů ze SFZ, anketa k nově zavedenému systému hodnocení zaměstnanců, zpětná vazba ke vzdělávání).

Termín: 30. 3. 2022

Odpovědnost: Oddělení personální a mzdové, KTA

Spolupráce: SW Rentel

Výstup: Statistiky spojené se spokojeností zaměstnanců

3. „Komunikační manuál“ - pravidla pro komunikaci zaměstnanců

Kritérium: 2 (subkritérium 2.3), 6

Uvědomujeme si, že vztahy se zákazníky musí být systematicky řízeny. Základním cílem a tím i zlepšení úřadu je připravit a systémově zavést, tzv. „Komunikační manuál“ - pravidla pro komunikaci zaměstnanců. Řízení vztahů se liší dle jednotlivých případů a skupin zainteresovaných stran (občan, příspěvková

organizace, právnická osoba). Jednotlivé případy řeší konkrétní zaměstnanci podle rozdělení agend nebo lokalit. Nezbytnou součástí bude zavést zastupitelnost. V komunikačním manuálu budou upraveny obecná pravidla pro komunikaci s klienty, pravidla osobní, telefonické a e-mailové komunikace. Nastavena jsou také pravidla pro videokonference a zásady užívání sociálních sítí.

Termín: 30. 6. 2022

Odpovědnost: Odbor vnějších vztahů a komunikace

Výstup: Nařízení tajemníka „Komunikační manuál“ - pravidla pro komunikaci zaměstnanců

4. Energetický management a jeho rozšíření

Kritérium: 4

Systém hospodaření s energiemi je v současnosti zaváděn v rámci objektů škol. Rozšíření energetického managementu na další objekty přinese úspory energií a tím nákladů na jejich pořízení, včetně včasného monitoringu případných nečekaných událostí v podobě havárií či neopodstatněným vysokým spotřebám (teplo, elektřina). V případě zavedení energetického managementu včetně certifikace ČSN EN ISO 50001 přináší úspory mimo nižších nákladů na spotřebu energie i tím, že odpadá povinnost energetického auditu (§9 odst. 3) a 6) dle zákona 406/2000 Sb. Zákona o hospodaření s energií dle § 9 odst. 5) na uvedené objekty. Městská část zavedením systému získá vždy aktuální údaje o ekonomicky nejvýhodnějších opatřeních směřujících k úsporám energií. Součástí tohoto opatření je zřízení pozice energetického manažera Prahy 5. [Poznámka: Souvisí s opatřeními Akčního plánu Strategie rozvoje - 3.4.2 Snížení energetické náročnosti objektů v majetku MČ Praha 5, s opatřením 5.6.6. Klimatické cíle, s opatřením 5.6.3. Zajištění

udržitelného hospodaření dešťovými vodami a s opatřením 3.4.1. Nastavení předinvestiční (iniciační) fáze přípravy projektů a vyhodnocování všech investic v iniciační fázi]

Termín: 31. 12. 2022

Odpovědnost: Vedoucí Odboru správy majetku, energetický manažer městské části

Spolupráce: Strategie 2030+

Výstup: Mapa (seznam) zainteresovaných stran jejich požadavky a očekávání

5. Kompetenční modely

Kritérium: 3 a 7

Kompetenční model je soubor osobnostních vlastností, schopností, dovedností a znalostí, které jsou nezbytným předpokladem pro úspěšný výkon pracovních pozic dle organizační struktury úřadu. Bude vypracován Katalog kompetencí a budou zpracovány kompetenční modely pro všechny pracovní pozice. Kompetenční modely budou využity zejména pro výběr, adaptaci a hodnocení zaměstnanců.

Termín: 30. 4. 2022

Odpovědnost: Oddělení personální a mzdové, KTA

Spolupráce: Strategie 2030+ [Opatření 1.3.2]

Výstup: Zpracovaný Katalog kompetencí a kompetenční modely zaměstnanců

6. Strategie řízení a rozvoje lidského kapitálu

Kritérium: 3 a 7

Vytvoření dlouhodobého plánu jako akceptovatelného řídicího nástroje pro oblast řízení a rozvoje lidských zdrojů k dosažení specifických cílů v této oblasti dále na využití moderních metod a v souladu s celkovými potřebami úřadu.

Termín: 30. 4. 2022

Odpovědnost: oddělení personální a mzdové, KTA

Spolupráce: Strategie 2030+ [Opatření 1.3.1.]

Výstup: Zpracovaná strategie řízení a rozvoje lidského kapitálu

7. Penetrační testy, kyberbezpečnost

Realizace penetračních testů kybernetické bezpečnosti, zahrnující interní, externí a sociální testy, kterým bude předcházet školení uživatelů na dodržování pravidel kybernetické bezpečnosti informačních a komunikačních technologií na Úřadu MČ Praha 5 a vytvoření technických bezpečnostních opatření podle § 5 odst. 3 zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, v platném znění, zahrnující politiku bezpečnosti informací s návaznými dokumenty a desatero kybernetické bezpečnosti.

Termín: 31. 8. 2022

Odpovědnost: manažer kybernetické bezpečnosti a referent kvalita a e-governmentu, KTA

Spolupráce: Strategie 2030+ [Opatření 1.6.3. a 1.6.6.]

Výstup: Zpracovaná politika bezpečnosti informací s návaznými dokumenty, provedená školení na kybernetickou bezpečnost a závěrečná zpráva z realizovaných penetračních testů

8. Digitalizace procesů-konverzní a hybridní pošta

Nasazení konverzní pošty pro zajištění digitalizace procesů odesílání písemností z úřadu v elektronické formě, s jejich autorizovanou konverzí do listinné formy s následným doručením, realizovaném poskytovatelem poštovních služeb. Následná příprava pro nasazení hybridní pošty, pro zajištění možného variabilního automatického odesílání písemností v listinné i elektronické formě z informačních systémů provo-

zovaných na Úřadě MČ Praha 5.

Termín: 30. 5. 2022

Odpovědnost: Kancelář městské části a referent kvalita a e-governmentu, KTA

Spolupráce: Strategie 2030+ [Opatření 1.2.1.]

Výstup: odesílání písemností z úřadu v elektronické formě, s jejich autorizovanou konverzí do listinné formy a následným doručením

