



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

Hlavní město Praha – Magistrát hlavního města Prahy

# I SEBEHODNOTÍCÍ ZPRÁVA CAF (Common Assessment Framework)



za rok 2018

## OBSAH

Základní informace	1
Úvod	2
Organizační schéma	4
Průběh zavádění modelu CAF	6
Panely Hodnocení	8
Sebehodnotící zpráva modelu CAF	10
Kritérium 1 VEDENÍ	12
Kritérium 2 STRATEGIE A PLÁNOVÁNÍ	25
Kritérium 3 ZAMĚSTNANCI	34
Kritérium 4 PARTNERSTVÍ A ZDROJE	45
Kritérium 5 PROCESY	61
Kritérium 6 OBČANÉ/ZÁKAZNÍCI - VÝSLEDKY	70
Kritérium 7 ZAMĚSTNANCI - VÝSLEDKY	78
Kritérium 8 SPOLEČNOST - VÝSLEDKY	86
Kritérium 9 KLÍČOVÉ VÝSLEDKY VÝKONNOSTI	95
Celkové hodnocení	109
Seznam zkratk a pojmů	110
Obrazová příloha	114
Akční plán zlepšování	116

## Základní informace

Podle zákona o hlavním městě Praze je Magistrát hlavního města Prahy jedním z jeho orgánů, tvoří jej ředitel Magistrátu a další zaměstnanci Magistrátu. Z pohledu České republiky je Magistrát největším úřadem mezi krajskými úřady, který zároveň spravuje největší obec v republice. Plní úkoly v samostatné působnosti stanovené Zastupitelstvem hlavního města Prahy nebo Radou hlavního města Prahy. Magistrát vykonává přenesenou působnost svěřenou mu zákonem o hlavním městě Praze a dalšími právními předpisy. Pro volené orgány hlavního města Prahy je jednak „servisní organizací“ umožňující jejich bezproblémové fungování po administrativní a organizační stránce a dále naplňuje jimi stanovené úkoly ve prospěch občanů, tuzemských i zahraničních návštěvníků a rezidentů.

Aktuálně tvoří Magistrát hlavního města Prahy 35 odborů, 153 oddělení a 2 120 zaměstnanců.

### Identifikační údaje:

Název:	Magistrát hlavního města Prahy
Adresa:	Mariánské nám. 2, 110 00 Praha 1
IČO:	00064581
DIČ:	CZ00064581
Elektronická podatelna:	posta@praha.eu
ID datové schránky:	48ia97h
Webové stránky:	www.praha.eu

### Pražské kontaktní centrum:

Telefonické dotazy:	12 444
Email:	info@praha.eu
Livechat:	<a href="http://www.praha.eu/jnp/cz/kontakty/magistrat/callcentrum/online_dotazy/index.html">http://www.praha.eu/jnp/cz/kontakty/magistrat/callcentrum/online_dotazy/index.html</a>

### Vedení úřadu:

Zástupkyně ředitele:	Ing. Zdena Javornická pověřena řízením Magistrátu hlavního města Prahy
Zástupkyně ředitele:	Ing. Alice Mezková
Pověřen řízením sekce:	Mgr. Jiří Skalický
Pověřen organizačním zajištěním chodu sekce:	JUDr. Richard Mařík

## Úvod

Aby byl Magistrát hlavního města Prahy považován za moderní a efektivní úřad 21. století, musí být v rámci realizace poskytovaných služeb kladen důraz na kvalitu, efektivitu nákladů a využívání zdrojů, vnější i vnitřní komunikaci a naplnění platné legislativy. K naplnění těchto cílů vedení úřadu přijalo dokument Strategie řízení a rozvoje Magistrátu hlavního města Prahy do roku 2020 (dále jen „Strategie Magistrátu“). Jedná se o dokument, který deklaruje dlouhodobý plán řízení a rozvoje Magistrátu hlavního města Prahy (dále jen „MHMP“) jako úřadu krajského i obecního a vyjadřuje základní principy, kterými se úřad řídí.

Motto úřadu:

### Směrem k Vám

Posláním úřadu je poskytovat veřejné služby, jež vedou ke spokojenosti klientů a všestrannému rozvoji hlavního města Prahy. Víze MHMP spočívá v tom, že jako krajský i obecní úřad chce být úřadem moderním a efektivním, který na vysoké úrovni a ve vysoké kvalitě uspokojí potřeby svých klientů, s ostatními subjekty chce spolupracovat na principu partnerství. Chce se stát důvěryhodným a vyhledávaným zaměstnavatelem.

Hodnoty, tedy zásady chování a rozhodování, kterými se zaměstnanci MHMP řídí při výkonu povolání v prostředí MHMP, jsou:

1. Zákonnost – dodržovat při své práci všechny platné právní předpisy.
2. Úcta a etika – chovat úctu ke svému okolí, k lidem, k právním předpisům, ke své profesi.
3. Otevřenost a spolupráce – podporovat spolupráci na bázi partnerství uvnitř i vně úřadu, být transparentní.
4. Profesionalita – nestrannost, zákaz diskriminace, vykonávat svou činnost na vysoké odborné úrovni, pracovat na sobě, být zodpovědný.
5. Efektivita – pracovat hospodárně, účinně a rychle.
6. Zájem a rozvoj – podporovat rozvoj svého potenciálu a zlepšovat se v rámci svých kompetencí.

Praha je 15. největším městem Evropské unie, žije v ní celkem 1 294 513 obyvatel, a k trvalému pobytu jich bylo evidováno k 1. lednu 2018 úhmem 1 315 563.

Vývoj počtu obyvatel hlavního města Prahy	období – rok		
	2015	2016	2017
stav obyvatel k 31. 12.	1 259 079	1 267 449	1 280 508
v tom:			
muži	610 376	614 669	621 565
ženy	648 703	652 780	658 943

Hlavní město Praha tvoří 57 městských částí, přesto ve vnímání mnohých návštěvníků se pod Prahou rozumí historické centrum města na územích Praha 1, Praha 2, rozšířené částečně o území Prahy 5, Prahy 7, Prahy 8 a vzácně zahrnující i oblast Vyšehradu. Každý obyvatel Prahy, nebo obyvatel jiných měst a krajů zde pracující a studující, však dobře ví, jak rozsáhlé území Praha zabírá.

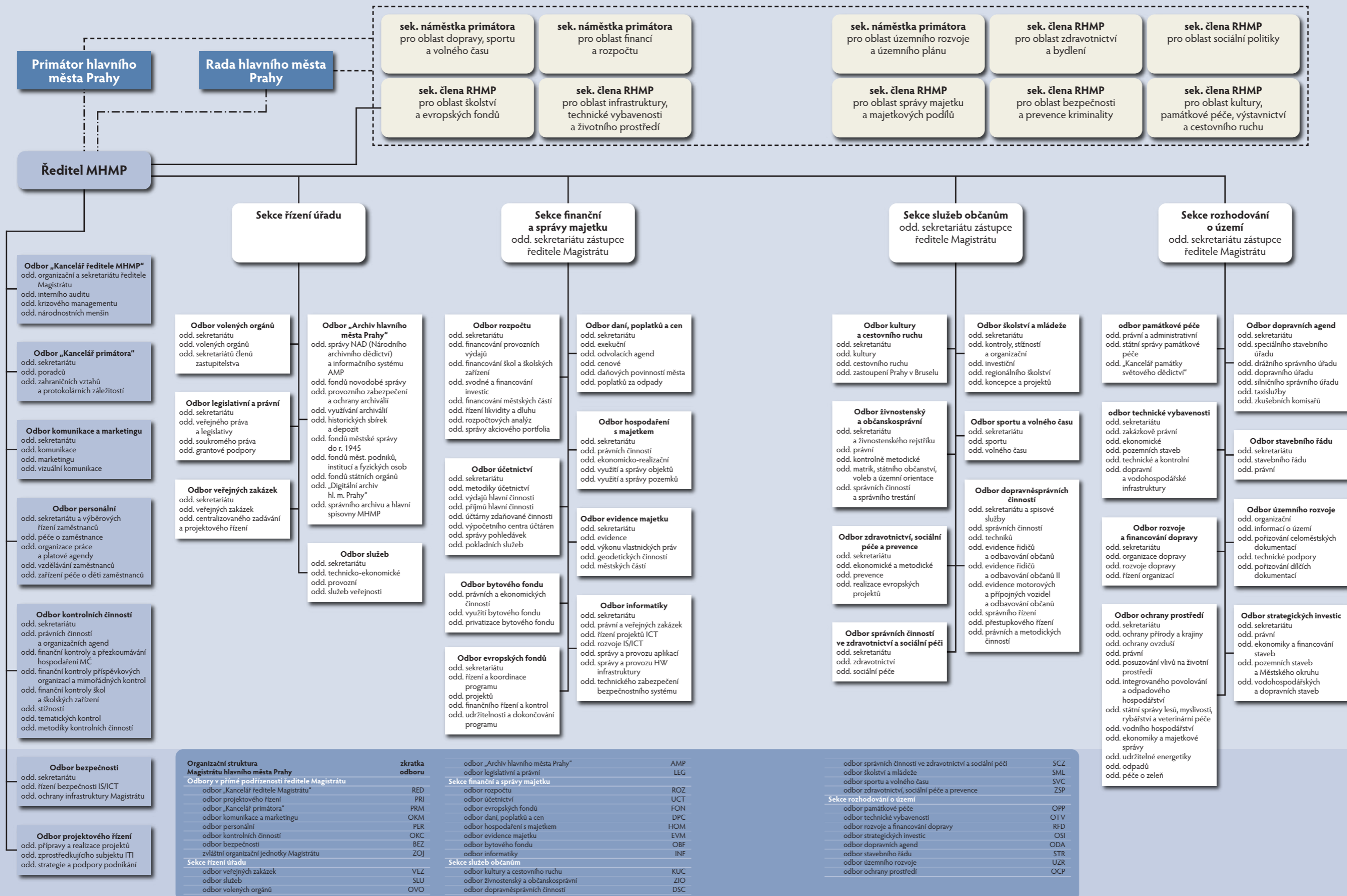
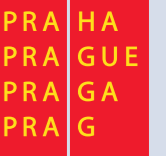
Vyjmenovat všechny činnosti MHMP, které jsou zásadní pro dobré fungování města, nelze na několika řádcích. V žádném případě se ale neobejde bez úzké spolupráce s úřady městských částí, s příspěvkovými organizacemi a dalšími subjekty (zajímavými stranami).

Úřad má centrálně na starosti obsáhlou agendu dopravněsprávních činností pro Prahu. Nezanedbatelnou úlohu plní při financování veřejné hromadné dopravy v Praze. Metodicky řídí síť 178 středních škol a školských zařízení, jejichž zřizovatelem je hlavní město Praha. Dalšími významnými agendami jsou zajištění bezpečnosti, ochrana životního prostředí a udržování zeleně na území Prahy, odpadové hospodářství, činnosti na podporu kultury a sportu v Praze, oblast zdravotnictví a sociální péče, integrace cizinců a podpora národnostních menšin. Hlavní město Praha vlastní rozsáhlý majetek, se kterým hospodaří prostřednictvím věcně příslušných odborů. A jak už to bývá, jde především o „peníze“. Úlohou je zajistit transparentní nakládání s finančními prostředky, které jsou v rámci rozpočtu hlavního města Prahy uvolňovány na projekty města a dále zájemcům o dotace a granty.

Zaměstnanci MHMP zajišťující činnosti při výkonu státní správy musí být především odborníky ve své oblasti. Při výkonu činností v samostatné působnosti je kromě odbornosti nutná i vysoká úroveň komunikace a prezentace směrem k politické reprezentaci a dalším zainteresovaným stranám. S ohledem na zkušenost je v současné době snad nejdůležitějším úkolem zlepšit vnímání úřadu i u těch obyvatel (nejen Prahy), kteří neměli možnost čerpat služby úřadu, nebo je čerpali jen vzácně, nejčastěji formou pokuty či „vybodování“ za dopravní přestupky. Tito lidé získali svou znalost o úřadu především z médií, která nebyvají Magistrátu nakloněná. Základní metodou, jak toto neblahé povědomí změnit, je být transparentní ve všech svých činnostech, dodržovat daná pravidla a je jedno, zda se jedná o udělení pokuty za dopravní přestupek či vyřízení žádosti o dotaci neziskovému sektoru.

Práce zaměstnanců MHMP ve prospěch občanů, obyvatel, návštěvníků Prahy a rezidentů v ní žijících, je nikdy nekončící proces. Každý ze zaměstnanců se v různých životních situacích může zároveň stát tím, komu jsou služby určeny a poskytovány, a proto by měl každý z nás mít na paměti, že ke klientům úřadu by se měl chovat tak, jak to sám vyžaduje od svých kolegů.

# Organizační schéma MAGISTRÁT HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY (1. 1. 2018)



## Průběh zavádění modelu CAF na Magistrátu hlavního města Prahy

První seznámení s modelem CAF měli možnost absolvovat zaměstnanci úřadu v rámci projektu „Podpora zvyšování kvality činnosti veřejné správy pomocí metod a přístupů managementu kvality zasazených do struktury modelu CAF“ v roce 2006. Sebehodnotící zpráva byla sepsána, ale úřad dále v rozvoji této činnosti nepokračoval.

V roce 2016 se vedení úřadu rozhodlo podat žádost o finanční podporu z „Operačního programu Zaměstnanost“ na realizaci projektu: „Implementace modelu CAF a podpůrných aktivit pro moderní a efektivní řízení Magistrátu hlavního města Prahy“, registrační číslo projektu: CZ.03.4.74/0.0/0.0/16\_034/0002945. Jedním z cílů projektu je implementace modelu CAF do prostředí MHMP.

Aby bylo možné úspěšně projít procesem sebehodnotící organizace, bylo primárně zapotřebí zajistit odpovídající vzdělávací aktivity pro vybrané zaměstnance MHMP. V rámci projektu bylo pro dva zástupce MHMP realizováno školení Manažera modelu CAF. Dále byl sestaven funkční a efektivní CAF tým tvořený výhradně z interních zaměstnanců. Celkem bylo nominováno 36 zaměstnanců MHMP (z každého odboru 1 zástupce), kteří se stali členy interního realizačního CAF týmu. Pro tyto zaměstnance bylo zajištěno školení s názvem „CAF – Tým“.

Členové CAF týmu obdrželi písemné pověření ředitelky MHMP ke sběru relevantních dat, informací a dokumentů. Následně byli rozděleni do pěti samostatných minitýmů, a to v souladu se strukturou modelu CAF. V rámci minitýmu měl každý člen přidělenou určitou skupinu subkritérií v daném kritériu, ke kterým zpracovával základní popis, předkládal důkazy a navrhoval silné stránky a oblasti pro zlepšování za danou oblast.

Jednotlivé minitýmy se scházely na pravidelných konzultačních dnech s externím poradcem se zkušenostmi z veřejné správy, jejichž předmětem byly jednak expertní diskuse nad procesem sestavování sebehodnotící zprávy a akčního plánu zlepšování a dále odborný dohled a poradenství nad samotným přidělováním bodů jednotlivým subkritériím a kritériím modelu CAF (tzv. bodování). Cílem bodování je poskytovat informace a ukazovat směr aktivitám vedoucím ke zlepšování. Celkem se uskutečnilo 10 konzultačních dnů a jeden workshop ke vzájemné výměně zkušeností a poznatků za účasti CAF týmů a externích poradců. Metodická podpora byla nad rámec konzultačních dnů poskytována také manažerkou kvality a rizik MHMP. Dále se na operativní bázi konaly interní setkání členů CAF minitýmů, a to k aktuálnímu stavu rozpracovanosti dílčí části sebehodnotící zprávy. Bylo rozhodnuto, že MHMP bude při bodovém hodnocení postupovat podle bodování s jemným rozlišením, které umožňuje detailnější analýzu subkritéria a bodově hodnotit v rámci každého subkritéria všechny fáze cyklu PDCA.

S ohledem na velikost úřadu, velké množství vykonávaných činností a agend a vysoký počet realizovaných projektů a aktivit vyžaduje precizní zpracování sebehodnotící zprávy značné nároky na čas v kontextu vyhledávání a získávání potřebných informací.

Závěrem chceme poděkovat všem, kteří se na tvorbě sebehodnotící zprávy CAF podíleli – jednak členům CAF týmu, kteří této práci věnovali svůj čas i um, a rovněž všem, kteří ochotně a vstřícně poskytovali informace a údaje ze své pracovní činnosti a činnosti svých odborů.

### Seznam členů interního realizačního CAF týmu

Příjmení, jméno, titul	zkratka odboru	pracovní pozice
Bednář Martin, Ing.	FON	vedoucí oddělení udržitelnosti a dokončování programu
Bechová Klára, Mgr.	OSI	právníčka
Bielická Vladimíra	EVM	referentka správy majetku
Čiháková Linda	EVM	sekretářka
Čuřík David, Mgr.	OCP	právník
Čuta Luboš, Mgr.	SVC	vedoucí oddělení volného času
Dederová Petra, Ing.	PER	ředitelka odboru
Domecký Tomáš, Ing.	RED	vedoucí oddělení interního auditu
Dostálková Jana, Ing.	ROZ	ekonomka – analytička specialista
Dvořáková Libuše	UCT	samostatná účetní
Dušková Petra, Mgr.	DPC	právníčka
Faus Petr, Ing.	ZSP	ekonom
Hychta Jiří, Ing. et Ing.	VEZ	specialista projektů centralizované zadávání a projektového řízení
Jindrová Marie, Ing.	UZR	pořizovatelka územně plánovacích podkladů a dokumentací
Joník Vladislav, Mgr.	SCZ	právník
Kaščíková Anna, Mgr.	RED	manažerka kvality a rizik
Králík Martin, Mgr.	ZIO	právník
Makajev Alexander, JUDr.	OTV	právník
Mánek Pavel, Ing.	INF	systémový analytik
Melkesová Jarmila, Ing.	UCT	ředitelka odboru
Mezek Jakub	RFD	referent řízení organizací
Mezková Alice, Ing.	SSLUOB	zástupkyně ředitele MHMP
Moravec Vladimír, Ing.	ODA	specialista taxislužby – kontrola, osvědčování odborné způsobilosti
Najman Martin, Mgr.	BEZ	právník
Nejedlá Zdeňka, Ing.	STR	stavařka
Pincová Libuše, Mgr.	SML	metodička vzdělávací soustavy
Pivovarová Blažena, Ing.	PRI	specialistka podpory podnikání a inovací
Půš Jozef, JUDr.	DSC	právník
Rak Jan, Ing.	HOM	pověřen řízením odboru
Schwaller Jan, Mgr.	AMP	vedoucí oddělení fondů městských podniků, institucí a fyzických osob
Skalická Michaela	PRM	poradkyně primátorky hl. m. Prahy
Rohlíček Michal, Mgr.	DPC	daňový metodik
Tobolová Marie, Ing.	RED	specialistka projektů
Vaňková Gabriela, Mgr.	OKM	PR asistentka
Vejvodová Magdaléna, Mgr.	LEG	právníčka
Vintišková Pavla, Ing.	KUC	ekonomka
Zubínová Darina, Ing.	SLU	ekonomka – rozpočtářka
Žálková Ingrid, Mgr.	OVO	právníčka – metodička

## Panely hodnocení

Hodnocení (přidělování bodů) probíhalo podle následující hodnotící tabulky:

### Bodové hodnocení s jemným rozlišením – panel pro kritéria předpokladů

PANEL PŘEDPOKLADŮ							
FÁZE	Stupnice	0–10	11–30	31–50	51–70	71–90	91–100
	Důkazy	Žádné důkazy nebo pouze některé představy	Některé nepřesvědčivé důkazy týkající se některých oblastí	Několik důkazů týkajících se relevantních oblastí	Přesvědčivé důkazy týkající se většiny oblastí	Velmi přesvědčivé důkazy týkající se všech oblastí	Excelentní důkazy týkající se všech oblastí, srovnání s jinými organizacemi
PLAN	Plánování je založeno na potřebách a očekávaných zainteresovaných stran. Plánování se provádí průběžně v příslušných útvarech organizace.						
Počet bodů							
DO	Realizace je řízena pomocí definovaných procesů a odpovědností a je rozšiřována do příslušných útvarů organizace.						
Počet bodů							
CHECK	Definované procesy jsou v příslušných útvarech organizace pravidelně monitorovány pomocí příslušných ukazatelů.						
Počet bodů							
ACT	Po obdržení výsledků kontroly se ve všech příslušných útvarech organizace pravidelně realizují činnosti zaměřené na nápravu a zlepšení.						
Počet bodů							

### Bodové hodnocení s jemným rozlišením – panel pro kritéria výsledků

PANEL VÝSLEDKŮ						
Stupnice	0–10	11–30	31–50	51–70	71–90	91–100
TRENDY	Žádné měření	Negativní trend ↘	Konstantní výsledky nebo mírný pokrok ↔	Trvalý pokrok (pozitivní trend) ↗	Značný pokrok ↗↗	Pozitivní výsledky z porovnání s relevantními organizacemi
Počet bodů						
CÍLE	Žádné nebo náhodné informace	Výsledky nespĺňují stanovené cíle	Splněno několik málo stanovených cílů	Splněny některé relevantní cíle	Splněna většina relevantních cílů	Splněny všechny cíle
Počet bodů						

Sebehodnotící zpráva modelu CAF



kritérium  
číslo

1

VEDENÍ

## NASMĚROVÁNÍ ÚŘADU VYPRACOVÁNÍM POSLÁNÍ, VIZE A HODNOT

### ČINNOSTI NA PODPORU HODNOCENÍ

Magistrát hlavního města Prahy (dále jen „MHMP“) se při výkonu svých činností a agend, a to jak v samostatné, tak v přenesené působnosti, primárně řídí právními předpisy České republiky a Evropské unie, které mimo jiné upravují i jeho poslání. Postavení hlavního města Prahy jako hlavního města České republiky, kraje a obce a postavení MHMP jako jednoho z orgánů hlavního města Prahy je upraveno zákonem č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze a zvláštními zákony.

MHMP je v souladu s právními předpisy řízen také podle vymezeného poslání, vize a základních hodnot. Respektuje demokracii, právní stát, zaměřuje se na oblasti boje s korupcí, na občana, na sociální, ekonomickou a environmentální odpovědnost.

V září 2015 MHMP schválil a přijal koncepci úřadu s názvem „Strategie řízení a rozvoje Magistrátu hlavního města Prahy do roku 2020“ (dále jen „Strategie Magistrátu“). Jedná se o strategický dokument a materiál, který deklaruje dlouhodobý plán řízení a rozvoje MHMP jako úřadu krajského i obecního. Cílem Strategie Magistrátu je jednoznačné definování dlouhodobých záměrů úřadu a řízení jednotlivých kroků podporující rozvoj úřadu.

#### Strategie Magistrátu vymezuje:

- 】 poslání MHMP
- 】 vizi MHMP
- 】 hodnoty MHMP
- 】 priority a oblasti rozvoje MHMP
- 】 strategické cíle MHMP
- 】 akční plán

Priority MHMP jsou dále rozpracovány do strategických cílů, kterých chce MHMP v období do roku 2020 dosáhnout. Na roční bázi jsou zpracovávány akční plány, které definují aktivity, jejichž implementace umožní plnění stanovených cílů.

Jednotlivé strategické cíle SC1 až SC10 mají svého koordinátora implementace strategického cíle, který má odpovědnost za naplnění strategie právě realizací strategického cíle, a to implementací jeho dílčích aktivit. Stav průběhu naplňování Strategie Magistrátu, diskuse nad hlavními problémy a případné úpravy harmonogramu jsou diskutovány na pravidelných poradách s ředitelem MHMP. Jednou ročně se rovněž pořádá pro zainteresované strany MHMP (zaměstnanci MHMP, zástupci krajských úřadů, zástupci úřadů městských částí hlavního města Prahy, zástupci volených orgánů hlavního města Prahy a externí spolupracovníci MHMP) konference ke Strategii Magistrátu, jejímž cílem je představení realizovaných aktivit, nadcházejících plánů na další rok a sdílení zkušeností plynoucích z implementace strategických cílů.

Harmonogram monitorování naplňování Strategie Magistrátu je vždy součástí ročního akčního plánu. Aktualizace Strategie Magistrátu je prováděna zpravidla jednou ročně, a to zejména v části akčního plánu. Za aktualizaci Strategie Magistrátu je zodpovědný ředitel MHMP či jím pověřený pracovník. Aktualizace Strategie Magistrátu a její naplnění je vždy diskutováno na poradách managementu MHMP a poté na poradách jednotlivých organizačních jednotek MHMP.

Na zpracování a připomínkování Strategie Magistrátu se podíleli interní zaměstnanci úřadu, a to jak z řad managementu (ředitel MHMP, zástupci ředitele MHMP, ředitelé odborů MHMP, vedoucí oddělení MHMP), tak také řadoví zaměstnanci. Do procesu schvalování byli zapojeni nejen zaměstnanci MHMP, ale rovněž volené orgány hlavního města Prahy, tj. členové Rady hlavního města Prahy. Následně byla Strategie Magistrátu ředitelem úřadu schválena a Rada hlavního města Prahy ji vzala na vědomí. S finálním zněním Strategie Magistrátu byli seznámeni všichni zaměstnanci úřadu a strategie byla rovněž zaslána na vědomí všem městským částem hlavního města Prahy jakožto jedné ze zainteresovaných stran úřadu. Strategie Magistrátu je veřejně dostupná na webovém portálu hlavního města Prahy.

### PDCA

#### PDCA

#### PDCA

#### PDCA

#### PDCA

#### PDCA

#### PDCA

Hodnoty MHMP, tedy zásady chování a rozhodování při výkonu činností a agend v prostředí úřadu, jsou jasně definovány ve Strategii Magistrátu. K hodnotám MHMP, které jsou komunikovány uvnitř i navenek úřadu, patří:

- 】 **zákonost** – jsou dodržovány všechny platné právní předpisy,
- 】 **úcta a etika** – úcta k okolí, k lidem, k právním předpisům, k vykonávané profesi,
- 】 **otevřenost a spolupráce** – podpora spolupráce na bázi partnerství uvnitř i vně úřadu, transparentnost,
- 】 **profesionalita** – nestrannost, nediskriminování, výkon činností na vysoké odborné úrovni, zodpovědnost,
- 】 **efektivita** – hospodárnost, účelnost, efektivnost, rychlost,
- 】 **zájem a rozvoj** – podpora rozvoje lidského potenciálu, zvyšování kvalifikace a důraz na výkon.

MHMP má rovněž zpracovanou strategii týkající se jeho otevřeného a vstřícného vztahu k veřejnosti, která byla vytvořena v rámci projektu „Úřad v pohybu – Praha lidem otevřená“ financovaného z OP LZZ a rozpočtu hlavního města Prahy. Směrování MHMP je dále definováno v „Programovém prohlášení Rady hlavního města Prahy“, ve kterém je komplexně řešena oblast legislativy, veřejné správy a vnějších vztahů, financí a rozpočtu, správy majetku a majetkových podílů, územního rozvoje a územního plánu, životního prostředí, dopravy, sociální politiky, zdravotnictví, bydlení, kultury, památkové péče a cestovního ruchu, volného času, cizinců a národnostních menšin, evropských fondů, infrastruktury a technické vybavenosti, bezpečnosti a prevence kriminality.

Základní povinnosti zaměstnanců MHMP jsou definovány zákonem o úřednících územních samosprávných celků, zákoníkem práce a nařízeními ředitele MHMP (viz důkazy).

Problematika případného neetického chování zaměstnanců úřadu je systémově upravena interními předpisy MHMP (nařízení ředitele MHMP). V rámci vnitřního řízení a kontroly je stanoven systém řízení rizik, který mimo jiné zahrnuje i riziko lidského faktoru představující potenciální škody plynoucí z lidských chyb, nedodržování právních předpisů a vnitřních předpisů MHMP, popř. protiprávního jednání zaměstnanců MHMP (např. podvod způsobený zaměstnancem, protiprávní činy, krádeže, zpronevěry, zneužití prostředků informačních a komunikačních technologií, zneužití pravomoci zaměstnance, zneužití informací a osobních údajů, střet zájmů, nelegální aktivity, nepřípustná jednání, neznalost, nedostatečné kompetence, nedodržování etického kodexu zaměstnanců, narušení morálky, etiky, pracovních a mezilidských vztahů, diskriminační jednání, nepozornost, nedbalost, závislost na návykových látkách).

MHMP má také jasně popsané žádoucí principy chování a jednání, definovaná a popsána rizika v souvislosti s možným korupčním jednáním, a to rizika již existující i budoucí, s důrazem na jejich minimalizaci či eliminaci; účinná nápravná a zejména preventivní opatření, která směřují zejména do oblasti rozhodování o veřejných finančních prostředcích, rozhodování o právech a povinnostech, snižování byrokratické zátěže, správy informací, zvyšování transparentnosti a vedení otevřené komunikace.

Mezi další zásadní dokumenty hlavního města Prahy, a tedy i MHMP, patří „Protikorupční strategie hlavního města Prahy pro období 2017–2019“ (dále jen „Protikorupční strategie“). V obecné rovině lze říci, že Protikorupční strategie definuje základní směrování aktivit především v oblasti aktivní prevence boje jak s korupcí samotnou, tak s dalšími negativními jevy, které ji doprovázejí. Zaměřuje se na postupy a opatření uvnitř organizační struktury města, které by měly být implementovány na všech úrovních řízení, jež mohou být z hlediska korupce potenciálně zranitelné. Jednou ze zásadních oblastí, kterými se Protikorupční strategie zabývá, je řízení a rozvoje lidských zdrojů a problematika střetu zájmu. Lidské zdroje jsou základním hybným prvkem v oblasti odstraňování korupce a předcházení možnému korupčnímu jednání. Je nesporným faktem, že problém korupce bezprostředně souvisí s kvalitou lidských zdrojů, jejich motivací, oceňováním jejich práce ve vazbě na charakterové a morální dispozice jednotlivých zaměstnanců MHMP, ale také ve vazbě na způsob personálního řízení.

PD

PDC

PDC

PD

PDC



#### V TÉTO OBLASTI SE POVAŽUJE ZA ZÁSADNÍ:

- obsazování vedoucích pracovních pozic výhradně formou otevřeného výběrového řízení s exaktně stanovenými požadavky na uchazeče;
- transparentnost procesu přijímání zaměstnanců a rovný přístup k uchazečům o pracovní pozice a plně profesionální organizace výběru tak, aby byla zjišťována a posuzována mimo jiné též motivace uchazeče pracovat pro hlavní město Prahu;
- vzdělávání zaměstnanců rozšířené a prohloubené o protikorupční tematiku;
- vyhodnocování obsahové aktuálnosti etických kodexů zaměstnanců včetně zajištění jejich případných novelizací;
- promítnutí protikorupčních opatření nejen do pracovněprávních vztahů, ale i do etických norem aplikovaných v každodenním pracovním i osobním životě a vyžadování dodržování kodifikovaných i morálních pravidel a projevů chování;
- přesné a jednoznačné definování požadované pracovní činnosti, zejména pravomocí a odpovědností;
- spravedlivé, přiměřené a dostatečně transparentní principy odměňování zaměstnanců a uspokojování individuálních potřeb zaměstnanců;
- provádění formálního i neformálního hodnocení práce, chování a vystupování zaměstnanců;
- průběžná kontrola a udržování aktuálnosti pravidel pro pracovněprávní opatření v případě zjištění a prokázání korupčního jednání jednotlivce;
- podpora pravidelných interních setkání zaměstnanců na úrovni jednotlivých odborů MHMP s cílem společně sdílet problémy, s nimiž se v oblasti korupce setkávají při garanci svobody projevu a nepostihnutelnosti za projevy v rámci této diskuse.

#### DŮKAZY:

- Zákon o hlavním městě Praze
- Strategie řízení a rozvoje Magistrátu hlavního města Prahy do roku 2020
- Strategie pro zlepšení kontaktu s veřejností v prostředí Magistrátu hl. m. Prahy
- Programové prohlášení Rady hlavního města Prahy pro volební období 2014–2018
- Zákon o úředních územních samosprávních celcích
- Zákoník práce
- Nařízení ředitele MHMP, kterým se vydávají postupy pro řízení rizik MHMP
- Pracovní řád Magistrátu hlavního města Prahy
- Protikorupční strategie hlavního města Prahy pro období 2017–2019

#### SILNÉ STRÁNKY:

- Existence strategických dokumentů MHMP.
- Je nastaven systém seznamování zainteresovaných stran s řídicími dokumenty MHMP a je zajištěno jejich zveřejnění na intranetu či internetu.
- Pravidelné vyhodnocování strategických dokumentů a jejich následná aktualizace.

#### OBLASTI PRO ZLEPŠOVÁNÍ:

- Nastavit pravidla interních setkání zaměstnanců MHMP na úrovni jednotlivých odborů/oddělení s cílem diskutovat existující problémy.

#### BODOVÉ HODNOCENÍ SUBKRITÉRIA

59

#### ŘÍZENÍ ÚŘADU, JEHO VÝKONNOSTI A NEUSTÁLÉHO ZLEPŠOVÁNÍ

##### ČINNOSTI NA PODPORU HODNOCENÍ

PDCA

MHMP má v rámci organizačního řádu schválenou organizační strukturu, která odpovídá posláním a úkolům MHMP, a to včetně postavení a působnosti vedoucích zaměstnanců MHMP a jejich zastupování, práv a povinností zaměstnanců MHMP, postavení pracovních skupin MHMP, dokumentace, právních a dalších předpisů HMP a MHMP.

PDCA

Základní činnosti jednotlivých odborů MHMP a zvláštních organizačních jednotek MHMP jsou vymezeny Organizačním řádem MHMP, který je aktualizován v souladu s organizačními změnami struktury MHMP. Komplexní přehled úkolů a vykonávaných agend úřadu v samostatné a přenesené působnosti je stanoven usnesením Rady HMP a nařízením ředitele MHMP.

PDCA

Přezkoumávání a zdokonalování řídicích procesů v rámci MHMP zajišťuje oddělení interního auditu odboru „Kancelář ředitele Magistrátu“. Toto oddělení poskytuje vedoucím zaměstnancům systematický a metodický přístup k hodnocení a zlepšování efektivity řízení rizik, řídicích a kontrolních procesů, správy a řízení MHMP. Je rovněž nastaven systém finanční kontroly, průběžně je prověřována funkčnost vnitřního kontrolního systému a v jeho rámci především řídicí kontroly.

PDCA

Identifikování priorit MHMP je významně závislé na prioritách HMP, které stanovují volené orgány HMP ve formě programového prohlášení, strategických dokumentů a z nich plynoucích cílů a úkolů. Úřad své priority deklaruje prostřednictvím strategických dokumentů. Změny ORS MHMP, výkonnosti a řízení MHMP jsou stanovovány a přezkoumávány orgány HMP a vedením MHMP, a to zejména v návaznosti na vývoj legislativy, rozvoj ICT, rozvoj města a potřeb klientů MHMP ve formě vnitřních předpisů a usnesení volených orgánů HMP.

PDC

MHMP má stanovené strategické cíle ve své Strategii řízení a rozvoje Magistrátu hlavního města Prahy do roku 2020, nejsou to však cíle měřitelné na všech jeho úrovních a oblastech. Každý strategický cíl je popsán, jsou uvedeny jeho dílčí aktivity, cílový stav, realizátor, klienti, financování, harmonogram realizace i korelace s dalšími strategickými dokumenty. Strategické cíle jsou rovněž sestaveny do matic priorit MHMP (funkčnost úřadu, efektivní řízení a kvalita a vztah ke klientům úřadu) a oblastí rozvoje MHMP (směrem k veřejnosti, k voleným orgánům HMP, k úřadům městských částí a sami k sobě).

PDCA

Kontroluje se plnění úkolů plynoucích z usnesení RHMP a ZHMP, plnění rozpočtu HMP je sledováno a analyzováno pravidelně čtvrtletně, výstupy jsou předávány voleným orgánům HMP, ostatní dokumenty jsou pravidelně vyhodnocovány na poradách na všech řídicích úrovních MHMP.

PDC

MHMP má stanoveny zásady řízení bezpečnostních událostí a incidentů, zaveden systém řízení bezpečnosti informací a systém řízení rizik. Plánování interního auditu MHMP vychází z objektivního hodnocení rizik a je v souladu se stanovenými cíli, úkoly a potřebami MHMP. Je sestavena Mapa rizik MHMP (přehled všech identifikovaných rizik seřazených podle jejich významnosti, tj. včetně bezpečnostních, kybernetických, korupčních atd.) s přihlédnutím k dalším objektivním potřebám řízení MHMP.

PDC

Úřad vydal metodickou příručku umožňující všem zaměstnancům lépe poznat oblast řízení kvality, a to z kontextu externího (tedy problematiky hodnocení veřejné správy a metod řízení kvality obecně) a z kontextu interního (tedy problematiky kvality poskytovaných služeb MHMP, nastavení kvality v prostředí MHMP a jejího následného řízení systémem řízení kvality). MHMP se aktivně zapojuje do benchmarkingových šetření prováděných mezi krajskými úřady ČR a je rovněž koordinátorem mezinárodního benchmarkingu v oblasti veřejné správy (tzv. public management), do kterého jsou zapojené municipality vybraných hlavních měst střední Evropy (Vídeň, Bratislava, Lublaň a Budapešť).

PDC

MHMP využívá ke zjišťování průzkumu spokojenosti klientů veřejné správy tzv. metodu mystery shopping (simulovaný nákup produktu či služby) s cílem odhalit nedostatky v kvalitě poskytovaných služeb a komunikaci úřadu s klientem. Prostřednictvím distribučního seznamu (hromadné e-mailové adresy) „kvalitaMHMP@praha.eu“ mohou zaměstnanci sdělovat svoje podněty k problematice systému řízení kvality a systému řízení rizik na MHMP. Dále byla zřízena pracovní skupina ředitele MHMP pro aplikaci modelu CAF v podmínkách MHMP, v jejímž rámci byli jmenováni zaměstnanci odpovědní členové CAF týmu. V rámci MHMP se aplikací metod řízení kvality a rizik systematicky zabývá manažer kvality a rizik, který mj. zpracovává souhrnnou zprávu z roční analýzy rizik a čtvrtletní informativní zprávu o klíčových rizicích.

PDCA

MHMP obdržel v roce 2010 „Certifikát shody systému managementu bezpečnosti informací s požadavky normy ČSN ISO/IEC 27001:2006“. Cílem MHMP je v nadcházejících letech vždy obhájit tento certifikát, a proto je dodržování základních principů bezpečnosti informací součástí výkonu práce všech zaměstnanců.

PDCA

Koordinace činností při implementaci a rozvoji eGovernmentu a zajištění funkční podpory ICT do úřadu včetně seznámení se s architekturou eGovernmentu, sledování novinek, trendů a záměrů gestorů eGovernmentu a zajištění funkční podpory pro fungování nástrojů eGovernmentu a ICT aplikací je jedním ze strategických cílů MHMP. Odbor informatiky MHMP má od roku 2012 vypracovaný strategický plán, v němž se témata eGovernmentu vyskytovala v návaznosti na strategické záměry vlády ČR v oblasti eGovernmentu a modernizace veřejné správy. Cílem je aktivně působit tak, aby byla realizována opatření například podle Akčního plánu EU pro „eGovernment“ na období let 2016–2020, neboť eGovernment podporuje správní procesy, zvyšuje kvalitu služeb a také vnitřní účinnost veřejného sektoru, digitální veřejné služby snižují administrativní zátěž podniků a občanů, neboť zrychlují a zefektivňují jejich interakce s orgány veřejné správy, zjednodušují je a činí je transparentními a méně nákladnými. Odbor informatiky MHMP má vypracovaný dílčí akční plán, který navrhuje řešení zjištěných slabých míst a který vytváří prostředí pro to, aby bylo možné jednotlivé pilíře provozu a rozvoje informatiky MHMP úspěšně realizovat – jedná se tedy o předimplementační plán opatření pro stabilizaci stavu informatiky.

PD

V roce 2011 byl zahájen projekt s názvem „Implementace moderních metod zvyšování výkonnosti pracovníků MHMP“, který byl financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a z rozpočtu HMP. Hlavním cílem projektu bylo zvýšení kvalifikace vedoucích zaměstnanců především v oblasti aplikovaného procesního řízení a následně systematické vzdělávání managementu řízení jakosti v souladu s normou ISO 9001.

PD

V květnu 2014 byl zahájen projekt s názvem „Tvorba přehledového procesního schématu MHMP“, který byl rovněž financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a z rozpočtu hlavního města Prahy. V rámci tohoto projektu bylo zpracováno 225 karet procesů a procesních schémat. Součástí projektu bylo také navazující školení pro vlastníky procesů a garanty skupin procesů zaměřené na problematiku procesního řízení. Projekt byl ukončen v prosinci 2015.

PD

Výstupem z projektu „Soustava zadávacích postupů pro zadávání veřejných zakázek“, který byl zahájen v roce 2014 a ukončen v roce 2015, bylo sjednocení postupů zadávání veřejných zakázek v prostředí HMP.

PD

Odbor projektového řízení MHMP v rámci Integrovaného regionálního operačního programu na období let 2014–2020 spravuje a aplikuje interní postupy MHMP pro přípravu a realizaci projektů financovaných z EU, ESI fondů a dalších finančních mechanismů; koordinuje přípravu a realizaci víceoborových projektů s potřebou koordinace více odborů MHMP. Jedná se například o projekt „Rozvoj nástrojů strategického řízení hl. m. Prahy“ v rámci Operačního programu „Zaměstnanost“, jehož cílem je zavedení systému strategického projektového řízení v MHMP v návaznosti na implementaci Strategického plánu hlavního města Prahy. Výsledkem je intenzivnější spolufinancování městských investic s ohledem na velikost zdrojů a využití nových zdrojů financování. V rámci tohoto projektu jsou zpracovávána pravidla projektového řízení – zpracovává se jak metodika vnitřních pravidel pro řízení projektů podporovaných a realizovaných z fondů Evropské unie, tak i obecná pravidla pro projektové řízení.

PD

Základní informace poskytované prostřednictvím internetu jsou členěny na:

PD

- informace pro veřejnost, tj. obyvatele HMP, turisty, rezidenty ale i právnické osoby – internetový portál [www.praha.eu](http://www.praha.eu);
- informace pro městské části a organizace zřízené a založené HMP – tzv. extranet;
- informace a návrhy zásadních dokumentů určených pouze pro vnitřní potřebu a pro orgány HMP (ZHMP, RHMP, MHMP), které jsou zveřejňovány prostřednictvím intranetu.

Spisová služba je v prostředí MHMP zajišťována v elektronické podobě v informačním systému SSL GINIS prostřednictvím specializovaných pracovišť MHMP – spisových uzlů (zpravidla odborů MHMP).

PDC

Odbor komunikace a marketingu MHMP zabezpečuje informování veřejnosti a dalších zainteresovaných stran o činnosti a aktivitách HMP a informace o činnosti MHMP. K propagaci těchto aktivit (např. právní předpisy HMP, informace o rozpočtu HMP, veřejných zakázkách, dotacích a grantech, informace z dopravy, informace pro řidiče a evidenci smluv, odkazy na organizace zřízené HMP a městské části, tiskový servis, Pražské kontaktní centrum, Praha virtuální, bezbariérová, volnočasová, turistická, Portál životního prostředí, nabídka pracovních míst, návody na řešení různých životních situací a dále důležité a užitečné informace o MHMP) využívá internetový portál HMP či tištěné propagační materiály.

PD

MHMP provozuje bezplatnou právní poradnu studentů PF UK pro obyvatele HMP. Jsou pořádána pravidelná konzultační a poradenská setkání zástupců odborů MHMP a úřadů městských částí či odborů MHMP a příspěvkových organizací zřízených HMP za účelem společného řešení problémů a jednotného provádění činností.

PD

Občané HMP mohou své podněty a připomínky k činnosti HMP a MHMP podávat prostřednictvím internetových stránek HMP nebo internetové aplikace „zmente.to“.

PDC

V prostředí MHMP jsou pořádány pravidelné porady odborů za účelem vzájemného informování a projednávání klíčových a operativních záležitostí s cílem sjednocení pracovních postupů a poskytnutí zpětné vazby ze strany zaměstnanců. Zpětnou vazbu od zaměstnanců lze rovněž získat v rámci jejich zapojení do pracovních skupin a v rámci pracovních rozhovorů při aktualizaci IPV a nově zaváděného systému hodnocení, čímž je zároveň podporována vzájemná důvěra a respekt mezi vedoucími zaměstnanci a zaměstnanci. Informace zásadního charakteru (strategie, vnitřní právní předpisy, pokyny odborů atd.) jsou zveřejněny ve strukturované podobě na intranetu po dobu jejich platnosti.

PD



## DŮKAZY:

- 】 Certifikát shody systému managementu bezpečnosti informací s požadavky normy ČSN ISO/IEC 27001:2006
- 】 Dopisy ředitele MHMP zřizující dočasné pracovní skupiny MHMP
- 】 Grafický manuál hlavního města Prahy
- 】 Katalog rizik Magistrátu hlavního města Prahy, ze dne 13. 10. 2015
- 】 Koncepce provozu a rozvoje informatiky MHMP, dílčí akční plán INF – stabilizace prostředí a rozdělení činnosti odboru informatiky MHMP a městské společnosti Operátor ICT
- 】 Metodika oddělení interního auditu, roční plány auditů, auditní zprávy a roční zprávy z oblasti interního auditu a kontrol za příslušný kalendářní rok
- 】 Metodický pokyn ředitele odboru bezpečnosti MHMP č. 7/2017 k řízení bezpečnostních událostí a bezpečnostních incidentů
- 】 Metodika řízení kvality v prostředí MHMP
- 】 Nařízení ředitele MHMP ke zřízení pracovních skupin Magistrátu
- 】 Nařízení ředitele MHMP k povinnostem zaměstnanců MHMP, poskytování služeb, organizaci pracovních činností a pracovních postupů na MHMP a k identifikaci osob na pracovištích Magistrátu hlavního města Prahy ve znění pozdějších změn
- 】 Nařízení ředitele MHMP k zajištění veřejnosprávní finanční kontroly v hlavním městě Praze a k plánu kontrolních činností
- 】 Nařízení ředitele MHMP k zajištění fungování vnitřního kontrolního systému MHMP
- 】 Antidiskriminační nařízení
- 】 Úkoly odborů Magistrátu hlavního města Prahy při výkonu státní správy v přenesené působnosti
- 】 Spisový řád MHMP
- 】 Nařízení ředitele MHMP k systému řízení bezpečnosti informací (ISMS)
- 】 Nařízení ředitele MHMP, kterým se vydávají postupy pro řízení rizik Magistrátu hlavního města Prahy
- 】 Pracovní řád MHMP
- 】 Organizační řád MHMP a Organizační schéma MHMP,
- 】 Procesní schéma MHMP
- 】 Programové prohlášení Rady hlavního města Prahy pro volební období 2014–2018
- 】 Protikorupční strategie hlavního města Prahy
- 】 Roční plán kontrolních činností
- 】 Smlouva o spolupráci při realizaci právní poradny, uzavřená mezi HMP a PF Univerzity Karlovy dne 12. 11. 2014, a Smlouvy o umožnění realizace právní poradny studentů Univerzity Karlovy – Právnické fakulty, uzavírané mezi HMP a jednotlivými studenty PF UK
- 】 Strategický plán hlavního města Prahy
- 】 Strategie řízení a rozvoje MHMP
- 】 Úkoly odborů MHMP a zvláštních organizačních jednotek MHMP v samostatné působnosti
- 】 Zápisy z porad v rámci MHMP na všech úrovních
- 】 Zdroj dat a informací: intranetové stránky MHMP a internetové stránky HMP, intranetové aplikace, např. PrivAspi, sociální sítě (Facebook, Instagram atd.)

## SILNÉ STRÁNKY:

- 】 Stanovená organizační struktura, aktualizovaná dle úkolů úřadu.
- 】 Zpracovaná mapa procesů úřadu v samostatné působnosti.
- 】 Rozvíjení manažerského informačního systému a systému řízení kvality.

## OBLASTI PRO ZLEPŠOVÁNÍ:

- 】 Stanovení měřitelných cílů výkonnosti.
- 】 Vytváření vhodných podmínek pro procesní řízení.
- 】 Vytváření podmínek pro efektivní interní komunikaci především v oblasti inovací.
- 】 Zavedení systému efektivní komunikace uvnitř úřadu při stanovování úkolů a jejich kontrole a při realizaci změn v prostředí úřadu.

## BODOVÉ HODNOCENÍ SUBKRITÉRIA

51

## MOTIVOVÁNÍ A PODPORA ZAMĚSTNANCŮ NA ÚŘADĚ A VEDENÍ PŘÍKLADEM

## ČINNOSTI NA PODPORU HODNOCENÍ

PDCA

Základní a jiné povinnosti zaměstnanců, vyplývající z vnitřních předpisů, se vztahují také na vedoucí zaměstnance. Vedoucí zaměstnanci nejenom revidují práci svých podřízených, ale také se osobně účastní činností vyplývajících z vnitřních předpisů úřadu. Dochází k pořádání pravidelných pracovních porad na samotných odborech, ale současně i porad vedoucích zaměstnanců s ředitelkou MHMP (porady s řediteli odborů MHMP a porady se zástupci ředitele MHMP), zasedání RHMP, ZHMP, výborů ZHMP a komisí RHMP.

PD

Vedoucí zaměstnanci se aktivně zapojují do pořádaných charitativních i společenských akcí.

Zaměstnanci úřadu mohou vyjádřit svůj názor týkající se chodu a činnosti úřadu a o případných problémech diskutovat přímo s vedením úřadu. Také mohou diskutovat o svých názorech a problémech týkajících se pracovních poměrů či zaměstnaneckých výhod.

Úřad řeší problematiku diskriminace, která je upravena vnitřními předpisy a dle potřeby novelizována. Je kladen důraz na rovnost zaměstnanců a zaměstnankyň úřadu. V minulých letech se MHMP desetkrát úspěšně účastnil soutěže Úřad roku „Půl na půl“ – respekt k rovným příležitostem pořádané MV ČR. V rámci této soutěže jsou oceňovány úřady územní samosprávy, které uplatňují principy a zásady rovných příležitostí a inspirují ostatní svými příklady dobré praxe. Ke konceptu uplatňování diversity v prostředí MHMP byla zřízena pracovní skupina zabývající se analýzou a monitoringem daného problému.

PD

Zaměstnanci úřadu jsou informováni o účinnosti nových vnitřních předpisů ze strany vedoucích zaměstnanců, což stvrzují svým podpisem. Novinky a důležité informace z oblasti personalistiky jsou zaměstnancům pravidelně sdělovány prostřednictvím Newsletteru, zasílaným elektronicky každému zaměstnanci, v němž má personální odbor MHMP zařazenou pravidelnou rubriku. Důležité informace o situaci či plánovaných změnách na úřadu a hlavně o akcích konaných pod záštitou HMP jsou zaměstnancům pravidelně zasílány elektronickou poštou prostřednictvím odboru komunikace a marketingu MHMP.

PD

Při MHMP existují dvě odborové organizace, konkrétně „Základní organizace odborového svazu státních orgánů a organizací při Magistrátu hl. m. Prahy“ a „OSPEA – odborový svaz“. S oběma odborovými organizacemi jsou projednávány pracovní právní otázky týkající se zaměstnanců úřadu. Odborové organizace zastupují zaměstnance úřadu při uzavírání kolektivní smlouvy a jiném vyjednávání s vedením úřadu v pracovní právních otázkách.

PD

Činnosti jednotlivých zaměstnanců MHMP jsou vymezeny v popisech pracovní činnosti, které vyplývají konkrétně z činnosti odboru, v němž je zaměstnanec zařazen na příslušném systemizovaném místě. Vnitřním právním předpisem jsou upraveny postupy při uplatňování pracovních předpisů, a to v zájmu úspěšného plnění úkolů, ochrany oprávněných zájmů zaměstnavatele a zamezení vzniku škod na straně zaměstnavatele, způsobených zaviněným porušením povinností zaměstnanců MHMP.

PDCA

Většina zaměstnanců MHMP pracuje v režimu pružné pracovní doby, která jim umožňuje více sladit pracovní a osobní život. Ke stejnému účelu je zavedeno i vyrovnávací období 14 dnů ke splnění týdenní pracovní doby. Odchylná pracovní doba je stanovena ředitelem Magistrátu zejména s přihlédnutím k provozním potřebám a po projednání s odborovými organizacemi.

PDC

Zaměstnancům je nabídnuta i pravidelná péče o děti předškolního věku v nově zřízených dětských skupinách „Zvonek“ a „Klíček“.

PDCA

Každý rok jsou zaměstnancům aktualizovány plány vzdělávání pro 3leté období. Činnost a potřeby zaměstnanců jsou průběžně sledovány.

PDC

V listopadu 2017 byl zahájen pilotní projekt „Hodnocení 2017“. Tento pilotní projekt předcházela řádnému hodnocení zaměstnanců, které bude od května 2018 spolu s aktualizací individuálních plánů vzdělávání každoročně zpřístupňováno všem zaměstnancům MHMP za účelem zkvalitňování pracovního výkonu. Každoroční hodnocení budou povinni absolvovat všichni zaměstnanci MHMP. V rámci toho budou probíhat hodnotící pohovory zaměstnanců s přímým nadřízeným.

PDCA

Každý vedoucí zaměstnanec MHMP je povinen písemně určit zaměstnance, který jej zastupuje v době nepřítomnosti v plném či v omezeném rozsahu práv. Jedná se především o nepřítomnost krátkodobou, tj. do 4 týdnů, např. z důvodu dovolené, dočasné pracovní neschopnosti nebo pracovní cesty. Vedoucí zaměstnanec je povinen informovat svého zástupce o jeho právech a povinnostech a může si vyhradit rozhodnutí o zvláště důležitých otázkách. V případě, že zastupování není součástí povinností zastupujícího zaměstnance vyplývající z jeho popisu pracovní činnosti a trvá déle než 4 týdny, přísluší mu příspěvek za vedení.

PDC

Zpracování koncepčních materiálů vyžadujících uplatnění odborných stanovisek více odvětví, případně zpracování materiálů a řešení otázek přesahujících působnost jednoho odboru Magistrátu se zajišťuje formou týmové práce. Ředitel Magistrátu může svým rozhodnutím stanovit stálé a dočasné pracovní skupiny Magistrátu s vymezením jejich pravomocí.

PD

HMP spolupracuje s mnoha partnerskými městy jak na základě podepsané smlouvy, tak i bez smluvního základu. Vztahy s některými z nich, zejména s evropskými městy, jsou velmi aktivní. Spolupráce probíhá na mnoha úrovních a v mnoha oblastech a prolíná se i do činnosti úřadu.

Zaměstnanci mohou být vybráni k absolvování měsíční stáže v Pražském domě v Bruselu. V průběhu stáže absolvují návštěvy jednotlivých institucí EU a jejich program odpovídá pracovnímu zařazení v Magistrátu.

PD

Zaměstnanci mají možnost za účelem prohlubování kvalifikace uzavírat kvalifikační dohody dle podmínek stanovených příslušným vnitřním předpisem.

PD

Zaměstnanci mají možnost vyjádřit své připomínky a podněty v diskusních fórech s ředitelem MHMP a personálním odborem MHMP a mohou také dávat náměty ke koncepčnímu materiálu „Strategie řízení a rozvoj MHMP do roku 2020“. Na jednotlivé návrhy a připomínky zaměstnanců je ze strany vedení vůle a snaha reagovat. Prostřednictvím diskusního fóra zřízeného na intranetu mohou zaměstnanci sdělovat svoje náměty a připomínky i odborovým organizacím.

PD

Zaměstnanci jsou motivováni příspěvky z fondu zaměstnavatele, mezi něž patří příspěvek na závodní stravování, příspěvek na penzijní připojištění se státním příspěvkem a na doplňkové penzijní spoření podle předpisů upravujících penzijní připojištění se státním příspěvkem a doplňkové penzijní spoření. Příspěvky na rozličné aktivity jsou poskytovány formou osobního konta zaměstnanců. Z prostředků fondu jsou organizovány kulturně vzdělávací akce pro děti zaměstnanců. Dále je možno z prostředků fondu zaměstnavatele hradit peněžní a nepeněžní dary či příspěvek na očkování. V roce 2017 byla zřízena osobní konta zaměstnanců, kteří mají status osoby se zdravotním postižením podle jiného právního předpisu.

PD

Zaměstnanci jsou odměňováni v souladu s příslušnými právními předpisy a v souladu s vnitřními předpisy úřadu. Fakultativními složkami platu jsou odměny, osobní příplatky, zvláštní příplatky a příplatky za vedení. Motivování zaměstnanců prochází neustálým zlepšováním a příslušné vnitřní předpisy jsou novelizovány.

PDCA

Ředitel Magistrátu vyhláší cenu společensky odpovědného počínu zaměstnance MHMP i skupiny zaměstnanců. Nominovat a ocenit lze takový počín, který zaměstnanec nebo skupina zaměstnanců vykonala v rámci společenské odpovědnosti nad rámec svých pracovních povinností.

PD

Pro jednodušší návrat zaměstnanců do zaměstnání po rodičovské dovolené je zavedena pravidelná péče o děti předškolního věku v nově zřízených dětských skupinách „Zvonek“ a „Klíček“.

PD

**DŮKAZY:**

- 】 Organizační řád Magistrátu hlavního města Prahy
- 】 Úkoly odborů Magistrátu hlavního města Prahy a zvláštních organizačních jednotek Magistrátu hlavního města Prahy v samostatné působnosti
- 】 Úkoly odborů Magistrátu hlavního města Prahy při výkonu státní správy v přenesené působnosti
- 】 Pracovní řád Magistrátu hlavního města Prahy
- 】 Nařízení ředitele MHMP k povinnostem zaměstnanců MHMP, poskytování služeb, organizaci pracovních činností a pracovních postupů na MHMP
- 】 Společensky odpovědná Praha, publikace
- 】 Antidiskriminační nařízení
- 】 2. místo v kategorii krajských úřadů v roce 2016, v soutěži MVČR – Úřad roku „Půl na půl“ – respekt k rovným příležitostem
- 】 Nařízení ředitele MHMP – pracovní skupina pro uplatňování diverzity
- 】 Kolektivní smlouva 2017
- 】 Zásady pro používání prostředků fondu zaměstnavatele
- 】 Webová aplikace eFluxPam
- 】 Popisy pracovní činnosti jednotlivých zaměstnanců
- 】 Vnitřní platový předpis MHMP
- 】 Plány vzdělávání zaměstnanců MHMP
- 】 Nařízení ředitele MHMP ke zřízení pracovních skupin
- 】 Pracovní skupiny zřízené nařízením ředitele Magistrátu hlavního města Prahy
- 】 Intranet MHMP: diskusní fórum s ředitelkou MHMP, diskusní fórum s odborem personálním MHMP, Zpravodaj odboru personálního – archiv, Newsletter MHMP – archiv, PrivAspi

**SILNÉ STRÁNKY:**

- 】 Úřad systematicky věnuje pozornost rovným příležitostem zaměstnanců a má zavedena antidiskriminační opatření. Prostřednictvím důvěrných poradců a odborové organizace monitoruje situaci a vyhodnocuje účinnost přijatých opatření.
- 】 Úřad má zaveden systém zvyšování kvalifikace formou dalšího vzdělávání, organizuje interní vzdělávací akce a zajišťuje externí vzdělávací akce podle potřeb zaměstnanců či celých pracovních týmů, monitoruje potřeby vzdělávání zaměstnanců formou pravidelných aktualizací IPV, v těchto otázkách úzce spolupracuje s vedoucími zaměstnanci.
- 】 V rámci plnění Strategie řízení a rozvoje MHMP zavádí systém hodnocení do prostředí úřadu, jehož součástí jsou i pracovní motivační rozhovory mezi vedoucími a jednotlivými zaměstnanci.
- 】 Úřad má zaveden propracovaný systém zaměstnaneckých výhod. Zásady pro používání finančních prostředků na financování zaměstnaneckých výhod jsou pravidelně aktualizovány v souvislosti s potřebami a směřováním úřadu a v návaznosti na platnou legislativu.

**OBLASTI PRO ZLEPŠOVÁNÍ:**

- 】 Elektronizace příspěvků z fondu zaměstnavatele.

BODOVÉ HODNOCENÍ SUBKRITÉRIA

40

## ŘÍZENÍ EFEKTIVNÍCH VZTAHŮ S POLITICKÝMI PŘEDSTAVITELI A DALŠÍMI ZAJINTERESOVANÝMI STRANAMI

### ČINNOSTI NA PODPORU HODNOCENÍ

Úřad má identifikované zainteresované strany. Vztah volených orgánů HMP a MHMP je zakotven v zákoně o hl. m. Praze.

Vztah úřadu s politickými představiteli na strategické a na pracovní úrovni a uplatňování otevřené a proaktivní komunikační strategie směrem k občanům a všem participačním skupinám nastavila Rada hlavního města Prahy svým programovým prohlášením pro volební období 2014–2018.

Na tvorbě veřejných politik se úřad podílí prostřednictvím věcně příslušných odborů, a to svými odbornými znalostmi v dané problematice při přípravě a zpracování koncepčních materiálů, účastí na jednáních, členstvím v komisích, výborech a pracovních skupinách. Zpracování koncepčních materiálů vyžadujících uplatnění odborných stanovisek více odvětví, případně zpracování materiálů a řešení otázek přesahujících působnost jednoho odboru Magistrátu se zajišťuje formou týmové práce. Ředitel Magistrátu může svým rozhodnutím stanovit stálé a dočasné pracovní skupiny MHMP s vymezením jejich pravomocí.

Úřad spravuje oficiální stránky MHMP [www.praha.eu](http://www.praha.eu), kde pravidelně zveřejňuje usnesení, zápisy z jednání RHMP a ZHMP, další plánované kroky, informace o činnostech úřadu, návrhy vyhlášek, nařízení HMP a další důležité informace určené zainteresovaným stranám.

Koncepční a strategické materiály, kterými jsou formulovány veřejné politiky hlavního města Prahy, jsou vypracovávány vždy v souladu s národními koncepčními materiály. Koncepční a strategické materiály města zásadním způsobem ovlivňují činnosti a směřování jednotlivých věcně příslušných pracovišť úřadu, a to dle věcné působnosti jednotlivých odborů.

Poslání, vize, hodnoty, priority a oblasti rozvoje a strategické cíle úřadu jsou deklarovány ve Strategii MHMP, představující dlouhodobý plán řízení a rozvoje úřadu jako úřadu krajského i obecního. Tyto priority úřadu, vyjadřující veřejné politiky, jsou stanoveny v souladu s významnými dokumenty na globální i národní úrovni. V konkrétních oblastech veřejných zájmů HMP jsou zřizovány poradní orgány volených orgánů, kde se setkávají jak politici a zainteresované strany, tak i zaměstnanci k řešení společných zájmů a priorit.

Zaměstnanci úřadu, zejména vedoucí zaměstnanci, se s politickými představiteli HMP setkávají na pravidelných zasedáních komisí, výborů a pracovních skupin, přičemž výsledky těchto jednání se projevují ve schválených usnesení volených orgánů HMP. Člen Zastupitelstva má při výkonu své funkce právo požadovat od zaměstnanců informace ve věcech, které souvisejí s výkonem funkce člena Zastupitelstva.

Jsou udržovány a i aktivně rozvíjeny vztahy se zainteresovanými stranami: s dalšími orgány veřejné správy i s právníckými a fyzickými osobami. Hlavní město Praha přijímá partnerství na nejrůznějších akcích, formou poskytování finančních prostředků a záštity. Jsou udělovány dotace v dotačních programech, např. v oblastech kultury, památkové péče, zdravotnictví, prevence, školství, volného času a sportu, cestovního ruchu, sociální péče. Současně jsou udělovány dotace i mimo dotační programy. Dochází ke spolupráci hlavního města Prahy prostřednictvím uzavřeným memorand s nejrůznějšími institucemi.

HMP má trvalý zájem na zapojování se do projektů formou přidělování zdrojů a partnerství, kterými dochází ke zlepšování spolupráce a vztahů se zainteresovanými stranami v konkrétních oblastech.

HMP spolupracuje s mnoha partnerskými městy, ať na základě podepsané smlouvy, tak i bez smluvního základu, z nichž vztahy s některými, zejména evropskými městy jsou velmi aktivní. Spolupráce existuje na mnoha úrovních a v mnoha oblastech, které se dotýkají i činnosti úřadu.

Jednotliví vedoucí zaměstnanci úřadu se angažují v pracovních skupinách a expertních komisích zřizovaných mimo úřad, zejména v prostředí ústředních orgánů státní správy, kde jsou diskutována témata věcně příslušející konkrétnímu vedoucímu zaměstnanci.

V rámci společenské odpovědnosti se úřad podílí na rozvoji společnosti a prostředí na území hlavního města Prahy.

### PDCA

PD

PDC

PDCA

PDC

PDC

PD

PD

PDC

PD

PD

PD

PD

Snahou je vytvářet podmínky pro rozvoj společenské odpovědnosti vlastním příkladem a motivovat a inspirovat občany i další subjekty ke společensky odpovědným aktivitám. V rámci společenské odpovědnosti úřad zlepšuje svou pověst a image vůči občanské společnosti, svou schopnost získávat a udržet si zaměstnance a jejich motivaci i angažovanost a své vztahy s veřejností. Společenská odpovědnost hlavního města Prahy se projevuje v oblasti hospodaření, sociálně-zdravotní, vzdělávací a volnočasové, kulturní, environmentální, územně-rozvojové a bezpečnostní.

V prostředí úřadu je navíc podporováno dobrovolnictví. Je vytvořena koordinovaná skupina dobrovolníků z řad zaměstnanců MHMP, kterým je umožněno zapojení do připravovaných a realizovaných dobrovolnických akcí a počínů MHMP.

Součástí organizační struktury úřadu je odbor komunikace a marketingu MHMP, jehož činnost je jasně vymezena ve vnitřních předpisech úřadu. OKM zveřejňuje v průběhu roku přehled akcí a aktivit jednotlivých odborů MHMP, případně akcí, na kterých se MHMP podílí, a zjišťuje zpětnou vazbu od zainteresovaných stran formou dotazníkových šetření na sociálních sítích.

Při jednotlivých akcích a aktivitách propaguje hlavní město Praha svůj postoj v rámci společenské odpovědnosti. V rámci externí komunikace jsou pravidelně vydávány tiskové zprávy, které o činnostech HMP informují média. K samotné realizaci marketingových aktivit jsou plně využívány všechny marketingové nástroje (též reklamní nosiče v rámci úřadu – LCD obrazovky, stojany na letáky, nástěnky, reklamní panely).

### DŮKAZY:

- ▶ Programové prohlášení Rady hlavního města Prahy pro volební období 2014–2018
- ▶ Pracovní skupiny zřízené nařízením ředitele Magistrátu hlavního města Prahy
- ▶ Organizační řád Magistrátu hlavního města Prahy
- ▶ Úkoly odborů Magistrátu hlavního města Prahy a zvláštních organizačních jednotek Magistrátu hlavního města Prahy v samostatné působnosti
- ▶ Společensky odpovědná Praha, publikace
- ▶ Internetový portál HMP: [www.praha.eu](http://www.praha.eu)
- ▶ Výsledky hlasování volených orgánů HMP, záznamy z jednání volených orgánů HMP, schválená usnesení volených orgánů HMP, tiskové zprávy
- ▶ Úvodní kapitoly koncepčních a strategických materiálů konkrétních upravených oblastí veřejné správy
- ▶ Úvodní kapitoly Strategie řízení a rozvoje Magistrátu hlavního města Prahy do roku 2020
- ▶ Výstupy ze zasedání komisí RHMP, výborů Zastupitelstva HMP a pracovních skupin
- ▶ Pravidla pro poskytování informací členům Zastupitelstva hlavního města Prahy
- ▶ Uzavřené smlouvy o partnerství
- ▶ Uzavřené dotační smlouvy
- ▶ Uzavřená memoranda
- ▶ Pracovní skupiny a expertní komise zřízené na věcně příslušných Ministerstvech

### SILNÉ STRÁNKY:

- ▶ Rozsáhlé aktivity v oblasti společenské odpovědnosti.
- ▶ Zapojení zaměstnanců do dobrovolnických aktivit.
- ▶ Aktivní spolupráce úřadu na tvorbě veřejných politik.
- ▶ Rozpracovaný systém zveřejňování informací směrem k zainteresovaným stranám.

### OBLASTI PRO ZLEPŠOVÁNÍ:

- ▶ Vytvoření Marketingové strategie úřadu.
- ▶ Zavedení systému pro zpětnou vazbu od zainteresovaných stran.

### BODOVÉ HODNOCENÍ SUBKRITÉRIA

39

### Celkové hodnocení – KRITÉRIUM č. 1

	Ø	Celkový Ø
1.1. Nasměrování úřadu vypracováním poslání, vize a hodnot	59	47
1.2. Řízení úřadu, jeho výkonnosti a neustálého zlepšování	51	
1.3. Motivování a podpora zaměstnanců na úřadě a vedení příkladem	40	
1.4. Řízení efektivních vztahů s politickými představiteli a dalšími zainteresovanými stranami	39	

**SHROMAŽĎOVÁNÍ INFORMACÍ O SOUČASNÝCH A BUDOUCÍCH POTŘEBÁCH ZINTERESOVANÝCH STRAN, JAKOŽ I INFORMACÍ RELEVANTNÍCH PRO ŘÍZENÍ ÚŘADU**

**ČINNOSTI NA PODPORU HODNOCENÍ**

PDCA

Identifikace všech příslušných zainteresovaných stran je pro MHMP jednou z klíčových potřeb. Na jejím základě může stanovit hlavní priority pro samotné fungování úřadu. Jednotlivé zainteresované strany jsou buď do činnosti MHMP aktivně zapojeny, nebo jsou jejich zájmy ovlivněny jeho činností. Pro MHMP je důležité zejména posoudit a zmapovat potřeby zainteresovaných stran a jejich očekávání. Jedna zainteresovaná strana může mít několik cílů, které mohou být vzájemně protichůdné k potřebám jiné zainteresované strany.

PD

Zainteresované strany a jejich očekávání:

PD

- ▶ Zaměstnanci MHMP – očekávání – jistota, dobré pracovní prostředí a kolektiv, adekvátní finanční ohodnocení.
- ▶ Občané (zahrnují nejen skupinu osob definovaných v zákoně o hlavním městě Praze, ale i obyvatele ČR dojíždějící do Prahy z různých důvodů, rezidenty a turisty) – jedná se o osoby pasivně využívající služby MHMP – očekávání – klidné a bezpečné město s množstvím zeleně, občanskou vybaveností, kvalitními službami, možnostmi parkování a fungující hromadnou dopravu.
- ▶ Zákazníci/klienti – jedná se o osoby aktivně využívající služby MHMP – očekávání – vyřízení jejich úředních záležitostí co nejrychleji a v odpovídající kvalitě.
- ▶ Městské části, kraje, obce – očekávání – metodická a finanční pomoc, spolupráce.
- ▶ Stát, ministerstva, státní úřady – očekávání – profesionální komunikace, spolupráce v souladu s příslušnými zákony a přístup k veřejné správě.
- ▶ Příspěvkové organizace a organizace s majetkovou účastí MHMP – očekávání – finanční a metodická podpora.
- ▶ Neziskové organizace a zájmová sdružení – očekávání – partnerství, finanční a organizační podpora v činnostech organizací.
- ▶ Volené orgány (zastupitelé, radní) a politické strany – očekávání – nadstandardní služby servisní organizace.
- ▶ Dodavatelé dodávek a služeb – očekávání – solidnost a platební morálka, dodržování smluvních vztahů.
- ▶ Média – očekávání – rychlá a přesná komunikace, tiskový servis, spolupráce a součinnost.

Zainteresované strany jsou identifikovány v řadě interních metodických dokumentů a v právních předpisech vztahujících se k činnosti úřadu. V neposlední řadě jde i o různé druhy smluvních dokumentů, např. smlouvy s dodavateli nebo smlouvy o partnerství.

PDC

Vzhledem k tomu, že jednou ze zainteresovaných stran jsou zaměstnanci úřadu, lze konstatovat, že uvnitř úřadu velmi dobře funguje interní komunikace, lepší spolupráce a koordinace jednotlivých procesů nutných pro fungování úřadu. Důležitým komunikačním nástrojem je intranet, který přehledně soustřeďuje veškeré informace. Součástí informací na intranetu a informací zasílaných všem zaměstnancům e-mailem o připravovaných či nově zaváděných postupech a procesech jsou kontaktní údaje pro sběr připomínek a podnětů. Dále je pak stanoven postup pro připomínkování dokumentů úřadu. Vnitřní právní předpisy procházejí připomínkovým řízením na všech odborech v souladu s platným nařízením. V rámci MHMP také probíhají pravidelné porady na různých úrovních. Každý odbor MHMP má prostor na intranetových stránkách pro zveřejnění důležitých informací a dokumentů. Dalším formátem komunikace jsou diskusní fóra na intranetu, mohou být zřízena trvale (diskusní fórum odboru personálního, diskuse s ředitelem MHMP) nebo krátkodobě, na omezené časové období k definovanému úkolu.

PDC

MHMP provádí shromažďování a analyzování řady informací primárně ze zákona v informačních systémech veřejné správy a rovněž v informačních systémech MHMP, ale i z důvodu zjištění potřeb a očekávání zainteresovaných stran, na jejichž základě mohou být prováděny důležité změny. Příkladem přijímání podnětů od občanů je webová aplikace „Změňte to“: (<https://www.zmente.to/>), dále pak možnost podávat stížnosti, petice, žádosti o informace všemi komunikačními kanály od osobního podání na zvoleném pracovišti, přes písemnou komunikaci včetně zaslání e-mailem až po podání prostřednictvím datové schránky.

PD

MHMP provádí „Průzkum spokojenosti klientů MHMP“ formou mystery shoppingu, což je metoda, která měří kvalitu služeb a zároveň slouží k získávání informací o produktech a službách očima klientů úřadu. V roce 2017 bylo realizováno celkem 132 šetření (tzv. mystery visit, mystery call, mystery mail) realizovaných v průběhu 6 sledovaných měsíců. Mystery tazatelé se zaměřovali zejména na kompetence zaměstnanců MHMP a stav prostředí, ve kterém dochází ke klientskému kontaktu. Následně byly zpracovávány výstupy a realizovány workshopy pro zaměstnance „mystery shoppovaných“ odborů MHMP za účelem sestavení návrhu akčních plánů, realizace případných nápravných či preventivních opatření a následně implementace.

PD

kritérium číslo

2

**STRATEGIE A PLÁNOVÁNÍ**

V roce 2018 byl realizován průzkum spokojenosti klientů MHMP formou papírových i on-line dotazníků. PD

MHMP shromažďuje informace týkající se právních předpisů (program ASPI, sbírky právních předpisů ČR a hlavního města Prahy, dokumenty EU, odborné časopisy). Dále probíhají pravidelné porady napříč úřadem, které slouží k výměně informací. MHMP vydává vlastní tiskové zprávy a jednotlivé odbory pořádají odborné konference. Je vydáván elektronický Newsletter pro zaměstnance. Nedílnou součástí je i tvorba plánů, strategií, statistická šetření atd. (např. Strategie MHMP, Protikorupční strategie, Krizový plán, Metodika řízení kvality v prostředí MHMP). PD

MHMP analyzuje interní silné stránky a příležitosti ke zlepšování úřadu v rámci projektů, které směřují k zefektivnění činnosti úřadu. Například analýza SWOT, která je součástí Regionální inovační strategie hl. m. Prahy 2017–2019, poskytuje podklady pro formulaci rozvojových směrů a aktivit, strategií úřadu a strategických cílů. Spočívá v rozboru a hodnocení současného stavu města a současné situace okolí úřadu (vnější prostředí). Regionální inovační strategie hl. m. Prahy je koncepčním dokumentem města pro oblast hospodářské konkurenceschopnosti. Vznikla ve spolupráci města a zástupců výzkumné, akademické, podnikatelské a neziskové sféry. V rámci této strategie byl Magistrát hl. m. Prahy označen jako zastřešující a koordinační pracoviště a příspěvková organizace HMP Institut plánování a rozvoje hl. m. Prahy je pracovištěm odborným. PD

V souladu se Strategií MHMP a v souladu s Metodikou řízení kvality v prostředí MHMP přistoupil úřad k zavedení systému řízení kvality prostřednictvím sebehodnocení. Odpovídajícím nástrojem byl zvolen společný hodnotící rámec CAF. V rámci sebehodnocení jsou definovány silné stránky úřadu a oblasti pro zlepšování a následně bude zpracován akční plán. PD

K odhalování slabých stránek úřadu přispívá i systém řízení rizik, který identifikuje potenciaální hrozby a stanovuje opatření ke snížení pravděpodobnosti výskytu rizika či opatření ke zmírnění dopadu rizika. PD

Důležitým nástrojem při identifikaci hrozeb v oblasti fyzické bezpečnosti jsou plány kontinuity, v rámci kterých jsou identifikovány hrozby a následně stanoveny způsoby obnovy činnosti, v případě, že hrozba byla naplněna. Dalším příkladem je SWOT analýza v problematice zavádění prvků procesního řízení do prostředí MHMP.

#### DŮKAZY:

- ▶ Strategie řízení a rozvoje Magistrátu hl. m. Prahy do roku 2020
- ▶ Regionální inovační strategie hl. m. Prahy 2017–2019
- ▶ Metodiky, koncepce, strategie a plány (např. Protikorupční strategie, Krizový plán, Metodika řízení kvality v prostředí MHMP atd.)
- ▶ Zákon o hlavním městě Praze
- ▶ Monitorování tisku a ostatních médií
- ▶ Tiskové a výroční zprávy neziskových organizací, zájmových sdružení, příspěvkových organizací a organizací s majetkovou účastí HMP
- ▶ Šetření spokojenosti prostřednictvím dotazníků
- ▶ Internetový portál HMP: [www.praha.eu](http://www.praha.eu) (včetně aplikací umožňujících komunikaci s úřadem)
- ▶ Akční plány z mystery shoppingu
- ▶ Mobilní aplikace Zmente.to: <https://www.zmente.to/>
- ▶ Webová aplikace Dotazy radním: <http://dotazy.praha.eu/>
- ▶ Webová aplikace Otevřená radnice (sjednání osobní schůzky s primátorkou): <https://otevrenaradnice.praha.eu/>

#### SILNÉ STRÁNKY:

- ▶ Úřad má definované zainteresované strany.
- ▶ Existence nástrojů pro interní komunikaci.

#### OBLASTI PRO ZLEPŠOVÁNÍ:

- ▶ Zpracovat a zavést systém na provádění pravidelných průzkumů spokojenosti se službami úřadu u zainteresovaných stran.
- ▶ Zavést pravidelné hodnocení úřadu dle modelu CAF.

## ROZVÍJENÍ STRATEGIE A PLÁNOVÁNÍ S PŘÍHLÉDNUTÍM KE SHROMÁŽDĚNÝM INFORMACÍM

### ČINNOSTI NA PODPORU HODNOCENÍ

PDCA

Strategie MHMP vymezuje poslání, vizi, hodnoty, priority a oblasti rozvoje úřadu, strategické cíle a akční plán na období jednoho roku. Na roční bázi jsou zpracovány akční plány, ve kterých jsou definovány aktivity, jejichž implementace umožní MHMP splnění cílů. PDCA

Strategie MHMP představuje pro management úřadu nástroj pro strategické řízení, tedy ve svém důsledku cestu, jak úřad řídit a rozvíjet. Realizátorem Strategie MHMP je management úřadu s podporou členů koordinačního, implementačního a kontrolního týmu. Po implementaci ročního akčního plánu MHMP je úřadem pořádána výroční konference za účasti zaměstnanců a dalších zainteresovaných stran.

Postupy v rámci systému řízení rizik jsou upraveny nařízením ředitele MHMP v souladu s jiným právním předpisem a na základě nejlepších zkušeností a doporučení. V rámci zavádění systému řízení rizik provedly odbory analýzu rizik vycházející z jejich úkolů v přenesené i samostatné působnosti a vypracovaly katalog rizik za svou organizační jednotku. Rizika, která byla z hlediska významnosti možných dopadů na činnosti úřadu posouzena jako kritická či průřezová, jsou zařazena v Katalogu rizik MHMP. Analýza rizik je rovněž součástí vnitřního kontrolního systému. PDCA

Jednou ze strategických priorit hl. m. Prahy je nastavit srozumitelný, funkční, účinný a efektivní systém prevence pro případy možného korupčního jednání, a to v podobě protikorupční strategie. Hl. m. Praha hospodaří s rozpočtem v řádu cca 80 miliard korun a vykonává rozsáhlé kompetence v oblastech samosprávy i státní správy. Naplňováním Protikorupční strategie a implementací protikorupčních opatření chce zajistit, aby rozhodování na všech úrovních probíhalo otevřeně a transparentně. PD

Regionální inovační strategie hl. m. Prahy 2017–2019 je specificky zaměřeným koncepčním dokumentem, který rozpracovává vybrané cíle Strategického plánu hlavního města Prahy. Jeho cílem je rozvinout potenciál města v oblasti výzkumu, vývoje a inovací. Je určen všem, kteří mají zájem o zvýšení konkurenceschopnosti hlavního města a zvýšení domácího i mezinárodního povědomí o ekonomických parametrech a kvalitách Prahy. PDC

Pro dlouhodobé plánování rozvoje města je klíčovým dokumentem Strategický plán hl. m. Prahy. Jeho cílem je poskytnout veřejnému i soukromému sektoru základní představu o socioekonomickém směřování města. Strategický plán se skládá ze tří základních celků, kterými jsou analytická, návrhová a implementační část. Strategický plán představuje pro Prahu ideový základ pro strategické řízení města a městských částí. Každý strategický směr (Soudržná a zdravá metropole; Prosperující a kreativní metropole; Dobře spravovaná metropole) bude v následujících fázích rozpracován ve střednědobém (čtyřletém) horizontu vlastním realizačním programem, který zároveň popisuje nastavení kompetencí do činnosti úřadů a institucí hlavního města a městských částí. PDCA

Platný Územní plán hl. m. Prahy plní roli dokumentu stanovujícího koncepci rozvoje města. Závazná část územního plánu je podkladem pro rozhodování stavebních úřadů. Projektanti jej musí respektovat při tvorbě svých návrhů. Majitelé nemovitostí v něm naleznou důležité informace o využitelnosti pozemků a předpokládaném rozvoji dané lokality či jejího okolí. Územní plán mimo jiné vymezuje veřejně prospěšné stavby, řeší dopravní či technickou infrastrukturu a především pak definuje, jak lze dané území využívat. PD

Dostupnost zdrojů je zajišťována těmito způsoby:

PDC

- ▶ personální zdroje zajišťují zaměstnanci MHMP v rámci schválené organizační struktury úřadu a v souladu se schváleným počtem systemizovaných míst a dohod o pracovní činnosti, externí dodavatelé na základě uzavřených smluvních vztahů, příspěvkové organizace HMP aj., přičemž finanční prostředky na platy zaměstnanců jsou součástí rozpočtu hl. m. Prahy;
- ▶ pracovní podmínky zajišťují věcně příslušné odbory MHMP v rámci plnění svých úkolů;
- ▶ rozpočtem hl. m. Prahy, který je sestavován na období jednoho kalendářního roku v návaznosti na rozpočtový výhled, dále na základě údajů z rozpisu státního rozpočtu na příslušný kalendářní rok a v návaznosti na jiné veřejné rozpočty, k nimž má organizace finanční vztah. Úpravy rozpočtu na základě odůvodněných požadavků věcně příslušných odborů jsou schvalovány v průběhu kalendářního roku.

MHMP posuzuje reálnost úkolů z hlediska zdrojů, dlouhodobých a krátkodobých vlivů a požadavků zainteresovaných stran v rámci rozpočtového procesu. Jednotlivé úkoly úřadu jsou plněny v souladu s požadavky na účelnost, hospodárnost a efektivnost. Při stanovení nového úkolu je v rámci rozpočtového procesu schválena rozpočtová úprava.

Administrativní řešení požadavků zainteresovaných stran ve vztahu k realizaci strategických cílů a úkolů zajišťují věcně příslušné odbory ve spolupráci s odborem rozpočtu a v návaznosti na rozhodování volených orgánů.

Politika společenské odpovědnosti stanovuje a přijímá zásady a závazky podílet se na udržitelném rozvoji města. Tyto zásady integruje do svého řízení, strategií, hodnot, každodenních činností a procesů při správě města.

S uplatňováním konceptu společenské odpovědnosti do všech činností MHMP jde ruku v ruce naplňování vize Strategického plánu hl. m. Prahy a jeho priorit. Jsou to oblasti:

- » Společensky odpovědná Praha – hospodárná
- » Společensky odpovědná Praha – sociálně-zdravotní
- » Společensky odpovědná Praha – vzdělávací a volnočasová
- » Společensky odpovědná Praha – kulturní
- » Společensky odpovědná Praha – environmentální a územně rozvojová
- » Společensky odpovědná Praha – bezpečná
- » Společensky odpovědná Praha – otevřená ke svému okolí a sama k sobě

V roce 2017 ředitel Magistrátu hl. m. Prahy vyhlásil měsíc listopad měsícem společenské odpovědnosti. V rámci této aktivity byly realizovány společensky odpovědné počiny zaměstnanců úřadu, např. podpora zdraví mužů prostřednictvím akce Movember, charitativní sbírka věcí a oblečení ve spolupráci s Diakonií Broumov a podpora aktivity Charitativní organizace DEBRA ČR, která pomáhá s léčbou lidem s nemocí motýlích křídel.

Z výše uvedeného je zřejmé, že společenská odpovědnost úřadu je začleňována do strategie a plánování úřadu, a to systémově dle cílových priorit Strategického plánu hl. m. Prahy.

#### DŮKAZY:

- » Strategie řízení a rozvoje Magistrátu hlavního města Prahy do roku 2020
- » Akční plány
- » Nařízení ředitele MHMP, kterým se vydávají postupy řízení rizik MHMP
- » Porady Výboru pro řízení rizik
- » Katalog rizik MHMP a katalogy rizik jednotlivých odborů
- » Protikorupční strategie hl. m. Prahy 2017–2019
- » Regionální inovační strategie hl. m. Prahy
- » Strategický plán hl. m. Prahy
- » Zpráva z projednání Strategického plánu hl. m. Prahy, aktualizace 2016 ve Výborech ZHMP
- » Porady ke Strategickému plánu hl. m. Prahy
- » Územní plán hlavního města Prahy
- » Rozpočet HMP, rozbor hospodaření a závěrečný účet města za příslušný kalendářní rok
- » Společensky odpovědná Praha, publikace

#### SILNÉ STRÁNKY:

- » Úřad má definovanou vlastní vizi založenou na principu partnerství a spolupráce se zainteresovanými stranami.
- » Úřad uplatňuje politiku společenské odpovědnosti v kontextu Strategického plánu hl. m. Prahy a jeho priorit.

#### OBLASTI PRO ZLEPŠOVÁNÍ:

- » Aplikovat proveditelná zjištění vyplývající z provedených průzkumů spokojenosti.

PDC

PD

66

## KOMUNIKOVÁNÍ A UPLATŇOVÁNÍ STRATEGIE A PLÁNOVÁNÍ V RÁMCI CELÉHO ÚŘADU A JEHO PRAVIDELNÉ PŘEZKOUMÁVÁNÍ

### ČINNOSTI NA PODPORU HODNOCENÍ

PDCA

Strategie MHMP byla přijata v roce 2015 a obsahuje 10 strategických cílů, které mají být naplňovány do roku 2020 (legislativní návrhy a právní změny vedoucí k lepšímu fungování státní správy a samosprávy a efektivnější funkčnosti úřadu, využití prvků procesního řízení, optimalizace procesů a zavedení standardů vybraných agend, odstranění byrokratické zátěže a přebujelé administrativy, udržování efektivně fungujícího protikorupčního systému a transparentního jednání úřadu, zvyšování poskytované kvality služeb zavedením systému hodnocení veřejné správy a systému řízení vztahů s klienty úřadu, zavedení systému řízení rizik, koordinace činností při implementaci a rozvoji elektronické veřejné správy (eGovernmentu) a zajištění funkční podpory ICT do úřadu, moderní řízení a rozvoj lidských zdrojů, zvyšování spokojenosti zaměstnanců a jejich loajality, otevřená interní komunikace a příjemné prostředí pro výkon práce i obsluhu klientů úřadu). Aby bylo dosaženo splnění jednotlivých cílů, jsou prostřednictvím akčních plánů stanovovány jednotlivé úkoly. Akční plán je zpracován vždy na jeden rok, jeho plnění je vyhodnocováno a následně je zpracován nový akční plán na další rok s novými konkrétními úkoly, které povedou k naplnění cíle ve stanoveném časovém období.

PDCA

Garantem, koordinátorem každého strategického cíle je zaměstnanec s odpovídajícími pravomocemi, který sleduje zavádění úkolů vyplývajících z příslušného strategického cíle a akčního plánu do praxe úřadu. Prostřednictvím akčních plánů na příslušný rok jsou strategické cíle rozřazovány do jednotlivých úkolů, jejichž plnění sleduje koordinátor a na poradách s ředitelem úřadu prezentuje výsledky naplňování akčních plánů a strategického cíle celkem. Vyhodnocování plnění strategických cílů a jednotlivých úkolů z akčního plánu je prováděno prostřednictvím „reportingu“. Výsledky jsou prezentovány zaměstnancům a dalším zainteresovaným stranám na konferenci. Strategie úřadu i aktuální akční plán je zveřejněn na intranetu a strategie i na webovém portálu HMP.

PDCA

V rámci Metodiky řízení kvality v prostředí MHMP byly stanovené ukazatele hodnocení kvality takto:

- » shoda s právním, resp. vnitřním předpisem,
- » lhůta (dodržení lhůty podle platné legislativy, vnitřních předpisů či pokynu vedoucího zaměstnance),
- » spokojený klient, snaha o přidanou hodnotu, přičemž přidanou hodnotou se rozumí vstřícný a profesionální způsob chování a vystupování zaměstnance směrem ke klientovi.

Stanovené strategické cíle směřují k vytváření podmínek pro naplňování výše uvedených kvalitativních ukazatelů všemi zaměstnanci, přičemž kvalita výkonu vedoucích zaměstnanců je zároveň posuzována i z hlediska úspornosti, hospodárnosti a efektivnosti při řízení jim svěřené organizační jednotky.

Uplatňování strategie a plánování vychází z úkolů uložených Radě hl. m. Prahy, Zastupitelstvu hl. m. Prahy a MHMP. Úkoly jsou dále delegovány na jednotlivé odbory a odpovědné zaměstnance.

Priority hl. města Prahy a časový rámec jejich plnění jsou jasně dány programovými cíli Rady hl. m. Prahy. Z nich vyplývají usnesení Zastupitelstva hl. m. Prahy a Rady hl. m. Prahy. Od charakteru priorit města se odvíjí delegování konkrétních úkolů organizačním jednotkám úřadu k vyřízení včetně zdrojů. Provedení každého takového úkolu je kontrolováno ředitelem příslušného odboru.

PDC

Hlavním tvůrcem strategií a plánování a tým, kdo stanovuje priority organizace, je vedení města. Do procesu stanovování priorit jsou zapojeny i další zainteresované strany. „Klienti“ se na úřad obracejí s konkrétními požadavky a podněty osobně, telefonicky, elektronickou i standardní poštou nebo písemnou formou prostřednictvím podatelny. Rovněž využívají možnosti podávat žádosti, připomínky a dotazy prostřednictvím elektronického formuláře umístěného na webových stránkách Prahy. „Klienti“ se samozřejmě mohou účastnit jednání Zastupitelstva hl. m. Prahy, které je veřejné, buď osobně, nebo on-line.

Dalšími komunikačními kanály jsou hromadné sdělovací prostředky (tisk, televize), internet, sociální sítě a také eventy, komunikační kampaně apod. Tyto komunikační kanály se užívají i pro interní komunikaci, které navíc doplňuje intranet, e-mail, Newsletter pro zaměstnance MHMP, akce a eventy, porady, jednání a konference a internetové aplikace dostupné z webového portálu města.

PD



Delegování úkolů a cílů, plynoucích ze schválených usnesení probíhá po standardní ose: primátorka hlavního města Prahy či členové RHMP – ředitel MHMP – ředitelé odborů – vedoucí oddělení – zaměstnanci.

Plnění úkolů vychází z Organizačního řádu a z úkolů odborů v samostatné či přenesené působnosti. Zastupitelstvem hl. m. Prahy a Radou hl. m. Prahy přijaté strategické a operativní cíle úřadu si do své agendy automaticky implementují příslušné odbory a sledují jejich naplnění.

#### DŮKAZY:

- › Strategie řízení a rozvoje Magistrátu hlavního města Prahy do roku 2020
- › Akční plány na jednotlivá období
- › Organizační struktura MHMP
- › Programové prohlášení Rady hlavního města Prahy pro volební období 2014–2018
- › Strategie pro zlepšování kontaktu s veřejností v prostředí Magistrátu hlavního města Prahy
- › Tiskové zprávy, mediální výstupy, plakáty, letáky
- › Metodika řízení kvality v prostředí MHMP

#### SILNÉ STRÁNKY:

- › Pravidelné projednávání a aktualizace strategických dokumentů a dokumentů v oblasti řízení úřadu.
- › Úřad má stanovené ukazatele hodnocení kvality.

#### OBLASTI PRO ZLEPŠOVÁNÍ:

- › Přehodnotit úroveň informovanosti zaměstnanců o průběžném plnění strategických cílů a úkolů úřadu. K prezentaci výsledků více využívat intranet.
- › Nastavit ukazatele výkonnosti a metody jejich měření.

BODOVÉ HODNOCENÍ SUBKRITÉRIA

55



## PLÁNOVÁNÍ, UPLATŇOVÁNÍ A PŘEZKOUMÁVÁNÍ INOVACÍ A ZMĚN

### ČINNOSTI NA PODPORU HODNOCENÍ

PDCA

MHMP zavádí do svých činností moderní technologie především z oblasti ICT. Garanti jednotlivých informačních systémů na odborech ve spolupráci s odborem informatiky MHMP vyžadují od dodavatelů systémů aktualizace s ohledem na platnou legislativu a současnou úroveň ICT. Důraz je kladen na automatizaci jednotlivých činností v uživatelsky přívětivém prostředí, přičemž výstupem z provozovaných IS mají být i statistiky a sledování činností s důrazem na efektivitu práce a bezpečnost uložených informací. Požadavek na školení uživatelů nově implementovaných nebo aktualizovaných IS je zpravidla součástí dodávky. Systémy pracují v rámci sítě MHMP a sběr podnětů a připomínek zaměstnanců bývá součástí školení či prezentace zaváděného systému. Další možností je kontaktovat garanta daného IS.

PDC

V případě zavádění IS, které budou využívány napříč úřadem, probíhá připomínkování návrhu řešení dočasnou pracovní skupinou složenou ze zástupců odborů, jejichž činnost bude zavedením nového systému změněna či budou upraveny procesy. Slabou stránkou skupin je, že jejich sestavování bývá nahodilé, podle znalosti prostředí MHMP zástupcem odboru informatiky, či odboru, který má daný systém v gesci.

PD

Zaměstnanci své inovační návrhy mohou dále prezentovat prostřednictvím svých nadřízených na poradách či individuálních rozhovorech s vedoucími. Další možností je podávání návrhu na inovace v rámci diskuse k nově zaváděnému systému.

PD

Inovační návrhy od dalších zainteresovaných stran přijímá úřad všemi komunikačními kanály. Např. úřad shromažďuje podněty od občanů k provozu i rozvoji města prostřednictvím webové aplikace „Zmente.to“. Příkladem inovací v prostředí MHMP je nadstavba personálního IS, webová aplikace eFluxPam, která sdružuje více činností z oblasti personalistiky (např. odměňování, sebehodnocení zaměstnanců a jejich hodnocení nadřízenými, individuální plány vzdělávání atd.).

PD

MHMP implementuje základní principy a prvky e-Governmentu ČR a EU do informačních systémů, např. pro využívání propojeného datového fondu, aktuálně cca 12 informačních systémů MHMP využívá více než 2 mil. přístupů k základním registrům ČR ročně.

PDC

MHMP postupně implementuje úpravy informačních systémů v souladu s národními a evropskými standardy pro akceptaci národní a evropské identity (eOP/NIB, eIDAS), pro vyšší požadavky na ochranu osobních dat (GDPR), pro příjem a zpracování úplného elektronického podání, národního standardu elektronické spisové služby a elektronické fakturace (ÚEP/eSSL a eFA) apod.

PD

ZHMP schválilo Strategii adaptace hl. m. Prahy na klimatickou změnu, která je prvním krokem v přípravě města na probíhající změnu klimatu, kdy se její negativní důsledky v městském prostředí projevují více než v otevřené krajině. MHMP přispívá k rozvoji startupového ekosystému v Praze zřízením a podporou Prague Startup Centre v paláci Adria a Prague Startup Market v Holešovicích.

MHMP se zapojuje do mezinárodní spolupráce pro analýzu stavu a přípravu návrhů na rozvoj města. V období 2015–16 se MHMP zapojil do mezinárodního projektu Morgenstadt City Lab, výstupy z tohoto projektu jsou rozpracovávány v iniciativě Smart Prague.

PD

MHMP se rovněž připojil ke konceptu Smart City zřízením a podporou iniciativy Smart Prague, která na základě dlouhodobých priorit města stanovených jeho Strategickým plánem a sledováním světových trendů v technologickém vývoji definovala šest klíčových oblastí, v nichž bude mít zavádění moderních technologií nejvýznamnější pozitivní dopady do života Pražanů. K významným projektům Smart Prague se řadí např. projekt Datové platformy (sběr dat, Big Data, BI, IoT, ...) a na něj navazující Opendata (zpřístupnění dat občanům a partnerským organizacím), projekty Zmente.to, PoladPrahu, PrahaChytre (vč. sběru podnětů od občanů pomocí mobilních aplikací a webu) apod.

Projektová kancelář Smart Cities (v prostředí HMP Smart Prague) byla rozhodnutím RHMP zřízena v rámci městské firmy Operátor ICT. Je určena ke koordinaci a realizaci inovačních a strategických projektů a k jejich propagaci, včetně sběru podnětů od občanů a dalších zainteresovaných stran. MHMP v projektu vystupuje v roli koordinační, administrativní, poradenské a je rovněž jednou ze zainteresovaných stran. V současné době projektová kancelář eviduje jen pro iniciativu Smart Prague 57 projektů v různém stupni rozpracovanosti. MHMP pořádá sérii tematicky strukturovaných konferencí iniciativy Smart Prague, prezentací a diskusních fór.

MHMP přispívá do Veřejného datového fondu (NKOD) registrací více než 200 datových sad s více než 5 000 zobrazeními měsíčně.

**DŮKAZY:**

- 】 Strategický plán HMP
- 】 Strategie adaptace hl. m. Prahy na klimatickou změnu
- 】 Teze digitální strategie hl. m. Prahy
- 】 Internetové aplikace přístupné z portálu hl. m. Prahy (<http://dotazy.praha.eu/>), (<https://otevrenaradnice.praha.eu/>), (<https://www.zmente.to/>)
- 】 Mezinárodní projekt Morgenstadt City Lab – prezentace výsledků 4/2016 na velvyslanectví SRN v Praze
- 】 Webové stránky Smart Prague (<https://www.smartprague.eu/projekty>)

**SILNÉ STRÁNKY:**

- 】 Zpracované vize, koncepce, strategie, cíle a projekty v oblasti nových technologií (Smart City, Smart Prague).
- 】 Dostatečné finanční zdroje na financování nových projektů.

**OBLASTI PRO ZLEPŠOVÁNÍ:**

- 】 Zajistit dlouhodobou podporu realizace konkrétních projektů v oblasti nových technologií u politické reprezentace především přes hranici volebního období.
- 】 Nastavit efektivnější systém komunikace se zainteresovanými stranami.

BODOVÉ HODNOCENÍ SUBKRITÉRIA	23
------------------------------	----

Celkové hodnocení – KRITÉRIUM č. 2	Ø	Celkový Ø
2.1. Shromažďování informací o současných a budoucích potřebách zainteresovaných stran	28	43
2.2. Rozvíjení strategie a plánování s přihlédnutím ke shromážděným informacím	66	
2.3. Komunikování a uplatňování strategie a plánování v rámci celého úřadu a jeho pravidelné přezkoumávání	55	
2.4. Plánování, uplatňování a přezkoumávání inovací a změn	23	



kritérium číslo

# 3

## ZAMĚŠTNANCI

## TRANSPARENTNÍ PLÁNOVÁNÍ, ŘÍZENÍ A ZLEPŠOVÁNÍ LIDSKÝCH ZDROJŮ S OHLEDEM NA STRATEGII A PLÁNOVÁNÍ

### ČINNOSTI NA PODPORU HODNOCENÍ

V rámci plnění úkolů odboru personálního MHMP a v souladu se Strategií MHMP byla zpracována „Analýza potřeb MHMP směrem k lidským zdrojům“, jejíž principy se následně promítají do organizačního řádu a organizační struktury MHMP. Potřeby zaměstnanců pro výkon jednotlivých činností úřadu analyzují odbory, jichž se činnosti dotýkají.

Dále je rozpracován postup na zřízení systému zjišťování potřeb úřadu směrem k lidským zdrojům a jejich uspokojování. V rámci plnění úkolů odboru personálního MHMP je reagováno na potřeby úřadu, jednotlivé činnosti jsou prováděny v souladu se strategií úřadu.

Koncepce řízení lidských zdrojů je v souladu se Strategií MHMP. K její aktualizaci dochází v závislosti na změně strategie a plánování. Kompetence zaměstnanců jsou zohledněny v rámci jednotlivých popisů pracovních činností, případně jiných oprávnění vyplývajících z jejich pracovního zařazení. Metodicky jsou zpracována pravidla pro sociální faktory v rámci koncepce řízení lidských zdrojů a v praxi jsou naplňována (pružná pracovní doba, mateřská a rodičovská dovolená, studijní volno, rovné příležitosti, genderová a kulturní rozmanitost, zaměstnávání osob se zdravotním postižením, dětské skupiny MHMP).

Úřad za účelem zajištění kvalifikovaných lidských zdrojů přijímá zaměstnance plně v souladu se zákonem o úřednících územních samosprávných celků. Jsou stanovena jasná pravidla pro výběr nových zaměstnanců, pravidla pro postup při výběrovém řízení a existuje obsáhlá příručka pro přípravu výběrového řízení. Úřad provádí nábor nových potencionálních zaměstnanců rovněž v rámci praxe studentů středních, vyšších odborných a vysokých škol a v rámci výše uvedené příručky a v souladu se zákonem má zpracovaná pravidla pro získávání zaměstnanců bez výběrového řízení.

Aktuální volná pracovní místa na MHMP jsou zveřejňována na internetových stránkách HMP spolu s informacemi pro uchazeče o zaměstnání. Všechny materiály a informace jsou dostupné rovněž na intranetu, pravidelně jsou kontrolovány a dle potřeby aktualizovány.

Každý zaměstnanec má vypracovaný a schválený individuální plán vzdělávání, který se pravidelně aktualizuje. Vzdělávání probíhá formou interních vzdělávacích programů nebo externích vzdělávacích akcí. Vzdělávací programy jsou zaměřeny na odbornou tematiku, aktuální legislativu, kurzy celoživotního vzdělávání, povinná školení ze zákona, manažerské dovednosti, vstupní vzdělávání, vzdělávání vedoucích úředníků a další témata. Novým zaměstnancům je poskytnuta podpora a pomoc při zapracování, např. formou mentoringu. Úřad svým zaměstnancům umožňuje zvyšování odborné kvalifikace v souladu s příslušnými interními předpisy. V rámci povinného vzdělávání úřad prohlubuje kvalifikaci zaměstnanců, jednotlivé vzdělávací akce jsou evidovány. Plány vzdělávání i doklady o absolvovaných školeních, získaných osvědčeních a certifikátech jsou evidovány a uchovávány, nově rovněž v elektronické podobě v personálním informačním systému.

Pravomoci a zodpovědnosti jsou definovány v popisech pracovních činností jednotlivých zaměstnanců, které se mění a aktualizují dle potřeb a v souvislosti s legislativními a organizačními změnami.

Zpětná vazba probíhá dvěma směry, především je využívána prostřednictvím porad zaměstnanců a vedoucích oddělení a následně vedoucích oddělení a ředitelů odborů či ředitelů odborů a zástupců ředitele MHMP. Na druhé straně mohou zaměstnanci zpětnou vazbu poskytnout prostřednictvím stížnosti, e-mailu nadřízenému či na distribuční seznam, např.: „Kvalita MHMP“, „Bezpečnost informací MHMP“, osobním setkáním s metodikem, vedoucím skupiny, vedoucím oddělení, popřípadě na poradách vedení. Zaměstnancům jsou rovněž k dispozici intranetové diskuse s ředitelem MHMP a diskusní fórum personálního odboru. V roce 2018 byl realizován průzkum spokojenosti zaměstnanců.

PDCA

PD

PD

PD

PDCA

PDCA

PDCA

Zaměstnanci jsou zařazováni do platové třídy podle druhu práce sjednané v pracovní smlouvě a v jeho rámci na něm požadovaných nejnáročnějších prací podle Katalogu prací. Vedoucí zaměstnanci jsou zařazováni do platové třídy podle nejnáročnějších prací, jejichž výkon řídí nebo které sami vykonávají. Požadované pracovní úkoly a kvalifikační předpoklady zaměstnanců jsou konkretizovány v popisech pracovní činnosti, které ve spolupráci s řediteli odborů zpracovává odbor personální MHMP. Zaměstnanec může být výjimečně zařazen do platové třídy, pro kterou nesplňuje požadované vzdělání, pokud splní další zákonné podmínky.

PDCA

Úřad má zpracovaný vnitřní platový předpis formou nařízení ředitele Magistrátu. V rámci vyhlášených výběrových řízení jsou pro všechny uchazeče stanoveny formální, odborné, případně další specifické požadavky dle konkrétního pracovního zařazení.

PD

Ve sledovaném období výkonnost zaměstnanců měřena není. V průběhu listopadu/prosince 2017 probíhal pilotní projekt „Hodnocení zaměstnanců“ pomocí webové aplikace eFluxPam, kterého se povinně účastnili všichni zaměstnanci. V červnu 2018 bylo spuštěno povinné hodnocení všech zaměstnanců úřadu jako standardní nástroj pro hodnocení.

Každý odbor MHMP má vyčleněny finanční prostředky pro odměňování svých zaměstnanců. Individuální výsledky zaměstnanců hodnotí metodik, vedoucí skupiny, vedoucí oddělení či ředitel odboru, který na základě doporučení schvaluje/neschvaluje popř. mění výši navrhované odměny za splnění mimořádného nebo zvláště významného pracovního úkolu, popř. osobního příplatku nebo příplatku za vedení. Týmové výsledky jsou zohledněny v rámci individuálních výsledků jednotlivých zaměstnanců, případně formou mimořádných odměn z fondu ředitele Magistrátu (např. za účast a práci ve specifické pracovní skupině).

Kompetenční profily jsou nastaveny prostřednictvím popisů pracovních činností, případně jinými oprávněními. Zároveň byly v minulosti vypracovány kompetenční modely v rámci projektů financovaných z EU pro ředitele odborů, vedoucí oddělení a zaměstnance pracující na přepážkách. Ve sledovaném období byly kompetenční modely vyhodnocovány a bylo z nich vycházeno pro zavedení hodnocení zaměstnanců. Dochází pouze k aktualizacím popisů pracovních činností, případně jiných oprávnění.

PDCA

Odborné požadavky na uchazeče o zaměstnání jsou uváděny v rámci Oznámení o výběrovém řízení na dané pracovní místo a korespondují s obsahem popisu pracovní činnosti. V rámci průběžného vzdělávání zaměstnanců jsou jejich individuální plány vzdělávání nastavovány tak, aby korespondovaly s danou pracovní pozicí.

Úřad věnuje maximální pozornost oblasti ICT. V tomto kontextu má odbor informatiky MHMP zpracovanu a RHMP schválenou „Koncepci provozu a rozvoje informatiky MHMP do roku 2019“.

Každý zaměstnanec má přiděleny takové prostředky ICT, které potřebuje k výkonu své práce. Zároveň s tím obdrží příslušná přístupová práva do informačních systémů, v nichž vykonává příslušnou agendu. Přístup do těchto systémů je podmíněn absolvováním odborných školení, jak interních, tak i externích. K využívání nástrojů e-Governmentu, tj. aplikací, ISVS a AIS jsou zaměstnancům poskytována nezbytná školení a potřebné prostředky a zázemí. V této souvislosti se úřad snaží zajistit funkční využití základních registrů a jejich propojení s aplikacemi používanými zaměstnanci MHMP při výkonu jejich práce a v souladu s platnou legislativou.

PD

V rámci poptávky nových zaměstnanců v oblasti ICT je výběrové řízení zaměřeno na odborníky a profesionály z této oblasti se zacílením na rozvoj a provoz nových informačních a komunikačních technologií. Úřad má vlastní odbor informatiky – správce sítě, který zabezpečuje provoz e-Governmentu a e-služeb a jejich další rozvoj v koordinaci s věcně příslušnými odbory MHMP. Zaměstnancům odboru informatiky jsou rovněž poskytována nezbytná školení a technické vybavení.

Úřad respektuje a dodržuje zákony v oblasti rovných příležitostí a nediskriminace, čímž poskytuje svým zaměstnancům důstojné pracovní podmínky a tím kvalitní základ pro sladování rodinného a pracovního života, a to již při samotném náboru nových zaměstnanců a následně po celou dobu trvání pracovního poměru zaměstnance. Práva, úkoly a závazné postupy pro zaměstnance Magistrátu při plnění povinností spočívající v zajištění rovného zacházení podle antidiskriminačního zákona jsou upravena v nařízení ředitele Magistrátu č. 4/2016 k zajištění rovného zacházení a zamezení diskriminace (antidiskriminační nařízení). Všechny materiály jsou dostupné všem zaměstnancům na intranetu, jsou pravidelně kontrolovány a dle potřeby aktualizovány. Úřad má stanovena jasná pravidla při výběru nových zaměstnanců v rámci rovného zacházení. Při výběru nových zaměstnanců a v rámci rovného zacházení zaměstnává i osoby se zdravotním postižením a další znevýhodněné skupiny. Všem zaměstnancům umožňuje zvyšování odborné kvalifikace.

PDCA

Úřad se již delší dobu aktivně věnuje tématu rovnosti, rovných příležitostí a diverzity a k této problematice zřídil nařízením ředitele Magistrátu „Pracovní skupinu pro uplatňování diverzity“ pro oblast prosazování rovnosti a rozmanitosti v pracovním prostředí Magistrátu, v němž jsou respektovány podobnosti i rozdílnosti lidí, kteří tak mohou uplatnit svůj potenciál a maximalizovat svůj přínos pro cíle a strategie Magistrátu.

PD

**DŮKAZY:**

- ▶ Úkoly odborů MHMP – příloha usnesení RHMP
- ▶ Organizační řád MHMP
- ▶ Pracovní řád MHMP
- ▶ Nařízení ředitele k postupu při realizaci výběrových řízení na úředníky HMP zařazené do MHMP
- ▶ Nařízení ředitele – Pracovní skupina MHMP pro uplatňování diverzity
- ▶ Strategie MHMP
- ▶ Metodická příručka Zákaz diskriminace a rovné zacházení při výběru zaměstnanců
- ▶ Intranetové stránky – oblast Personalistika
- ▶ Katalog prací ve veřejných službách a správě
- ▶ Individuální plány vzdělávání jednotlivých zaměstnanců
- ▶ Osobní spisy jednotlivých zaměstnanců
- ▶ Metodická příručka pro vedoucí zaměstnance (metodická pomůcka pro zabezpečování personálních a platových záležitostí zaměstnanců HMP zařazených do MHMP)
- ▶ Vykazování odměňování
- ▶ Vnitřní platový předpis
- ▶ Vyčlenění finančních prostředků pro jednotlivé odbory a vytvoření schvalovacího workflow (Návrh odměn ředitele odboru; Návrh osobního příplatku nebo příplatku za vedení)
- ▶ Webová aplikace eFluxPam
- ▶ Koncepce provozu a rozvoje informatiky MHMP do roku 2019
- ▶ Antidiskriminační nařízení
- ▶ Ocenění v soutěži Úřad roku „Půl na půl“ – respekt k rovným příležitostem, kategorie krajských úřadů

**SILNÉ STRÁNKY:**

- ▶ Úřad má zpracovanou „Strategii řízení a rozvoje MHM“ – se strategickým cílem SC8.
- ▶ Zpracována metodika na průběžné systémové změny na systemizovaných místech.
- ▶ Nastaven systém zvyšování odborné kvalifikace všem „bez rozdílu“ – široká nabídka interního a externího vzdělávání, včetně e-learningového vzdělávání.
- ▶ Individuální plán vzdělávání je každoročně vyhodnocován a pro další období nově nastavován a vychází z potřeb vyplývajících pro dané pracovní místo.
- ▶ Zpracované popisy pracovních činností k systemizovaným pracovním místům, v jejichž rámci jsou definovány činnosti, pravomoci a odpovědnosti konkrétního zaměstnance.
- ▶ Jasně systémové vymezení platového zařazení. Zpracovaný a pravidelně aktualizovaný Vnitřní platový předpis. Vyčlenění finančních prostředků všem odborům pro odměňování individuálních výsledků zaměstnanců.
- ▶ Úřad má zpracována jasná pravidla pro výběr a přijímání nových zaměstnanců. Jsou předem známé požadavky na kvalitu uchazeče, jasně a srozumitelně formulované kvalifikační požadavky. Při obsazování pracovních míst výběrovým řízením jsou zřetelně definovány okruhy činností, které bude vybraný uchazeč vykonávat.
- ▶ Úřad dlouhodobě věnuje pozornost tématu rovných příležitostí a tématu diverzity. Má jasně stanovená pravidla pro otázky zamezení diskriminace a rovného zacházení.
- ▶ Vytváření pracovních podmínek pro práci a pohyb dle individuálních potřeb zaměstnance se zdravotním postižením. Příjemné pracovní prostředí v centru města.

**OBLASTI PRO ZLEPŠOVÁNÍ:**

- ▶ Docílit personálního obsazení odboru informatiky zaměstnanci, kteří budou specialisty a odborníky v oblasti informačních a komunikačních technologií.
- ▶ Bezbariérový vstup a pohyb ve všech budovách MHMP.

**ZJIŠŤOVÁNÍ, ROZVÍJENÍ A VYUŽÍVÁNÍ KOMPETENCÍ ZAMĚSTNANCŮ A SLAĎOVÁNÍ CÍLŮ JEDNOTLIVCŮ S CÍLI ÚŘADU****ČINNOSTI NA PODPORU HODNOCENÍ**

PDCA

Každý odbor MHMP již při přípravě výběrového řízení na volné pracovní místo stanovuje požadavky na uchazeče, tedy na potenciálního nového zaměstnance. Tyto požadavky vycházejí z popisu pracovní činnosti konkrétního pracovního místa. Příslušný odbor před vyhlášením výběrového řízení kontroluje a popř. upravuje popis pracovní činnosti volného pracovního místa, zda nedošlo ke změnám v požadavcích a potřebách dané činnosti pro odbor. V rámci vyhlášení výběrového řízení jsou zveřejněny požadované předpoklady nového zaměstnance – znalosti, dovednosti, zkušenosti, schopnosti, určité osobnostní znaky atd. Uvedené požadavky jsou nezbytné k výkonu práce na daném pracovním místě, jsou přiměřené, měřitelné a ověřitelné a nesmějí být diskriminační. Jsou ověřovány při ústním pohovoru a ze zaslaných podkladů od zájemců o volné pracovní místo.

PDCA

Úřad kompetence svých zaměstnanců posuzuje a dále rozvíjí i po nástupu zaměstnance do pracovního poměru. Kompetence zaměstnanců v rámci úřadu jsou stanovovány v popisu pracovní činnosti konkrétního systemizovaného místa. Individuální plán vzdělávání je se zaměstnancem vypracován ihned po nástupu do pracovního poměru v rámci vstupního školení a dále je aktualizován v rámci průběžného vzdělávání zaměstnance a prohlubování jeho kvalifikace a kompetencí. Je zpracován v souladu se zákonem o úřednících územních samosprávných celků. Vedoucí zaměstnanec projednává se svými podřízenými potřebné budoucí aktivity a činnosti, případně i budoucí legislativní úpravy v dané agendě a plánuje potřebné vzdělávací akce (interní, externí, e-learningové) i akce rozvíjející kompetence zaměstnance na konkrétním pracovním místě. Po absolvování školení zaměstnanec obdrží osvědčení z dané akce a provede hodnocení vzdělávací akce. U pracovních míst úředníků vykonávajících správní činnosti je požadováno absolvování zkoušky zvláštní odborné způsobilosti. Jedním z cílů Strategie MHMP je strategický cíl SC8. Jeho prioritou je, aby na úřadě pracovali zaměstnanci, kteří chápou smysluplnost své práce, považují ji za svou příležitost k odbornému růstu, k ovlivňování práce úřadu a šanci pracovat v příznivém a motivujícím pracovním prostředí. V říjnu 2015 byl sestaven implementační tým, který analyzoval potřeby úřadu směrem k lidským zdrojům a jejich uspokojování v prostředí MHMP.

PDCA

Individuální plány vzdělávání jsou v pojetí MHMP vnímány i jako plány osobního rozvoje zaměstnanců. Vedoucí zaměstnanec projednává se svými podřízenými v rámci aktualizace IPV nejen budoucí vzdělávací akce zaměřené na rozvoj pracovních kompetencí, ale i kurzy podporující jeho osobní rozvoj. IPV jsou aktualizovány jednou ročně bez ohledu na výši pracovního úvazku zaměstnance i bez ohledu na to, zda bude zaměstnanec odcházet na mateřskou či rodičovskou dovolenou.

PDCA

Vzdělávání vedoucích zaměstnanců probíhá v rámci úřadu v souladu se zákonem o úřednících. Každoroční aktualizace individuálních plánů vzdělávání a z nich vycházející potřeba rozvoje manažerských dovedností je splněna absolvováním interní, příp. externí vzdělávací akce. Úřad zajišťuje pořádání interních vzdělávacích akcí v oblasti soft skills dle momentální poptávky z úřadu. Portál e-learningu umožňuje absolvovat různé vzdělávací akce nebo využít dokumenty zde uložené jako studijní materiál. K rozvoji manažerských dovedností lze využít externí či interní koučink.

PDCA

Management úřadu (zástupci ředitele MHMP a ředitelé odborů) mohou využívat testování BIP pracovní kompetence (dotazník orientovaný na diagnostiku schopností, které jsou rozhodující pro úspěch v zaměstnání), vč. následného koučovacího sezení se zpětnou vazbou. Na proběhlé testování navázal koučink (externí či interní) jako individuální možnosti rozvoje.

PDCA

Při nástupu do pracovního poměru prochází nový zaměstnanec týdenním vstupním školením a je mu případně odborem přidělen proškolený mentor, který novému zaměstnanci usnadňuje průběh adaptačního procesu na úřadě po dobu jeho zkušební doby. Mentor mentorovaného seznamuje s chodem úřadu, organizačními záležitostmi, dokumenty, novými kolegy a činnostmi jeho agendy, napomáhá mu při začleňování do kolektivu a usnadňuje mu proces adaptace na nové pracovní pozici. Na základě společných sezení poskytuje mentorovanému zpětnou vazbu, stanovováním nových úkolů na další adaptační období, seznamuje postupně mentorovaného s novými činnostmi/procesy, probírá s ním úspěchy či případné problémy, se kterými se mentorovaný v průběhu svého adaptačního procesu potýká. Mentor napomáhá mentorovanému také při tvorbě IPV na následující plánované vzdělávací období. Mentoring lze využít i při nástupu po MD/RD a po dlouhodobé nemoci.

V posledním roce mají zaměstnanci úřadu možnost využít interního koučinku. Jedná se o metodu práce, jež je zaměřená na potřeby a rozvoj koučovaného, který přichází za koučem s určitým tématem z oblasti pracovní sféry a kterému kouč pomocí vhodných otázek pomáhá nalézt odpovědi a možnosti, jak problém vyřešit. Kouč pomáhá koučovanému najít cestu, jak se posunout dál. Pro podporu této formy rozvoje probíhají v rámci úřadu tzv. ochutnávky koučinku, kde je možné krátce se seznámit s interními kouči a také samotnou metodou práce.

Rotace zaměstnanců, ať již meziodborová či v rámci jednoho odboru, byla zvažována jako možné opatření pro snížení korupčních rizik. Vzhledem k tomu, že většina pracovních míst vyžaduje specificky zaměřenou odbornost (příslušné odborné vzdělání, často včetně absolvování zkoušky ZOZ), je její zavedení v podmínkách MHMP obtížně realizovatelné. Proto MHMP o zavedení rotačního systému neusiluje.

MHMP nedisponuje uceleným programem výměnných stáží s jinými krajskými či obecními úřady. Pravidelně jsou však pořádány stáže zaměstnanců v Pražském domě v Bruselu. Probíhají rovněž další zahraniční stáže, včetně stáží na úřadech partnerských měst, avšak nikoliv nutně na výměnné bázi.

Pro potřeby vzdělávacích aktivit disponuje MHMP příslušným technickým vybavením, např. počítačovou učebnou nebo učebnami s interaktivními tabulemi. V rámci úřadu je zavedeno vzdělávání formou e-learningových kurzů prostřednictvím vzdělávacího portálu, který provozuje certifikovaná vzdělávací společnost. Nabídka e-learningových kurzů zahrnuje na 80 školení nejruznějšího odborného zaměření, přičemž více než 30 z nich je akreditováno dle zákona o úřednících. Některé z kurzů jsou připraveny přímo „na míru“ potřebám MHMP. K e-learningové formě vzdělávání mají přístup všichni zaměstnanci úřadu včetně rodičů na MD/RD; část kurzů je pak určena pro vzdělávání vedoucích zaměstnanců. Školící materiály lze ze vzdělávacího portálu volně stahovat.

PDCA

V oblasti eliminace nebezpečí střetu zájmů a rizika korupčního jednání je základním koncepčním dokumentem úřadu Protikorupční strategie na období let 2017–2019. Jako jeden z prostředků k dosažení svých cílů definuje Protikorupční strategie efektivní řízení a rozvoj lidských zdrojů. Protikorupční strategie počítá se vzděláváním zaměstnanců zaměřeným na protikorupční tematiku. Informace o protikorupční politice úřadu jsou již v současnosti součástí vstupního školení nových zaměstnanců. Obsah nabízených e-learningových kurzů zahrnuje i školení s protikorupční tematikou. Protikorupční strategie zároveň definuje rizikové oblasti se zvýšeným nebezpečím korupčního jednání a stanoví opatření pro eliminaci korupčních rizik v těchto oblastech.

PDC

Problematika gender mainstreamingu a řízení rozmanitosti je v podmínkách MHMP upravena primárně antidiskriminačním nařízením. Toto nařízení mimo jiné stanovuje povinnost všech vedoucích zaměstnanců absolvovat školení ve věci rovného zacházení a zákazu diskriminace do jednoho roku od jmenování do funkce. Samostatným předpisem je řešena problematika zajištění rovnosti a zákazu diskriminace při výběrových řízeních na volná pracovní místa. Školení se zaměřením na rovné příležitosti žen a mužů a zákaz diskriminace jsou zaměstnancům nabízena jak prezenční, tak i e-learningovou formou.

V roce 2015 byla zřízena Pracovní skupina MHMP pro uplatňování diverzity, mezi jejíž úkoly patří i organizace vzdělávacích kurzů a seminářů v dané oblasti.

Zásady chování a jednání zaměstnanců upravuje Etický kodex představující základní etickou normu prezentace úřadu. S obsahem Etického kodexu jsou noví zaměstnanci seznamováni při vstupním školení.

Nabídka vzdělávacích kurzů trvale zahrnuje školení zaměřená na rozvíjení komunikačních dovedností zaměstnanců, včetně praktických cvičení na zvládnání komunikace s problémovými klienty nebo řešení stresových situací. K měření spokojenosti klientů úřadu s jednáním úředníků se vztahuje Strategie zlepšení kontaktu s veřejností vytvořená na základě projektu „Úřad v pohybu – Praha lidem otevřená“ z roku 2014. Uvedený projekt počítal – jako s prioritní metodou výzkumu kvality (profesionality) jednání úředníků – s použitím tzv. mystery shoppingu, a to v roce 2014 a ve druhém kole v roce 2017. Na základě získaných výsledků byly sestaveny akční plány obsahující opatření podporující změnu ke good governance v praxi MHMP. Zároveň došlo k vytvoření systému vzdělávacích aktivit zaměřených na cílovou skupinu úředníků přicházejících nejčastěji do styku s veřejností a reagujících na zjištěná získaná v rámci tohoto projektu.

Hodnocení vzdělávacích kurzů jejich účastníky probíhá v případě vstupního školení prostřednictvím dotazníků v listinné podobě a v případě následných interních a externích školení prostřednictvím elektronické aplikace. Jako hodnotící kritéria byla vybrána znalost problematiky a srozumitelnost výkladu lektora, prostor pro dotazy a jejich zvládnání, kvalita školících materiálů a kritérium naplnění očekávání účastníka kurzu.

PDCA

V případě vstupního školení pro nové zaměstnance je jednou ročně zpracováno souhrnné hodnocení lektorů a jednotlivých kurzů vycházející z průměrování odevzdaných hodnocení v uplynulém období. Lektorům je v případě zájmu poskytována zpětná vazba. U ostatních interních vzdělávacích kurzů posuzuje spokojenost zaměstnanců s obsahem kurzu garant daného kurzu. V případě většího počtu negativních hodnocení ze strany účastníků kurzu organizuje garant kurzu osobní schůzku s lektorem zaměřenou na nalezení důvodů negativního hodnocení a jejich případného řešení. Cost/benefit analýza se omezuje na porovnání ceny interního vzdělávacího kurzu a počtu přihlášených zaměstnanců, tedy zjištění nákladů připadajících na jednoho účastníka kurzu.

Materiály k vstupnímu školení nových zaměstnanců jsou k dispozici na intranetu. Ostatní školící materiály nejsou cíleně zveřejňovány pro zaměstnance, kteří se vzdělávacího kurzu osobně nezúčastnili. Tím není vyloučeno sdílení školících materiálů jednotlivými účastníky v jejich oddělení nebo odboru. Jako školící materiály lze využít i materiály z e-learningových kurzů, aniž by zaměstnanec musel kurz absolvovat.

Všichni zaměstnanci, tj. i ženy, se v rámci otevřených výběrových řízení mohou hlásit na vyšší pozice v rámci úřadu. Úřad podporuje flexibilní úvazky – částečné úvazky, individuální pracovní dobu (zejm. ze zdravotních důvodů a z důvodu péče o osobu blízkou / péče o dítě).

PDCA

Po dobu MD/RD mají zaměstnanci možnost přístupu do e-learningového portálu, kde jsou dostupné veškeré kurzy jako studijní materiál. Úřad garantuje návrat po MD/RD na konkrétní systemizované místo, na kterém zaměstnanec pracoval před odchodem na MD/RD.

Na úřadu je zaveden mentoringový program pro rodiče po návratu z MD/RD. Úřad umožňuje rovněž využití homeworkingu (zejm. ze zdravotních důvodů a z důvodu péče o osobu blízkou / péče o dítě).

Jednou z oblastí, na kterou se zaměřuje pracovní skupina Diverzita, je sladování pracovního a rodinného života zaměstnanců.

P

**DŮKAZY:**

- 】 Nařízení ředitele MHMP k zajištění rovného zacházení a zamezení diskriminace
- 】 Nařízení ředitele MHMP k postupu při realizaci výběrových řízení na místa úředníků MHMP
- 】 Nařízení ředitele MHMP ke zřízení Pracovní skupiny MHMP pro uplatňování diverzity
- 】 Pracovní řád MHMP
- 】 Etický kodex
- 】 Protikorupční strategie 2017–2019
- 】 Strategie řízení a rozvoje MHMP
- 】 Akční plány v rámci Strategie MHMP
- 】 Zpravodaj odboru personálního, elektronický zpravodaj pro zaměstnance MHMP Newsletter
- 】 Materiály z projektu „Mentoring a Magistrát“ včetně Manuálu pro mentory
- 】 Materiály z projektu „Město hledá manažerský potenciál“
- 】 Metodická příručka pro vedoucí oddělení
- 】 Programy vzdělávání na konkrétní pololetí, prezenční listiny ze vzdělávacích akcí, osvědčení o absolvování akreditovaného školení
- 】 Pravidla pro realizaci stáží zaměstnanců HMP v Pražském domě v Bruselu
- 】 Příručka „Zákaz diskriminace a rovné zacházení při výběru zaměstnanců“
- 】 Příručka nového zaměstnance
- 】 Hodnocení vzdělávacích akcí v listinné a elektronické podobě
- 】 Pracovní smlouvy
- 】 Individuální plány vzdělávání
- 】 Závěrečné zprávy mentoringu
- 】 E-learningový vzdělávací portál MHMP a intranetová aplikace „Vzdělávání“
- 】 Intranetové stránky odboru personálního MHMP – „Personalistika“

**SILNÉ STRÁNKY:**

- 】 Detailně nastaven proces výběrových řízení v rámci úřadu.
- 】 Propracovaný systém vzdělávání zaměstnanců.
- 】 Možnost mentoringu a koučinku.
- 】 Zpracované a nastavené postupy k zajištění rovného zacházení a zamezení diskriminace (antidiskriminační nařízení).
- 】 Nadstandardní podmínky pro rodiče po nástupu z mateřské/rodičovské dovolené.
- 】 Možnost homeworkingu.

**OBLASTI PRO ZLEPŠOVÁNÍ:**

- 】 Stálé komise ve výběrových řízeních na jednotlivých odborech, včetně jejich odborného vzdělávání (příp. jejich rozšíření o externí odborníky)
- 】 Více interních vzdělávacích akcí odborně zaměřených, včetně rozšíření počtu učeben pro takové využití.
- 】 Vypracování kompetenční strategie.

BODOVÉ HODNOCENÍ SUBKRITÉRIA

78

**ZAPOJOVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ ROZVÍJENÍM OTEVŘENÉHO DIALOGU, UDĚLOVÁNÍM PRÁVOMOCÍ A PODPOROVÁNÍM JEJICH CELKOVÉ SPOKOJENOSTI**

**ČINNOSTI NA PODPORU HODNOCENÍ**

PDCA

V etickém kodexu jsou nastavena pravidla interní a externí komunikace (telefonování, elektronická komunikace, osobní vystupování) a oblékání zaměstnanců MHMP. Odbor komunikace MHMP v souladu s dokumentem Strategie MHMP řeší zlepšování komunikace úřadu. Pravidelně je rozeslán Newsletter všem zaměstnancům MHMP.

PDC

Zpětná vazba od zaměstnanců o úrovni komunikace na úřadu je zjišťována takto:

- 】 intranetová diskuse s ředitelem MHMP,
- 】 intranetové diskusní fórum odboru personálního MHMP,
- 】 náměty a dotazy – Strategie řízení a rozvoje MHMP do roku 2020,
- 】 náměty a připomínky – odborová organizace zaměstnanců MHMP.

Zaměstnanec MHMP může rovněž vznést podnět zaměstnance, a to prostřednictvím elektronické pošty zasláním na adresu „kvalitaMHMP@praha.eu“.

PDC

Zpracování koncepčních materiálů vyžadujících uplatnění odborných stanovisek více odvětví, případně zpracování materiálů a řešení otázek přesahujících působnost jednoho odboru Magistrátu se zajišťuje formou týmové práce. Ředitel MHMP může svým rozhodnutím stanovit stálé a dočasné pracovní skupiny Magistrátu s vymezením jejich pravomocí. Existuje řada pracovních skupin, např. bezpečnost informací, diverzita atd.

P

Zaměstnanec má možnost předložit návrh na zlepšování svému nadřízenému či přímo personálnímu odboru MHMP.

Každý zaměstnanec je, příp. by měl být, zapojen do zpracování plánů, koncepcí a strategií a vytváření interních předpisů a jejich připomínkového řízení v rámci své odbornosti a pracovního zařazení. K zapojování zaměstnanců do tvorby plánů, strategií či navrhování procesů dochází tedy prostřednictvím pracovních skupin, vnitřních připomínkových řízení atd.

Vedoucí zaměstnanci si se svými podřízenými zaměstnanci mohou cíle stanovovat v průběhu každoroční aktualizace individuálních plánů vzdělávání. V roce 2017 probíhal pilotní projekt „Hodnocení zaměstnanců pomocí webové aplikace eFluxPam“, kterého se povinně účastnili všichni zaměstnanci.

PDCA

V roce 2018 úřad realizoval průzkum spokojenosti zaměstnanců. V rámci projektu „Úřad v pohybu – Praha lidem otevřená“ byl proveden průzkum spokojenosti klientů se službami poskytovanými odbory MHMP formou „mystery shoppingu“. Jedním z výsledků tohoto průzkumu bylo prověření v minulosti nastavených procesů a systémových opatření vedoucích k zefektivnění řízení lidských zdrojů. Byly vytvořeny akční plány pro oblast rozvoje lidských zdrojů, služeb a informatiky – výsledky byly komunikovány s příslušnými odbory, následovaly poprojektové aktivity – specifická školení, úprava pracovišť apod. V roce 2017 proběhl další průzkum spokojenosti klientů touto formou a výsledky byly zpracovány v průběhu roku 2018 do akčních plánů a formou workshopů komunikovány se zaměstnanci příslušných odborů MHMP.

PD

Zpětnou vazbu může zaměstnanec poskytnout svému nadřízenému kdykoliv. V rámci úřadu funguje antidiskriminační tým a tzv. důvěrní poradci, vč. zástupců odborových organizací, jejichž prostřednictvím je možné zprostředkovat zpětnou vazbu nadřízeným, někdy bohužel i formou oficiálně podané stížnosti.

Zabezpečení vhodných pracovních podmínek je zakotveno v kolektivní smlouvě a Pracovním řádu. Oblast zdraví zaměstnanců je zajišťována zdravotnickým zařízením vykonávajícím pracovně-lékařskou péči pro zaměstnavatele. Zaměstnavatel může také poskytnout zaměstnanci pracovní volno s náhradou platu z důvodu čerpání tzv. sick days v případě zdravotní indispozice v rozsahu 3 pracovních dnů v kalendářním roce.

PDC

V oblasti zdravotní péče jsou poskytovány i zaměstnanecké výhody (bezplatné očkování proti chřipce, příspěvek na sportovní aktivity).

Problematika bezpečnosti a ochrany zdraví při práci je upravena v kolektivní smlouvě, směrnicí pro BOZP, metodickým pokynem v rámci požární ochrany a směrnicí pro poskytování osobních ochranných pracovních prostředků. Jedná se o:

- 】 řešení pracovních úrazů, pravidelné prohlídky pracovišť z pohledu BOZP a PO,
- 】 směrnici ostrahy objektů úřadu,
- 】 směrnici požární ochrany (např. nácvik evakuací).

Sociální politika, která řeší pracovní a osobní podmínky zaměstnanců, je zakotvena v kolektivní smlouvě a v Pracovním řádu a řeší zejména doprovod dítěte do ZŠ (1 den), promoce zaměstnance či jeho dítěte (1 den), pracovní volno bez náhrady platu (5 dnů), pracovní volno s napracováním (2 dny), sick days (3 dny), spolupráci při potírání diskriminace, možnost flexibilních úvazků, možnost využití homeworkingu. Z prostředků účelového fondu „Fond zaměstnavatele“ jsou zaměstnancům poskytovány příspěvky na různé akce dle vlastního výběru. Pravidla a podmínky pro čerpání příspěvků jsou zveřejněny na intranetu.

Na úřadu je zavedena pružná pracovní doba, kterou lze dále upravit v souladu se zákoníkem práce. Informovanost rodičů na MD/RD či zaměstnanců na částečných úvazcích apod. byla zajišťována prostřednictvím elektronického zpravodaje odboru personálního MHMP. Tato skupina zaměstnanců může zároveň využívat e-learningový portál jako knihovnu. Po nástupu do zaměstnání mají možnost využít mentoring.

Pro celodenní či polodenní péči o děti zaměstnanců úřadu (v závislosti na pracovní době zaměstnance) ve věku od 2 let dítěte do nástupu na povinnou školní docházku byla zřízena „Dětská skupina Klíček“ a „Dětská skupina Zvonek“. Služba je bezplatná a rodiče hradí jen náklady na stravování dětí a náklady spojené s pořádáním jednorázových akcí mimo sídlo dětské skupiny (vstupné, náklady na dopravu apod.).

Osobám se zdravotním postižením vytváří úřad specifické pracovní podmínky, a to přizpůsobováním pracoviště – tyto podmínky jim jsou vytvářeny na základě doporučení lékaře. Úřad rovněž vyčlenil z fondu zaměstnavatele prostředky na benefity pro osoby se zdravotním postižením.

Úřad využívá několik forem benefitů. Jedná se o příspěvek na závodní stravování, penzijní připojištění se státním příspěvkem a doplňkové penzijní spoření podle příslušného právního předpisu, aktivity zajišťované zaměstnavatelem pro zaměstnance, osobní konta zaměstnanců, z nichž jsou hrazeny volnočasové aktivity zaměstnanců dle vlastního výběru, peněžní dary, příspěvky na očkování, nepeněžité dary, kulturně vzdělávací akce pro děti zaměstnanců a hromadné kulturní akce na konci kalendářního roku. Způsob čerpání a podmínky pro poskytnutí příspěvků z fondu zaměstnavatele je stanoven v Zásadách pro používání prostředků fondu zaměstnavatele. Všechny informace a formuláře k této oblasti jsou zveřejněny na intranetu. Zaměstnanci mají možnost vyjádření k poskytovaným benefitům v diskusním fóru personálního odboru MHMP.

PDCA

PDCA

PDCA

**DŮKAZY:**

- 】 Etický kodex
- 】 Diskusní intranetová fóra
- 】 Náměty a připomínky odborové organizace zaměstnanců MHMP
- 】 Organizační řád MHMP
- 】 Materiály z projektu „Úřad v pohybu – Praha lidem otevřená“
- 】 Intranetové stránky – oblast „Personalistika“
- 】 Nařízení ředitele k zajištění rovného zacházení a zamezení diskriminace
- 】 Kolektivní smlouva
- 】 Zásady pro používání prostředků fondu zaměstnavatele
- 】 Směrnice BOZP a PO
- 】 Směrnice pro poskytování osobních ochranných pracovních prostředků
- 】 Směrnice pro ostrahu objektů úřadu
- 】 Zpravodaj odboru personálního
- 】 eFluxPam – hodnocení zaměstnanců

**SILNÉ STRÁNKY:**

- 】 Intranetové diskusní fórum.
- 】 Zavedení systému hodnocení zaměstnanců.
- 】 Mystery shopping cíleně zaměřen na konkrétní odbory, které komunikují s občany.
- 】 Systém důvěrných poradců a antidiskriminační tým.
- 】 Nastavený a pravidelně aktualizovaný systém zaměstnaneckých výhod.
- 】 Newsletter pro zaměstnance.
- 】 Kolektivní smlouva.

**OBLASTI PRO ZLEPŠOVÁNÍ:**

- 】 Nový intranet s možností elektronických anket, dotazníkových šetření a různých průzkumů spokojenosti zaměstnanců – zavedení pravidelného průzkumů spokojenosti zaměstnanců.
- 】 Nastavit systém pro podávání návrhů a podnětů na zlepšování od zaměstnanců.
- 】 Aktualizace směrnic odboru služeb.

<b>BODOVÉ HODNOCENÍ SUBKRITÉRIA</b>	<b>55</b>
-------------------------------------	-----------

<b>Celkové hodnocení – KRITÉRIUM č. 3</b>		<b>Ø</b>	<b>Celkový Ø</b>
3.1. Transparentní plánování, řízení a zlepšování lidských zdrojů s ohledem na strategii a plánování	60		
3.2. Zjišťování, rozvíjení a využívání kompetencí zaměstnanců a sladování cílů jednotlivců s cíli úřadu	78		
3.3. Zapojování zaměstnanců rozvíjením otevřeného dialogu, udělováním pravomocí a podporováním jejich celkové spokojenosti	55		
			<b>64</b>

**ROZVÍJENÍ A ŘÍZENÍ PARTNERSTVÍ S RELEVANTNÍMI ORGANIZACEMI**

**ČINNOSTI NA PODPORU HODNOCENÍ**

PDCA

Mezi klíčové partnery patří soukromé, neziskové i veřejné subjekty, které zastupují různé oblasti působení, např. oblast kultury, zdravotnictví, školství, životního prostředí, legislativní, zahraniční, bytovou, majetkovou, památkové péče, dopravy, volného času aj. Neustále roste počet projektů se strategickými partnery i počet partnerských vztahů.

PDCA

Ke strategickým partnerům MHMP patří ústřední orgány státní správy (např. ministerstva), územní samosprávné celky (např. obce a kraje), městské části hl. m. Prahy, města a regiony (především zahraniční), vzdělávací instituce (např. vysoké školy), neziskové organizace, soukromé organizace, příspěvkové organizace a ostatní (např. Hospodářská komora hlavního města Prahy).

PDCA

S uvedenými partnery buduje úřad vztahy různého charakteru, např. vztah spolupráce (ministerstva, městské části hl. m. Prahy, kraje, neziskové organizace, soukromé subjekty, spolky, příspěvkové organizace, média aj.), vztah závislosti (ministerstva), vztah zřizovatele (příspěvkové organizace), dodavatelsko-odběratelský vztah (soukromé subjekty, neziskové organizace), poskytování služeb (např. v oblasti propagace, poskytování zdravotních služeb) atd. Úřad dále poskytuje finanční i nefinanční podporu vybraným partnerům (neziskové organizace, soukromé subjekty, městské části hl. m. Prahy, příspěvkové organizace aj.).

Jsou uzavírána partnerství ke konkrétním projektům spolufinancovaným z fondů EU, partnerství k dosažení společného cíle, na podporu akcí, partnerství v rámci asociace či sdružení, partnerství se zahraničními městy a regiony, partnerství pro benchmarking, partnerství s neziskovým sektorem, s podnikateli, se soukromými poskytovateli služeb, s veřejnou správou, s jinými úřady atd.

K uzavírání smluv a partnerství dochází dále při poskytování finanční podpory, tj. poskytování dotací, grantů, případně darů. Veškeré relevantní informace související s vyhlášením, rozhodováním, přidělováním a využíváním takových finančních prostředků jsou zveřejňovány na portálu hl. m. Prahy. Mezi grantové oblasti patří integrace cizinců, národnostní menšiny, rozvoj měst a územně plánovací dokumentace, doprava a odstraňování bariér, cestovní ruch, kultura, památková péče, prevence kriminality, protidrogová prevence, primární prevence rizikového chování dětí a mládeže, sociální oblast, sport a tělovýchova, volný čas dětí a mládeže, školství, zdravotnictví, životní prostředí a energetika. Vedle výše uvedeného je poskytována podpora také formou nefinančního plnění. Jde například o bezplatné poskytnutí prostor hl. m. Prahy na akce, poskytnutí plakátovacích ploch, bezúplatný pronájem veřejného prostranství atd. I na tuto formu podpory jsou vypracovány transparentní zásady a pravidla.

PDCA

Komunikaci s jednotlivými partnery zajišťují věcně příslušné odbory MHMP. Úřad má zpracovanou databázi klíčových partnerů, mj. v rámci programu/systému Granty a dále evidenci vedou jednotlivé věcně příslušné odbory. Magistrát má zpracovanou Základní metodiku pro evidenci grantů hlavního města Prahy na MHMP, tento dokument je pravidelně aktualizován, přičemž mezi důvody pro aktualizaci metodiky patří novelizace zákonů, organizační změny, vznik a zánik grantové oblasti aj.

Na grantovém portálu hl. města Prahy je k dispozici kompletní přehled o dotacích a grantech poskytnutých prostřednictvím Magistrátu hl. m. Prahy. Cílem tohoto portálu je prezentovat vybrané informace o evidovaných žádostech a o grantech, dotacích či darech poskytnutých jednotlivým subjektům v jednoduché a přehledné podobě. Prezentované informace jsou přebírány z databáze IS Granty, která zároveň může sloužit orgánům hl. m. Prahy jako podklad pro optimální rozhodování o přidělování grantů zejména v případech, kdy někteří žadatelé žádají o grant u více odborů. Tento informační systém používají odpovědní pracovníci všech grantových oblastí, a to i v případě dílčí spoluúčasti hl. m. Prahy. Údaje také využívají pracovníci odboru kontrolních činností MHMP.

Systém pro řízení partnerství je vytvořen např. v rámci zásad pro poskytování partnerství, v rámci vyhlášených grantových řízení v jednotlivých oblastech nebo pravidel a zásad pro poskytování účelových dotací – grantů hl. m. Prahy pro jednotlivé roky. S jednotlivými partnery, resp. organizacemi a jinými subjekty jsou uzavírány smlouvy, dohody, memoranda aj. Uvedené zásady a pravidla jsou každoročně aktualizovány a doplňovány dle aktuálních potřeb, požadavků, zákonných úprav apod.

kritérium číslo

4

**PARTNERSTVÍ A ZDROJE**



V procesu přípravy smluvních dokumentů a vztahů je preferována snaha o využívání standardizovaných postupů, především pak vzorových smluv a vedení standardní dokumentace.

MHMP má stanoven způsob označování, evidence a archivace všech smluv a dohod uzavřených jménem hlavního města Prahy. Způsob označování, evidence a archivace smluv a dohod a jejich dodatků uzavíraných hl. m. Prahou a způsob jejich opatřování doložkou stanovuje nařízení ředitele MHMP.

Věcně příslušný odbor Magistrátu smlouvu označuje, odpovídá za její správnost, přesnost a úplnost evidence a předává ji k archivaci. Každá uzavřená smlouva musí být evidována v aplikaci CES. Centrální evidenci smluv, resp. dohod, uzavřených hlavním městem Prahou, vede odbor legislativní a právní MHMP, což je upraveno nařízením ředitele MHMP. Prostřednictvím CES jsou smlouvy v souladu se zákonem uveřejňovány v Centrálním registru smluv.

CES je veřejně přístupný na portálu města, včetně možnosti zobrazení náhledu vlastní smlouvy a jejich dodatků a možnosti vyhledávání podle konkrétních parametrů.

Jako konkrétní úkoly, které jsou řešeny prostřednictvím partnerství, lze zmínit například podporu akcí konaných na území hlavního města Prahy. Hlavní město Praha přijímá partnerství (např. v oblasti volného času dětí a mládeže nebo v oblasti sportu) k akcím z přímé iniciativy hl. m. Prahy, které mají svým charakterem společenský či turistický význam nebo jsou termínově mimořádně aktuální, a dále k akcím, které se konají na území hl. m. Prahy pravidelně a svou tradicí, mezinárodním nebo společenským významem mají popularitu mezi občany hl. m. Prahy i ostatními návštěvníky. Hlavní město Praha se stává partnerem také u významných tradičních mezinárodních sportovních akcí s mimořádným sportovním, společenským, hospodářským a propagačním přínosem pro město z iniciativy hl. m. Prahy, formou víceleté objednávky služeb v oblasti propagace.

Dále jde o bilaterální spolupráci, kterou na MHMP v současné době zajišťuje odbor „Kancelář primátora“. Město Praha má v současné době celkem 26 zahraničních partnerů, z nich 18 na základě uzavřené smlouvy a 8 bez smluvního základu. Intenzita vzájemné výměny je však různá, v některých případech jsou aktivnější města, s nimiž nemá HMP smlouvu o spolupráci.

Hlavní město Praha uzavírá také různá memoranda o spolupráci při realizaci jednotlivých projektů, např. v oblasti vzdělávání, dobrovolnictví, podnikání, inovací atd.

Hlavní město Praha uzavřelo dále partnerství v rámci mezinárodních projektů, např. v mezinárodním projektu SUMO, projektu STEPS AHEAD, projektu FINERPOL, projektu INNOTRANS, projektu InnovaSUMP a projektu STEPHANIE.

V případě partnerských měst jsou důsledně monitorovány a průběžně evidovány veškeré relevantní meziměstské aktivity, které jsou následně podrobovány velice zevrubné interní kritice. Formalizovaná partnerství mezi municipalitami jsou uzavírána na základě oboustranné dobré vůle jejich vrcholných představitelů a oblasti spolupráce jsou v dokumentech většinou záměrně definovány obecně. Města zpravidla nedisponují nástroji k přímému vymáhání plnění konkrétních závazků, jež mohou z partnerství vyplývat. Partnerství ovšem může být z většinového rozhodnutí politické reprezentace metropole pozastaveno či (v krajním případě) zcela zrušeno.

V případě partnerství uzavíraných na podporu akcí dochází k hodnocení před uzavřením samotné smlouvy (tj. hodnocení pomocí kritérií) a dále k hodnocení po uskutečnění akce (tj. formou vyúčtování jednotlivých poskytnutých dotací). Toto následné hodnocení je významné především pro rozhodování o poskytnutí podpory pro následující období. V rámci kontroly se dále jedná kromě vyúčtování také o dohlídkovou činnost, resp. místní šetření prováděné věcně příslušným odborem MHMP.

PDCA

Odpovědnost jednotlivých partnerů vyplývá přímo z uzavíraných smluv. Kontrola a hodnocení plnění odpovědností probíhá formou dohlídkové činnosti a veřejnosprávních kontrol. Každoročně je schvalován aktuální plán kontrol, přezkoumávání hospodaření a dalších činností odboru kontrolních činností MHMP na následující rok. Tento plán obsahuje kontrolní akce různého charakteru, mj. u příjemců veřejných finančních podpor (grantů) poskytnutých na realizované projekty. Uvedený plán mj. obsahuje plán následných veřejnosprávních finančních kontrol veřejných finančních podpor a plán kontrol využití prostředků poskytnutých z rozpočtu hl. m. Prahy formou daru/dotace. Mezi požadavky stanovené v plánu kontrol, přezkoumávání hospodaření a dalších činností na období let 2016–2019 patří požadavek na rozsah kontrolovaného vzorku u příjemců veřejných finančních podpor (minimálně 5 % z celkového počtu příjemců veřejných finančních podpor a 5 % objemu veřejných finančních podpor přidělených v příslušném roce) v rámci jednotlivých grantových pracovišť.

Předávání příkladů dobré (jakož i špatné) praxe je nesporně jedním z klíčových přínosů spolupráce mezi městy přes hranice národních států. Dá se dokonce predikovat, že význam tohoto typu spolupráce se v dohledné budoucnosti může ještě zvyšovat.

Dále se v rámci Magistrátu hl. m. Prahy uskutečňují zahraniční pracovní cesty, na kterých dochází mj. k setkávání v rámci uzavřených partnerství. Po skončení zahraniční pracovní cesty je zaměstnanec povinen zpracovat písemné vyhodnocení. Po třech měsících od ukončení každé zahraniční pracovní cesty předkládá příslušný odbor MHMP informaci, která obsahuje zejména vyhodnocení přínosu realizované zahraniční pracovní cesty ve sledovaném období a rozsah aplikování získaných poznatků do činností Magistrátu.

K výměně dobré praxe dochází dále v rámci uzavřené Dohody o partnerství, kde je hl. m. Praha zapojeno jako partner do mezinárodního projektu „MOBILE IN EUROPE“. Cílem projektu je přenos zkušeností, dobré praxe a přenos těchto znalostí do praxe v oblasti implementace politik na poli podnikání, zaměstnanosti a vzdělávání. Projektoví partneři poskytnou své zkušenosti, best practise a praktická řešení, konzultace a monitoring v oblasti implementace zmíněných politik. Vedoucím partnerem je Representatives of Employers of Poland. Výstupem projektu „MOBILE IN EUROPE“ je zlepšení Operačního programu Praha – pól růstu ČR (OP PPR) ve smyslu podpory inovativních řešení v rámci invencí Prioritní osy 1, 2, 3 a 4.

V rámci jednání komisí Rady Asociace krajů ČR probíhá výměna zkušeností v jednotlivých oblastech dle věcného zaměření jednotlivých komisí. Tato jednání probíhají několikrát do roka a dále dochází k výměně zkušeností a informací mezi jednotlivými členy elektronickou cestou. Na jednání jsou zváni věcně příslušní zástupci státní správy. Z každého jednání se vyhotovují zápisy, které obsahují mj. návrhy, o kterých dále rozhoduje Rada Asociace krajů ČR. Přijatá opatření jsou dále vyhodnocována na dalších jednáních. Obdobné principy fungují v rámci Svazu měst a obcí.

MHMP se aktivně zapojuje do benchmarkingových šetření prováděných mezi krajskými úřady ČR. Do benchmarkingových šetření se mj. zapojil odbor Kancelář ředitele Magistrátu nebo odbor personální v oblasti lidských zdrojů. Magistrát hl. m. Prahy je rovněž koordinátorem mezinárodního benchmarkingu v oblasti veřejné správy (tzv. public managementu), do kterého jsou zapojené municipalita vybraných hlavních měst střední Evropy (Vídeň, Bratislava, Lublaň a Budapešť).

V současné době jsou reprografické služby pro úřad zajišťovány prostřednictvím outsourcingu. MHMP připravuje změnu poskytovatele služeb, který bude zaměstnávat osoby se zdravotním postižením. Odběr výrobků a služeb od těchto zaměstnavatelů z největší části zajišťuje odbor služeb MHMP, odbor komunikace a marketingu MHMP, odbor volených orgánů MHMP a odbor personální MHMP. Tímto způsobem jsou zajišťovány zejména dodávky kancelářského papíru a kancelářských potřeb, drobná kancelářská technika, tonery aj.

Hlavní město Praha se zapojilo do projektu „Dobrovolnictví ve veřejné správě“. Dne 13. 11. 2017 schválila Rada hl. m. Prahy Memorandum o spolupráci a vzájemné podpoře při realizaci tohoto projektu, jehož realizátorem je Fond dalšího vzdělávání – příspěvková organizace Ministerstva práce a sociálních věcí ČR. Partneři uvedeného projektu jsou Ministerstvo vnitra ČR a Hestia – Centrum pro dobrovolnictví, z. ú. Cílem projektu je navrhnout, vytvořit, metodicky nastavit a pilotně ověřit systém dobrovolnických programů v rámci veřejné správy jako inovativního nástroje vzájemného neformálního učení zapojených zaměstnanců, který zvyšuje efektivitu organizace veřejné správy.

PDC

PD

PDC

V roce 2017 ředitel Magistrátu hl. m. Prahy vyhlásil v prostředí Magistrátu hl. m. Prahy měsíc listopad měsícem společenské odpovědnosti Magistrátu hl. m. Prahy. Součástí tohoto měsíce byla realizace společensky odpovědných počinů zaměstnanců či odborů Magistrátu hl. m. Prahy, mj. podpora zdraví mužů prostřednictvím akce Movember, charitativní sbírka věcí a oblečení ve spolupráci s Diakonií Broumov a podpora aktivity Charitativní organizace DEBRA ČR, která pomáhá s léčbou lidem s nemocí motýlích křídel.

Výše uvedená partnerství jsou dále rozšiřována, případné změny jsou předkládány Radě hl. m. Prahy nebo Zastupitelstvu hl. m. Prahy ke schválení, jsou uzavírány nové smlouvy, resp. memoranda.

**DŮKAZY:**

- » Rozpočet hl. m. Prahy
- » Zásady pro partnerství hl. m. Prahy při pořádání akcí v jednotlivých oblastech a letech, vyhlášená grantová řízení v jednotlivých oblastech vč. pravidel a zásad pro poskytování účelových dotací – grantů hl. m. Prahy pro jednotlivé roky
- » Základní metodika pro evidenci grantů hlavního města Prahy na MHMP
- » Schválená a uzavřená memoranda a smlouvy
- » Usnesení Rady hl. m. Prahy a Zastupitelstva hl. m. Prahy
- » Zákon o hlavním městě Praze
- » Zákon o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů
- » Internetový portál HMP: [www.praha.eu](http://www.praha.eu)
- » Grantový portál hl. m. Prahy: <https://granty.praha.eu/>
- » Intranet MHMP
- » Nařízení ředitele MHMP ke stanovení způsobu označování, evidence a archivace smluv a dohod Protikorupční strategie
- » Organizační řád Magistrátu hl. m. Prahy
- » Zásady pro partnerství hl. m. Prahy při pořádání akcí v jednotlivých oblastech a letech
- » Vyhlášená grantová řízení v jednotlivých oblastech vč. pravidel a zásad pro poskytování účelových dotací – grantů hl. m. Prahy pro jednotlivé roky
- » Centrální evidence smluv
- » Nařízení ředitele k zajištění veřejnosprávní finanční kontroly v hl. m. Praze
- » Plán kontrol, přezkoumávání hospodaření a dalších činností odboru kontrolních činností MHMP na příslušný rok
- » Plán kontrol, přezkoumávání hospodaření a dalších činností organizovaných a prováděných odborem kontrolních činností MHMP na období let 2016–2019
- » Úkoly odborů Magistrátu hlavního města Prahy a zvláštních organizačních jednotek Magistrátu hl. m. Prahy v samostatné působnosti
- » Přehled zpráv ze zahraničních pracovních cest v jednotlivých letech na intranetu
- » Nařízení ředitele MHMP k postupu při plánování, realizaci a vyhodnocování zahraničních pracovních cest
- » Dohody o partnerství
- » Společensky odpovědná Praha

**SILNÉ STRÁNKY:**

- » Široká síť partnerství.
- » Definování odpovědnosti jednotlivých zainteresovaných stran při řízení partnerských vztahů.

**OBLASTI PRO ZLEPŠOVÁNÍ:**

- » Budování dlouhodobého partnerství mezi veřejným, soukromým a akademickým sektorem s cílem podporovat spolupráci tak, aby se zvýšila její četnost a kvalita.

PD

PDCA

<b>BODOVÉ HODNOCENÍ SUBKRITÉRIA</b>	<b>68</b>
-------------------------------------	-----------

**ROZVÍJENÍ A UPLATŇOVÁNÍ PARTNERSTVÍ S OBČANY/ZÁKAZNÍKY**

**ČINNOSTI NA PODPORU HODNOCENÍ**

PDCA

Svou informační politiku uskutečňuje MHMP především prostřednictvím svých webových stránek, na kterých jsou zveřejňovány veškeré dokumenty z jednání RHMP a ZHMP. Občané mají možnost sledovat on-line přenosy z jednání ZHMP, která jsou veřejná. Občan má možnost dále získat informace prostřednictvím informační služby a recepce, případně na informační lince Pražského kontaktního centra. Na MHMP jsou dále umístěny informační tabule, letáky, plakáty ke konkrétním akcím a projektům, tištěná média. Občané jsou také informováni prostřednictvím tiskových zpráv. Jsou stanoveny úřední hodiny a občanům je k dispozici elektronický objednávkový systém odboru dopravněsprávních činností. Dalším informačním zdrojem jsou facebookové stránky města a jiné spřátelené weby „Praha jinak“, „Praha virtuální“, „Praha volnočasová“, „Praha bezbariérová“ apod. MHMP dále zveřejňuje na svém webu dotazy a odpovědi dle zákona o svobodném přístupu k informacím č. 106/1999 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

PDCA

Informace jsou podávány různými způsoby vč. moderních médií – internet, mobilní aplikace, sociální síť a denní tisk, např. deník Metro. Jsou sledovány počty přístupů na jednotlivé komunikační kanály.

MHMP na svých webových stránkách zveřejňuje přehled oznámených shromáždění vč. informací, jak shromáždění oznámit. Dále je občanům k dispozici Grantový portál hl. m. Prahy, jsou podporovány aktivity menšinových skupin. Úřad spolupracuje s neziskovým sektorem, pronajímá magistrátní prostory pro aktivní organizování a sdružování občanů vč. propůjčování prostor ke komerčním účelům. Mimo jiné zajišťuje pro občany bezplatnou právní poradnu.

Občané mají možnost účastnit se zasedání ZHMP a jednání Výborů. Zápisy z jednání a veškeré další informace jsou zveřejňovány na webu [www.praha.eu](http://www.praha.eu). Na webu HMP jsou také zveřejňována oznámení o veřejném projednávání, např. úpravy územního plánu. Na portálu územního plánování jsou zveřejňovány „Projekty měnící Prahu“. Občané mohou své názory a podněty vyjadřovat také prostřednictvím webových stránek „[www.zmente.to](http://www.zmente.to)“, „[www.zmenyprahy.cz](http://www.zmenyprahy.cz)“, případně se obracet s náměty přímo na odbor územního rozvoje. Dále mohou pokládat prostřednictvím webových stránek dotazy radním, případně si sjednat osobní schůzku s primátorkou. Navrhovat „chytré“ projekty pro město mohou občané např. prostřednictvím „[www.smartprague.eu](http://www.smartprague.eu)“ a také mají možnost hodnotit veškeré příspěvky na webu HMP.

PDC

Při tvorbě Strategického plánu byla zapojena odborná i laická veřejnost, proběhla řada konzultací s veřejností ve spádových oblastech Prahy, vyjadřovat se veřejnost mohla i on-line na webu „[www.spolupraze.cz](http://www.spolupraze.cz)“.

Na MHMP je vedena „Centrální evidence stížností adresovaných MHMP“, které jsou následně vyřizovány věcně příslušným odborem. Informace ke konkrétním připravovaným rozhodnutím a projektům jsou zveřejňovány na webu HMP různými způsoby. Je využívána také úřední deska úřadu.

PD

Transparentnost týkající se fungování úřadu je zajištěna např. následujícími dokumenty:

PDC

- » Protikorupční strategie 2017–2019,
- » Etický kodex zaměstnanců MHMP.

Pro všechny zaměstnance jsou na intranetu k dispozici podrobná pravidla a metodika pro zadávání veřejných zakázek v podmínkách HMP a na webových stránkách Prahy jsou zveřejňovány komplexní informace o veřejných zakázkách. Podporu všem odborům MHMP v této oblasti zajišťuje odbor veřejných zakázek MHMP.

Transparentnost jednání orgánů HMP je zajištěna opět prostřednictvím webových stránek, na kterých jsou zveřejňovány přímé přenosy z jednání ZHMP, schválená usnesení, zápisy z jednání Výborů ZHMP, Komisí RHMP atd. Je vedena jednotná centrální evidence stížností adresovaných HMP. Byl zřízen institut ombudsmana pro oblast evropských fondů z důvodu zajištění lepšího fungování Operačního programu Praha – pól růstu.

PDCA

Probíhají transparentní výběrová řízení na systemizovaná místa vedoucích v rámci úřadu.

PDC

Jsou zveřejňována Open Data a zveřejňované datové sady se stále rozšiřují. Zveřejňují se objednávky, smlouvy a dokumentace k veřejným zakázkám.

Prostřednictvím programu Agendio Proxio se zveřejňují veškeré dotazy a odpovědi na ně dle zákona o svobodném přístupu k informacím.

Občané mají možnost své podněty a návrhy zasílat prostřednictvím webových stránek HMP. Jejich spokojenost s poskytovanými službami je zjišťována prostřednictvím různých dotazníkových šetření, která organizuje odbor komunikace a marketingu MHMP.

Aby byla otestována kvalita nabízených služeb samotnými zaměstnanci, byl na některých odborech MHMP proveden tzv. mystery shopping.

Základní etickou normou prezentace MHMP a vystupování zaměstnanců v MHMP vůči veřejnosti je Etický kodex, který je součástí nařízení ředitele MHMP – Pracovního řádu, který stanovuje a popisuje zásady a jednání zaměstnanců.

#### DŮKAZY:

- 】 Jednací řád ZHMP
- 】 Pravidla pro vyřizování petic a stížností podaných orgánům HMP
- 】 Protikorupční strategie 2017–2019
- 】 Etický kodex zaměstnance hl. m. Prahy
- 】 Pravidla pro zadávání veřejných zakázek
- 】 IS CES (pro zveřejňování smluv a informací)
- 】 Internetový portál hl. m. Prahy – www.praha.eu
- 】 Grantový portál – www.granty.praha.eu
- 】 Sociální sítě – oficiální profily HMP na sociálních sítích Facebook a Instagram, Twitter vč. statistiky přístupů
- 】 Webové stránky HMP – internetové aplikace: www.zmente.to, www.smartprague.eu
- 】 Portál pro sociální oblast města Prahy
- 】 IS Agendio Proxio

#### SILNÉ STRÁNKY:

- 】 Internetový portál hl. m. Prahy „www.praha.eu“ a existence webových portálů odborů.
- 】 Zveřejňování dokumentů na internetovém portálu hl. m. Prahy.
- 】 On-line přenosy z jednání ZHMP.
- 】 Využití dostupných informačních kanálů pro komunikaci s občany (sociální sítě, telefon, e-mail, chat, internet, mobilní aplikace a datová schránka).

#### OBLASTI PRO ZLEPŠOVÁNÍ:

- 】 Vizuální sjednocení komunikačních kanálů, jejich zpřehlednění a zajištění aktuálnosti všech dostupných informací.
- 】 Zpracování charty kvality služeb poskytovaných občanům.

BODOVÉ HODNOCENÍ SUBKRITÉRIA

35

## ŘÍZENÍ FINANČÍ

### ČINNOSTI NA PODPORU HODNOCENÍ

PDCA

Posláním Magistrátu hlavního města Prahy je poskytnout veřejné služby, jež povedou ke spokojenosti klientů a všestrannému rozvoji hlavního města Prahy a zajistit jejich financování. Rozpočet je každoročně zpracováván v souladu s platnými právními předpisy ČR a v souladu se Zásadami, Harmonogramem a Metodikou pro sestavení rozpočtu hl. m. Prahy, střednědobého výhledu rozpočtu a dlouhodobého výhledu rozpočtu. Jedenkrát ročně probíhá tzv. sběr požadavků na rozpočet z jednotlivých odborů a tyto požadavky se vyhodnocují a po projednání s příslušnými radními se připraví návrh rozpočtu investičních i běžných výdajů.

PDCA

Návrh rozpočtu (návrh vlastního rozpočtu, podkladové materiály a podrobný komentář) je následně projednáván v orgánech hl. m. Prahy a navazuje na program rozvoje, strategické cíle i rozpočtový výhled hl. m. Prahy.

PDCA

Analýzu rizik (nejen finančních) v rámci své činnosti (zejména s ohledem na plánování, a to jak střednědobé, tak i pro roční) provádí oddělení interního auditu. Zjišťuje, zda rizika vztahující se k činnosti MHMP jsou včas rozpoznávána a zda jsou přijímána odpovídající opatření k jejich vyloučení nebo zmírnění. Rizika příležitosti (jinak rizika s příznivými výsledky) při finančním rozhodování zahrnují například aktivní vyhledávání příležitostí, rozhodnutí začít nebo pokračovat v činnosti, která příležitosti vytváří nebo podporuje tam, kde to je proveditelné, změnu možnosti příležitosti vedoucí ke zvýšení pravděpodobnosti příznivých výsledků nebo změnu následku vedoucí ke zvýšení objemu zisků.

PDCA

MHMP přikročil k transparentnosti rozpočtu jeho zveřejněním na webových stránkách města a rovněž zákonným požadavkem na zveřejňování smluv. V MHMP je nastaven systém finanční kontroly a dodržování ustanovení zákona o veřejných zakázkách. Efektivní využívání finančních zdrojů je kontrolováno pravidelnou čtvrtletní rozborovou činností a prováděním rozpočtových úprav dle reálné situace. Projednávání, přijetí a kontrola plnění rozpočtu (závěrečný účet) hl. m. Prahy probíhají veřejně, resp. jsou přístupné veřejnosti.

PDCA

Vnitřní kontrolní systém je na MHMP nastaven tak, že jsou dány všechny předpoklady pro zajištění nákladově efektivního řízení finančních zdrojů. Interní audit se na fungování vnitřního kontrolního systému podílí především jeho pravidelným auditováním. Nakládání s dočasně volnými finančními prostředky je v kompetenci příslušného člena RHMP zodpovědného za finanční politiku. Finanční instrumenty, do kterých je možno investovat volné finanční prostředky, jsou určeny zejména usnesením RHMP.

PDCA

Výdaje MHMP jsou od schválení rozpočtu až po jeho skutečnou realizaci evidovány v účetnictví pod číselnými kódy ORG. Nepřímou vazbou smlouvy či objednávky k výdajům se zvýšila kontrola účelného a hospodárného využití finančních prostředků. Cílem je ještě pevnější vazba výdajů na rezervaci prostředků již od vzniku veřejné zakázky až po konečné výdaje. Tohoto cíle bude možné dosáhnout až po dokončení veřejné zakázky na Ekonomický systém.

PDCA

V oblasti veřejných zakázek se MHMP řídí platnou legislativou, Pravidly pro zadávání veřejných zakázek v podmínkách hlavního města Prahy schválených RHMP a Soustavou zadávacích postupů pro zadávání veřejných zakázek jakožto interními pravidly.

PDCA

Odbor účetnictví MHMP provádí kontrolu účetních výkazů a výkazu pomocného analytického přehledu za celé HMP (MHMP a MČ) a příspěvkové organizace zřízené HMP i MČ před jejich odesláním do Centrálního systému účetních informací státu (dále jen „CSUIS“). Dále zajišťuje opravy zjištěných chyb z celostátního zpracování. Tyto výkazy a případně další informace požadované Ministerstvem financí také do CSUIS zasilá.

V MHMP probíhají průběžná jednání na interních poradách o dodržování rozpočtu. Na těchto poradách je vedena diskuse o plnění rozpočtu, dodržování rozpočtových pravidel a plnění stanovených cílů a čerpání finančních prostředků. Důkazy jsou uloženy na jednotlivých odborech a ve zprávách předkládaných do RHMP a ZHMP. Zaměstnanci MHMP se účastní pravidelných informativních schůzek týkajících se řízení financí.

MHMP od doby platnosti zákona o finanční kontrole delegoval a decentralizoval zejména funkce pověřeného správce rozpočtu a pověřeného hlavního účetního podle organizační struktury a logiky a návazností jednotlivých procesů. Kontrola skutečných výdajů na rozpočet a určení položek uskutečněných výdajů dle rozpočtové skladby byla od listopadu 2017 u funkce pověřeného správce rozpočtu plně delegována na odbory MHMP.

Jednou z dlouhodobých politik hlavního města Prahy je politika investiční, která v souladu se schválenými „Zásadami“ rozpracovává a uplatňuje přístup založený na třech základních investičních zásadách. Jakákoli finanční investice hlavního města Prahy je před její vlastní realizací posuzována jak z hlediska výnosového, tak i rizikového, a to při akceptaci likvidních pravidel. Podrobnější rozpracování příslušných pravidel se dále zabývá rizikem/ratingem nejen protistrany, ale i konkrétního produktu, který je při zhodnocování finančních prostředků města prostřednictvím peněžního či kapitálového trhu využíván. Tento konzervativní investiční přístup je městem uplatňován, kontrolován a vyhodnocován z hlediska jeho efektivity.

#### DŮKAZY:

- ▶ Rozpočet hl. m. Prahy na stanovené časové období
- ▶ Zprávy o plnění rozpočtu předkládané do RHMP, ZHMP, čtvrtletní, pololetní, roční zprávy o plnění rozpočtu, závěrečný účet a související usnesení RHMP a ZHMP
- ▶ Zákon o hlavním městě Praze
- ▶ Zákon o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů
- ▶ Zákon o zadávání veřejných zakázek
- ▶ Zákon o finanční kontrole
- ▶ Vyhláška MF o rozpočtové skladbě
- ▶ Vyhláška o finanční kontrole ve veřejné správě
- ▶ Organizační řád MHMP
- ▶ Statut hlavního města Prahy
- ▶ Nařízení ředitele MHMP k zajištění fungování vnitřního kontrolního systému
- ▶ Plán finančních kontrol a plán interního auditu
- ▶ Auditní zprávy z provedených auditů
- ▶ Sdílený disk interního auditu
- ▶ Zásady pro sestavování rozpočtu na příslušný kalendářní rok a související usnesení RHMP a ZHMP
- ▶ Zásady investiční politiky HMP
- ▶ Pokyny vedoucího oddělení interního auditu
- ▶ Rozklikávací rozpočet hl. m. Prahy, dostupný z: [http://www.praha.eu/jnp/cz/o\\_meste/finance/rozpocet/index.html](http://www.praha.eu/jnp/cz/o_meste/finance/rozpocet/index.html)
- ▶ Úřední deska MHMP
- ▶ Centrální evidence smluv zveřejněna na portálu hl. m. Prahy
- ▶ Vnitřní směrnice – oběh účetních dokladů

#### SILNÉ STRÁNKY:

- ▶ Pravidelné kontroly interního auditu týkající se finanční kontroly.
- ▶ Dlouhodobá platební schopnost hradit finanční závazky v dohodnutých lhůtách.

#### OBLASTI PRO ZLEPŠOVÁNÍ:

- ▶ Zajistit provázanost ekonomického SW a jeho funkcionalit se souvisejícími aplikacemi.

PDCA

BODOVÉ HODNOCENÍ SUBKRITÉRIA

76

## ŘÍZENÍ INFORMACÍ A ZNALOSTÍ

### ČINNOSTI NA PODPORU HODNOCENÍ

PDCA

Informace zaznamenané v dokumentech v rámci korespondence úřadu jsou primárně organizovány a uchovávány pomocí elektronické spisové služby GINIS. To neznamená, že jakákoliv informace uchovávána v systému spisové služby je přístupná komukoliv z úřadu. MHMP dbá na ochranu osobních údajů a dodržuje mlčenlivost při vyřizování žádostí svých klientů. Dokumenty uložené ve spisové službě nejsou přístupné zaměstnancům jiných odborů, pokud to nevyžaduje jejich vyřízení. Každý odbor má možnost vytvářet si vlastní databáze informací pro své potřeby na sdíleném disku přístupném jen zaměstnancům daného odboru apod.

PDCA

K dokumentům především koncepčního typu, vnitřním směrnícím a předpisům, jako jsou nařízení ředitele MHMP, metodické pokyny, usnesení volených orgánů atd., mají zaměstnanci přístup prostřednictvím intranetu. Rovněž legislativa ČR je dostupná prostřednictvím IS ASPI. Na intranetu je rovněž zveřejňováno velké množství příruček, návodů a odkazů na jiné informační zdroje. Magistrát vydává pravidelný newsletter pro zaměstnance. Komunikace uvnitř úřadu probíhá prostřednictvím vnitřních sdělení a e-mailem, telefonicky či osobním stykem.

PDC

Cílem úřadu v oblasti managementu informací je efektivní a včasná interní komunikace, spolupráce na společných cílech, záměrech a kauzách. Pokud jde o formu výměny informací, je preferováno využití moderních elektronických komunikačních nástrojů.

Zaměstnanci získávají informace z externích zdrojů, jako je internet, především internetové stránky státní správy, sbírka zákonů, odborná literatura, externí školení, metodiky nadřízených orgánů, informační systémy apod. Při využívání informací z externích zdrojů v rámci úřadu zaměstnanci posuzují hodnověrnost zdroje. Tyto informace nejsou nijak systematicky zpracovávány pro další využití a zpravidla jsou k dispozici nejbližším spolupracovníkům v rámci oddělení či odboru.

PDCA

Jednou z významných priorit MHMP je bezpečnost informací a znalostí. Z tohoto důvodu byl na úřadu zaveden certifikovaný systém řízení bezpečnosti informací, tzv. ISMS (Information Security Management System). V dokumentu „Politika bezpečnosti informací Magistrátu hl. m. Prahy“ je stanovena bezpečnostní strategie Magistrátu a strategické bezpečnostní cíle Magistrátu. Za účelem naplnění těchto cílů byla zřízena Pracovní skupina pro bezpečnost informací jakožto poradní orgán ředitele Magistrátu. Poradní skupina zároveň plní roli výboru pro kybernetickou bezpečnost podle zákona o kybernetické bezpečnosti a bezpečnostního fóra dle normy ISO 27001. ISMS v prostředí Magistrátu je upraveno nařízením ředitele MHMP, které obsahuje jeho popis a ve kterém jsou definovány role a odpovědnosti v rámci tohoto systému.

Každý nový zaměstnanec je v rámci vstupního školení proškolen v oblasti bezpečnosti informací a periodicky jednou ročně probíhají školení všech zaměstnanců v této oblasti. Přístup externího pracovníka k informačním aktivitám Magistrátu nemůže být povolen dříve, dokud není proškolen v dodržování základních pravidel v oblasti bezpečnosti informací Magistrátu. Výkon politiky bezpečnosti informací je pravidelně, minimálně jedenkrát ročně, ověřován interními a externími audity bezpečnosti informací.

PDC

Při nástupu nového zaměstnance mu může být přiřazen mentor z řad stávajících zaměstnanců (proškolených mentorů), který má za úkol usnadnit novému zaměstnanci vstup do nového zaměstnání, začlenit ho do pracovního týmu, seznámit ho s důležitými kontakty, být mu nápomocen v orientaci v kultuře úřadu, v organizačních předpisech i v samotné orientaci v prostorách Magistrátu. Kromě obecných znalostí o úřadu předává novému zaměstnanci také odborné znalosti týkající se konkrétní náplně práce příslušného odboru. Zaměstnanec je povinen absolvovat vstupní školení. Na MHMP byl rovněž zaveden mentoring po mateřské/rodičovské dovolené či dlouhodobé pracovní neschopnosti, jehož smyslem je usnadnit návrat do pracovního procesu.

Další metodou práce se zaměstnanci zaměřenou na jejich rozvoj je tzv. koučování. Zaměstnanci, kteří se rozhodnou využít tuto metodu, aby se posunuli dále ve svém pracovním či osobním životě, mají možnost využít služeb některého z interních koučů, tedy koučů z řad zaměstnanců (vedoucí zaměstnanci si mohou zvolit kouče externí). Zaměstnanci se dále vzdělávají formou interních a externích školení, příp. prostřednictvím e-learningového vzdělávacího portálu podle vlastního výběru. Některá školení jsou stanovena jako povinná, a to buď zákonem, např. BOZP, či procesy nastavenými v úřadu, např. školení v oblasti ISMS.

Směrem navenek vůči zainteresovaným stranám úřad komunikuje prostřednictvím poštovní korespondence, e-mailů a internetového portálu [www.praha.eu](http://www.praha.eu). Tento portál byl v letošním roce značně vylepšen v souladu s cíli Akčního plánu rozvoje informatiky hl. m. Prahy – došlo k úpravám ve struktuře a prezentaci obsahu a doplnění dalších navigačních funkcí. Zlepšila se tím přehlednost webu a uživatelé rychleji naleznou požadované informace. Internetové stránky hl. m. Prahy byly rovněž upraveny tak, aby umožňovaly plnohodnotný přístup i z mobilních zařízení.

Úřad se rovněž v souladu s cíli stanovenými v Akčním plánu rozvoje informatiky snaží o dosažení vyšší míry komunikace se zainteresovanými stranami. V tomto směru je stanoven cíl vytvořit další webové stránky, které poskytují nový obsah, vytvořit specifické aplikace pro mobilní zařízení, které využívají informace z datových fondů hl. m. Prahy, či propojit web se sociálními sítěmi a vytvořit další informační kanály pro občany a návštěvníky hl. m. Prahy a pro získávání rychlé a bezprostřední zpětné vazby. Byly zřízeny internetové stránky „[www.smartprague.eu](http://www.smartprague.eu)“, „[www.mapapristupnosti.cz](http://www.mapapristupnosti.cz)“, „[www.parkujvklidu.cz](http://www.parkujvklidu.cz)“. Další internetové stránky či aplikace, které poskytují informace občanům nebo návštěvníkům hl. m. Prahy, jsou zřizovány příspěvkovými organizacemi, např. Pražská informační služba zprovoznila oficiální turistický portál hl. m. Prahy „Prague Visitor Guide“ ([www.prague.eu](http://www.prague.eu)) v mnoha jazykových mutacích.

Pokud jde o usnadnění získání informací pro znevýhodněné skupiny, je možné zmínit projekt „Pražská bezbariérová“, který si klade za cíl odstranit či zmírnit překážky pro handicapované, ale i jinak znevýhodněné osoby (např. sociálně) s cílem otevřít těmto lidem dosud zapovězené možnosti. V rámci úřadu lze uvést např. instalaci orientačních akustických majáčků u vchodů do budov, které slouží osobám zrakově handicapovaným, a snahu o dostupnost budov pro osoby se sníženou schopností mobility prostřednictvím nájezdných plošin či ramp.

Rovněž vzdělávání zaměstnanců v oblasti chování a přístupu k handicapovaným občanům se zlepšuje, neboť Magistrát pořádá školení k této problematice. Obecně prospěšná společnost založená za účelem komplexní a systematické práce v oblasti integrace cizinců na území hl. m. Prahy poskytuje na základě poptávky samotných cizinců služby interkulturních pracovníků, pro překonání jazykové a sociokulturní bariéry při komunikaci úřadu s nimi. Hl. m. Praha má zřízen účet na nejznámějších sociálních sítích, má rovněž zřízenou telefonní informační linku v Pražském kontaktním centru, která má cizincům usnadnit komunikaci s MHMP, městskými částmi a dalšími organizacemi v cizím jazyce. Na tuto linku se mohou obracet v případě žádostí o informace při řešení různých životních situací a potřeby kooperaci s pracovišti MHMP nebo městskými institucemi. Pro informovanost cizinců je rovněž zprovozněna webová stránka <http://metropolevsech.cz/> v pěti jazykových mutacích.

Zaškolování nástupců ve smyslu předávání informací získaných především praxí a osobními zkušenostmi je zcela individuální záležitostí. Je to dáno ochotou stávajícího zaměstnance zaškolit svého nástupce.

Předávání jiných informací než osobních zkušeností při ukončení pracovního poměru je upraveno Pracovním řádem. Zaměstnanec je povinen vyhotovit „Předávací protokol“, který slouží k informování přebírajícího zaměstnance, příp. bezprostředně nadřízeného zaměstnance o stavu plnění uložených pracovních úkolů. V případě ukončení pracovního poměru zaměstnance, který měl přístup k utajovaným informacím ve smyslu zákona o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, je povinen všechny utajované informace předat bezpečnostnímu řediteli Magistrátu. Dále je odcházející zaměstnanec povinen předat dosud nesplněné úkoly a spisovou agendu včetně spisové dokumentace v písemné i elektronické podobě.

PD

PD

PD

PDC

**DŮKAZY:**

- 】 Informační systém GINIS
- 】 Newsletter pro zaměstnance MHMP
- 】 Politika bezpečnosti informací MHMP
- 】 Nařízení ředitele MHMP k systému řízení bezpečnosti informací (ISMS)
- 】 Organizační řád MHMP
- 】 Akční plán rozvoje informatiky hlavního města Prahy
- 】 Pracovní řád MHMP
- 】 Internetový portál HMP: [www.praha.eu](http://www.praha.eu)
- 】 Intranet

**SILNÉ STRÁNKY:**

- 】 Zavedení systému ISMS v prostředí MHMP.
- 】 Propracovaný systém dalšího vzdělávání zaměstnanců MHMP.

**OBLASTI PRO ZLEPŠOVÁNÍ:**

- 】 Zavedení nového intranetu v prostředí úřadu jako nástroje pro zveřejňování všech dostupných informací a znalostí.

BODOVÉ HODNOCENÍ SUBKRITÉRIA

52



## ŘÍZENÍ TECHNOLOGIÍ

## ČINNOSTI NA PODPORU HODNOCENÍ

Úřad má zpracovanou Konceptci provozu a rozvoje informatiky MHMP do roku 2019, která rozpracovává hlavní myšlenky digitální strategie do jednotlivých konkrétních oblastí a je v synerгии se Strategií řízení a rozvoje MHMP do roku 2020 (SC05), a také Celoměstskou koncepcí rozvoje informačních systémů pro potřeby hl. m. Prahy a městských částí na období do roku 2025. Celoměstská koncepce je zaměřena na součinnost MHMP a městských částí, resp. dalších organizací zřízených hl. m. Prahou při řešení společných úkolů rozvoje informatiky, opírá se o nově zavedený systém společné realizace rozvoje informatiky v hl. m. Praze, který umožňuje společně se podílet na řízení informatiky, společně využívat a rozvíjet sdílené technické prostředky, informační systémy a služby celoměstského významu.

Úřad monitoruje a vyhodnocuje nákladovou efektivnost používaných technologií v přímé vazbě na vlastníky procesů využívajících specializované IS a dodavatele technologií, a to jak průběžně, tak i u nově uzavíraných smluv při změně dodavatele. Dochází k optimalizaci smluvních vztahů, k omezení případného efektu vendor-lock-in a nastavení jasných práv a povinností smluvních stran zejména v oblasti deploymentu.

Úřad má detailně rozpracovány a do praxe zavedeny zásady používání ICT s důrazem na bezpečnost. Zajištění školení uživatelů i administrátorů SW je jedním ze základních požadavků při pořízení nových informačních systémů.

Od roku 2010 je v prostředí Magistrátu implementován systém managementu řízení bezpečnosti informací (ISMS). Mimo to je zaveden systém řízení kontinuity činností a rovněž jsou aplikovány požadavky vyplývající ze zákona o kybernetické bezpečnosti a nařízení GDPR.

Vnitřními předpisy úřad stanovuje provozní řády serveroven, budov a pravidla ochrany osobních údajů a pravidla ISMS.

Zaměstnanci úřadu pravidelně, opakovaně a strukturovaně absolvují povinné prezenční či e-learningové školení v oblasti bezpečnosti informací a bezpečného využívání prostředků ICT. V rámci zavádění ISMS byly zformulovány (a stále se dodržují) základní zásady bezpečného nakládání s informacemi (tzv. desatero), které jsou ve formě letáku zveřejněny ve všech budovách (pracovištích) úřadu. U kopírek umístěných na chodbách jsou viditelně zveřejněny zásady bezpečné manipulace se zařízeními. Kromě citovaných školení mohou zaměstnanci absolvovat vzdělávací akce v oblasti ICT (např. školení MS Office, SW aplikace úřadu a externí vzdělávací akce v této oblasti podle vlastního výběru).

K podpoře interakce se zainteresovanými stranami a partnery jsou využívány digitální technologie. Jedná se především o webové aplikace dostupné z webových stránek úřadu. Komunikace v rámci úřadu je zajišťována v elektronické formě (e-mail, elektronická spisová služba). Stejným způsobem v maximálně možném rozsahu je zajišťována elektronická komunikace se zainteresovanými stranami, přičemž jsou plně využívány dostupné technické prostředky a technologie (elektronický podpis, datové schránky, e-mail) včetně proškolení v této oblasti formou prezenční či e-learningu. Interně je zaměstnanci rovněž využíván intranet a různé aplikace sloužící k evidenci a zpřístupňování informací a zpracování agend. Z intranetu je dostupná rovněž aplikace „SERVICEDSK“, jejímž prostřednictvím jsou zadávány požadavky zaměstnanců na výpočetní techniku a jejich údržbu, žádosti o přístupy do jednotlivých aplikací či žádosti o vzdělávací akce. Aplikace „Objednávky OHS“ slouží k zadávání požadavků zaměstnanců na služby, které poskytuje odbor služeb MHMP. Některé přístupy do aplikací jsou plošné, pro všechny zaměstnance MHMP, jiné strukturované podle zařazení zaměstnance či pracovní činnosti, kterou příslušný zaměstnanec vykonává. Žádosti o přístupová práva do aplikací, ke kterým nemají přístup všichni zaměstnanci, podléhají schvalovacímu procesu a přístupy do jednotlivých aplikací jsou chráněny heslem.

Zaměstnanci úřadu na úseku ICT, jakož i vedoucí pracovníci úřadu mají dostatečný přehled o vývoji a uplatnění nových technologií. Garantem pro zavádění nových prvků z oblasti ICT je odbor informatiky MHMP s důrazem na bezpečnost dat.

Pro vedoucí zaměstnance jsou organizována některá školení samostatně, přičemž následně pak vedoucí školí v daných oblastech své podřízené (např. školení BOZP).

## PDCA

PD

PDC

PDCA

PDC

PDCA

Úřad má snahu informovat veřejnost o veškerých svých službách prostřednictvím internetového portálu [www.praha.eu](http://www.praha.eu). Prostřednictvím těchto webových stránek nabízí svým klientům e-slужby, které jsou určeny ke zlepšování poskytovaných služeb a zlepšení komunikace s nimi. Přímá komunikace s klienty je zajišťována prostřednictvím Pražského kontaktního centra (PKC) s možností komunikace telefonem, příp. on-line s využitím chatu. Na výše uvedených internetových stránkách lze dohledat příslušného úředníka dle agendy, kterou vykonává, dle jeho zařazení v ORS, příp. dle jména. Prostřednictvím odkazu „Potřebuji řešit“ může klient dohledat postup pro své podání či vyřízení své žádosti a odpovědné pracoviště, které zajišťuje požadovanou službu. Na webu jsou dostupné on-line formuláře, příp. formuláře k vyplnění a výtisk, pro agendy odboru dopravněsprávních činností MHMP je možné zajistit časovou rezervaci pro podání či vyřízení žádosti, příp. je umožněno klientům se přímo přihlásit (např. na zkoušky v dopravě).

PDC

Úřad věnuje trvalou pozornost technologickým inovacím a přezkoumávání vlastní politiky v oblasti ICT. Předpokládá se nasazení hierarchie uživatelských oprávnění s využitím systému pro řízení identit. Na celoměstském portálu „Opendata“ – otevřená data hlavního města Prahy – jsou zveřejňována data ve strojově čitelných formátech z Magistrátu hl. m. Prahy, příspěvkových organizací, městských částí a dalších souvisejících subjektů. Data jsou přístupná v takovém formátu, aby nad nimi mohly další subjekty, ať již komerční nebo neziskové, vytvářet vlastní aplikace. To se týká zejména licenčních podmínek, struktury dat a jejich důvěryhodnosti, rozvoje DMS (systému pro oběh a správu dokumentů). Základní rozhraní k digitálním službám musí být funkční napříč různými platformami a musí zohledňovat potřeby všech uživatelských skupin. Všechny nově zřizované služby budou již přístupné přes programovatelné rozhraní (API). Pozornost úřadu je věnována technologickým inovacím prostřednictvím koncepce SMART PRAGUE.

PD

Úřad se soustavně zabývá sociálně-ekonomickými a environmentálními dopady ICT. V souladu s plány udržitelnosti technologií (systémově či morálně zastaralá výpočetní technika) je v malé míře repasována a poskytována neziskovým a jiným sdružením (DD, mateřská centra, spolky apod.), poškozené počítače či jejich části jsou ekologicky likvidovány. Tonery jsou repasovány, příp. sbírány při výměně obsluhou nebo přímo zaměstnanci likvidovány jako tříděný odpad do speciálních nádob umístěných v prostorách úřadu. Na akumulátory, jiné součásti a žárovky je vyhrazeno rovněž sběrné místo.

## DŮKAZY:

- 】 Zákon o kybernetické bezpečnosti
- 】 Nařízení GDPR
- 】 Strategie řízení a rozvoje Magistrátu hlavního města Prahy do roku 2020 – SC5
- 】 Teze digitální strategie hlavního města Prahy
- 】 Koncepce provozu a rozvoje informatiky MHMP
- 】 Nařízení ředitele MHMP, kterým se vydávají Postupy pro řízení rizik Magistrátu hl. m. Prahy
- 】 Nařízení ředitele MHMP k povinnostem zaměstnanců hl. m. Prahy zařazených do MHMP
- 】 Pravidla užívání informačního systému MHMP
- 】 Spisový řád MHMP
- 】 Individuální plány vzdělávání
- 】 Celoměstská koncepce rozvoje informačních systémů pro potřeby hl. m. Prahy a městských částí na období do roku 2025
- 】 Koncepce SMART PRAGUE do roku 2030
- 】 Webový portál HMP: [www.praha.eu](http://www.praha.eu)
- 】 TED, GINIS, ASPI včetně PrivAspi, CES, eFlux, TenderAréna, EVP, Výčetka atd.
- 】 Internetová aplikace: „zmente.to“; [www.opendata.praha.eu](http://www.opendata.praha.eu)

## SILNÉ STRÁNKY:

- 】 Koncepce provozu a rozvoje informatiky MHMP.
- 】 Celoměstské koncepce rozvoje informačních systémů pro potřeby hl. m. Prahy a městských částí.
- 】 Aplikace SERVICEDSK pro zadávání požadavků odborů.

## OBLASTI PRO ZLEPŠOVÁNÍ:

- 】 Zvýšit podíl digitalizovaných služeb úřadu.

BODOVÉ HODNOCENÍ SUBKRITÉRIA

25

## ŘÍZENÍ PROVOZNÍCH PROSTŘEDKŮ, ZAŘÍZENÍ A BUDOV

### ČINNOSTI NA PODPORU HODNOCENÍ

Úřad kontinuálně vyhodnocuje vhodnost umístění kanceláří, a to s ohledem na organizační strukturu a činnost odborů MHMP, a koncentruje oddělení a odbory s navazující agendou tak, aby nevznikaly z důvodu roztříštěnosti další náklady a časové ztráty. Kancelářské prostory upravuje s ohledem na strategické a operativní cíle úřadu, dle nárůstu, případně poklesu počtu zaměstnanců, dle aktuálních organizačních změn a s ohledem na dispoziční a prostorové možnosti budov. Kanceláře jsou zařizovány dle ustáleného kancelářského standardu. Úřad kontroluje využívání kopírovací techniky, telefonování a spotřeby kancelářského materiálu. Proces hodnocení efektivnosti nákladů probíhá ad hoc v návaznosti na vzniklé změny.

Úřad upravuje své prostory s přihlédnutím k potřebám zaměstnanců i občanů. Zaměstnanci mají rovné podmínky v kancelářském i technickém vybavení. Handicapovaní zaměstnanci jsou umísťováni v závislosti na typu postižení do bezbariérových kanceláří vybavených nadstandardním kancelářským zařízením a technikou.

Z důvodu zajištění bezpečnosti a ochrany infrastruktury a informačních systému MHMP byla Radou HMP schválena investiční akce: „Rozvoj a obnova Jednotného bezpečnostního systému“, jejímž cílem je optimalizace rozvoje stávajících systémů bezpečnostních prvků a zabezpečení objektů MHMP. Jedná se především o optimalizaci přístupů do vybraných objektů MHMP, dále o integraci prostorů datového centra a o modernizaci informačních a komunikačních technologií (ICT) za účelem zajištění vyšší kvality propojení a zástupnosti lokálních systémů Jednotného bezpečnostního systému. Do JBS jsou zapojeny všechny objekty MHMP.

Úřad pro zajištění účelné a nákladově efektivní údržby budov, kanceláří a vybavení využívá možnosti outsourcingu. Externí dodavatelé služeb jsou vybíráni na základě veřejných zakázek, kde je důležitým kritériem efektivnost. Jedná se o oblasti správy a provozu tepelných zdrojů, správy budov a zajištění úklidu, ostrahy a služby recepce, provádění revizí elektrospotřebičů a technologií.

Z důvodu nákladově efektivního využívání dopravních zdrojů úřad pravidelně vyhodnocuje provoz služebních vozidel. Nová vozidla jsou pořizována prostřednictvím veřejných zakázek, ekonomicky nerentabilní vozidla jsou vyřazována a odprodávána zaměstnancům na základě výzvy uveřejněné na intranetu. Prodána jsou zájemci s nejvyšší cenovou nabídkou, která je vyšší než cena stanovená znalcem. Pro zajištění úsporného a ekologického způsobu dopravy využívá úřad i dopravní prostředky s alternativními palivy, konkrétně elektromobil a elektrokola. Úřad se bude při nákupu vozidel i v dalším období řídit Nařízením vlády č. 173/2016, dle kterého je zadavatel povinen nakoupit min. ¼ vozidel s alternativním pohonem. Úřad plánuje bezplatné zapůjčování elektromobilů, tento projekt je momentálně v přípravě (testovací období 1 rok).

Na všechny budovy, ve kterých sídlí úřad, je zpracován energetický audit. Z důvodu optimalizace odběru energií úřad nakupuje elektřinu a zemní plyn pro MHMP, MP HMP a PO zřízené HMP na komoditní burze PXE. Využívá webovou aplikaci komoditního portálu na sledování a vyhodnocování energetických a ekonomických dat u komodit elektřina, zemní plyn, teplo a voda. HMP připravilo v letech 2015–2016 projekt „Zhodnocení komplexu budov MHMP v rámci EPC“, zaměřený na energeticky úsporná opatření v budově Nové radnice i dalších objektů HMP v sousedství, které jsou s budovou Nové radnice technologicky spjaty (Nová úřední budova, Městská knihovna, radniční blok, Staroměstská radnice a Clam-Gallasův palác). Tento projekt získal 2. místo v odborné soutěži o nejlepší EPC projekt roku 2016 organizované Asociací poskytovatelů energetických služeb. Pro snížení spotřeby energie je prováděna modernizace zdrojů vytápění. Jedná se o návrhy stavebních opatření pro zlepšení tepelně izolačních vlastností výplní otvorů směřujících k dalším energetickým a tím i finančním úsporám. Ve fázi přípravy je projekt „Budova s téměř nulovou spotřebou energie“ pro uplatnění v areálu Emauzy.

Budovy úřadu jsou pro veřejnost otevřeny denně v době úředních hodin, pro zaměstnance je umožněn přístup dle provozního řádu budovy, minimálně v době započítatelné do docházky, tj. od 6:30 hod do 18:30 hod. S ohledem na handicapované zaměstnance a klienty úřadu je téměř v každé budově MHMP umožněn bezbariérový přístup. Vzhledem k omezeným parkovacím možnostem hl. m. Prahy jsou budovy úřadů a prostory, ve kterých probíhá styk s veřejností, umísťovány do lokalit dostupných MHD – metrem, tramvají či autobusem. Úřad má zaveden funkční orientační systém v budovách MHMP a blízkém okolí, informace o agendách, pracovištích i jednotlivých zaměstnancích jsou udržovány ve validní podobě a orientace na úřadě je umožněna i prostřednictvím mobilní aplikace „Škodův palác“.

### PDCA

PDC

PDC

PDCA

PDC

PDCA

PDCA

PDCA

Před stěhováním MHMP do Škodova paláce v roce 2006 a v roce 2016 v rámci akce „Do práce na kole“ provedl úřad dotazníkové šetření v souvislosti se zjišťováním způsobu dopravy zaměstnanců do zaměstnání. PD

MHMP ve spolupráci s Asociací českého carsharingu připravuje systém zvýhodněného parkování v zónách placeného stání na území hl. m. Prahy pro vozy carsharingových společností. Systém by měl být zaveden v roce 2018. P

Úřad má nastaven systém správy a údržby hmotného majetku. Nákupy a investice do hmotného majetku jsou realizovány dle rámcových dohod, uzavřených na základě veřejných zakázek. Úřad má zřízenou stálou pracovní skupinu MHMP, která na svých pravidelných jednáních schvaluje vyřazení nepotřebného a nepoužitelného hmotného majetku. Využitelný majetek je následně odprodáván na základě stanovení zbytkových cen. Nepoužitelný nábytek a zařízení se odváží do sběrných dvorů, kancelářský papír určený ke skartaci je ekologicky likvidován externí firmou. Třídění odpadů na pracovištích MHMP mimo třídění základních komodit bylo rozšířeno o separaci biologického odpadu, použitých baterií a elektrických zařízení. PD

Úřad umožňuje zainteresovaným stranám / veřejnosti využívat zařízení a prostory úřadu. Prostory poskytuje nadaci Cesta ke vzdělání, nadačnímu fondu Bezpečná Praha, dále poskytuje prostory Studentské právní poradně a pro výstavní účely. V budově Škodova paláce je umožněn bezplatný přístup na internet, rovněž je provozován dětský koutek a jiné prostory komerčního charakteru. PD

### DŮKAZY:

- ▶ Smlouvy o nákupu vozidel
- ▶ Smlouvy na odkup opotřebovaných aut
- ▶ Usnesení RHMP – Téměř nulová spotřeba energie městských budov
- ▶ Smlouvy HMP dokládající zajištění služeb uvedených v textu: (INO/09/03/000030/2017, INO/09/04/000004/2015, INO/09/03/000030/2017, INO/01/05/000744/2009, DOT/54/12/010489/2016)
- ▶ Operační program životní prostředí 2014–2020 – dotace
- ▶ Nařízení vlády č. 173/2016 – nákup vozidel s alternativním pohonem
- ▶ Usnesení RHMP – Parametry nově pořizování vozidel při modernizaci vozového parku HMP
- ▶ Usnesení RHMP – Poskytování energetických služeb metodou EPC v budově Nové radnice MHMP
- ▶ Rámcové dohody na nákup nábytku, kancelářské techniky a kancelářských prostředků
- ▶ Nařízení ředitele MHMP ke zřízení pracovních skupin
- ▶ Nařízení ředitele MHMP k povinnostem zaměstnanců hl. m. Prahy zařazených do MHMP
- ▶ Provozní řády budov
- ▶ Usnesení RHMP – Implementace carsharingu do zón placeného stání
- ▶ Podnájemní smlouvy
- ▶ Memorandum o spolupráci s PF UK

### SILNÉ STRÁNKY:

- ▶ Optimální dostupnost budov úřadu městskou hromadnou dopravou.
- ▶ Nastavena optimalizace odběru energií.
- ▶ Zavedení energeticky úsporných opatření.
- ▶ Zaveden jednotný bezpečnostní systém.

### OBLASTI PRO ZLEPŠOVÁNÍ:

- ▶ Zavedení třídění odpadů ve všech budovách úřadu.
- ▶ Zavedení systému sledování nákladovosti provozu budov úřadu a zveřejňování výsledků tohoto sledování.

### BODOVÉ HODNOCENÍ SUBKRITÉRIA

54

### Celkové hodnocení – KRITÉRIUM č. 4

	Ø	Celkový Ø
4.1. Rozvíjení a řízení partnerství s relevantními organizacemi	68	52
4.2. Rozvíjení a uplatňování partnerství s občany/zákazníky	35	
4.3. Řízení financí	76	
4.4. Řízení informací a znalostí	52	
4.5. Řízení technologií	25	
4.6. Řízení provozních prostředků, zařízení a budov	54	

**SOUSTAVNÉ IDENTIFIKOVÁNÍ, NAVRHOVÁNÍ, ŘÍZENÍ A INOVOVÁNÍ PROCESŮ, DO KTERÝCH ÚŘAD ZAPOJUJE ZINTERESOVANÉ STRANY**

**ČINNOSTI NA PODPORU HODNOCENÍ**

PDCA

MHMP se při výkonu svých činností a agend (tj. procesů), a to jak v samostatné, tak v přenesené působnosti, primárně řídí právními předpisy České republiky a Evropské unie. Klíčové procesy jsou definovány zákonem o hlavním městě Praze a zvláštními právními předpisy, tj. zákony, obecně závaznými vyhláškami a dále interními předpisy a nařízeními ředitele MHMP.

PDC

Samostatná působnost: Úkoly odborů MHMP a zvláštních organizačních jednotek MHMP v samostatné působnosti jsou schvalovány usnesením Rady HMP. Úkoly jsou pravidelně aktualizovány, a to v závislosti na změnách organizačního uspořádání MHMP a také nových úkolech a kompetencích vykonávaných v působnosti jednotlivých odborů MHMP a zvláštních organizačních jednotek MHMP. V rámci novelizace vnitřních předpisů/nařízení dochází ke zjednodušování a tím i optimalizaci procesů. V souvislosti s legislativními změnami je vždy nutné provést analýzu a přezkum stávajících nastavených procesů, a to ve vazbě na přidělené zdroje a organizační zajištění.

PDCA

V roce 2015 bylo v rámci projektu financovaného z OP LZZ identifikováno a popsáno 226 procesů úřadu v samostatné působnosti, a to ve formě karet procesů a grafického znázornění. Z karty procesu je možné získat informace o vlastníkově a zákazníkovi procesu, o zdrojích (lidské, IT a další aktiva), vstupech a výstupech procesu, cílech, rizicích, rovněž jsou zde zaznamenány návrhy na optimalizaci konkrétního procesu. V rámci projektu byla rovněž zpracována vrcholová procesní mapa MHMP, která se následně rozpadá na jednotlivé typové skupiny procesů: řídicí, hlavní a podpůrné. Typové skupiny jsou dále děleny na skupiny procesů (dle tematické souvislosti). MHMP má rovněž zpracovanou Metodiku pro kontinuální přezkum efektivity procesů a optimalizace procesů, která slouží zaměstnancům MHMP (zejména procesnímu analytikovi, garantům skupin procesů a vlastníkům procesů) jako návod pro práci s výstupy procesní analýzy a dále k řízení a optimalizaci procesů na MHMP. Metodika stanovuje rámec pro realizaci procesního řízení na MHMP zejména z pohledu optimalizace a zavádění změn procesů, rovněž definuje postupy pro stanovení a vyhodnocení navrhovaných změn.

PDC

V současné době probíhá přezkum těchto procesů a dochází k jejich optimalizaci. Těmito kroky a opatřeními se MHMP snaží dlouhodobě a v maximální možné míře snižovat nejen administrativní a byrokratickou zátěž, ale i zefektivňovat probíhající procesy či odstranit duplicitu. Jednotlivé organizační jednotky MHMP konzultují své návrhy na změnu a optimalizaci procesů s procesním analytikem a vedením úřadu. Případné neidentifikované procesy budou dopracovány a zařazeny do procesního schématu MHMP.

Přenesená působnost: Úkoly odborů MHMP v přenesené působnosti jsou definovány nařízením ředitele MHMP, které určuje a specifikuje jednotlivým odborům MHMP výkon a rozsah požadovaných úkolů a stanovuje při výkonu státní správy ve věcech přenesené působnosti nadřízenost orgánům městských částí hl. m. Prahy vykonávajícím přenesenou působnost ve stanovených oblastech a podřízenost ministerstvům nebo dalším ústředním správním úřadům podle jiných právních předpisů. Úkoly jednotlivých odborů MHMP v přenesené působnosti jsou kódované. K jednotlivým kódům se váže právní úprava, na jejímž základě je příslušný úkol vykonáván. V současné době (od 1. 10. 2016) je prostřednictvím OPZ realizován projekt, jehož jedním z dílčích cílů je zmapování 120 procesů MHMP v přenesené působnosti. Výstupy budou zpracovány rovněž ve formě karet procesů a grafických procesních schémat.

PDCA

MHMP má také detailně zmapovány a popsány procesy odboru dopravněsprávních činností a odboru evidence, správy a využití majetku (dnes odbor evidence majetku a odbor hospodaření s majetkem). Tato aktivita byla uskutečněna v rámci procesních a personálních auditů, které byly na citovaných odborech v minulých letech realizovány externími auditorskými společnostmi.

V současné době je na celém MHMP (vyjma citovaných odborů) realizován externím dodavatelem procesně personální audit. Výstupy z auditu logicky navážou a doplní aktivity a výstupy spojené s mapováním procesů MHMP v samostatné a přenesené působnosti.

kritérium číslo

5

PROCESY



Vedle existujících dokumentů, které definují úkoly odborů MHMP jak v samostatné, tak přenesené působnosti, upravuje procesy MHMP také Organizační řád MHMP, kterým jsou určeny skupiny vlastníků procesů MHMP. Povinnosti, odpovědnost a kompetence jednotlivých vlastníků procesů / zaměstnanců je dána konkrétním popisem pracovní činnosti, který doplňuje pracovní smlouvu co do předmětu a specifikace vykonávané činnosti. V rámci mapování procesů MHMP, kdy jsou jednotlivé procesy zaznamenávány do textové strukturované karty procesu, je ke každému konkrétnímu procesu přiřazen jeho vlastník a garant procesu.

Cíle úřadu jsou definovány ve Strategii řízení a rozvoje MHMP do roku 2020. Naplnění cílů MHMP, které jsou realizovány prostřednictvím předem definovaných a nastavených procesů, je pravidelně vyhodnocováno na poradách koordinátorů strategických cílů s ředitelkou MHMP. Výsledkem je případná aktualizace cílů v souladu se změnami vnitřních či vnějších podmínek (např. změna legislativy, která má přímou vazbu na vnitřní procesy úřadu, koncepční změny atd.). Jednou ročně se rovněž koná konference k implementaci Strategie řízení a rozvoje MHMP do roku 2020, a to za účasti zainteresovaných stran (zaměstnanci, orgány veřejné správy, volené orgány, zaměstnanci úřadu městských částí hl. m. Prahy). Smyslem je zhodnocení naplnění strategických cílů úřadu, aktualizace akčního plánu na další období a přijetí vhodných opatření plynoucích z případných vnitřních a vnějších změn.

V Protikorupční strategii hl. m. Prahy jsou rovněž definovány klíčové oblasti (a s tím související procesy), kterým je potřeba z pohledu řízení úřadu a města věnovat maximální pozornost. K těmto klíčovými oblastem jsou navržena vhodná opatření k eliminaci rizik z nich plynoucích. U identifikovaných oblastí a procesů dochází k revizi, identifikaci slabých, resp. rizikových míst a následné optimalizaci procesů. Protikorupční strategie je s ohledem na změny vnitřního a vnějšího prostředí jednou ročně vyhodnocována a aktualizována, a to v součinnosti členů pracovní skupiny k této aktivitě jmenované (zaměstnanci MHMP a Městské policie HMP – orgán HMP) a zástupců volených orgánů hl. m. Prahy.

Oddělení interního auditu Odboru kancelář ředitele Magistrátu provádí na základě plánu kontrol odsouhlasených ředitelem MHMP audit nastavených klíčových procesů. Na základě zjištění zdokumentovaných ve zprávách z auditu jsou navržena opatření k nápravě, která jsou poté po dohodě s dotčeným odborem MHMP vyhodnocována a implementována. Navazujícím krokem je zpětné prověření dodržování nastavených změn.

K analýze a vyhodnocování účelnosti a efektivnosti nastavených procesů a vykonávaných agend úřadu s cílem přijetí nápravných opatření jsou využívány pravidelné porady odborů MHMP, porady vedoucích zaměstnanců MHMP a volených orgánů HMP, pracovní skupiny a komise.

K zapojování zaměstnanců a zainteresovaných stran do navrhování a zlepšování procesů systémově nedochází. U procesů a agend MHMP, jejichž povaha to umožňuje, jsou sledována statistická data. Jedná se např. o počet vydaných řídicích průkazů, agendu související se zákonem o svobodném přístupu k informacím, granty a dotace poskytnuté z rozpočtu hl. m. Prahy, data z přepážkových pracovišť oddělení služeb veřejnosti odboru služeb MHMP, počet podaných petic a stížností. Získané informace slouží k hodnocení efektivity.

Hodnocení účinnosti a efektivity procesů zainteresovanými stranami se děje v rámci veřejných zasedání Zastupitelstva hl. m. Prahy (občané) a dalších setkání se zainteresovanými stranami (např. výbory Zastupitelstva hl. m. Prahy). Další údaje důležité pro měření účinnosti a efektivity jsou získávány formou dotazníkových šetření a ohlasů na sociálních sítích.

K přidělování zdrojů procesům dochází v rámci sestavování rozpočtu HMP, a to v souladu s právními předpisy ČR a přijatými zásadami pro sestavování rozpočtu. Rozpočet se sestavuje na základě požadavků shromážděných od správců rozpočtových kapitol a odborů MHMP, které vycházejí ze strategických dokumentů úřadu a města. V rámci projednávání rozpočtu a jeho schvalování dochází k prioritizaci jednotlivých požadavků. Při pravidelném vyhodnocování plnění rozpočtu dochází k vyhodnocování efektivity přidělených zdrojů.

Konkrétní výkonnostní cíle nejsou s ohledem na charakter vykonávané činnosti stanoveny, nicméně v případě nárůstu zájmu o některou z agend je dostupnost poskytované služby zajišťována např. prostřednictvím výpomocí jiného odboru. Stanovení výkonnostních cílů je vzhledem k charakteru procesů či úkonů v některých případech problematické. Většina výstupů se získává prostřednictvím speciálních programů pro jednotlivé agendy.

PDCA

PDCA

PDCA

P

PDCA

P

V současnosti se téměř žádné procesy neobejdou bez využití ICT. Z teoretického hlediska k monitorování a hodnocení vlivu ICT na jednotlivé procesy nedochází. Prakticky však každý vlastník procesu musí posuzovat, zda používaný informační systém vyhovuje stanovenému procesu, zda není potřeba realizovat případné úpravy SW ve vztahu k legislativním změnám, k technologickému rozvoji, zvýšení bezpečnosti, změně rozsahu zpracovávaných údajů apod. K vyhodnocování e-sloužeb dochází obdobně jako v případě ICT služeb. Jedná se např. o rezervační systém nebo informační systém „zmente.to“, které slouží k optimalizaci poskytovaných služeb jako takových.

Přínosy a dopady elektronické komunikace jsou vyhodnocovány v rámci analýzy rizik ve vztahu k bezpečnosti informací, kde jsou řešeny všechny relevantní aspekty včetně analýzy procesů.

Pro účely zvyšování kvality poskytovaných služeb se MHMP aktivně zapojuje do benchmarkingových šetření prováděných mezi krajskými úřady České republiky a je rovněž koordinátorem mezinárodního benchmarkingu v oblasti veřejné správy.

PD

#### DŮKAZY:

- ▶ Zákon o hlavním městě Praze
- ▶ Karty procesů, grafická procesní schémata, vrcholová procení mapa
- ▶ Úkoly odborů v samostatné působnosti
- ▶ Úkoly odborů v přenesené působnosti
- ▶ Metodika pro kontinuální přezkum efektivit procesů a optimalizace procesů
- ▶ Výstupy z procesních a personálních auditů
- ▶ Organizační řád MHMP
- ▶ Popisy pracovních činností
- ▶ Strategie řízení a rozvoje MHMP do roku 2020
- ▶ Zápisy z porad koordinátorů strategických cílů a výstupy z konference ke Strategii
- ▶ Protikorupční strategie hl. m. Prahy
- ▶ Zprávy z interního auditu
- ▶ Výsledky z benchmarkingových šetření

#### SILNÉ STRÁNKY:

- ▶ Rozvoj problematiky procesního řízení v prostředí MHMP.

#### OBLASTI PRO ZLEPŠOVÁNÍ:

- ▶ Stanovení výkonnostních cílů orientovaných na zainteresované strany a implementování indikátorů výkonnosti pro sledování účelnosti procesů (občanské charty, kontrakty výkonnosti / dohody o úrovni služeb).

BODOVÉ HODNOCENÍ SUBKRITÉRIA

47

## ROZVÍJENÍ A POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB/PRODUKTŮ ORIENTOVANÝCH NA OBČANA/ZÁKAZNÍKA

### ČINNOSTI NA PODPORU HODNOCENÍ

Úřad poskytuje svoje služby nejen občanům hlavního města Prahy podle zákona o hlavním městě Praze, ale rovněž všem návštěvníkům z České republiky i ze zahraničí, osobám s dočasným pobytem v hl. m. Praze a rezidentům. Svoje služby poskytuje rovněž právníkům osobám se sídlem či místem podnikání na území hl. m. Prahy, úřadům se sídlem na území hl. m. Prahy, příspěvkovým organizacím, jichž je zřizovatelem, a společnostem, jichž je jediným vlastníkem. Jednotlivé odbory poskytují svoje služby podle oblasti působnosti v rozsahu stanoveném příslušnou právní úpravou. V samostatné působnosti jsou úkoly odborů MHMP a zvláštních organizačních jednotek stanovené Usnesením RHMP a úkoly odborů MHMP při výkonu státní správy v přenesené působnosti jsou stanoveny nařízením ředitele Magistrátu. Při plnění svých úkolů úřad rovněž vystupuje v roli odvolacího orgánu u služeb poskytovaných úřady městských částí. Pro komunikaci se svými klienty úřad využívá všechny dostupné technické možnosti komunikace i osobní styk. Hlavním informačním zdrojem úřadu se v současné době jeví portál hl. m. Prahy [www.praha.eu](http://www.praha.eu), kde je možné najít informace a kontaktní údaje pro vyřízení všech „životních situací“, které pro ně řeší jednotlivé odbory úřadu. Správu výše uvedeného portálu po obsahové stránce zajišťuje odbor komunikace a marketingu MHMP, který kromě jiných činností zajišťuje komunikaci směrem k občanům prostřednictvím internetu včetně sociálních sítí. Občanům je umožněno zapojit se do rozhodování úřadu prostřednictvím několika internetových aplikací:

- ▶ aplikace „Dotazy radním“ – e-mailové zasílání dotazů, připomínek a podnětů členům Rady hl. m. Prahy, zároveň je zajištěna zpětná reakce,
- ▶ aplikace „Otevřená radnice“ – představuje možnost osobní schůzky s primátorkou ve vymezeném čase,
- ▶ dotazníková šetření, která jsou realizována v návaznosti na činnost volených orgánů či úřadu, např. nově přijaté vyhlášky (regulace buskingu), zjišťování spokojenosti/nespokojenosti občanů (např. karta „Lítačka“, fungování složek IZS, umístění bezpečnostních bariér), realizace významných staveb (např. průzkum k Radlické radiále),
- ▶ on-line hlasování prostřednictvím [www.praha.eu](http://www.praha.eu) a zjišťování názorů občanů a komunikace s nimi na sociálních sítích (Instagram, Twitter, Snapchat, Trumblr, Pinterest, LinkedIn) k jednotlivým akcím, např. rozsvěcování vánočního stromu, vánoční trhy, spokojenost s faceliftem webových stránek; občané – klienti mají možnost na sociálních sítích formou komentářů k dané problematice sdělit svůj názor; na závěr je vždy zpracována závěrečná zpráva s vyhodnocením jednotlivých příspěvků občanů, která je předložena zadavateli průzkumu k dalšímu využití,
- ▶ realizace kampaní k nově zaváděným službám/aplikacím/webům, např. bezpečnostní portál, nový registr řidičů, připravuje se kampaň k nové aplikaci „Moje Praha“, k navigačnímu systému ve Škodově paláci, kampaň k nakládání s velkoobjemovým odpadem,
- ▶ připravuje se aplikace, která umožní v rámci zákonné možnosti občanů Prahy vznášet připomínky k „Metropolitnímu plánu“,
- ▶ po akcích organizovaných hl. m. Prahou, při nově zaváděných produktech či realizovaných změnách (např. v oblasti dopravy) jsou zjišťovány názory občanů ([www.praha.eu](http://www.praha.eu), sociální sítě), rovněž si několikrát týdně u Pražanů ověřujeme názor na aktuální dění ve městě a diskutujeme s nimi.

K informacím o službách pro klienty úřadu využívají odbory rovněž vlastní webové portály.

Ke komunikaci se svými klienty úřad dále využívá Pražské kontaktní centrum, které přijímá telefonické dotazy a poskytuje informace prostřednictvím telefonní linky 12444 a e-mailové adresy [info@praha.eu](mailto:info@praha.eu) a zajišťuje on-line komunikaci prostřednictvím on-line dotazníku. Magistrát hl. m. Prahy, odbor služeb MHMP zřídil pro osobní návštěvy rovněž dvě kontaktní místa – informační kancelář a informační přepážku. Vzhledem k dislokaci úřadu jsou klientům úřadu k dispozici tři podatelny. Pro elektronické podání je k dispozici kromě povinné datové schránky rovněž elektronická podatelna: [posta@praha.eu](mailto:posta@praha.eu).

### PDCA

PD

PDC

I když není cílem úřadu generovat svojí činností stížnosti, důležitým nástrojem pro občany a klienty v komunikaci s úřadem je možnost podání stížností nebo petice, které je možné podat několika způsoby: písemně zasláním na adresu elektronické podatelny či do datové schránky – připomínka nebo podnět (bez formuláře) nebo prostřednictvím elektronického formuláře zveřejněném na výše uvedených internetových stránkách; ústní stížnost, návrh, připomínka nebo podnět sepsáním písemného záznamu (protokolu) na příslušném odboru nebo v sekretariátech, popř. na odboru kontrolních činností MHMP nebo na odboru služeb MHMP. Centrální evidenci těchto podání zajišťuje odbor kontrolních činností MHMP, který pravidelně vypracovává a RHMP předkládá zprávu o podaných stížnostech a peticích.

PDC

Na druhé straně rovněž zaměstnanci úřadu mají k dispozici několik komunikačních kanálů, jejichž prostřednictvím mohou získávat informace a sdělovat svoje podněty. Dalším informačním zdrojem je funkční a propracovaný intranet s rozsáhlými informacemi týkajícími se personální oblasti, oblasti ICT, zpětnou vazbu umožňují diskusní fóra. Pravidelně je vydáván elektronický Newsletter MHMP. Na intranetu jsou dostupné všechny důležité dokumenty, nařízení ředitele MHMP, usnesení RHMP a ZHMP, informace z jednotlivých odborů MHMP a webové aplikace na podporu chodu úřadu.

PD

S ohledem na zájem úřadu poskytovat služby co nejširšímu okruhu klientů má úřad propracovaný systém školení zaměstnanců v oblasti komunikačních a psychosociálních dovedností. V rámci povinného vzdělávání se zaměstnanci učí zvládat komunikaci s problémovými klienty nebo s klienty s různým handicapem. V rámci školení ke spisové službě jsou zaměstnanci proškolení v otázkách elektronické komunikace, komunikace prostřednictvím datových schránek atp.

PD

Úřad má již od roku 1990 zavedenou pružnou pracovní dobu. Návštěvní dny jsou v rámci úřadu stanoveny obecně na pondělí od 12:00 do 17:00 hodin, ve středu od 8:00 do 18:00 hodin. V ostatní dny lze po předchozí telefonické dohodě sjednat schůzku v otevírací době budov úřadu. Rozšířenou úřední dobu na 4 až 5 dnů v týdnu mají pracoviště diferencovaně podle agendy, kterou zpracovávají. Pracoviště odboru AMP, které zabezpečuje stálou vyhledávací službu pro státní orgány a instituce, má pracovní dobu rozšířenou na 7 dnů v týdnu. Seznam pracovišť úřadu s odchylnou pracovní dobou a s vícesměnným pracovním režimem tvoří přílohu Pracovního řádu. Pracovní doba se přizpůsobuje vždy konkrétním úkolům vyplývajícím z platné legislativy či zájmu klientů.

PDCA

Významnou skupinu klientů úřadu tvoří příspěvkové organizace zřizované hl. m. Prahou (253 příspěvkových organizací). Metodickou podporu těmto organizacím zajišťuje 8 odborů podle oblasti působnosti.

PDCA

Odbor školství a mládeže MHMP poskytuje služby občanům hl. m. Prahy, rezidentům i cizím státním příslušníkům (např. nostrifikace). Mezi jeho klienty patří předškolská a školská zařízení včetně škol zřizovaných hl. m. Prahou. Pro školské úřady městských částí organizuje porady minimálně dvakrát ročně a rovněž dvakrát ročně pořádá porady s řediteli krajských škol. Informačním kanálem v oblasti školství je i výstava s dlouhou tradicí Schola Pragensis, která je určena zejména žákům devátých tříd, jejich rodičům a ostatním zájemcům o studium na středních školách všech typů. Školy zase mohou prezentovat výsledky své práce a široká veřejnost získává obraz o studijních nabídkách v hl. m. Praze.

Odbor kultury a cestovního ruchu MHMP metodicky řídí 17 příspěvkových organizací. Na webových stránkách odboru jsou propagovány kulturní akce pořádané v Praze různými organizacemi. Rovněž jsou zde zveřejněny informace o grantovém systému v oblasti kultury, podmínky pro grantové řízení a další dokumenty s tím související. Kromě grantů jsou poskytovány rovněž individuální účelové dotace v oblasti kultury. Mezi služby poskytované tímto odborem patří i organizování pronájmu výstavních prostor v budově Staroměstské radnice. Tyto prostory jsou pronajímány pouze za úhradu skutečných nákladů za služby.

Vyřízení služeb, které zajišťuje odbor dopravněsprávních činností MHMP, lze objednat prostřednictvím on-line rezervací na internetovém portálu hl. m. Prahy podle agendy pro každé pracoviště zvlášť. Jako bonus pro všechny klienty odboru DSC je na internetovém portálu umístěn rovněž monitoring odbavování klientů, který on-line sleduje stav u jednotlivých přepážek.

PDC

MHMP od roku 2014 realizuje úspěšný projekt bezplatné studentské právní poradny. Na základě smlouvy mezi hl. městem Prahou a Právnickou fakultou Univerzity Karlovy v Praze poskytují studenti vyšších ročníků v rámci odborné praxe pod odborným vedením zaměstnanců MHMP bezplatné právní služby poradny dvakrát v týdnu. Pravidla provozu a způsob objednání je zveřejněn na internetovém portálu hl. m. Prahy. MHMP poskytuje studentům kromě odborného dohledu a hodnocení práce každého z nich odpovídající pracovní podmínky a zázemí pro provoz poradny.

PDC

**DŮKAZY:**

- ▶ Úkoly odborů Magistrátu hl. m. Prahy v samostatné působnosti
- ▶ Úkoly odborů Magistrátu hl. m. Prahy při výkonu státní správy v přenesené působnosti
- ▶ Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností podaných orgánům hl. m. Prahy
- ▶ Internetový portál hl. m. Prahy: www.praha.eu
- ▶ Webové portály odborů, např. <http://kultura.praha.eu/jnp/>, <http://socialni.praha.eu/jnp/>, <http://portalzp.praha.eu/jnp/index.html>, <http://skoly.praha-mesto.cz/>, <http://dotazy.praha.eu/>, <https://otevrenaradnice.praha.eu/>
- ▶ Kontaktní e-mailové adresy pro klienty MHMP: info@praha.eu, posta@praha.eu,
- ▶ Intranetové stránky MHMP, extranet (informační portál pro úřady MČ)
- ▶ Telefonní linka 12444
- ▶ Pracovní řád MHMP
- ▶ Smlouva o spolupráci při realizaci právní poradny, uzavřená mezi HMP a PF Univerzity Karlovy dne 12. 11. 2014, a Smlouvy o umožnění realizace právní poradny studentů Univerzity Karlovy – Právnické fakulty, uzavírané mezi HMP a jednotlivými studenty PF UK

**SILNÉ STRÁNKY:**

- ▶ Portál hl. m. Prahy, intranet a extranet, komunikace s občany prostřednictvím sociálních sítí.

**OBLASTI PRO ZLEPŠOVÁNÍ:**

- ▶ Zavedení nového intranetu v prostředí Magistrátu s novými dynamickými prvky a intranetovými aplikacemi.

BODOVÉ HODNOCENÍ SUBKRITÉRIA

33



**KOORDINACE PROCESŮ NAPŘÍČ ÚŘADEM A S DALŠÍMI RELEVANTNÍMI ORGANIZACEMI**

**ČINNOSTI NA PODPORU HODNOCENÍ**

PDCA

MHMP koordinuje a realizuje proces centralizovaného zadávání.

PD

Centralizovaným zadáváním veřejných zakázek se rozumí takový postup, kdy centrální zadavatel pořizuje dodávky či služby, jež jsou předmětem veřejných zakázek pro pověřující zadavatele na základě uzavřené smlouvy o centralizovaném zadávání. Pověřující zadavatelé pak čerpají dodávky či služby za výhodnějších podmínek, než kdyby organizovali zadávací řízení se stejným předmětem plnění každý zvlášť. Cenu za dodávky či služby hradí každý pověřující zadavatel sám podle svých individuálních objednávek z uzavřené centrální smlouvy.

PDC

V souladu s usnesením Vlády ČR k resortním systémům centralizovaného zadávání veřejných zakázek v návaznosti na pravidla pro centrální nákup státu byl zaveden resortní systém centralizovaného zadávání pro MHMP, MP HMP a některé příspěvkové organizace hl. m. Prahy a v souvislosti s tímto byla Radou hl. m. Prahy schválena Pravidla centralizovaného zadávání veřejných zakázek v resortu hl. m. Prahy. Organizačně centralizované zadávání veřejných zakázek zajišťuje odbor veřejných zakázek MHMP. V roce 2016 se do procesu centralizovaného zadávání veřejných zakázek rovněž dobrovolně zapojilo 12 městských částí hl. m. Prahy pro nákup mobilních telekomunikačních služeb.

PDC

MHMP centralizovaně pořizuje tyto komodity:

PDCA

- ▶ elektřinu,
- ▶ plyn,
- ▶ pojištění majetku, pojištění odpovědnosti za škodu a pojištění vozidel,
- ▶ mobilní telekomunikační služby,
- ▶ kancelářský papír.

Úřad koordinuje a realizuje projekty moderních informačních a komunikačních technologií v jednotlivých městských částech a organizacích hl. m. Prahy. Takové služby jsou definovány například Strategickým plánem hl. m. Prahy, případně dalšími sektorovými a specifickými koncepcemi, jako je kupříkladu koncept Smart Prague. Jedná se tedy o systémy sdílených služeb projektového či strategického řízení, kdy jedna organizační jednotka zajišťuje koordinaci či samotné řízení konkrétních projektů pro ostatní řetězce organizací a úřadů. Pro strategické řízení a řízení projektů jsou podstatné především tři jednotky, které pro MHMP tyto služby poskytují. Jedná se o odbor projektového řízení MHMP, který zajišťuje projektové řízení projektů s komponentou financování z prostředků EU, dále Institut plánování a rozvoje hl. m. Prahy, který koordinuje přípravu projektů obsažených ve strategickém plánu hl. m. Prahy, a společnost Operátor ICT, a.s., ve které má hl. m. Praha stoprocentní podíl, tzv. městská společnost, která koordinuje přípravu projektů Smart Prague.

PDC

MHMP má definovány řetězce spolupráce s dalšími organizacemi, a to právě v rámci řízení Strategického plánu či Smart Prague. Strategický plán hl. m. Prahy je prováděn prostřednictvím Realizačních programů, přičemž první byl schválen Radou hl. m. Prahy na rok 2018. Pro Smart Prague je definována návaznost orgánů řízení města na schvalování aktivit spojených s životním cyklem projektu Smart Prague. Rada hl. m. Prahy zřídila komisi pro rozvoj konceptu Smart City. Operátor ICT, a.s., je projektovým manažerem pro MHMP v oblasti inovativních projektů Smart Prague, přičemž je rozpracovává při zapojení dalších městských společností v rámci projektových výborů konkrétních projektů, např. pro projekty v oblasti mobility spolupracuje s Dopravním podnikem hl. m. Prahy, a.s., v oblasti sociální a zdravotní s příslušným odborem MHMP atd. Pro projektové řízení využívá jak MHMP, tak IPR Praha a Operátor ICT, a.s., projektové řízení ve standardu PRINCE2.

PD

Hl. m. Praha definuje své klíčové partnery dle konkrétních zadání, která v daném okamžiku vykonává. Například pro oblast Smart Prague má město akademické partnery pro zajištění potřebné expertní kapacity, jimiž jsou ČVUT v Praze a Univerzita Karlova. Pro zapojení soukromého sektoru využívá město ideálně oborová sdružení, v oblasti Smart City např. Czech Smart City Cluster.

PD

Je zřizována řada pracovních skupin, a to pro potřeby efektivní práce na konkrétních přidělených úkolech. Příkladem může být řídicí výbor pro přípravu Plánu udržitelné městské mobility pro Prahu („Polad Praha“), ve které jsou zastoupeni všichni partneři, kteří s výstupy tohoto dokumentu budou v budoucnu pracovat. Tím je zajištěno propojení souvisejících procesů, které mohou být v budoucnu dotčeny navrženou změnou.

PD

Spolupráce na koordinaci aktivit probíhá přinejmenším na úrovni pracovní skupiny Smart Prague, která je tvořena městskými společnostmi a organizacemi, které se k takové spolupráci zavázali na základě dvoustranných smluv s Operátorem ICT, a.s. Součástí těchto smluv je také dohoda o předávání dat do datové platformy hl. m. Prahy, kterou pro město připravuje Operátor ICT, a.s.

PD

Prostřednictvím centrálně sdílených služeb v oblasti informačních systémů a ICT technologií úřad přispívá k optimalizaci a efektivitě rozvoje a provozu ICT v oblastech:

PD

- 】 metropolitní datové sítě,
- 】 bezpečnosti IS/ICT,
- 】 spisové služby,
- 】 ekonomických systémů,
- 】 agendových systémů,
- 】 e-learningu.

Úřad má identifikovány další procesy vůči městským částem a nestátním neziskovým organizacím, např.:

PD

- 】 poskytování metodické podpory městským částem v oblasti rozpočtu – přípravy rozpočtu, čerpání finančních vztahů k MČ z rozpočtu HMP, poskytování dotací ze státního rozpočtu a rozpočtu HMP na základě žádostí MČ; finanční vypořádání rozpočtu MČ s rozpočtem HMP,
- 】 pravidelné porady se zástupci ÚMČ,
- 】 finanční kontroly a kontroly hospodaření,
- 】 oblast integrace cizinců a národnostních menšin,
- 】 koordinace zřizování zón placeného stání,
- 】 zajišťování zkoušek zvláštní odborné způsobilosti atd.

#### DŮKAZY:

- 】 Resortní systémy centralizovaného zadávání VZ v návaznosti na pravidla pro centrální nákup státu
- 】 Pravidla centralizovaného zadávání veřejných zakázek v resortu hl. m. Prahy
- 】 Podklady pro jednání RHMP týkající se problematiky centralizovaného zadávání včetně nákupu komodit
- 】 Smlouvy s pověřujícími zadavateli
- 】 Usnesení Rady hl. m. Prahy o zřízení společnosti Operátor ICT, a.s.
- 】 Webové stránky <https://operatorict.cz/>
- 】 Realizační program Strategického plánu HMP
- 】 Jmenování pracovních skupin

#### SILNÉ STRÁNKY:

- 】 Soustava pro zadávání veřejných zakázek v podmínkách HMP.
- 】 Pravidla centralizovaného zadávání veřejných zakázek.
- 】 Spolupráce úřadu se zainteresovanými stranami.
- 】 Existence pracovních skupin k řešení konkrétních úkolů.

#### OBLASTI PRO ZLEPŠOVÁNÍ:

- 】 Zavedení systému výměny zkušeností mezi zainteresovanými stranami.

BODOVÉ HODNOCENÍ SUBKRITÉRIA

28

#### Celkové hodnocení – KRITÉRIUM č. 5

Ø Celkový Ø

- |   |    |    |
|---|----|----|
| 5.1. Soustavné identifikování, navrhování, řízení a inovování procesů, do kterých úřad zapojuje zainteresované strany | 47 | 36 |
| 5.2. Rozvíjení a poskytování služeb/produktů orientovaných na občana/zákazníka  | 33 |    |
| 5.3. Koordinace procesů napříč úřadem a s dalšími relevantními organizacemi   | 28 |    |

47

33

28

36

kritérium  
číslo

6

OBČANÉ/  
ZÁKAZNÍCI  
- VÝSLEDKY

## MĚŘENÍ VNÍMÁNÍ (VÝSLEDKY V ÚSILÍ PLNIT POTŘEBY A OČEKÁVÁNÍ OBČANŮ/ZÁKAZNÍKŮ PROSTŘEDNICTVÍM MĚŘENÍ VNÍMÁNÍ)

### POPIS VÝSLEDKŮ

#### Mystery shopping prováděný na úřadu

rok – období	počet odborů MHMP, které se účastnily šetření	počet dotčených zaměstnanců	počet šetření	poznámka
2014	3	353	218	odbor služeb MHMP, odbor Evropských fondů MHMP, odbor dopravněsprávních činností MHMP / šetření se zaměřením na jednání s klienty s různými druhy zdravotního postižení nebo cizojazyčně hovořícími klienty
2017	2	242	132	odbor služeb MHMP, odbor ochrany prostředí MHMP, odbor Evropských fondů MHMP / šetření se zaměřením na kompetence zaměstnanců MHMP a stav prostředí, ve kterém dochází ke klientskému kontaktu

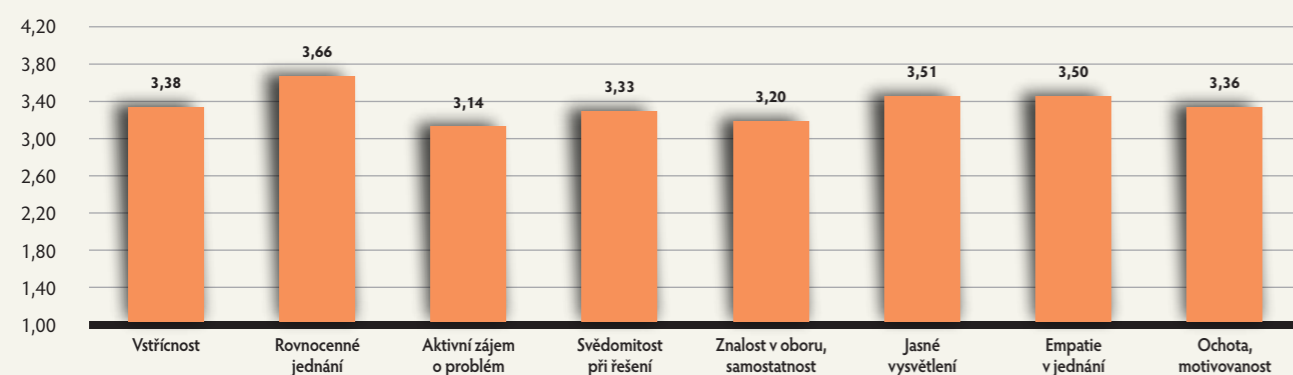
Z celkového počtu 132 šetření v roce 2017 bylo:

- 130 šetření úspěšně uzavřeno a vyhodnoceno,
- 2 šetření nebyla dokončena (1 email zůstal bez odpovědi, 1 osobní návštěva tazatelem vozíčkářem nebyla realizována z důvodu nevpustění do budovy NR).

Subjektivní i kompetenční hodnocení jednotlivých kategorií bylo vyjádřeno číselně od 0 do 4, přičemž 0 bylo nejhorší hodnocení a 4 nejlepší hodnocení.

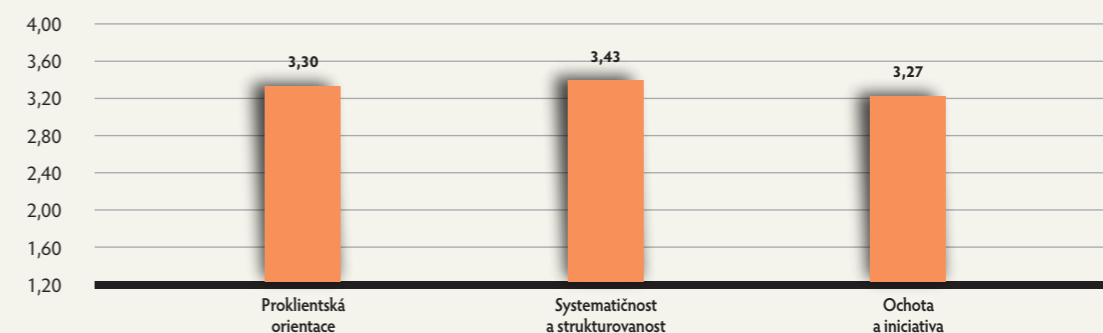
#### Mystery shopping 2017 - subjektivní hodnocení

vstřícnost	rovnocenné jednání	aktivní zájem o problém	svědomitost při řešení	znalost v oboru, samostatnost	jasné vysvětlení	empatie v jednání	ochota, motivovanost
3,38	3,66	3,14	3,33	3,20	3,51	3,50	3,36



## Mystery shopping 2017 - kompetenční hodnocení

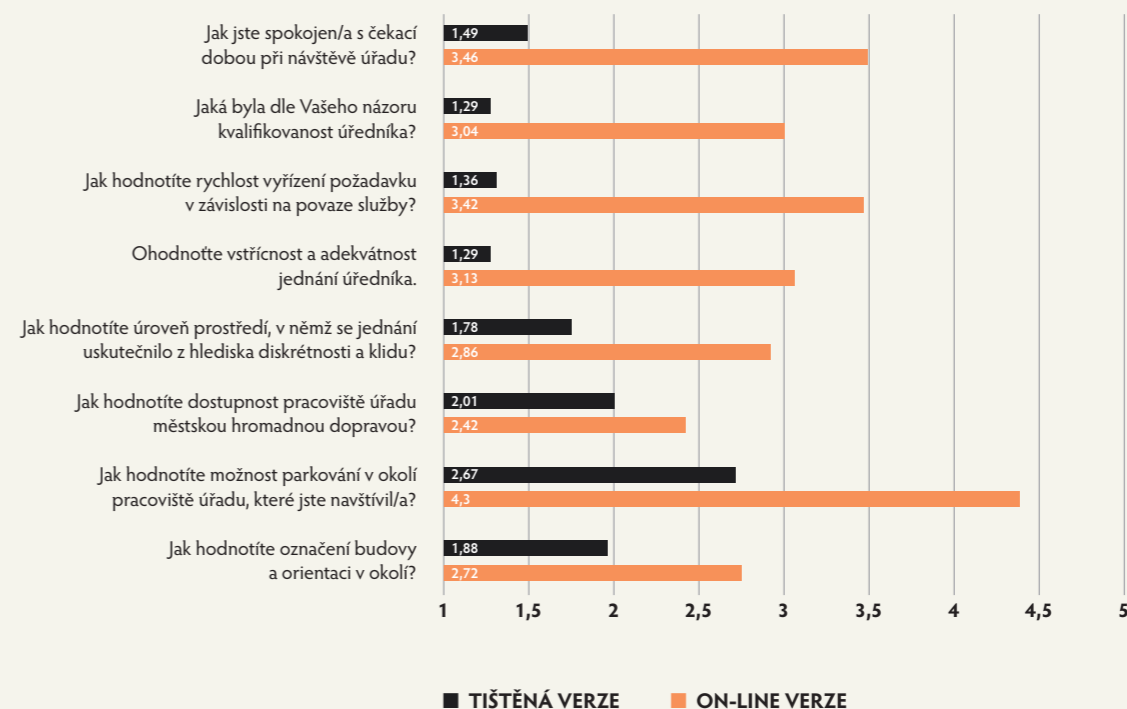
proklientská orientace	systematičnost a strukturovanost	ochota a iniciativa
3,30	3,43	3,27



#### Průzkum spokojenosti klientů MHMP 2018

Byl realizován od 28. 9. 2018 do 12. 10. 2018 v objektech úřadu a prostřednictvím portálu HMP [www.praha.eu](http://www.praha.eu). Hodnocení bylo prováděno na stupnici od 1 do 5, přičemž 1 znamená nejlepší a 5 nejhorší.

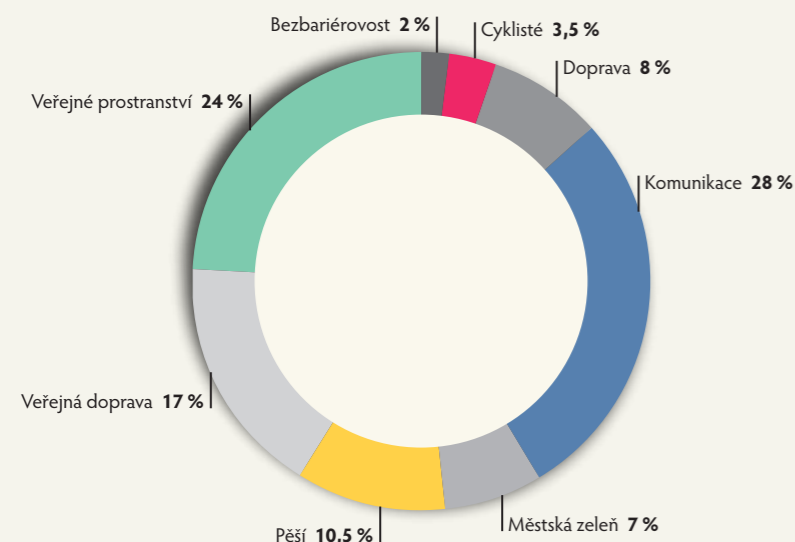
anketní otázka	průměrné bodové hodnocení tištěných dotazníků	průměrné bodové hodnocení on-line dotazníků
Jak jste spokojen/a s čekací dobou při návštěvě úřadu?	1,49	3,46
Jaká byla dle Vašeho názoru kvalifikovanost úředníka?	1,29	3,04
Jak hodnotíte rychlost vyřízení požadavku v závislosti na povaze služby?	1,36	3,42
Ohodnoťte vstřícnost a adekvátnost jednání úředníka.	1,29	3,13
<b>Úroveň poskytnuté služby a přístup úředníka celkem</b>	<b>1,36</b>	<b>3,26</b>
Jak hodnotíte úroveň prostředí, v němž se jednání uskutečnilo z hlediska diskrétnosti a klidu?	1,78	2,86
Jak hodnotíte dostupnost pracoviště úřadu městskou hromadnou dopravou?	2,01	2,42
Jak hodnotíte možnost parkování v okolí pracoviště úřadu, které jste navštívil/a?	2,67	4,34
Jak hodnotíte označení budovy a orientaci v okolí?	1,88	2,72
<b>Úroveň prostředí a dostupnost pracoviště celkem</b>	<b>2,06</b>	<b>3,05</b>
<b>Výsledné hodnocení služeb MHMP v Průzkumu spokojenosti klientů 2018</b>	<b>1,70</b>	<b>3,14</b>



### Aplikace „Zmente.to“

Graf prezentuje nejžádanější kategorie podnětů občanů hlavního města Prahy v procentech za rok 2017:

#### Nejžádanější kategorie podnětů v %



### Přehled účasti a hodnocení workshopů, pořádaných odborem Evropských fondů MHMP k projektům financovaných z Evropské unie

Účastníky workshopů jsou především klienti MHMP – hodnotitelé, kteří posuzují předkládané projektové žádosti o podporu projektů financovaných ze strukturálních fondů, žadatelé o podporu; další skupinou jsou příjemci dotací, a pak samotní zaměstnanci MHMP.

popis ukazatele	rok – období			poznámka
	2015	2016	2017	
počet workshopů	6	12	19	—
počet účastníků workshopů celkem	395	1 003	—	počet účastníků workshopů nebyl v roce 2017 evidován – byl stanoven odhadem podle počtu odevzdaných vyplněných dotazníků
z toho: počet vrácených dotazníků	96	242	298	—
procento návratnosti dotazníků	19,19%	37,25%	—	pro rok 2017 není možné relevantně vyhodnotit způsob hodnocení je od 1 do 5, kdy 1 je nejlepší a 5 nejhorší hodnocení
hodnocení workshopů – průměrná známka	1,63	1,56	1,37	—
z toho hodnocení: způsob prezentace	1,87	1,62	1,44	—
kvality obsahu a relevantnost	1,61	1,68	1,38	—
kvality materiálu a technické zabezpečení	1,39	1,39	1,29	—

### Úroveň služeb v hlavním městě Praze z pohledu návštěvníků

V období let 2014–2017 probíhal na území hl. m. Prahy tříletý výzkumný projekt zaměřený na oblast turistiky v hlavním městě Praze. Za uvedené období jsou data zpracována ve formě statistik a grafů Prague City Tourism, jež je příspěvkovou organizací hl. m. Prahy, z nichž mj. plyne, že dochází ke stálému růstu počtu návštěvníků hl. m. Prahy.

Měření z pohledu návštěvníků probíhalo v rámci výzkumného projektu mapujícího jejich spokojenost s poskytovanými službami za období 2014–2017 v šesti vlnách:

druh služby	konsolidovaná data získaná za období 2014–2017		
	spokojen	nespokojen	nevyužil
bezpečnost	92,80%	3,60%	3,60%
péče o pořádek (čistota města, WC apod.)	90,10%	8,50%	1,40%
jazyková vybavenost a vstřícnost lidí ve službách	81,20%	13,00%	5,80%
městská hromadná doprava	69,80%	2,60%	27,60%
orientační a navigační systém	64,30%	15,20%	20,50%
směnárny	34,80%	12,40%	52,70%
taxi služby	27,40%	6,50%	66,10%
turistická a informační centra (N = 1782)	76,50%	5,80%	17,60%
průvodcovské služby	64,80%	2,00%	33,20%

#### BODOVÉ HODNOCENÍ SUBKRITÉRIA

9



## MĚŘENÍ VÝKONNOSTI (VÝSLEDKY V ÚSILÍ PLNIT POTŘEBY A OČEKÁVÁNÍ ZÁKAZNÍKŮ A OBČANŮ PROSTŘEDNICTVÍM MĚŘENÍ VÝKONNOSTI)

### POPIS VÝSLEDKŮ

#### Připomínky v rámci aplikace „Zmente.to“

Tabulka prezentuje kategorie nejčastějších připomínek občanů hl. m. Prahy.

kategorie	podkategorie	počet podnětů	v %
kommunikace	poškozená komunikace	861	11 %
veřejná prostranství	nepořádek	777	10 %
kommunikace	dopravní značení	343	4 %

#### Statistika uživatelů internetového portálu hl. m. Prahy: [www.praha.eu](http://www.praha.eu)

popis – název ukazatele	období – rok		
	2015	2016	2017
počet uživatelů	2 570 838	2 115 826	1 655 968
počet návštěv celkem	4 416 543	3 733 065	3 057 143
průměrný počet návštěv na 1 uživatele	1,72	1,76	1,85
počet zobrazení stránek	16 094 483	13 341 380	10 827 975
počet stránek na 1 návštěvu	3,64	3,57	3,54
průměrná doba trvání 1 návštěvy min:sek	4:16	4:03	3:30
míra okamžitého opuštění	47,77 %	49,59 %	50,78 %

## Podrobný rozpis návštěvnosti jednotlivých stránek webového portálu HMP za rok 2017:

Název stránky	Zobrazení stránek	Unikátní zobrazení stránek	Prům. doba na stránce	Vstupy
	10 827 975 Podíl z celku v %: 100,00 % (10 827 975)	7 361 052 Podíl z celku v %: 100,00 % (7 361 052)	00:01:23 Prům. pro výběr dat: 00:01:23 (0,00 %)	3 056 498 Podíl z celku v %: 100,00 % (3 056 498)
1. External (Portál hlavního města Prahy)	<b>544 543</b> (5,03 %)	212 047 (2,88 %)	00:00:52	71 268 (2,33 %)
2. Portál hlavního města Prahy	<b>490 236</b> (4,53 %)	353 135 (4,80 %)	00:00:54	307 720 (10,07 %)
3. Řidičské průkazy – vystavení, výměna (Portál hlavního města Prahy)	<b>439 425</b> (4,06 %)	270 393 (3,67 %)	00:01:43	211 054 (6,91 %)
4. Úřední deska hlavního města Prahy (Portál hlavního města Prahy)	<b>366 076</b> (3,38 %)	260 726 (3,54 %)	00:01:05	33 415 (1,09 %)
5. Magistrát HMP (Portál hlavního města Prahy)	<b>348 123</b> (3,22 %)	253 596 (3,45 %)	00:00:54	220 737 (7,22 %)
6. Dopravní situace	<b>302 876</b> (2,80 %)	155 472 (2,11 %)	00:16:20	150 787 (4,93 %)
7. Registr vozidel (Portál hlavního města Prahy)	<b>277 513</b> (2,56 %)	144 485 (1,96 %)	00:00:39	54 941 (1,80 %)
8. Vyhledávání (Portál hlavního města Prahy)	<b>234 438</b> (2,17 %)	165 931 (2,25 %)	00:00:50	7 071 (0,23 %)
9. Adresář zaměstnanců (Portál hlavního města Prahy)	<b>219 390</b> (2,03 %)	159 532 (2,17 %)	00:00:36	10 615 (0,35 %)
10. Aktuální stav podaných žádostí o vydání řidičského průkazu (Portál hlavního města Prahy)	<b>193 073</b> (1,78 %)	142 485 (1,94 %)	00:01:55	59 198 (1,94 %)
11. Registr řidičů (Portál hlavního města Prahy)	<b>163 115</b> (1,51 %)	103 893 (1,41 %)	00:00:23	12 662 (0,41 %)
12. Praha.eu (Portál hlavního města Prahy)	<b>155 711</b> (1,44 %)	112 168 (1,52 %)	00:00:52	97 910 (3,20 %)
13. Odbory (Portál hlavního města Prahy)	<b>148 586</b> (1,37 %)	88 212 (1,20 %)	00:00:29	15 398 (0,50 %)
14. Online objednávky k přepážkám registru řidičů (Portál hlavního města Prahy)	<b>147 162</b> (1,36 %)	83 503 (1,13 %)	00:00:22	9 279 (0,30 %)
15. Online rezervace návštěv – Registr řidičů (Portál hlavního města Prahy)	<b>125 571</b> (1,16 %)	91 936 (1,25 %)	00:02:34	8 380 (0,27 %)
16. Kontakty (Portál hlavního města Prahy)	<b>124 852</b> (1,15 %)	82 314 (1,12 %)	00:00:29	12 756 (0,42 %)
17. Nedefinováno (Portál hlavního města Prahy)	<b>108 444</b> (1,00 %)	75 829 (1,03 %)	00:01:01	20 927 (0,68 %)
18. Volná pracovní místa (Portál hlavního města Prahy)	<b>92 130</b> (0,85 %)	65 064 (0,88 %)	00:00:14	11 303 (0,37 %)
19. Motorová a přípojná vozidla (Portál hlavního města Prahy)	<b>87 991</b> (0,81 %)	55 207 (0,75 %)	00:02:47	12 999 (0,43 %)
20. Živé firmy – katalog firem (Portál hlavního města Prahy)	<b>81 212</b> (0,75 %)	38 488 (0,52 %)	00:00:27	8 581 (0,28 %)
21. Rada hlavního města Prahy (Portál hlavního města Prahy)	<b>71 809</b> (0,66 %)	52 608 (0,71 %)	00:00:57	5 620 (0,18 %)
22. Praha stověžatá – seznam všech   PRAHA STOVĚŽATÁ	<b>71 797</b> (0,66 %)	42 565 (0,58 %)	00:00:32	40 914 (1,34 %)
23. Programy a zápisy jednání hl. m. Prahy (Portál hlavního města Prahy)	<b>67 672</b> (0,62 %)	37 215 (0,51 %)	00:02:28	7 890 (0,26 %)
24. Potřebuji řešit (Portál hlavního města Prahy)	<b>60 244</b> (0,56 %)	42 983 (0,58 %)	00:00:21	1 491 (0,05 %)
25. Městské části (Portál hlavního města Prahy)	<b>59 359</b> (0,55 %)	27 559 (0,37 %)	00:01:00	11 826 (0,39 %)
26. Vyhledávání v právních předpisech (Portál hlavního města Prahy)	<b>57 601</b> (0,53 %)	41 503 (0,56 %)	00:00:31	6 417 (0,21 %)
27. Zastupitelstvo hlavního města Prahy (Portál hlavního města Prahy)	<b>55 673</b> (0,51 %)	39 358 (0,53 %)	00:00:52	7 213 (0,24 %)
28. Magistrát (Portál hlavního města Prahy)	<b>55 185</b> (0,51 %)	43 556 (0,59 %)	00:01:06	9 658 (0,32 %)
29. Monitoring odbavování (Portál hlavního města Prahy)	<b>52 436</b> (0,48 %)	37 780 (0,51 %)	00:01:52	3 867 (0,13 %)
30. Online rezervace návštěv – Bohdalec (Portál hlavního města Prahy)	<b>50 132</b> (0,46 %)	35 625 (0,48 %)	00:01:45	11 081 (0,36 %)



Název stránky	Zobrazení stránek	Unikátní zobrazení stránek	Prům. doba na stránce	Vstupy
31. Dotace a granty (Portál hlavního města Prahy)	<b>45 589</b> (0,42 %)	31 741 (0,43 %)	00:00:55	9 975 (0,33 %)
32. Doprava (Portál hlavního města Prahy)	<b>44 424</b> (0,41 %)	31 163 (0,42 %)	00:00:48	8 386 (0,27 %)
33. Online rezervace návštěv – registr vozidel – pracoviště Vyšehrad (Portál hlavního města Prahy)	<b>41 334</b> (0,38 %)	29 074 (0,39 %)	00:01:37	1 708 (0,06 %)
34. Řidičské průkazy – vydání mezinárodního řidičského průkazu (Portál hlavního města Prahy)	<b>38 410</b> (0,35 %)	30 385 (0,41 %)	00:03:02	24 762 (0,81 %)
35. Nedefinováno (Portál životního prostředí hlavního města Prahy)	<b>38 386</b> (0,35 %)	29 162 (0,40 %)	00:01:16	15 584 (0,51 %)
36. Online rezervace návštěv (Portál hlavního města Prahy)	<b>36 540</b> (0,34 %)	21 063 (0,29 %)	00:00:27	7 073 (0,23 %)
37. Dopravněsprávní činnosti (Portál hlavního města Prahy)	<b>36 163</b> (0,33 %)	26 520 (0,36 %)	00:00:14	1 580 (0,05 %)
38. DSC – odbor dopravněsprávních činností (Portál hlavního města Prahy)	<b>35 900</b> (0,33 %)	20 965 (0,28 %)	00:00:55	9 714 (0,32 %)
39. Územní plán (Portál hlavního města Prahy)	<b>35 842</b> (0,33 %)	26 340 (0,36 %)	00:03:30	19 457 (0,64 %)
40. O městě (Portál hlavního města Prahy)	<b>35 839</b> (0,33 %)	26 927 (0,37 %)	00:00:26	2 214 (0,07 %)
41. Seznam zastupitelů hl. m. Prahy (Portál hlavního města Prahy)	<b>35 540</b> (0,33 %)	19 684 (0,27 %)	00:00:30	1 212 (0,04 %)
42. Základní informace registru silničních vozidel (Portál hlavního města Prahy)	<b>35 459</b> (0,33 %)	26 245 (0,36 %)	00:00:39	4 205 (0,14 %)
43. Online rezervace návštěv – Vysočany (Portál hlavního města Prahy)	<b>35 057</b> (0,32 %)	24 787 (0,34 %)	00:01:45	5 194 (0,17 %)
44. Monitoring odbavování klientů – Bohdalec (Portál hlavního města Prahy)	<b>33 815</b> (0,31 %)	24 501 (0,33 %)	00:01:35	5 265 (0,17 %)
45. Online rezervace návštěv – Jarov (Portál hlavního města Prahy)	<b>33 754</b> (0,31 %)	22 786 (0,31 %)	00:01:41	5 667 (0,19 %)
46. Vydávání karet Opencard bylo ukončeno (Portál hlavního města Prahy)	<b>33 284</b> (0,31 %)	24 603 (0,33 %)	00:01:24	19 851 (0,65 %)
47. Evidence psů (Portál města Prahy)	<b>32 125</b> (0,30 %)	4 566 (0,06 %)	00:01:06	2 613 (0,09 %)
48. Hlavní podatelna MHMP (Portál hlavního města Prahy)	<b>29 932</b> (0,28 %)	26 319 (0,36 %)	00:02:21	7 273 (0,24 %)
49. Informace k jednání Zastupitelstva HMP (Portál hlavního města Prahy)	<b>29 694</b> (0,27 %)	18 347 (0,25 %)	00:03:58	4 993 (0,16 %)
50. HOM – odbor hospodaření s majetkem (Portál hlavního města Prahy)	<b>29 150</b> (0,27 %)	11 230 (0,15 %)	00:00:27	1 230 (0,04 %)

## BODOVÉ HODNOCENÍ SUBKRITÉRIA

5

## Celkové hodnocení – KRITÉRIUM č. 6

Ø Celkový Ø

- |  |   |   |
|--|---|---|
| 6.1. Měření vnímání (výsledky v úsilí plnit potřeby a očekávání občanů/zákazníků prostřednictvím měření vnímání)         | 9 | 7 |
| 6.2. Měření výkonnosti (výsledky v úsilí plnit potřeby a očekávání zákazníků a občanů prostřednictvím měření výkonnosti) | 5 |   |

kritérium číslo

7

ZAMĚŠTNANCI  
- VÝSLEDKY



## MĚŘENÍ VNÍMÁNÍ (VÝSLEDKY V ÚSILÍ PLNIT POTŘEBY A OČEKÁVÁNÍ ZAMĚŠTNANCŮ PROSTŘEDNICTVÍM MĚŘENÍ VNÍMÁNÍ)

### POPIS VÝSLEDKŮ

#### Výsledky měření spokojenosti zaměstnanců

V březnu 2008 proběhl na celém MHMP průzkum názorů a spokojenosti zaměstnanců. Byly použity dvě metody zjišťování – metoda on-line dotazování a dotazování pomocí klasických papírových dotazníků (PAPI) pro zaměstnance, kteří v zaměstnání standardně nevyužívají PC. Do průzkumu se zapojilo celkem 1260 zaměstnanců MHMP, kteří kompletně vyplnili dotazník a zaslali jej ke zpracování. Celková návratnost byla 71 %. S ohledem na rok, ve kterém byl průzkum realizován, další detaily neuvádíme, protože již nejsou relevantní.

V době od 20. 9. 2018 do 4. 10. 2018 byl realizován anonymní průzkum spokojenosti zaměstnanců MHMP. Dotazník – tiskopis byl rozeslán všem zaměstnancům e-mailem, zároveň byl dostupný na intranetu a v tištěné formě na sběrné schránce. Každý zaměstnanec jej mohl vyplnit a vložit do sběrné schránky, které byly rozmístěny v budovách úřadu.

Průzkum spokojenosti zaměstnanců/zaměstnankyň Magistrátu hl. m. Prahy – září 2018	MHMP celkem
počet rozdaných dotazníků	2 111
počet vyplněných dotazníků	673
návratnost (v %)	31,88 %

#### Oblasti průzkumu a otázky:

Celková spokojenost:

- Jak jste celkově spokojen/a s úrovní lidských zdrojů na MHMP?
- Jak jste celkově spokojen/a s pracovním prostředím a podmínkami pro práci na Vašem pracovišti?
- Jak jste celkově spokojen/a s principem „otevřených“ budov úřadu, kdy jsou tyto budovy volně přístupné pro kohokoliv?
- Jak jste celkově spokojen/a s činnostmi a procesy úřadu, kterými se zaměstnanci MHMP při své práci řídí?
- Jak jste Vy osobně spokojen/a s možností kariérového růstu na MHMP?
- Jak jste Vy osobně spokojen/a s náplní práce na pracovní pozici, kterou zastáváte?
- Jak jste Vy osobně spokojen/a s možností osobně ovlivňovat výsledky Vaší práce?
- Jak jste Vy osobně spokojen/a s odpovědností, která se váže k pracovní pozici, kterou zastáváte?
- Jak jste Vy osobně spokojen/a s hodnocením Vaší práce, se zpětnou vazbou, které se Vám dostává ze strany Vašeho přímého nadřízeného?
- Jak jste Vy osobně spokojen/a s finanční odměnou za Vámi vykonávanou práci? (Plat, osobní ohodnocení, odměny apod.)

Osobní spokojenost:

- Jak jste Vy osobně spokojen/a s nastavením Fondu zaměstnavatele (FZ)? (Stravenky, příspěvek na penzijní připojištění, osobní konto, odměny k životním a pracovním jubileím, vánoční setkání apod.)
- Jak jste Vy osobně spokojen/a s možností umístit předškolní dítě do dětské skupiny MHMP?
- Jak jste Vy osobně spokojen/a s časovou vyvážeností svého osobního a pracovního života?
- Jak jste Vy osobně spokojen/a s vytížeností na Vaší pracovní pozici, je přiměřená, zvládáte plnit Vaše úkoly během své pracovní doby?
- Jak jste Vy osobně spokojen/a s možností přiměřeně si plánovat své každodenní pracovní činnosti a nemuset je neustále měnit z důvodu vnějších vlivů?
- Jak jste Vy osobně spokojen/a se svou připraveností reagovat na časté změny a pracovat pod tlakem, máte k tomu adekvátní znalosti a dovednosti?
- Jak jste Vy osobně spokojen/a se svou schopností jednat asertivně, sdělovat a přijímat také „nepříjemné věci“, otevřeně říci, že některá činnost nebyla provedena správně, že s něčím nesouhlasíte, že je nějaký „problém“, že jste zaznamenali nespokojenost apod.?
- Jak jste Vy osobně spokojen/a se stylem řízení a přístupem k úkolování Vaší osoby ze strany Vašeho přímého nadřízeného?
- Jak jste Vy osobně spokojen/a s podporou a lidským přístupem a uznáním, kterého se Vám dostává od Vašeho přímého nadřízeného?
- Jak jste Vy osobně spokojen/a s možností zlepšit svou práci, když získáte průběžnou zpětnou vazbu od pracovního okolí každý den?
- Jak jste Vy osobně spokojen/a se zavedeným způsobem ročního hodnocení zaměstnanců, jak se s ním Vám osobně pracuje? (Např. množství otázek, jejich formulace, hodnotící škály, průběh hodnotícího pohovoru, tisk výsledků apod.)
- Jak jste Vy osobně spokojen/a se záměrem využívat pravidelné roční hodnocení zaměstnanců jako efektivní nástroj pro práci? (Např. je to důležité a potřebné, chybělo to apod.)

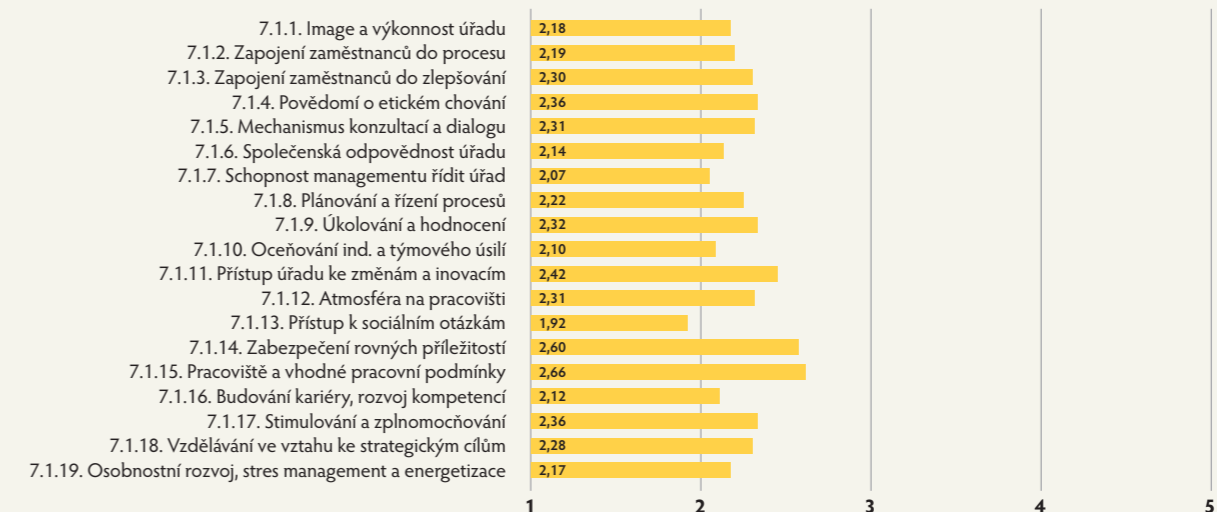
- Jak jste Vy osobně spokojen/a s dosavadním přínosem ročního hodnocení konkrétně pro Vás? (Např. přínos kvantifikace vašeho pracovního výkonu za určité období, posun ve vztazích, motivace k práci, probrání oblastí ke zlepšování a rozvoji apod.)
- Jak jste Vy osobně spokojen/a s možností ovlivňovat změny prostřednictvím svého nadřízeného, podílet se na jejím řízení?
- Jak jste Vy osobně spokojen/a s možností přímo navrhnout zlepšení a inovace, ke kterým se vedení úřadu vyjádří?
- Jak jste Vy osobně spokojen/a s funkčností sociálního vybavení pro zaměstnance (WC, kuchyňky) na Vašem pracovišti?
- Jak jste Vy osobně spokojen/a s regulací teploty v kanceláři, kde pracujete?
- Jak jste Vy osobně spokojen/a s možnostmi stravovat se během pracovní doby?
- Jak jste Vy osobně spokojen/a s pracovním kolektivem a atmosférou na pracovišti?
- Jak jste Vy osobně spokojen/a s kvalitou osobní komunikace mezi zaměstnanci úřadu?
- Jak jste Vy osobně spokojen/a s předáváním informací mezi jednotlivými odbory?
- Jak jste Vy osobně spokojen/a se základními činnostmi, které Vám zaměstnavatel garantuje? (Např. včasné zaslání platu na účet, včasná distribuce stravenek, vyřizování různých potvrzení v platové účtárně, zaslání příspěvku na penzijní připojištění, poskytování dovolené apod.)
- Jak jste Vy osobně spokojen/a s kvalitou komunikace uvnitř úřadu formou e-mailu a intranetu, newsletteru, zápisů z porad apod., je efektivní a dostačující?
- Jak jste Vy osobně spokojen/a s možností zapojit se do pracovních skupin, do různých projektů apod.?
- Jak jste Vy osobně spokojen/a s etickým a čestným jednáním ve svém pracovním okolí?

#### Výsledky průzkumu spokojenosti zaměstnanců MHMP - 2018

	Průměrné bodové hodnocení
7.1.1. Image a výkonnost úřadu	2,18
7.1.2. Zapojení zaměstnanců do procesů	2,19
7.1.3. Zapojení zaměstnanců do zlepšování	2,30
7.1.4. Povědomí o etickém chování	2,36
7.1.5. Mechanismus konzultací a dialogu	2,31
7.1.6. Společenská odpovědnost úřadu	2,14
7.1.7. Schopnost managementu řídit úřad	2,07
7.1.8. Plánování a řízení procesů	2,22
7.1.9. Úkolování a hodnocení	2,32
7.1.10. Oceňování ind. a týmového úsilí	2,10
7.1.11. Přístup úřadu ke změnám a inovacím	2,42
7.1.12. Atmosféra na pracovišti	2,31
7.1.13. Přístup k sociálním otázkám	1,92
7.1.14. Zabezpečení rovných příležitostí	2,60
7.1.15. Pracoviště a vhodné pracovní podmínky	2,66
7.1.16. Budování kariéry, rozvoj kompetencí	2,12
7.1.17. Stimulování a zplnomocňování	2,36
7.1.18. Vzdělávání ve vztahu ke strategickým cílům	2,28
7.1.19. Osobnostní rozvoj, stres management a energetizace	2,17

#### Legenda

- 1 – velmi spokojen/a  
 2 – celkem spokojen/a (občas s výhradami nezásadního charakteru)  
 3 – ani spokojen/a, ani nespokojen/a  
 4 – docela nespokojen/a (časté výhrady nebo výhrady zásadního charakteru)  
 5 – zcela nespokojen/a



Mapa průzkumu spokojenosti dle modelu CAF		Hodnocené oblasti	Hodnocené oblasti																		
			7.1.1. Image a výkonnost úřadu	7.1.2. Zapojení zaměstnanců do procesů	7.1.3. Zapojení zaměstnanců do zlepšování	7.1.4. Povědomí o etickém chování	7.1.5. Mechanismus konzultací a dialogu	7.1.6. Společenská odpovědnost úřadu	7.1.7. Schopnost managementu řídit úřad	7.1.8. Plánování a řízení procesů	7.1.9. Úkolování a hodnocení	7.1.10. Oceňování ind. a týmového úsilí	7.1.11. Přístup úřadu ke změnám a inovacím	7.1.12. Atmosféra na pracovišti	7.1.13. Přístup k sociálním otázkám	7.1.14. Zabezpečení rovných příležitostí	7.1.15. Pracoviště a vhodné pracovní podmínky	7.1.16. Budování kariéry, rozvoj kompetencí	7.1.17. Stimulování a zpřimování	7.1.18. Vzdělávání ve vztahu ke strategickým cílům	7.1.19. Osobnostní rozvoj, stres management a energetizace
Celková spokojenost	zaměstnanci organizace	OT 1 CS																			
	pracovní prostředí	OT 2 CS																			
	princip otevřených budov	OT 3 CS																			
	činnosti, procesy	OT 4 CS																			
	pracovní chování	OT 5 CS																			
	schopnosti organizace	OT 6 CS																			
	schopnosti zaměstnanců	OT 7 CS																			
	priority organizace	OT 8 CS																			
	motivace zaměstnanců	OT 9 CS																			
	role a image organizace	OT 10 CS																			
	image úředníka/zaměstnance	OT 11 CS																			
	celospolečenský přínos	OT 12 CS																			
	spolupráce organizace a politické reprezentace HMP	OT 13 CS																			
Osobní spokojenost – pracovní pozice	současné znalosti, dovednosti a návyky	OT 1 OS																			
	rozvoj a vzdělávání	OT 2 OS																			
	celkové využití kvalifikace	OT 3 OS																			
	využití potenciálu, všech znalostí, dovedností a návyků	OT 4 OS																			
	možnost kariérového růstu	OT 5 OS																			
	náplň práce vlastní pracovní pozice	OT 6 OS																			
	možnost osobně ovlivňovat výsledky práce	OT 7 OS																			
	odpovědnost spojená s pracovní pozicí	OT 8 OS																			
	hodnocení vlastní práce, zpětná vazba	OT 9 OS																			
	finanční odměna za vykonávanou práci	OT 10 OS																			
Osobní spokojenost – rozvoj a motivace	nastavení Fondu zaměstnavatele	OT 11 OS																			
	možnost umístit dítě do dětské skupiny	OT 12 OS																			
	časová vyváženost vlastního osobního a pracovního života	OT 13 OS																			
	vytíženost na vlastní pracovní pozici	OT 14 OS																			
	přiměřenost plánování své činnosti	OT 15 OS																			
	připravenost reagovat na změny	OT 16 OS																			
	schopnost jednat asertivně, komunikace nepřijemných věcí	OT 17 OS																			
Osobní spokojenost – vedení, řízení	styl řízení a úkolování ze strany přímého nadřízeného	OT 18 OS																			
	podpora a lidský přístup od přímého nadřízeného	OT 19 OS																			
	zpětná vazba k vlastnímu výkonu sloužící ke zlepšování	OT 20 OS																			
	zavedený způsob ročního hodnocení	OT 21 OS																			
	hodnocení jako efektivní nástroj k práci	OT 22 OS																			
	přínos ročního hodnocení	OT 23 OS																			
	ovlivňování změn skrze nadřízené	OT 24 OS																			
	přímá možnost navrhnout zlepšení a inovace	OT 25 OS																			
Osobní spokojenost – prostředí, atmosféra	funkčnost sociálního vybavení pro zaměstnance	OT 26 OS																			
	regulace teploty v kanceláři	OT 27 OS																			
	podmínky pro stravování	OT 28 OS																			
	pracovní kolektiv a atmosféra na pracovišti	OT 29 OS																			
	osobní komunikace mezi zaměstnanci	OT 30 OS																			
Osobní spokojenost – komunikace, informace	předávání informací mezi jednotlivými odbory	OT 31 OS																			
	garance základních potřeb zaměstnavatelem	OT 32 OS																			
	písemná komunikace s využitím IT (e-mail, intranet, ...)	OT 33 OS																			
	vlastní možnost zapojit se do projektů, pracovních skupin	OT 34 OS																			
	etické a čestné jednání v organizaci	OT 35 OS																			

**Komunikace s vedením úřadu prostřednictvím diskusního fóra personálního odboru MHMP a diskuse s ředitelem MHMP**

popis – název ukazatele	rok – období		
	2015	2016	2017
diskusní fórum personálního odboru MHMP – počet podnětů a dotazů od zaměstnanců	2	2	45
diskusní fórum personálního odboru MHMP – reakce odboru	0	2	3
diskuse ředitele MHMP – počet podnětů a dotazů od zaměstnanců	1	6	4
diskuse ředitele MHMP – reakce ředitele	0	1	0

Diskusní fórum personálního odboru MHMP (dříve odd.) a diskuse ředitele MHMP byly založeny v roce 2004 na intranetu a od této doby zaměstnanci MHMP zasílají jejich prostřednictvím různé dotazy, přičemž převažují dotazy z personální oblasti a v diskusi s ředitelem MHMP ještě otázky z oblasti ICT.

Další diskuse na intranetu jsou aktivovány krátkodobě při vzniku dokumentů týkajících se všech zaměstnanců úřadu, např. před uzavřením Kolektivní smlouvy.

Dalšími komunikačními kanály, které mohou využívat zaměstnanci, jsou distribuční seznamy – hromadné adresy, které mají sbírat podněty a připomínky k nově zaváděným aktivitám např. bezpečnost informací MHMP (připomínky a podněty z oblasti zavádění ISMS), kvalita MHMP (podněty a připomínky z oblasti kvality a řízení rizik na MHMP).

**Nabídky zaměstnanců**

Prostřednictvím této intranetové aplikace mají zaměstnanci MHMP možnost zveřejňovat soukromá sdělení od roku 2010. Zpřístupněním této aplikace vedení úřadu sledovalo jednak otázku sladění pracovního a soukromého života a rovněž otázku efektivního využívání ICT – jedná se o prevenci rozesílání nevyžádaných e-mailů v rámci sítě MHMP. Průměrný počet zveřejněných nabídek ročně je 162.

### MĚŘENÍ VÝKONNOSTI (VÝSLEDKY V ÚSILÍ PLNIT POTŘEBY A OČEKÁVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ PROSTŘEDNICTVÍM MĚŘENÍ VÝKONNOSTI)

#### POPIS VÝSLEDKŮ

#### Vývoj počtu zaměstnanců a organizačních změn

popis – název ukazatele	období – rok				
	2013	2014	2015	2016	2017
limit počtu systemizovaných míst k 31. 12.	2 153	2 153	2 157	2 242	2 273
meziroční změna počtu systemizovaných míst	243	0	4	85	31
organizační změna – počet	330	413	265	348	200
změna organizačního řádu – počet	12	9	5	6	2
nástupy nových zaměstnanců – vznik PP	227	389	251	279	236
výstupy zaměstnanců – ukončení PP	240	230	242	152	215
převody zaměstnanců v rámci úřadu	147	188	182	167	152

#### Počty výběrových řízení a statistika obsazování volných pracovních míst

výběrová řízení realizovaná na MHMP	období – rok				
	2013	2014	2015	2016	2017
počet vyhlášených výběrových řízení na volná pracovní místa	198	270	252	275	248
realizovaná výběrová řízení – celkový počet obsazených míst	313	282	310	334	371
celkový počet přihlášek do výběrových řízení na volná pracovní místa	3 455	2 605	1 977	1 308	1 125
počet obsazených systemizovaných míst výběrovým řízením	148	210	228	186	191
počet vyhlášených výběrových řízení na místa ředitele odboru	18	12	25	13	6
počet nově obsazených míst na funkci ředitele odboru	9	6	19	7	3
z toho muži	3	3	11	5	2
z toho ženy	6	3	8	2	1
počet vyhlášených výběrových řízení na místa vedoucích oddělení	31	34	30	33	30
počet nově obsazených míst na funkci vedoucí oddělení	20	18	28	25	24
z toho muži	12	10	11	16	13
z toho ženy	8	8	17	9	11

### Praxe studentů středních a vysokých škol realizovaná na MHMP

realizovaná praxe na MHMP	období – rok				
	2013	2014	2015	2016	2017
studenti SŠ	28	25	26	25	35
studenti VOŠ	3	3	3	4	1
studenti VŠ	29	27	23	18	17
<b>celkem</b>	<b>60</b>	<b>55</b>	<b>52</b>	<b>47</b>	<b>53</b>

### Vzdělávání zaměstnanců MHMP

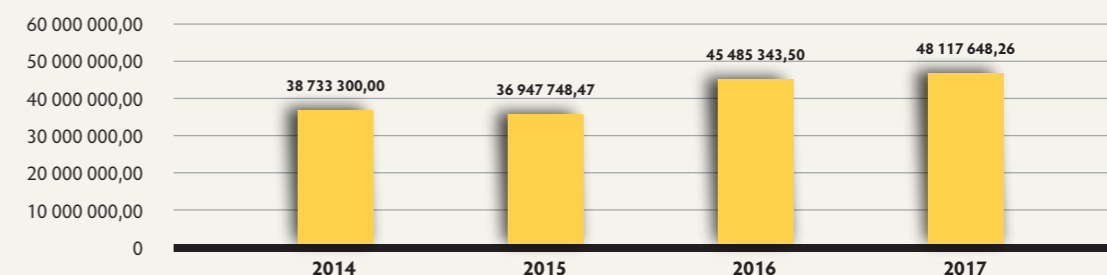
popis – název ukazatele	období – rok				
	2013**	2014**	2015*	2016*	2017
náklady na vzdělávání zaměstnanců MHMP v Kč	6 090 000	7 193 147	5 986 490	5 497 324	6 529 226
průměrné náklady na vzdělávání vynaložené na 1 zaměstnance v Kč	—	3 422	3 027	2 712	3 124
celkový počet účastníků vzdělávacích akcí	13 297	—	—	—	—
celkový počet dnů vzdělávání zaměstnanců	—	14 633	12 335	10 477	18 197
průměrný počet dnů vzdělávání celkem na 1 zaměstnance	—	7	6,2	5,2	8,7

\* roky 2015, 2016 a 2017 zahrnují pouze náklady na vzdělávání zaměstnanců MHMP

\*\* roky 2013, 2014 zahrnují náklady na vzdělávání zaměstnanců MHMP a úřadů MČ

### Zaměstnanecské výhody – objem finančních prostředků v Kč

popis – název ukazatele	rok – období			
	2014	2015	2016	2017
celkový objem finančních prostředků v Kč	38 733 300	36 947 748,47	45 485 343,50	48 117 648,26



### Benchmarking krajských úřadů v personální oblasti

Vyjma benchmarkingu dochází k pravidelným setkáním krajských úřadů, v rámci nichž jsou vyměňovány příklady dobré praxe.

popis ukazatele	období – rok					
	2015		2016		2017	
	medián KÚ	MHMP	medián KÚ	MHMP	medián KÚ	MHMP
průměrný počet zaměstnanců přepočtený za období 1–12	462,22	1 954,98	475,97	2 005	477,25	2 058
evidenční počet zaměstnanců k 31. 12.	486,00	1 990	477	2 077	489	2 091
průměrný věk zaměstnanců k 31. 12.	44,5	46,52	44,94	46,6	45,2	46,8
podíl zaměstnanců s délkou pracovního poměru v %		100 %		100 %		100 %
do 1 roku včetně	8,3 %	10,70 %	9,3 %	11,90 %	9,80 %	9,80 %
od 1,01 do 5 let včetně	21,4 %	29,70 %	21,4 %	34,30 %	20,75 %	33,10 %
od 5,01 do 10 let včetně	23,9 %	16,50 %	21,3 %	14,90 %	19,20 %	15,70 %
nad 10 let	45,45 %	43,10 %	46,25 %	38,90 %	46,35 %	41,40 %
průměrná délka pracovního poměru zaměstnanců k 31. 12.	8,9	9,3	9,4	9,8	9,2	9,6
podíl zaměstnanců se vzděláním v %		100,0 %		100,0 %		100,0 %
základní, SŠ a ÚS	28,5 %	39,9 %	27,7 %	38,5 %	27,3 %	37,7 %
VOŠ	1,3 %	1,0 %	1,4 %	1,0 %	1,3 %	0,9 %
VŠ	69,8 %	59,1 %	71,3 %	60,5 %	71,7 %	61,4 %
počet ukončených pracovních poměrů za období 1–12	45,5	241	43,5 %	167	42,5	215
fluktuační celkem za období 1–12	9,83 %	12,19 %	8,55 %	8,24 %	9,92 %	10,29 %
délka pracovního poměru při odchodu zaměstnanců (počet zaměstnanců) celkem za období 1–12		241		167		215
do 1 roku včetně	8,5	68	7	32	6	54
od 1,01 do 5 let včetně	15,5	89	15,5	67	12	68
od 5,01 do 10 let včetně	10	29	7	21	10,5	32
nad 10 let	12,5	55	13	47	16,5	61
průměrné náklady na vzdělávání vynaložené na 1 zaměstnance za období 1–12 v Kč	3 383	3 027	4 256,5	2 712	4 401,5	3 124
celkový počet dní vzdělávání zaměstnanců za období 1–12	2 196	12 335	2 835,5	10 447	3 072	18 197
průměrný počet dní vzdělávání celkem na 1 zaměstnance za období 1–12	4,9	6,2	5,2	5,2	5,9	8,7
průměrná platová třída k 31. 12.	10,30	10	10,36	11	10,38	11
průměrný platový stupeň k 31. 12.	8,18	8	8,32	9	8,40	9

<b>BODOVÉ HODNOCENÍ SUBKRITÉRIA</b>	<b>12</b>
-------------------------------------	-----------

#### Celkové hodnocení – KRITÉRIUM č. 7

Ø Celkový Ø

- 7.1. Měření vnímání (výsledky v úsilí plnit potřeby a očekávání zaměstnanců prostřednictvím měření vnímání)
- 7.2. Měření výkonnosti (výsledky v úsilí plnit potřeby a očekávání zaměstnanců prostřednictvím měření výkonnosti)

9  
12

**10**

kritérium číslo

**8**

**SPOLEČENSKÁ  
ODPOVĚDNOST  
- VÝSLEDKY**



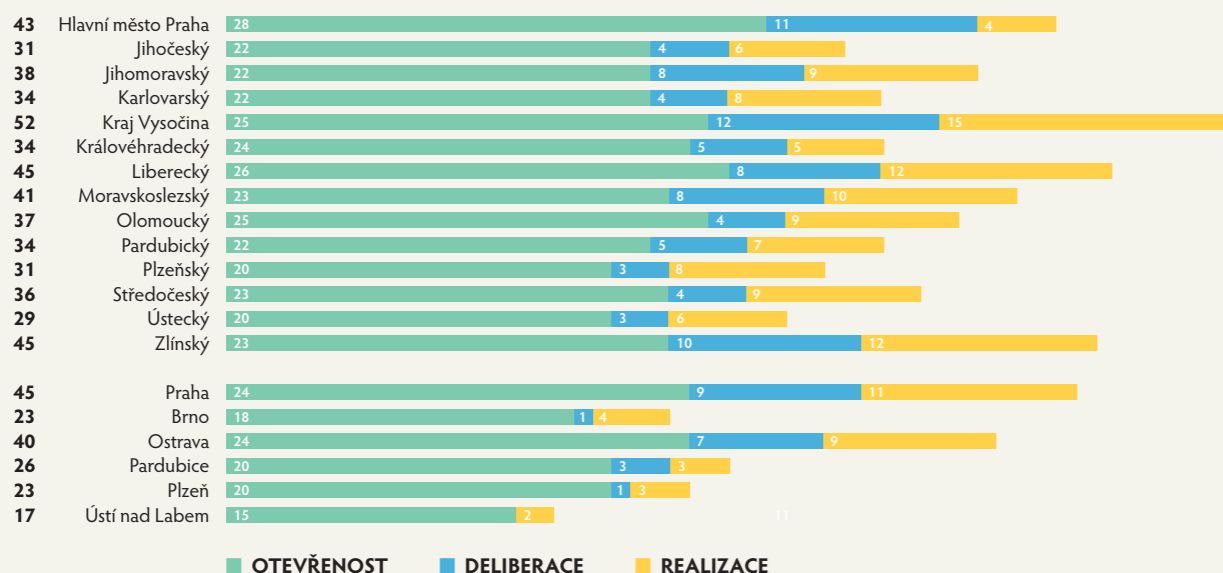
## MĚŘENÍ VNÍMÁNÍ (VÝSLEDKY SPOLEČENSKÉ ODPOVĚDNOSTI ÚŘADU PROSTŘEDNICTVÍM MĚŘENÍ VNÍMÁNÍ)

### POPIS VÝSLEDKŮ

**Index lokální participace** vyhodnocuje takové aktivity, které municipality činí nad rámec zákonných povinností ve vztahu k zapojování veřejnosti, komunikaci a transparentnosti. Participace je pojem z oblasti sociálních věd a je spojená s občanskou společností. Sběr dat probíhal od září 2016 v několika krocích. Výsledná hodnota indexu je součtem hodnocení 21 kritérií (indikátorů), které jsou mezi sebou propojeny a pokrývají 6 kategorií (transparentnost, komunikace, zapojení, inkluze, implementace, evaluace) začleněných do 3 dimenzí. Zdroj dat: Institut for Democracy 21 (D21).

### VÝSLEDKY DLE DIMENZÍ

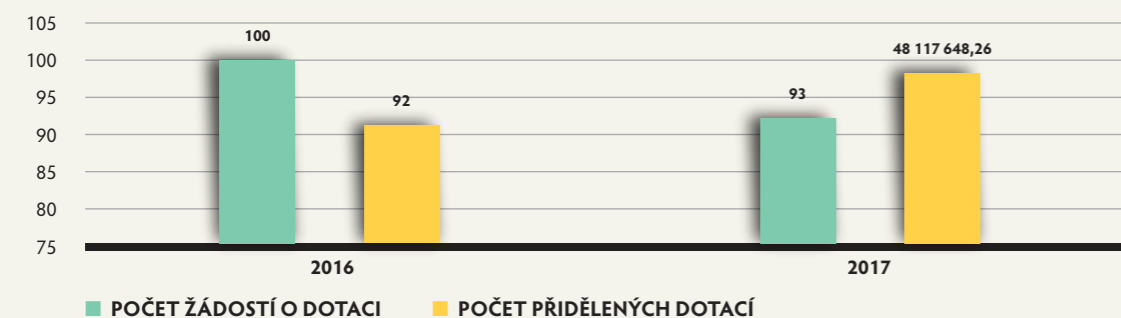
#### Průměrná hodnota měst dle krajů a městských částí dle měst



#### Program „Zlepšování kvality ovzduší v hl. m. Praze - pořízení ekologického vytápění v domácnostech“

Tabulka prezentuje celkový počet přijatých žádostí o dotaci a počet skutečně přidělených dotací v rámci programu „Zlepšování kvality ovzduší v HMP – pořízení ekologického vytápění v domácnostech“.

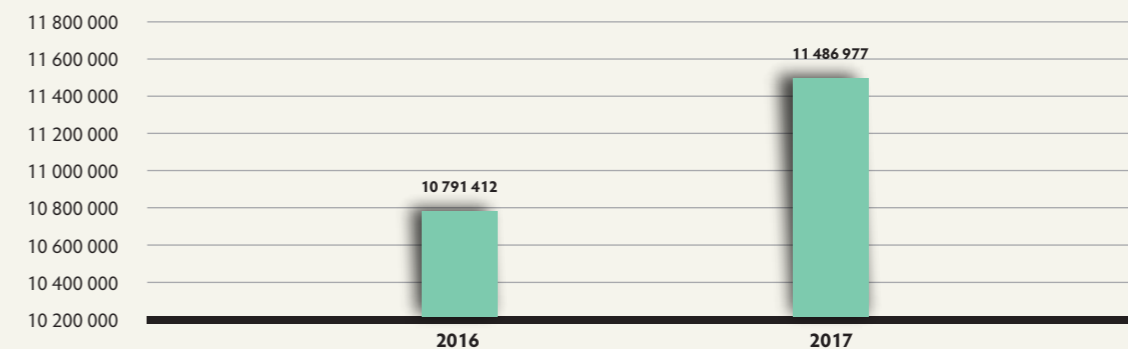
rok	2016	2017
počet žádostí o dotaci	100	93
počet přidělených žádostí	92	85



Tabulka prezentuje celkový objem finančních prostředků poskytnutých v rámci programu „Zlepšování kvality ovzduší v HMP – pořízení ekologického vytápění v domácnostech“.

## Zlepšování ovzduší v Praze - finanční objem přidělených dotací v Kč

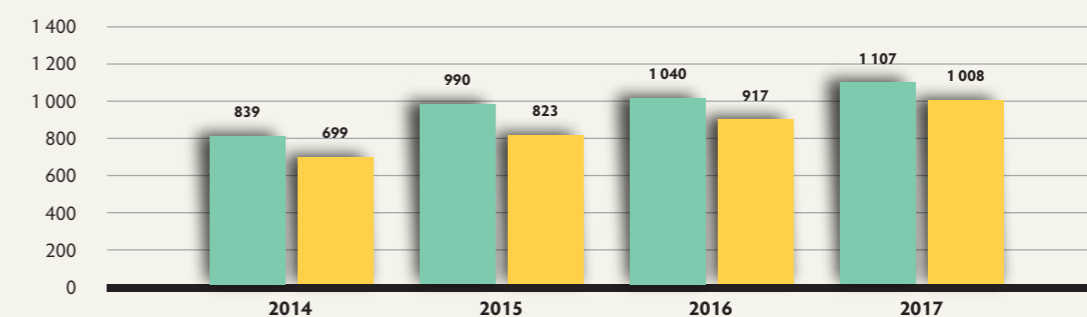
rok	2016	2017
přidělené dotace v Kč	10 791 412	11 486 977



#### Program „Čistá energie Praha“

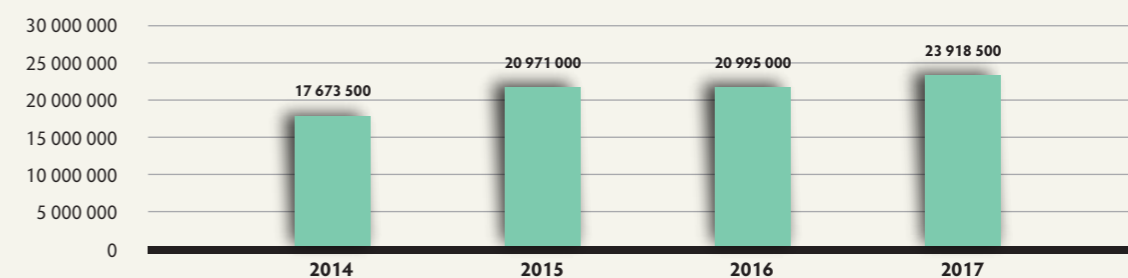
Tabulka prezentuje celkový počet přijatých žádostí o dotaci a počet skutečně přidělených dotací v rámci programu „Čistá energie Praha“:

rok	2014	2015	2016	2017
počet žádostí o dotaci	839	990	1 040	1 107
počet přidělených dotací	699	823	917	1 008



Tabulka prezentuje celkový objem finančních prostředků poskytnutých v rámci programu „Čistá energie Praha“:

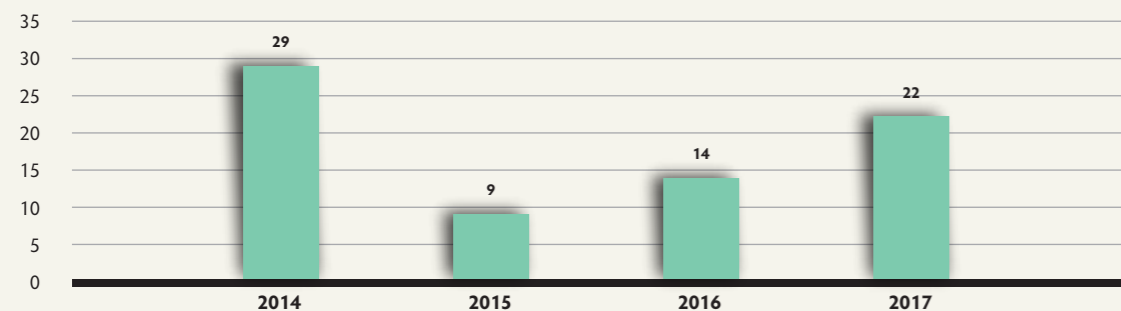
rok	2014	2015	2016	2017
přidělené dotace v Kč	17 673 500	20 971 000	20 995 000	23 918 500



### Vzdělávací akce v oblasti environmentu pro veřejnost

Tabulka prezentuje celkový počet vzdělávacích akcí pro veřejnost v oblasti environmentu:

rok	2014	2015	2016	2017
počet akcí	29	9	14	22



### Propagační materiály v oblasti environmentu

Tabulka prezentuje celkový objem finančních prostředků vynaložených na propagační materiály v oblasti environmentu:

rok	2014	2015	2016	2017
„promo“ materiály v Kč	526 600	748 900	876 600	782 200

BODOVÉ HODNOCENÍ SUBKRITÉRIA

9



### MĚŘENÍ VÝKONNOSTI (VÝSLEDKY SPOLEČENSKÉ ODPOVĚDNOSTI ÚŘADU PROSTŘEDNICTVÍM MĚŘENÍ VÝKONNOSTI)

#### POPIS VÝSLEDKŮ

#### Zapojení úřadu do společensky odpovědných aktivit:

Hl. m. Praha odebírá výrobky a služby od společností a firem zaměstnávající OZP formou tzv. náhradního plnění. Jedná se především o nákup kancelářských potřeb (papír, tonery, cartridge), propagačních předmětů, např. vánoční balení, novoroční přání aj.

Plnění povinného podílu OZP na celkovém počtu zaměstnanců MHMP:

popis – název ukazatele	sledované období – rok				
	2013	2014	2015	2016	2017
průměrný počet zaměstnanců MHMP v sledovaném období	1 819,41	1 921,39	1 961,89	2 010,5	2 063,76
z toho povinný podíl zaměstnanců – OZP	72,78	76,86	78,47	80,42	82,55
plnění: průměrný přepočtený počet zaměstnanců – OZP na MHMP	48,04	43,74	37,4	41,46	40,47
náhradní plnění: odběr výrobků za chybějící přepočtený počet OZP	46,32	61	48,19	66,15	61,92
finanční odvod za chybějící přepočtený počet OZP	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
finanční odvod do státního rozpočtu – pokuta	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč

#### Programy v oblasti ochrany životního prostředí, v jejichž rámci byly přiděleny granty z prostředků HMP

- Čistá mobilita – elektromobilita** – hl. m. Praha se zapojuje do podpory udržitelné mobility poradenstvím a poskytováním účelových finančních dotací, např. na nákup elektromobilů v příspěvkových organizacích. V uplynulých letech byla finančně podporována obměna vozového parku svozové společnosti Pražské služby, a.s., v rámci podpory „de minimis“ za vozy s pohonem na stlačený zemní plyn, čímž tato společnost získala největší flotilu komunálních vozidel na CNG v ČR.
- Čistá energie Praha** – dotační program pro obyvatele hl. m. Prahy, realizovaný již od roku 1994. Jedná se o motivační nástroj města ke zlepšování kvality ovzduší a k podpoře úspor energií v domácnostech.
- Zlepšování kvality ovzduší v hl. m. Praze – Kotlíkové dotace Praha** – MHMP vyhláší a realizuje dotační program z Evropských fondů (OP ZP), jehož prostřednictvím jsou poskytovány dotace fyzickým osobám na obměnu neekologických kotlů na pevná paliva v rodinných domech za ekologické zdroje vytápění s cílem snížit emise z lokálního vytápění domácností podílejících se na expozici obyvatelstva nadlimitním koncentracím znečišťujících látek. Hl. m. Praha v roce 2017 přerozdělilo 201 žadatelům finanční prostředky ve výši 23 700 000,00 Kč.
- Projekt snížení spotřeby energií zhodnocením komplexu budov MHMP v rámci EPC** – modernizace zdroje vytápění k provedení energetických služeb v objektech MHMP, napojených na dodávky z centrální kotelny v lokalitě Mariánské náměstí a přilehlých budov metodou EPC. Jedná se o tzv. poskytování energetických služeb se zaručeným výsledkem, kdy dodavatel instaluje energeticky úsporná opatření a následně ručí za splácení investice.
- Realizace strategie adaptace hl. m. Prahy na klimatickou změnu** – zpracováním této strategie splnilo město závazek z přistoupení HMP k iniciativě Mayors Adapt. Strategie obsahuje i některé mitigační prvky, a je tedy výrazem společenské odpovědnosti nejen k obyvatelům a návštěvníkům Prahy.
- Společensky odpovědná Praha – hospodárná** – RHMP schválila návrh na přerozdělení více než 300 mil. Kč z přebytku hospodaření mezi městské části a střední školy zřizované HMP na podporu výstavby a rekonstrukce škol.

název programu, počet podpořených projektů a výše finančních prostředků přidělených v grantech	období – rok				
	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Ochrana a rozvoj vodstva na území hl. m. Prahy</b>					
– počet projektů	2	3	3	0	2
– přidělené finanční prostředky v Kč	200 000	200 000	430 000	0	190 000
<b>Rozšiřování ploch veřejné zeleně</b>					
– počet projektů	5	0	6	3	0
– přidělené finanční prostředky v Kč	307 000	0	100 000	240 000	0
<b>Obnova historických sadů</b>					
– počet projektů	2	4	0	5	4
– přidělené finanční prostředky v Kč	100 000	308 000	0	350 000	710 000
<b>Projekty z oblasti odpadového hospodářství přinášející netradiční formy řešení</b>					
– počet projektů	0	0	0	9	6
– přidělené finanční prostředky v Kč	0	0	0	600 000	400 000
<b>Zlepšení stavu prostředí obytného území</b>					
– počet projektů	2	0	10	3	7
– přidělené finanční prostředky v Kč	40 000	0	245 000	200 000	410 000

Ochrana a rozvoj vodstva na území hl. m. Prahy:

- postaveno 41 468 m<sup>2</sup> nových vodních ploch
- revitalizováno 5 114 m<sup>2</sup> původně technicky upravených koryt pražských potoků
- revitalizováno 144 889 m<sup>2</sup> vodních nádrží a rybníků

Rozšiřování ploch veřejné zeleně:

- zalesněno a ozeleněno 424 100 m<sup>2</sup> původně převážně zemědělské půdy

Obnova historických sadů:

- vysázeno 950 ovocných stromů historických odrůd v 15 sadech

Projekty z oblasti odpadového hospodářství přinášející netradiční formy řešení:

- HMP nad rámec svých povinností ve všech svých sběrných dvorech zajišťuje sběr použitého textilu, oděvu a obuvi
- MHMP ve spolupráci s Městskou policií HMP zajišťuje sběr infekčního odpadu

Zdravější život a čistší ulice v Praze:

- úklid zajišťován cca 30 vysavači Glutton na elektrický pohon se speciálními filtry na zachycování nanočástic; HMP dále zajišťuje bezprašné zametání ulic (filtrace prachových částic)

Revitalizace sídlišť:

- v roce 2018 byl spuštěn program „Dvě procenta na umění“ jako podpora umění ve veřejném prostoru

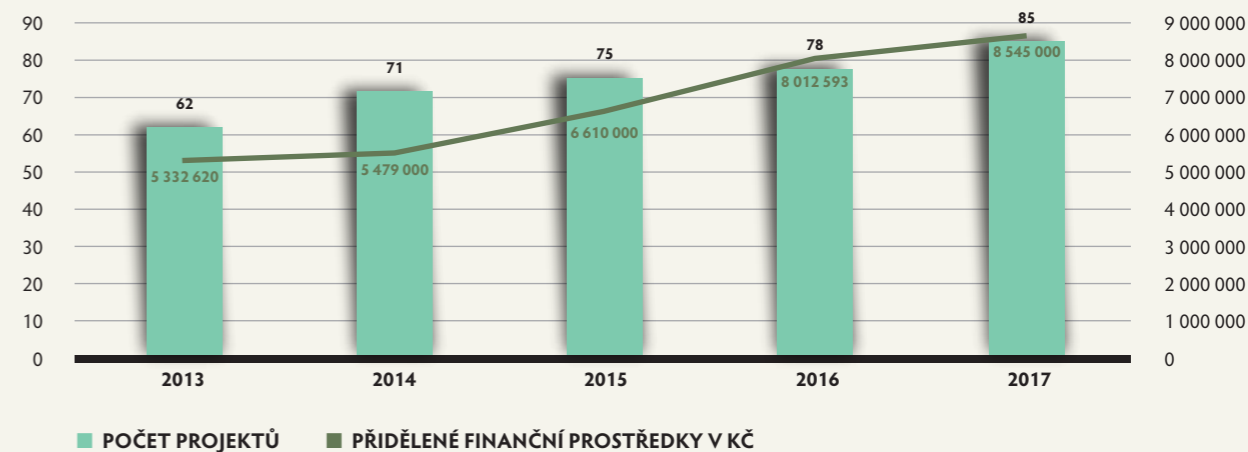
Centrum architektury a městského plánování (CAMP):

- pro veřejnost otevřeno v roce 2017; k dispozici jsou aktuální informace o všech důležitých projektech obecních i soukromých; nabízí prostor k diskuzím, přednáškám a vzdělávacím programům

### Prezentace národnostních kultur v hl. m. Praze

HMP prostřednictvím odboru „Kancelář ředitele Magistrátu“ zajišťuje formou grantů podporu neziskových organizací národnostních menšin. V uvedeném programu byly čerpány následující finanční prostředky:

období – rok	2013	2014	2015	2016	2017
počet projektů	62	71	75	78	85
přidělené finanční prostředky v Kč	5 332 620	5 479 000	6 610 000	8 012 593	8 545 000



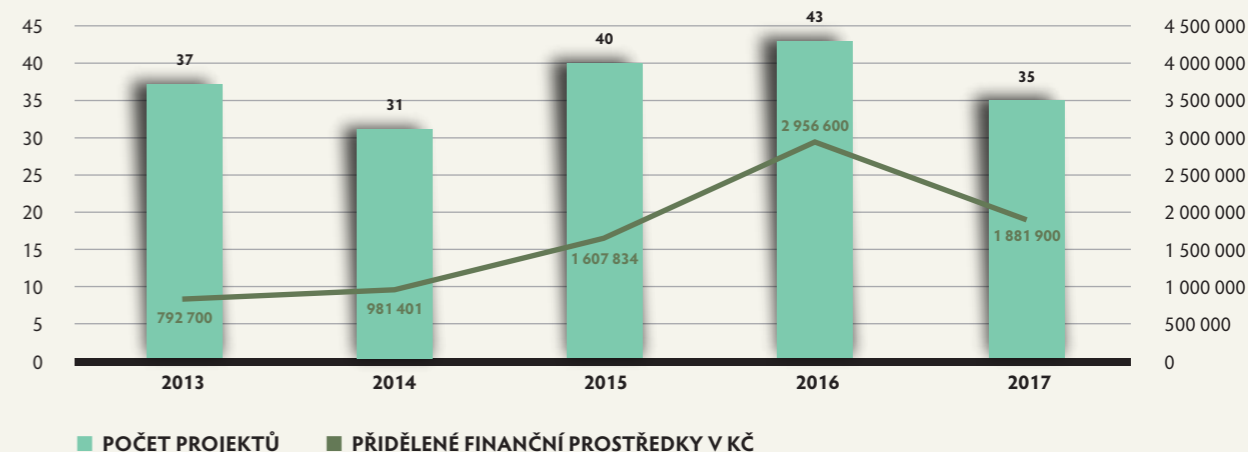
### Prezentace města prostřednictvím mediálních zpráv:

- HMP obdrží cca 110 až 1200 mediálních zpráv za měsíc
- z toho je cca 90 % neutrálních a cca 10 % zpráv negativních
- HMP obdrží cca 5 komentářů za měsíc – obvykle jsou negativní
- MHMP provádí a zveřejňuje na intranetu monitoring tisku (aplikace Monitora)

### Program na podporu rozvoje vzdělávání dětí, žáků a studentů se speciálními vzdělávacími potřebami

V uvedeném programu jsou z rozpočtu HMP formou grantů podporovány děti a žáci s odlišným mateřským jazykem v mateřských, základních a středních školách – na 22 základních školách v MČ Praha 1 až Praha 22 jsou hrazeny náklady na výuku českého jazyka jako jazyka cizího.

období – rok	2013	2014	2015	2016	2017
počet projektů	37	31	40	43	35
přidělené finanční prostředky v Kč	792 700	981 401	1 607 834	2 956 600	1 881 900



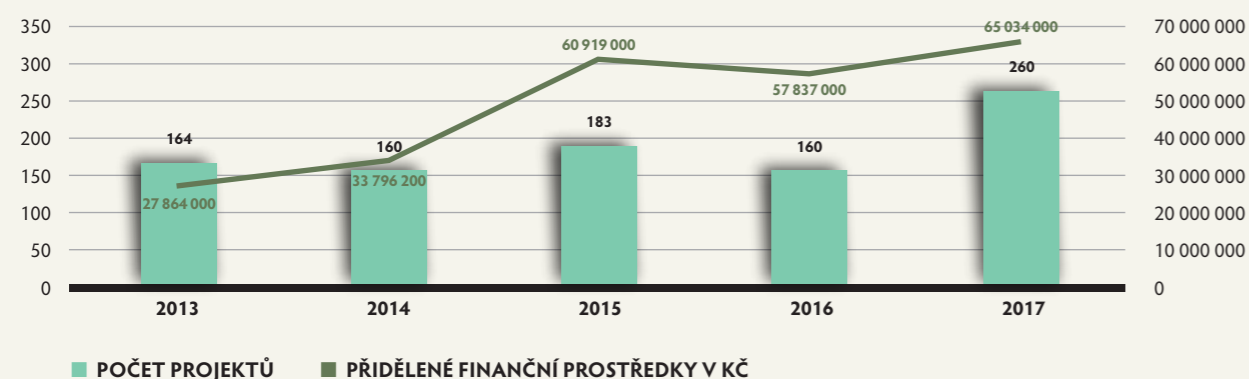
### Služby sociální prevence

Dotační balíček z prostředků HMP zahrnuje např.:

- ▶ program prevence sociálního vyloučení ve školách zřizovaných hl. m. Prahou
- ▶ program Podpora vybraných druhů sociálních služeb v krajské síti sociálních služeb na území hl. m. Prahy
- ▶ Fond rozvoje dostupného bydlení na území hl. m. Prahy (založen v roce 2015 – financován z prodeje bytových domů – 85 % je využito v oblasti sociálního bydlení, 15 % v oblasti sociálních služeb)

### Projekty v oblasti sociální prevence

období – rok	2013	2014	2015	2016	2017
počet projektů	164	160	183	160	260
přidělené finanční prostředky v Kč	27 864 000	33 796 200	60 919 000	57 837 000	65 034 000



### Projekty HMP v sociální oblasti

- ▶ HMP ve spolupráci s obecně prospěšnou společností Startujeme, o.p.s., podporuje osoby s mentálním postižením v oblasti vytváření pracovních příležitostí.
- ▶ Již 10 let je realizován projekt HMP, jehož prostřednictvím jsou nabízeny startovací byty pro dětské domovy, v nichž bydlí plnoletí studující klienti dětských domovů.
- ▶ V rámci projektu Balíčky pro děti z dětských domovů jsou podporovány děti z dětských domovů zřizovaných hl. m. Prahou, děti např. obdrží kufříky se školními potřebami.
- ▶ HMP je vlastníkem obytného Domu s chráněnými byty v Praze-Libuši, ve kterém poskytuje bydlení pro seniory a zdravotně postižené občany se sníženou soběstačností, kteří v důsledku svého zdravotního stavu mají zvláštní potřeby v oblasti bydlení.
- ▶ HMP financuje poskytování sociálních služeb prostřednictvím městských částí, prostřednictvím neinvestičního příspěvku pro příspěvkové organizace působící v oblasti sociálních služeb, jichž je zřizovatelem, a prostřednictvím grantového řízení (zařízení FOD Klokánek v Praze 4, Služby sociální prevence v Praze 4).

### Programy na podporu integrace cizinců a podpory aktivit národnostních menšin na území hl. m. Prahy

HMP prostřednictvím odboru „Kancelář ředitele Magistrátu“ zpracovává a přiděluje granty v těchto oblastech:

projekty na podporu integrace cizinců a aktivit národnostních menšin	období – rok				
	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Programy podpory aktivit cizinců na území hl. m. Prahy</b>					
celkový počet podaných žádostí	26	25	31	37	38
celkový počet udělených grantů	15	17	21	29	32
celková hodnota realizovaných grantů v Kč	585 000	663 000	825 000	1 970 000	2 860 000
<b>Celoměstské programy podpory aktivit národnostních menšin na území hl. m. Prahy</b>					
celkový počet podaných žádostí	74	83	86	99	95
celkový počet udělených grantů	51	54	67	84	86
celková hodnota realizovaných grantů v Kč	5 629 420	5 679 000	6 930 000	8 240 300	9 025 000

### Aktivity, do kterých se zapojili zaměstnanci MHMP nad rámec svých pracovních povinností



- Zapojení zaměstnanců MHMP do celosvětové kampaně Movember na podporu zdraví mužů:
- ▶ v České republice kampaň zastřešuje Nadační fond Muži proti rakovině
  - ▶ zaměstnanci MHMP se zapojili do kampaně, která probíhala od 1. 11. 2017 do 30. 11. 2017
  - ▶ 12 zaměstnanců bylo tvářích kampaně
  - ▶ 30 dalších zaměstnanců přispělo finanční částkou 55 789 Kč, která byla v plné výši předána nadačnímu fondu

Celorepubliková akce „Uklidíme Česko“ – 7. 4. 2018	2018
příspěvek MHMP – velkoobjemové kontejnery	4 ks
počet zaměstnanců MHMP zapojených do akce (1 úklidová trasa podél Vltavy)	7
množství odpadu vysbíraného zaměstnanci MHMP	1,4 tuny

Charitativní sbírka ve spolupráci s organizací Diakonie Broumov	6.–8. 11. 2017	14.–16. 5. 2018	Poznámka
počet dárců – zaměstnanců MHMP	231	115	sběr letního a zimního oblečení, obuvi, domácích potřeb, ložního prádla, ručníků atd.
množství odevzdaného materiálu v kg	1 400	300	

Do práce na kole	2017	2018
Počet zaměstnanců zapojených do akce	111	131
Počet týmů ze zaměstnanců MHMP	31	36
Celkové najeto v km	25 765	22 816
Úspora CO <sub>2</sub> v tunách	3,3	3,5

<b>BODOVÉ HODNOCENÍ SUBKRITÉRIA</b>	<b>10</b>
-------------------------------------	-----------

Celkové hodnocení – KRITÉRIUM č. 8		Ø	Celkový Ø
8.1. Měření vnímání (výsledky společenské odpovědnosti úřadu prostřednictvím měření vnímání)	9		9
8.2. Měření výkonnosti (výsledky společenské odpovědnosti úřadu prostřednictvím měření výkonnosti)	10		

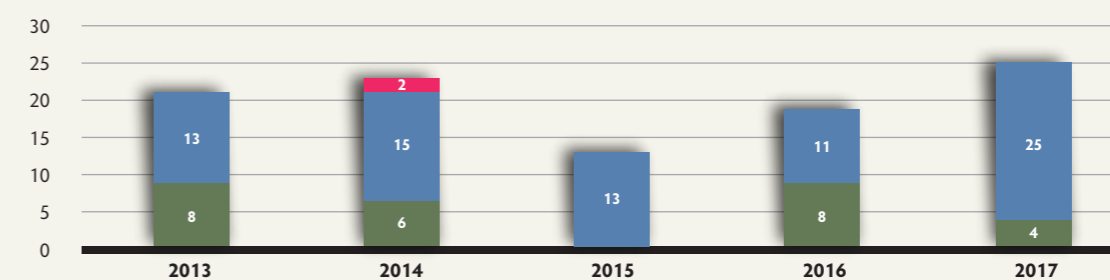


**EXTERNÍ VÝSLEDKY: VÝSTUPY A VÝSLEDKY VZTAŽENÉ K CÍLŮM****POPIS VÝSLEDKŮ****Vyhodnocení plnění strategických cílů**

- Strategický cíl „Legislativní návrhy a právní změny vedoucí k lepšímu fungování státní správy a samosprávy a efektivnější funkčnosti úřadu“:

**Legislativní návrhy a právní změny**

období – rok	2013	2014	2015	2016	2017
právní předpisy vydané HMP celkem	21	21	13	19	25
z toho nové právní předpisy vydané HMP	8	6	0	8	4
novely předpisů vydaných HMP	13	15	13	11	21
návrhy zákonů předložené do Poslanecké sněmovny Parlamentu ČR	0	2	0	0	0



- NÁVRHY ZÁKONŮ PŘEDLOŽENÉ DO POSLANECKÉ SNĚMOVNY PARLAMENTU ČR
- NOVELY PŘEDPISŮ VYDANÝCH HMP
- NOVÉ PRÁVNÍ PŘEDPISY VYDANÉ HMP

- Strategický cíl „Využití prvků procesního řízení, optimalizace procesů a zavedení standardů vybraných agend“:

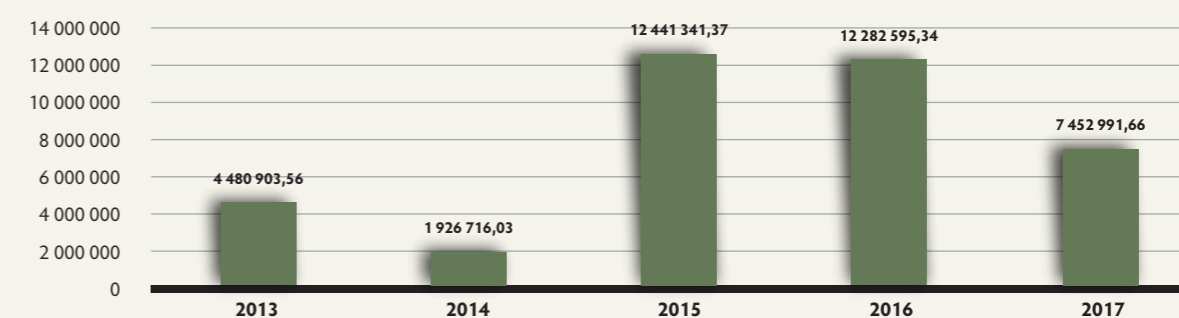
Odbor projektového řízení MHMP v rámci Integrovaného regionálního operačního programu pro období 2014–2020 participoval na přípravě či realizaci 62 projektů HMP. Aktuálně realizuje 4 projekty spolufinancované z ESI fondů, je koordinátorem schválených projektů pro HMP za více než 700 000 000 Kč.

**Rozpočet hlavního města Prahy**

Finanční hospodaření je řízeno a usměrňováno rozpočtem daného kalendářního roku. Rozpočet je zároveň finančním vyjádřením cílů daného roku a současně obsahuje zdroje na dosažení těchto cílů.

**Výsledek hospodaření HMP v tis. Kč**

popis – název ukazatele	rok – období				
	2013	2014	2015	2016	2017
skutečný objem příjmů HMP v tis. Kč	63 336 405,43	69 981 776,67	70 782 897,48	74 242 565,32	77 763 181,89
skutečný objem výdajů HMP v tis. Kč	58 855 501,87	68 055 060,64	58 341 556,11	61 959 969,98	70 310 190,23
výsledek hospodaření HMP v tis. Kč	4 480 903,56	1 926 716,03	12 441 341,37	12 282 595,34	7 452 991,66



kritérium číslo

9

KLÍČOVÉ  
VÝSLEDKY  
VÝKONNOSTI

## Projekty Evropské Unie

V roce 2017 ZHMP schválilo dotaci pro 46 projektů, které rozdělí 538,5 mil Kč z Evropských fondů.

### Statistika CZECH POINT a dalších přepážkových pracovišť

Služby přepážek CZECH POINT:

- » podání prostřednictvím Českého podacího ověřovacího informačního národního terminálu,
- » vidimace – ověřování shody opisu nebo kopie s listinou,
- » legalizace – ověřování pravosti podpisu,
- » evidence vozidel taxi.

### Statistika CZECH POINT a dalších přepážkových pracovišť

popis – název ukazatele	rok – období				
	2013	2014	2015	2016	2017
počet klientů obslužených na přepážkách CZECH POINT	28 474	22 187	20 397	24 182	22 962

### Služby Pražského kontaktního centra

popis – název ukazatele	měrná jednotka	rok – období				
		2013	2014	2015	2016	2017
hovory odbavené prostřednictvím PKC	počet odbavených hovorů	58 335	80 390	95 140	78 366	55 124
hovory odbavené prostřednictvím ústředny *	počet odbavených hovorů	34 410	17 080	—	—	—
e-mailové dotazy vyřízené prostřednictvím PKC**	počet e-mailových dotazů	5 404	5 564	5 549	5 958	4 591
dotazy Livechat, zpracované prostřednictvím PKC***	počet dotazů	—	3 177	7 602	11 124	10 598

\* ústředna samostatně funkční do konce srpna 2014

\*\* údaje roku 2012 za období září–prosinec

\*\*\* údaje roku 2014 za období červen–prosinec

## Přehled hovorů odbavených Pražským kontaktním centrem

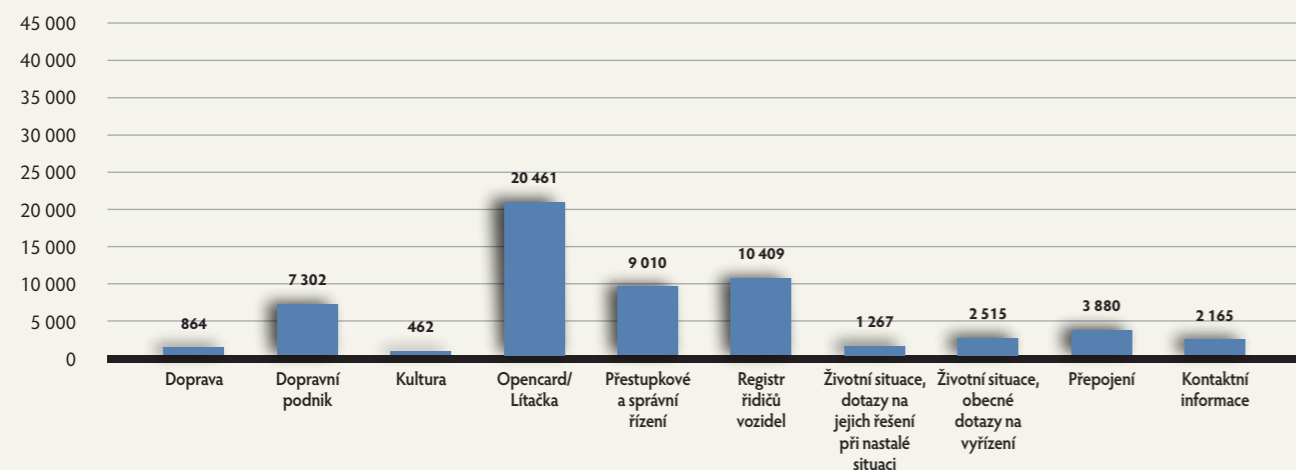
popis – název ukazatele	rok – období				
	2013	2014	2015	2016	2017
přijaté hovory	57 934	97 470	95 140	78 366	55 124
nepřijaté (odpadlé) hovory	5 007	9 580	4 816	3 055	938
procento nepřijatých hovorů	7,96 %	8,95 %	4,82 %	3,75 %	1,67 %

## Přehled hovorů odbavených Pražským kontaktním centrem podle druhu dotazu či řešené agendy

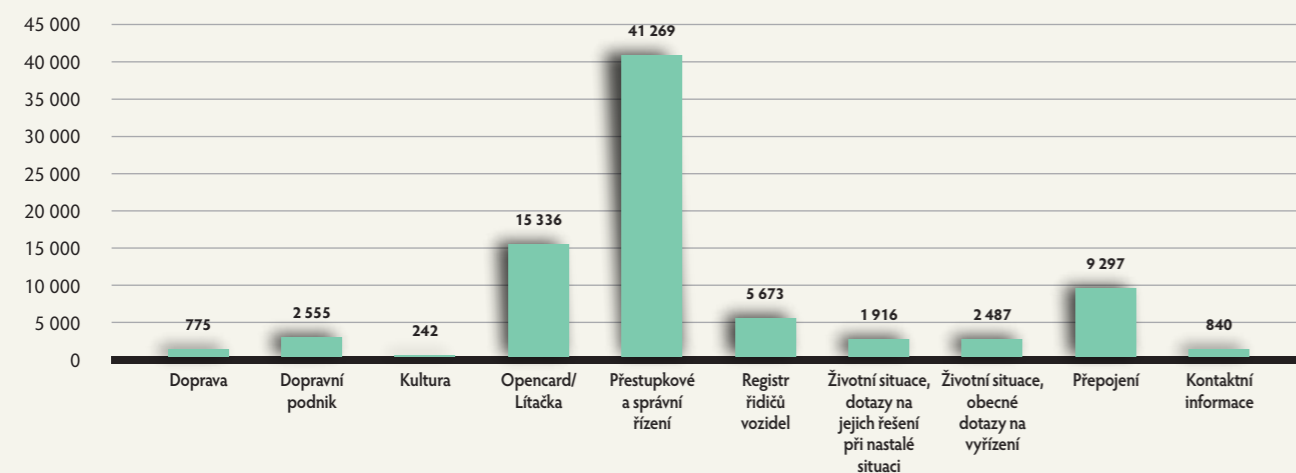
agenda – druh dotazu	rok – období				
	2013	2014	2015	2016	2017
Doprava	864	775	611	654	581
Dopravní podnik	7 302	2 555	2 604	923	322
Kultura	462	242	251	633	461
Opencard / Lítačka	20 461	15 336	21 047	7 446	847
Přestupkové a správní řízení	9 010	41 269	28 900	35 786	25 035
Registr řidičů a vozidel	10 409	5 673	28	5 367	3 991
Životní situace – dotazy na jejich řešení v okamžiku, kdy situace nastane – nesouvisí s agendou úřadu	1 267	1 916	1 637	1 333	1 079
Životní situace – dotazy vyřizování na MHMP, MČ	2 515	2 487	3 857	3 719	3 312
Přepojení	3 880	9 297	26 093	16 110	10 812
Kontaktní informace	2 165	840	2 732	6 395	8 563
<b>PKC celkem</b>	<b>58 335</b>	<b>80 390</b>	<b>95 140</b>	<b>78 366</b>	<b>55 003</b>



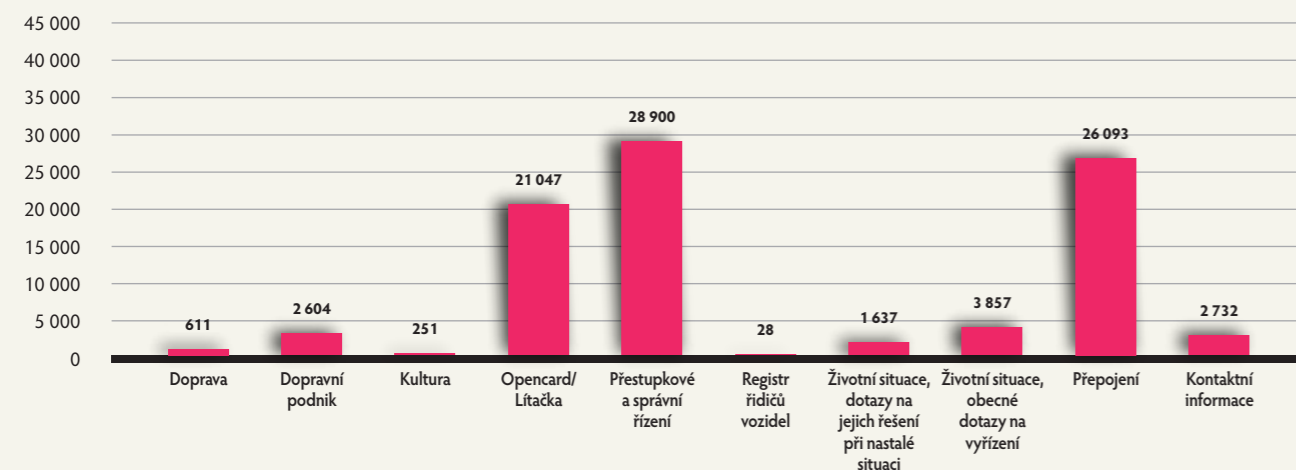
Přehled hovorů odbavených Pražským kontaktním centrem v roce 2013



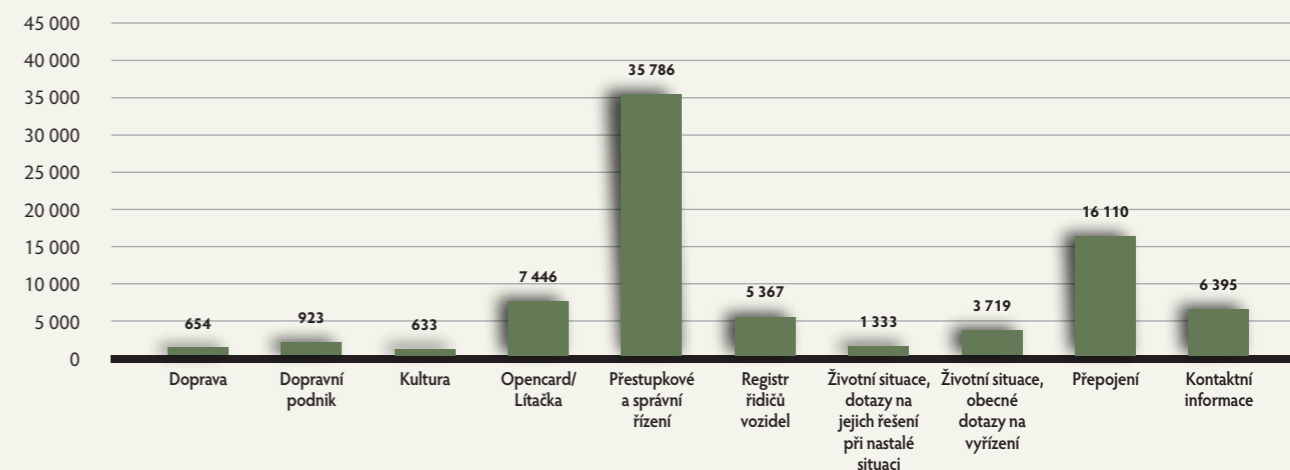
Přehled hovorů odbavených Pražským kontaktním centrem v roce 2014



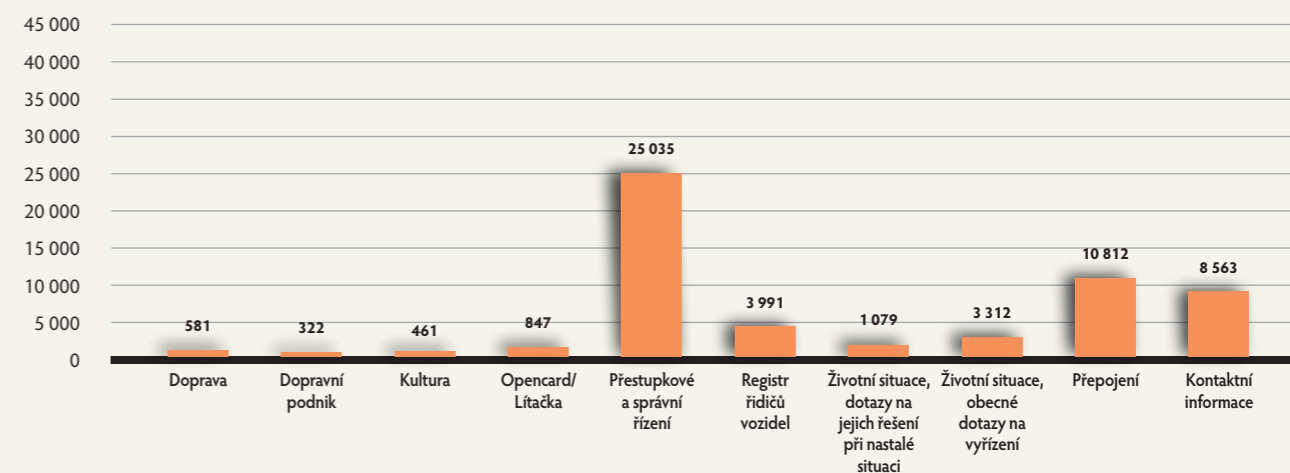
Přehled hovorů odbavených Pražským kontaktním centrem v roce 2015



Přehled hovorů odbavených Pražským kontaktním centrem v roce 2016



Přehled hovorů odbavených Pražským kontaktním centrem v roce 2017



## Přehled činností odboru dopravněsprávních činností MHMP

Jedná se o odbor s největším počtem zaměstnanců a v následujících tabulkách je uveden výběr činností tohoto odboru.

### Přehled činností odboru dopravněsprávních činností MHMP

typ případu / správního řízení	období – rok				
	2013	2014	2015	2016	2017
přestupek – řízení bez řídicího oprávnění	857	1 110	915	850	950
přestupek – jízda na červenou	6 576	7 828	6 351	5 681	6 664
přestupek – jiný	1 599	1 971	2 083	2 922	2 553
přestupek – porušení místní úpravy	44 356	75 590	87 461	97 116	96 088
přestupek – rychlost F2*	1 719	1 925	2 368	1 312	844
přestupek – rychlost F3**	17 360	14 031	17 986	13 941	9 279
přestupek – rychlost F4***	61 480	63 991	72 158	64 740	35 641
přestupek – SPZ	527	549	545	544	526
přestupek – telefonování za jízdy	364	314	357	312	236
přestupek – řízení pod vlivem alkoholu	1 105	1 266	1 318	1 189	1 028
přestupek – řízení pod vlivem drogy	988	1 072	1 269	1 467	1 377
<b>přestupky celkem</b>	<b>137 174</b>	<b>169 931</b>	<b>193 377</b>	<b>190 338</b>	<b>155 321</b>
dopravní nehoda – bez alkoholu a bez zranění	2 926	2 918	3 014	2 815	2 510
dopravní nehoda – s alkoholem	180	210	171	173	196
dopravní nehoda – se zraněním	1 229	1 292	1 233	1 084	1 088
dopravní nehoda – s alkoholem a se zraněním	28	26	27	25	28
<b>dopravní nehody celkem</b>	<b>4 363</b>	<b>4 446</b>	<b>4 445</b>	<b>4 097</b>	<b>3 822</b>
jiný správní delikt (přestupek) – fyzická osoba	115	32	35	18	8
jiný správní delikt (přestupek) – právnická osoba	501	553	794	1 015	1 329
<b>jiný správní delikt (přestupek) celkem</b>	<b>650</b>	<b>624</b>	<b>829</b>	<b>1 033</b>	<b>1 337</b>
zadržení řídicího průkazu – řízení pod vlivem alkoholu	1 250	1 244	1 291	1 137	947
zadržení řídicího průkazu – řízení bez řídicího oprávnění	173	188	203	189	206
zadržení řídicího průkazu – řízení pod vlivem drogy	897	943	1 157	1 034	872
zadržení řídicího průkazu – maření	102	58	58	39	34
zadržení řídicího průkazu – ostatní	4	6	6	4	39
<b>zadržení řídicího průkazu celkem</b>	<b>2 429</b>	<b>2 440</b>	<b>2 715</b>	<b>2 403</b>	<b>2 098</b>
bez deliktu (přestupku) – ostatní	81	136	199	367	1 546
bez deliktu (přestupku) – žádost o vrácení ŘP (v polovině doby)	1 523	1 316	1 501	1 371	1 325
bez deliktu (přestupku) – žádost soudu	4	6	18	9	95
<b>celkem bez deliktu</b>	<b>1 610</b>	<b>1 460</b>	<b>1 718</b>	<b>1 747</b>	<b>2 966</b>
<b>celkem všech správních řízení a projednání</b>	<b>146 226</b>	<b>178 901</b>	<b>203 084</b>	<b>199 704</b>	<b>165 544</b>

\* rychlost F2 – překročení rychlosti v obci o 40 a více km za hodinu a mimo obec o 50 a více km za hodinu

\*\* rychlost F3 – překročení rychlosti v obci od 20 do 40 km za hodinu a mimo obec od 30 do 50 km za hodinu

\*\*\* rychlost F4 – překročení rychlosti v obci do 20 km za hodinu a mimo obec do 30 km za hodinu

### Sumarizace správních deliktů a přestupků:

popis – název ukazatele	rok – období				
	2013	2014	2015	2016	2017
přestupky celkem	137 174	169 931	193 377	190 338	155 321
dopravní nehody celkem	4 363	4 446	4 445	4 097	3 822
jiný správní delikt	650	624	829	1 033	1 337
zadržení řídicího průkazu	2 429	2 440	2 715	2 403	2 098
řešení případů bez deliktů	1 610	1 460	1 718	1 747	2 966
<b>celkem všech správních řízení</b>	<b>146 226</b>	<b>178 901</b>	<b>203 084</b>	<b>199 618</b>	<b>165 544</b>
počet systemizovaných míst (zaměstnanci vyřizující výše uvedenou agendu)	70	93	93	93	93
počet správních řízení k řešení připadajících na jednoho zaměstnance	2 089	1 924	2 184	2 147	1 780

### Správní delikty provozovatelů motorových vozidel – činnost zajišťována od roku 2013:

typ případu / správního řízení	rok – období				
	2013	2014	2015	2016	2017
oznámení podezření o spáchání správního deliktu provozovatele vozidla celkem (§ 125, odst. f, zákona č. 361/2000 Sb.)	408 536	483 240	626 057	679 953	567 325
z toho: převedeno do správního řízení	122 018	156 310	177 114	169 257	131 460
vyřízeno úhradou určené částky (podle § 125, odst. h, zákona č. 361/2000 Sb.)	163 083	246 632	311 302	371 297	267 810
uhrazeno celkem v Kč	100 587 000	166 699 050	193 588 200	214 240 500	
počet systemizovaných míst v odděleních projednávajících přestupky ve správním řízení	70	93	93	93	93
počet oznámených deliktů (přestupků) na jednoho zaměstnance	5 836	5 196	6 732	7 311	2 880

### Žádosti o vydání řídicího průkazu:

činnost	období – rok		
	2015	2016	2017
počet podaných žádostí o výdej řídicího průkazu	91 255	84 831	122 704
počet podaných žádostí o výdej řídicího průkazu připadající na jednoho zaměstnance	2 122	1 972	2 853
počet klientů odbavených registrem řidičů	192 000	194 760	301 455
počet odbavených klientů připadajících na jednoho zaměstnance	4 465	4 529	7 010
počet transakcí provedených zaměstnanci* v centrálním registru řidičů	1 402 077	1 301 739	1 532 800

\* jedná se o zaměstnance odd. evidence řidičů a odbavování občanů odboru dopravněsprávních činností MHMP

### Přehled kontrol stanic technické kontroly (STK) a stanic měření emisí (SME):

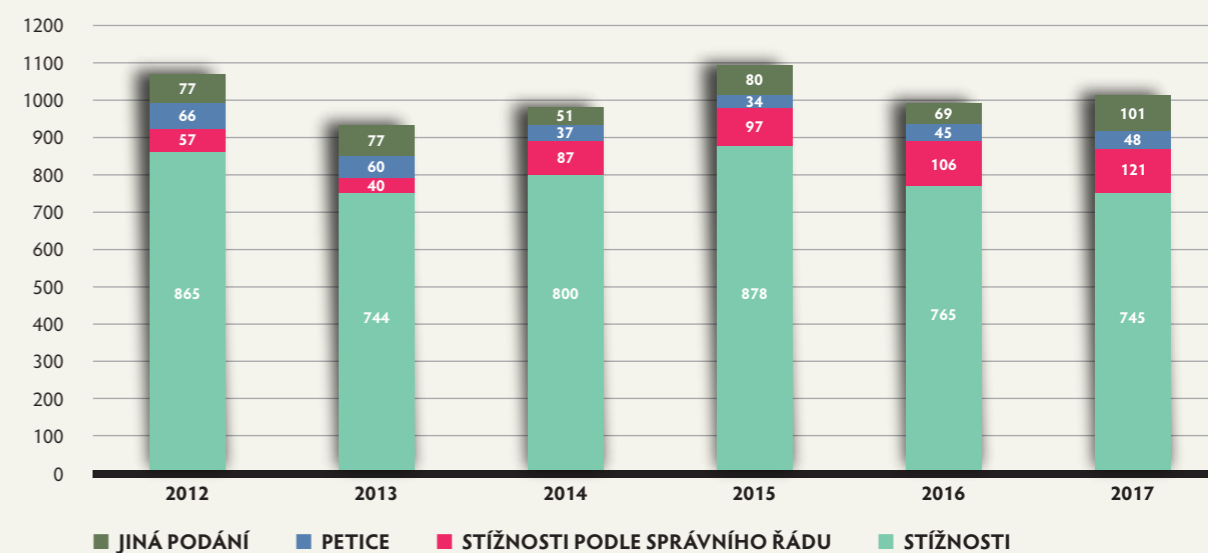
typ kontroly	období – rok		
	2015	2016	2017
<b>kontroly STK celkem</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
z toho: bez závad	7	2	1
drobné nedostatky, které byly odstraněny v průběhu kontroly	1	—	—
se závadami s udělenou pokutou	—	1	—
<b>kontroly SME celkem</b>	<b>11</b>	<b>—</b>	<b>28</b>
z toho: kontrola SME – bez závad	3	—	8
drobné nedostatky, které byly odstraněny v průběhu kontroly	2	—	—
nedostatky, kdy byla stanovena 15denní lhůta na jejich odstranění	6	—	15
stanice nebyla provozována, byl podán návrh na její zrušení	—	—	2
kontrola byla zahájena (neuzavřena – bez konečného výsledku a protokolu)	—	—	3

### Evidence petic a stížností zajišťovaná odborem kontrolních činností MHMP

#### Podání registrované v centrální evidenci petic a stížností

období – rok	2012	2013	2014	2015	2016*	2017
stížnosti	865	744	800	878	765	745
stížnosti podle správního řádu	57	40	87	97	106	121
petice	66	60	37	34	45	48
jiná podání	77	77	51	80	69	101
<b>celkem podání</b>	<b>1 065</b>	<b>921</b>	<b>975</b>	<b>1 089</b>	<b>985</b>	<b>1 015</b>

\* v roce 2016 byly realizovány neplánované metodické instruktáže, jejich počet však nebyl evidován



### Počet podání evidovaných v centrální evidenci petic a stížností podle předmětu (oboru) podání:

předmět (obor) stížností (petice)	období – rok				
	2013	2014	2015	2016	2017
nedodržování cen, pracovní a mzdové záležitosti, městská zeleň a ostatní	215	169	251	220	226
hospodaření s byty a nebytovými prostory	21	17	15	12	15
rozvoj území HMP	41	56	53	50	57
veřejný pořádek (znečišťování veřejného prostranství, sousedské spory)	52	62	65	88	104
životní prostředí	53	94	44	20	27
školení	73	63	79	98	82
zdravotnictví a sociální zabezpečení	62	71	79	59	91
doprava a komunikace	78	56	92	76	47
poměry v organizačních složkách a u právnických osob zřízovaných nebo založených HMP	326	387	411	362	366

### Úroveň kvality poskytovaných služeb v porovnání s předpisy

Evidence žádostí o poskytnutí informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím:

popis – název ukazatele	rok – období					poznámka
	2013	2014	2015	2016	2017	
počet žádostí o poskytnutí informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím	456	370	446	467	757	
z toho: vyřízeno poskytnutím informace	367	286	297	402	387	
vyřízeno rozhodnutím o odmítnutí žádosti	58	35	112	62	377	
počet odvolání proti rozhodnutí o odmítnutí žádosti	66	43	53	29	74	
počet stížností proti postupu MHMP při vyřizování žádosti o poskytnutí informace	29	9	97	63	26	
z toho: počet stížností, kterým bylo vyhověno	1	2	19	10	4	
počet stížností vyřízených nadřízeným orgánem – příslušným ústředním správním úřadem	28	7	78	53	22	
počet odvolání proti rozhodnutí MČ o odmítnutí žádosti, o kterých MHMP rozhodoval jako nadřízený orgán	142	81	121	91	52	
počet stížností proti postupu MČ při vyřizování žádosti o poskytnutí informace, o kterých MHMP rozhodoval jako nadřízený orgán	111	63	83	120	69	všechny stížnosti v roce byly vyřízené MHMP
počet usnesení v oblasti ochrany před nečinností vydaných MHMP podle § 80 správního řádu, které vydal MHMP	—	1	—	4	1	
počet ukončených soudních řízení, kterými byla přezkoumána zákonost rozhodnutí o odmítnutí žádosti a rozhodnutí MHMP jako nadřízeného orgánu MČ	—	4	6	7	2	
náklady soudního řízení v Kč	—	9 800	74 078	73 808	16 313,84	
celkové náklady vynaložené na zastoupení externím právním subjektem ve výše uvedených soudních řízeních v Kč	—	—	6 050	—	28 677	

### Vývoj množství komunálního odpadu v tunách

Svoz směšného komunálního odpadu a tříděného odpadu na území hl. m. Prahy zajišťují čtyři svozové společnosti, a to Pražské služby, a. s., AVE CZ odpadové hospodářství, s. r. o., IPODEC - ČISTÉ MĚSTO, a. s., a Komwag, podnik čistoty a údržby města, a. s.

V současné době je na území hl. m. Prahy umístěno přibližně:

- 119 000 nádob na směšný komunální odpad,
- 4 689 stanovišť tříděného odpadu (z toho 1 316 stanovišť je umístěno v domovním vybavení, převážně v lokalitě Pražské památkové rezervace).

### Vývoj množství komunálního odpadu v tunách

komodita	období – rok				
	2013	2014	2015	2016	2017
směšný komunální odpad	246 308,00	246 159,00	247 234,00	249 238,00	250 198,00
papír	22 299,48	21 207,26	20 632,62	21 426,41	22 488,41
plasty	12 041,62	11 771,49	11 850,76	12 827,02	13 896,83
sklo čiré	3 490,46	3 463,54	3 572,43	3 402,03	3 435,94
sklo směšné	12 451,26	11 949,60	12 546,32	13 281,88	13 181,03
nápojové kartony	870,08	897,43	894,78	936,72	980,77
kovy*	—	—	—	21,16	143,56

\* sběr kovů probíhá od r. 2016

BODOVÉ HODNOCENÍ SUBKRITÉRIA

10



## INTERNÍ VÝSLEDKY: ÚROVEŇ EFEKTIVNOSTI

### POPIS VÝSLEDKŮ

#### Účelnost uzavřených partnerství

Členstvím hlavního města Prahy v mezinárodních organizacích je naplňován některý z konkrétních cílů koncepce zahraničních vztahů města. Jsou upevňovány vztahy s dalšími zahraničními metropolemi, je posilována kulturní, politická i ekonomická spolupráce s nimi a v neposlední řadě členství v mezinárodních organizacích umožňuje propagaci města v zahraničí. V současné době je jejich počet stabilizován a HMP je řádným členem těchto organizací:

#### Účelnost uzavřených partnerství

název mezinárodní organizace	popis organizace	členský příspěvek (je hrazen ročně)	další informace
<b>EUROCITIES</b>	je skupením velkých evropských měst se zaměřením na prosazování politiky EU v řízení a rozvoji měst, na realizaci společných mezinárodních projektů a vzájemnou výměnu informací a zkušeností. Sdružuje 140 velkých měst a dalších cca 40 přidružených partnerských měst z 36 zemí Evropy	15 820 eur	HMP je členem od roku 1993, kdy do sítě vstoupilo jako pozorovatel, řádným členem se stalo po vstupu ČR do EU
<b>POLIS</b>	je síť velkých evropských měst a regionů, která napomáhá výměně zkušeností a informací v oblasti dopravy, rozvoji inovativních technologií a politik pro místní dopravu, svým členům umožňuje zapojit se do konkrétních mezinárodních projektů	10 972,50 eur	
<b>UCEU</b> (Union of Capitals of the European Union – Unie hlavních měst Evropské unie)	je nevládním neziskovým společenstvím hlavních měst členských států EU s cílem posilování pozic hlavních evropských měst a rozvíjení vzájemné spolupráce		HMP je členem od roku 2014
<b>WTFC</b> (World Tourism Cities Federation – Federace světových turistických měst)	je nevládní neziskovou mezinárodní organizací vytvořenou na základě dobrovolného členství turistických měst ze všech zemí a regionů, nevládních organizací, asociací a podnikatelských subjektů působících v turismu, zaměřuje se na zvýšení ekonomických výnosů z turismu, kvalitu turistického průmyslu i jeho efektivitu, jejím krédem je „lepší život ve městech díky turistickému ruchu“		
<b>IRE</b> (Institut der Regionen Europas – Institut evropských regionů)	je mezinárodní nevládní organizace, která podporuje ekonomické a politické vztahy mezi evropskými regiony a městy, sdružuje také menší města	600 eur	
<b>The European Mozart Ways</b> (EMW – Evropské Mozartovy cesty)	je mezinárodní síť spojující města, regiony a instituce v deseti evropských zemích, které Mozart navštívil během svých cest, jedná se o výrazně odborně zaměřenou mezinárodní organizaci – spolupráce zástupců HMP s ostatními městy je omezená	1 365 eur	
<b>The League of Historical Cities</b> (LHC – Liga historických měst)	je sdružení historických měst celého světa, které mají výměnou cenných zkušeností a poznatků přispět k blahobytu lidstva a obohacení jeho kultur, platformou pro spolupráci jsou především pravidelné odborné konference	100 USD	HMP je členem od roku 2014

Jedním z možných ukazatelů účelnosti členství ve výše uvedených organizacích je zvýšení turistického ruchu v hlavním městě Praze.

Cestovatelský server TripAdvisor zvolil hlavní město Prahu pro rok 2016 za šestou nejatraktivnější destinaci světa, v rámci Evropy získalo čtvrté místo. Tím se HMP zařadilo již po několikáté mezi světové TOP 10 či evropské TOP 5.

#### Vybavenost zaměstnanců mobilními telefony

V rámci zkvalitňování dostupnosti zaměstnanců, například při jejich pohybu v budovách úřadu, je postupně rozšiřován počet mobilních telefonů:

	období – rok		
	2015	2016	2017
počet služebních mobilních telefonů – stav v prosinci daného roku	694	733	800

## Výsledky kontrolních činností zabezpečovaných odborem kontrolních činností MHMP

Každoročně je zpracovávána a předkládána Radě hl. m. Prahy Zpráva o výsledcích kontrolních činností zabezpečovaných odborem kontrolních činností MHMP, rovněž je schvalován plán kontrol, přezkoumávání hospodaření a dalších činností odboru kontrolních činností MHMP na příslušný rok.

## Výsledky kontrolních činností zabezpečovaných odborem kontrolních činností MHMP

typ kontrolní akce	období – rok														
	2013			2014			2015			2016			2017		
	plán	splněno	% plnění	plán	splněno	% plnění	plán	splněno	% plnění	plán	splněno	% plnění	plán	splněno	% plnění
2. dílčí přezkoumání hospodaření MČ za předchozí rok	12	12	100	11	11	100	11	11	100	22	22	100	27	27	100
Konečné dílčí přezkoumání hospodaření MČ za předchozí rok	42	42	100	42	42	100	44	44	100	48	48	100	48	48	100
1. dílčí přezkoumání hospodaření MČ za aktuální rok	42	42	100	42	42	100	47	47	100	48	48	100	47	47	100
Následné veřejnosprávní finanční kontroly MČ	5	5	100	3	3	100	5	5	100	3	3	100	3	3	100
Následné veřejnosprávní finanční kontroly PO zřízených HMP	35	35	100	26	26	100	36	36	100	37	36	97,3	40	40	100
<i>z toho škol a školských zařízení</i>	22	22	100	20	20	100	24	24	100	25	25	100	24	24	100
Následné veřejnosprávní finanční kontroly veřejných finančních podpor	153	153	100	166	161	96,99	146	139	95,21	113	113	100	149	146	97,99
Kontrola plnění mandátních smluv správcovskou firmou	1	1	100	2	2	100	1	1	100	1	1	100	1	1	100
Kontroly plnění opatření k nápravě nedostatků zjištěných při kontrole plnění mandátních smluv	7	7	100	8	8	100	7	7	100	4	4	100	3	3	100
Kontroly plnění opatření k nápravě nedostatků zjištěných při přezkoumáních hospodaření MČ provedených externím auditorem v předchozím roce	5	5	100	5	5	100	3	3	100	5	5	100	3	3	100
Kontroly plnění opatření k nápravě nedostatků zjištěných při následných veřejnosprávních finančních kontrolách MČ provedených v předchozím roce				2	2	100									
Kontroly plnění opatření k nápravě nedostatků zjištěných při přezkoumáních hospodaření MČ provedených MHMP v předchozím roce													1	1	100
Kontrola plnění opatření k nápravě nedostatků zjištěných při přezkoumání hospodaření provedeném MHMP v předchozím roce															
Kontroly plnění opatření k nápravě nedostatků zjištěných při následných veřejnosprávních finančních kontrolách příspěvkových organizací zřízených HMP	36	35	97,22	33	33	100	26	26	100	36	35	97,22	35	34	97,14
<i>z toho škol a školských zařízení</i>	22	22	100	22	22	100	20	20	100	24	23	95,83	25	25	100

Pokračování tabulky na straně 106

Pokračování tabulky ze strany 105

typ kontrolní akce	období – rok														
	2013			2014			2015			2016			2017		
	plán	splněno	% plnění	plán	splněno	% plnění	plán	splněno	% plnění	plán	splněno	% plnění	plán	splněno	% plnění
Kontroly využití prostředků poskytnutých z rozpočtu HMP formou daru/dotace	2	2	100	5	5	100	4	4	100	5	4	80	5	5	100
Kontroly využití dotací poskytnutých soukromým školám	4	4	100	4	4	100	3	3	100	4	4	100	4	4	100
Kontrola využití státního příspěvku pro zřizovatele zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc				1	0	0	2	2	100	2	2	100			
Kontrola využití prostředků poskytnutých z rozpočtu HMP obecně prospěšné společnosti	1	1	100												
Kontrola dotací na financování běžných výdajů souvisejících s poskytováním základních druhů a forem sociálních služeb													5	5	100
Tematické kontroly	4	4	100	3	3	100	4	4	100	4	4	100	4	4	100
Kontroly plnění opatření k nápravě nedostatků zjištěných při tematických kontrolách v roce 2012	4	4	100	4	4	100	3	3	100	4	4	100	4	4	100
Kontroly dotací v rámci programu Čistá energie Praha	8	8	100	8	8	100	8	8	100	10	10	100	10	10	100
Kontroly vybraných úseků hospodaření	17	17	100	15	15	100	10	10	100	11	11	100	11	10	90,9
Kontroly plnění opatření k nápravě nedostatků zjištěných při kontrolách vybraných úseků hospodaření v předchozím roce	2	2	100												
Kontroly plnění opatření k nápravě nedostatků zjištěných při mimořádných kontrolách	9	9	100	4	4	100	8	6	75	2	2	100	1	1	100
Kontroly plnění podmínek stanovených ve Smlouvě o poskytnutí dotace z Národního fondu k opatřením Fondu solidarity EU							5	5	100						
Metodické dohlídky zaměřené na aplikaci zákona o finanční kontrole v PO zřízených HMP	6	6	100	6	6	100	6	6	100	6	6	100	6	6	100
Kontroly a metodické dohlídky na stav a úroveň evidence a vyřizování petic a stížností	11	11	100	11	11	100	8	8	100	13	13	100	15	15	100
<b>Celkem</b>	<b>408</b>	<b>407</b>	<b>99,75</b>	<b>402</b>	<b>396</b>	<b>98,51</b>	<b>388</b>	<b>379</b>	<b>97,68</b>	<b>379</b>	<b>376</b>	<b>99,21</b>	<b>423</b>	<b>418</b>	<b>98,82</b>

**Interní audit**

Oddělení interního auditu zabezpečuje úkoly interního auditu stanovené zákonem o finanční kontrole a vyhláškou č. 416/2004 Sb., zejména dodržování právních předpisů, přijatých opatření a stanovených postupů v činnostech MHMP. Činnost oddělení vychází ze střednědobého plánu interního auditu, který je následně na každý rok upřesňován ročním plánem interního auditu, kde jsou jednotlivé audity rozpracovány do konkrétní podoby s vyznačením jejich cílů, rizik a předpokládaných výstupů.

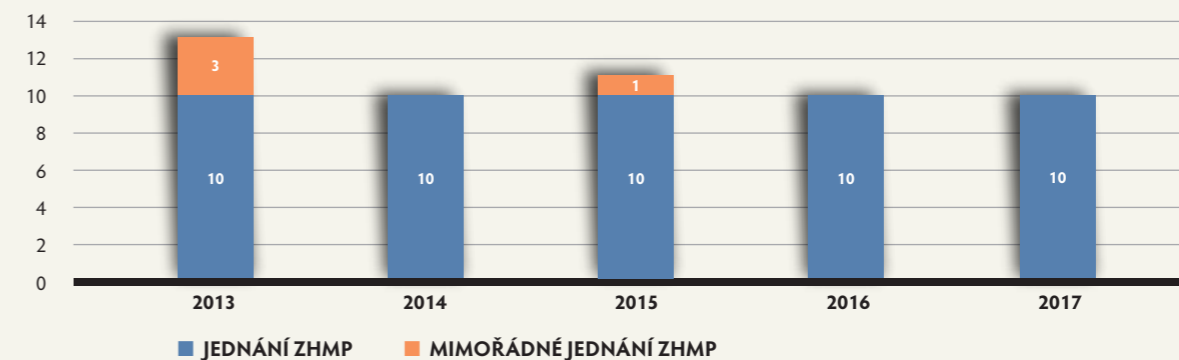
**Interní audit**

ukazatel	rok – období				
	2013	2014	2015	2016	2017
počet plánovaných auditů u orgánu veřejné správy podle § 30 odst. 3 zákona o finanční kontrole	11	8	8	9	8
počet vykonaných plánovaných auditů u orgánu veřejné správy podle § 30 odst. 3 zákona o finanční kontrole	6	6	7	7	5*
počet vykonaných interních auditů operativně zařazených mimo roční plán podle § 30 odst. 6 zákona o finanční kontrole	2	1	0	0	1
počet vykonaných auditů celkem	8	7	7	7	6
z toho: finančních auditů podle § 28 odst. 4 písm. a) zákona o finanční kontrole	0	0	0	0	0
auditů systémů podle § 28 odst. 4 písm. b) zákona o finanční kontrole	5	6	5	6	5
auditů výkonu podle § 28 odst. 4 písm. c) zákona o finanční kontrole	1	1	1	1	1
jinak zaměřených auditů	2	0	1	0	0
počet schválených pracovních míst útvaru interního auditu celkem včetně vedoucího útvaru (včetně služebních poměrů)	7	7	7	7	7
počet schválených pracovních míst výkonných interních auditorů útvarů interního auditu	6	6	6	6	6
skutečný stav výkonných interních auditorů útvaru interního auditu k 31. 12. hodnoceného roku	6	6	6	6	6
počet interních auditorů, kteří jsou držiteli osvědčení o absolvování základního kurzu jednotného systému odborné přípravy pracovníků veřejné správy v oboru „finanční kontrola“ a „interní audit“ nebo jiného kurzu jej nahrazujícího	6	6	6	6	6

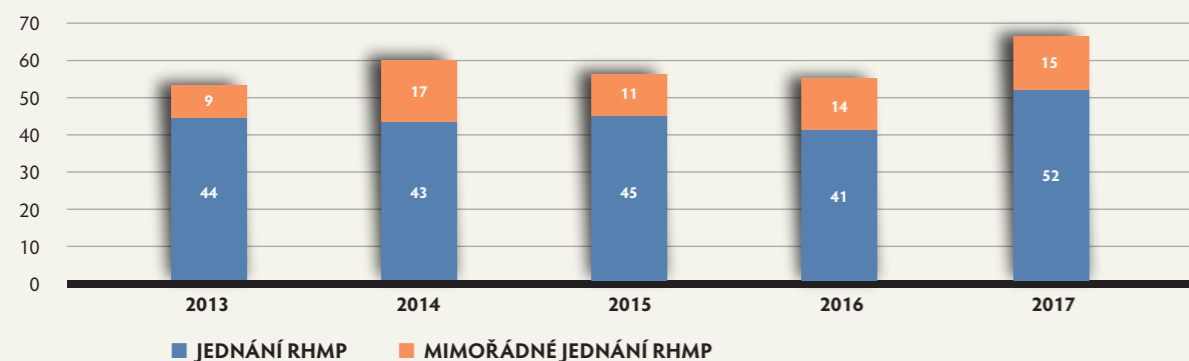
\*Plánované audity dokončeny v roce 2018

Počet řádných a mimořádných jednání Rady hl. m. Prahy a Zastupitelstva hl. m. Prahy v jednotlivých letech:

	rok – období				
	2013	2014	2015	2016	2017
jednání RHMP	52	41	45	43	44
mimořádné jednání RHMP	15	14	11	17	9
jednání ZHMP	10	10	10	10	10
mimořádné jednání ZHMP	0	0	1	0	3

**Jednání a mimořádná jednání ZHMP**

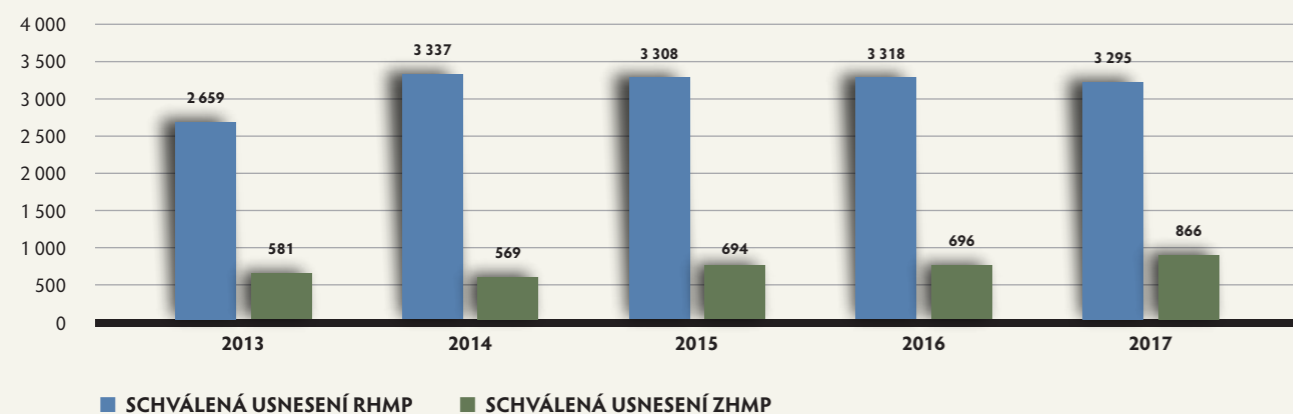
## Jednání a mimořádná jednání RHMP



Počet schválených usnesení Rady hl. m. Prahy a Zastupitelstva hl. m. Prahy v jednotlivých letech

	rok – období				
	2013	2014	2015	2016	2017
schválená usnesení RHMP	2 659	3 337	3 308	3 318	3 295
schválená usnesení ZHMP	581	569	694	696	866

## Schválená usnesení RHMP a ZHMP



BODOVÉ HODNOCENÍ SUBKRITÉRIA

10

## Celkové hodnocení – KRITÉRIUM č. 9

Ø Celkový Ø

9.1. Externí výsledky: výstupy a výsledky vztahované k cílům

10

10

9.2. Interní výsledky: úroveň efektivnosti

10

## Celkové hodnocení

SUBKRITÉRIUM	VÝSLEDNÁ HODNOTA
1.1	59
1.2	51
1.3	40
1.4	39
<b>Celkem kritérium 1</b>	<b>47</b>
2.1	28
2.2	66
2.3	55
2.4	23
<b>Celkem kritérium 2</b>	<b>43</b>
3.1	60
3.2	78
3.3	55
<b>Celkem kritérium 3</b>	<b>64</b>
4.1	68
4.2	35
4.3	76
4.4	52
4.5	25
4.6	54
<b>Celkem kritérium 4</b>	<b>52</b>
5.1	47
5.2	33
5.3	28
<b>Celkem kritérium 5</b>	<b>36</b>
6.1	9
6.2	5
<b>Celkem kritérium 6</b>	<b>7</b>
7.1	9
7.2	12
<b>Celkem kritérium 7</b>	<b>10</b>
8.1	9
8.2	10
<b>Celkem kritérium 8</b>	<b>9</b>
9.1	10
9.2	10
<b>Celkem kritérium 9</b>	<b>10</b>

CELKOVÉ HODNOCENÍ ORGANIZACE

31



## Seznam zkratk a pojmů

Zkratky a pojmy uvedené v dokumentu	Význam – úplný název
1. ASPI	automatizovaný systém právních informací, komplexní databáze pro práci s právními informacemi (předpisy, judikatura, komentáře atd.)
2. BOZP, PO	bezpečnost a ochrana zdraví při práci, požární ochrana
3. CES	IS pro centrální evidenci smluv
4. eFlux	webová aplikace personálního IS zahrnující několik modulů: Hodnocení – hodnocení zaměstnanců, Ekonomika platů – přidělování mimořádných odměn, úprava individuálních plánů vzdělávání atd.
5. EVP	elektronická výplatní páska
6. GINIS	ekonomický účetní systém, spisová služba
7. HMP Hl. m. Praha město	hlavní město Praha, podle zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o hlavním městě Praze“)
8. klient	občan, obyvatel, rezident, fyzická či právnická osoba, která aktivně nebo pasivně využívá služby Magistrátu hlavního města Prahy
9. MČ HMP / MČ Městská část HMP / hl. m. Prahy Městská část	městská část hlavního města Prahy, podle zákona o hlavním městě Praze
10. MHMP Magistrát Magistrát hl. m. Prahy Úřad	Magistrát hlavního města Prahy, podle zákona o hlavním městě Praze
11. MP HMP	Městská policie hlavního města Prahy
12. ICT	informační a komunikační technologie
13. IS / ISVS / AIS	informační systém / informační systém veřejné správy / agendový informační systém
14. IPV	Individuální plány vzdělávání, podle zákona č. 312/2002 Sb., o úřednicích územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů
15. IPR Praha	Institut plánování a rozvoje hlavního města Prahy, příspěvková organizace zřízená hlavním městem Prahou
16. Odbory MHMP	odborné odbory Magistrátu hlavního města Prahy dle Organizačního řádu Magistrátu hlavního města Prahy, schváleného jako příloha č. 1 k usnesení Rady hlavního města Prahy č. 528 ze dne 17. 3. 2015, ve znění pozdějších změn
17. OP	operační program
18. ORS Magistrátu ORS MHMP Organizační struktura MHMP	Organizační struktura Magistrátu, schválená v rámci Organizačního řádu Magistrátu hlavního města Prahy jako Příloha č. 1 k usnesení Rady HMP č. 528 ze dne 17. 3. 2015, ve znění usnesení Rady HMP č. 1271 ze dne 2. 6. 2015, ve znění usnesení Rady HMP č. 1860 ze dne 11. 8. 2015, ve znění usnesení Rady HMP č. 1861 ze dne 11. 8. 2015, ve znění usnesení Rady HMP č. 697 ze dne 29. 3. 2016, ve znění usnesení Rady HMP č. 1254 ze dne 24. 5. 2016, ve znění usnesení Rady HMP č. 2103 ze dne 26. 8. 2016, ve znění usnesení Rady HMP č. 2104 ze dne 26. 8. 2016, ve znění usnesení Rady HMP č. 2611 ze dne 25. 10. 2016, ve znění usnesení Rady HMP č. 2720 ze dne 8. 11. 2016, ve znění usnesení Rady HMP č. 873 ze dne 18. 4. 2017, ve znění usnesení Rady HMP č. 1441 ze dne 13. 6. 2017, ve znění usnesení Rady HMP č. 3193 ze dne 19. 12. 2017.
19. OZP	osoby se zdravotním postižením
20. PCT	Prague City Tourism, příspěvková organizace
21. PO	příspěvková organizace zřízená hlavním městem Prahou
22. PrivAspi	modul IS ASPI obsahující interní předpisy hlavního města Prahy
23. Představitel samosprávy	člen Rady hlavního města Prahy, člen Zastupitelstva hlavního města Prahy, člen rady městské části hlavního města Prahy, člen zastupitelstva městské části hlavního města Prahy
24. RHMP Rada hl. m. Prahy / HMP Volené orgány HMP	Rada hlavního města Prahy – volený orgán hlavního města Prahy, podle zákona o hlavním městě Praze
25. TED	IS pro tvorbu, připomínkování a evidenci vnitřních předpisů hlavního města Prahy
26. TenderAréna	IS pro evidenci veřejných zakázek
27. ÚMČ	úřad městské části hlavního města Prahy
28. Výčetka	osobní docházka zaměstnance
29. VZ	veřejná zakázka
30. Zaměstnanec Zaměstnanec MHMP / Magistrátu / úřadu	zaměstnanec hlavního města Prahy, zařazený do Magistrátu hlavního města Prahy
31. ZHMP Zastupitelstvo hl. m. Prahy Volené orgány HMP	Zastupitelstvo hlavního města Prahy – volený orgán dle zákona o hlavním městě Praze

Nařízení ředitele Magistrátu hlavního města Prahy uvedené v textu	
32. Nařízení ředitele MHMP k povinnostem zaměstnanců MHMP, poskytování služeb, organizaci pracovních činností a pracovních postupů na MHMP	Nařízení ředitele Magistrátu hlavního města Prahy č. 14/2007 k povinnostem zaměstnanců hlavního města Prahy zařazených do Magistrátu hlavního města Prahy, poskytování služeb Magistrátu hlavního města Prahy, organizaci některých pracovních činností a pracovních postupů a k identifikaci osob na pracovištích Magistrátu hlavního města Prahy, vydané dne 1. 8. 2007, ve znění pozdějších změn
33. Nařízení ředitele MHMP k zajištění veřejnosprávní finanční kontroly v hlavním městě Praze a k plánu kontrolních činností odboru finanční kontroly a přezkoumávání hospodaření Magistrátu hlavního města Prahy v rámci hlavního města Prahy, vydané dne 15. 10. 2008	Nařízení ředitele Magistrátu hlavního města Prahy č. 9/2008, k zajištění veřejnosprávní finanční kontroly v hlavním městě Praze a k plánu kontrolních činností odboru finanční kontroly a přezkoumávání hospodaření Magistrátu hlavního města Prahy a odboru stížností, mimořádných kontrol a metodiky kontrolních činností Magistrátu hlavního města Prahy v rámci hlavního města Prahy, vydané dne 15. 10. 2008
34. Nařízení ředitele MHMP k zajištění fungování vnitřního kontrolního systému	Nařízení ředitele Magistrátu hlavního města Prahy č. 10/2008, k zajištění fungování vnitřního kontrolního systému Magistrátu hlavního města Prahy podle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, vydané dne 15. 10. 2008, ve znění pozdějších změn
35. Nařízení ředitele MHMP k postupu při plánování, realizaci a vyhodnocování zahraničních pracovních cest zaměstnanců pracovních cest	Nařízení ředitele Magistrátu hlavního města Prahy č. 14/2011, k postupu při plánování, realizaci a vyhodnocování zahraničních pracovních cest zaměstnanců hlavního města Prahy zařazených do Magistrátu hlavního města Prahy, vydané dne 23. 6. 2011
36. Nařízení ředitele MHMP ke stanovení způsobu označování, evidence a archivace smluv a dohod	Nařízení ředitele Magistrátu hlavního města Prahy č. 3/2014 ke stanovení způsobu označování, evidence a archivace smluv a dohod a jejich dodatků uzavíraných hl. m. Prahou a způsobu jejich opatřování doložkou, vydané dne 6. 2. 2014
37. Nařízení ředitele MHMP k postupu při realizaci výběrových řízení na místa úředníků MHMP	Nařízení ředitele Magistrátu hlavního města Prahy č. 9/2014, k postupu při realizaci výběrových řízení na místa úředníků hlavního města Prahy zařazených do Magistrátu hlavního města Prahy, vydané dne 26. 5. 2014
38. Nařízení ředitele MHMP ke zřízení pracovních skupin	Nařízení ředitele Magistrátu hlavního města Prahy č. 4/2015, kterým se mění nařízení ředitele Magistrátu hlavního města Prahy č. 4/2005 ke zřízení pracovních skupin Magistrátu pro řešení problematiky činností Magistrátu hlavního města Prahy, vydané dne 23. 3. 2015
39. Nařízení ředitele MHMP – pracovní skupina pro uplatňování diversity	Nařízení ředitele Magistrátu hlavního města Prahy č. 8/2015, ke zřízení Pracovní skupiny MHMP pro uplatňování diversity, vydané dne 10. 9. 2015
40. Nařízení ředitele MHMP k zajištění rovného zacházení a zamezení diskriminace Antidiskriminační nařízení	Nařízení ředitele Magistrátu hlavního města Prahy č. 4/2016, k zajištění rovného zacházení a zamezení diskriminace (antidiskriminační nařízení), vydané dne 19. 2. 2016
41. Nařízení ředitele MHMP – Vnitřní platový předpis Vnitřní platový předpis	Nařízení ředitele Magistrátu hlavního města Prahy č. 5/2016, Vnitřní platový předpis Magistrátu hlavního města Prahy, vydané dne 19. 2. 2016
42. Nařízení ředitele MHMP k systému řízení bezpečnosti informací (ISMS)	Nařízení ředitele Magistrátu hlavního města Prahy č. 7/2017, k systému řízení bezpečnosti informací (ISMS), vydané dne 22. 5. 2017
43. Nařízení ředitele MHMP – Pracovní řád MHMP Pracovní řád MHMP	Nařízení ředitele Magistrátu hlavního města Prahy č. 11/2017, Pracovní řád Magistrátu hlavního města Prahy, vydané dne 20. 9. 2017
44. Etický kodex	Příloha č. 2 Nařízení ředitele Magistrátu hlavního města Prahy č. 11/2017, Pracovní řád Magistrátu hlavního města Prahy, vydané dne 20. 9. 2017
45. Nařízení ředitele MHMP, kterým se vydávají Postupy pro řízení rizik Magistrátu hl. m. Prahy	Nařízení ředitele Magistrátu hlavního města Prahy č. 9/2017, kterým se vydávají Postupy pro řízení rizik Magistrátu hlavního města Prahy, vydané dne 5. 6. 2017
46. Nařízení ředitele MHMP – Spisový řád MHMP Spisový řád MHMP	Nařízení ředitele Magistrátu hlavního města Prahy č. 2/2018, Spisový řád Magistrátu hlavního města Prahy, vydané dne 22. 12. 2017
47. Nařízení ředitele MHMP k pravidlům zpracování, projednávání, vydávání a evidence vnitřních předpisů HMP	Nařízení ředitele MHMP č. 6/2018 k pravidlům zpracování, projednávání, vydávání a evidence vnitřních předpisů hlavního města Prahy, vydané 29. 3. 2018

Usnesení volených orgánů	
48. Grafický manuál HMP	Usnesení RHMP č. 1341 ze dne 16. 9. 2003, Grafický manuál hlavního města Prahy, ve znění pozdějších úprav
49. Zásady investiční politiky HMP	Zásady investiční politiky hl. m. Prahy při zhodnocování volných finančních prostředků, schválené jako příloha č. 1 k Usnesení RHMP č. 1253 ze dne 30. 8. 2011
50. Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností	Usnesení Rady hl. m. Prahy číslo 313, Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností podaných orgánům hl. m. Prahy, ze dne 5. 3. 2013.
51. Pravidla centralizovaného zadávání veřejných zakázek v resortu hl. m. Prahy	Pravidla centralizovaného zadávání veřejných zakázek v resortu hl. m. Prahy, schválená usnesením RHMP č. 1204 ze dne 3. 6. 2014
52. Regionální inovační strategie hl. m. Prahy / HMP RIS HMP	Regionální inovační strategie hlavního města Prahy, schválená Usnesením ZHMP č. 41/2 ze dne 11. 9. 2014
53. Teze digitální strategie hlavního města Prahy / hl. m. Prahy	Teze digitální strategie hlavního města Prahy, schválené Usnesením RHMP č. 2215 ze dne 15. 9. 2015
54. Teze Protikorupční strategie hl. m. Prahy / HMP 2015–2018	Teze Protikorupční strategie hlavního města Prahy 2015–2018, schválené jako příloha č. 1 k Usnesení RHMP č. 934 ze dne 26. 4. 2016
55. Usnesení RHMP – Implementace carsharingu do zón placeného stání	Usnesení Rady hlavního města Prahy č. 1548 ze dne 21. 6. 2016 k implementaci carsharingu do zón placeného stání na území hl. m. Prahy
56. Pravidla pro zadávání veřejných zakázek v podmínkách hl. m. Prahy	Pravidla pro zadávání veřejných zakázek v podmínkách hlavního města Prahy, schválená jako příloha č. 1 k usnesení Rady HMP č. 2469 ze dne 11. 10. 2016
57. Strategický plán hlavního města Prahy	Strategický plán hlavního města Prahy, schválený jako příloha č. 1 k Usnesení ZHMP č. 19/03 ze dne 25. 5. 2000, ve znění Usnesení ZHMP č. 21/7 ze dne 24. 11. 2016
58. Usnesení RHMP – Poskytování energetických služeb metodou EPC v budově Nové radnice MHMP	Usnesení Rady hlavního města Prahy č. 3229 ze dne 20. 12. 2016 k návrhu na výběr nejvhodnější nabídky a uzavření smlouvy v řízení veřejné zakázky s názvem „Poskytování energetických služeb metodou EPC v budově Nové radnice MHMP“
59. Základní metodika pro evidenci grantů hlavního města Prahy na MHMP	Základní metodika pro evidenci grantů hlavního města Prahy na MHMP, schválená jako příloha č. 1 k Usnesení Rady hlavního města Prahy č. 195 ze dne 31. 1. 2017
60. Protikorupční strategie hlavního města Prahy / HMP 2017–2019	Protikorupční strategie hlavního města Prahy 2017–2019, schválená jako příloha č. 1 k usnesení ZHMP č. 24/2 ze dne 23. 2. 2017
61. Usnesení RHMP – Téměř nulová spotřeba energie městských budov	Usnesení Rady hlavního města Prahy č. 850 ze dne 18. 4. 2017 k návrhu na zajištění financování projektu „Realizace přeměny energeticky náročných městských budov na budovy s téměř nulovou spotřebou energie – rekonstrukce administrativních budov Emauzy“ z Operačního programu Praha – pól růstu ČR
62. Dílčí akční plán INF – stabilizace prostředí	Dílčí akční plán INF – stabilizace prostředí, schválen jako příloha č. 2 Usnesení RHMP č. 1184 ze dne 30. 5. 2017
63. Koncepce provozu a rozvoje informatiky MHMP / Magistrátu	Koncepce provozu a rozvoje informatiky MHMP, schválená jako příloha č. 1 Usnesení RHMP č. 1184 ze dne 30. 5. 2017
64. Koncepce SMARTPRAGUE do roku 2030	Koncepce SMARTPRAGUE do roku 2030, schválená Usnesením RHMP číslo 2019, ze dne 29. 8. 2017 – příloha č. 1
65. Usnesení RHMP – Parametry nově pořizovaných vozidel při modernizaci vozového parku HMP	Usnesení Rady hlavního města Prahy č. 1571 ze dne 27. 6. 2017 k zohlednění energetických a ekologických parametrů nově pořizovaných vozidel při modernizaci vozového parku hl. m. Prahy a souvisejících organizačních složek
66. Úkoly odborů MHMP a zvláštních organizačních jednotek MHMP v samostatné působnosti	Úkoly odborů Magistrátu hlavního města Prahy a zvláštních organizačních jednotek Magistrátu hlavního města Prahy v samostatné působnosti, schválené jako příloha č. 1 k Usnesení RHMP č. 2149 ze dne 29. 8. 2017
67. Pravidla vzájemné spolupráce při realizaci projektů SMART PRAGUE	Pravidla vzájemné spolupráce při realizaci projektů SMART PRAGUE, schválená jako příloha č. 1 k Usnesení RHMP č. 2294 ze dne 19. 9. 2017
68. Realizační program Strategického plánu HMP	Usnesení Rady hl. m. Prahy č. 3197 k návrhu Realizačního programu [R1] Strategického plánu hl. m. Prahy, ze dne 19. 12. 2017

Právní předpisy	
69. Statut hlavního města Prahy	Obecně závazná vyhláška č. 55/2000 Sb. hl. m. Prahy, kterou se vydává Statut hlavního města Prahy, ve znění pozdějších předpisů
70. Resortní systémy centralizovaného zadávání VZ v návaznosti na pravidla pro centrální nákup státu	Usnesení vlády ČR č. 563 ze dne 20. 7. 2011 k resortním systémům centralizovaného zadávání veřejných zakázek v návaznosti na pravidla pro centrální nákup státu
71. Zákon č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze	Zákon č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů
72. Zákon č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů	Zákon č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, ve znění pozdějších předpisů
73. Zákon č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě	Zákon č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů
74. Vyhláška MF č. 323/2002 Sb., o rozpočtové skladbě	Vyhláška Ministerstva financí č. 323/2002 Sb., o rozpočtové skladbě, ve znění pozdějších předpisů
75. Vyhláška č. 416/2004 Sb., kterou se provádí zákon o finanční kontrole ve veřejné správě	Vyhláška č. 416/2004 Sb., kterou se provádí zákon č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění zákona č. 309/2002 Sb., zákona č. 320/2002 Sb. a zákona č. 123/2003 Sb.
76. Zákon o zaměstnanosti	Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů
77. Zákoník práce	Zákon č. 262/2006 Sb., Zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů
78. Zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek	Zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů
79. Územní plán hl. m. Prahy / HMP	Územní plán sídelního útvaru schválený v roce 1999 s účinností od 1. 1. 2000
<b>Další dokumenty a informační zdroje</b>	
80. Strategie rozvoje a řízení MHMP / Magistrátu hl. m. Prahy	Strategie rozvoje a řízení Magistrátu hlavního města Prahy do roku 2020, ze září 2015
81. Nařízení GDPR	Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně), ze dne 27. 4. 2016
82. Metodika řízení kvality	Metodika řízení kvality v prostředí MHMP
83. Metodický pokyn k řízení bezpečnostních událostí a bezpečnostních incidentů	Metodický pokyn ředitele odboru bezpečností Magistrátu hlavního města Prahy č. 7/2017, k řízení bezpečnostních událostí a bezpečnostních incidentů, vydaný dne 22. 5. 2017
84. Pravidla užívání informačního systému MHMP	Metodický pokyn ředitele odboru bezpečností Magistrátu hlavního města Prahy č. 8/2017, Pravidla užívání informačního systému Magistrátu hl. m. Prahy, vydaný dne 22. 5. 2017
85. Webový / Internetový portál hl. m. Prahy / HMP / města	Internetový portál hlavního města Prahy, dostupný z www.praha.eu a navazující internetové stránky odborů MHMP a internetových aplikací

■ Obrazová příloha



Uklidme Česko 7. 4. 2018



Sebehodnotící zpráva - CAF 2018



Do práce na kole, 2018

## Akční plán zlepšování

### Sumarizace silných stránek a oblastí pro zlepšování z kritérií „předpokladů“

Členové CAF týmu na základě zpracovaných dílčích zpráv za jednotlivá subkritéria předpokladů vytypovali následující silné stránky úřadu a oblasti pro zlepšení:

#### SILNÉ STRÁNKY

##### Kritérium 1: Vedení

- 】 Existence strategických dokumentů MHMP.
- 】 Je nastaven systém seznamování zainteresovaných stran s řídicími dokumenty MHMP a je zajištěno jejich zveřejnění na intranetu či internetu.
- 】 Pravidelné vyhodnocování strategických dokumentů a jejich následná aktualizace.
- 】 Stanovená organizační struktura, aktualizovaná dle úkolů úřadu.
- 】 Zpracovaná mapa procesů úřadu v samostatné působnosti.
- 】 Rozvíjení manažerského informačního systému a systému řízení kvality.
- 】 Úřad systematicky věnuje pozornost rovným příležitostem zaměstnanců a má zavedena antidiskriminační opatření. Prostřednictvím důvěrných poradců a odborové organizace monitoruje situaci a vyhodnocuje účinnost přijatých opatření.
- 】 Úřad má zaveden systém zvyšování kvalifikace formou dalšího vzdělávání, organizuje interní vzdělávací akce a zajišťuje externí vzdělávací akce podle potřeb zaměstnanců či celých pracovních týmů, monitoruje potřeby vzdělávání zaměstnanců formou pravidelných aktualizací IPV, v těchto otázkách úzce spolupracuje s vedoucími zaměstnanci.
- 】 V rámci plnění Strategie řízení a rozvoje MHMP zavádí systém hodnocení do prostředí úřadu, jehož součástí jsou i pracovní motivační rozhovory mezi vedoucími a jednotlivými zaměstnanci.
- 】 Úřad má zaveden propracovaný systém zaměstnaneckých výhod. Zásady pro používání finančních prostředků na financování zaměstnaneckých výhod jsou pravidelně aktualizovány v souvislosti s potřebami a směřováním úřadu a v návaznosti na platnou legislativu.
- 】 Rozsáhlé aktivity v oblasti společenské odpovědnosti.
- 】 Zapojení zaměstnanců do dobrovolnických aktivit.
- 】 Aktivní spolupráce úřadu na tvorbě veřejných politik.
- 】 Rozpracovaný systém zveřejňování informací směrem k zainteresovaným stranám.

##### Kritérium 2: Strategie a plánování

- 】 Úřad má definované zainteresované strany.
- 】 Existence nástrojů pro interní komunikaci.
- 】 Úřad má definovanou vlastní vizi založenou na principu partnerství a spolupráce se zainteresovanými stranami.
- 】 Úřad uplatňuje politiku společenské odpovědnosti v kontextu Strategického plánu hl. m. Prahy a jeho priorit.
- 】 Pravidelné projednávání a aktualizace strategických dokumentů a dokumentů v oblasti řízení úřadu.
- 】 Úřad má stanovené ukazatele hodnocení kvality.

#### OBLASTI PRO ZLEPŠENÍ

##### Kritérium 1: Vedení

- 】 Nastavit pravidla interních setkání zaměstnanců MHMP na úrovni jednotlivých odborů/oddělení s cílem diskutovat existující problémy.
- 】 Stanovení měřitelných cílů výkonnosti.
- 】 Vytváření vhodných podmínek pro procesní řízení.
- 】 Vytváření podmínek pro efektivní interní komunikaci především v oblasti inovací.
- 】 Zavedení systému efektivní komunikace uvnitř úřadu při stanovování úkolů a jejich kontrole a při realizaci změn v prostředí úřadu.
- 】 Elektronizace příspěvků z fondu zaměstnavatele.
- 】 Vytvoření Marketingové strategie úřadu.
- 】 Zavedení systému pro zpětnou vazbu od zainteresovaných stran.

##### Kritérium 2: Strategie a plánování

- 】 Zpracovat a zavést systém na realizaci pravidelných průzkumů spokojenosti se službami úřadu u zainteresovaných stran.
- 】 Zavést pravidelné hodnocení úřadu dle modelu CAF.
- 】 Aplikovat proveditelná zjištění vyplývající z provedených průzkumů spokojenosti.
- 】 Přehodnotit úroveň informovanosti zaměstnanců o průběžném plnění strategických cílů a úkolů úřadu. K prezentaci výsledků více využívat intranet.
- 】 Nastavit ukazatele výkonnosti a metody jejich měření.

- 】 Zpracované vize, koncepce, strategie, cíle a projekty v oblasti nových technologií (Smart City, Smart Prague).
- 】 Dostatečné finanční zdroje na financování nových projektů.

- 】 Zajistit dlouhodobou podporu realizace konkrétních projektů v oblasti nových technologií u politické reprezentace, především přes hranici volebního období.
- 】 Nastavit efektivnější systém komunikace se zainteresovanými stranami.

##### Kritérium 3: Zaměstnanci

- 】 Úřad má zpracovanou „Strategii řízení a rozvoje MHMP – se strategickým cílem SC8“.
- 】 Zpracována metodika na průběžné systémové změny na systemizovaných místech.
- 】 Nastaven systém zvyšování odborné kvalifikace všem „bez rozdílu“ – široká nabídka interního a externího vzdělávání, včetně e-learningového vzdělávání.
- 】 Individuální plán vzdělávání je každoročně vyhodnocován a pro další období nově nastavován a vychází z potřeb vyplývajících pro dané pracovní místo.
- 】 Zpracované popisy pracovní činnosti k systemizovaným pracovním místům, v jejichž rámci jsou definovány činnosti, pravomoci a odpovědnosti konkrétního zaměstnance.
- 】 Jasně systémové vymezení platového zařazení. Zpracovaný a pravidelně aktualizovaný Vnitřní platový předpis. Vyčlenění finančních prostředků všem odborům pro odměňování individuálních výsledků zaměstnanců.
- 】 Úřad má zpracována jasná pravidla pro výběr a přijímání nových zaměstnanců. Jsou předem známé požadavky na kvalitu uchazeče, jasně a srozumitelně formulované kvalifikační požadavky. Při obsazení pracovních míst výběrovým řízením jsou zřetelně definovány okruhy činností, které bude vybraný uchazeč vykonávat.
- 】 Úřad dlouhodobě věnuje pozornost tématu rovných příležitostí a tématu diverzity. Má jasně stanovená pravidla pro otázky zamezení diskriminace a rovného zacházení.
- 】 Vytváření pracovních podmínek pro práci a pohyb dle individuálních potřeb zaměstnance se zdravotním postižením; příjemné pracovní prostředí v centru města.
- 】 Detailně nastaven proces výběrových řízení v rámci úřadu.
- 】 Propracovaný systém vzdělávání zaměstnanců.
- 】 Možnost mentoringu a koučinku.
- 】 Zpracované a nastavené postupy k zajištění rovného zacházení a zamezení diskriminace (antidiskriminační nařízení).
- 】 Nadstandardní podmínky pro rodiče po nástupu z mateřské/rodičovské dovolené.
- 】 Možnost homeworkingu.
- 】 Intranetové diskusní fórum.
- 】 Zavedení systému hodnocení zaměstnanců.
- 】 Mystery shoppingy cíleně zaměřeny na konkrétní odbory, které komunikují s občany.
- 】 Systém důvěrných poradců a antidiskriminační tým.
- 】 Nastavený a pravidelně aktualizovaný systém zaměstnaneckých výhod.
- 】 Newsletter pro zaměstnance.
- 】 Kolektivní smlouva.

##### Kritérium 3: Zaměstnanci

- 】 Docílit personálního obsazení odboru informatiky zaměstnanci, kteří budou specialisty a odborníky v oblasti informačních a komunikačních technologií.
- 】 Bezbariérový vstup a pohyb ve všech budovách MHMP.
- 】 Stálé komise ve výběrových řízeních na jednotlivých odborech, včetně jejich odborného vzdělávání (příp. jejich rozšíření o externí odborníky)
- 】 Více interních vzdělávacích akcí odborně zaměřených, včetně rozšíření počtu učeben pro takové využití.
- 】 Vypracování kompetenční strategie.
- 】 Nový intranet s možností elektronických anket, dotazníkových šetření a různých průzkumů spokojenosti zaměstnanců – zavedení pravidelného průzkumů spokojenosti zaměstnanců.
- 】 Nastavit systém pro podávání návrhů a podnětů na zlepšování od zaměstnanců.
- 】 Aktualizace směrnic odboru služeb.

#### Kritérium 4: Partnerství a zdroje

- 】 Široká síť partnerství.
- 】 Definování odpovědnosti jednotlivých zainteresovaných stran při řízení partnerských vztahů.
- 】 Internetový portál hl. m. Prahy „www.praha.eu“ a existence webových portálů odborů.
- 】 Zveřejňování dokumentů na internetovém portálu hl. m. Prahy.
- 】 On-line přenosy z jednání ZHMP.
- 】 Využití dostupných informačních kanálů pro komunikaci s občany (sociální sítě, telefon, e-mail, chat, internet, mobilní aplikace a datová schránka).
- 】 Pravidelné kontroly interního auditu týkající se finanční kontroly.
- 】 Dlouhodobá platební schopnost hradit finanční závazky v dohodnutých lhůtách.
- 】 Zavedení systému ISMS v prostředí MHMP.
- 】 Propracovaný systém dalšího vzdělávání zaměstnanců MHMP.
- 】 Koncepce provozu a rozvoje informatiky MHMP.
- 】 Celoměstské koncepce rozvoje informačních systémů pro potřeby hl. m. Prahy a městských částí.
- 】 Aplikace SERVICEDSK pro zadávání požadavků odborů.
- 】 Optimální dostupnost budov úřadu městskou hromadnou dopravou.
- 】 Nastavena optimalizace odběru energií.
- 】 Zavedení energeticky úsporných opatření.
- 】 Zaveden jednotný bezpečnostní systém.

#### Kritérium 5: Procesy

- 】 Rozvoj problematiky procesního řízení v prostředí MHMP.
- 】 Portál hl. m. Prahy, intranet a extranet, komunikace s občany prostřednictvím sociálních sítí.
- 】 Soustava pro zadávání veřejných zakázek v podmínkách HMP.
- 】 Pravidla centralizovaného zadávání veřejných zakázek.
- 】 Spolupráce úřadu se zainteresovanými stranami.
- 】 Existence pracovních skupin k řešení konkrétních úkolů.

#### Kritérium 4: Partnerství a zdroje

- 】 Budování dlouhodobého partnerství mezi veřejným, soukromým a akademickým sektorem s cílem podporovat spolupráci tak, aby se zvýšila její četnost a kvalita.
- 】 Vizuální sjednocení komunikačních kanálů, jejich zpřehlednění a zajištění aktuálnosti všech dostupných informací.
- 】 Zpracování charty kvality služeb poskytovaných občanům.
- 】 Zajistit provázanost ekonomického SW a jeho funkcionalit se souvisejícími aplikacemi.
- 】 Zavedení nového intranetu v prostředí úřadu jako nástroje pro zveřejňování všech dostupných informací a znalostí.
- 】 Zvýšit podíl digitalizovaných služeb úřadu.
- 】 Zavedení třídění odpadů ve všech budovách úřadu.
- 】 Zavedení systému sledování nákladovosti provozu budov úřadu a zveřejňování výsledků tohoto sledování.

#### Kritérium 5: Procesy

- 】 Stanovení výkonnostních cílů orientovaných na zainteresované strany a implementování indikátorů výkonnosti pro sledování účelnosti procesů (občanské charty, kontrakty výkonnosti / dohody o úrovni služeb).
- 】 Zavedení nového intranetu v prostředí Magistrátu s novými dynamickými prvky a intranetovými aplikacemi.
- 】 Zavedení systému výměny zkušeností mezi zainteresovanými stranami.

Po zhodnocení výše uvedeného návrhu, bylo zvoleno 12 oblastí pro zlepšení na další období. S ohledem na velikost úřadu a zákon o veřejných zakázkách není možné stanovit plán zlepšování jednotlivých oblastí pouze na 1 rok. Za pokrok ve zlepšování se bude považovat každý krok směřující ke stanovenému cíli. Je nutné jednotlivé činnosti průběžně sledovat a pravidelně (min. 1 ročně) vyhodnocovat.

#### Plán zlepšování 1

Činnost	<b>Zavést pravidelné sebehodnocení úřadu dle modelu CAF v intervalu max. 24 měsíců</b>
Sponzor/garant	Ředitel MHMP
Manažer projektu/činnosti	Manažer kvality a rizik
Projektový tým	Členové CAF týmu – zástupci odborů MHMP
Cíl	Zajistit trvalé zlepšování výkonnosti Magistrátu hl. m. Prahy
Termín	rok 2020

#### Plán zlepšování 2

Činnost	<b>Stanovit měřitelné cíle výkonnosti úřadu</b>
Sponzor/garant	Ředitel MHMP
Manažer projektu/činnosti	Manažer kvality a rizik
Projektový tým	Zástupci dotčených odborů MHMP
Cíl	Stanovit měřitelné cíle výkonnosti úřadu, zpracovat metodiku a způsob jejich vyhodnocování
Termín	rok 2019

#### Plán zlepšování 3

Činnost	<b>Elektronizovat příspěvky z fondu zaměstnavatele</b>
Sponzor/garant	Ředitel odboru personálního MHMP
Manažer projektu/činnosti	Ředitel odboru personálního MHMP
Projektový tým	Zástupci odboru personálního, informatiky a účetnictví MHMP
Cíl	Digitalizovat evidenci příspěvků z fondu zaměstnavatele – „bezpapírová agenda“
Termín	rok 2019

#### Plán zlepšování 4

Činnost	<b>Vytvořit marketingovou strategii úřadu</b>
Sponzor/garant	Ředitel odboru komunikace a marketingu MHMP
Manažer projektu/činnosti	Ředitel odboru komunikace a marketingu MHMP
Projektový tým	Zástupci odboru komunikace a marketingu MHMP a externí dodavatel
Cíl	Posílit kladné vnímání úřadu zainteresovanými stranami
Termín	rok 2020

#### Plán zlepšování 5

Činnost	<b>Zpracovat a zavést systém pravidelných průzkumů spokojenosti se službami úřadu u zainteresovaných stran</b>
Sponzor/garant	Ředitel MHMP
Manažer projektu/činnosti	Manažer kvality a rizik
Projektový tým	Zástupci odboru personálního, odboru komunikace a marketingu MHMP, manažer kvality a rizik
Cíl	Získat nezávislý pohled a zpětnou vazbu na úřad formou hodnocení ze strany klientů a zaměstnanců a dalších zainteresovaných stran. Získané údaje vyhodnocovat, případně navrhnout další kroky směřující k trvalému zlepšování chodu úřadu a jeho vnímání.
Termín	rok 2020

#### Plán zlepšování 6

Činnost	<b>Bezbariérový vstup a pohyb ve všech budovách MHMP</b>
Sponzor/garant	Ředitel odboru služeb MHMP
Manažer projektu/činnosti	Zástupce odboru služeb MHMP
Projektový tým	Zástupci odboru služeb MHMP a externí dodavatelé.
Cíl	Navrhnout a zrealizovat vhodné technické řešení vstupu do budov úřadu, aby služby byly dostupné všem klientům úřadu bez nutnosti asistence.
Termín	rok 2024

## Plán zlepšování 7

Činnost	<b>Zavést nový intranet úřadu</b>
Sponzor/garant	Ředitel odboru informatiky MHMP
Manažer projektu/činnosti	Zástupce odboru informatiky MHMP
Projektový tým	Zástupci odboru informatiky, komunikace a marketingu a externí dodavatel
Cíl	Moderní a uživatelsky přívětivý intranet s možností elektronických anket, dotazníkových šetření a průzkumů spokojenosti zaměstnanců, umožňující plnou elektronizaci agend úřadu.
Termín	rok 2021

## Plán zlepšování 8

Činnost	<b>Nastavit systém pro podávání návrhů na inovace a podnětů na zlepšování</b>
Sponzor/garant	Ředitel MHMP
Manažer projektu/činnosti	Manažer kvality a rizik MHMP
Projektový tým	Ředitel odboru personálního, zástupci odboru informatiky, odboru volených orgánů a odboru služeb
Cíl	Podpora proaktivního přístupu zaměstnanců úřadu ke změnám
Termín	rok 2020

## Plán zlepšování 9

Činnost	<b>Aktualizovat směrnice odboru služeb MHMP</b>
Sponzor/garant	Ředitel odboru služeb MHMP
Manažer projektu/činnosti	Ředitel odboru služeb MHMP
Projektový tým	Zástupci odboru služeb a externí dodavatelé
Cíl	Jednorázově aktualizovat směrnice a tiskopisy odboru služeb MHMP a následně zavést systém jejich bezodkladné a pravidelné aktualizace. Zajistit jejich dostupnost na intranetu.
Termín	rok 2019

## Plán zlepšování 10

Činnost	<b>Aktualizovat komunikační kanály dle jednotného vizuálního stylu HMP</b>
Sponzor/garant	Ředitel odboru komunikace a marketingu MHMP
Manažer projektu/činnosti	Ředitel odboru komunikace a marketingu MHMP
Projektový tým	Zástupci odboru komunikace a marketingu, informatiky, dotčených odborů MHMP a externí dodavatel
Cíl	Vizuální sjednocení komunikačních kanálů, jejich zpřehlednění a zajištění aktuálnosti všech dostupných informací.
Termín	rok 2020

## Plán zlepšování 11

Činnost	<b>Zajistit provázanost ekonomického SW a jeho funkcionalit se souvisejícími aplikacemi</b>
Sponzor/garant	Ředitel odboru účetnictví MHMP
Manažer projektu/činnosti	Ředitel odboru informatiky MHMP
Projektový tým	Zástupci dotčených odborů MHMP a externí dodavatel
Cíl	Snížení administrativní zátěže, časové náročnosti a zvýšení operativnosti při zajišťování agend úřadu. Zvýšit podíl digitalizovaných agend úřadu a umožnit efektivnější kontrolu nakládání s finančními prostředky.
Termín	rok 2022

## Plán zlepšování 12

Činnost	<b>Zajistit třídění odpadu ve všech budovách úřadu</b>
Sponzor/garant	Ředitel odboru služeb MHMP
Manažer projektu/činnosti	Ředitel odboru služeb MHMP
Projektový tým	Zástupci odboru služeb a externí dodavatelé
Cíl	Ve spolupráci se správci budov a dodavateli služeb zajistit důsledné třídění odpadu a jeho svoz na ekologickou likvidaci podle nejnovějších standardů, což povede ke snížení ekologické zátěže. Jedná se zároveň o rozšíření a posílení aktivit v oblasti společenské odpovědnosti úřadu a posílení osvěty a odpovědnosti zaměstnanců MHMP v oblasti třídění odpadu a nakládání s odpadem.
Termín	rok 2019