



SAMOHODNOTIACA SPRÁVA

modelu CAF

Názov organizácie: Mestská časť Bratislava-Petržalka

Štatutár organizácie: Ing. Vladimír Bajan

podpis a pečiatka

Dňa 14.05.2012



**ÚRAD PRE NORMALIZÁCIU METROLÓGIU
A SKÚŠOBNÍCTVO SLOVENSKEJ REPUBLIKY**

Obsah

Obsah	2
Prehlásenie a vlastnícke práva	5
Úvod - 1. Predstavenie organizácie	6
Úvod - 2. Organizačná štruktúra (schéma).....	8
Kritérium 1: Vodcovstvo	9
Kritérium 2: Stratégia a plánovanie.....	17
Kritérium 3: Zamestnanci	21
Kritérium 4: Partnerstvá a zdroje.....	26
Kritérium 5: Procesy.....	39
Kritérium 6: Výsledky vo vzťahu k občanovi/zákazníkovi	48
Kritérium 8: Výsledky vo vzťahu k spoločnosti	55
Kritérium 9: Kľúčové výsledky výkonnosti.....	63
Celkové bodové hodnotenie Mestskej časti Bratislava-Petržalka – samohodnotiaca správa.....	70
Zoznam použitých skratiek	71
Prílohy	72

Spoločný systém hodnotenia kvality – model CAF

Názov organizácie: Mestská časť Bratislava-Petržalka

Hodnotené organizačné útvary:

Kancelária starostu	Oddelenie finančné
Právny referát	Oddelenie školstva, kultúry a športu
Referát krízového riadenia	Oddelenie sociálnych vecí
Referát tlačový	Oddelenie bytové
Referát predbežnej právnej ochrany	Oddelenie územného konania a stavebného poriadku
Referát verejného obstarávania	Oddelenie územného rozvoja a dopravy
Referát vnútornej kontroly a manažmentu kvality	Oddelenie životného prostredia
Referát personalistiky a miezd	Oddelenie nakladania s majetkom
Oddelenie organizačných vecí	
Oddelenie vnútornej správy a informatiky	

Adresa spracovateľa správy:

Ulica: Kutlíkova
Mesto: Bratislava
Tel.: + 421-2-68 286 500
Webová stránka: www.petrzalka.sk
E-mail: petrzalka@petrzalka.sk

Číslo: 17
PSC: 852 12
Fax: + 421-2-63 814 964

Spracovatelia samohodnotiacej správy modelu CAF:

Č. kritéria	Vlastník kritéria	Funkcia
1.	Ing. Miroslav Štefánik	prednosta miestneho úradu
	Bc. Miloslava Podmajerská	vedúca kancelárie starostu
2.	Ing. Julián Lukáček	vedúci finančného oddelenia
	Ing. Matúš Hrádela	referent manažmentu kvality
3.	PhDr. Zlatica Havlíková	referentka personalistiky a miezd
4.	Mgr. Veronika Redechová	vedúca odd. školstva, kultúry a športu
	Mgr. Jana Jecková	vedúca oddelenia životného prostredia
5.	PhDr. Denisa Paulenová	vedúca oddelenia organizačných vecí
	Ing. arch. Zuzana Kordošová	vedúca oddelenia územného rozvoja a dopravy
6.	Ing. Ján Kubička	vedúci oddelenia nakladania s majetkom
7.	Mgr. Tomáš Mateička	vedúci oddelenia územ. konania a stav. poriadku
	Bc. Peter Kostka	vedúci oddelenia vnút. správy a informatiky
	PhDr. Zlatica Havlíková	referentka personalistiky a miezd
8.	Mgr. Alena Halčáková	vedúca oddelenia sociálnych vecí
	Daniela Podolayová	vedúca bytového oddelenia
9.	Bc. Miloslava Podmajerská	vedúca kancelárie starostu
	Ing. Julián Lukáček	vedúci finančného oddelenia

Dôležité upozornenie - Copyright

Všetky informácie uvedené v samohodnotiacej správe sú dôverné! S výnimkou písomnej autorizácie nemôže byť reprodukovaná žiadna časť tejto správy. Reprodukcia sa týka využitia akýchkoľvek médií.

Prehlásenie a vlastnícke práva

Predkladateľ tejto správy prehlasuje, že uvedené údaje zodpovedajú skutočnosti a informácie, obsiahnuté v tejto správe, boli získané zo zdrojov Miestneho úradu mestskej časti Bratislava-Petržalka.

Vlastníkom správy vrátane všetkých údajov je Miestny úrad mestskej časti Bratislava-Petržalka.

Úvod - 1. Predstavenie organizácie

Poslanie Mestskej časti Bratislava-Petržalka

Mestská časť Bratislava-Petržalka, ako najväčšia mestská časť Hlavného mesta SR Bratislavy, za svoje poslanie považuje predovšetkým skvalitňovanie života občanov. Úrad mestskej časti v záujme tohto poslania poskytuje občanov svoje služby prívetivým, otvoreným, transparentným a nápomocným prístupom k iniciatívnosti a potrebe po inováciách zo strany obyvateľov.

Vízia Mestskej časti Bratislava-Petržalka

Mestská časť svojou podporou smerom k obyvateľom aj podnikateľským subjektom priamo vplyva na zabezpečenie globálneho cieľa, ktorým je mestská časť s kvalitnou infraštruktúrou, dynamicky sa rozvíjajúca s akcentom na životné prostredie.

Mestská časť Bratislava-Petržalka sa nachádza svojou polohou približne v strede všetkých 17 mestských častí Hlavného mesta SR Bratislavy. Svojim počtom obyvateľov približne 112 000 ďaleko presahuje všetky ostatné mestské časti. Napriek svojej povesti je Petržalka bohatá na zeleň, avšak podiel zelene na jedného obyvateľa je práve z dôvodu vysokého počtu obyvateľov druhý najnižší po Starom Meste. Na území Petržalky sa nachádzajú i výrazné vodné plochy Chorvátske rameno, Veľký Draždiak a Malý Draždiak.

Dominantnou zelenou plochou je najstarší verejný park v strednej Európe – Sad Janka Kráľa. Petržalka sa vnútorne člení podľa umiestnenia jednotlivých sídlisk/oblastí:

- Dvory 1-6
- Lúky1-8
- Háje (Zrkadlový háj, Starý háj)
- Ovsište
- Janíkov dvor
- Kopčany
- Zadunajec

Mestská časť Bratislava-Petržalka bola zriadená zákonom 377/1990 Zb. o hlavnom meste Slovenskej republiky Bratislave spolu s ďalším šesnástimi mestskými časťami. Sídlo Miestneho úradu mestskej časti je situované približne v strede územia z dôvodu dobrej dostupnosti zo všetkých častí Petržalky.

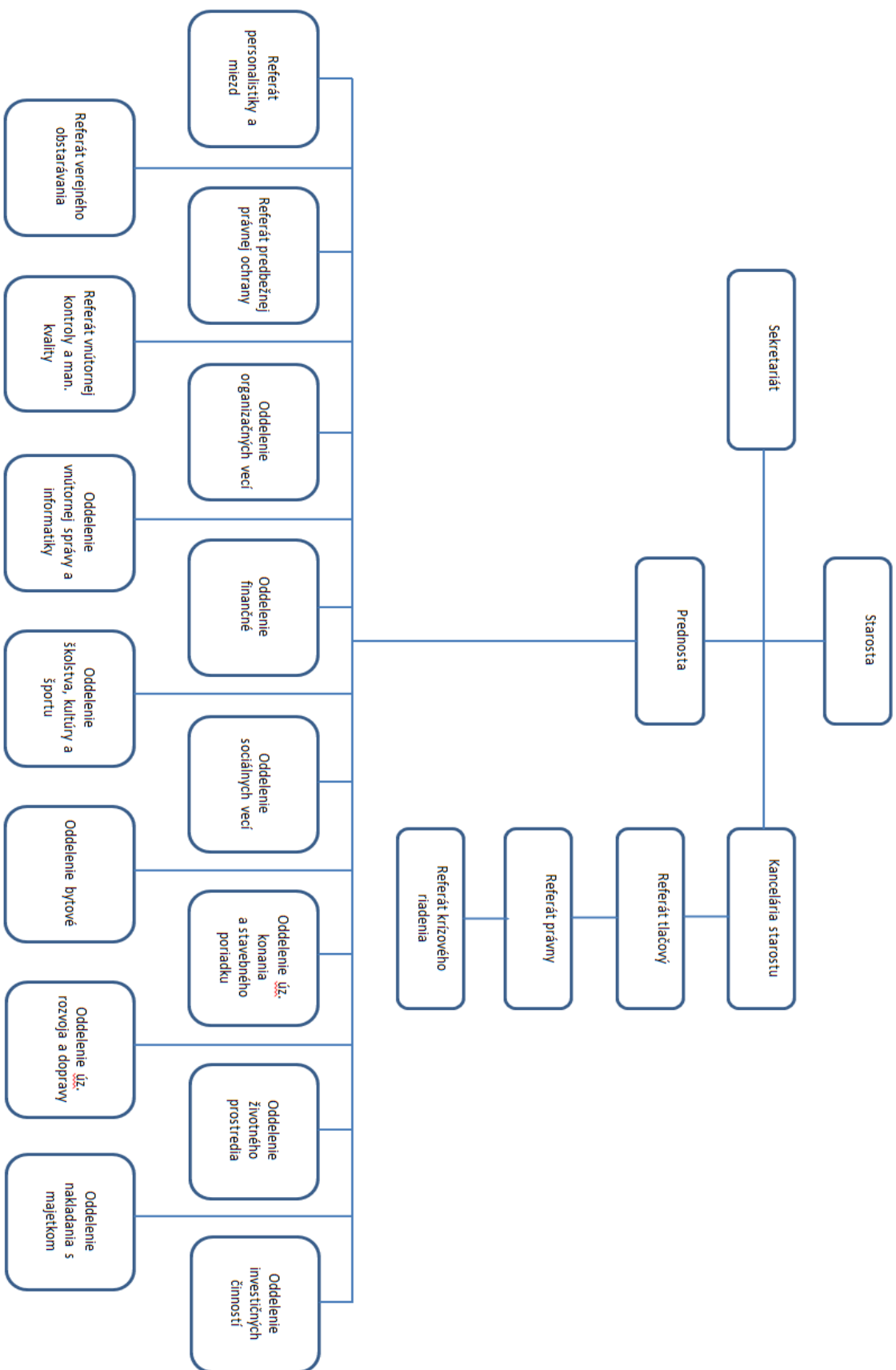
Miestny úrad plní odborné, administratívne a organizačné práce súvisiace s plnením úloh miestnych orgánov. Je výkonným orgánom miestneho zastupiteľstva a starostu, ako aj orgánov zriadených miestnym zastupiteľstvom. Prácu miestneho úradu riadi a organizuje prednosta. Prednostu vymenúva do funkcie na neurčitý čas a odvoláva z nej starosta.

Stanovenie cieľov výkonnosti orientovaných na občana je špecifikované v schválenom PHSR nasledovne:

- Špecifický cieľ 1 :Zlepšenie kvality dopravy
- Špecifický cieľ 2 :Rozvoj environmentálnej infraštruktúry
- Špecifický cieľ 3 :Obnova a rozvoj školskej infraštruktúry
- Špecifický cieľ 4 :Rozvoj obytných zón
- Špecifický cieľ 5 :Poskytovanie primeranej sociálnej a zdravotnej starostlivosti
- Špecifický cieľ 6 :Podpora športu
- Špecifický cieľ 7 :Zvýšenie bezpečnosti obyvateľov
- Špecifický cieľ 8 :Modernizácia miestnej samosprávy
- Špecifický cieľ 9 :Rozvoj kultúry
- Špecifický cieľ 10 :Rozvoj cestovného ruchu
- Špecifický cieľ 11 :Rozvoj ľudských zdrojov
- Špecifický cieľ 12 :Podpora podnikateľských aktivít
- Špecifický cieľ 13 :Podpora vedy a výskumu

Samohodnotiaca správa pokrýva obdobie pôsobenia organizácie od 1.1. 2009 – 31.12. 2011. Systém spoločného hodnotenia je v tejto správe zameraný na organizáciu, teda konkrétne na mestskú časť Bratislava–Petržalka ako ucelenej zložky mestskej samosprávy. Keďže miestny úrad plní odborné administratívne a organizačné práce na území predmetnej mestskej časti, môže byť na niektorých miestach v texte správy uvedený Miestny úrad mestskej časti Bratislava-Petržalka.

Úvod - 2. Organizačná štruktúra (schéma)



Kritérium 1: Vodcovstvo

Silné stránky:

- Pripomienkovanie a ovplyvňovanie legislatívy prostredníctvom členstva starostu a vedúcich zamestnancov úradu priamo v orgánoch ZMOS
- Rozhodnutie vedenia implementovať model CAF

Oblasti na zlepšovanie:

- Zadefinovať vízie mestskej časti Bratislava-Petržalka za účasti zainteresovaných strán
- Aktualizovať PHSR MČ Bratislava–Petržalka
- Pravidelne vyhodnocovať prioritné ciele MČ Bratislava-Petržalka a projektových úloh
- Zadefinovať a implementovať marketingovú stratégiu
- Prijat' Etický kódex zamestnancov MČ Bratislava–Petržalka
- Podporovať otvorenú komunikáciu medzi vodcami a zdieľanie informácií so zamestnancami
- Pripraviť smernicu o príprave a tvorbe interných riadiacich aktov
- Pripraviť a implementovať interný riadiaci akt projektových úloh
- Aktualizovať organizačnú štruktúru a optimalizovať organizačný poriadok

Dôkazy:

- 1.1. PHSR, Programové priority na roky 2007-2010 a Prioritné ciele 2011-2014, Koncepcia sociálnej politiky na obdobie r. 2005-2010, Koncepcia rozvoja informačných systémov, Koncepcia MČ Bratislava-Petržalka vo vzťahu k mladej generácii na roky 2010 – 2013, plán opráv na príslušný rok, plán verejného obstarávania, plán zjednosmernenia ulíc, pedagogicko-organizačné zabezpečenie školského roka, zásobník projektov zo štrukturálnych fondov, Procesný audit 2009, záznamy z porád starostu za roky 2009-2011, organizačná štruktúra
- 1.2. dtto ako 1.1. + Pracovný poriadok, Petržalské noviny, tlačové správy, webová stránka, formulár projektového listu
- 1.3. dtto ako 1.2. + projektové listy
- 1.4. dtto ako 1.3. + uznesenia Miestneho zastupiteľstva mestskej časti Bratislava-Petržalka

Subkritérium	Bodové hodnotenie
1.1.	23,57
1.2.	19,91
1.3.	34,50
1.4.	34,88
PRIEMER ZA KRITÉRIUM	28,21

Kritérium 1: Vodcovstvo

Hodnotenie: Posúďte dôkaz o tom, čo robí vrcholový manažment/vodcovia organizácie, aby:

1.1. Poskytli organizácii smer tým, že rozvíjajú poslanie, víziu a hodnoty

a) Formulácia a rozvíjanie poslania (aké sú naše ciele) a vízie (kam chceme ísť) organizácie so všetkými zainteresovanými stranami a zamestnancami.

Opis: Vodcami organizácie sú starosta, prednosta a vedúci oddelení.

Globálnym cieľom organizácie, zadaným v PHSR, je mestská časť s kvalitnou infraštruktúrou, dynamicky sa rozvíjajúca s akcentom na životné prostredie.

V marci 2008 miestne zastupiteľstvo schválilo Program hospodárskeho a sociálneho rozvoja mestskej časti. PHSR bol vypracovaný z údajov a dokladov poskytnutých zamestnancami MČ Bratislava-Petržalka, údajov získaných zo štatistického úradu a z vyhodnotenia dotazníkov, ktoré pre tento účel boli vypracované a zverejnené v Petržalských novinách a na internetovej stránke MČ Bratislava-Petržalka.

V marci 2007 schválilo zastupiteľstvo mestskej časti Programové priority samosprávy na roky 2007 – 2010. Do procesu tvorby tohto materiálu boli zapojení odborní zamestnanci úradu, tak poslancé ako aj verejnosť, a to na pracovných stretnutiach, rokovaní odborných komisií a verejnosť prostredníctvom zverejnenia na webovej stránke. Starosta v spolupráci s prednostom po konzultáciách s vedúcimi oddelení predložili začiatkom r. 2011 poslancem zboru na pripomienkovanie a prerokovanie Prioritné ciele mestskej časti na roky 2011 až 2014, ktoré boli následne schválené v miestnom zastupiteľstve dňa 27. apríla 2011. Prioritné ciele vychádzali aj z volebných programov politických strán, zastúpených v miestnom zastupiteľstve. Zamestnanci boli následne oboznámení s prioritnými cieľmi za účelom ich zavedenia do praxe prostredníctvom vedúcich oddelení.

Koncepcia sociálnej politiky mestskej časti Bratislava-Petržalka na obdobie r. 2005-2010 bola schválená MZ dňa 4.10.2005. Vychádzala z analýz sociálnej štruktúry obyvateľstva a ich potrieb, taktiež aj z nových zákonných požiadaviek na sociálnu starostlivosť s presunom kompetencií zo štátu na obec. Jej cieľom bolo stanovenie prioritných úloh, ktoré mali postupne eliminovať krízové javy, zlepšiť kvalitu života a zdravia obyvateľstva. Koncepcia bola vytvorená oddelením sociálnych vecí, prerokovaná v sociálnej komisii dňa 24.8.2005.

b) Prenesenie vízie a poslania do strategických (strednodobých) a operatívnych (konkrétnych a krátkodobých) cieľov a činností.

Opis:.

1) Dlhodobé strategické ciele (6r.+)

a) Program hospodárskeho a sociálneho rozvoja 2008 – 2028

2) Strednodobá úroveň (2 – 5r.)

a) Územný plán 2007 – (cca 5r.)

b) Rozpočet (trienálny)

c) Prioritné ciele MČ

d) Projekty

e) Harmonogram implementácie CAF

3) Operatívne ciele (1r.)

a) Plán kontrol, fin. auditov, rozkopávok

b) Rozpočet

c) Projektové úlohy

d) Plán verejného obstarávania

- e) Plán opráv
- f) Plán zasadnutí zastupiteľstva
- g) Plán zimnej údržby
- h) Plány práce oddelení
- i) Plán dovolení
- j) Plán vzdelávania

c) Zavedenie hodnotového systému vrátane transparentnosti, etiky a občianskych služieb a pravidiel správania sa zapojením zainteresovaných strán.

Opis: Vodcovia iniciovali koncom roka 2011 vytvorenie materiálu Transparentná Petržalka, ktorý je momentálne vo schvaľovacom procese a do prípravy ktorého boli zapojení aj niektorí vedúci oddelení. Materiál po schválení miestnym zastupiteľstvom predpokladá do troch mesiacov prijatie etického kódexu zamestnancov i volených predstaviteľov.

d) Posilňovanie vzájomnej dôvery a rešpektu medzi vodcami/ manažérmi/ zamestnancami (napr. stanovením noriem správneho vodcovstva).

Opis: Vedenie organizácie vytvára podmienky na upevňovanie vzájomnej dôvery na spoločných neformálnych stretnutiach – Športové dni v Papierničke (raz ročne), či stretnutiach pri príležitosti nového roka, mikulášske posedenie, rekondičné pobyty organizované odborovou organizáciou, dobrovoľnícke akcie, do ktorých sa zapája aj manažment úradu. Prednosta i starosta sú pripravení kedykoľvek komunikovať s jednotlivými zamestnancami, či už o pracovných alebo i mimopracovných záležitostiach. Raz za rok sa konajú športové hry, ktoré sú určené nielen na rozvíjanie športovej zdatnosti, ale aj ako teambuilding a neformálne diskusie.

Vedenie sa snaží posilňovať dôveru aj dodržiavaním vopred stanovených cieľov či termínov (napríklad termínov OPS, komisií, miestnych rád a zastupiteľstiev, porád prednostu a pod.) ale aj vzájomnými konzultáciami a pod.

e) Vytváranie podmienok pre efektívnu komunikáciu. Zabezpečovanie širšej komunikácie o poslaní, vízii, hodnotách, strategických a operatívnych cieľoch so všetkými zamestnancami v organizácii a s ostatnými zainteresovanými stranami.

Opis: Vodcovia organizácie vytvárajú podmienky pre efektívnu komunikáciu, realizujú pravidelné operatívne porady starostu (starosta, prednosta, zástupcovia starostu), následne porady prednostu s vedúcimi oddelení, a potom porady jednotlivých organizačných útvarov. Mimo týchto porád sa konajú tematické porady venované konkrétnej téme za účasti zainteresovaných vedúcich oddelení, prípadne zástupcov zriadených organizácií. So zainteresovanými stranami mimo zamestnancov úradu komunikujeme prostredníctvom webovej stránky, Petržalských novín, ostatných najmä regionálnych médií, pri osobných stretnutiach, sporadických verejných zhromaždeniach a podobne.

f) Pravidelné preskúmavanie poslania, vízií a hodnôt zohľadňujúc zmeny vonkajšieho prostredia.

Opis: Nerealizuje sa.

g) Riadenie konfliktu záujmov identifikáciou potenciálnych oblastí konfliktov záujmov poskytnutím návodu/metodiky pre zamestnancov.

Opis: Interná metodika a riadenie konfliktu záujmov nie je zadefinované v samostatnom dokumente. Základné pravidlá správania sa v takejto situácii sú zachytené v Pracovnom poriadku.

1.2. Rozvíjali a zavádzali systém manažerstva organizácie, výkonnosti a zmeny

a) Rozvíjanie procesov a organizačných štruktúr podľa stratégie, plánovania, potrieb a očakávaní zainteresovaných strán za použitia vhodných technológií.

Opis: Vzhľadom na pribúdajúce kompetencie (ročne o cca 20 nových či novelizovaných právnych predpisov) ako aj realizovaný procesný audit mestskej časti z roku 2009 iniciovali vodcovia zmenu organizačnej štruktúry úradu v marci 2011 – vznikol referát vnútornej kontroly a manažmentu kvality, zrušil sa samostatný referát ekonomiky školstva, jeho zamestnanci boli presunutí do referátov rozpočtu resp. účtovníctva, presunutý bol referát verejného obstarávania spod oddelenia vnútornej správy a informatiky a referátu predbežnej právnej ochrany spod organizačného oddelenia priamo pod pôsobnosť prednostu.

Na základe praxe a nárastu agendy došlo k zrušeniu spoločného stavebného úradu k 31.12.2011. Týmto krokom mestská časť odovzdala veľkú časť agendy úradom v mestských častiach Rusovce, Jarovce a Čunovo a ponechala si už len vlastnú agendu.

b) Definovanie vhodných manažérskych foriem (úrovne, funkcie, zodpovednosti a kompetencie) a zabezpečenie systému pre manažerstvo procesov.

Opis: Úrovne riadenia, funkcie, zodpovednosti a kompetencie definuje Pracovný poriadok miestneho úradu. Pri konkrétnych úlohách a projektoch určuje starosta alebo prednosta konkrétneho gestora. Manažerstvo procesov sa v úrade nerealizuje.

c) Rozvíjanie a odsúhlasovanie merateľných dlhodobých a krátkodobých cieľov pre všetky úrovne organizácie.

Opis: Vodcovia stanovujú merateľné ciele v strategických dokumentoch, ktoré sú následne zapracované do programového rozpočtu, ktorý schvaľuje zastupiteľstvo s výhľadom na tri roky. Rozpočet je podrobený hodnoteniu v rámci záverečného účtu, pričom môže prísť v priebehu roka aj k jeho úprave.

d) Stanovovanie cieľov pre výstupy a dôsledky s ohľadom na potreby a očakávania rôznych zainteresovaných strán.

Opis: Nerealizuje sa.

e) Formulácia a prispôsobovanie stratégie e-governmentu so strategickými a operatívnymi cieľmi organizácie.

Opis: Mestská časť spolupracuje s hlavným mestom na príprave projektu Elektronizácia služieb bratislavskej samosprávy od roku 2010, ktorý by mal byť spolufinancovaný zo štrukturálnych fondov. Cieľom projektu je poskytovanie elektronických služieb samosprávy obyvateľom.

f) Zavedenie manažérského informačného systému obsahujúceho interné audity.

Opis: Nerealizuje sa.

g) Zavedenie vhodných predpokladov (rámcov) pre projektové manažerstvo a tímovú prácu.

Opis: V roku 2011 zaviedlo vedenie realizáciu, tzv. projektových úloh, ktoré sú predpokladom kvalitatívneho rozvoja služieb a sú aj podkladom pre hodnotenie zamestnancov. Projektové úlohy vytvárajú priestor na tímovú prácu a prierezové pracovné skupiny ku konkrétnym projektom. Je potrebné projektové listy štandardizovať a v rámci IRA formalizovať.

h) Stála aplikácia princípov komplexného manažerstva kvality (TQM): model CAF alebo model výnimočnosti EFQM.

Opis: Mestská časť sa rozhodla v roku 2011 implementovať model CAF.

i) Rozvíjanie systému merateľných strategických a operatívnych cieľov výkonnosti, ktoré sa v organizácii merajú (napr. BSC, STN EN ISO 9001:2009).

Opis: Nerealizuje sa.

j) Identifikovanie a stanovovanie priorít pre potrebné zmeny týkajúce sa organizačného návrhu a podnikateľského modelu (manažérstva).

Opis: Nerealizuje sa.

k) Komunikovanie iniciatív zmeny a dôvodov zmeny so zamestnancami a relevantnými zainteresovanými stranami.

Opis: Na úrade sa konajú pravidelné operatívne porady starostu (starosta, prednosta, zástupcovia starostu), následne porady prednostu s vedúcimi oddelení a potom porady jednotlivých organizačných útvarov. Mimo týchto porád sa konajú tematické porady venované konkrétnej téme za účasti zainteresovaných vedúcich oddelení, prípadne zástupcov zriadených organizácií. So zainteresovanými stranami mimo zamestnancov úradu komunikujú vodcovia prostredníctvom webovej stránky, Petržalských novín, ostatných najmä regionálnych médií, pri osobných stretnutiach, sporadických verejných zhromaždeniach a podobne.

1.3. Motivovali a podporovali zamestnancov v organizácii a pôsobili ako vzor správania sa

a) Vedenie pomocou príkladov, a tým pôsobenie v súlade so stanovenými cieľmi a hodnotami.

Opis: Vodcovia si uctievať ženy pri príležitosti sviatku MDŽ, vedúcim organizačných útvarov pri príležitosti životných jubileí osobne blahoželajú, zúčastňujú sa zbierky šatstva, osobná účasť na dobrovoľníckych aktivitách organizovaných mestskou časťou.

b) Preukázanie osobnej ochoty vodcov/manažérov akceptovať zmenu ako reakciu na konštruktívnu spätnú väzbu.

Opis: Vedúci organizačných útvarov sa v roku 2011 zúčastnili školenia na tému Time management a Efektívna komunikácia, ako reakcia na potrebu zvyšovania si odborného povedomia v riadení organizácie.

c) Udržovanie pravidelnej informovanosti zamestnancov o kľúčových otázkach týkajúcich sa organizácie.

Opis: Na udržiavanie informovanosti využívajú vodcovia operatívne porady starostu, porady prednostu, porady oddelení, prenášanie úloh z jednotlivých porád na nižšie úrovne. Každý zamestnanec má rovnako prístup na webstránku mestskej časti, informovanie zamestnancov prostredníctvom mailov.

d) Podporovanie zamestnancov tým, že im poskytnú pomoc pri vykonávaní ich povinností, plánov a plnení cieľov na podporu dosiahnutia všetkých cieľov organizácie.

Opis: Porady prednostu okrem iného slúžia aj na podporu a pomoc tým vedúcim oddelení, resp. konkrétnym zamestnancom, ktorí to potrebujú, a to či už vzájomnou komunikáciou s inými oddeleniami, vytváraním prierezových pracovných skupín a podobne. Zamestnanci majú k dispozícii potrebné technické zabezpečenie, prístup na internet, hardwarové i softwarové vybavenie. Majú prístup k potrebným informáciám, radám aj zo strany niektorých zainteresovaných strán – napr. ZMOS.

e) Stimulovanie, povzbudzovanie a vytváranie podmienok pre delegovanie autority a kompetencií vrátane sledovateľnosti (splnomocňovanie).

Opis: Pri konkrétnych úlohách a projektoch určuje starosta alebo prednosta konkrétneho gestora. Starosta deleguje alebo splnomocňuje konkrétnych zamestnancov úradu do rôznych pracovných skupín, napr. koordinátora pre cyklo dopravu, ktorý sa zúčastňuje rokovaní na túto tému tak s Cyklokoalíciou ako aj s predstaviteľmi hlavného mesta a pod., zamestnanci mestskej časti sú delegovaní do pracovných skupín, či výborov ZMOS. Na základe príkazu starostu je zadefinované podpisovanie dokumentov na jednotlivých úrovniach riadenia. Úrovne riadenia, funkcie, zodpovednosti a kompetencie definuje Organizačný poriadok miestneho úradu. Vodcovia aj pri delegovaní autority a kompetencií naďalej zostávajú morálnou a odbornou autoritou pre zamestnancov pri plnení úloh, snažia sa úlohy jasne definovať a za splnené úlohy sú poverení zamestnanci vhodnou formou odmeňovaní a oceňovaní.

f) Propagovanie kultúry inovácie a zlepšovania prostredníctvom povzbudzovania a podporovania zamestnancov tak, aby navrhovali inovácie a zlepšovanie a boli pri každodennej činnosti proaktívni.

Opis: V roku 2011 zaviedol miestny úrad, tzv. projektové úlohy, ktoré majú za cieľ na základe projektov, navrhovaných konkrétnymi zamestnancami, skvalitňovať vlastnú prácu, výkony či poskytované služby. Projektové úlohy zároveň slúžia aj ako nástroj hodnotenia a následnej motivácie.

g) Uznávanie a odmeňovanie úsilia tímov a jednotlivcov.

Opis: Odmeňovanie je od roku 2011 prepojené na projektové úlohy, pozri 1.3 f). Z Kolektívnej zmluvy vyplýva právo zamestnancov na 13. a 14. plat, odmenu pri životnom jubileu, či štvrtročné odmeny.

h) Rešpektovanie a pochopenie/napĺňanie individuálnych potrieb a osobných okolností zamestnancov.

Opis:

Miestny úrad má zavedený tzv. pružný pracovný čas, študijné voľná, 4 dni plateného voľna (stanovené v Kolektívnej zmluve), neplatené voľno. Vid' 3.1. h/ a i/.

1.4. Riadili vzťahy s politikmi a inými zainteresovanými stranami s cieľom zabezpečiť zdieľanú zodpovednosť

a) Identifikovanie verejných politík, ktoré ovplyvňujú organizáciu.

Opis: Relevantné verejné politiky, ktoré ovplyvňujú mestskú časť, identifikujú najmä vodcovia organizácie a odborné útvary miestneho úradu:

- PHSR mesta BA 2010-2020
- PHSR MČ BA Petržalka
- Programové priority 2007 - 2010
- Národný program pre kvalitu
- Programové vyhlásenie vlády

Na úrovni národnej legislatívy je veľmi podstatným a prínosným členstvo mestskej časti v ZMOS, ktoré prostredníctvom svojich štruktúr nielen definuje, ale aj ovplyvňuje pripravované a prijímané legislatívne normy. Starosta mestskej časti je členom Rady vlády pre prevenciu kriminality, ktorá tiež identifikuje verejné politiky v danej oblasti.

b) Udržiavanie proaktívnych a pravidelných vzťahov s politickými autoritami príslušných výkonných a legislatívnych oblastí.

Opis: Vodcovia mestskej časti sa priamo alebo prostredníctvom poverených zamestnancov zúčastňujú rokovaní a porád v rámci ZMOS a jeho orgánov, v rámci regionálneho združenia mestských častí, starosta mestskej časti je členom Rady vlády SR pre prevenciu kriminality, prednosta je zasa členom Asociácie prednostov úradov miestnej samosprávy SR.

c) Zabezpečenie, aby ciele a zámery organizácie boli v súlade s verejnými politikami.

Opis: V zmysle charakteru samosprávy je bezpodmienečne nevyhnutné, aby jej ciele a zámery boli v súlade s verejnými politikami. Všetky zásadné materiály sú schvaľované v zastupiteľstve a predrokované v odborných komisiách.

d) Rozvíjanie a udržovanie partnerstiev a kontaktov s dôležitými zainteresovanými stranami (občania, nevládne organizácie (NGO), záujmové skupiny, podnikateľské a iné verejné authority).

Opis: Vodcovia komunikujú s verejnosťou prostredníctvom médií, zverejňujú informácie na webovej stránke, organizujú verejné diskusie na konkrétne témy, on-line diskusií so starostom. Starosta organizuje neformálne stretnutia s občanmi pod názvom Čaj o piatej.

Dôraz je kladený na včasné a obsahovo úplné zodpovedanie otázok či námietok, v prípade elektronickej komunikácie platí uznesenie z porady prednostu, že majú byť zodpovedané najneskôr do 10 dní.

Starosta a vedúca odd. sociálnych vecí pravidelne prerokávajú otázky z oblasti seniorov na Rade seniorov.

Každý rok vyčleňuje zastupiteľstvo vo svojom rozpočte financie na podporu neziskových organizácií, športových klubov a pod. formou dotácií. Poskytovanie sa riadi platným Všeobecne záväzným nariadením a o konkrétnych žiadostiach rozhodujú svojím hlasovaním poslanci.

e) Zapojenie politických a iných zainteresovaných strán do:

- formulovania cieľov pre výstupy a dôsledky,
- do rozvoja systému manažérstva organizácie.

Opis: Mestská časť vytvára priestor na zapojenie politických a iných zainteresovaných strán v odborných komisiách zastupiteľstva, na porade starostu s predsedami poslaneckých klubov, na stretnutiach starostu s poslancami mesta za mestskú časť, na rokovaníach s primátorom hl. mesta, s hlavným architektom hlavného mesta, či hlavným dopravným inžinierom mesta.

V oblasti rozvoja cyklodopravy mestská časť menovala koordinátora, ktorý kroky a opatrenia mestskej časti konzultuje s odborníkmi v tejto oblasti, či s tretím sektorom.

Starosta zriadil Radu seniorov, kde pravidelne diskutuje so seniormi pripravované aktivity mestskej časti.

Pri príprave parkovacej politiky mestskej časti vedenie organizácie konzultuje s odborníkmi v danej oblasti.

f) Hľadanie verejného povedomia, reputácie a uznania organizácie a jej služieb.

Opis: Mestská časť komunikuje s verejnosťou prostredníctvom médií, zverejňovania informácií na webovej stránke, verejných diskusií na konkrétne témy, on-line diskusií so starostom. Starosta organizuje neformálne stretnutia s občanmi pod názvom Čaj o piatej.

Dôraz je kladený na včasné a obsahovo úplné zodpovedanie otázok či námietok, v prípade elektronickej komunikácie platí uznesenie z porady prednostu, že majú byť zodpovedané najneskôr do 10 dní.

Starosta a vedúca odd. sociálnych vecí pravidelne prerokávajú otázky z oblasti seniorov na Rade seniorov.

g) Rozvíjanie koncepcie marketingu (so zameraním na produkt a službu) a jej komunikácia vo vzťahu k zainteresovaným stranám.

Opis: Koncepciu marketingu MÚ Bratislava – Petržalka nemá spracovanú.

h) Zúčastňovanie sa na činnosti profesionálnych asociácií, zastupiteľských organizácií a záujmových skupín.

Opis: Mestská časť je členom a zúčastňuje sa na rokovaníach orgánov ZMOS, Asociácie komunálnych ekonómov, Asociácie prednostov úradov miestnej samosprávy, Združenie hlavných kontrolórov miest a obcí Slovenskej republiky, Svetového odborového zväzu, atď.

Starosta Petržalky je predsedom regionálneho združenia mestských častí. Starosta, resp. poverený koordinátor komunikujú otázky spojené s cyklodopravou na nepravidelných rokovaníach s Cyklokoalíciou. Každý rok vyčleňuje zastupiteľstvo vo svojom rozpočte financie na podporu neziskových organizácií, športových klubov a pod. formou dotácií.

Kritérium 2: Stratégia a plánovanie

Silné stránky:

- Kvalitná príprava programových rozpočtov na roky 2009 - 2011

Oblasti na zlepšovanie:

- Nastaviť systém sledovania výkonnosti organizácie
- Zapojiť sa do projektu benchmarkingu mestských častí
- Zaviesť merania cieľov prostredníctvom procesných ukazovateľov výkonnosti (KPI)
- Sledovať efektívnosť procesu verejného obstarávania

Dôkazy:

- 2.1. PHSR mestskej časti Bratislava-Petržalka, Programové priority samosprávy v mestskej časti Bratislava-Petržalka na roky 2007 – 2010, programový rozpočet 2009,2010,2011
- 2.2. Príkaz starostu na podávanie informácií v zmysle zákona č. 211/2000 Z. z., Programový rozpočet 2009,2010,2011
- 2.3. Rozpis rozpočtu na organizácie a oddelenia za roky 2009,2010,2011
- 2.4. Webová stránka Petržalky, štúdia ako výstup z procesného auditu 2009
- 2.5. Uznesenia miestneho zastupiteľstva k schvaľovaniu programových rozpočtov za roky 2009 - 2011

Subkritérium	Bodové hodnotenie
2.1.	24,50
2.2.	29,80
2.3.	35,33
2.4.	06,33
PRIEMER ZA KRITÉRIUM	23,99

Kritérium 2: Stratégia a plánovanie

Hodnotenie: Posúďte dôkaz o tom, čo organizácia robí, aby:

2.1. Zhromažďovala informácie týkajúce sa súčasných a budúcich potrieb zainteresovaných strán

a) Identifikácia všetkých relevantných zainteresovaných strán.

Opis: **Zainteresované strany** boli zadefinované v rámci stretnutia CAF tímu dňa 19.1.2012 podľa priority vo vzťahu k poslaniu, vízii a kľúčovým činnostiam úradu:

- 1) Obyvatelia Petržalky,
- 2) Zamestnanci, poslanci, organizácie v zriaďovateľskej pôsobnosti,
- 3) NRSR, EÚ (EK, komisie, parlament),
- 4) Štátna správa (ministerstvá, NKÚ, KŠÚ, KSÚ, OBŽP, ObÚ), Hlavné mesto (magistrát, poslanci, organizácie),
 - 4a) Samospráva (iné MČ, obce), ZMOS,
- 5) ostatná verejnosť (návštevníci Petržalky), médiá, tretí sektor,
- 6) dodávatelia.

Potreby zainteresovaných strán sú zisťované a premietajú sa do základných strategických dokumentov – Program hospodárskeho a sociálneho rozvoja, Priority mestskej časti Bratislava – Petržalka.

b) Systematické zhromažďovanie a analyzovanie informácií o zainteresovaných stranách, ich potrebách a očakávaníach.

Opis: Zhromažďovanie a analyzovanie informácií o zainteresovaných stranách sa vykonáva na prioritných zberných miestach: sekretariát starostu, Petržalské noviny, klientske pracoviská, hodnotenia obyvateľov prostredníctvom mailov, sťažnosti, ich evidencia a vybavovanie. Potreby a očakávania zainteresovaných strán sú odstupované na príslušný útvar miestneho úradu a po vyhodnotení sa premietajú do strategických dokumentov a cieľov mestskej časti (napr. požiadavky na revitalizáciu Ovsíštského námestia).

c) Pravidelné zhromažďovanie a analyzovanie informácií, ich zdrojov, primeranosti a kvality. Môže to zahŕňať informácie o dôležitých zmenách ako sú sociálny, ekologický, ekonomický, právny a demografický vývoj.

Opis: Nezhromažďujú sa údaje systematicky, ale iba na základe údajov zo Štatistického úradu SR. V ekonomickej oblasti čerpá úrad informácie z členstva v ZMOS, Asociácii prednostov Slovenska a v Asociácii komunálnych ekonómov. V ekonomickej oblasti sa informácie zhromažďujú pravidelne ročne v dvoch zásadných dokumentoch, ktoré sú schvaľované v zastupiteľstve – Rozpočet na nasledujúci rok a Záverečný účet za predchádzajúci rok.

d) Systematické analyzovanie interných silných a slabých stránok (napr. TQM alebo SWOT analýza).

Opis: Mestská časť sa zapája a organizuje pracovné stretnutia mestských častí Bratislavy najmä v oblastiach ekonomiky, školstva a iné. Očakávame v rámci systému CAF väčšiu účasť pri porovnávaní mestských častí. Systematické vyhodnocovanie prostredníctvom SWOT analýzy a komplexného manažérstva kvality sa predpokladá pri aktivitách akčného tímu CAF.

2.2. Rozvíjala, preskúmavala a aktualizovala stratégiu a plánovanie, berúc do úvahy potreby zainteresovaných strán a dostupné zdroje

a) Rozvíjanie a implementácia metód na sledovanie, meranie a hodnotenie výkonnosti organizácie na všetkých úrovniach tak, aby bolo zabezpečené monitorovanie implementácie stratégie.

Opis: Systémovo tieto aktivity nie sú zabezpečované. Mesačne sa spracováva prehľad plnenia príjmov a výdavkov mestskej časti ako aj plnenie príjmov a výdavkov organizácií zriadených mestskou časťou. Výdavky sa sledujú programovo. Tento sa predkladá na rokovanie vedenia organizácie. V prípade nepriaznivého vývoja navrhuje finančné oddelenie opatrenia na zabezpečenie vyrovnaného stavu hospodárenia.

b) Systematické preskúvanie rizík a príležitosti (napr. SWOT analýza) a identifikovanie kritických faktorov úspechu prostredníctvom pravidelného hodnotenia týchto faktorov v prostredí organizácie (vrátane politických zmien).

Opis: V rámci Procesného auditu v r. 2009 bola spracovaná SWOT analýza, na základe ktorej boli prijaté určité čiastkové opatrenia, ďalej sa však nesledovala a nerealizuje sa.

Miestny úrad má vypracovaný systém prijímania a odpovedí na sťažnosti. Tieto sú evidované v centrálnej evidencii a zároveň sa vyhodnocujú. Zároveň príkazom starostu je centralizovaná evidencia a odpovede na informácie podávané v zmysle zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám.

c) Hodnotenie existujúcich úloh z hľadiska výstupov (výsledkov) a dôsledkov (dopadov) a kvality strategických a operatívnych plánov.

Opis: Ročne sa vyhodnocujú v miestnom zastupiteľstve programové priority mestskej časti. V rámci hodnotenia sa zároveň prijímajú doplnujúce opatrenia. Raz ročne sa vyhodnocuje plnenie programového rozpočtu, vrátane hodnotenia monitoringu cieľov a ukazovateľov za predchádzajúci rok. Polročne sa predkladá informácia o plnení rozpočtu za bežný rok, vrátane priebežného hodnotenia cieľov a ukazovateľov. Na základe hodnotenia za I. polrok bežného roka sa prijímajú opatrenia na úpravu rozpočtu.

d) Vyváženie úloh a zdrojov, dlhodobých a krátkodobých vplyvov a požiadaviek zainteresovaných strán.

Opis: S ohľadom na vyváženosť úloh a zdrojov je každoročne pripravovaný a schvaľovaný programový rozpočet na nadchádzajúci rok s výhľadom na ďalšie dva roky. V rámci tohto sú zohľadňované požiadavky obyvateľov, poslancov a poslaneckých klubov. Pri ich stanovovaní sa vychádza z plánu programových priorít pre volebné obdobie.

e) Hodnotenie potreby reorganizácie a zlepšovania stratégií a metód plánovania.

Opis: V tejto oblasti úrad aktívny doteraz nebol. Prvým krokom je implementácia modelu CAF ako manažérskeho nástroja.

2.3. Zavádzala stratégiu a plánovanie v celej organizácii

a) Implementácia stratégie a plánovania dosiahnutím dohody a stanovením priorít, určením časových ohraničení a vhodných organizačných štruktúr.

Opis: Implementácia stratégie a plánovania v organizácii vychádza z PHSR, z programových priorít, z požiadaviek poslaneckých komisií, z požiadaviek odborných oddelení úradu a finančných možností samosprávy. Tieto základné dokumenty sú schvaľované zastupiteľstvom, teda sú výsledkom dohody poslancov mestskej časti. Tieto sa zapracujú do programových rozpočtov, pravidelne sa vyhodnocujú (polročne) a prijímajú sa opatrenia na ich realizáciu.

b) Zapojenie zainteresovaných strán do procesu rozširovania stratégie a plánovania a stanovovania priorít, očakávaní a potrieb zainteresovaných strán.

Opis: Rozširovanie stratégie, plánovania a stanovovania priorít sa realizuje formou rozpisu programového rozpočtu na jednotlivé odborné oddelenia, rozpočtové a príspevkové organizácie. Na základe schváleného rozpočtu sa zároveň zabezpečuje proces verejného obstarávania služieb a činností pre zabezpečenie úloh mestskej časti a zriadených organizácií.

c) Prenesenie strategických a operatívnych cieľov organizácie do relevantných plánov a úloh organizačných útvarov a jednotlivcov v rámci organizácie.

Opis: Strategické a operatívne ciele sa do plánov a úloh útvarov prenášajú prostredníctvom porád starostu, stretnutí starostu s predsedami poslaneckých klubov, ďalej sú to porady prednostu, porady oddelení a operatívne zadávanie niektorých úloh (príkazy a nariadenia). Operatívne ciele sa prenášajú aj do projektových úloh jednotlivých pracovníkov úradu.

2.4. Plánovala, zavádzala a preskúmavala modernizáciu a inovácie

a) Vytvorenie a rozvíjanie novej kultúry/pripravenosti na inovácie prostredníctvom školenia, benchmarkingu, vytvárania študijných laboratórií, zameriavajúc sa na úlohu strategického myslenia a plánovania.

Opis: Mestská časť po prvýkrát implementuje model CAF.

b) Systematické sledovanie interných indikátorov/motívov/náznakov zmeny a externých požiadaviek/dopytu po modernizácii a inovácii.

Opis: Nerealizuje sa. Bude realizované až po spracovaní komplexnej samohodnotiacej správy podľa modelu CAF.

c) Plánovanie zmien vedúcich k procesu modernizácie a inovácii (napr. zavádzanie internetových služieb) na základe diskusie so zainteresovanými stranami.

Opis: V rámci programových rozpočtov sú pripravované aj ďalšie spôsoby zavádzania internetových služieb formou inovácie a zavádzania systému aktívnej web stránky Petržalky, napr. elektronický podpis, elektronická podateľňa, verejné webové prístupy.

d) Integrácia nástrojov a meraní (napr. vstup + výstup + dôsledok – meranie), aplikácia princípov TQM.

Opis: Princípy TQM implementované v úrade nie sú.

e) Zabezpečenie rozšírenia účinného systému manažérstva zmeny, ktorý zahŕňa monitorovanie postupu/napredovania inovácie.

Opis: V rámci novej organizačnej štruktúry bol vytvorený referát vnútornej kontroly a manažmentu kvality. V rámci jeho činnosti bol pripravený postup pre zavádzanie systému zvyšovania kvality prostredníctvom implementácie modelu CAF. Tento bol schválený vedením a zapracovaný do harmonogramu implementácie modelu CAF.

f) Zabezpečenie, aby boli dostupné zdroje potrebné na implementáciu plánovaných zmien.

Opis: Zmeny sú zapracované do programového rozpočtu.

Kritérium 3: Zamestnanci

Silné stránky:

- Využívanie dochádzkového systému previazaného na mzdy
- Vysoká odbornosť, profesionalita a flexibilita zamestnancov
- Technická vybavenosť kancelárií

Oblasti na zlepšovanie:

- Pravidelne analyzovať potrebu ľudských zdrojov
- Zaviesť systém pravidelného zisťovania spokojnosti zamestnancov
- Zlepšiť informovanosť o prijatých zmenách v oblasti personalistiky
- Pravidelné zostavovať plán vzdelávania pre všetkých zamestnancov na daný rok a jeho vyhodnocovanie
- Hodnotiť vzdelávacie aktivity
- Prijatť IRA na prípravu strategických dokumentov organizácie
- Vzdelávať vybraných zamestnancov v oblasti riadenia konfliktu záujmov
- Zvýšiť úroveň procesného myslenia a procesnej skúsenosti u vedúcich zamestnancov
- Sústrediť sa na stanovovanie a kontrolovanie úloh.

Dôkazy:

- 3.1. Uznesenia miestneho zastupiteľstva v sledovanom období, Organizačná štruktúra MÚ z r. 2008, 2011, Organizačný poriadok, PHSR MČ, Prioritné ciele MČ, Procesný audit MČ, Poriadok odmeňovania, Kolektívna zmluva, Programový rozpočet, zmluvy so spol. Trimel, Novopharm s.r.o.; dodávateľmi, Personálny informačný systém, projektové listy
- 3.2. Osobné spisy zamestnancov, plán vzdelávania, zápisy z poradí oddelení, prezenčné listiny zo vzdelávacích aktivít v sledovanom období a stretnutí projektových tímov,
- 3.3. Zápisy a uznesenia odborovej organizácie za obdobie rokov 2009-2011

Subkritérium	Bodové hodnotenie
3.1.	29,78
3.2.	12,13
3.3.	27,86
PRIEMER ZA KRITÉRIUM	23,25

Kritérium 3: Zamestnanci

Hodnotenie: Posúďte dôkaz o tom, ako organizácia:

3.1. Plánuje, riadi a zlepšuje ľudské zdroje transparentne vzhľadom na stratégiu a plánovanie

a) Pravidelné analyzovanie súčasných a budúcich potrieb ľudských zdrojov, berúc do úvahy potreby a očakávania zainteresovaných strán.

Opis: Mestská časť nevykonáva pravidelne analýzu potrieb ľudských zdrojov. Pri príprave a zmenách organizačného poriadku a štruktúry vo vzťahu k stratégii dochádza k optimalizácii procesnej a kvalifikačnej štruktúry personálnych zdrojov a následne sa realizujú v praxi po ich schválení v miestnom zastupiteľstve. Predmetné materiály sú konzultované s odborovou organizáciou..

b) Vypracovanie a komunikácia politiky manažerstva ľudských zdrojov, založenej na stratégii a plánovaní organizácie.

Opis: Mestská časť nemá vypracovanú politiku manažerstva ľudských zdrojov ani ich rozvoj ako samostatný projekt za účasti všetkých zainteresovaných strán. Procesný audit uskutočnený v roku 2009 poukázal na niektoré rezervy a problémy v oblasti ľudských zdrojov. V jeho záveroch bola navrhnutá efektívnejšia a viac na výkon a služby poskytované občanom zameraná organizačná štruktúra. V priebehu nasledujúceho roka došlo k čiastkovým zmenám organizačnej štruktúry.

c) Zabezpečenie spôsobilosti ľudských zdrojov (výber, získavanie, umiestňovanie a rozvoj), aby sa splnili úlohy; vyváženie úloh a zodpovedností.

Opis: Mestská časť má v organizačnom a pracovnom poriadku v súlade s platnou legislatívou vypracovaný systém riadenia výberu a prijímania zamestnancov, ktorého cieľom je zabezpečenie ľudských zdrojov pre organizáciu, tak z ich kvantitatívnej stránky (počet, kvalifikačná, profesijná štruktúra), ako aj z kvalitatívnej stránky (výkonnosť, tvorivosť, motivácia, identifikácia s cieľmi organizácie). Angažovanosť zamestnancov je zo strany vedúcich pracovníkov podporovaná a odmeňovaná prostredníctvom odmien, aby sa tak zlepšila vzájomná spolupráca manažmentu a zamestnancov. Manažment dbá na neustále zvyšovanie kvalifikácie a povedomia zamestnancov.

S perspektívnymi uchádzačmi sa na osobnom pohovore stretne vedúci oddelenia, a potom prednosta. Počas pohovoru (riadený rozhovor) sa zisťuje najmä osobný postoj pracovníka k práci, jeho doterajšie skúsenosti a znalosti, prax vykonávaná v minulosti, jeho schopnosť kooperovať v tíme, adaptabilnosť na meniace sa situácie, flexibilita, samostatnosť, nadobudnuté vzdelanie, ale aj jeho požiadavky a očakávania. Taktiež sa zisťujú príčiny jeho záujmu o danú pracovnú pozíciu. Miesta vedúcich zamestnancov sa obsadzujú výberovým konaním.

d) Sledovanie investovaných ľudských zdrojov do produkcie a rozvoja internetových služieb.

Opis: MČ nemá nastavené meranie účinnosti investovaných ľudských zdrojov do internetových služieb/e-governmentu. Referát informatiky (4 zamestnanci) plní úlohy na úseku zavádzania a efektívneho využívania výpočtovej techniky a programového vybavenia využívaného pri činnosti oddelení a referátov miestneho úradu a spolupracuje s oddeleniami miestneho úradu pri rozširovaní, aplikácii a modernizácii informačných systémov a technológií a zabezpečuje aktualizáciu internetovej stránky mestskej časti.

e) Rozvíjanie a odsúhlasovanie jasnej politiky, obsahujúcej objektívne kritériá ohľadom výberu, podpory, odmeňovania a ohodnotenia manažérskych funkcií.

Opis: Prijatím a schválením interného predpisu Poriadok odmeňovania zamestnancov miestnym zastupiteľstvom v roku 2005 sa vytvorili podmienky na odmeňovanie nielen vedúcich zamestnancov - manažmentu na zmluvnom základe. Systém odmeňovania je doplnený aj o pohyblivé zložky platu, a to o odmeny, 13. a 14. plat, definovaný v Kolektívnej zmluve. Pozície vedúcich oddelení sú obsadzované prostredníctvom výberových konaní. V roku 2011 zaviedlo vedenie, tzv. projektové úlohy, ktoré za seba pripravujú jednotliví zamestnanci pod vedením vedúcich oddelení, tieto projektové úlohy slúžia aj ako nástroj na vyhodnocovanie. Hodnotenie plnenia pracovných úloh zamestnancami manažment uskutočňuje pri udeľovaní odmien spravidla raz za štvrt'rok. Manažment hodnotí starosta vychádzajúc z návrhu prednostu.

f) Zabezpečenie vhodných pracovných podmienok v rámci celej organizácie, vrátane starostlivosti o zdravie a požiadavky na bezpečnosť.

Opis: Manažment organizácie prijal rozhodnutie dať vykonať hygienický audit a na základe záverov z neho zabezpečuje všetkým zamestnancom primerané pracovné prostredie. Organizácia zabezpečuje všetky nevyhnutné podmienky na ochranu zdravia a života a nevyhnutné životné podmienky vedúce k spokojnosti zamestnanca. Raz ročne sa organizujú kontroly BOZP a PO. Mestská časť zabezpečuje zamestnancom aj potrebné OOPP, hygienické podmienky, možnosť stravovania a dopravy. Počítače a zariadenia, ako aj softvérové vybavenie potrebné na plnenie pracovných úloh sú neustále inovované.

Každý zamestnanec je po celý čas vedený zo strany vodcov osobným príkladom k tomu, aby sám prispieval k zlepšovaniu pracovného prostredia a ľudských vzťahov na pracovisku.

Všetci zamestnanci sú riadne poučení podľa platnej legislatívy o bezpečnostných predpisoch pri nástupe do pracovného pomeru a počas pravidelných školení o BOZP a PO. Mestská časť dbá na dodržiavanie týchto predpisov.

MČ zabezpečuje pre zamestnancov vstupné a preventívne lekárske prehliadky, očkovacie programy pre zamestnancov na oddeleniach: bytovom, sociálnych vecí a životného prostredia prostredníctvom Pracovnej zdravotnej služby.

Povinnosti v oblasti ochrany zdravia a požiadavky na bezpečnosť v súlade s právnymi predpismi sú zabezpečované formou outsourcingu. V rámci procesného auditu v roku 2009 sa uskutočnil aj prieskum o spokojnosti zamestnancov s pracovnými podmienkami, ktorý potvrdzuje to, čo sa tu uviedlo.

g) Riadenie prijímania a kariérny rast vzhľadom na dostupnosť zamestnania, rovnosť príležitostí a aspektov rôznosti (napr. pohlavie, sexuálna orientácia, postihnutie, vek, rasa a náboženstvo).

Opis: MČ v súlade s pracovným poriadkom a platnou legislatívou pri prijímaní, ako aj pri kariérom postupe uplatňuje princíp rovnosti príležitostí, či už z hľadiska veku, pohlavia a rasy. Doposiaľ neprišlo a ani nedochádza ku diskriminácii. V sledovanom období pracuje na miestnom úrade 5 zamestnancov so zníženou pracovnou schopnosťou. Nebolo potrebné vytvoriť chránené pracovisko. Nie sú zaznamenané žiadne sťažnosti tohto druhu.

h) Zabezpečenie primeraných podmienok smerom k dosiahnutiu vhodného vyváženia práce a osobného života zamestnancov.

Opis: V záujme zvýšenia efektívnosti práce a lepšieho zabezpečenia potrieb zamestnancov organizácia zaviedla pružný pracovný čas. Podmienky realizácie pružného pracovného času rieši Pracovný poriadok v platnom znení. Matkám s malými deťmi sa umožňuje úprava pracovného času, napr. skrátenie. Zamestnávateľ poskytuje v zmysle KZ zamestnancovi pracovné voľno v rozsahu jedného dňa raz za tri mesiace v súlade s § 141 ods. 3 ZP s náhradou mzdy na vybavovanie ďalších dôležitých osobných, rodinných a iných vecí, ktoré nemožno vybaviť mimo pracovného času. Pracovné voľno s náhradou mzdy je zamestnancom poskytnuté v prípade

účasti na ďalšom vzdelávaní, v ktorom má zamestnanec získať alebo si rozšíriť predpoklady ustanovené právnymi predpismi alebo splniť požiadavky nevyhnutné na riadny výkon práce dohodnuté v pracovnej zmluve.

i) Starostlivosť hlavne o potreby spoločensky znevýhodnených ľudí a ľudí so zdravotným postihnutím.

Opis: MÚ vytvára pracovné podmienky ako na zamestnávanie (napr. úprava pracoviska), tak i na kariérny rast hendikepovaných zamestnancov. Využívajú pri svojej práci pružný pracovný čas, sú menovaní do manažérskych pozícií a ich pracovisko sa upravuje podľa ich požiadaviek.

3.2. Identifikuje, rozvíja a využíva schopnosti zamestnancov v súlade s individuálnymi a organizačnými cieľmi

a) Identifikácia súčasných kompetentností na individuálnej a organizačnej úrovni z pohľadu poznatkov, zručností a postojov.

Opis: Manažéri na všetkých úrovniach riadenia rozhodujú o výbere, postupe podriadených, hodnotia, odmeňujú výkon zamestnancov, zabezpečujú adaptáciu zamestnancov a odporúčajú vzdelávanie zamestnancom, t. z. zabezpečujú a udržiavajú vysokokvalitný personál prostredníctvom vzdelávania a odmeňovania. Získané osvedčenia zo školení, certifikáty získané ďalším vzdelávaním sú ukladané do osobných spisov zamestnancov a zohľadňované pri hodnotení kompetentnosti zamestnanca a v jeho ďalšom kariérnom pracovnom postupe.

b) Diskusia, stanovenie kompetentnosti a komunikácia o stratégii pre rozvoj kompetentností. To zahŕňa celkový schválený plán vzdelávania založený na súčasných a budúcich organizačných a individuálnych kompetentnostiach, napr. rozdiely medzi povinnými a dobrovoľnými programami vzdelávania).

Opis: Organizácia od roku 2011 spracúva plán vzdelávania zamestnancov na daný rok na základe predložených potrieb od manažérov a požiadaviek od jednotlivých zamestnancov. Plán je výsledkom komunikácie a diskusií k rozvoju kompetentností vo vzťahu k prioritným úlohám MČ.

Pred rokom 2011 sa vzdelávanie organizovalo a zabezpečovalo na základe prejaveneho záujmu jednotlivých zamestnancov po odsúhlasení vedúcim zamestnancom, a to najmä pri zmenách legislatívy, pri získavaní osobitných odborných spôsobilostí pre jednotlivé špeciálne činnosti. Ročne sa ďalšieho vzdelávania zúčastňuje cca 60 % zamestnancov. Pri výbere externej vzdelávacej aktivity sa dôraz kladie na obsah vzdelávania a lektora (vysoká profesionálna úroveň) a v neposlednom rade aj na náklady.

Organizácia zabezpečuje aj povinné formy vzdelávania ako napr. vstupné a periodické školenia BOZP PO, preškolenie vodičov referentských vozidiel, vstupné školenie o ochrane osobných údajov, povinné oboznámenie sa s Organizačným a Pracovným poriadkom, špecializované semináre a školenia k legislatívnym zmenám atď.

Organizácia nemá vypracované zásady poskytovania príspevku na zvyšovanie kvalifikácie zamestnancov. Systematicky nesleduje a nehodnotí pri externých formách vzdelávania školiteľov zamestnancami.

c) Vypracovanie a schvaľovanie individuálnych plánov kariérneho rozvoja pre všetkých zamestnancov so zvláštnym dôrazom na manažérske a vodcovské zručnosti, schopnosti jednať s rôznorodými občanmi/zákazníkmi a partnermi. To zahŕňa aj školenie zručností na poskytovanie internetových služieb.

Opis: Nerealizuje sa.

d) Podporovanie a pomoc novým zamestnancom (napr. mentoring, kaučovanie, tútorstvo).

Opis: Podpora a pomoc novým zamestnancom sa realizuje vstupnými školeniami o fungovaní organizácie, informačných systémov atď. Nie sú im pridelovaní školitelia ani navrhnutý adaptačný plán. Manažéri na oddelení využívajú viacero nástrojov na pomoc a rozvoj nových zamestnancov počas trojmesačnej skúšobnej doby ako napr. zapájanie ich do tímovej práce na prebiehajúcich projektoch, pridelovanie samostatných úloh s komunikáciou o spôsoboch ich riešenia atď. Pred skončením skúšobnej doby manažéri zrealizujú s novým zamestnancom hodnotiaci pohovor, či sa naplnili očakávania pri realizácii stanovených cieľov, ktoré sú formulované v pracovnej náplni zamestnanca alebo v záveroch z porad príslušných oddelení. Manažéri hodnotia adaptáciu a spokojnosť nového zamestnanca aj v oblasti odmeňovania a pracovných podmienok, a to aj zo strany zamestnanca ako aj zamestnávateľa.

e) Podporovanie vnútornej a vonkajšej mobility zamestnancov.

Opis: Nerealizuje sa

f) Rozvíjanie a podpora moderných metód vzdelávania (napr. využívanie multimédií, vzdelávanie pri výkone zamestnania, e-learning).

Opis: Organizácia vytvára podmienky na zavádzanie moderných metód vzdelávania, ako napr.: workshopy, tímové vzdelávanie. Vybavenie zasadačky dataprojektorom, notebookom, flipchartom a inými prezentačnými prostriedkami. Forma e-learningu sa na miestnom úrade nezaviedla z titulu charakteru práce - stránkové pracoviská.

g) Plánovanie vzdelávacích aktivít a rozvoja komunikačných techník v oblasti manažérstva rizík a konfliktu záujmov.

Opis: Nerealizuje sa.

h) Hodnotenie vplyvu vzdelávania a rozvojových programov v nadväznosti na školiace aktivity prostredníctvom sledovania a poskytovania analýzy nákladov a výnosov.

Opis: Organizácia nehodnotí cielene vplyv vzdelávania a rozvojových programov v nadväznosti na školiace aktivity prostredníctvom sledovania a poskytovania analýzy nákladov. Sleduje čerpanie finančných prostriedkov vo vzťahu k plánu vzdelávania a rozpočtovaným finančným prostriedkom. Každý zamestnanec do 10 dní od ukončenia pracovnej cesty odovzdá správu o pracovnej ceste svojmu nadriadenému. Kvalita plnenia pracovných úloh a spokojnosť občanov s vybavením jeho požiadaviek je výsledkom vzdelaného a odborne pripraveného zamestnanca, ktorý je štvrťročne hodnotený a odmeňovaný za splnenie pracovných úloh nad rámec pracovných povinností.

3.3. Zapája zamestnancov rozvíjaním otvoreného dialógu a splnomocňovaním

a) Podpora kultúry otvorenej komunikácie, dialógu a povzbudzovania tímovej práce.

Opis: Organizácia podporuje kultúru otvorenej komunikácie, dialóg a tímovú prácu formou: porad jednotlivých oddelení, porad prednostu a operatívnych porad starostu, vzdelávania vedúcich zamestnancov v oblasti podpory tímovej práce, kultúry otvorenej komunikácie a dialógu, stretnutí so zástupcami zamestnancov, riešenia rôznej problematiky, projektov a zmien prostredníctvom zriadených tímov a ad hoc komisií z radov zamestnancov, odborníkov, poslancov atď., neformálne stretnutia všetkých zamestnancov (športový deň, Mikulášske posedenie a pod.)

Pozri aj 1.1 d)

b) Aktívnejšie vytváranie prostredia pre získavanie nápadov a návrhov od zamestnancov a rozvíjanie vhodných mechanizmov (napr. schémy návrhov, pracovné skupiny, brainstorming).

Opis: Vodcovia nabádajú zamestnancov k vyššej iniciatíve a predkladaniu návrhov na riešenie projektov a činností MČ. Vytvárajú pracovné skupiny, riešiteľské tímy a zamestnanci sa môžu vyjadrovať k návrhom na poradách svojich oddelení a cez svojich manažérov/ vedúcich zamestnancov zase prenášať požiadavky a návrhy na poradu prednostu. Nielen manažment, ale aj zamestnanci majú, v prípade potreby, možnosť o svojich návrhoch, riešeníach projektových úloh komunikovať so starostom.

c) Zapájanie zamestnancov a ich zástupcov do tvorby plánov, stratégií a cieľov, navrhovania procesov a do identifikácie a implementácie zlepšovacích aktivít.

Opis: Organizácia pri spracovávaní a tvorby stratégie, PHSR, prioritných úloh vždy komunikuje a zapája zamestnancov prostredníctvom manažérov na poradách, v pracovných tímoch, v interných pripomienkových konaniach. Odborová organizácia, ktorá pôsobí v organizácii, má možnosť aktívne pripomienkovať všetky vnútroorganizačné normy, smernice a predpisy. Dojednáva so zamestnávateľom pracovné podmienky ako napr. pracovný čas, BOZP, odmeňovanie, sociálny fond atď. S cieľom zaviesť model CAF a implementovať po realizácii samohodnotenia zlepšovacie aktivity v úrade, bol zriadený CAF tím.

d) Hľadanie konsenzu medzi manažérmi/predstavenými a zamestnancami pri určovaní cieľov a spôsoboch merania dosiahnutia cieľa.

Opis: Organizácia má záujem o dosiahnutie konsenzu medzi manažérmi a zamestnancami pri určovaní cieľov, pracovných úloh a spôsoboch hodnotenia dosiahnutých výsledkov. Zamestnanci komunikujú s manažérmi priamo na poradách alebo prostredníctvom odborovej organizácie a tiež sa zúčastňujú aj hodnotenia výsledkov práce na poradách oddelení.

e) Pravidelné organizovanie a vykonávanie prieskumov u zamestnancov publikovaním výsledkov/zhrnutí/interpretácií.

Opis: Nerealizuje sa.

f) Zabezpečenie možnosti pre zamestnancov poskytnúť spätnú väzbu svojim nadriadeným/manažérom.

Opis: Zamestnanci môžu spätnú väzbu poskytnúť na poradách oddelenia, e-mailom, stretnutím so starostom, prednostom, zástupcami starostu. MČ pri Procesnom audite v roku 2009 realizovala anonymný prieskum medzi zamestnancami k predmetnej problematike.

g) Konzultácie so zástupcami zamestnancov (napr. zamestnaneckými odbormi).

Opis: V organizácii pracuje základná odborová organizácia. Prednosta spolupracuje a konzultuje so zástupcami zamestnancov v zmysle platnej legislatívy tvorbu Kolektívnej zmluvy, zásad čerpania sociálneho fondu medzi MČ a ZO SOZVS SLOVES, pripravované organizačné zmeny, zmeny v pracovných podmienkach, systém odmeňovania, využívanie sociálneho fondu atď.

Kritérium 4: Partnerstvá a zdroje

Silné stránky:

- Transparentnosť úradu voči občanom, smerom k strategickým partnerom a zainteresovaným stranám
- Otvorená komunikácia so strategickými partnermi
- Pravidelný monitoring programového rozpočtu nad rámec zákonných povinností
- Mesačné sledovanie výdavkov a príjmov rozpočtu v porovnaní s ročnými ukazovateľmi s následnými prijatými opatreniami

Oblasti na zlepšovanie:

- Zaviesť intranet s cieľom výmeny vedomostí a informácií v organizácii
- Zvýšiť IT gramotnosť zamestnancov formou školení
- Zabezpečiť vhodné priestorové vybavenie kancelárií pre prijímanie stránok
- Riešiť nedostatok kancelárií a iných administratívnych priestorov pre zamestnancov
- Sledovať predmet sťažností, ich vyhodnocovanie a prijímanie opatrení
- Hodnotiť vzdelávacie aktivity vo vzťahu k spoločnosti

Dôkazy:

- 4.1. zmluvy, Smernica 9/2011, centrálna evidencia zmlúv, rozpočet MČ, PHSR,
- 4.2. www.petrzalka.sk, evidencia sťažností, Petržalský sprievodca, evidencia poskytnutých dotácií 2009-2011, VZN 2/2005, Pravidlá prijímania VZN
- 4.3. programový rozpočet, plán kontrol miestneho kontrolóra 2009-2011
- 4.4. Bezpečnostná politika - dokument, informačný systém podateľne, Registratúrny poriadok, Pracovný poriadok
- 4.5. Bezpečnostná politika – vyhodnotenie za rok 2011, TRIMEL
- 4.6. Prevádzkový poriadok, Organizačná štruktúra MČ, Smernica 8/2008, Smernica 6/2008, Evidencia hmotného majetku, príkaz starostu k inventarizácii, Menovanie škodovej, vyradovacej a likvidačnej komisie

Subkritérium	Bodové hodnotenie
4.1.	43,71
4.2.	46,00
4.3.	34,33
4.4.	36,00
4.5.	40,50
4.6.	43,50
PRIEMER ZA KRITÉRIUM	40,67

Kritérium 4: Partnerstvá a zdroje

Hodnotenie: Posúďte dôkaz o tom, čo organizácia robí, aby:

4.1. Vytvárala a zavádzala kľúčové partnerské vzťahy

a) Identifikácia potenciálnych strategických partnerov a definovanie vzájomného vzťahu (napr. odberateľ – poskytovateľ, spolutvorca, internetové služby).

Opis:

Identifikácia strategických partnerov:

- dodávatelia služieb vo vzťahu odberateľ – poskytovateľ, ktorí sú potrební pre priamu činnosť MÚ (napr.: Technopol, Dr. Guľan, Trimel, Hupro architekt. kancelária, MČ Rusovce, Čunovo, Jarovce, mesto Bratislava)
- dodávatelia služieb vo vzťahu odberateľ – poskytovateľ, ktorí sú potrební pre činnosť MČ vo vzťahu k občanovi (sociálna činnosť, životné prostredie, osвета) : (napr.: Sodexo, Straubyt, Proizol, Úsmev ako dar, Potravinová banka, Kosec-Valéria Kovalčíková, Vepos Bratislava, VK Servis, Ofis Bau, OLO, Chemix-D, Sados Plus, Vydavateľstvo MRK)
- dodávatelia základných služieb vo vzťahu odberateľ – poskytovateľ (napr.: ZSE, SPP, Telecom, BVS, Alianz, Ševt, Delux, Gratex, Laser)
- partnerstvá na zavádzanie spoločných projektov, memoránd o spolupráci vo vzťahu spolutvorca (napr.: BUILDER spol. s. r. o a Hockey club Petržalka 2010 o. z, mestská časť Praha 5, Kyjev, Maďarsko, Rakúsko, fakulta STU)

b) Uzatvorenie vhodných partnerských zmlúv berúc do úvahy podstatu/charakter vzťahu (napr. odberateľ – poskytovateľ, spolupracovník/spoluposkytovateľ/spolutvorca produktov/služieb, spolupráca, internetové služby).

Opis: Partnerstvá sa uzatvárajú proaktívne zo strany vodcov, ale i samotných zamestnancov.

Mestská časť pri tvorbe vhodných partnerských zmlúv postupuje v zmysle platných právnych predpisov a v súlade s transparentnosťou procesu verejného obstarávania. Vytvorené vzťahy sú efektívne z hľadiska pomeru ceny a poskytovanej kvality. Partnerstvá sú vytvárané v súlade s prioritami, rozpočtom MČ a PHSR. Mestská časť má vo svojej organizačnej štruktúre oprávnené osoby na realizáciu procesu verejného obstarávania. Každá zmluva prechádza pred samotným podpisom procesom kontroly z vecnej a finančnej stránky a vyjadrujú sa k nemu okrem príslušného odborného oddelenia aj právny referát a finančné oddelenie. Petržalka je treťou najlepšou samosprávou na Slovensku v zverejňovaní zmlúv na internete. Vyplýva to z posledného kontrolného prieskumu Transparency International Slovensko (TIS) v roku 2011.

c) Definovanie zodpovednosti každej strany v riadení partnerstiev, vrátane kontrol.

Opis: Obchodné zmluvy s partnermi a dodávateľmi sa uzatvárajú v súlade so zákonom. č. 25/2006 Z.z. Za prípravu zmlúv a dodržiavanie zmluvných podmienok sú zodpovedné jednotlivé odborné oddelenia v súčinnosti s právnym referátom. Zodpovednosť každého partnera je definovaná priamo v zmluve, kde sú určené aj osoby zodpovedné za vykonávanie kontrolnej činnosti a preberanie prác a služieb. Výsledky kontrolných činností sú rôzne preberacie protokoly alebo dodacie listy. Typ kontrolnej činnosti závisí od charakteru zmluvy.

d) Pravidelné monitorovanie a vyhodnocovanie procesov, výsledkov a charakteru partnerstiev.

Opis: Za pravidelné monitorovanie predmetu plnenia zmlúv sú zodpovedné príslušné odborné oddelenia v zmysle organizačnej štruktúry a príkazu starostu č. 6/2011. Kontrola sa realizuje podľa druhu zmlúv a strategického partnera. Predbežná a priebežná finančná kontrola sa realizuje v zmysle zákona č. 502/2001 Z.z. o finančnej kontrole a vnútornom audite v znení neskorších predpisov a v zmysle smernice č. 5/2005.

e) Stimulovanie a organizovanie partnerstiev so špecifickými úlohami, rozvoj a zavádzanie spoločných projektov s inými organizáciami verejného sektora.

Opis: MÚ aktívne spolupracuje s občianskymi združeniami a neziskovými organizáciami, poskytuje im finančné dotácie na rozvoj činnosti. Zapája tieto organizácie do dobrovoľníckych aktivít, napr. pri skrášľovaní a čistení jednotlivých lokalít Petržalky – Čistenie Chorvátskeho ramena.

f) Vytváranie podmienok na výmenu zamestnancov s partnermi.

Opis: Nerealizuje sa.

g) Stimulovanie aktivít v oblasti spoločenskej zodpovednosti.

Opis: MČ podporuje bezpečné ukladanie komunálneho odpadu obyvateľmi rozmiestňovaním veľkokapacitných kontajnerov. Kontajnery boli rozmiestňované do roku 2011 2x ročne v jednotlivých lokalitách MČ (2009 – 542 miest, 2010 – 210 miest). V roku 2011 boli kontajnery rozmiestnené 3x (v rámci jarného, letného a jesenného čistenia) až na 266 miestach. V Petržalke je zároveň aj zabezpečená celoročná prevádzka Zberného dvora na Čapajevovej ulici, ktorý slúži obyvateľom Petržalky na likvidáciu komunálneho a veľkoobjemového odpadu z domácností. O rozmiestňovaní veľkokapacitných kontajnerov niekoľkokrát ročne a o prevádzke zberného dvora sú obyvatelia pravidelne informovaní prostredníctvom webovej stránky MČ a Petržalských novín. Separovaný zber v rámci organizácie sa nevykonáva. MČ od roku 1998 každoročne organizuje zbierku hračiek pre deti zo sociálne odkázaných rodín pod názvom „Daruj hračku kamarátovi“. Za účasti Mikuláša sa tieto hračky rozdáajú najmenším obyvateľom Petržalky, pričom sa deťom premietajú rozprávky a rozdáujú sladkosti.

MČ aktívne spolupracuje s občianskymi združeniami pri organizovaní rôznych športových podujatí napr. v roku 2011 zorganizoval v spolupráci s O.Z. Budúcnosť nádejí 2. ročník cyklistického podujatia pre deti MŠ a žiakov ZŠ pod názvom Šport áno, drogy nie, v rámci projektu Dni Petržalky sa zrealizovalo športové podujatie pod názvom Šport nás spája - energia pre šport, ktoré bolo zamerané pre zdravé deti a mladých ľudí a ich handicapovaných rovesníkov.

4.2. Vytvárala a realizovala partnerstvá s občanmi/zákazníkmi

a) Podpora zapojenia občanov/zákazníkov do vecí verejných a do procesov politického rozhodovania (napr. konzultačné skupiny, prieskumy, prieskumy verejnej mienky).

Opis: Mestská časť vytvára podmienky na zapájanie sa občanov Petržalky do riešenia verejných vecí a do procesov politického rozhodovania. Jedným z najdôležitejších úloh v tomto smere je poskytovať obyvateľom Petržalky, ale aj jej návštevníkom dostatok informácií zo všetkých oblastí života a činnosti mestskej časti a miestneho úradu, ktoré sú zabezpečované na:

- a) **webovej stránke mestskej časti**, kde sú pravidelne zverejňované všetky aktuálne informácie zo: Života v samospráve, Investičnej činnosti, Verejné vyhlášky, verejné súťaž, obstarávanie a výberové konania, Oznamy, Rokovania miestneho zastupiteľstva, Verejné súťaž, Zverejňované rozpočtu, výročné správy, Pripravované všeobecne záväzné nariadenia, Informácie o činnosti jednotlivých oddelení. Časť Zaujímavé odkazy uľahčujú

občanom a návštevníkom Petržalky možnosť získať informácie napr.: o EÚ, o mestských častiach Bratislavy, Daňovom úrade, cyklotrasách v Bratislave, občianskych združeniach, je tu zverejnený zoznam lekárov, atď. Od 1. apríla 2011 je zriadená Zelená linka, ktorú prevádzkuje priamo riadená organizácia mestskej časti Miestny podnik verejnoprospešných služieb. Prostredníctvom tejto linky je realizovaná aktívna spolupráca s obyvateľmi Petržalky pri riešení čistoty a poriadku v konkrétnych lokalitách v mestskej časti,

- b) **Terminál** umiestnený vo vestibule budovy MÚ,
- c) **Úradných tabuliach** umiestnených priamo v sídle úradu na Kutlíkovej ulici a pred sídlom úradu na Kutlíkovej ulici, čím je umožnená dostupnosť k informáciám aj v nestránkovom čase a počas sobôt a nedelí resp. sviatkov,
- d) **Elektronickej úradnej tabuli** – na web stránke mestskej časti, na ktorej možno nájsť informácie a kontakty napr. v oblastiach: vzdelávania, obhajoba občianskych záujmov, voľno-časové a záujmové aktivity, ochrana prírody, sú tu kontakty na záchrannú službu, mestskú políciu, hasičov atď.,
- e) **Petržalských novín**, ktorých vydavateľom je mestská časť Bratislava-Petržalka, do ktorých svojimi názormi, podnetmi, návrhmi na riešenie prispievajú obyvatelia Petržalky
- f) **Pravidelných on-line diskusií** starostu mestskej časti s obyvateľmi Petržalky, ktoré sa uskutočňujú každý prvý pracovný pondelok v mesiaci,
- g) **Pravidelnými stretávaniami sa starostu mestskej časti s obyvateľmi Petržalky** na „Čajoch o piatej“, 1x za štvrtýrok v piaty deň v mesiaci o piatej poobede na mieste, ktoré si vyberú obyvatelia Petržalky. Tieto stretnutia využívajú na predkladanie podnetov a námetov na zlepšenie života v konkrétnych lokalitách Petržalky,
- h) **Organizovaním verejných prerokovaní** ťažiskových problémov s obyvateľmi na verejných diskusiách,
- i) **Zapájaním občanov** do rozhodovania pri výbere lokalít na revitalizáciu - takto občania rozhodli o výsadbe stromčekov na Jungmanovej ulici,
- j) **Zapájaním občanov do brigádnickej činnosti** - čistenie a skrášľovanie životného prostredia mestskej časti napr. pravidelné čistenie Chorvátskeho ramena,
- k) **Zapájaním občanov do Dobrovoľníckych aktivít** organizovaných miestnym úradom napr. Vianočná kvapka krvi,
- l) **Pravidelným pozývaním a účasťou občanov Petržalky na rokovaníach miestneho zastupiteľstva**, ktoré sú verejné a tu majú možnosť vystúpiť pred poslancami so svojimi návrhmi a podnetmi a žiadať aj riešenie, atď.

b) Otvorenosť myšlienkam, odporúčaniam a sťažnostiam občanov/zákazníkov a vytváranie a používaniu vhodných mechanizmov (napr. prieskumy, konzultačné skupiny, dotazníky, schránky podnetov a reklamácií, prieskumy verejnej mienky a pod.).

Opis: MÚ rieši odporúčania a podnety občanov, ktoré sú doručované na úrad v písomnej a elektronickej podobe, či už na sekretariáty starostu, prednostu alebo priamo na jednotlivé oddelenia:

- pravidelné podnety na poriadok a čistotu v mestskej časti, ktoré sa riešia v zmysle harmonogramu prác ale aj operatívne na podnet občanov prostredníctvom Zelené linky, ktorá je zriadená priamo v organizácii mestskej časti Miestneho podniku verejnoprospešných služieb. Na základe podnetu od obyvateľov bola v roku 2011 zrekonštruovaná lávka cez Chorvátske rameno,

- riešenie podnetov z on-line diskusií starostu (Pri rozhodovaní v roku 2011 sa využil elektronický plebiscit a ľudia rozhodovali o tom, kde sa preinvestujú finančné prostriedky v oblasti výsadby zelene),

- odpovede na podnety, listy aj mailové sa realizujú do 10 dní od doručenia na úrad,
- sťažnosti občanov sú vybavované v súlade so zákonom 9/2010 Z. z. o sťažnostiach a interným predpisom Zásady konania o sťažnostiach. Dvakrát ročne útvar miestneho kontrolóra kontroluje vybavovanie sťažností príslušnými zamestnancami Miestneho úradu mestskej časti Bratislava-Petržalka, čo kontrolórovi vyplýva zo zákona o obecnom zriadení. Vybavovanie sťažnosti je pravidelne kontrolované miestnym kontrolórom mestskej časti, rovnako ako aj vybavovanie petícií v súlade so zásadami konania o petíciách.
- **zrealizované prieskumy na tému:** „Na ktoré oblasti, či aktivity by sa mal sústrediť rozvoj mestskej časti Bratislava-Petržalka občanov a ktoré problémy a potreby je v mestskej časti potrebné najskôr riešiť?“

c) Zabezpečovanie aktívnej informačnej politiky (napr. o kompetenciách niektorých verejných orgánov, o ich procesoch atď.).

Opis: Informačná politika je v podmienkach organizácie zabezpečovaná prostredníctvom referátu informatiky, ktorá je organizačnou zložkou oddelenia vnútornej správy. Prostredníctvom zamestnancov referátu je zabezpečované každodenné pravidelné zverejňovanie aktualít na webovej stránke a aktualizácie web stránky aj na základe požiadaviek ostatných oddelení MÚ. Informačná politika je ďalej realizovaná prostredníctvom sekretariátu starostu – tlačovej tajomníčky a prostredníctvom vydávania a bezplatnej distribúcie Petržalských novín do každej domácnosti.

Prostredníctvom webovej stránky mestskej časti informácie o živote v mestskej časti. Prostredníctvom Petržalského sprievodcu – umiestnenom na webovej stránke mestskej časti obyvatelia i návštevníci mestskej časti získavajú informácie o jednotlivých oblastiach života v Petržalke napr. rodičia, vzdelávanie, deti a mládež, zdravie a choroba atď. prepojenie na priamy kontakt a informácie o kompetenciách verejných orgánov, ministerstvách, úradu práce, sociálnych vecí a rodiny, mládežníckych organizáciách, daňového úradu, atď.

d) Zabezpečenie transparentnosti organizácie ako aj jej rozhodnutí a rozvoja (napr. uverejňovaním výročných správ, organizovaním tlačových konferencií a aktualizovaním informácií na internete).

Opis: Internetová stránka mestskej časti poskytuje pre všetkých návštevníkov stránky aktuálne informácie týkajúce sa mestskej časti. V časti rozpočty sú napr. každoročne výročné správy. Pravidelne sa aktualizujú informácie zo života mestskej časti. Ďalej sú tu zverejňované termíny, pozvánky, materiály, zápisnice a uznesenia z rokovaní miestnej rady, Miestneho zastupiteľstva mestskej časti Bratislava-Petržalka. V rámci hodnotenia transparentnosti Otvorenej samosprávy bola mestská časť vyhodnotená v roku 2010 4. mieste so 66 % a známkom B+, v roku 2011 sa v tomto hodnotení umiestnila na 3. mieste

K aktuálnym otázkam života samosprávy a k významným podujatiam organizovaným miestnym úradom sa priebežne organizujú tlačové konferencie starostu, verejné prerokovania dôležitých tém so širokou verejnosťou, diskusie, okrúhle stoly s odborníkmi. Mestská časť šíri informácie prostredníctvom tlačových a elektronických médií, najmä miestneho dvojtýždenníka Petržalské noviny a Bratislavskej televízie. V roku 2011 sme rozšírili možnosť komunikovať s občanmi prostredníctvom IT technológií - cez online diskusiu. Deň otvorených dverí u starostu sa pretransformoval na neformálne stretnutia s občanmi na tzv. Čajoch o piatej, ktoré si získali veľkú obľubu.

e) Aktívne povzbudzovanie občanov/zákazníkov k organizovaniu sa, vyjadreniu svojich potrieb a požiadaviek a podpore občianskych skupín.

Opis: Obyvatelia Petržalky aktívne využívajú na každodenný kontakt s miestnym úradom nielen úradné hodiny ale aj denný kontakt s úradom prostredníctvom elektronickej komunikácie a osobným kontaktom so zamestnancami úradu. Príprava VZN – k príprave týchto zásadných dokumentov sú prizývaní občania, okrem iného aj v zmysle zásad pre prípravu VZN. Navrhované VZN sú zverejňované na webovej stránke MČ. Občania majú možnosť v rámci pripomienkového konania aktívne predkladať svoje návrhy a odporúčania k príprave týchto zásadných dokumentov, ktoré bezprostredne ovplyvňujú každodenný život v Petržalke.

MČ aktívne spolupracuje s mládežníckym, športovými organizáciami, štátom uznávanými cirkvami, občianskymi združeniami, neziskovými organizáciami, klubmi dôchodcov, komunitnými centrami pôsobiacimi na území mestskej časti. Tieto organizácie majú možnosť na základe predložených projektov, získať na svoju činnosť dotácie z rozpočtu mestskej časti. Denné centrá sa aktívne podieľajú na príprave a realizácii mnohých tradičných projektov organizovaných MČ a priamo riadenými organizáciami ako napr. Dni Petržalky, Seniorfest. Petržalský maškarný ples, Čistenie Chorvátskeho jazera. Obyvatelia Petržalky majú každoročne možnosť predkladať prostredníctvom PN a web stránky, svoje návrhy na ocenenie Osobnosť Petržalky, návrhy na ocenenia pedagógov pri príležitosti každoročných osláv Dňa učiteľov – Učiteľ, na ktorého sa nezabúda, aktivizácia v dobrovoľníckych akciách Čistenie Chorvátskeho ramena, Naše mesto, Dni dobrovoľníctva. Mestská časť poskytuje pre svojich obyvateľov bezplatné poradne v oblasti zdravia a tiež bezplatnú mediačnú poradňu. V sídle mestského úradu mal svoje elokované pracovisko aj verejný ochranca ľudských práv. Jeho činnosť bola ukončená v roku 2010.

Miestna samospráva každoročne poskytuje účelové dotácie pre neziskové organizácie, rôzne spolky a združenia či právnické osoby vykonávajúce verejno-prospešnú činnosť v najväčšej bratislavskej mestskej časti, pracujúce aj s marginalizovanými skupinami. Neziskovej organizácii Ulita, ktorá pracuje aj s marginalizovanými skupinami, mestská časť v rokoch 2009-2011 poskytla dotácie.

4.3. Riadila finančné zdroje

a) Zosúladenie finančného manažérstva so strategickými cieľmi.

Opis: Zosúladenie finančného manažérstva so strategickými cieľmi sa vykonáva každoročne pri zostavovaní programového rozpočtu na príslušný rok s výhľadom na ďalšie dva roky. V rámci programového rozpočtu sú stanovené základné ukazovatele a ciele pre každý programový prvok/projekt. Tieto ukazovatele a ciele, vrátane príslušných finančných prostriedkov sa pravidelne polročne vyhodnocujú a predkladajú na rokovanie miestneho zastupiteľstva. Z tejto informácie je jasné pre každého obyvateľa Petržalky, aké sú hlavné ciele za každú oblasť vyčlenenú v 11 programoch a koľko sa plánuje na tú ktorú oblasť minúť.

b) Zabezpečenie finančnej a rozpočtovej transparentnosti.

Opis: Rozpočet na bežný rok je vypracovaný v zmysle zákona o rozpočtových pravidlách verejnej správy a zákona o rozpočtových pravidlách územnej samosprávy. Zverejňuje sa na webovej stránke MČ 15 dní pred jeho prerokovaním v miestnom zastupiteľstve. Následne po jeho schválení sa zverejní obdobne už schválený rozpočet. Na našej webovej stránke sú zverejňované dodávateľské faktúry so základnými údajmi, zverejňované sú taktiež vystavené objednávky a uzatvorené zmluvy.

Je vydaný príkaz starostu k obehu účtovných dokladov ako aj príkaz na kontrolu hospodárenia s prostriedkami samosprávy. V rámci tohto príkazu sú zapracované požiadavky zo zákona č. 502/2001 Z. z. o finančnej kontrole a vnútornom audite.

c) Zabezpečenie nákladovo účinného manažérstva finančných zdrojov.

Opis: Finančná kontrola sa vykonáva prostredníctvom finančného oddelenia, vecne príslušného oddelenia a miestnym kontrolórom. Nákladová účinnosť sa meria prostredníctvom zafinovaných merateľných ukazovateľov v programovom rozpočte a s presne stanovenými zodpovednosťami. Výsledok merania nákladovej účinnosti je popísaný v monitoringu záverečného účtu.

d) Zavedenie inovačných systémov rozpočtového a nákladového plánovania (napr. viacročné rozpočty, programové/projektové rozpočtovanie, rozpočty na zabezpečovanie rodovej rovnosti).

Opis: Mestská časť má spracovaný rozpočet v 11 programoch, podprogramoch a prvkoch. Tieto sú každoročne inovované na základe vyhodnotenia predchádzajúceho programového roka s cieľom maximálne zabezpečiť informovanosť verejnosti o cieľoch a úlohách mestskej časti v nasledujúcom roku.

e) Permanentné monitorovanie nákladov na poskytovanie štandardných produktov a služieb, poskytovaných organizáciou, vrátane zainteresovania organizačných jednotiek.

Opis: Finančné oddelenie mesačne vyhodnocuje plnenie rozpočtu v číselnom vyjadrení a predkladá vedeniu mestskej časti. V prípade nepriaznivého vývoja navrhuje riešenia až po úpravu rozpočtu na daný rok. Monitorovanie nákladov sa sleduje na úrovni oddelení.

f) Delegovanie a decentralizovanie finančných zodpovedností a ich vyváženie s centrálnym kontrolingom.

Opis: Nerealizuje sa.

g) Finančné riadenie založené na analýze nákladov/výnosov.

Opis: V rámci informácií predkladaných vedeniu miestneho úradu je uvedený vývoj plnenia príjmov v členení na jednotlivé zdroje a výdavky v členení na prvky programového rozpočtu a v členení na bežné a kapitálové výdavky. Náklady na jednotlivé oddelenia sa sledujú, ale nevyhodnocujú sa systematicky.

h) Vytvorenie a zavedenie moderného finančného kontrolingu (napr. cez vnútorné finančné audity, atď.) a podporovanie transparentnosti finančného riadenia u všetkých zamestnancov.

Opis: Nevykonáva sa.

i) Vytvorenie paralelných finančných a nákladových účtovných systémov, vrátane súvahy (kapitálové účty).

Opis: Finančné oddelenie pravidelne podáva štvrťročné finančné výkazy v súlade so zákonom o účtovníctve. Zároveň predkladá koncoročné výkazy - súvahu, výkaz ziskov a strát, štruktúru dlhu verejnej správy, prehľad pohľadávok a mzdové výkazy. V rámci výročnej správy spracováva poznámky k účtovnej závierke.

j) Zabezpečenie vnútorného pridelovania nákladov (napr. vnútroorganizačná cena: organizačné útvary platia za vnútorné služby).

Opis: Organizácia nemá systém vnútorného rozdeľovania nákladov. Z povahy organizácie nie je ani vhodné ich kúskovať, ale z ekonomických dôvodov je vhodné ich zabezpečovať centrálné.

k) Začlenenie údajov nefinančnej výkonnosti do rozpočtových podkladov.
--

Opis: Programový rozpočet mestskej časti zabezpečuje v cieľoch a ukazovateľoch systém sledovania aj využívania nefinančných prostriedkov na osobitné výkony zamestnancov, napr. počty realizovaných školení a vzdelávaní, sledovanie počtu vypracovaných projektov EÚ.

l) Zavedenie komparatívnych analýz medzi rôznymi činiteľmi a organizáciami (napr. Benchmarking).
--

Opis: Mestská časť Bratislava-Petržalka je súčasťou Pilotného projektu na zavedenie Konsolidovanej účtovnej závierky. V rámci tohto benchmarkingu je 20 obcí pod dohľadom MF SR.

4.4. Riadila svoje informácie a vedomosti
--

a) Tvorba systémov pre riadenie, uchovávanie a vyhodnocovanie informácií a vedomostí v organizácii v súlade so strategickými a operatívnymi cieľmi.

Opis: Na MÚ je zavedený informačný systém podateľne, prostredníctvom ktorého je zabezpečené bezproblémové triedenie, pridelovanie, evidencia a uchovávanie všetkých spisov doručených na MÚ a odoslaných z MÚ. Archivovanie všetkých písomností sa zabezpečuje v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a vnútornými predpismi MÚ - Registratúrny poriadok pre správu registratúry MÚ a Registratúrne miesto. Proces riadenia registratúrneho poriadku a registratúrneho miesta je zabezpečený outsourcingom. V rámci informačného systému je v prevádzke elektronická evidencia dochádzky.

Bezpečnostná politika, v ktorej sú na podmienky MČ rozpracované príslušné všeobecne záväzné právne predpisy napr. Výnosu MF SR z 8. 9. 2008 č. MF/013261/2008-132 o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy. Celý systém riadi a kontroluje manažér informačnej bezpečnosti. V organizácii je dlhé roky zavedený systém zálohovania a archivovania informácií a je v dokumente Bezpečnostná politika rozpracovaný systém správy, bezpečnosti informačného systému, ktorý zabezpečuje manažér bezpečnostnej politiky a referát informatiky.

b) Zabezpečenie, aby sa externe dostupné informácie získavali, spracovávali a efektívne využívali.
--

Opis: Na MÚ je zabezpečený outsourcingom každodenné spracovávanie externých informácií prostredníctvom monitoringu médií, ktorý je elektronicky distribuovaný všetkým zamestnancom úradu aj priamo riadeným organizáciám na ďalšie využívanie. Každý zamestnanec má zabezpečený nepretržitý prístup na internet a e-mailové konto. Externé informácie, získavané odbornými oddeleniami a odbornými zamestnancami v špecializovaných oblastiach činnosti sú prezentované na pravidelných poradách prednostu, jednotlivých oddelení, na OPS a ďalej sa využívajú a implementujú do práce odborných útvarov.

Informácie z externého prostredia sa pravidelne prezentujú na poradách zainteresovaných strán napr. na poradách riaditeľov, ZŠ, MŠ, vedúcich školských jedální, účasťou na pravidelných poradách ďalších priamo riadených organizácií napr. Kultúrne zariadenia Petržalky.

Mestská časť má prostredníctvom svojich zástupcov v orgánoch ZMOS prístup k aktuálnym legislatívnym zmenám, analýzam a podobne, ku ktorým sa môže vyjadrovať a ktoré môže používať.

c) Trvalé monitorovanie vedomostí a poznatkov dostupných v organizácii, zabezpečenie ich relevantnosti, správnosti, spoľahlivosti a bezpečnosti. Zároveň aj ich zosúladienie so strategickým plánovaním a súčasnými i budúcimi potrebami všetkých zainteresovaných strán.

Opis: Vedomosti a poznatky sa v rámci úradu monitorujú v rámci jednotlivých oddelení a na pravidelných poradách oddelení ale aj poradách prednostu, operatívnych poradách starostu sú pravidelne prezentované a je tu vytvorený priestor na výmenu skúseností a informácií. Odovzdávanie vedomostí a skúseností sa priebežne realizuje na poradách oddelení ale aj v každodennej činnosti na oddeleniach a vzájomnou komunikáciou medzi oddeleniami pri riešení spoločných úloh (napr. príprava Metodického usmernenia k prenájmom nehnuteľného majetku MČ). Neformálnymi príležitosťami na výmenu skúseností medzi zamestnancami úradu sú spoločné podujatia ako napr. športové dni.

d) Vytváranie vnútorných kanálov na rozširovanie informácií po celej organizácii, aby sa zabezpečilo, že všetci zamestnanci majú prístup k informáciám a vedomostiam, relevantným pre ich úlohy a ciele.

Opis: Zamestnanci majú vlastné e-mailové kontá, pre všetkých zamestnancov je k dispozícii internet, ktorý denne aktívne využívajú. Komunikácia a rozširovanie informácií medzi jednotlivými odbornými útvarmi MÚ a zamestnancami je zabezpečovaná aj prostredníctvom elektronickej komunikácie. Rozširovania a prenos informácií je v organizácii zabezpečený systémom pravidelných operatívnych porád starostu, porád prednostu s vedúcimi oddelení a porád jednotlivých vedúcich oddelení so zamestnancami v pravidelných dvojtýždňových – trojtýždňových cykloch. Zápisnice z porád sú sústredené na jednotlivých sekretariátoch napr. sekretariát starostu alebo sekretariát prednostu. Zápisnice z porád oddelení sú sústredené na oddeleniach. Prístup k nim majú všetci zamestnanci oddelení. Jednotlivé zápisnice sa zasielajú aj elektronicky. Ďalej je prenos informácií zabezpečovaný pravidelnými a operatívnymi dennými konzultáciami, operatívnymi poradami VO so zamestnancami, prednostu s vedúcimi oddelení, rozširovanie informácií sa realizuje v rámci pracovných tímov, ktoré zabezpečujú jednotlivé projekty a aktivity (napr. projekty ISRMO, Predvianočná Petržalka, Dni Petržalky, Deň učiteľov, Osobnosť Petržalky, atď.).

e) Zabezpečenie prístupu a vzájomnej výmeny interných informácií so všetkými zainteresovanými stranami a prezentovanie informácií a dát používateľsky prijateľným spôsobom.

Opis: MÚ zverejňuje aktuálne informácie prostredníctvom internetu, ďalej elektronicou poštou a aj prostredníctvom Petržalských novín. Elektronicou poštou sú zainteresovaným organizáciám (napr. ZŠ, MŠ, SSS a ŠZ, KZP MKP, VPS, atď.) zasielané vnútorné smernice organizácie, ktoré majú dopad a vplyv na ich činnosť napr. Smernica k verejnému obstarávaniu, Metodické usmernenie k prenájmom nehnuteľného majetku, inventarizácia majetku, atď.

f) Zabezpečenie, pokiaľ je to možné predvídať, aby sa informácie a vedomosti tých zamestnancov, ktorí opúšťajú organizáciu, zachovali pre organizáciu.

Opis: Každý zamestnanec pri nástupe na pracovisko pri podpise svojej pracovnej náplne sa zaväzuje dodržiavať mlčanlivosť v priebehu pracovného pomeru aj po jeho ukončení. V zmysle pracovného poriadku je zamestnanec pred skončením pracovného pomeru povinný informovať priameho nadriadeného o stave plnenia úloh, ktoré vyplývajú z jeho pracovnej náplne a podľa jeho pokynov odovzdať pracovnú agendu. Ukončené spisy jednotlivých zamestnancov sa uchovávať v zmysle Registratúrneho poriadku v Registratúrnom stredisku. Registratúrne stredisko je využívané zamestnancami úradu podľa potreby v súlade s registratúrnym poriadkom.

4.5. Riadila technológie

a) Zavedenie jednotnej politiky v oblasti technológií v súlade so strategickými a operatívnymi cieľmi.

Opis: Zavádzanie jednotnej politiky v oblasti technológií je v náplni práce oddelenia vnútornej správy, ktorej organizačnou zložkou je referát informatiky. Účelnosť a efektívnosť prostriedkov vynaložených na oblasť technológií je každoročne vyhodnocovaná vo výročných správach a programovom rozpočte. Riadenie oblasti technológií a jednotnej politiky sa uskutočňuje v zmysle vnútorného predpisu MÚ č. 4/2010 – Bezpečnostná politika, v ktorej sú na podmienky MÚ rozpracované príslušné všeobecne záväzné právne predpisy napr. Výnosu MF SR z 8. 9. 2008 č. MF/013261/2008-132 o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy. Celý systém riadi a kontroluje manažér informačnej bezpečnosti. Miestny úrad využíva na riadenie činností úradu rôzne moduly - programy – TRIMEL, programový rozpočet, elektronický dochádzkový systém, ktorý sa pravidelne kontroluje a vyhodnocuje.

b) Účinné aplikovanie vhodnej technológie do:

- manažérstva úloh,
- manažérstva vedomostí,
- podpory vzdelávania a zlepšovacích aktivít,
- podpory interakcie so zainteresovanými stranami a partnermi,
- podpora rozvoja a udržiavania interných a externých záujmových skupín

Opis: Riadenie dokumentácie je zabezpečované prostredníctvom informačného systému podateľne. Každý zamestnanec má PC, e-mailové konto a prístup na internet a možnosť využívania programu ASPI, programového rozpočtu. Na podporu interakcie so zainteresovanými stranami a partnermi sú realizované pravidelné on-line diskusie starostu s obyvateľmi Petržalky. Miestny úrad používa v rámci internej IT štruktúry základné aplikácie slúžiace na prenos informácií (e-mail). Podobne spravuje softvérové riešenia, ktoré sú buď kompatibilné a nevyhnutné pre spoluprácu s nadradenými orgánmi (napr. matrika), alebo sú nevyhnutné pre adekvátne spracovanie údajov podľa zákonom určených štandardov (dane a účtovníctvo). Dostatočná je webová stránka, ktorá ponúka pravidelne dopĺňané novinky z diania mestskej časti. Pri jednotlivých oddeleniach majú občania príležitosť stiahnuť si základné dokumenty a skrátiť tak dobu proces vybavovania.

4.6. Riadila zariadenia

a) Využitie efektívnosti a účinnosti fyzického umiestnenia s potrebami a očakávaniami používateľov (napr. centralizácia verzus decentralizácia budov).

Opis: MÚ sídli v univerzálnej prevádzkovej budove na Kutlíkovej ulici č. 17 v bloku B. MČ je správcou 10 podlaží (0 - 9. poschodie). V budove sú situované všetky oddelenia MÚ a občania Petržalky majú tak možnosť na jednom mieste vybaviť všetky úradné záležitosti. Rozmiestnenie kancelárií jednotlivých oddelení je prehľadné. Každé odborné oddelenie sa nachádza na jednom vyhradenom poschodí. Informácia o rozmiestnení oddelení je pri hlavnom vstupe do úradu a aj na jednotlivých poschodiach. Okrem toho je vo vestibule úradu pre občanov k dispozícii informátor a telefónny zoznam s kontaktmi na všetkých zamestnancov MČ. V budove sa nachádza aj pobočka zdravotnej poisťovne a úrad práce, čím sa zvyhodňuje prístup obyvateľov k potrebným organizáciám, ale zároveň znevýhodňuje MÚ z pozície organizačného a priestorového rozmiestnenia kancelárií pre vlastné potreby.

b) Zaisťovanie bezpečného, nákladovo účinného a ergonomicky vhodného využívania kancelárskych zariadení, berúc do úvahy strategické a operatívne ciele organizácie, osobné potreby zamestnancov, miestnu kultúru a akékoľvek fyzické obmedzenia (napr. otvorené verzus individuálne kancelárie, mobilné kancelárie) a technické vybavenie (napr. množstvo počítačov a kopírovacích strojov v prevádzke).

Opis: Obsadenie kancelárií zamestnancami jednotlivých oddelení je efektívne z pohľadu maximálneho využitia priestoru. V kanceláriách sú podľa veľkosti priestoru umiestnení jeden až traja zamestnanci. Každý zamestnanec má k dispozícii dostatočné technické vybavenie – pracovný stôl, vlastný osobný počítač, tlačiareň, pripojenie na internet, vlastné e-mailové konto, pevnú telefónnu linku, primeraný ďalší nábytok (napr. vstavané skrine, skrine na uloženie dokumentácie). Všetky kancelárie sú vybavené klimatizáciou. Na každom poschodí sú sociálne zariadenia pre mužov a ženy a od 2. poschodia po 9. sú pre zamestnancov k dispozícii aj malé kuchyne.

Na oddeleniach sú k dispozícii multifunkčné zariadenia (farebná tlačiareň, skener, kopírka). V organizácii sú k dispozícii k príprave materiálov, napr. na rokovania MR, MZ ešte 3 vysoko výkonné digitálne multifunkčné zariadenia.

Na pracovné rokovania, porady prednostu, rokovania MR, komisií MZ sú k dispozícii 2 zasadacie miestnosti lokalizované na 7. a 8. poschodí, v oboch je možnosť pripojenia na dataprojektor. Za vybavenie a funkčnosť jednotlivých kancelárií zodpovedá oddelenie vnútornej správy a informatiky. V zmysle prevádzkového poriadku je zákaz fajčenia v celej budove.

c) Zabezpečenie účelnej, nákladovo efektívnej, plánovanej a trvalo udržateľnej údržby budov, kancelárií a zariadení.

Opis: Údržba budovy je zabezpečovaná v súlade s rozpočtom MČ a v súčinnosti so spoluvlastníkom budovy spoločnosťou Technopol. Upratovanie prevádzkových priestorov MÚ je zabezpečované vlastnými zamestnancami úradu – upratovačkami. Fyzická ochrana budovy je zabezpečovaná zo strany spoluvlastníka budovy v zmysle prevádzkového poriadku.

d) Zabezpečenie účelného, nákladovo efektívneho a vhodného využívania dopravných a energetických zdrojov.

Opis: V rámci zabezpečenia účelového a nákladovo efektívneho využívania energetických zdrojov organizácia v roku 2010 a 2011 vymenila stropné svietidlá vo všetkých priestoroch za efektívnejšie a úspornejšie. Na zníženie spotreby energií sú v každej kancelárii nainštalované regulátory tepla. Klimatizácia je prietoková s využitím spodnej vody. Pri nákupe sa postupuje v súlade so zákonom o verejnom obstarávaní a vnútornej smernice č. 9/2011. Vozidlá nakupované do vozového parku zohľadňujú nízku kubatúru a spotrebu. Vozový park je pravidelne podrobovaný servisným prehliadkam. Využívanie vozového parku zamestnancami sa riadi v zmysle smernice o zásadách na organizovanie prevádzky a používanie osobných motorových vozidiel zamestnávateľa a osobných motorových vozidiel zamestnanca na pracovné účely a smernice stanovujúcej normovanú spotrebu pohonných látok pre motorové vozidlá prevádzkované MÚ. Za kontrolu efektívneho a účelného využívania vozového parku zodpovedá OVSI.

e) Zabezpečenie primeranej fyzickej dostupnosti budov v súlade s potrebami a očakávaniami zamestnancov a občanov/zákazníkov (napr. prístup k parkovaniu alebo k hromadnej doprave).

Opis: MÚ sídli v budove, v ktorej je súčasťou komplexu budov umiestnených pri križovatke jedného z dopravných uzlov v Petržalke. Dostupnosť pre občanov je zabezpečená hromadnou dopravou a blízkosťou troch zastávok. Blízkosť jednotlivých zastávok autobusov je cca 100 m

od sídla MÚ. Súčasťou komplexu budov sú parkoviská pre návštevníkov situované na dvoch miestach, ktoré môžu návštevníci využívať. Pre návštevníkov MÚ je poskytnutý bonus - prvá hodina parkovania je zadarmo. Pred budovou MÚ sú umiestnené orientačné a smerové tabule. Jeden z hlavných vchodov je zabezpečený bezbariérovým prístupom.

f) Vybudovanie integrovanej politiky pre riadenie fyzických aktív, vrátane bezpečnej recyklácie, napr. priame zabezpečovanie alebo outsourcing.

Opis: Organizácia plánuje nákup fyzických aktív (FA) už v programovom rozpočte MČ. MÚ zabezpečuje nákup FA (počítačové vybavenie, komunikačné vybavenie a iné technické vybavenie, nábytok) v súlade so zákonom o verejnom obstarávaní a vnútornej smernice MÚ k verejnemu obstarávaniu, outsourcingom. Po nákupe sú FA zaevidované do evidencie hmotného majetku. FA v prípade opotrebovania alebo poškodenia sú vyradené a likvidované. O vyradení a likvidácii rozhodujú komisie, menované starostom mestskej časti. Po vyradení FA je pridelené číslo z Hromadnej evidencie majetku odpísané. Bezpečnú recykláciu/likvidáciu zabezpečuje podľa typu FA organizácia cez vlastné zdroje alebo outsourcingom. Každoročne sa v organizácii zabezpečuje inventarizácia majetku, záväzkov a rozdielu majetku a záväzkov MČ.

Kritérium 5: Procesy

Silné stránky:

- Neidentifikované

Oblasti na zlepšovanie:

- Zadefinovať mapu procesov MČ a popísať manažérske, kľúčové a podporné procesy MČ
- Implementovať procesné riadenie
- Implementovať projekt e-governmentu
- Vytvoriť systém sledovania legislatívnych zmien a ich implementácia do činností MČ

Dôkazy:

- 5.1. Procesný audit, Organizačný poriadok, náplne práce, záznamy z porád za obdobie 2009-2011, uznesenia zastupiteľstva, Programový rozpočet, PHSR, Prioritné ciele,
- 5.2. Evidencia sťažností a petícií, register podnetov, webová stránka, Petržalské noviny

Subkritérium	Bodové hodnotenie
5.1.	10,33
5.2.	29,38
5.3.	00,00
PRIEMER ZA KRITÉRIUM	13,24

Kritérium 5: Procesy

Hodnotenie: Posúďte dôkaz o tom, čo organizácia robí, aby:

5.1. Určovala, navrhovala, riadila a priebežne zlepšovala procesy
--

a) Priebežná identifikácia, opis a zdokumentovanie kľúčových procesov.
--

Opis:

V roku 2009 bol na základe uznesenia Miestneho zastupiteľstva mestskej časti Bratislava-Petržalka vykonaný procesný audit na miestnom úrade. Audit pozostával z troch etáp:

1. Analýza procesov
2. Vytvorenie optimalizovanej procesnej mapy hlavných procesov
3. Návrh optimalizácie organizačnej štruktúry

Vo výstupe A procesného auditu (kapitola 4) je uvedený prehľad identifikovaných procesov podľa jednotlivých oddelení

I. Kancelária starostu

1. Prijímanie zamestnancov
2. Rokovanie o kolektívnej zmluve
3. Spracovanie hodnotenia k štvrtročným odmenám
4. Identifikácia vzdelávacích potrieb a zabezpečenie účasti na vzdelávaní
5. Zabezpečenie mestskej časti v čase krízovej udalosti
6. Príprava, realizácia a prenos informácií a úloh po poradách starostu
7. Interná a externá komunikácia
8. Petržalské noviny – Samospráva

II. Oddelenie územného rozvoja a dopravy

1. Proces územného plánovania – proces obstarania územného plánu za mestskú časť
2. Tvorba stanoviska k investičnej činnosti - vydávanie záväzných stanovísk, vydávanie územnoplánovacích informácií
3. Proces vydávania ohlásení drobných stavieb a stavebných úprav v oblasti preneseného výkonu štátnej správy
4. Povoľovanie a preberanie rozkopávok, povolenia na pripojenie na komunikácie III. a IV. triedy, zaujatie verejného priestranstva, vyhradené parkoviská
5. Príprava stavebných a kolaudačných konaní v rámci komunikácií

III. Oddelenie organizačných vecí

1. Zabezpečenie rokovania miestnej rady, zastupiteľstva
2. Príprava a realizácia volieb
3. Vybavovanie požiadaviek klienta na matrike
4. Spracovávanie a riešenie podnetov proti občianskemu spolunažívaniu, priestupky, ako napr. ochrana nefajčiarov
5. Príprava a realizácia školení poslancov
6. Spracovanie požiadavky na prístup k informáciám podľa zákona 211-2000
7. Poskytovanie právneho poradenstva občanom

IV. Finančné oddelenie

1. Čerpanie a plnenie rozpočtu, priebežná kontrola
2. Proces tvorby, schvaľovania a plnenia rozpočtu – distribúcia na oddelenia
3. Príprava rozhodnutí o vyrubovaní daní
4. Spracovanie rozpočtu pre školy a školské zariadenia
5. Kontrola hospodárenie škôl a školských zariadení
6. Správa účtovnej evidencie mestskej časti
7. Príprava, realizácia a kontrola získavania a čerpania EU fondov – riadenie projektov

V. Oddelenie územného konania a stavebného poriadku – spoločný úrad

1. Konania o uložení pokút stavebníkom za priestupky a správne delikty
2. Vedenie agendy v oblasti rozvoja bývania – správa žiadostí
3. Vedenie konania o vyvlastnení alebo obmedzení vlastníckych práv
4. Územné konanie a vydanie rozhodnutia
5. Kolaudačné rozhodnutie - užívacie povolenie
6. Vystavovanie povolení - stavebné povolenie
7. Zmena stavby pred dokončením
8. Zmena stavebného povolenia
9. Zmena územného rozhodnutia
10. Štátny stavebný dohľad
11. Záväzné súhlasné stanovisko pre špeciálne stavebné úrady
12. Spracovanie požiadavky na prístup k informáciám podľa zákona 211-2000
13. Interpelácie

VI. Oddelenie sociálnych vecí

1. Sociálna výpomoc
2. Dotácia na stravu a školské pomôcky
3. Náhradný príjemca prídavkov na deti
4. Náhradná rodinná starostlivosť
5. Výchovné opatrenia
6. Sanácia rodín a tvorba úspor
7. Opatrovníctvo a poručníctvo
8. Samostatná odborná činnosť pri zabezpečovaní pohrebov
9. Dotácia OSV
10. Starostlivosť o nesvojprávnych občanov
11. Sociálne služby
12. Stravovanie dôchodcov
13. Zabezpečenie probačného dohľadu

VII. Oddelenie bytové

1. Obnovenie nájmu bytu
2. Žiadosti o odpustenie poplatkov z omeškania
3. Predĺženie nájmu bytu
4. Prechod nájmu bytu
5. Prevod vlastníctva bytov a nebytových priestorov
6. Riešenie neplatičov a neprispôsobivých občanov v obecných bytoch
7. Užívanie bytu protiprávne a bez právneho dôvodu
8. Výmaz záložného práva
9. Výmena bytu
10. Vyňatie obecného bytu z bytového fondu, predĺženie vyňatia
11. Žiadosti o náhradné byty – rozsudok (rozvod, neplatiči)
12. Žiadosť o nájom bytu, nájom bytu, nájom bytu mladej rodiny, nájom bytu osobitného určenia
13. Spolupráca s Bytovým podnikom Petržalka, s.r.o. a inými správcami v oblasti správy obecných bytov vo vlastníctve MČ Bratislava-Petržalka a obecných bytov zverených do správy MČ Bratislava-Petržalka hlavným mestom SR Bratislavou

VIII. Oddelenie životného prostredia

1. Oblasť nakladania s odpadmi a inšpektori verejného poriadku
2. Proces tvorby stanoviska k pripravovaným stavbám, posudzovanie vplyvu na životné prostredie podľa zákona č. 24/2006 Z. z. - EIA
3. Poskytovanie informácií v súlade so zákonom 211 – 2000

4. Riešenie podnetov, sťažností, žiadostí občanov v oblasti ochrany a tvorby životného prostredia
5. Čistota a poriadok v mestskej časti - ostatné povinnosti mestskej časti vyplývajúce zo zákonov
6. Prijímanie všeobecne záväzných právnych predpisov (VZN)
7. Údržba, ochrana a tvorba zelene
8. Deratizácia verejných priestranstiev, ochrana drevín proti karanténym škodcom
9. Proces verejného obstarávania - verejná súťaž (VS) - nadlimitná
10. Proces verejného obstarávania - užšia súťaž (US) – nadlimitná
11. Proces verejného obstarávania - zákazka s nízkou hodnotou (ZsNH)
12. Zadávanie prác dodávateľským firmám, kontrola a preberanie prác s plnou hmotnou zodpovednosťou
13. Správne konanie - výrub drevín
14. Vydávanie rybárskych lístkov

IX. Oddelenie nakladania s majetkom

1. Evidencia majetku, vyradovanie a odpisy
2. Predaje a prenájmy majetku, materiály do OPS, MR, MZ, spracovanie kúpnych zmlúv a nájomných zmlúv
3. Dohľad nad plnením zmlúv, predpisy nájmov, výzvy k platbám
4. Metodické vedenie organizácií v mestskej časti
5. Organizačná podpora ďalších organizácií (požiarnici, mestská polícia)
6. Prenájmy majetku MČ pre podnikateľské účely
7. Dozor podnikateľských činností
8. Údržba a opravy komunikácií mimo ciest I. a II. triedy
9. Zaisťovanie využiteľnosti plôch MČ
10. Príprava a realizácia stavieb, investičných akcií
11. Zabezpečovanie podkladov pre súdne vymáhanie a exekúcie
12. Zabezpečovanie podkladov potrebných k prenájmu a predaju nehnuteľností
13. Inventarizácia majetku hlavného mesta za celú mestskú časť, škodová komisia
14. Spracovanie a vedenie rozpočtu, likvidácia faktúr, zhodnotenie majetku
15. Centrálna evidencia zmlúv, vedenie pošty, poistenie majetku, kontrolná terénna činnosť
16. Protokoly o zverení správy na miestne organizácie, majetkovoprávne vysporiadanie pozemkov, poskytovanie informácií podľa zákona č. 211/2000 Z. z.

X. Oddelenie školstva, kultúry a športu

1. Oznámenie verejného kultúrneho podujatia
2. Hodnotenie riaditeľa školy
3. Oznámenie športového podujatia
4. Vznik školy alebo školského zariadenia (jazykovej školy)
5. Schválenie pedagogicko-organizačného zabezpečenia nového školského roka

XI. Oddelenie vnútornej správy a informatiky

1. Riešenie požiadavky/problému interného klienta v oblasti IT
2. Nákup – formou verejného obstarávania

XII. Miestny kontrolór

1. Odborné stanovisko k Výročnej správe, záverečnému účtu a finančnému usporiadaniu MČ (v súlade s § 18f, písm. 1 zákona č. 369/1990 Zb.)
2. Odborné stanovisko k návrhu rozpočtu MČ (v súlade s § 18f, ods. 1, písm. c), zákona č. 369/1990 Zb.)
3. Kontrola (v súlade s § 18d, ods.1 a ods. 2, písm. a - d), zákona č.369/1990 Zb.)
4. Kontrola správnosti vybavovania sťažností a petícií evidovaných na MÚ

5. Kontrola dodržiavania VZN
6. Vybavovanie podaní občanov

Na základe procesných postupov a identifikácii procesov na úrade expertný tím po finálnej koordinácii s vedením úradu vybral 5 procesov, ktoré reprezentujú hlavné a kľúčové procesy z niekoľkých pohľadov: efektivita, uspokojenie potrieb občana, náročnosť, finančné a personálne požiadavky, zapojenie a spolupráca oddelení prierezovo úradom (tvorba rozpočtu, správa obecných bytov, územné konania a vydanie rozhodnutia, realizácia investičných aktivít, obsluha vnútorného klienta). Procesy sú popísané sú vo Výstupe A Procesného auditu časť 6 – Prílohy, kde ako vlastníka procesu je uvedené príslušné oddelenie, nie konkrétna osoba.

Jednotlivé činnosti, ktoré úrad vykonáva, sú popísané v interných riadiacich predpisoch:

- Organizačný poriadok Miestneho úradu mestskej časti Bratislava-Petržalka ,
- Príkazy starostu,
- Opatrenia prednostu,
- Všeobecne záväzné nariadenia mestskej časti Bratislava-Petržalka
- Pracovné náplne zamestnancov

Výstupy auditu sa ďalej nerozvíjali a nevyužívali.

b) Identifikácia a pridelovanie zodpovednosti vlastníkom procesu.

Opis: Nerealizujeme.

c) Zapojenie zamestnancov a externých zainteresovaných strán do navrhovania a rozvoja kľúčových procesov.

Opis: Do zmien a rozvoja kľúčových činností sú zapojení zamestnanci oddelenia, ktorého sa proces týka. Zmeny sú prediskutované a odsúhlasované na poradách starostu, prednostu a jednotlivých oddelení. Do tejto činnosti sú zapojené aj externé zainteresované strany, a to odborné komisie miestneho zastupiteľstva a zastupiteľstvo samotné. Odborné komisie a zastupiteľstvo vstupuje do rozvoja kľúčových procesov predovšetkým pri riešení organizačných zmien. Do kľúčových procesov vstupujú externé zainteresované strany aj v prípade tvorby a prijímania „komunálnej legislatívy“ – všeobecne záväzných nariadení (ďalej len VZN) a to formou pripomienkového konania priamo na oddelenie alebo elektronickým spôsobom.

Do kľúčových procesov sú zapojení obyvatelia (tvorba a údržba zelene, čistota poriadok, proces územného plánovania), neziskové organizácie (výrub stromov).

d) Pridelovanie zdrojov k procesom na základe miery ich prínosu k napĺňaniu strategických cieľov organizácie.

Opis: Mestská časť prešla na programové rozpočtovanie, ktoré transparentne prideluje kľúčovým činnostiam prostriedky s výhľadom na 3 roky dopredu a s jasným identifikovaním výstupov alokovania zdrojov. Proces programového rozpočtovania má definované vstupy potrebné pre realizáciu procesu, ktoré sú prekalkulované do nákladov rozpočtu na personálne zdroje, materiálne a finančné zdroje. Návrh potrebných zdrojov pripravuje vedúci konkrétneho útvaru a za návrh zároveň aj zodpovedá. Finančné zdroje sú pridelované na základe rozpočtu schvaľovaného zastupiteľstvom.

e) Zhromažďovanie, uchovávanie a pochopenie právnych požiadaviek a iných predpisov, relevantných pre procesy organizácie, ich analyzovanie a navrhovanie námetov na zosúladenie právne integrovaných procesov s cieľom eliminácie nepotrebných administratívnych prekážok a byrokracie.

Opis: Zhromažďovanie, uchovávanie právnych predpisov spadá do pôsobnosti kancelárie starostu, konkrétne právneho referátu. Legislatívne zmeny majúce dopad na kľúčové činnosti sledujú aj vedúci oddelení, resp. ostatní vlastníci procesov prostredníctvom Automatizovaného systému právnych informácií. V prípade potreby sa zapracovávajú do VZN.

f) Implementácia procesných ukazovateľov a stanovenie cieľov výkonnosti orientovaných na občana/zákazníka.

Opis: Procesné ukazovatele nie sú stanovené.

g) Koordinácia a synchronizácia procesov.

Opis: Koordináciu činností zabezpečuje prednosta MÚ, resp. ním poverený zamestnanec prostredníctvom úloh uložených na porade starostu (prednostu).

h) Sledovanie a hodnotenie vplyvov internetových služieb/služieb e-governmentu na procesy organizácie (napr. účinnosť, kvalita, efektívnosť).

Opis: Nesleduje sa.

i) V spolupráci s relevantnými zainteresovanými stranami zlepšovať procesy na základe merania účinnosti, efektívnosti a výsledkov (výstupy a dopady).

Opis: Nerealizuje sa.

j) Analyzovanie a hodnotenie kľúčových procesov, rizík a kritických faktorov úspechu, berúc do úvahy ciele organizácie a meniace sa prostredie.

Opis: Analyzovanie a hodnotenie kľúčových činností sa uskutočňuje na pravidelných poradách prednostu miestneho úradu, na operatívnych poradách starostu. Zabezpečujú sa tiež príkazmi starostu, resp. opatreniami prednostu. Výstupy z porad, t.j. záznamy sú postúpené na riešenie vedúcim jednotlivých oddelení.

k) Identifikácia, navrhovanie a implementácia zmien procesov smerujúcich k jednokrokovým postupom v službách.

Opis: Nevykonáva sa

l) Meranie a skúmanie efektívnosti procesu zmien a realizovanie benchmarkingu na podporu zlepšovania.

Opis: Nevykonáva sa.

5.2. Rozvíjala a dodávala služby a produkty orientované na občana/zákazníka

a) Zapojenie občanov/zákazníkov do navrhovania a zlepšovania služieb a produktov (napr. prostredníctvom prieskumov/spätných väzieb/požiadaviek, týkajúcich sa vhodnosti služieb a produktov a ich efektivity, berúc do úvahy pohlavie a aspekty rôznosti).

Opis: Zapájanie sa občana do života v mestskej časti je rôznorodé a široké v závislosti od jeho záujmovej oblasti. Hlavným cieľom úradu je predovšetkým a v konečnom dôsledku vždy spokojnosť občana pri vybavovaní jeho žiadosti. Zapojenie sa do kultúrneho života je zabezpečované cestou samostatnej organizácie Kultúrne zariadenia Petržalky, ktoré prevádzkujú kultúrne strediská a zabezpečujú a realizujú mnohé kultúrne akcie pre širokú verejnosť, vrátane

aj špeciálnych so zameraním na cieľové skupiny podľa veku. Bytový podnik Petržalka, s.r.o. plní požiadavky obyvateľov ako významný správca budov a nebytových priestorov. Stredisko sociálnych služieb zabezpečuje starostlivosť pre zdravotne odkázaných a dôchodcov, Miestna knižnica Petržalka vo svojich pracoviskách šíri kultúru a poznatky cestou knihy. Miestny podnik verejnoprospešných služieb zabezpečuje čistotu, starostlivosť o zeleň, orezy krovín, prevádzku a údržbu detských ihrísk. Veľmi významnými sú ním prevádzkované služby Zberného dvora pre likvidáciu nadrozmerného odpadu.

S obyvateľmi sú na verejných zhromaždeniach diskutované problémy týkajúce sa parkovania, novej investičnej výstavby na území mestskej časti, vybudovanie nových športovísk. Vedenie v úzkej spolupráci s obyvateľmi rieši aj veľmi nepopulárne veci, ako bolo napríklad zamedzenie výstavby Megakasína, ďalšej zástavby a zásahov do oblasti jazier Veľký a Malý Draždiak a pod. Vždy sú získavané podnety a stanoviská občanov, a to nielen v dotknutej oblasti, ale aj všetkých ostatných, nakoľko mestská časť je chápaná ako celok. Do riešenia aktuálnych otázok sa zapájajú v pravidelnej on-line diskusii so starostom mestskej časti, z ktorej tiež vznikajú veľmi závažné informácie. K dispozícii pre informovanosť a zapojenie do diania je webová stránka mestskej časti, na ktorej sú poskytované každodenné informácie o dianí v mestskej časti vo všetkých oblastiach. Veľmi závažnou je možnosť obyvateľov reagovať na zverejnenú informáciu, resp. materiál okamžitým príspevkom, či už kladne alebo záporne zameraným, ktorý je následne postúpený na riešenie konkrétnemu zodpovednému odbornému zamestnancovi. Občania sa do navrhovania a zlepšovania služieb zapájajú formou verejných prerokovaní a diskusií, sťažností, petícií, podnetov, osobnými stretnutiami, prostredníctvom Petržalských novín a internetovej stránky mestskej časti.

V rámci koncepcie sociálnej politiky mestskej časti do roku 2010 sa vytýčil cieľ zabezpečiť dôstojný život pre každého obyvateľa na základe princípu subsidiarity, skvalitňovať a rozširovať soc. starostlivosť, posilňovať spoluprácu a výmenu skúseností pri riešení soc. problémov, podporovať subjekty (finančne a priestorovo) zamerané na riešenie soc. problémov. Subjekty sociálnej pomoci majú byť orientované na rodiny s nezaopatrenými deťmi, seniorov, zdravotne postihnuté osoby, ľudí trpiacich na rôzne závislosti, dlhodobo nezamestnaných, neprispôsobivých a bezdomovcov. Koncepcia sociálnej politiky mestskej časti bola vytvorená na základe vyhodnotenia analýz prieskumov medzi občanmi a dotazníkov.

Odd. soc. vecí zabezpečuje soc. starostlivosť prostredníctvom poradenstva, poskytovaním fin. výpomoci, organizovaním činnosti denných centier a stravovania dôchodcov, sú zriadené poradne pre konzultovanie zdravotných a psychických problémov, možnosť zabezpečenia krátkodobého ubytovania, výdaj ošatenia, teplej stravy a zriadilo sa sanatórium s poradňou pre drogovu závislých.

V mestskej časti Bratislava-Petržalka je zriadených päť denných centier. Priestory v denných centrách sú využívané pre rôzne aktivity seniorov. V týchto priestoroch prebieha taktiež výučba cudzích jazykov pre občanov Petržalky. V dennom centre na Osuského ul. sa prepožičali priestory pre Poradňu zdravia, kde sa poskytujú preventívne prehliadky a priestory pre Fórum osamelých matiek, poskytujúce základné poradenstvo. V priestoroch miestneho úradu je zriadená aj Mediačná poradňa, ktorá je navštevovaná občanmi, ktorí hľadajú sociálno-právne poradenstvo. Všetky tieto služby poskytované v poradniach sú bezplatné. Mestská časť prenajíma Hlavnému mestu SR Bratislava za symbolickú sumu nebytové priestory na Haanovej ul. č. 10 pre mestskú políciu.

Mestská časť v roku 2010 vyčlenila pre Občianske združenie Mládež ulice priestory v objekte na Čapajevovej ul. č. 3 za symbolickú cenu vo výške 1 eura na klubovú a záujmovú činnosť pre deti zo sociálne slabších rodín.

Občianskemu združeniu Centrum Nádej, ktoré rieši problematiku týraných žien, mestská časť poskytla v roku 2009 dve bytové jednotky pre účely utajeného bývania pre týrané ženy a matky s deťmi od 1.4.2009 do 31.3.2014.

Pre najmenších obyvateľov sa od roku 1998 organizuje zbierka hračiek akcia „Daruj hračku kamarátovi“, kde deti z lepšie situovaných rodín odovzdajú hračky deťom zo sociálne slabších rodín za účasti Mikuláša, ktorý im rozdáva sladkosti. Sprievodným podujatím je premietanie rozprávok. Odhadovaný počet rodičov a detí je cca 180. Zriaďovateľom denného centra je samotná mestská časť a s občianskymi združeniami mestská časť pracuje na základe uzavretých zmlúv.

b) Zapojenie občanov/zákazníkov a iných zainteresovaných strán do rozvoja noriem kvality služieb, produktov a informácií.

Opis: Normy kvality nie sú stanovené.

c) Vytváranie jasnej legislatívy a predpisov používaním jednoduchého jazyka.

Opis: Za legislatívnu správnosť predpisov mestskej časti (organizačné poriadky, rokovací poriadok, všeobecne záväzné nariadenia (VZN), zodpovedá právny referát v zmysle legislatívnych postupov. Poriadky sú pripomienkované zo strany zamestnancov, do pripomienkovania VZN v zmysle zákona č. 369/1990 Zb. sa zapája aj verejnosť.

d) Zapojenie občanov/zákazníkov do návrhu a vývoja informačných zdrojov a kanálov.

Opis: Nesledujeme.

e) Zabezpečenie dostupnosti vhodných a spoľahlivých informácií s cieľom pomôcť a podporiť občanov/zákazníkov.

Opis: Mestská časť Bratislava-Petržalka kladie mimoriadny dôraz na poskytovanie vhodných a spoľahlivých informácií prostredníctvom svojej webovej stránky www.petrzalka.sk, a tiež prostredníctvom dvojtýždenníka Petržalské noviny, ktoré sú distribuované do všetkých petržalských domácností zdarma.

f) Podpora sprístupnenia organizácie (napr. pružné otváracie hodiny a dokumenty v papierovej aj elektronickej forme, napr. vhodným jazykom, internetom, plagátmi, brožúrami a Brailovým písmom).

Opis: Dostupnosť pri riešení požiadaviek občana je neobmedzená. Každá zo stránok využíva predovšetkým stránkové hodiny, ktoré sú rozložené do troch dní v týždni tak, že najdlhší stránkový deň je v pondelok, t.j. po dňoch pracovného voľna. Podľa doterajších skúseností takto rozložené stránkové hodiny verejnosti vyhovujú. Veľmi často však stránky zamestnanci úradu vybavujú aj mimo stránkové hodiny, ak to prípad umožňuje, tak aj obratom bez čakacej doby.

V rámci podpory sprístupnenia organizácie bol vo vestibule miestneho úradu umiestnený informačný portál. Podporu sprístupnenia plní aj www.petrzalka.sk, kde sú prístupné tlačivá pre jednotlivé agendy v elektronickej forme.

Pre sprístupnenie informácie Brailovým písmom je miestny úrad v kontakte s Úniou nevidiacich a slabozrakých Slovenska a je schopný vyhovieť žiadostiam v zmysle zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám.

g) Podpora elektronickej komunikácie a súčinnosti s občanmi/zákazníkmi.

Opis: Na www.petrzalka.sk sú uvedené k dispozícii kontakty, e-mailové adresy zamestnancov, poslancov a riaditeľov organizácií zriadených mestskou časťou. K dispozícii sú elektronicke tlačivá a formuláre. Zamestnanci úradu pravidelne komunikujú s občanmi/zákazníkmi elektronicnou formou. Pravidelne sa konajú raz mesačne on-line diskusie starostu s obyvateľmi Petržalky. Podnety z diskusie sa vyhodnocujú a poskytujú sa na ne odpovede. V rokoch 2009 –

2011 bola na oddelení životného prostredia zriadená tzv. „zelená linka“, prostredníctvom ktorej mohli občania adresovať svoje podnety na zlepšenie životného prostredia.

h) Rozvíjanie postupov a systémov pre dôsledné vybavovanie sťažností.

Opis: Miestny úrad má spracované a miestnym zastupiteľstvom schválené Zásady konania o sťažnostiach zo dňa 2.7.2010. Kontrolou vybavovania sťažností, správnosťou postupu sa pravidelne zaoberá útvar miestneho kontrolóra, ktorý predkladá správy na zasadnutia MZ.

5.3. Inovovala procesy zapájaním občanov/zákazníkov

a) Aktívny prístup k učeniu sa od inovácií iných národných a medzinárodných organizácií.

Opis: Matričný úrad sa pravidelne stretáva a vymieňa si skúsenosti na medzinárodnej úrovni s matrikármi iných štátov na snemoch Európskeho združenia matrikárov. Na základe podpísanej dohody o spolupráci sa v dňoch 17.10.2011 až 20.10.2011 zamestnanci oddelenia sociálnych vecí zúčastnili na základe pozvania z mestskej časti Praha 5 v rámci partnerstva s našou mestskou časťou medzinárodnej konferencie, ktorá bola zameraná na tému „Začleňovanie handicapovaných a odstraňovanie bariér vo verejnom priestore“.

Prednosta miestneho úradu je členom Asociácie prednostov úradov miestnej samosprávy a v rámci toho aj medzinárodného združenia ACMA.

b) Zapojenie zainteresovaných strán do procesu inovácie, napr. pilotný projekt nových služieb a riešení e-governmentu.

Opis: Nerealizujeme.

c) Zapojenie občanov/zákazníkov a zainteresovaných strán do procesu inovácie.

Opis: Nevykonáva sa.

d) Poskytnutie potrebných zdrojov pre proces inovácie.

Opis: Nakoľko sa nevykonáva a ani nemáme vedomosť o pripravovaných procesoch inovácie, nie sú vyčlenené finančné prostriedky.

e) Aktívne identifikovanie, analyzovanie a prekonávanie prekážok inovácií.

Opis: Nevykonáva sa.

Kritérium 6: Výsledky vo vzťahu k občanovi/zákazníkovi

Silné stránky:

- Komunikácia s klientom
- Ústretovosť k občanom
- Trpezlivosť zamestnancov pri komunikácii

Oblasti na zlepšovanie:

- Vyhodnocovať sťažnosti od občanov podľa predmetu
- Zaviesť manažérstvo sťažností a podnetov
- Aktívne propagovať výsledky činnosti úradu
- Zapojiť občana do rozhodovacích procesov
- Vytvoriť a poskytnúť prostredie pre priamy styk s občanmi
- Vylúčiť z budovy organizácie mimo úradu
- Zaviesť elektronizáciu v komunikácii s občanom
- Vytvoriť riadenú dokumentáciu na úrade (formuláre žiadosti)
- Aktívne pripomienkovať legislatívu

Dôkazy:

6.1.

- Procesný audit mestskej časti Bratislava-Petržalka, výstup A: analýza procesov, 2009
- Ďakovné články v Petržalských novinách, vyjadrenia v prieskumoch a novinárskych anketách, stanoviská občanov.
- Písomné poďakovania adresované na vedenie mestskej časti, elektronicky zaslané poďakovanie vybavujúcemu, resp. nadriadenému vybavujúceho, telefonické hovory.

Subkritérium	Bodové hodnotenie
6.1.	11,00
6.2.	00,00
PRÍEMER ZA KRITÉRIUM	01,38

Kritérium 6: Výsledky vo vzťahu k občanovi/zákazníkovi

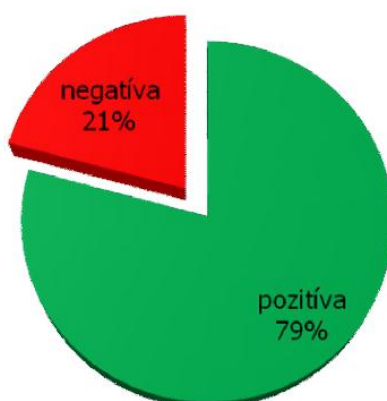
Hodnotenie: Posúďte, aké výsledky dosiahla organizácia v úsilí splniť potreby a očakávania zákazníkov cez:

6.1. Výsledky meraní spokojnosti občana/zákazníka

a) Výsledky týkajúce sa celkového imidžu organizácie (napr. priateľskosť a čestnosť konania, flexibilita a schopnosť riešenia konkrétnych situácií).

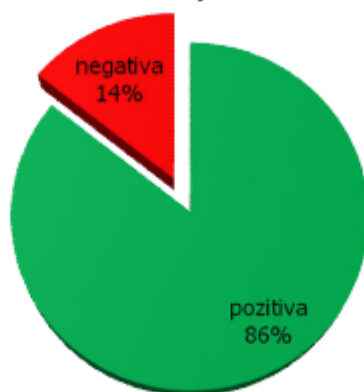
Opis: Informácie sú čerpané z Procesného auditu realizovaného v roku 2009. Ako pozitíva boli uvedené nasledovné skutočnosti: informátor pri vstupe do priestorov budovy vie poradiť prichádzajúcim stránkam, webová stránka úradu je veľmi dobre spracovaná a poskytuje dostatočné informácie pre verejnosť. Zlepšiť je potrebné usporiadanie kancelárií jednotlivých oddelení, skrášliť prostredie verejných priestranstiev budovy. Čo bolo hodnotené nájdeme v prílohe č. 1.

Prostredie kancelárií a oddelení úradu

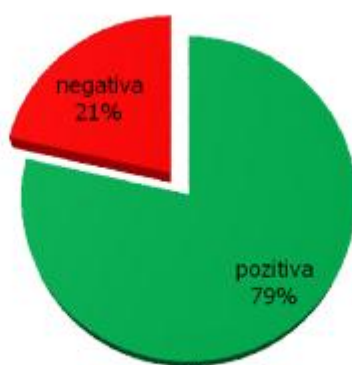


Na základe výsledkov môžeme hodnotiť **prostredie** kancelárií a oddelení úradu ako „s rezervami“.

Na základe výsledkov procesného auditu, ktorý skúmal schopnosť jednať so zákazníkmi/občanmi a reagovať na ich potreby je možné konštatovať, že 86 % opýtaných občanov vyjadrilo spokojnosť s priamym vybavením a 79 % s telefonickým vybavením. Vid'. príloha č.2 Vybavenosť spisovej agendy na mestskej časti sa vyhodnocuje sumárnym prehľadom spisov vid. Príloha č.3

Priama komunikácia s pracovníkom úradu

Na základe výsledkov môžeme hodnotiť **priamu komunikáciu** s pracovníkom úradu ako „**optimálnu**“.

Telefonická komunikácia s pracovníkom úradu

Na základe výsledkov, môžeme hodnotiť **telefonickú komunikáciu** s pracovníkom úradu ako „**s rezervami**“.

b) Výsledky týkajúce sa zapojenia a účasti.

Opis: Nemeria sa.

c) Výsledky týkajúce sa dostupnosti (napr. stránkové/úradné hodiny a čakacie doby, jednokrokové služby).

Opis: Nemeria sa.

d) Výsledky týkajúce sa produktov a služieb (napr. kvalita, spoľahlivosť, zhoda s normami kvality, doba spracovania, kvalita poradenstva občanovi/zákazníkovi).

Opis: Nemeria sa.

6.2. Ukazovatele meraní, orientovaných na občanov/zákazníkov

Indikátory týkajúce sa celkového imidžu organizácie:

a) Počet a doba spracovania sťažností (napr. vyhlásenia o prípadoch konfliktu záujmov).

Opis: Nemeria sa.

b) Rozsah dôvery verejnosti voči organizácií a jej službám a produktom.

Opis: Nemeria sa.

c) Čakacia doba.

Opis: Nemeria sa.

d) Doba vybavenia/poskytnutia služby.

Opis : Nemeria sa.

e) Rozsah vzdelávania zamestnancov vo vzťahu k efektívnemu zaobchádzaniu so vzťahmi k občanovi/zákazníkovi (napr. profesionálna a priateľská komunikácia a zaobchádzanie s občanmi/zákazníkmi).

Opis : Nemeria sa.

f) Indikátory/ukazovatele vyhovenia aspektom rôznosti a rodovej rovnosti.

Opis: Nemeria sa.

Indikátory týkajúce sa zapojenia:

g) Rozsah zapojenia jednotlivých zainteresovaných strán do procesu navrhovania a poskytovania produktov a/alebo navrhovania procesov rozhodovania.

Opis : Nemeria sa

h) Prijaté a zaznamenané odporúčania.

Opis : Nemeria sa

i) Uplatňovanie a rozsah používania nových a inovatívnych spôsobov v jednaní s občanmi/zákazníkmi.

Opis : Nemeria sa.

Indikátory týkajúce sa produktov a služieb:

j) Dodržiavanie platných noriem kvality služieb (napr. charty občanov).

Opis: Nemeria sa.

k) Množstvo materiálov vrátených späť s chybami a/alebo prípady vyžadujúce kompenzáciu.

Opis: Nemeria sa.

l) Rozsah úsilia na zlepšenie dostupnosti, presnosti a transparentnosti informácií.

Opis: Nemeria sa.

Kritérium 7: Výsledky vo vzťahu k zamestnancom

Silné stránky:

- Ústretovosť zamestnávateľa pri riešení osobných potrieb zamestnancov

Oblasti na zlepšovanie:

- Pravidelné sledovanie trendov spokojnosti zamestnancov
- Vyhodnotenie plnenia projektových úloh
- Sledovať počet prípadov konfliktov záujmov

Dôkazy:

7.2. Personálny – informačný systém

Subkritérium	Bodové hodnotenie
7.1.	00,00
7.2.	02,33
PRIEMER ZA KRITÉRIUM	01,17

Kritérium 7: Výsledky vo vzťahu k zamestnancom

Hodnotenie: Posúďte, aké výsledky organizácia dosahuje, aby splnila potreby a očakávania svojich zamestnancov cez:

7.1. Výsledky meraní spokojnosti a motivácie zamestnancov

Výsledky týkajúce sa celkovej spokojnosti s:

- a) Celkovým imidžom organizácie a celkovou výkonnosťou organizácie (pre spoločnosť, občanov/zákazníkov, iné zainteresované strany).

Opis: Nemeria sa.

- b) Úroveňou povedomia zamestnancov o konflikte záujmov.

Opis: Nemeria sa.

- c) Úroveňou zapojenia zamestnancov v organizácii a do napĺňania jej poslania.

Opis: Nemeria sa.

Výsledky týkajúce sa spokojnosti s manažmentom a systémami manažérstva:

- d) Schopnosť vrcholového, stredného a líniového manažmentu riadiť organizáciu (napr. stanovovanie cieľov, pridelovanie zdrojov atď.) a komunikovať.

Opis: Nemeria sa.

- e) Odmeňovanie individuálneho a tímového úsilia.

Opis: Nemeria sa.

- f) Prístup organizácie k zmenám a modernizácii.

Opis: Nemeria sa.

Výsledky týkajúce sa spokojnosti s pracovnými podmienkami:

- g) Pracovná atmosféra a kultúra v organizácii (napr. ako sa zaoberať konfliktom záujmov, uznávaním sťažností a personálnymi problémami).

Opis: Nemeria sa.

- h) Prístup k sociálnym otázkam (napr. pružnosť pracovného času, zosúladenie práce s rodinným životom, osobnými záležitosťami a zdravím).

Opis: Nemeria sa.

- i) Zabezpečenie rovnakých príležitostí, čestného jednania a správania sa v organizácii.

Opis: Nemeria sa.

Výsledky týkajúce sa motivácie a spokojnosti s kariérnym rozvojom a rozvojom zručností:

- j) Schopnosť manažmentu podporiť/propagovať stratégiu manažérstva ľudských zdrojov a systematický rozvoj kompetentností a vedomostí zamestnancov o cieľoch organizácie.

Opis: Nemeria sa.

- k) Výsledky týkajúce sa ochoty zamestnancov akceptovať zmeny.

Opis: Prieskum sa nerealizuje.

7.2. Indikátory, týkajúce sa výsledkov vo vzťahu k zamestnancom

a) Indikátory týkajúce sa spokojnosti (napr. úroveň absencií a chorobnosti, úroveň fluktuácie pracovného personálu, množstvo sťažností).

Opis:

Prehľad za roky						
Plán/skutočnosť	2009		2010		2011	
	P	S v osobách	P	S v osobách	P	S v osobách
Absencie	-	-	-	-	-	-
Chorobnosť	-	64	-	64	-	66
Fluktuácia	-	17	-	20		12

b) Výsledky týkajúce sa výkonnosti (napr. meranie produktivity, výsledky služobných hodnotení).

Opis: Nemeria sa.

c) Úroveň používania informačných a komunikačných technológií zamestnancami.

Opis: Nemeria sa.

d) Výsledky týkajúce sa rozvoja zručností (napr. účasť a úspešnosť vo vzdelávaní zamestnancov, efektívnosť vynakladania rozpočtu na vzdelávanie).

Opis: Nemeria sa.

e) Dôkaz o schopnosti jednat' so zákazníkmi/občanmi a reagovať na ich potreby.

Opis: Nemeria sa.

f) Stupeň/úroveň rotácie zamestnancov vo vnútri organizácie (mobilita).

Opis: Nemeria sa.

g) Výsledky týkajúce sa motivácie a zapojenia (napr. miera reakcií na prieskumy personálu, počet návrhov inovácií, účasť v interných diskusných skupinách).

Opis: Mestská časť zisťovala motiváciu a zapojenie zamestnancov na hodnotení vrcholového manažmentu, hodnotení pracovných podmienok a celkovej spokojnosti zamestnancov prostredníctvom auditu v roku 2009 až 2010. Do prieskumu boli zapojení všetci zamestnanci, okrem vedúcich zamestnancov, návratnosť dotazníkov bola 73,72 %. vid. Príloha č.4

h) Množstvo/frekvencia odmeňovania jednotlivcov a tímov.

Opis: Nemeria sa.

i) Počet nahlásených potenciálnych prípadov konfliktov záujmov.

Opis: Za sledované obdobie nebol zaznamenaný žiadny potenciálny prípad konfliktov záujmov v súlade s platnou legislatívou.

Kritérium 8: Výsledky vo vzťahu k spoločnosti

Silné stránky:

- Otvorený úrad vo vzťahu k verejnosti
- Iniciatívnosť (nové návrhy, projekty)
- Podpora znevýhodneným občanom
- Propagácia činnosti úradu (propagácia v oblasti životného prostredia, atď.)
- Pozitívne výsledky v oblasti elektronických aukcií

Oblasti na zlepšovanie:

- Získavať finančných prostriedkov z mimorozpočtových zdrojov
- Realizovať prieskumy verejnej mienky a spokojnosti obyvateľov s činnosťou mestskej časti (v oblasti životného prostredia, správy majetku, sociálnych služieb a v oblasti parkovania a iné)
- Vyhodnocovať aktivity v oblasti spoločenskej zodpovednosti (civilný záväzok)
- Pravidelne vyhodnocovať monitoring médií
- Vyhodnocovať aktivity organizácie na ochranu a udržiavanie zdrojov
- Evidovať a vyhodnocovať podnety obyvateľov zo Zelenej linky

Dôkazy:

- 8.1. webová stránka www.petrzalka.sk, rozpis rozmiestnenia veľkokapacitných kontajnerov – webová stránka www.petrzalka.sk, Zberný dvor Čapajevova ul., letáky (odd. soc. vecí, odd. životného prostredia), Petržalské noviny, ocenenie získané z konferencie E-BIZ FORUM, uznesenia MZ za obdobie 2009-2011, protokoly miestneho kontrolóra
- 8.2 menovací dekrét z Ministerstva zdravotníctva pre Mgr. Alenu Halčákovú, Štatút Hl. mesta SR Bratislava, Zásady o poskytovaní soc. výpomoci a zásady o priznaní príspevku na stravovanie seniorov, SSS Vavilovova 18, Zmluva s Asociáciou samaritánov SR (r. 2011), Zmluva so Straubytom za obdobie 2009-2011, Uznesenia z MZ o priznaní dotácií za roky 2009-2011

Subkritérium	Bodové hodnotenie
8.1.	07,00
8.2.	09,33
PRIEMER ZA KRITÉRIUM	08,17

Kritérium 8: Výsledky vo vzťahu k spoločnosti

Hodnotenie: Posúďte, čo organizácia dosiahla vo vzťahu k spoločnosti s ohľadom na:

8.1. Výsledky výkonnosti v spoločenskej oblasti vnímané zainteresovanými stranami

a) Všeobecné povedomie verejnosti o vplyve; ako výkonnosť organizácie ovplyvňuje kvalitu života občanov/zákazníkov.

Opis: Mestská časť Bratislava-Petržalka sa do povedomia občanov zapísala realizáciou niekoľkých projektov.

Projekty pre verejnosť								
Aktivity	2009	2010	2011					
Čistenie okolia Chorvátskeho ramena	Nemeralo sa	Nemeralo sa	160 obyvateľov					
Čistenie dna Chorvátskeho ramena v spolupráci so združením potápačov OCTOPUS	5 potápačov	5 potápačov	5 potápačov					
Jarné čistenie	248 kontajnerov	87 kontajnerov	91 kontajnerov					
Jesenné čistenie	294 kontajnerov	123 kontajnerov	90 kontajnerov					
Dni Petržalky	odhad 20 000 ľudí	odhad 23 000 ľudí	odhad 25 000 ľudí					
Stretnutie zadunajských seniorov	Nerealizovalo sa	185 seniorov	200 seniorov					
Dobrovoľnícke dni - čistenie lužných lesov	Nerealizovalo sa	Nerealizovalo sa	Nerealizovalo sa					
On-line diskusie so starostom	Nerealizovalo sa	Nerealizovalo sa	Máj 12 občanov	Jún 7 občanov	September 7 občanov	Október 4 občania	November 19 občanov	December 2 občania

b) Všeobecná reputácia organizácie (napr. ako zamestnávateľ/prispievateľ miestnej/globálnej spoločnosti).

Opis: V roku 2010 získala mestská časť prestížne ocenenie v rámci Českej a Slovenskej republiky za elektronické aukcie. Bratislavská Petržalka ako jedna z prvých samospráv na Slovensku začala v roku 2009 s elektronickými aukciami pri nákupoch tovarov, služieb i stavebných prác. V roku 2010 sa stala skokanom roka, keďže miestny úrad uskutočnil najviac transparentných verejných obstarávaní s využitím e-aukcií v podmienkach česko-slovenskej verejnej správy. Ocenenie prevzal v roku 2010 prvý zástupca starostu Mgr. Juraj Kováč (ocenenie nie je k dispozícii).

Elektronické aukcie			
Rok	Počet aukcií	Hodnota v Eurách	Úspora v Eurách
2009	25	2,26 mil.	0,5 mil.
2010	59	2,75 mil.	0,8 mil.
2011	2	0,14 mil.	0,077 mil.

c) Ekonomický vplyv na miestnu, regionálnu, národnú a medzinárodnú úroveň.

Opis: V mesiaci júl roku 2011 sme ako jediná samospráva v Bratislavskom kraji zriadili Sociálnu výdajňu potravín. Materiálno technické vybavenie výdajne potravín sme zabezpečili prostredníctvom sponzorov. Tento projekt je zameraný na poskytnutie doplnkovej pomoci pre sociálne odkázaných občanov Petržalky. Trikrát v týždni sú uvedeným občanom vydávané potraviny zdarma na základe čipovej karty s určitým počtom bodov. Kartu občanom poskytuje oddelenie sociálnych vecí v zmysle prijatých zásad. K 31.12.2011 bolo vydaných 87 čipových kariet a zrealizovaných 860 nákupov v hodnote 8 405,63 EUR. Do výdajne je dodávaný tovar od dodávateľa Metro a.s., od spoločnosti Carrefour, od Kraft Slovensko a firmy Bavex **zdarma**. Sociálna výdajňa reprezentuje nový druh a formu doplnkovej sociálnej pomoci, hlavnou myšlienkou je zachovanie dôstojného života obyvateľov našej mestskej časti.

Zriadenie Sociálnej výdajne potravín v roku 20101

Počet zapojených občanov	Počet zrealizovaných nákupov	Celková hodnota vydaných potravín
87	860	8405,63 EUR

Zrealizovanie a vydanie Potravinovej pomoci z EÚ pre občanov Petržalky

Počet občanov	Množstvo vydanvej múky	Množstvo vydaných cestovín
449	8980 kg	8980 kg

Odborná prax študentov vykonávajúcich prax na oddelení sociálnych vecí

Rok 2009	Rok 2010	Rok 2011
Nemerali sme	2 študenti	4 študenti

d) Prístup k environmentálnym otázkam (napr. ochrana pred hlukom, znečistením ovzdušia).

Opis: Meranie znečistenia ovzdušia je zabezpečované externe. Organizácia v súlade s plánom realizuje dohodnuté opatrenia pri opakovanom znečistení ovzdušia prachovými časticami PM 10. Pre potreby letnej sezóny je zabezpečený externý monitoring znečistenia vody v jazere Veľký Draždiak, ktorého výsledky sú prezentované v médiách. Na základne oznámenia od príslušných orgánov o nameraní prekročených limitných hodnôt tuhých častíc v ovzduší mestská časť vyzýva investorov rozsiahlejších stavenísk a prebiehajúcich búracích prác na stavbách na obmedzenie prašnosti zo stavebnej činnosti, a to najmä opakovaným kropením.

Monitoring kvality ovzdušia - stanica Mamateyova ulica

Rok	Počet prekročení limitných 24 –h hodnôt častíc PM 10	Počet povolených prekročení limitných 24- h hodnôt PM 10
2009	11 x	max 35 x
2010	39 x	max 35 x
2011	53 x	max 35 x

Monitoring znečistenia vody v jazere Veľký Draždiak

Rok	Ukazovateľ – E coli	Medzná hodnota ukazovateľa (norma)	Záver – honotenie vody
august 2009	250 KTJ/100 ml	500 KTJ/100 ml	vyhovela
august 2010	130 KTJ/100 ml	500 KTJ/100 ml	vyhovela
august 2011	nedoručené	500 KTJ/100 ml	nedoručené

Občania sa zapojili do rozhodovania pri výbere lokality na revitalizáciu, rozhodli o výsadbe 20 stromčekov na Jungmannovej ulici.

Ohľadom informácie o kvalite vody v jazere Veľký Draždiak, nám chýbajú kompletne informácie za sezónu 2010 a 2011.

O spätné poskytnutie výsledkov rozborov vôd sme požiadali regionálny úrad verejného zdravotníctva. Informáciu poskytneme až po získaní týchto informácií pravdepodobne v máji 2012

e) Environmentálny vplyv na spoločnosť na lokálnej, regionálnej, národnej a medzinárodnej úrovni.	a
---	---

Opis: Pozrieť výsledky v kritériu 8.1.a

f) Vplyv na spoločnosť s ohľadom na zodpovednosť na lokálnej, regionálnej, národnej a medzinárodnej úrovni.

Opis: Nemeria sa.

g) Vplyv na spoločnosť, berúc do úvahy kvalitu demokratickej účasti na lokálnej, regionálnej, národnej a medzinárodnej úrovni.
--

Opis: Dňa 15.12.2009 Miestne zastupiteľstvo mestskej časti Bratislava-Petržalka v súlade so zákonom NR SR č. 385/2000 Z. z. o sudcoch a prísediacich sa o zmene a doplnení niektorých zákonov zvolilo za prísediacich Okresného súdu Bratislava V na obdobie rokov 2010 – 2013 56 zamestnancov MÚ ako i občanov Petržalky.

h) Všeobecný pohľad verejnosti na otvorenosť a transparentnosť organizácie.

Opis: Na zamestnancov miestneho úradu sa obracajú občania aj v prípadoch ťažkých životných situácií, kedy sú odkázaní na pomoc obce z dôvodu, že sami nevedia riešiť svoj ťažký životný problém. Zamestnanci úradu vedú takéto prípady odborne a kvalifikovane riešiť poskytnutím odborného poradenstva, zabezpečením konkrétnej služby a iné. V mnohých prípadoch občania poskytnú spätnú väzbu napísaním ďakovných listov. Taktiež zo strany zainteresovaných strán príde poďakovanie za výbornú spoluprácu. Organizácie zriadené MČ, napr. SSS Vavilovova

a Mlynarovičova sú hodnotené zo strany občanov v kladnom slova zmysle. Hodnotenia sú uložené na oddelení sociálnych vecí a bytovom oddelení. Vid' príloha č. 5

Transparency International Slovensko hodnotila úroveň poskytovania informácií na webových stránkach 100 miest a obcí na Slovensku, Petržalka sa v tomto hodnotení, ktoré zohľadňovalo najmä zverejňovanie zmlúv, objednávok a faktúr, umiestnila na treťom mieste v septembri v roku 2010.

i) Etické správanie sa organizácie.

Opis: Nerealizuje sa.

j) Druh pozornosti venovanej organizácii médiami.

Opis: Nerealizuje sa.

8.2. Indikátory výkonnosti v spoločenskej oblasti stanovené organizáciou

a) Vzťah s relevantnými predstaviteľmi, skupinami a predstaviteľmi komunity.

Opis: Dňa 10.10.2008 sa na základe odovzdávacieho a preberajúceho protokolu odovzdala na mestské časti kompetencia v zmysle zákona č. 377/1990 Zb. o hlavnom meste SR Bratislave v znení neskorších predpisov a podľa Čl. 32 Štatútu hl. mesta SR Bratislavy vo veci tvorby úspor maloletým deťom.

Tvorba úspor pre deti z DD	Počet detí	Výška úspor v Eurách
Rok 2009	6	4 622,11
Rok 2010	10	9 873,92
Rok 2011	6	5 353,80

V máji 2009 sa rozhodnutím primátora preniesli kompetencie posudzovania odkázanosti na sociálne služby na mestské časti a po dohode s mestskými časťami táto kompetencia bola zapracovaná do Štatútu hl. mesta SR Bratislavy.

Rok	Počet rozhodnutí o odkázanosti na SS
Rok 2009	280
Rok 2010	604
Rok 2011	467

Dňom 1.1.2010 na mestské časti prešla kompetencia vo veci ohrozovania výchovy a vzdelávania maloletých alebo zanedbávanie starostlivosti o povinnú šk. dochádzku. Tento prenos bol zapracovaný v Štatúte hl. mesta Bratislavy v čl. 64 písm. b). Týmto dátumom prešla aj ďalšia kompetencia, a to výkon funkcie poručníka a opatrovníka na zákl. rozhodnutia súdu, ktorá bola tiež zapracovaná v štatúte čl. 32, bod 6 až 11. K 1.6.2010 sa na základe rozhodnutia primátora č. 9 preniesla kompetencia vo veci ochrany zneužitia alkoholu mladistvými a maloletými osobami.

	Počet detí – zneužitie alkoholu	Počet detí – zanedbávanie šk. povinnej dochádzky	Počet detí – poručníctvo a opatrovníctvo
Rok 2009	Nebola prenesená	Nebola prenesená	44

	kompetencia	kompetencia	
Rok 2010	41	10	33
Rok 2011	114	16	36

b) Množstvo pozornosti, ktorú venujú médiá organizácii.

Opis: Nerealizuje sa.

c) Podpora venovaná spoločensky znevýhodneným občanom.

Opis: Občania Petržalky, ktorí sú odkázaní na pomoc inej fyzickej osoby, na soc. službu, sú po posúdení oddelením soc. vecí umiestnení v zariadení opatrovateľskej služby na Mlynarovičovej a Vavilovovej ul. Prostredníctvom SSS Vavilovova 18 je odkázaným občanom poskytovaná aj opatrovateľská služba v domácnosti žiadateľa.

	Rok 2009	Rok 2010	Rok 2011
ZOS Vavilovova 18	49 klientov	64 klientov	51 klientov
ZOS Mlynarovičova	54 klientov	66 klientov	63 klientov
Opatrovateľská služba v domácnosti žiadateľa	223 klientov	166 klientov	170 klientov

Občanom ZŤP a dôchodcom s trvalým pobytom na území Petržalky poskytujeme príspevky na stravu, ktorú vydávame v dvoch výdajniach situovaných v denných centrách

	Počet stravníkov	Výška príspevku v Eurách
2009	4599	73 015,78
2010	5094	76 127,00
2011	4822	69 644,90

Občanom, ktorí sa ocitnú v čase náhlejšej núdze poskytne mestská časť jednorazovú finančnú výpomoc.

	Počet občanov, kt. sa priznala jednorazová fin. výpomoc	Výška poskytnutej finančnej výpomoci v Eurách
Rok 2009	943	73 670,64
Rok 2010	683	62 577,00
Rok 2011	919	59 966,51

Zriadenie asistenčnej tiesňovej linky pre Petržalčanov v prípade potreby zabezpečenia rýchlej zdravotnej pomoci, ktorá slúži 24 hod. denne

	Počet občanov	Výška poskytnutej finančnej dávky na zriadenie tiesňovej linky v Eurách
2011	6	155,40

d) Podpora venovaná integrácii a akceptácii etnických skupín.

Opis: Dôkazy sú na webovej stránke www.petrzalka.sk v časti Dotácie za obdobie rokov 2009 – 2011.

Poskytnuté dotácie marginalizovaným skupinám						
	2009		2010		2011	
Plán/skutočnosť	Plán v €	Skutočnosť v €	Plán v €	Skutočnosť v €	Plán v €	Skutočnosť v €
Výška dotácie	4.979,-	4979,-	3.000,-	3000,-	3.500,-	3500,-

e) Podpora medzinárodným rozvojovým projektom.

Opis: Nerealizuje sa.

f) Podpora civilného záväzku občanov/zákazníkov a zamestnancov.

Opis: Miestny úrad finančne a metodicky podporuje Dobrovoľný hasičský zbor. Taktiež sa aktívne zúčastňuje na povodňových komisiách.

	2009 v €	2010 v €	2011 v €
Výška finanč. prostriedkov pre Dobrovoľný hasičský zbor	19.916,-	19.416,-	31.070,-

g) Produktívna výmena vedomostí a informácií s ostatnými.

Opis: Mestská časť má uzatvorené partnerstvo s mestskou časťou Praha 5. V dňoch 17.10.2011 až 20.10.2011 sa zúčastnili dvaja zamestnanci a zástupca starostu miestneho úradu Bratislava V na konferencii organizovanej MČ Praha V o „Začleňovaní osôb so zdravotným znevýhodnením do spoločnosti a odstraňovaní bariér vo verejnom priestore.“ v rámci konferencie boli uskutočnené workshopy, zamestnanci si vzájomne vymenili skúsenosti, bola uskutočnená exkurzia v zariadeniach, ktoré pomáhajú zdravotne znevýhodneným občanom v Prahe 5.

h) Programy na prevenciu občanov/zákazníkov a zamestnancov pred zdravotnými rizikami a úrazmi.

Opis: Organizácia každoročne menuje zimný štáb a vypracováva plán zimnej údržby, ktorého plnením sa predchádza vzniku úrazov z dôvodu nezabezpečenia dostatočnej údržby zverených

komunikácií v MČ počas zimného obdobia. Na ochranu obyvateľstva pred vplyvom škodlivých hlodavcov zabezpečuje 2 x ročne celoplošnú deratizáciu verejných priestranstiev.

rok	Návnady v ks	Použité finan. prostriedky
2009	56 700 ks	35 828,17 €
2010	58 860 ks	37 193,04 €
2011	60 060 ks	38 270,23 €

i) Aktivity organizácie na ochranu a udržiavanie zdrojov (napr. úroveň dodržiavania environmentálnych noriem, používanie recyklovaných materiálov, používanie ekologicky prijateľných druhov prepravy, redukovanie hluku, úrazov a negatívnych dopadov, redukovanie používania zdrojov, napr. vody, elektriny, plynu).

Opis: Nerealizuje sa.

Kritérium 9: Kľúčové výsledky výkonnosti

Silné stránky:

- Výsledky účtovného auditu k záverečným účtom za roky 2009-2011

Oblasti na zlepšovanie:

- Zapojiť sa do benchmarkingových aktivít v rámci mestských častí Bratislava, organizovaných ZMOS alebo UMS
- Získať titul Efektívny používateľ modelu CAF
- Zúčastniť sa súťaže Národný cena SR za kvalitu v horizonte 2 rokov
- Začať systematicky realizovať vnútorné kontroly a audity

Dôkazy:

- 9.1. Procesný audit z roku 2009, Programový rozpočet, Organizačná štruktúra, vyhodnotenie TI, správy audítora,
- 9.2. Programový rozpočet, zápisy z porád roku 2009-2011, webová stránka, záverečné účty za roky 2009-2011, výkaz činnosti podpredsedu ZMOS

Subkritérium	Bodové hodnotenie
9.1.	22,67
9.2.	17,67
PRÍEMER ZA KRITÉRIUM	20,17

Kritérium 9: Kľúčové výsledky výkonnosti

Hodnotenie: Posúďte dôkaz o definovaných cieľoch dosiahnutých organizáciou cez:

9.1. Externé výsledky: výstupy a výsledky vo vzťahu k cieľom

- a) Rozsah, v ktorom sa ciele dosiahli z hľadiska výstupov (poskytovanie produktov alebo služieb) a výsledkov (dopad na spoločnosť).

Opis: Na základe priority mestskej časti 2007 – 2010 v časti Vzdelávanie a rozvoj školstva - Výraznejšie zlepšenie materiálne - technické a priestorové podmienky v školách i v školských zariadeniach, ktorých zriaďovateľom je mestská časť, sa v rokoch 2009 – 2010 realizoval projekt Zlepšenie energetickej náročnosti našich škôl. Projekt predstavoval opravy striech a výmeny okien na 11 základných školách a 19 materských školách v celkovej hodnote 5 miliónov Eur.

Rok 2009

<i>Program</i>	<i>Rozpočet</i>	<i>Čerpanie</i>	<i>% plnenia</i>
1 – Rozhodovanie, manažment, komun. a kontrola	700 592	646 597	92,3
2 – Moderný miestny úrad	3 750 145	3 710 206	98,9
3 – Služby občanom	185 855	176 423	94,9
4 – Doprava a komunikácie	469 880	393 711	83,8
5 - Vzdelávanie	11 232 927	11 307 483	100,7
6 – Kultúra a šport	1 832 682	1 820 287	99,3
7 – Životné prostredie	2 814 078	2 753 137	97,8
8 – Územný rozvoj	386 232	385 710	99,9
9 – Bývanie	1 385 466	1 338 061	96,6
10 – Sociálna pomoc a sociálne služby	1 138 062	1 094 294	96,2
11 – Bezpečnosť a poriadok	59 257	52 596	88,8
12 – Petržalka ako komunita	92 660	102 410	110,5
Bežné výdavky spolu	24 047 836	23 780 915	98,9

Rok 2010

<i>Program</i>	<i>Rozpočet</i>	<i>Čerpanie</i>	<i>% plnenia</i>
1 – Rozhodovanie, manažment a kontrola	566 002	544 019	96,1
2 – Moderný miestny úrad	3 374 594	3 431 895	101,7
3 – Služby občanom	277 161	272 413	98,3
4 – Doprava a komunikácie	592 443	520 088	87,8
5 - Vzdelávanie	11 401 714	11 383 087	99,8
6 – Kultúra a šport	1 795 455	1 798 841	100,2
7 – Životné prostredie	2 286 408	2 190 317	95,8
8 – Územný rozvoj	372 537	365 541	98,1
9 – Nakladanie s majetkom a bývanie	1 566 553	1 297 000	82,8
10 – Sociálna pomoc a sociálne služby	1 096 286	1 093 892	99,8
11 – Bezpečnosť a poriadok	46 581	41 651	89,4
12 – Petržalka ako komunita	112 498	86 002	76,4
Bežné výdavky spolu	23 488 232	23 024 746	98,0

Rok 2011

<i>Program</i>	<i>Rozpočet</i>	<i>Čerpanie</i>	<i>% plnenia</i>
1 – Rozhodovanie, manažment a kontrola	660 851	612 503	92,7
2 – Moderný miestny úrad	3 504 556	3 440 121	98,2
3 – Služby občanom	294 067	279 147	94,9
4 – Doprava a komunikácie	629 039	608 198	96,7
5 - Vzdelávanie	11 370 578	11 388 715	100,2
6 – Kultúra a šport	1 840 476	1 861 556	101,1
7 – Životné prostredie	2 345 102	2 256 543	96,2
8 – Územný rozvoj	400 112	377 199	94,3
9 – Nakladanie s majetkom a bývanie	1 399 259	1 074 097	76,8
10 – Sociálna pomoc a sociálne služby	1 117 913	1 107 941	99,1
11 – Bezpečnosť a poriadok	47 070	45 133	95,9
Bežné výdavky spolu	23 609 023	23 051 153	97,6

Finančná podpora v Eurách

Rok	2009		2010		2011	
	P	S	P	S	P	S
Podpora neziskovým organizáciám	175 645	185 395	171 430	144 934	100 000	94 280

Neplnenie výdavkov v rokoch 2011 a 2010 sú zapríčinené nedodržaním rozpočtovej disciplíny neziskových organizácií.

b) Zlepšenie kvality služieb alebo produktu poskytnutých s ohľadom na meranie výsledkov.

Opis: Transparency International Slovensko hodnotila úroveň poskytovania informácií na webových stránkach 100 miest a obcí na Slovensku. Petržalka sa v tomto hodnotení, ktoré zohľadňovalo najmä zverejňovanie zmlúv, objednávok a faktúr, umiestnila na treťom mieste.

c) Nákladová účinnosť (výstupy pri najnižších možných nákladoch).

Opis: Nákladová účinnosť sa za hodnotené obdobie sledovala iba pri realizácii zateplenia školských objektov. Úspora bola následne použitá na ďalšie energetické úspory na školách.

Úspora realizáciou elektronických aukcií v školských objektoch (v Eurách)

2009	224 087,84
2010	565 871,92
2011	0
CELKOVO	789 959,76

Elektronické aukcie celkovo

Rok	Počet aukcií	Hodnota v Eurách	Úspora v Eurách
2009	25	2,26 mil.	0,5 mil.
2010	59	2,75 mil.	0,8 mil.
2011	2	0,14 mil.	0,077 mil.

d) Výsledky kontrol a auditov.

Opis: Dosiiahnuté účtovné výsledky sú každoročne hodnotené nezávislými účtovnými audítormi a výroky sú prikladané k Záverečnému účtu za rok, ktorý je schvaľovaný v miestnom zastupiteľstve.

Za rok 2009 správa nezávislého audítora konštatovala, že účtovná uzávierka vyjadruje objektívne vo všetkých významných súvislostiach finančnú situáciu mestskej časti a že výsledky jej hospodárenia a peňažné toky sú v súlade so zákonom o účtovníctve.

Správa nezávislého audítora na rok 2010 konštatuje, že audítor nezistil vo všetkých významných súvislostiach skutočnosti, ktoré by spochybňovali vykázané výsledky rozpočtového hospodárenia.

V roku 2009 sa uskutočnila finančná kontrola Krajského školského úradu k hospodáreniu s verejnými prostriedkami na prenesený výkon štátnej správy na úseku školstva so záverom, že: „ nebolo zistené porušenie všeobecne záväzných právnych predpisov.“ V roku 2010 vykonalo Ministerstvo vnútra SR následnú finančnú kontrolu na dodržiavanie osobitných predpisov a interných noriem pri prenesenom výkone štátnej správy na úseku vedenia matrik, na úseku hlásenia pobytu občanov a registra obyvateľov SR. Záver kontroly: „Vykonanou následnou finančnou kontrolou nebolo v kontrolovanom subjekte zistené porušenie všeobecne záväzných právnych predpisov ani interných predpisov vydaných na ich základe. „

V roku 2011 bola vykonaná kontrola prokurátorky okresnej prokuratúry na dodržiavanie zákonnosti postupu mestskej časti na úseku miestnych daní (dane za psa, daň za užívanie verejného priestranstva, daň za predajné automaty a daň za nevýherné hracie stroje). Zistené nedostatky boli ihneď odstránené.

Prehľad realizovaných kontrol a auditov

	2009	2010	2011
Kontroly	1	1	1
Audity	1	1	1

e) Výsledky účasti na súťažiach, ceny za kvalitu a certifikácii systému manažérstva kvality (Ceny za výnimočnosť – Benchmark).

Opis: Mestská časť získala nasledovné ocenenia v sledovanom období:

Získané ocenenia

Rok/Ocenenie	2009	2010	2011
1.	Tretie miesto od Transparency International Slovensko za úroveň poskytovania informácií na webových stránkach (zapojených 100 miest a obcí na Slovensku – hodnotenie zohľadňovalo najmä zverejňovanie zmlúv, objednávok a faktúr)	Skokan roka v rámci Českej a Slovenskej republiky za elektronické aukcie	Tretie miesto v rámci samospráv SR v zverejňovaní zmlúv na internete – prieskum Transparency International Slovensko
3.		Štvrté miesto v súťaži Otvorená samospráva (medzi 100 najväčšími mestami SR)	Tretie miesto v súťaži Otvorená samospráva (medzi 100 najväčšími mestami SR)

f) Výsledky benchmarkingových/benchlearningových aktivít.

Opis: Nemeria sa.

g) Nákladová efektívnosť (výsledky dosiahnuté pri najnižších možných nákladoch).

Opis: Záverečný účet za rok 2009 bol schválený miestnym zastupiteľstvom 20.4.2010 s prebytkom, ktorý bol uznesením prevedený do rezervného fondu organizácie.

Záverečný účet za rok 2010 bol schválený v miestnom zastupiteľstve 31.5.2011 a prebytok hospodárenia bol prevedený do rezervného fondu organizácie.

9.2. Interné výsledky

Výsledky v oblasti manažérstva a inovácie:

a) Dôkaz o zapojení všetkých zainteresovaných strán v organizácii.

Opis: Nesleduje sa a nevyhodnocuje sa.

b) Výsledky uzatvorených partnerstiev a výsledky spoločných aktivít.

Opis: Starosta Petržalky ako podpredseda ZMOS sa aktívne podieľal v roku 2011 na jednotlivých bilaterálnych rokovaníach s ministerstvom financií a vystúpil so zásadným prejavom aj na mimoriadnom sneme ZMOS v novembri 2011 v Bratislave.

c) Dôkaz o schopnosti uspokojovať a harmonizovať potreby všetkých zainteresovaných strán.

Opis: Nemeria sa.

d) Dôkaz o úspechoch v zlepšovaní a inovácii organizačných stratégií, štruktúr a/alebo procesov.

Opis: Nemeria sa.

e) Dôkaz o zlepšenom využívaní informačných technológií (v manažérstve interných vedomostí /alebo v internej a externej komunikácii a pri vytváraní kontaktov).

Opis: Nemáme.

f) Výsledky kontrol a auditov.

Opis: Nerealizuje sa.

g) Výkonnosť procesov.

Opis: Nemeria sa.

Finančné výsledky:

h) Rozsah, v akom sa plnia rozpočty a finančné ciele.

Opis: Rozpočet mestskej časti v rokoch 2009 – 2011 sa plní v súlade so zákonom o rozpočtových pravidlách územnej samosprávy. V roku 2011 sme uhradili splátku istiny z úveru vo výške 357 143,- Eur.

2009	Príjmy (v EUR)			Výdavky (v EUR)		
	rozpočet	skutočnosť	% plnenia	rozpočet	skutočnosť	% plnenia
Bežný rozpočet	23 585 955	23 656 944	100,30	24 047 836	23 780 915	98,89
Kapitálový rozpočet	340 401	256 319	75,30	4 026 794	2 579 040	64,05
Finančné operácie	4 148 274	2 668 464	64,33			
Spolu	28 074 630	26 581 727	94,68	28 074 630	26 359 955	93,89

2010	Príjmy (v EUR)			Výdavky (v EUR)		
	rozpočet	skutočnosť	% plnenia	rozpočet	skutočnosť	% plnenia
Bežný rozpočet	22 783 567	22 790 025	100,03	23 488 232	23 024 746	98,03
Kapitálový rozpočet	335 834	415 503	123,72	4 362 886	3 210 128	73,58
Finančné operácie	4 850 765	3 633 937	74,91	119 048	178 572	150,00
Spolu	27 970 166	26 839 465	95,96	27 970 166	26 413 446	94,43

2011	Príjmy (v EUR)			Výdavky (v EUR)		
	rozpočet	skutočnosť	% plnenia	rozpočet	skutočnosť	% plnenia
Bežný rozpočet	23 712 861	23 666 876	99,80	23 609 023	23 051 153	97,60
Kapitálový rozpočet	401 435	237 075	59,10	1 743 393	1 842 874	105,70
Finančné operácie	2 567 438	2 535 528	98,80	362 338	362 359	100,00
Spolu	26 681 734	26 439 479	99,10	25 714 754	25 256 386	98,22

i) Rozsah alebo trend, v ktorých častiach sa organizácia spolieha na vlastné rozpočtové zdroje a na poplatky a príjmy z predaja služieb/tovaru.

Opis: Vyhodnotenie čerpania rozpočtu za rok 2011 bude prerokovávané v miestnom zastupiteľstve až v júni 2012

Príjmy	2009 (v EUR)			2010 (v EUR)		
	Rozpočet	Skutočnosť	%	Rozpočet	Skutočnosť	%
Daňové príjmy	12 847 136	12 863 602	100,13	12 073 627	11 748 856	97,31
Nedaňové príjmy	2 980 643	2 844 323	95,43	3 136 481	3 068 324	97,83
Granty a transfery	6 746 454	6 977 884	103,43	6 500 860	6 877 472	105,79
Príjmy od organizácií	1 011 722	971 135	95,99	1 072 599	1 095 373	102,12
Kapitálové príjmy	340 401	256 319	75,30	335 834	415 503	123,72
Finančné operácie	4 148 274	2 668 464	64,33	4 850 765	3 633 937	74,91
Spolu	28 074 630	26 581 727	94,68	27 970 166	26 839 465	95,96
Príjmy	2011 (v EUR)					
	Rozpočet	Skutočnosť	%			
Daňové príjmy	13 393 626	13 106 579	97,9			
Nedaňové príjmy	3 100 495	3 094 180	99,8			
Granty a transfery	6 070 255	6 372 413	105,0			
Príjmy od organizácií	1 148 485	1 093 704	95,2			
Kapitálové príjmy	401 435	237 075	59,1			
Finančné operácie	2 567 438	2 535 528	98,8			
Spolu	26 681 734	26 439 479	99,1			

Mestská časť má príjmy z podielu z dane fyzických osôb, z podielu dane z nehnuteľností a ostatných miestnych daní a poplatkov. Okrem toho má vlastné zdroje z prenájmu a predaja nehnuteľného majetku. Mestská časť má mimorozpočtové príjmy z projektov, ktoré realizuje

z európskych fondov. Cieľom je zvýšiť objem príjmov z mimorozpočtových zdrojov najmä prostredníctvom európskych projektov.

Mestská časť v rokoch 2010-2011 implementovala tieto projekty:

Rekonštrukcia Vlasteneckého námestia, Servus Pontis, Projekt zavádzania vyučovania anglického jazyka.

V rámci sponzorských príspevkov a darov dostala naša mestská časť za roky 2009 – 2011 finančné prostriedky vo výške 152 637,- Eur. Z nich časť bola účelovo určená na realizáciu galaprogramu Dni Petržalky, 3 300,- Eur z Nadácie Orange bolo v roku 2011 použitých na realizáciu sadových úprav na Jungmannovej ulici. Aktivity občanov financujeme zo sponzorských zdrojov.

Objem získaných sponzorských príspevkov a darov			
2009	2010	2011	SPOLU
77.218,59 €	55.556,- €	17.863,-€	152.637,-€

j) Dôkaz o schopnosti uspokojovať a vyrovnávať finančné záujmy zainteresovaných strán.

Opis: Mestská časť uhrádza všetky došlé faktúry v lehote splatnosti a neplatí žiadne penále z omeškania. V rámci zabezpečenia pohľadávok za prenájmy bytov realizuje notárske zápisnice. Aj úver poskytnutý bankou bol bez zabezpečenia a je krytý iba obratom v banke.

k) Opatrenia na efektívne využívanie prevádzkových zdrojov.

Opis: V roku 2011 pribudlo v organizačnej štruktúre miestneho úradu oddelenie vnútornej kontroly a manažmentu kvality, ktoré po personálnom a technickom zabezpečení bude systémovo a analyticky hodnotiť procesy v rámci mestskej časti a vytvárať tak predpoklady na dosahovanie základných cieľov a úloh. Dôkazom prijatých opatrení na efektívne využívanie finančných zdrojov je tabuľka 9.1.c), kde sa uvádza úspora pri zateplení školských objektov na základe elektronických aukcií.

V rámci opatrení na zvýšenie efektívnosti je každá finančná objednávka vystavená vecne zodpovedným oddelením a preverovaná finančným oddelením.

Prehľad počtu vystavených objednávok	
2009	989 ks
2010	827 ks
2011	910 ks

l) Výsledky finančných kontrol a auditov.

Opis: Každoročne je súčasťou Záverečného účtu stanovisko miestneho kontrolóra k dosiahnutým výsledkom hospodárenia, príkladá sa aj hodnotenie účtovného auditu. Miestny kontrolór vykonáva aj priebežné kontroly plnenia niektorých dokladov (v roku 2009 dodávateľské faktúry). Okrem toho miestny kontrolór vykonáva aj Odborné stanovisko k návrhu rozpočtu na viacročné obdobie.

Správa nezávislého audítora na rok 2010 konštatuje, že audítor nezistil vo všetkých významných súvislostiach skutočnosti, ktoré by spochybňovali vykázané výsledky rozpočtového hospodárenia.

Celkové bodové hodnotenie mestskej časti
Bratislava-Petržalka samohodnotiaca správa

Kritérium 1	Bodové hodnotenie
1.1.	23,57
1.2.	19,91
1.3.	34,50
1.4.	34,88
Spolu za Kritérium 1	28,21
Kritérium 2	Bodové hodnotenie
2.1.	24,50
2.2.	29,80
2.3.	35,33
2.4.	6,33
Spolu za Kritérium 2	23,99
Kritérium 3	Bodové hodnotenie
3.1.	29,78
3.2.	12,13
3.3.	27,86
Spolu za Kritérium 3	23,25
Kritérium 4	Bodové hodnotenie
4.1.	43,71
4.2.	46,00
4.3.	34,33
4.4.	36,00
4.5.	40,50
4.6.	43,50
Spolu za Kritérium 4	40,67
Kritérium 5	Bodové hodnotenie
5.1.	10,33
5.2.	29,38
5.3.	00,00
Spolu za Kritérium 5	13,24
Kritérium 6	Bodové hodnotenie
6.1.	2,75
6.2.	00,00
Spolu za Kritérium 6	1,38
Kritérium 7	Bodové hodnotenie
7.1.	00,00
7.2.	2,33
Spolu za Kritérium 7	1,17
Kritérium 8	Bodové hodnotenie
8.1.	7,00
8.2.	9,33
Spolu za Kritérium 8	8,17
Kritérium 9	Bodové hodnotenie
9.1.	22,67
9.2.	17,67
Spolu za Kritérium 9	20,17
Celkové hodnotenie	160,24

Zoznam použitých skratiek

APÚMS –	Asociácia prednostov úradov miestnej samosprávy v SR
BOZP –	Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci
EÚ –	Európska únia
FA –	Fyzické aktíva
IRA –	Interný riadiaci akt
KPI –	Kľúčový ukazovateľ výkonnosti (procesný ukazovateľ výkonnosti)
KSÚ –	Krajský stavebný úrad
KŠÚ –	Krajský školský úrad
KZP –	Kultúrne zariadenia Petržalky
MČ –	Mestská časť
MPVPS -	Miestny podnik verejnoprospešných služieb
MÚ –	Miestny úrad mestskej časti Bratislava-Petržalka
MŠ –	Materská škola
MR –	Miestna rada
MZ –	Miestne zastupiteľstvo mestskej časti Bratislava-Petržalka
NKÚ –	Najvyšší kontrolný úrad
ObÚ –	Obvodný úrad
OBŽP –	Obvodný úrad životného prostredia
OPS –	Operatívna porada starostu
OSV-	Odbor sociálnych vecí
OVSÍ –	Oddelenie vnútornej správy a informatiky
OZ –	Občianske združenie
PO –	Požiarňa ochrana
PHSR –	Program hospodárskeho a sociálneho rozvoja
SSS –	Stredisko sociálnych služieb
SSŠ a ŠZ –	Stredisko služieb školám a školským zariadeniam
SR –	Slovenská republika
VZN –	Všeobecne záväzné nariadenie
TIS –	Transparency International Slovensko
ÚMS –	Únia miest Slovenska
(O)ÚKSP –	Oddelenie územného konania a stavebného poriadku
ZMOS –	Združenie miest a obcí Slovenska
ZŠ –	Základná škola

Prílohy:

Príloha č.1



Prostredie kancelárií a oddelení úradu													
Oddelenie	Je pri vchode do úradu zrejmé, kam máte ísť?	Bol priestor pre parkovanie?	Je v priestore úradu dostatok informačných tabulí a odkazov na oddelenia?	Je na úrade výhovujúci informačný systém? (Popíšte ho presnejšie)	Sú kancelárie označené menami a pracovnými pozíciami?	Bola doba čakania adekvát na situáciu na oddelení?	Maj/a ste si kam sadnúť (ak bolo nutné si sadnúť vzhľadom k času čakania)? (Bolo v čakani dostatok miest na sedenie?)	Sú v čakani (chodbe) nástienky alebo iné informačné tabule?	Sú nápisy či príkazy na stenách, dverách zodpovedajúce prostrediu úradu?	Je v kancelárii úradníka dostatočný poriadok?	Je usporiadanie kancelárie (prístrojov) vhodné pre priamu komunikáciu úradník – klient?	Sú v kancelárii vhodné podmienky pre nenúsenú komunikáciu a riadne dojednanie vášho problému?	Bol pracovník vhodne oblečený?
oddelenie organizačných vecí - referát organizačný	A		A	N	N	A	N	A	A	A	N	A	A
oddelenie organizačných vecí - ohlasovňa pobytu	A	N	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
oddelenie organizačných vecí - ohlasovňa pobytu	A	N	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
oddelenie organizačných vecí - referát predbežnej právnej ochrany	N	N	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
oddelenie organizačných vecí - referát predbežnej právnej ochrany	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	N	N	A
oddelenie organizačných vecí - matričný úrad	A	N	A	A	A	A	N	A	A				A
oddelenie organizačných vecí - matričný úrad	N		A	N	A	A	A	A	A	A	A	A	A
oddelenie územného rozvoja a dopravy	N		A	N	N	A	N	N	N	A	A	A	A
oddelenie územného rozvoja a dopravy	A	N	A	A	A	A	N	A	A	A	A	A	A
oddelenie územného konania a stavebného poriadku	A	N	A	N	A	A		A	A	N	A	A	A
oddelenie sociálnych vecí	A	N	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
oddelenie sociálnych vecí	A	N	A	A	A	A	N	A	A	A	A	A	A
oddelenie sociálnych vecí	N	N	A	A	A	A	N	A	A	A	A	A	A
bytové oddelenie	A		A	N	N	A	A	N	A	A	A	A	A
bytové oddelenie	A	N	A	A	A	A	A	A	A				
bytové oddelenie	A	N	A	N	A	A		A	A	N	A	A	A
oddelenie životného prostredia	A	N	A	A	A	A	N	A	A	A	A	A	A
oddelenie životného prostredia	A	N	A	A	A	A	N	A	A	A	A	A	A
oddelenie životného prostredia	A		A	N	N	N	N	A	A	A	N	A	A
oddelenie školstva, kultúry a športu	A	N	A	A	A	A	N	A	A	A	A	N	A
oddelenie školstva, kultúry a športu	N	N	A	A	A	A	N	A	A	A	A	N	A
podateľňa	A	A	A	A		A		A	A		N	N	A

Oddelenie	Priama komunikácia s pracovníkom úradu																			
	Pozdravil Vás úradník (dobrý deň...)?	Použil úradník úvodný „bojbnaker“, výzvu k zadaniu Vašej požiadavky?	Mal/a ste možnosť „zistiť“ jeho meno? - z tabuľky na dverách	Mal/a ste možnosť „zistiť“ jeho meno? - z menovky na stole v kancelárii či na obdĺžní	Mal/a ste možnosť „zistiť“ jeho meno? - z tabuľky na dverách	Mal/a ste možnosť „zistiť“ jeho meno? - z menovky na stole v kancelárii či na obdĺžní	Mal/a ste možnosť „zistiť“ jeho meno? - z tabuľky na dverách	Mal/a ste možnosť „zistiť“ jeho meno? - z menovky na stole v kancelárii či na obdĺžní	Mal/a ste možnosť „zistiť“ jeho meno? - z tabuľky na dverách	Mal/a ste možnosť „zistiť“ jeho meno? - z menovky na stole v kancelárii či na obdĺžní	Mal/a ste možnosť „zistiť“ jeho meno? - z tabuľky na dverách	Mal/a ste možnosť „zistiť“ jeho meno? - z menovky na stole v kancelárii či na obdĺžní	Mal/a ste možnosť „zistiť“ jeho meno? - z tabuľky na dverách	Mal/a ste možnosť „zistiť“ jeho meno? - z menovky na stole v kancelárii či na obdĺžní	Mal/a ste možnosť „zistiť“ jeho meno? - z tabuľky na dverách	Mal/a ste možnosť „zistiť“ jeho meno? - z menovky na stole v kancelárii či na obdĺžní	Mal/a ste možnosť „zistiť“ jeho meno? - z tabuľky na dverách	Mal/a ste možnosť „zistiť“ jeho meno? - z menovky na stole v kancelárii či na obdĺžní	Mal/a ste možnosť „zistiť“ jeho meno? - z tabuľky na dverách	Mal/a ste možnosť „zistiť“ jeho meno? - z menovky na stole v kancelárii či na obdĺžní
oddelenie organizačných vecí - referát organizačný	A	A	N	N	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
oddelenie organizačných vecí - ohlasovňa pobytu	A	N	A	N	N	N	A	A	A	A	A	N	A	N	A	N	N	A	A	A
oddelenie organizačných vecí - ohlasovňa pobytu	A	N	A	A	A	A	A	A	A	N	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
oddelenie organizačných vecí - referát predbežnej právnej ochrany	A	A	A	N	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
oddelenie organizačných vecí - referát predbežnej právnej ochrany	A	N	A	N	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
oddelenie organizačných vecí - matričný úrad	N	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	N	A	A	A	A	A	N	A

Oddelenie	Telefonická komunikácia s pracovníkom úradu																								
	Zodvihol úradník telefón do tretieho zavonenia?	Predstavil sa úradník profesionálne? (Pozor, predstavenie úradu, osobu úradného a seba)	Bolo predstavenie sa zrozumiteľné?	Bol úradník pripravený na telefonát?	Bol prvý prejav úradníka ústretový?	Pýtal sa Vás úradník na Vaše potreby (aký použil úvodný „bojbnaker“ na zistenie Vašich požiadaviek)?	Dokázal reagovať na Vaše požiadavky?	Mal/a ste pocit, že úradník rozumie rýchlo pochopiť, čo ste chceli/a?	Navrhol Vám postup, spôsobit varianty riešenia?	Poskytol Vám úradník priestor pre otázky?	Odpovedal úradník dostatočne špecificky na Vaše otázky? Zodpovedal všetky Vaše otázky?	Malo vedenie rozhovoru štruktúru (jasná formácia, jasné pozíkovanie jasu, pocit, že úradník sa Vám rozhovor vedie ad?)	Hovoril úradník dostatočne nahlas, zrozumiteľne a vhodným tempom?	Kákolí Vám vhodné (relevantné) otázky?	Radiť rozhovor úradník? Bol aktívnejší pri vedení rozhovoru?	Nesládal Vám úradník do reči?	Overti si úradník Vaše pochopenie a porozumenie zdieľaných informácií? Ujistil sa, či nemáte ďalšie otázky?	Zhmlu a ukončil úradník rozhovor?	Pôsobil úradník verehodne a odborne?	Zachoval pracovník v priebehu rozhovoru pokoj? (Zachoval agresívna, žiadny náťah)	Spolil úradník Vaše očakávaná v oblasti zdieľaných informácií? Vášho soznara, ste spokojný/a?	Rozlíčil sa s Vami úradník v závere hovoru?	Je výsledkom vášho telefonátu, že viete aké sú ďalšie kroky a čo máte robiť?		
oddelenie organizačných vecí - referát organizačný	A	N	N	A	A	N	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	N	A	A	A	A	A	A	A	A
oddelenie organizačných vecí - referát predbežnej právnej ochrany	A	N	N	A	A	N	N	A	A	N	A	A	A	A	A	A	N	N	A	A	A	A	A	A	A
oddelenie organizačných vecí - matričný úrad	A	N	A	A	A	N	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	N	N	A	A	A	A	N	A	A
oddelenie organizačných vecí - matričný úrad	A	N	A	A	A	N	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	N	N	A	A	A	A	A	A	A
oddelenie územného konania a stavebného poriadku	A	A	A	A	A	A	A	A	A	N	N	A	A	A	A	N	N	N	N	A	A	N	A	A	A
oddelenie sociálnych vecí	A	N	N	A	A	N	A	A	A	A	A	A	A	A	A	N	N	N	A	A	A	A	A	A	A
bytové oddelenie	A	A	A	A	A	N	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	N	N	A	A	A	A	A	A
oddelenie životného prostredia	A	N	N	A	A	N	A	A	A	A	A	A	A	A	A	N	N	N	N	A	A	A	A	A	A
oddelenie životného prostredia	A	N	N	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	N	N	N	A	A	A	A	A	A
oddelenie nakladania s majetkom	A	N	A	A	A	N	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	N	N	A	A	A	A	A	A	A
Oddelenie finančné	A	A	A	A	A	N	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	N	N	A	A	A	A	A	A

Príloha č. 3

Sumárny prehľad spisov za rok 2009

2.4.2012

Oddelenie	Počet spisov	Nevybavené	Vybavené	V sledovaní	Pozastavené	Presunuté do nasl.roku	Vybavené v predl.termine	Vybavené po termine
INFO_ZAK	80	0	80	0	0	0	0	41
Kancelária starostu	145	0	144	0	0	1	0	37
Kancelária starostu - právnicki	2195	0	2195	0	0	0	0	18
Oddelenie bytove	1877	0	1857	0	0	20	0	7
Oddelenie financne	381	0	381	0	0	0	0	62
Oddelenie nakladania s majetkom	3300	0	3226	0	0	74	0	342
Oddelenie organizacnych veci	2019	0	1990	0	0	29	0	131
Oddelenie skolstva kultury a sportu	654	0	654	0	0	0	2	44
Oddelenie socialnych veci	1781	0	1701	0	0	80	0	26
Oddelenie uzemneho konania a stavebneho porí	1659	1	1239	1	0	418	0	8
Oddelenie uzemneho rozvoja a dopravy	1620	0	1533	0	0	87	2	1
Oddelenie vnutornej spravy a informatiky	64	0	64	0	0	0	0	11
Oddelenie zivotneho prostredia	1399	0	1389	0	0	10	13	40
Prednosta MU	1329	0	1320	0	0	9	0	113
Sekretariat zastupcov starostu	14	0	14	0	0	0	0	1
Utvar miestneho kontrolora	44	0	44	0	0	0	0	0
SPOLU:	18561	1	17831	1	0	728	17	882


Sumárny prehľad spisov za rok 2010

2.4.2012

Oddelenie	Počet spisov	Nevybavené	Vybavené	V sledovaní	Pozastavené	Presunuté do nasl.roku	Vybavené v predl.termine	Vybavené po termine
INFO_ZAK	123	0	123	0	0	0	0	31
Kancelária starostu	150	0	150	0	0	0	0	83
Kancelária starostu - právnicki	1470	0	1470	0	0	0	0	8
Oddelenie bytove	1594	0	1471	0	0	123	0	0
Oddelenie financne	545	0	545	0	0	0	0	84
Oddelenie nakladania s majetkom	2527	0	2460	0	0	67	121	197
Oddelenie organizacnych veci	3435	0	3402	0	0	33	294	116
Oddelenie skolstva kultury a sportu	563	0	562	0	0	1	0	34
Oddelenie socialnych veci	2120	0	2077	0	0	43	451	4
Oddelenie uzemneho konania a stavebneho porí	1603	1	1258	0	0	344	136	68
Oddelenie uzemneho rozvoja a dopravy	1795	0	1758	0	0	37	229	180
Oddelenie vnutornej spravy a informatiky	56	0	56	0	0	0	0	13
Oddelenie zivotneho prostredia	1518	0	1481	0	0	37	9	9
Prednosta MU	1153	0	1152	0	0	1	3	87
Sekretariat zastupcov starostu	7	0	7	0	0	0	1	2
Utvar miestneho kontrolora	17	0	17	0	0	0	0	4
SPOLU:	18676	1	17989	0	0	686	1244	920

3.2.4. VÝSLEDKY

3.2.4.1 DEMOGRAFICKÉ ÚDAJE – ŠTRUKTÚRA RESPONDENTOV

 Miestny úrad Mestskej časti Bratislava - Petržalka					
Štruktúra respondentov					
Triedenie / skupina respondentov	Celkový počet respondentov	Počet vrátených dotazníkov	% zastúpenie	Validné %	Návratnosť (v %)
MU MC Petržalka	137	101	100	100	74
POZÍCIA		Počet vrátených dotazníkov	% zastúpenie	Validné %	
Vyšší manažment (ved. oddelenia, ved. kancelárie starostu, prednosta)		8	8	9	
Vedúca/vedúci referátu		13	13	14	
Iná pozícia s manažérskou zodpovednosťou		18	18	19	
Iná pozícia bez man. zodp.		55	54	59	
Celkom		94	93	100	
Nezaradení		7	7		
PRIAMY NADRIADENÝ		Počet vrátených dotazníkov	% zastúpenie	Validné %	
Prednosta		8	8	9	
Ved. oddelenia, vedúca kanc. starostu		56	55	62	
Vedúci referátu		27	27	30	
Celkom		91	90	100	
Nezaradení		10	10		
KONTAKT S KLIENTOM		Počet vrátených dotazníkov	% zastúpenie	Validné %	
Priamy kontakt		58	57	61	
Bez kontaktu		37	37	39	
Celkom		95	94	100	
Nezaradení		6	6		
DĹŽKA PRAXE		Počet vrátených dotazníkov	% zastúpenie	Validné %	
Do 2 rokov		26	26	27	
3 – 5 rokov		15	15	15	
6 – 10 rokov		21	21	21	
Viac ako 10 rokov		36	36	37	
Celkom		98	97	100	
Nezaradení		3	3		
VEK		Počet vrátených dotazníkov	% zastúpenie	Validné %	
Do 25 rokov		2	2	2	
26 - 35 rokov		8	8	8	
36 – 45 rokov		15	15	15	
Viac ako 45 rokov		73	72	74	
Celkom		98	97	100	
Nezaradení		3	3		
POHLAVIE		Počet vrátených dotazníkov	% zastúpenie	Validné %	
Žena		74	73	76	
Muž		24	24	24	
Celkom		98	97	100	
Nezaradení		3	3		
VZDELANIE		Počet vrátených dotazníkov	% zastúpenie	Validné %	
ZŠ		1	1	1	
SŠ		42	42	43	
VŠ		55	54	56	
Celkom		98	97	100	
Nezaradení		3	3		

Spoločnosť priateľov detí z detských domovov Úsmev ako dar

■ Ševčenkova 21, 851 01 Bratislava
■ tel./fax: +421 2 63 8152 08 / 9
■ info@usmev.sk
■ www.usmev.sk
■ IČO: 173 165 37
■ Ludová banka č.ú.: 4040029105/3100



Oddelenie sociálnych vecí

Miestny úrad Bratislava – Petržalka

Kutlíková 17

852 12 Bratislava

VEC: PREHLÁSENIE O SPOLUPRÁCI

Spoločnosť priateľov detí z detských domovov Úsmev ako dar prehlasuje, že v rámci naplnenia svojho cieľa „...aby každé dieťa malo rodinu“ dlhodobu spolupracuje okrem iných aj s Oddelením sociálnych vecí Mestskej časti Petržalka – Bratislava.

Spolupráca je veľmi dobrá, najmä v oblasti sanácie rodinného prostredia a poradenstva pre rodiny a pracovníkov SPDDD Úsmev ako dar.


Prof. MUDr. Jozef Návratký, PhD.
Predseda SPDDD Úsmev ako dar

Spoločnosť priateľov detí z detských domovov Úsmev ako dar
851 01 Bratislava
IČO: 173 165 37



Občianske združenie Pomoc ohrozeným deťom
Centrum Nádej

Švabinského 7, 851 01 Bratislava – Petržalka

Tel./ fax: 02 – 6224 7877, e-mail: office@centrumnadej.sk

Mestská časť Bratislava-
Petržalka

Kutlíkova 17
852 12 Bratislava

Vec: Potvrdenie o spolupráci.


Týmto potvrdzujeme, že Mgr. Jana Guľová a Mgr. Kvetoslava Biljniová pracovali pre OZ Pomoc ohrozeným deťom ako dobrovoľníčky v rokoch 1997 –2010. Vo vyhradenom čase poskytovali klientkam a klientom OZ osobné aj telefonické poradenstvo.

Vďaka spolupráci s MÚ sa nám podarilo získať do dlhodobého prenájmu dve bytové jednotky, ktoré slúžia ako utajené bývanie pre obeť domáceho násillia.

Spolupráca s Mestskou časťou – Petržalka je už dlhé roky na dobrej a profesionálnej úrovni, pričom nám pracovníci a predstavitelia pomohli s viacerými problémami napr. pri riešení nájomných priestorov apod.

S pozdravom

POMOC OHROZENÝM DEŤOM
Občianske združenie
Švabinského 7, 851 01 BRATISLAVA
IČO: 317 45 679, š.č.: 130034-012/0200
VČB BRATISLAVA mesto


Mgr. Adriana Havašová
štatutárna zástupkyňa

Bratislava, 8.2.2012

Bratislava 06.02.2012

Vec
Spolupráca

Občianske združenie Brána do života sa zameriava na vybrané formy pomoci opusteným a týraným matkám s deťmi, maloletým a tehotným ženám v sociálnej núdzi. Hlavnou aktivitou občianskeho združenia bolo zriadenie Krízového centra Brána do života.

Krízové centrum Brána do života bolo otvorené v objekte bývalej materskej škôlky na Medveďovej ul. 4. Daný objekt sme získali do dlhodobého prenájmu od mestskej časti Bratislava-Petržalka za symbolickú sumu. Z toho dôvodu sme mohli začať poskytovať azylové ubytovanie obetiam domáceho násillia. Hlavnou ideou je poskytnúť pomoc a podporu najslabším a najzraniteľnejším tj. ženám a ich deťom. Cieľom je aj poukázať na závažnosť problematiky domáceho násillia a pomôcť prelomiť bludný kruh násillia tým, že má týraná žena možnosť na určitý čas sa niekam uchýliť a to aj so svojimi deťmi. Po čase sa azyl pre opustené, týrané, alebo zanedbávané deti ukázal ako žiadaný a nanajvyš potrebný. Z toho dôvodu pribudol ku krízovému ubytovaniu pre týrané matky s deťmi a ženy aj detský domov.

Naším cieľom je poskytovanie ambulantnej a inštitucionálnej starostlivosti hlavne obetiam domáceho násillia a súčasne zvyšovanie povedomia občanov o problematike domáceho násillia.

Počas nášho desaťročného pôsobenia na území Petržalky sme si s oddelením sociálnych vecí mestskej časti Bratislava-Petržalka vybudovali kvalitné, profesionálne väzby. Prístup sociálnych pracovníkov z oddelenia sociálnych vecí voči našim problémom, ako aj voči problémom našich klientov je vždy maximálne ústretový a profesionálny. Podstatnou súčasťou koncepcie sociálneho rozvoja Mestskej časti Bratislava-Petržalka sú opatrenia aj na pomoc rodinám, kde je vážne ohrozená výchova detí. Úlohou sociálnej práce orientovanej na túto kategóriu obyvateľov je riešenie sociálnych problémov a sanácia rodín. Pre mestskú časť Bratislava-Petržalka je prínosom, že na jej území pôsobíme a fungujeme ako záchytné stredisko v prípade akútneho ohrozenia zdravia, života a riadnej výchovy maloletého dieťaťa. Viacročná spolupráca je pre nás zárukou kvality a vyjadrenia dôvery.

S pozdravom

Mgr. Daniela G á l i k o v á
riaditeľka Krízového centra a Detského domova
Brána do života

BRÁNA DO ŽIVOTA
občianske združenie
Medveďovej 4, 851 03 Bratislava 5
IČO: 31 804 713
e.ú.: 20181291 / 6500

Občianske združenie Brána do života, Medveďovej 4, 851 03 Bratislava www.branadozivota.sk
tel. fax: 02/6241 0469, 6241 0468 galikova@branadozivota.sk

IČO: 31804713 DIČ: 2021547737 bankové spojenie: Poštová banka č.ú. : 20181291/6500

Bezpečnostná politika - vyhodnotenie za rok 2011

Bezpečnostná politika sa u nás uplatňuje na základe zákona č. 275/2006 o informačných systémoch verejnej správy. Ako obec sme povinní dodržiavať ustanovenia Výnosu Ministerstva financií Slovenskej republiky č. MF/013261/2008-132 o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy. Bezpečnostná politika bola aplikovaná za účinnej podpory vedenia mestskej časti a vydaná Príkazom starostu č. 2/2011.

Bezpečnostná politika sa týka všetkých zamestnancov a oddelení úradu. Okrem informačnej bezpečnosti pokrýva aj personálnu oblasť, bezpečnosť, vedomostnú úroveň zamestnancov a nadväzuje na vnútorné predpisy a smernice organizácie.

Dôležitým prvkom je tiež podpora Bezpečnostnej politiky informačným systémom GKO pomocou ktorého je zabezpečovaná aktualizácia bezpečnostných dokumentov a smerníc, monitorovanie, evidencia a vyhodnocovaniu bezpečnostných incidentov a rizík, auditov, zásahov do informačného systému a ďalších procesov. Na základe evidencie GKO je možné navrhovať a prijímať opatrenia na nápravu a tiež generovať výstupy pre kontrolné orgány.

Vyhodnotenie periodických a neperiodických kontrol

Cieľ kontroly:	Kontrola nastavenia bezpečnostných parametrov zariadení výpočtovej techniky (servery, komunikačné zariadenia, ...)
Nastavenia bezpečnostných parametrov zariadení výpočtovej techniky a konfigurácie nastavení sa kontrolujú podľa potreby, najmenej však dvakrát ročne.	

Cieľ kontroly:	Kontrola prístupov dodávateľov do IS, podľa znenia príslušných zmlúv
Technologické priestory referátu informatiky sú zabezpečené po fyzickej aj organizačnej stránke – do týchto priestorov nemajú prístup nepovolané osoby. Prístup dodávateľov informačných systémov a programového vybavenia je na základe servisných zmlúv povolený zamestnancami referátu informatiky a servisné činnosti, resp. inštalačné práce sú vykonávané pod dohľadom zamestnancov referátu informatiky. Vzdialený prístup na vykonávanie servisných činností sa nepovoľuje, potrebné zásahy sa vykonávajú na základe mailovej a telefonickej komunikácie, resp. osobne.	

Cieľ kontroly:	Kontrola dodržiavania bezpečnostnej politiky správy hesiel
Kontrola hesiel sa uskutočňuje priebežne, kontroluje sa najmä či heslá užívateľov nie sú umiestnené, alebo napísané na dostupných miestach. Užívateľom sú pri nástupe do zamestnania náhodne generované prístupové heslá s dostatočným zabezpečením pomocou ktorých získavajú prístup cez doménovú politiku do informačného systému. Užívatelia dostávajú prístupové údaje v zalepenej obálke s poučením. Pre prípadnú neprítomnosť na pracovisku sú poučení, že majú odovzdať heslo v zalepenej	

obálke svojmu vedúcemu, alebo zastupujúcemu zamestnancovi a v prípade jeho použitia požiadať o vygenerovanie nového hesla.
Administrátorské heslá sa v určitých intervaloch menia.

Cieľ kontroly: Kontrola nastavenia prístupových práv používateľov do IS

Prístupové práva užívateľov do informačných systémov sa nastavujú podľa požiadaviek príslušných vedúcich oddelení na základe používaného programového vybavenia. Tieto prístupové práva sú pri nástupe, resp. odchode zamestnancov aktualizované v evidenčnom informačnom systéme GKO.

Cieľ kontroly: Kontrola manipulácie s pamäťovými médiami

Priebežne sa kontroluje, či užívatelia nepoužívajú na prenos dát vlastné pamäťové médiá. Užívatelia boli poučení v zmysle Príkazu starostu č. 1/2007, že každý prípadný presun akýchkoľvek súborov medzi lokálnou pracovnou stanicou, serverom a akýmkoľvek prenosným pamäťovým médium musia konzultovať so zamestnancami referátu informatiky a vykonať iba s ich súhlasom.

Cieľ kontroly: Kontrola procesu zálohovania

Údaje a databázy informačných systémov pracujúcich na báze SQL sa denne zálohujú (po pracovnej dobe) na oba servery, záložný počítač a týždenne na externý HDD, ktorý je uložený v trezore mimo referátu informatiky. Po uplynutí kalendárneho mesiaca sa založené dáta napalujú na DVD a odkladajú do uzamykateľnej kovovej skrine. Kontrola obnovenia funkčnosti dát zo zálohy sa vykonáva v testovacom prostredí. V tomto roku bola uskutočnená bezproblémová obnova dát zo zálohy pri migrácii serverov na vyššie operačné systémy.

Cieľ kontroly: Kontrola auditných záznamov

Aplikačné systémové a technologické logy na serveroch sú priebežne kontrolované, vyhodnocované, konzultované s dodávateľom operačných systémov a prípadné chyby sú odstránené.

Cieľ kontroly: Kontrola inštalovaného SW a súborov

Kontrola inštalovaného softvéru a súborov je vykonávaná pomocou nástroja AuditPro a vyhodnocuje sa či softvér používaný na pracovných staniciach korešponduje s činnosťou miestneho úradu.

Cieľ kontroly: Kontrola po nainštalovaní novej verzie SW resp. nového SW

Pre inštaláciu hardvérových zariadení a programového vybavenia je stanovený postup

inštalácií, ktorý obsahuje nastavenia prístupových práv užívateľov do aplikácií, nastavenia bezpečnostných parametrov pracovnej stanice a všetky funkčnosti ktoré využívajú zamestnanci úradu pri práci.

Cieľ kontroly: Kontrola po zmenách v legislatívy

Pri zmenách legislatívy týkajúcich sa informačného systému sú tieto konzultované s právnym referátom a príslušnými vedúcimi oddelení a následne podľa potreby zapracované dodávateľmi do informačných systémov.

Cieľ kontroly: Kontrola po zmenách organizačnej štruktúry spoločnosti

Pri zmenách organizačnej štruktúry sú tieto zapracované do číselníkov v informačných systémov s nastavením prístupových práv užívateľov do aplikácií.

Cieľ kontroly: Kontrola po zmenách v konfigurácií siete

V tomto roku neboli vykonané žiadne zmeny v konfigurácií siete.

Zhodnotenie incidentov evidovaných v informačnom systéme GKO

V priebehu roka sa v informačnom systéme GKO evidujú zachytené, resp. nahlásené bezpečnostné incidenty. Vo väčšine prípadov išlo o tzv. plánované incidenty súvisiace s aktualizáciou a údržbou serverov a operačných systémov, resp. servisných zásahov hardvéru a počítačovej siete alebo nahlásenej údržby zo strany internetového providera. Tieto činnosti boli vykonávané najmä mimo pracovnej doby.

V oblasti neplánovaných incidentov to bol výskyt občasných výpadkov el. prúdu, nefunkčnosti dochádzkových kariet a porušenia password policy - užívatelia mali heslá umiestnené na dostupných miestach, v týchto prípadoch boli znova poučení. Auditovacím softvérom boli zistené v niektorých počítačoch súbory, ktoré nesúviseli s pracovnou činnosťou – tieto súbory však neovplyvnili operačný systém, boli konzultované, užívatelia boli poučení a súbory boli odstránené. V tomto roku bol na informačný systém podniknutý aj neplánovaný a pomerne masívny spamový útok, ktorý bol bezpečnostným softvérom včas zachytený a odvrátený.

Návrh opatrení

Vzhľadom na pomerne nízku početnosť a závažnosť evidovaných bezpečnostných incidentov, ako aj skutočnosť, že týmito incidentmi neboli spôsobené žiadne škody, navrhujem pripomenúť vedúcim oddelení (ktorí poučia svojich zamestnancov) Príkaz starostu č. 2/2011 a súvisiace predpisy a smernice na porade prednostu, resp. písomne, alebo mailom z úrovne prednostu miestneho úradu.

19.12.2011

Vypracoval:

.....

Dušan Bachratý
manažér informačnej bezpečnosti

Spolupracovali: členovia Tímu informačnej bezpečnosti:

za právny referát JUDr. Ján Haraslín

za personálny referát PhDr. Zlatica Havlíková

za oddelenie VSaI Bc. Peter Kostka

Kontroloval a schválil:

.....

Ing. Miroslav Štefánik
prednosta

Podpísaný originálny doklad je uložený u pána Bachratého – manažéra informačnej bezpečnosti.