



SPRÁVA O PRIEBEHU IMPLEMENTÁCIE MODELU CAF V MESTSKEJ ČASTI BRATISLAVA-PETRŽALKA

Obdobie vyhodnocovania: 08/2013 – 08/2014

Vyhodnocované oblasti:

1. Komunikačný plán
2. Harmonogram implementácie modelu CAF
v mestskej časti Bratislava-Petržalka
3. Plán vzdelávania zamestnancov MÚ MČ
Bratislava-Petržalka v oblasti manažérstva kvality
4. Akčný plán zlepšovania modelu CAF

Schválil:

Ing. Vladimír Bajan, starosta MČ Bratislava-Petržalka

Ing. Miroslav Štefánik, prednosta MÚ a garant projektu

Spracovala:

Mgr. Andrea Jančeková, metodička CAF-tímu

Dňa:

18. 07. 2014



SPRÁVA O PRIEBEHU IMPLEMENTÁCIE MODELU CAF V MESTSKEJ ČASTI BRATISLAVA-PETRŽALKA

1. Vyhodnotenie plnenia „Komunikačného plánu“

MIĽNÍKY:

1. 7/2012

Zverejnenie Akčného plánu pre vybrané zainteresované strany.

Úloha splnená - schválený akčný plán bol zverejnený v zdieľanom priečinku CAF, na základe čoho garanti jednotlivých úloh začali s ich plnením. Akčný plán je zverejnený na intranete úradu, čím sa zabezpečil prístup a prehľad o jeho plnení pre všetkých zamestnancov MÚ.

2. od 12/2012-priebežne

Zverejniť priebežné výsledky monitorovania Akčného plánu.

Úloha je plnená priebežne. Plnenie Akčného plánu je prerokované na stretnutiach CAF-tímu, v októbri 2012 bol doplnený a prednosta miestneho úradu schválil jeho aktualizáciu ako Akčný plán, verzia 1.2. Akčný plán bol rozšírený o tzv. „status“, v ktorom administrátori priebežne dopĺňajú informácie o tom, v akom štádiu plnenia úloh sa nachádzajú. Zároveň je Akčný plán predmetom pracovných stretnutí CAF-tímu, v prípade zmeny v termíne plnenia je zmena zaznačená v statuse s odôvodnením zmeny termínu plnenia.

2/2013

Informovať o plnení úloh z Akčného plánu.

Úloha splnená - Priebežne sú o stave plnenia informovaní členovia CAF-tímu na stretnutiach tímu. Zamestnanci úradu sú priebežne informovaní prostredníctvom mailovej komunikácie po splnení úlohy. Verejnosť je informovaná prostredníctvom webovej stránky mestskej časti Petržalka (<http://www.petrzalka.sk/2013-07-26-na-miestnom-urade-pribudli-nadoby-na-separovany-odpad/>).

2/2013

Informovať o zámere získať titul Efektívny používateľ modelu CAF.

Úloha splnená – vybrané zainteresované strany boli informované o zámere miestneho úradu získať medzinárodne uznávaný titul – zamestnanci na poradách, mailom, na nástenke CAF. Externé zainteresované strany – všetci poslanci miestneho zastupiteľstva, ZMOS, magistrát mesta Bratislavy, riaditelia organizácií v zriaďovateľskej pôsobnosti MČ boli informovaní prostredníctvom osobných listov starostu Ing. Bajana.



SPRÁVA O PRIEBEHU IMPLEMENTÁCIE MODELU CAF V MESTSKEJ ČASTI BRATISLAVA-PETRŽALKA

4/2013

Informovanie zainteresovaných strán o prebiehajúcom externom posúdení.

Úloha splnená (dodatočne plánovaná) - O absolvovaní posúdenia externými posudzovateľmi, ktoré bolo jednou z podmienok na získanie titulu boli zainteresované strany informované prostredníctvom aktualizácie informačnej tabule CAF, ktorá je na prízemí miestneho úradu a tiež prostredníctvom webovej stránky mestskej časti <http://www.petrzalka.sk/oblasti/manazment-kvality/petrzalka-sa-uchadza-o-titul-Efektivny-pouzivatel-modelu-CAF/>.

5/2013

Informovať zainteresované strany o zisku titulu Efektívny používateľ modelu CAF.

Úloha splnená (dodatočne plánovaná) – Po oficiálnom oznámení z Úradu pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo o pridelení titulu Efektívny užívateľ modelu CAF, informovala mestská časť o tomto pozitívnom kroku v oblasti budovania manažérstva kvality zainteresované strany prostredníctvom článku v Petržalských novinách č. 11/2013 a na webovej stránke MČ (<http://www.petrzalka.sk/wp-content/uploads/2012/08/CAF-ECU.jpeg>) zverejnením listu z ÚNMS SR.

11/2013

Informovať vybrané zainteresované strany o rozhodnutí pokračovať v implementácii modelu CAF.

Úloha splnená – informácia odznela na operatívnej porade starostu 18. 11. 2013 a následne na porade prednostu s vedúcimi oddelení a na porade CAF-tímu.

Rozšírenie CAF-tímu o nových členov.

Úloha splnená – na porade CAF-tímu informovali vlastníci jednotlivých kritérií o nomináciách nových členov.

Informovať vybrané zainteresované strany o slávnostnom prevzatí titulu Efektívny používateľ modelu CAF.

Úloha splnená – starosta mestskej časti prevzal titul Efektívny používateľ modelu CAF z rúk ministra hospodárstva na Slávnostnom odovzdávaní Národnej ceny SR za kvalitu 2013 dňa 11. 11. 2013. Následne o tom informoval verejnosť na webovej stránke MČ <http://www.petrzalka.sk/2013-11-12-k-cielu-vedie-aj-efektivna-komunikacia/> a v Petržalských novinách č. 23/2013

12/2013

Informovať o harmonograme implementácie modelu CAF o komunikačnom pláne k implementácii modelu CAF.



SPRÁVA O PRIEBEHU IMPLEMENTÁCIE MODELU CAF V MESTSKEJ ČASTI BRATISLAVA-PETRŽALKA

Členovia CAF-tímu boli informovaní o predbežnom harmonograme implementácie modelu CAF na pracovnom stretnutí CAF-tímu a jeho následným zverejnením v zdieľanom priečinku CAF.

Informovať o realizácii školenia zameraného na metodiku tvorby samohodnotiacej správy a revíziu modelu CAF.

Úloha splnená – členovia CAF-tímu a zamestnanci MČ boli prostredníctvom informácií na porade prednostu a pracovnom stretnutí CAF-tímu informovaní o potrebe zrealizovať školenie, ktoré sa následne uskutočnilo 17. 01. 2014 v priestoroch MÚ.

01/2014

Informovať o rozhodnutí zapojiť sa do Národnej ceny SR za kvalitu 2014 a tvorby druhej samohodnotiacej správy.

Úloha splnená – všetci vedúci oddelení boli o tomto kroku informovaní na porade prednostu a následne túto informáciu odovzdali prostredníctvom porád svojich oddelení zamestnancom MČ.

02/2014

Informovať o pokračovaní implementácie modelu CAF ostatné mestské časti.

Úloha splnená – starostom všetkých mestských častí bol zaslaný list starostu, v ktorom ich informuje ďalšom pokračovaní implementácie modelu a zároveň ich požiadal o zapojenie sa do vzájomného benchmarkingu prostredníctvom vyplnenia dotazníka. Prostredníctvom článku v Petržalských novinách č. 4/2014 boli vybrané zainteresované strany informované o podpise Charty kvality SR medzi Úradom pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR a mestskou časťou.

04/2014

Informovať všetkých zamestnancov mestskej časti o vytvorení 2. samohodnotiacej správy (súťažnej).

Úloha splnená – prostredníctvom mailu boli všetci zamestnanci mestskej časti informovaní o príprave 2. samohodnotiacej správy, s ktorou sa mestská časť zapája do súťaže. Zároveň im bola samohodnotiaca správa zaslaná na pripomienkovanie pred jej schválením.

05/2014

Informovať vybrané zainteresované strany o priebehu samohodnotenia

Úloha splnená – na webovej stránke mestskej časti bol zverejnený článok o priebehu samohodnotenia <http://www.petrzalka.sk/oblasti/manazment-kvality/petrzalka-sa-zapojila-do-sutaze/> . Ďalšie informácie získavali vedúci zamestnanci prostredníctvom



SPRÁVA O PRIEBEHU IMPLEMENTÁCIE MODELU CAF V MESTSKEJ ČASTI BRATISLAVA-PETRŽALKA

porád prednostu, na ktorých metódička pravidelne informovala o priebehu samohodnotenia.

06/2014

Informovať vybrané zainteresované strany o realizácii externého posúdenia

Úloha splnená – V Petržalských novinách č.13/2014 bol zverejnený článok o realizácii externého posúdenia a o ďalších krokoch súvisiacich s implementáciou modelu CAF v podmienkach MČ. Informácia bola zverejnená tiež na informačnej tabuli na prízemí úradu a na webovej stránke MČ <http://www.petrzalka.sk/2014-06-20-petrzalka-prave-teraz-bojuje-o-dalsiu-cenu/>.

2. Vyhodnotenie plnenia Harmonogramu implementácie modelu CAF v MČ Bratislava-Petržalka

Proces implementácie modelu CAF je popísaný prostredníctvom 10-tich krokov, v rámci ktorých sú pomenované 3 fázy implementácie. Na tomto základe bol spracovaný dokument „Harmonogram implementácie modelu CAF v Miestnom úrade mestskej časti Bratislava-Petržalka“. Za hodnotené obdobie je možné konštatovať, že:

- **fáza 1 (Začiatok cesty s modelom CAF)**, súčasťou ktorej sú kroky 1-2, bola **splnená** v mesiacoch október – november 2013.
- **fáza 2 (Proces samohodnotenie)**, súčasťou ktorej sú kroky 3-6, bola **splnená** v mesiacoch október 2013 – jún 2014
- **fáza 3 (Akčný plán zlepšovania)**, súčasťou ktorej sú kroky 7–10, jej plnenie je naplánované na mesiace august 2014 – júl 2016.

Mestská časť Bratislava-Petržalka začala po druhý raz prechádzať fázami 1 a 3, čím potvrdila svoj záujem o trvalé zlepšovanie. Po druhý raz začala cyklus prihlásením sa do súťaže Národná cena za kvalitu SR 2014, pričom rešpektuje fázy modelu, ako sú uvádzané v metodike aplikácie modelu CAF.



SPRÁVA O PRIEBEHU IMPLEMENTÁCIE MODELU CAF V MESTSKEJ ČASTI BRATISLAVA-PETRŽALKÁ

SPLNENÁ	Fáza 1	Krok 1	Rozhodnite sa, ako budete plánovať a organizovať samohodnotenie	1. PILIER
		Krok 2	Komunikujte o samohodnotení	
SPLNENÁ	Fáza 2	Krok 3	Vytvorte jeden alebo viaceré samohodnotiace tímy – CAF-tímy	
		Krok 4	Zorganizujte školenie	
		Krok 5	Vykonajte samohodnotenie	
		Krok 6	Napíšte samohodnotiacu správu	
ČASOVÝ POSUN	Fáza 3	Krok 7	Zostavte plán zlepšovania založený na prijatej spätnej správe	2. PILIER
		Krok 8	Komunikujte o pláne zlepšovania	
		Krok 9	Realizujte/implementujte plán zlepšovania	
PLÁN 10/2013		Krok 10	Naplánujte ďalšie samohodnotenie	
HODNOTENÁ V RÁMCI EXTERNÉHO POSÚDENIA ECU - 4/2013			Úroveň zrelosti komplexného manažerstva kvality úradu	3. PILIER



SPRÁVA O PRIEBEHU IMPLEMENTÁCIE MODELU CAF V MESTSKEJ ČASTI BRATISLAVA-PETRŽALKA

3. Vyhodnotenie plnenia Plánu vzdelávania zamestnancov mestskej časti Bratislava-Petržalka v oblasti manažérstva kvality za obdobie 8/2013 – 8/2014

- Interné vzdelávanie vybraných členov CAF-tímu **k problematike softwarového modelovania procesov, merania výkonnosti, kompetenčného modelu a motivácie zamestnancov bolo realizované 08. 08. 2013.** Odborným garantom bol Ing. Alexander Toloch a Ing. Ján Čupka.
- Účasť na odborných národných i medzinárodných konferenciách s tematikou manažérstva kvality:
 - a) „Zavádení modelu CAF v podmínkach SÚIP“ – Ostrava, **23.-24.10. 2013** (aktívna účasť)
 - b) „Kvalitou na ceste k výnimočnosti“- Bratislava, **11. 11. 2013**
 - c) „ 20. medzinárodná konferencia pri príležitosti Svetového dňa kvality“ – Štrbské Pleso, **14.-15. 11. 2013**
 - d) „ Spoločenská zodpovednosť v organizáciách verejnej správy“ – Brno, **19. 11. 2013**
 - e) „ Fórum kvality vo verejnej správe“ – Bratislava, **03. 12. 2013**
 - f) „Q-Profes“- Bratislava, 04. 12. 2013 (aktívna účasť) – Bratislava, **04. 12. 2013**
- Interné vzdelávanie členov CAF-tímu k tvorbe 2. samohodnotiacej správy, tvorba SWOT analýzy a preškolenie k revízii modelu CAF 2013. Školenie viedla metodička CAF-tímu MČ Bratislava-Petržalka a metodička CAF-tímu NKÚ dňa **17. 01. 2014**
- Interné vzdelávanie nových členov CAF-tímu k modelu CAF vedené metodičkou CAF-tímu v podmienkach miestneho úradu, **21. 01. 2014**
- Informačný seminár k súťaži Národná cena za kvalitu 2014, Bratislava, **11. 02. 2014**
- Vzdelávanie nových členov CAF-tímu k modelu CAF na spoločnom školení organizované NKÚ, Bratislava, **13. 03. 2013**
- Školenie k písaniu samohodnotiacej správy realizované ÚNMS SR, Bratislava, **18. 03. 2014**
- Školenie k modelu CAF organizované ÚNMS SR pre organizácie, ktoré sa zapojili do súťaže, Bratislava, **05. – 06. 03. 2014**



SPRÁVA O PRIEBEHU IMPLEMENTÁCIE MODELU CAF V MESTSKEJ ČASTI BRATISLAVA-PETRŽALKÁ

4. Vyhodnotenie plnenia Akčného plánu zlepšovania modelu CAF

Za plnenie Akčného plánu zodpovedajú garanti jednotlivých aktivít. Na rok 2012 bolo naplánované plnenie 21 z 28 úloh. Plnenie jednotlivých úloh je limitované časovou dotáciou. Prax však ukázala potrebou jednotlivých garantov o téme diskutovať a pripomienkovať výstupy zainteresovanými stranami. Preto pri niektorých úlohách došlo k časovému posunu plnenia.

Prehľad aktuálneho plnenia Akčného plánu je nasledovný:

AKČNÝ PLÁN ZLEPŠOVANIA 2012 - 2014				
P.Č. V AP	ÚLOHA	TERMÍN	ADMINISTRÁTOR	VYHODNOTENIE
1.	Zadefinovať víziu a rozpracovať poslanie MČ BA-Petržalka	30.11.2012	Mgr. Jančeková	Úloha splnená, vízia bola po prvý raz oficiálne predstavená na 9.národnej konferencii Kvalita vo verejnej správe v Bratislave dňa 04.12.2012 ako súčasť príspevku prednostu úradu. Vízia a poslanie sú zverejnené tiež na webovej stránke mestskej časti Bratislava-Petržalka.
2.	Pravidelne vyhodnocovať Prioritné ciele MČ BA- Petržalka	30.11.2012	Bc. Podmajerská	Prioritné ciele boli vyhodnotené za jednotlivé oblasti a predložené na rokovanie miestneho zastupiteľstva 18.12.2012. Vyhodnocovaným obdobím boli roky 2011-2012. Zastupiteľstvo vzalo materiál na vedomie. (číslo materiálu 295/2012)
3.	Zostavenie a schválenie Akčného plánu	30.08.2012	Mgr. Jančeková	Akčný plán vo verzii 1.1. bol prerokovaný a schválený na zasadnutí CAF-tímu dňa 21.08.2012 a následne schválený starostom MČ BA-Petržalka na operatívnej porade starostu dňa 24.08.2012. Akčný plán vo verzii 1.2. bol prerokovaný a doplnený na zasadnutí CAF-tímu a schválený prednostom miestneho úradu dňa 23.10.2012.
4.	Vytvoriť a implementovať	30.11.2012	Mgr. Jančeková	Smernica o riadení internej dokumentácie bola schválená



SPRÁVA O PRIEBEHU IMPLEMENTÁCIE MODELU CAF V MESTSKEJ ČASTI BRATISLAVA-PETRŽALKÁ

AKČNÝ PLÁN ZLEPŠOVANIA 2012 - 2014				
P.Č. V AP	ÚLOHA	TERMÍN	ADMINISTRÁTOR	VYHODNOTENIE
	Smernicu o riadení dokumentácie			prednostom miestneho úradu dňa 30.11.2012, starostom mestskej časti 15.12.2012, zaslaná všetkým vedúcim oddelení 15.12.2012 a účinnosť nadobudla 15.12.2012.
5.	Vytvoriť a aktualizovať zoznam všetkých riadiacich aktov v organizácii	30.09.2012	Bc. Podmajerská	Boli zosumarizované všetky interné riadiace akty v nasledovných zoznamoch: Príkazy starostu, Zrušené príkazy starostu, Opatrenia prednostu, Zrušené opatrenia prednostu, Iné interné riadiace akty. Interné riadiace akty sú sprístupnené na intranete miestneho úradu.
6.	Zaktualizovať všetky existujúce IRA v organizácii	30.06.2013	Bc.Podmajerská	Úloha plnená s časovým posunom, interné riadiace akty sa priebežne budú aktualizovať do konca roku 2013.
7.	Vytvorenie a implementácia jednotného interného riadiaceho aktu „Projektová úloha“	30.11.2012	Bc. Podmajerská	Smernica bola vytvorená, prerokovaná v CAF-tíme a po zapracovaní pripomienok a schválení starostom mestskej časti Bratislava-Petržalka nadobudla účinnosť od 15.01.2013
8.	Vytvorenie a prijatie Etického kódexu zamestnancov MČ BA-Petržalka	30.10.2012	PhDr. Havlíková	Etický kódex bol prijatý, účinnosť nadobudol 07.02.2013. Je sprístupnený na webovej stránke MČ.
9.	Aktualizácia Organizačnej štruktúry	31.12.2012	PhDr. Havlíková	Organizačná štruktúra bola spolu s organizačným poriadkom aktualizovaná 28. 10.2013.
11.	Pravidelne vyhodnocovať analýzu potrieb ľudských zdrojov MÚ MČ Bratislava-Petržalka	30.06.2013	PhDr. Havlíková	K analýze potrieb ľudských zdrojov bolo k plánovanému termínu zrealizované nasledovné: konzultácia s vedúcimi zamestnancami ohľadom požadovaného vzdelania zamestnancov jednotlivých oddelení, požadovanej praxe, na základe čoho bol spracovaný



SPRÁVA O PRIEBEHU IMPLEMENTÁCIE MODELU CAF V MESTSKEJ ČASTI BRATISLAVA-PETRŽALKA

AKČNÝ PLÁN ZLEPŠOVANIA 2012 - 2014				
P.Č. V AP	ÚLOHA	TERMÍN	ADMINISTRÁTOR	VYHODNOTENIE
				zoznam pracovných pozícií s pridelenou klasifikáciou zamestnania podľa SK ISCO-08.
12.	Pravidelne realizovať prieskum spokojnosti zamestnancov MČ BA-Petržalka	30.11.2012	PhDr. Havlíková	Prvý prieskum spokojnosti zamestnancov mestskej časti bol realizovaný v čase od 30.11.2012 do 18.12.2012 prostredníctvom Dotazníkov spokojnosti. S výsledkom bolo oboznámené vedenie úradu a následne boli spracované odporúčania na plnenie úloh v jednotlivých oblastiach, ktoré sú súčasťou pravidelnej kontroly plnenia úloha na poradách prednostu.
13.	Pravidelne zostavovať a vyhodnocovať plán vzdelávania zamestnancov MČ	30.12.2012	PhDr. Havlíková	Vedúci zamestnanci na porade s prednostom úradu 15.01.2013 dostali za úlohu vyplniť požiadavky na vzdelávanie seba a svojich podriadených. Na základe získaných informácií pripravila personalistka Plán vzdelávania na rok 2013. Rovnako sa tak udialo aj v roku 2014,
14.	Zaviesť a pravidelne realizovať hodnotenie vzdelávacích aktivít zamestnancov	30.12.2012	PhDr. Havlíková	Metodička CAF-tímu pripravila hodnotiaci hárok. Spokojnosť s absolvovaným školením je skúmaná prostredníctvom hodnotiaceho hárku, ktorí zamestnanci vyplňajú po absolvovaní vzdelávania. Výsledky sú zohľadňované pri príprave aktuálneho plánu vzdelávania. Vzor hodnotiaceho hárku je prístupný na intranete.
15.	Zaviesť systém odmeňovania zamestnancov vo vzťahu k plneniu	30.09.2012	Bc. Podmajerská	Odmeňovanie zamestnancov za rok 2012 bolo realizované podľa pôvodného systému. Dvaja vedúci zamestnanci absolvovali vzdelávanie



SPRÁVA O PRIEBEHU IMPLEMENTÁCIE MODELU CAF V MESTSKEJ ČASTI BRATISLAVA-PETRŽALKA

AKČNÝ PLÁN ZLEPŠOVANIA 2012 - 2014				
P.Č. V AP	ÚLOHA	TERMÍN	ADMINISTRÁTOR	VYHODNOTENIE
	projektových úloh			v oblasti manažovania ľudských zdrojov. Na konci roku 2012 pripravili pilotný projekt Hodnotenia zamestnanca.
16.	Vytvoriť a implementovať systém sledovania efektívnosti a vzájomnej výhodnosti partnerských zmlúv	30.11.2012	Mgr. Jecková	Úloha realizovaná priebežne v spolupráci s kanceláriou starostu. Bol vytvorený metodický materiál, ktorý na ročnej báze sleduje efektívnosť partnerstiev a navrhuje ďalšie aktivity pre partnerstvá.
17.	Vytvoriť a implementovať jednotný systém riadenia sťažností, petícií a podnetov v členení na zákazníkov a jednotlivé oddelenia	30.12.2012	PhDr. Paulenová	S účinnosťou od 15. 03. 2013 vstúpila do platnosti Smernica o vybavovaní podnetov doručených na miestny úrad pod číslom 03/2013. Smernica je zverejnená na intranete a bola mailom zaslaná všetkým zamestnancom MČ.
18.	Realizovať separáciu odpadu v rámci miestneho úradu MČ Bratislava-Petržalka	30.06.2013	Mgr. Jecková	V júli 2013 bol na miestnom úrade spustený projekt separácie odpadu (plasty, papier) formou osadenia zberných nádob na separovaný odpad (papier, plasty). Zároveň je na prízemí budovy umiestnená zberná nádoba na zber použitých batérií.
19.	Navrhnuť a zaviesť systém znižovania spotreby energií a PHM	30.09.2012	Mgr. Kostka	Pripravený pasport elektrospotrebičov používaných na úrade, na základe ktorého budú prijaté opatrenia pre rok 2013. Materiál bol prezentovaný vedeniu MČ.
20.	Realizovať pilotný projekt benchmarkingu mestských častí	30.12.2012	Ing. Lukáček	Na zasadnutí starostov mestských častí hlavného mesta Bratislava bolo prijaté uznesenie, v ktorom sa mestské časti zaviazali zapojiť sa do projektu benchmarkingu (30.11.2012). V súčasnosti je projekt odložený. Dôvodom je realizácia projektu zameraného na



SPRÁVA O PRIEBEHU IMPLEMENTÁCIE MODELU CAF V MESTSKEJ ČASTI BRATISLAVA-PETRŽALKA

AKČNÝ PLÁN ZLEPŠOVANIA 2012 - 2014				
P.Č. V AP	ÚLOHA	TERMÍN	ADMINISTRÁTOR	VYHODNOTENIE
				audit kompetencií mestských častí. V roku 2014 boli listom starostu požiadané všetky mestské časti o vyplnenie benchmarkingového dotazníka.
21.	Spustiť aplikáciu intranetu	30.12.2012	Mgr. Kostka	Skúšobná verzia intranetu bola spustená 15.12.2012, intranet je v plnej verzii prístupný všetkým zamestnancom mestskej časti od mája 2013.
22.	Zadefinovať, opísať manažérske, kľúčové a podporné procesy s cieľom implementovať procesné riadenie organizácie	30.12.2012	Ing. Štefánik	11.10.2012 v Senci bolo zrealizované úvodné školenie na tému procesy, aplikácia procesného riadenia. V roku 2013 bola zakúpená licencia na softvérovú podporu, prostredníctvom ktorej sú jednotlivé procesy postupne definované.
23.	Pravidelne realizovať a vyhodnocovať prieskum spokojnosti obyvateľov s činnosťou MČ v oblasti životného prostredia, sociálnych služieb, kultúry, športu a parkovania.	01.11.2012	Bc. Podmajerská	V spolupráci s vedúcimi príslušných oddelení a dodávateľom boli vypracované otázky do dotazníka. Telefonický prieskum sa realizoval od 12.11.2013 do 20.11.2013. Výsledky prieskumu spokojnosti obdržala mestská časť v decembri 2013, v januári 2014 s nimi boli oboznámené vedenie mestskej časti ako aj vedúci zamestnanci.
24.	Pravidelne analyzovať výstupy v médiách týkajúce sa MČ BA-Petržalka	01.11.2012	Bc. Podmajerská	Vytvorený metodický pokyn v stanovenom termíne. Výstupy v médiách sa pravidelne analyzujú a vyhodnocujú po ukončení každého polroka aj s návrhom opatrení do ďalšieho obdobia.
25.	Sledovanie úspor realizácie procesu verejného obstarávania tovarov, služieb, prác	30.09.2012	Bc. Harum	Prehľad sledovania úspor z VO spracovaný za roky 2010-2012.
26.	Pravidelné vyhodnocovanie	30.12.2012	Bc. Podmajerská	Prínosy a dopady projektových úloh vyhodnocuje prednosta zároveň s



SPRÁVA O PRIEBEHU IMPLEMENTÁCIE MODELU CAF V MESTSKEJ ČASTI BRATISLAVA-PETRŽALKA

AKČNÝ PLÁN ZLEPŠOVANIA 2012 - 2014				
P.Č. V AP	ÚLOHA	TERMÍN	ADMINISTRÁTOR	VYHODNOTENIE
	prínosov a dopadov Projektových úloh			hodnotením zamestnancov, zapojených do projektových úloh v zmysle IRA o projektových úlohách.
27.	Nastaviť systém vnútornej kontroly	30.06.2013	Ing. Štefánik	Nastavenie systému vnútornej kontroly prebieha ešte odbornou diskusiou s vedením organizácie. V 2.polroku 2014 vedenie MČ predpokladá realizáciu interných auditov.
28.	Hodnotenie úrovne používaných IT	30.12.2012	Bachratý/Mgr. Kostka	Bol spracovaný prehľad používaných informačných technológií. Z dôvodu výrazného zníženia finančných prostriedkov bude cieľom MČ udržať momentálny stav používaných informačných technológií bez výrazných investícií.

Vyhodnotenia plnenia úloh z Akčného plánu zlepšovania zároveň poukazuje na potrebu prípravy ďalšieho Akčného plánu zlepšovania aj vo väzbe na odporúčania externých posudzovateľov pre externom posúdení, ktoré sa konalo 20. 06. 2014 v priestoroch miestneho úradu pri príležitosti zapojenia mestskej časti do Národnej ceny Slovenskej republiky za kvalitu 2014. Z toho dôvodu je v Harmonograme implementácie modelu CAF na roky 2013 – 2016 naplánované jeho vytvorenie na august – september 2014.