



místní Agenda **21**

Oficiální stránky **Informačního systému místní Agendy 21**  
Audity udržitelného rozvoje

## Praha 10 - 2021

Kategorie : B

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| <b>Stav auditu</b>               | Platný audit   |
| <b>Hodnocení Auditů k tématu</b> | Uspokojivý stav tématu z hlediska principů udržitelného rozvoje - bez podmínek |
| <b>Oponent</b>                   | Zuzana Drhová  |
| <b>Konzultant</b>                | Jana Uchytílová  |
| <b>Koordinátor</b>               | Martin Bahenský Praha 10   |

## OPONENTURA

### 1A Správa věcí veřejných

#### 1) Formální hodnocení Auditů udržitelného rozvoje

**OTÁZKA:**

Existují připomínky a náměty k přehlednosti a srozumitelnosti Auditů UR?

**HODNOCENÍ:**

Vyjádření auditora

Audit je zpracován velmi pečlivě a přehledně, v rámci hodnocení byly zprovozněny některé odkazy, na které se zpracovatelé odkazují. Po formální stránce mu není co vytknout.

Ne

**OTÁZKA:**

Je Audit UR kompletní, dává odpověď na všechny návodné otázky?

**HODNOCENÍ:**

Vyjádření auditora

Audit je zpracován věcně a obsahuje všechny potřebné informace, sebehodnocení je podloženo věcnými argumenty a odpovídá na všechny návodné otázky,

Ano

**OTÁZKA:**

Využívá Audit UR povinné a doporučené indikátory?

**HODNOCENÍ:**

Vyjádření auditora

Audit využívá všechny požadované indikátory.

Ano

#### 2) Vyhodnocení stavu sledovaných oblastí udržitelného rozvoje

#### Rekapitulace auditu UR

## STRUČNÝ POPIS DOSAVADNÍHO VÝVOJE A AKTUÁLNÍHO STAVU

### Celkové hodnocení oblasti:

#### 1.1 Řízení při správě a rozvoji – úroveň nastavení a provázanost procesů a dokumentů

##### SEBEHODNOCENÍ MUNICIPALITY

###### Oblast 1.1

###### Hodnocení:

Dobrá **1**

###### Trend:

První audit

Trend nehodnocený

Úroveň nastavení a provázanost procesů je dlouhodobě sledována v rámci normy ISO 9001, kterou MČ Praha 10 zavedla v roce 2004. V roce 2020 zpracovala MČ Praha 10 Strategický plán udržitelného rozvoje MČ Praha 10 pro období 2020-2030, pro jehož naplňování je zpracována metodika pro strategické a projektové řízení. Současně je MČ Praha 10 zapojena do Benchmarkingové iniciativy, místní Agendy 21 a je členem Národní sítě Zdravých měst ČR. Do rozvoje Prahy 10 zapojuje veřejnost a různé cílové skupiny.

##### HODNOCENÍ OPONENTA

###### Oblast 1.1

###### Hodnocení:

Dobrá **1**

###### Trend:

Stabilní **0**

Shoduji se se sebehodnocením. Oceňuji vysokou úroveň nastavení procesního řízení, kde je Strategický plán živým zastrešujícím dokumentem v hierarchii ostatních dokumentů a kdy jsou vytvářeny předpoklady pro lepší horizontální koordinaci v rámci úřadu při naplňování strategických cílů. Např. ustavením odborné skupiny, která se pravidelně schází a projekty a strategické dokumenty společně řeší. Vše je navíc dobře dohledatelné na webových stránkách, což je také nad běžným standardem.

## STRUČNÝ POPIS DOSAVADNÍHO VÝVOJE A AKTUÁLNÍHO STAVU

### Celkové hodnocení oblasti:

#### 1.2 Řízení při správě a rozvoji - efektivní a účelné vykonávání činností, aktivit, naplňování plánů

##### SEBEHODNOCENÍ MUNICIPALITY

###### Oblast 1.2

###### Hodnocení:

Uspokojivá **0**

###### Trend:

První audit

Trend nehodnocený

Obecně vzato lze efektivní a účelné vykonávání činností, aktivit, naplňování plánů hodnotit pouze jako uspokojivé, a to i přesto, že celkem tři dílčí části vykazuje MČ Praha 10 jako prováděné velmi dobře (orientace úřadu na občana, komunikace v rámci samosprávy i snaha o společenskou odpovědnost a ekologii). Na druhou stranu představuje významnou hrozbu neudržitelné financování městské části a také nehospodámé zacházení se zdroji způsobené zejména havarijním stavem budov Úřadu MČ Praha 10.

##### HODNOCENÍ OPONENTA

###### Oblast 1.2

###### Hodnocení:

Uspokojivá **0**

###### Trend:

Stabilní **0**

Shoduji se sebehodnocením, i když MČ postupuje v některých sledovaných oblastech nadstandardně, jsou tu zároveň rizika, kterých si je MČ vědoma, které si sebou nese MČ z minulých let, ale zároveň není zcela jednoduché je řešit a budou vyžadovat také spolupráci s hl.m. Prahou.

## STRUČNÝ POPIS DOSAVADNÍHO VÝVOJE A AKTUÁLNÍHO STAVU

### Celkové hodnocení oblasti:

#### 1.3 Řízení při správě a rozvoji - komunikace a partnerství

##### SEBEHODNOCENÍ MUNICIPALITY

###### Oblast 1.3

###### Hodnocení:

Dobrá **1**

###### Trend:

První audit

Trend nehodnocený

Obecně vzato lze komunikaci a partnerství MČ Praha 10 hodnotit jako velmi uspokojivou, a to i bez ohledu na to, že zásadním principem současného vedení je tzv. "otevřená radnice". Jako nedostatky se jeví zejména nedostatečná spolupráce s podnikateli, absence partnerství se srovnatelnou municipalitou v zahraničí pro získání inspirace při rozvoji MČ Praha 10 nebo dosavadní nezveřejňování pravidelné roční Zprávy z přezkoumání QMS.

##### HODNOCENÍ OPONENTA

###### Oblast 1.3

###### Hodnocení:

Dobrá **1**

###### Trend:

Stabilní **0**

Oceňuji velmi kvalitně zpracované sebehodnocení výstižně popisující aktuální stav, včetně příležitosti pro další zlepšení. Situaci hodnotím také jako dobrou.

**Celkové hodnocení oblasti:**

1.4 Spokojenost obyvatel s kvalitou života

SEBEHODNOCENÍ MUNICIPALITY

**Oblast 1.4**

**Hodnocení:**

Dobrá 1

**Trend:**

První audit  
Trend nehodnocený

Obecně vzato lze zájem MČ Praha 10 o průběžné sledování a vyhodnocování spokojenosti svých občanů a obyvatel vnímat jako dobré. Relevantním podkladem pro porovnávání trendu bude každé 2-3 roky prováděno šetření v rámci dotazníku sady ECI: Spokojenost s místním společenstvím (prvně šetření uskutečněno v roce 2019).

HODNOCENÍ OPONENTA

**Oblast 1.4**

**Hodnocení:**

Dobrá 1

**Trend:**

Stabilní 0

Stav této oblasti hodnotím ve shodě se sebehodnocením jako dobrý. Oceňuji širší nástrojů a metod, které jsou pro získávání zpětné vazby od občanů získávány, i to jak s nimi dále ÚMČ pracuje. Šetření dle metodiky ECI proběhlo v roce 2019 poprvé a bude zajímavé sledovat a analyzovat vývoj spokojenosti v čase.

**Celkové hodnocení oponenta k tématu udržitelného rozvoje**

VNITŘNÍ PODMINKY

Silné stránky

- Řízení systému kvality ISO 9001 od r. 2014
- Strategický plán udržitelného rozvoje (SP) zpracovaný participativně, schválený r. 2020
- Odborná PS pro strategický plán se zastoupením politického vedení i vedení odborů ÚMČ
- Výkonné oddělení pro strategii a participaci (ustavené v roce 2019)

VNĚJŠÍ PODMINKY

Příležitosti

- Spokojenost občanů se životem na MČ, aktivní veřejnost, která se zapojuje do akcí pořádaných ÚMČ
- Partnerství se zahraničními městy a MČ/výměna zkušeností/společné projekty typu "urban labs"
- spolupráce s univerzitami
- Větší zapojení místních podnikatelů a podniků do rozvoje MČ

VNITŘNÍ PODMINKY

Slabé stránky

- Neudržitelnost stavu financí, nevyrovnané rozpočty, kdy provozní náklady i investice musí být kryté prodejem majetku
- Neobsazenost některých potřebných pozic s vysokou odborností (př. energetický manažer)
- Nevyhovující budova ÚMČ vyžadující rekonstrukci

VNĚJŠÍ PODMINKY

Hrozby

- Nespolupráce vnějších partnerů (včetně hl.m. Prahy) na řešení udržitelnosti dlouhodobého výhledu finančních rozpočtů MČ
- Ztráta zájmu veřejnosti podílet se na rozvoji MČ v důsledku situací jakou je např. zkušenost s COVID-19.

**Závěry pro municipalitu – dílčí doporučení a návrhy hodnotitele**

Závěr pro oblast:

Doporučuji pokračovat v nastaveném směru - tedy cestou akčních plánů implementovat a vyhodnocovat naplňování SP, pokračovat v šetření s spokojenosti obyvatel s kvalitou života na MČ (metodika ECI), shromažďovat a analyzovat dostupná data.

Více zapojit podnikatelský sektor a navázat s ním partnerské vztahy. Zkoušet nové postupy např. v oblasti cirkulární ekonomiky, navázat partnerství s univerzitami a zkoušet nové postupy formou "urban labs".

Hodnotící výrok pro oblast:

V hodnocené oblasti správy věcí veřejných je MČ Praha 10 v mnoha aspektech nadstandardní - je to zejména transparentnost úřadu a vstřícnost k občanům, dále pak širší nástroje a metody, které se používají pro komunikaci s veřejností a pro získávání od veřejnosti zpětné vazby (hodnocení velmi dobré). I další oblasti jsou hodnoceny převážně jako dobré a je zde předpoklad při udržení a rozvoji stávajícího stavu obhájit i kategorii A.

Stav hodnocení:

Uspokojivý stav tématu z hlediska principů udržitelného rozvoje - bez podmínek

## AUDIT

### 1A Správa věcí veřejných

#### Hodnocení oblasti

#### 1.1 Řízení při správě a rozvoji – úroveň nastavení a provázanost procesů a dokumentů

STRUČNÝ POPIS DOSAVADNÍHO VÝVOJE A AKTUÁLNÍHO STAVU

Celkové hodnocení oblasti:

1.1 Řízení při správě a rozvoji – úroveň nastavení a provázanost procesů a dokumentů

SEBEHODNOCENÍ MUNICIPALITY

HODNOCENÍ Oponenta

Oblast 1.1

Oblast 1.1

Hodnocení:

Dobrá 1

Hodnocení:

Dobrá 1

Trend:

První audit

Trend:

Stabilní 0

Trend nehodnocený

Úroveň nastavení a provázanost procesů je dlouhodobě sledována v rámci normy ISO 9001, kterou MČ Praha 10 zavedla v roce 2004. V roce 2020 zpracovala MČ Praha 10 Strategický plán udržitelného rozvoje MČ Praha 10 pro období 2020-2030, pro jehož naplňování je zpracována metodika pro strategické a projektové řízení. Současně je MČ Praha 10 zapojena do Benchmarkingové iniciativy, místní Agendy 21 a je členem Národní sítě Zdravých měst ČR. Do rozvoje Prahy 10 zapojuje veřejnost a různé cílové skupiny.

Shodují se se sebehodnocením. Oceňuji vysokou úroveň nastavení procesního řízení, kde je Strategický plán živým zastřešujícím dokumentem v hierarchii ostatních dokumentů a kdy jsou vytvářeny předpoklady pro lepší horizontální koordinaci v rámci úřadu při naplňování strategických cílů. Např. ustavením odborné skupiny, která se pravidelně schází a projekty a strategické dokumenty společně řeší. Vše je navíc dobře dohledatelné na webových stránkách, což je také nad běžným standardem.

#### 1.1.1 Naplňuje městská část při správě a řízení území model „Dělat správné věci správně“ z hlediska výběru „správných věcí“

(výběr lze doložit například popisem a vyhodnocováním rizik, event. analýzami rizik, např. v rámci nadřízeného i vlastního strategického plánu) včetně pravidelného vyhodnocování těchto plánů, jejich cílů a měřitelných indikátorů?

STRUČNÝ POPIS DOSAVADNÍHO VÝVOJE A AKTUÁLNÍHO STAVU

INDIKATORY

Navodná otázka 1.1.1

Indikátory

Právní vymezení hlavního cíle a účelu městské části je možné nalézt v Zákoně o hlavním městě Praze č. 131/2000 Sb. "Hlavní město Praha a městské části pečují o všestranný rozvoj svého území a o potřeby svých občanů; při plnění svých úkolů chrání též veřejný zájem vyjádřený v zákonech a jiných právních předpisech".

Řízení městské části je realizováno několika systémy, které v současné době provazujeme.

1.1.A Existence a provázanost schválených strategických rozvojových dokumentů a ÚPD města včetně měřitelného souboru indikátorů;

Systém ISO 9001

Od roku 2004 MČ Praha 10 realizuje systém kvality ISO 9001, v roce 2020 proběhl recertifikační audit již podle nové normy EN ISO 9001:2016, v roce 2019 MČ Praha 10 získala ocenění [Ambasador kvality](#).

ANO

V rámci zpracovávaného systému kvality MČ Praha 10 řídí a vyhodnocuje rizika:

- jednotlivé odbory každoročně zpracovávají, aktualizují a vyhodnocují seznam rizik,
- rizika pravidelně vyhodnocuje oddělení interního auditu.

#### Benchmarkingová iniciativa

Od roku 2014 je MČ zapojena do benchmarkingové iniciativy (BI 2005). MČ Praha 10 má informační systém pro správu indikátorů, který je dostupný vedoucím odborů úřadu. Benchmarkingové indikátory se vyhodnocují průběžně a 1x ročně je zpracována [roční zpráva](#).

Všechny Koncepce a strategické dokumenty MČ Praha 10 jsou implementovány do Strategického plánu udržitelného rozvoje MČ Praha 10. Strategický dokument se váže na Strategický plán hl.m Prahy a tím na krajské koncepcce. Zároveň obsahuje sadu 60 indikátorů ke sledování udržitelného rozvoje MČ a tím naplňování strategických cílů a vize MČ.

Národní síť Zdravých měst ČR

Od roku 2016 je MČ Praha 10 součástí [Národní sítě Zdravých měst ČR](#).

#### Místní Agenda 21

Od roku 2016 je MČ Praha 10 zapojena do plnění kritérií MA21 v rámci databáze CENIA. V roce 2019 získala MČ kategorii C a vyplnila všech 10 auditů udržitelného rozvoje.

#### Cíle odborů ÚMČ Praha 10

Každoročně jsou stanovovány a vyhodnocovány cíle jednotlivých odborů úřadu, které byly navázány na [Programové prohlášení RMČ Praha 10 pro volební období 2018-2022](#) a do jisté míry nahrazovalo chybějící strategický plán MČ. Cíle kvality na rok 2021 byly zpracovávány jednotlivými odbory s ohledem na zpracovaný Akční plán na rok 2021.

#### Strategický plán MČ Praha 10

MČ Praha 10 zahájila zpracování tohoto strategického dokumentu na jaře 2019 na základě usnesení ZMČ Praha 10. Jeho zpracování bylo dokončeno v lednu 2020. Podkladem pro jeho zpracování byly

- [podněty občanů](#),
- [počítová mapa](#),
- výsledky dotazníků mezi [spolky, podnikateli](#) a [rodinami](#),
- indikátor sady ECI [Spokojenost s místním společenstvím a Mobilita a místní přeprava](#),
- Programové prohlášení RMČ Praha 10,
- [Strategický plán hl. m. Praha](#),
- [díleční koncepce studie MČ Praha 10](#).

[Analytická část](#) byla zpracována v souladu s Metodikou pro hodnocení udržitelných měst/městských částí a schválena ZMČ Praha 10 v říjnu 2019. Na tvorbě strategického plánu se podílela [Odborná skupina pro strategii](#) a [expertní pracovní skupiny](#) složené ze zástupců úřadů zastupitelů, neziskového a soukromého sektoru, organizací různého typu a občanů.

#### Strategické a Projektové řízení

Rada MČ Praha 10 schválila v červnu 2020 "[Metodický postup pro zavádění strategického a projektového řízení na ÚMČ Praha 10](#)", kterým je stanoven způsob tvorby ročních Akčních plánů pro naplňování strategického plánu. Metodický postup je součástí směrnice QS systému ISO 9001 a je závazná pro úřad i zřizované organizace MČ Praha 10. V současné době je zaváděn program Kanboard pro projektové řízení, probíhají školení pracovníků úřadu a vedení MČ. Pro naplňování cílů strategického plánu ZMČ Praha 10 schválilo v prosinci 2020 první [Akční plán na rok 2021](#), který byl zpracován ve spolupráci s gesčními odbory a radními a je provázán s rozpočtem MČ Praha 10. Všechny informace týkající se strategického plánu jsou uveřejněny na webu [strategie](#).

Kromě výše uvedeného probíhají s jednotlivými odbory interní audit, které jsou zaměřeny na činnost odboru, na plnění cílů, na plnění a dodržování interních směrnic a instrukcí v rámci systému řízení kvality. Každý rok je prováděn dozorový audit a každý třetí rok je prováděn audit recertifikační.

Dle systému kvality ISO 9001 je každoročně zpracována Zpráva z přezkoumání za uplynulý rok, která je následně předkládána RMČ Praha 10 ke schválení.

Pro zjištění "Dělat správné věci správně" realizuje MČ Praha 10 různé ankety, dotazníková šetření, průzkumy a sleduje evropské standardizované indikátory sady ECI. Výsledky jsou projednávány v [Komisi pro strategii Zdravého města a místní Agendy 21](#) s doporučením dalších postupů. Zároveň jsou přijímány od občanů podněty ke zlepšení života v Praze 10 a ty projednávají gesční [Komise RMČ Praha 10](#) ve spolupráci s příslušnými odbory úřadu.

Občané MČ Praha 10 se mohou zapojit do participativního rozpočtu [Moje stopa](#), který byl z důvodu pandemické situace zatím pozastaven. Budou se moci zapojit do přípravy Akčního plánu 2022, kdy v březnu 2021 začíná sběr nápadů občanů na projekty k zařazení do rozpočtu 2022.

Zasedání ZMČ Praha 10 je přenášeno on-line a jsou z nich pořizovány [videozáznamy](#), radní mají pravidelné [otevřené hodiny](#), kdy může občan přijít s jakýmkoliv dotazem

- [Strategický plán udržitelného rozvoje MČ Praha 10 pro období 2020-2030](#)

#### [Strategický plán udržitelného rozvoje MČ Praha 10 pro období 2020-2030](#)

SEBEHODNOCENÍ MUNICIPALITY

HODNOCENÍ OPONENTA

Návodná otázka 1.1.1

Návodná otázka 1.1.1

Hodnocení:

Hodnocení:

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
| Dobrá  | 1 | Dobrá   | 1 |
| <b>Trend:</b>  |   | <b>Trend:</b>   |   |
| První audit  |   | Stabilní  | 0 |
| Trend nehodnocený  |   |   |   |
| <p>MČ Praha 10 realizuje systémy kvality: ISO 9001, MA21, strategické plánování a řízení, je zapojena v Benchmarkingové iniciativě, Zapojuje veřejnost do anket, průzkumů, dotazníků a sběru podnětů ke zjištění míry spokojenosti se životem v Praze 10. Jednání ZMČ jsou otevřená, radní pořádají čtvrtletní otevřené hodiny. MČ Praha 10 nastavuje systém pro strategické a projektové řízení pomocí ročních Akčních plánů a programu pro projektové řízení. Do tvorby strategického plánu se zapojili všechny odbory úřadu, všichni radní a někteří zastupitelé MČ Praha 10. Pro informování s možností zapojení do rozvoje MČ byla zřízena na jaře 2019 webová stránka. Dokonce se zapojili i dobrovolníci do pomoci při třídění a štítkování podnětů došlých od občanů v květnu a červnu 2019 jako jeden z podkladů pro tvorbu Strategického plánu udržitelného rozvoje MČ Praha 10.</p> |   | <p>MČ má velmi dobře nastavené strategické a projektové řízení i komunikaci s veřejností (participativní procesy příprav dokumentů a konzultace projektů). MČ pracuje s daty na vyhodnocování trendů (spolupráce s IPR), Příležitosti pro zlepšení vidím v oblasti měření efektivnosti a dopadů realizovaných opatření - tedy nastavením dopadových indikátorů,</p> |   |

### 1.1.2 Vybírá a prosazuje (schvaluje) městská část nejpotřebnější či nejdůležitější investice, aktivity, veřejné služby, opatření, legislativu atd., a to v optimálním rozsahu a ve smyslu zásad udržitelného rozvoje včetně pravidelného hodnocení opatření ve vztahu k udržitelnému rozvoji?

STRUČNÝ POPIS DOSAVADNÍHO VÝVOJE A AKTUÁLNÍHO STAVU

INDIKATORY

#### Navodná otázka 1.1.2

Indikatory

MČ Praha 10 má zpracovaný [Strategický plán udržitelného rozvoje MČ Praha 10 pro období 2020-2030](#), který je od roku 2021 naplňován ročními Akčními plány. Proces sestavování [Akčního plánu 2021](#) byl ve spolupráci s odbory úřadu, radními a předsedy některých Komise RMČ a Výborů ZMČ. Akční plán bude mít pro projekty stanovenou hodnotící škálu pro hodnocení jejich udržitelnosti. Zároveň strategický plán obsahuje sadu indikátorů, kterými bude sledováno a hodnoceno naplňování strategických cílů z pohledu udržitelnosti. Bude zároveň přihlíženo k míře projednání projektů s veřejností.

1.1.A Existence a provázanost schválených strategických rozvojových dokumentů a ÚPD města včetně měřitelného souboru indikátorů);

ANO

[Občané se mohou zapojit](#) do veřejných projednání, kulatých stolů, anket, šetření nad představením návrhů a studií, aby byla zjištěna zpětná vazba od občanů. Seznam projektů připravovaných a realizovaných je umístěn na [webu strategie](#) a je každoročně představován a diskutován s veřejností na akci [Strategie tour](#).

V rámci systému kvality ISO 9001 je dobře nastavený proces, který udržitelnost projektů částečně podporuje. Pravidelně vyhodnocuje rizika na úrovni jednotlivých odborů, pracovníci úřadu jsou metodicky vedeni k plánování cílů pro následující období, jejich realizaci a vyhodnocování. Vyhodnocování rizik může v budoucnu přispívat právě k větší orientaci na vyhodnocování udržitelnosti jednotlivých projektů, investic i přijatých opatření.

Tento systém však musí být podpořen politickým rozhodnutím přijatým na úrovni RMČ nebo ZMČ, který zakotví dlouhodobou orientaci a snahu MČ Praha 10 plánovat vyrovnané rozpočty bez krytí jejich schodků prodejem vlastního majetku nebo bez budoucího prohlubování zadlužování. V rámci těchto pravidel bude kladen větší důraz na investice, které udržitelnost podporují a budou realizovány pouze takové projekty, které jsou nezbytné a finančně realizovatelné.

Mimo oblast udržitelných investic, MČ podporuje udržitelný rozvoj řadou aktivit:

- MČ systematicky udržitelný rozvoj podporuje od roku 2019, kdy vytvořila [oddělení strategického rozvoje a participace](#), který má rozvoj udržitelného rozvoje v pracovní náplni,
- bylo rozhodnuto o zpracování Strategického plánu udržitelného rozvoje MČ Praha 10 (2019) s velmi silnou orientací na udržitelný rozvoj MČ,
- řada investic podporuje udržitelný rozvoj:
  - zateplování budov v majetku MČ,
  - pasportizace objektů v majetku MČ (zejména mateřských škol) s ohledem na snížení energetické náročnosti a udržitelnosti budov.

MČ Praha 10 zpracovala ve spolupráci s ČVUT v roce 2019 [„Metodiku spoluúčasti privátního sektoru na veřejných výdajích“](#), jejíž jedním z cílů je udržitelný rozvoj území, tj. např. hodnocení kvality stavby z pohledu udržitelnosti.

SEBEHODNOCENÍ MUNICIPALITY

HODNOCENÍ OPONENTA

#### Navodná otázka 1.1.2

Navodná otázka 1.1.2

**Hodnoceni:**

**Hodnoceni:**

|                   |   |               |   |
|-------------------|---|---------------|---|
| Dobrá             | 1 | Dobrá         | 1 |
| <b>Trend:</b>     |   | <b>Trend:</b> |   |
| První audit       |   | Stabilní      | 0 |
| Trend nehodnocený |   |               |   |

Shodují se se sebehodnocením, investiční plán a roční akční plány vycházejí ze SP a jsou připravovány participativním způsobem.

MČ Praha 10 plánuje investice ve vztahu k dostupným financím jak z rozpočtu MČ nebo externím zdrojům, tak k personální kapacitě úřadu a udržitelnosti (např. sledování nákladů generovaných po zrealizování projektu). V současné době je proces sestavování ročních Akčních plánů nastavován prvně pro rok 2021. Hodnotící zprávy udržitelného rozvoje budou jednou ročně předkládány ZMČ Praha 10.

### 1.1.3 Existuje provázanost nadřazených a vlastních strategických rozvojových dokumentů a ÚPD?

STRUČNÝ POPIS DOSAVADNÍHO VÝVOJE A AKTUÁLNÍHO STAVU

INDIKATORY

#### Navodná otázka 1.1.3

Indikatory

Územně plánovací dokumentaci pořizuje Odbor stavební a územního plánu Magistrátu hl. m. Prahy, schvalovací proces je v kompetenci Zastupitelstva hlavního města Prahy. Městská část se k němu může vyjadřovat a podávat připomínky jako dotčený orgán. Provázanost strategických rozvojových dokumentů MČ Praha 10 s ÚPD existuje, MČ vychází při svém plánování z platného Územního plánu Prahy, Územně analytických podkladů, popř. Regulačních plánů. Při tvorbě Strategického plánu udržitelného rozvoje MČ Praha 10 vycházely expertní pracovní skupiny pro jednotlivé oblasti ze Strategického plánu HMP, SWOT analýz, dílčích koncepcí a strategií jak MČ, tak hl.m.Praha, cílů Česko 2030 a podnětů občanů.

**1.1.A Existence a provázanost schválených strategických rozvojových dokumentů a ÚPD města včetně měřitelného souboru indikátorů);**

ANO

[Systém územního plánování](#)

[Strategické dokumenty na úrovni MČ, kraje a státu ve vztahu k udržitelnému rozvoji](#)

SEBEHODNOCENÍ MUNICIPALITY

HODNOCENÍ OPONENTA

#### Navodná otázka 1.1.3

#### Navodná otázka 1.1.3

**Hodnoceni:**

Dobrá 1

**Hodnoceni:**

Dobrá 1

**Trend:**

První audit

**Trend:**

Stabilní 0

Trend nehodnocený

MČ Praha 10 vychází při svém strategickém plánování z nadřazených rozvojových dokumentů a ÚPD i z vlastních dílčích koncepcí, studií a projektů MČ.

Shodují se sebehodnocením, MČ vychází z kvalitně připravovaného SP, který zohlednil i ÚPD města, MČ spolupracuje s IPR minimálně v oblasti dat, což je také předpokladem provázanosti dokumentů města a MČ, včetně ÚPD (a na ni navázaných projektů).

### 1.1.4 Existuje provázanost ostatních koncepčních dokumentů (plány jsou integrované – vzájemně provázané) včetně doložení

připravenosti městské části efektivně reagovat na mimořádné situace a nové výzvy (např. klimatické změny, vnitřní a vnější migrace a podobně)?

STRUČNÝ POPIS DOSAVADNÍHO VÝVOJE A AKTUÁLNÍHO STAVU

INDIKATORY

#### Navodná otázka 1.1.4

Indikatory

Strategický plán udržitelného rozvoje MČ Praha 10 reaguje na oblast klimatické změny ve strategickém cíli 10.2. Lokálně reagovat na změny klimatu. Pomocí komunitního plánování jsou dlouhodobě řešeny různé krizové oblasti a poradenství uvedené na [sociálním portálu MČ Praha 10](#).

**1.1.A Existence a provázanost schválených strategických rozvojových dokumentů a ÚPD města včetně měřitelného souboru indikátorů);**

V roce 2019\* zřídila MČ Praha 10 "[kontaktní centrum pro bydlení](#)", ve kterém získají potřebné informace občané v této oblasti.

ANO

V roce 2017 byla schválena ZMČ HMP [Strategie adaptace hl. m. Prahy na klimatickou změnu](#), ve které jsou stanoveny návrhy týkající se i MČ Praha 10. V roce 2019 nechala MČ Praha 10 např. zpracovat [urbanistickou studii Botič](#), která navrhuje opatření vedoucí k udržení toku a na některých místech vytvoření příjemného pobytového místa.

Na ÚMČ Praha 10 je zřízeno [oddělení bezpečnostního managementu](#) pod Odborem kontroly a komunikace, které se snaží předcházet krizovým situacím nebo je při jejich vzniku řešit s příslušnými orgány. Jsou zpracovány postupy s určením řešení mimořádných situací.

V současné době je zřízena [webová adresa](#) pro řešení mimořádné situace spojené s epidemií COVID-19.

SEBEHODNOCENÍ MUNICIPALITY

HODNOCENÍ OPONENTA

#### Navodná otázka 1.1.4

#### Navodná otázka 1.1.4

**Hodnoceni:**

Dobrá 1

**Hodnoceni:**

Dobrá 1

**Trend:**

První audit

**Trend:**

Stabilní 0

Trend nehodnocený

Shodují se sebehodnocením, vychází se z kvalitně připraveného SP,

Předmětné koncepční dokumenty jsou provázané v rámci normy ISO 9001 formou interních směrnic, instrukcí, map procesů a formulářů. Ve Strategickém plánu MČ Praha 10 jsou opatření reagující na klimatickou změnu, navyšování počtu předškolních nebo školních dětí, zvyšování počtu parkujících aut, řešení potřeb rodin a další.

provázanost je zajištěna nastavením strategického a procesního řízení na MČ, včetně platformy/pracovní skupiny v rámci úřadu, která pravidelně řeší naplňování/vyhodnocování SP a AP. Koordinací je pověřeno k tomu ustavené oddělení strategického rozvoje a participace.

### 1.1.5 Byla provedena optimalizace veřejných služeb (ZŠ a MŠ, sociální služby, technické služby apod.) a úřadu tak, aby byl systém služeb efektivní a odpovídal místním podmínkám, a to včetně schopnosti reagovat na změny, a byla tato optimalizace

#### vyhodnocena?

STRUČNÝ POPIS DOSAVADNÍHO VÝVOJE A AKTUÁLNÍHO STAVU

INDIKATORY

#### Navodná otázka 1.1.5

Indikatory

#### Optimalizace procesů na ÚMČ Praha 10

Optimalizaci veřejných služeb a úřadu by bylo možné rozdělit na následující oblasti:

- optimalizaci procesů na Úřadě městské části Praha 10,
- optimalizaci zpracovávaných agend,
- optimalizaci školských zařízení,
- optimalizaci sociálních služeb,
- optimalizace správy majetku,
- elektronizaci agend veřejné správy.

1.1.B Monitorování a provádění optimalizace veřejných služeb a úřadu ;

ANO

Optimalizace veřejných služeb a úřadu je prováděna průběžně na základě monitorování vývoje konkrétních oblastí, např. finance, majetek, školská zařízení, sociální oblast.

#### Mapy procesů

Úřad MČ realizuje již 15 let systém kvality ISO 9001. V rámci ročního cyklu vyhodnocování systému kvality dochází k postupným a průběžným změnám, které jsou zpětně promítány do dokumentace a systému kontroly a vyhodnocování. ÚMČ má zpracovány a popsány mapy všech procesů probíhajících na úřadě. Dokumentace obsahuje 63 hlavních procesů, které pokrývají všechny činnosti úřadu v samosprávné činnosti i výkonu přenesené působnosti.

Optimalizace procesů na úřadě tedy probíhá formou změn již zpracované a v praxi zavedené dokumentace. Probíhá průběžně a do dokumentace se promítají změny v oblasti legislativy, jsou doplňovány procesní mapy, jsou aktualizovány např. požadavky na kompetence pracovníků zajišťující aktualizované agendy, do dokumentace se promítají změny ve struktuře úřadu, ...atd.)

#### Řízení rizik

Odbory ve smyslu interní instrukce vyhodnocují 1 x ročně rizika formou jejich aktualizování. Hodnocení rizik se dále vyhodnocuje ve Zprávě z přezkoumání QMS. Úřad má tedy zavedený nástroj, kterým vyhodnocuje způsobilost úřadu na mimořádné potenciální hrozby, které činnost úřadu mohou ovlivnit. Nad tímto systémem je vytvořen systém kontroly a jednotlivá opatření k nápravě nebo konkrétní realizace potřebných kroků je promítána do cílů odborů, které se opět 1x ročně sledují a vyhodnocují. Interní a externí aspekty jsou zahrnuty i v Příručce kvality QS 42-01.

#### Optimalizace finančního řízení

S ohledem na neudržitelný stav financí probíhá v současné době na úřadě optimalizace v oblasti finančního řízení. Nutnost změn je dána tím, že investiční, ale i provozní náklady byly kryty v sestavovaných rozpočtech prodejem majetku v tak velkém rozsahu, který je do budoucna neudržitelný. Tento stav vyvolává okamžitou potřebu rychlých změn ve způsobu financování konkrétních aktivit a výrazně ovlivňuje a v budoucnu ovlivní nutnost optimalizace řady činností a jejich rozsahu, které úřad doposud zajišťuje. Proto došlo např. k revizi [Zásad pro pronajímání bytů svěřených do správy MČ Praha 10](#), kdy je přihlíženo k sociální potřebnosti žadatele. Dochází k přesnějšímu plánování investic pomocí akčního plánování.

RMČ Praha 10 schválila [nákup elektrické energie a zemního plynu pro MČ Praha 10 a zřízení organizace na komoditní burze](#). Tím došlo k optimalizaci finančních nákladů.

[Zásady pro hospodaření v období rozpočtového provizoria MČ Praha 10](#)

#### Optimalizace zpracovávaných agend

Veškeré agendy úřadu (samosprávné i v přenesené působnosti) jsou zmapované v procesních mapách. ÚMČ je zapojen do Benchmarkingové iniciativy 2015 (BI) a využívá porovnání dosažených výsledků s dalšími srovnatelnými municipalitami k řízení a změnám. Přístup k výstupům BI mají pracovníci na úrovni odborů, kteří mají možnost analyzovat sledované ukazatele. Aktuálně se v rámci této iniciativy sleduje více než 53 agend / ukazatelů. Zpracovává se tzv. Profil úřadu tj. porovnání s ostatními subjekty zapojenými v BI a zejména zařazenými v pracovní skupině A. MČ pravidelně vyhodnocuje a porovnává výsledky zejména s většími městy např. Kladno, Hradec Králové, Zlín, Pardubice apod. a to zejména v agendách, kde dochází k nějakým výkyvům nebo značným rozdílům.

Řada agend v přenesené působnosti, které úřad zpracovává ze zákona, probíhají procesem optimalizace, což znamená řadu neustálých drobných i velmi náročných změn v organizaci úřadu.

Řada změn probíhá i na úrovni samosprávných agend. Např. příprava na Zóny placeného stání (ZPS) bude vyžadovat náročnou změnu ve struktuře odboru dopravy a životního prostředí. Zcela nová agenda bude vyžadovat i přijetí nových pracovníků úřadu a vše, co s příjmem nového pracovníka souvisí - výškolení, materiálové zabezpečení a tp. Takové změny probíhají na úřadě průběžně.

#### Optimalizace školských zařízení

Optimalizace v oblasti škol a mateřských školek probíhá průběžně. MČ zpracovala pasport všech MŠ a ZŠ a na základě připravených odborných podkladů postupuje při rekonstrukci budov podle tohoto dokumentu a připravuje plán



rekonstrukci pro následující období.

MČ má zpracovanou [demografickou studii](#) zaměřenou na vývoj počtu dětí a žáků a tím potřebnosti školských zařízení.

Odbor školství spolupracuje s Odborem majetkoprávním na navýšování kapacit základních a mateřských škol. V roce 2019 se navýšování kapacit MŠ a ZŠ týkalo následujících projektů:

- dokončit projektovou dokumentaci ZŠ V Olšínách,
- dokončit projektovou dokumentaci a schvalovací řízení výstavby a následně vybrat dodavatele a zahájit stavbu nové MŠ Bajkalská,
- dokončit rekonstrukci školní kuchyně a jídelny ZŠ Hostýnská,
- zprovoznění nové kuchyně MŠ Kodaňská,
- zprovoznění MČ Nad Vodovodem.

Upřesňování těchto cílů probíhá 1x ročně formou stanovování cílů jednotlivých odborů a výsledky jsou vyhodnocovány ve Zprávě z přezkoumání QMS.

### Optimalizace sociálních služeb

MČ v roce 2019 přistoupila k omezení některých dílčích služeb (doprava pro hendikepované občany k lékaři či na úřad) a ukončila provoz [pohotovosti](#), kterou zcela financovala ze svých prostředků. Lékařskou pohotovost nyní provozuje [Fakultní nemocnice Královské Vinohrady](#).

### Optimalizace správy majetku

V roce 2019 měl Odbor hospodářské správy ÚMČ Praha 10 řadu úkolů, které souvisejí s optimalizováním správy majetku městské části, případně nákladů, které se správou majetku souvisejí. Konkrétní cíle:

- spolupráce s Odborem majetkoprávním ÚMČ Praha 10 při přípravě projektové dokumentace a výběru dodavatele pro zajištění kompletní rekonstrukce budov ÚMČ Praha 10,
- příprava pro projekt společného nákupu elektrické energie a telekomunikačních služeb včetně příspěvkových organizací,
- zajistit opravu – rekonstrukci zasedacího sálu v budově ÚMČ P10 (B/1.patro) dle požadavků inspekční zprávy f. SGS,
- zajistit opravu – rekonstrukci hlavního rozvodu topení v budově ÚMČ P10.

### Elektronizace agend veřejné správy

V roce 2019 se realizují tyto projekty, které s elektronizací agend na ÚMČ souvisejí:

- dokončení přesunu všech úloh na novou IT infrastrukturu,
- dokončení projektu elektronické skartace,
- nasazení nového systému docházky, personálního a mzdového systému,
- optimalizace tiskových služeb – centralizace,
- integrace prvků eIDAS do IS MČ Praha 10.

## SEBEHODNOCENÍ MUNICIPALITY

### Návodná otázka 1.1.5

#### Hodnocení:

Dobrá 1

#### Trend:

První audit  
Trend nehodnocený

Optimalizace veřejných služeb byla např. provedena v sociální oblasti, v oblasti životního prostředí (v roce 2020 vysoutěžena jedna společnost, která zajišťuje péči o životní prostředí, dříve bylo těchto společností více pro různé oblasti Prahy 10), v oblasti školství je sledován vývoj dětí a žáků pro potřeby navýšování kapacit MŠ a ZŠ. K optimalizaci dochází v oblasti finanční z důvodu dosažení v budoucnu vyrovnaného rozpočtu.

### 1.1.6 Existuje provázanost investic se schválenými rozvojovými dokumenty?

#### STRUČNÝ POPIS DOSAVADNÍHO VÝVOJE A AKTUÁLNÍHO STAVU

##### Navodná otázka 1.1.6

V roce 2019 zpracovala RMČ Praha 10 [programové priority](#) pro celé volební období 2018-2022 formou projektových listů, byla posílena struktura úřadu zřízením nového oddělení - oddělení strategického rozvoje a participace pod Kanceláři starostky a byly učiněny kroky k zavedení projektovému řízení strategických projektů vázaných na strategické cíle.

V prosinci 2020 schválilo ZMČ Praha 10 první [Akční plán](#) na rok 2021, který naplňuje cíle "[Strategického plánu udržitelného rozvoje MČ Praha 10 pro období 2020-2030](#)" Akční plán 2021 je provázaný s [rozpočtem MČ Praha 10 na rok 2021](#). Všechny projekty Akčního plánu jsou projektově řízeny v programu Kanboard.

Strategický plán obsahuje také cíle, které naplňují platné koncepce MČ, např. Koncepce kultury, sportu, školství. Vyhodnocování plnění koncepcí bude realizováno vyhodnocením plnění Akčního plánu 2021.

Některé dílčí koncepce jsou realizovány pomocí Akčních plánů, např. [Komunitní plán sociálních a návazných služeb](#) nebo [Místní akční plán vzdělávání MČ Praha 10](#).

## HODNOCENÍ OPONENTA

### Návodná otázka 1.1.5

#### Hodnocení:

Dobrá 1

#### Trend:

Stabilní 0

Shodují se se sebehodnocením - kromě dobře nastavených procesů strategického i projektového řízení, včetně vyhodnocování stavu, kontinuálně probíhá komunikace s veřejností a sběr potřeb z území.

## INDIKATORY

### Indikátory

**1.1.C Provázanost investic, rozpočtu a rozpočtového výhledu na rozvojové dokumenty města ;**

ANO

[Rozpočet MČ Praha 10 na rok 2020](#)

## Návodná otázka 1.1.6

## Návodná otázka 1.1.6

## Hodnocení:

Dobrá 1

## Trend:

První audit  
Trend nehodnocený

## Hodnocení:

Dobrá 1

## Trend:

Stabilní 0

Projekty vyplývající ze Strategického plánu udržitelného rozvoje MČ Praha 10 nebo z dílčích Konceptů MČ Praha 10 jsou provázány každoročně na rozpočet MČ Praha 10.

Shodují se sebehodnocením i zdůvodněním MČ.

### 1.1.7 Existuje provázanost provozního rozpočtu a výhledu s činnostmi obsaženými ve schválených nadřízených a vlastních rozvojových dokumentech?

## STRUČNÝ POPIS DOSAVADNÍHO VÝVOJE A AKTUÁLNÍHO STAVU

## INDIKATORY

## Navodná otázka 1.1.7

## Indikátory

MČ Praha 10 má schválený [Střednědobý rozpočtový výhled 2020-2024](#), který je podkladem pro další plánování investic do rozvoje Prahy 10. Pro rok 2021 [schválilo ZMČ Praha 10 Akční plán](#), kterým jsou plněny cíle "Strategického plánu udržitelného rozvoje MČ Praha 10 pro období 2020-2030". Akční plán je navázán na rozpočet MČ Praha 10. Bude sestavován a vyhodnocován každoročně.

**1.1.C Provázanost investic, rozpočtu a rozpočtového výhledu na rozvojové dokumenty města ;**

ANO

## Návodná otázka 1.1.7

## Návodná otázka 1.1.7

## Hodnocení:

Dobrá 1

## Trend:

První audit  
Trend nehodnocený

## Hodnocení:

Dobrá 1

## Trend:

Stabilní 0

Provázanost rozpočtu a jeho výhledu se strategickými dokumenty existuje.

Shoda se sebehodnocením. Nastavení strategického a projektového řízení tuto provázanost zajišťuje.

## 1.2 Řízení při správě a rozvoji - efektivní a účelné vykonávání činností, aktivit, naplňování plánů

## STRUČNÝ POPIS DOSAVADNÍHO VÝVOJE A AKTUÁLNÍHO STAVU

## Celkové hodnocení oblasti:

1.2 Řízení při správě a rozvoji - efektivní a účelné vykonávání činností, aktivit, naplňování plánů

## Oblast 1.2

## Oblast 1.2

## Hodnocení:

Uspokojivá 0

## Trend:

První audit  
Trend nehodnocený

## Hodnocení:

Uspokojivá 0

## Trend:

Stabilní 0

Obecně vzato lze efektivní a účelné vykonávání činností, aktivit, naplňování plánů hodnotit pouze jako uspokojivé, a to i přesto, že celkem tři dílčí části vykazuje MČ Praha 10 jako prováděné velmi dobře (orientace úřadu na občana, komunikace v rámci samosprávy i snaha o společenskou odpovědnost a ekologii). Na druhou stranu představuje významnou hrozbu neudržitelné financování městské části a také nehospodárné zacházení se zdroji způsobené zejména havarijním stavem budovy Úřadu MČ Praha 10.

Shodují se sebehodnocením, i když MČ postupuje v některých sledovaných oblastech nadstandardně, jsou tu zároveň rizika, kterých si je MČ vědoma, které si sebou nese MČ z minulých let, ale zároveň není zcela jednoduché je řešit a budou vyžadovat také spolupráci s hl.m. Prahou.

### 1.2.1 Naplňuje městská část při správě a řízení území model „Dělat správné věci správně“ z hlediska provádění, a to včetně

## přístupu městské části k zásadám zdravého finančního řízení (provozní přebytek, systém vnitřní kontroly – 3E, využívání příležitostí a snižování rizik atd.)?

STRUČNÝ POPIS DOSAVADNÍHO VÝVOJE A AKTUÁLNÍHO STAVU

### Navodná otázka 1.2.1

Model „Dělat správné věci správně“ naplňuje MČ Praha 10 pouze částečně. Pro naplnění tohoto modelu by měla mít MČ Praha 10 správně nastavené a správně vykonávané tyto oblasti:

- strategické plánování a řízení,
- finanční řízení,
- procesní řízení,
- řízení rizik,
- projektové řízení.

#### Strategické plánování a řízení

V současné době MČ Praha 10 nastavuje proces strategického a projektového řízení v návaznosti na nově schválený „Strategického plánu udržitelného rozvoje MČ Praha 10 pro období 2020–2030“. Ten stanovuje dlouhodobou vizi městské části, ale také cíle v jednotlivých oblastech života městské části, indikátory, kterými se bude pokrok v realizaci těchto cílů měřit a priority, které si vedení městské části při realizaci strategického plánu stanoví. Bude realizován pomocí ročních akčních plánů, které budou sestavovány v návaznosti na rozpočet MČ Praha 10. V případě zavedení strategického a projektového řízení bude docházet k využívání finančních prostředků (3E).

#### Finanční řízení

Zásadním nedostatkem finančního řízení je dlouhodobý výhled udržitelných finančních rozpočtů. MČ Praha 10 v minulosti kryla velmi vysokou část investičních a provozních nákladů prodejem svého majetku, aniž by měla z minulosti zpracovanou analýzu, zda služby, investice, agendy a provozní náklady, které z nich pro budoucí roky plynou, jsou udržitelné formou vyrovnaného rozpočtu. Místo úspor případně optimalizace investic a služeb byl schodek kryt prodejem. Tento stav je neudržitelný a musí být provedena důkladná analýza a změna. Také je nutné poznamenat, že takovou změnu nelze realizovat okamžitě, ale na základě střednědobého plánu a transformačního procesu.

Vlastní řízení rozpočtu na úrovni jednotlivých odborů je funkční a standardní. Finanční reporting je na vysoké úrovni.

#### Procesní řízení

Procesní řízení je na vysoké úrovni díky dlouhodobé realizaci systému kvality ISO 9001 (od roku 2004). Právě dlouhodobost realizace procesu kvality dává do budoucna velkou příležitost využít potenciál a zkušenosti pracovníků úřadu při optimalizaci služeb a trvalé zvyšování efektivity. Celkem je zmapováno a popsáno 63 procesů, z toho pro státní správu 11 a pro samosprávu 52, pro které jsou vytvořené procesní mapy. Ty se jednou průběžně aktualizují a to jak z hlediska úpravy procesů tak i z hlediska aktualizace platné legislativy.

#### Řízení rizik

V rámci řízení kvality pomocí ISO 9001 je nastaven proces řízení rizik. Jednotlivé odbory sestavují, pravidelně aktualizují a vyhodnocují rizika. Tento proces je kontrolován a je nastaven proces zlepšování – návrh opatření na zlepšení procesu řízení rizik.

#### Systém kontrol

V rámci úřadu a organizací zřizovaných MČ Praha 10 jsou nastaveny mechanismy pro kontrolu a dodržování zákonů a stanovených pravidel, který provádí Interní audit, kancelář starostky MČ Praha 10. Činnost útvaru je uvedena v Organizačním řádu ÚMČ Praha 10.

#### Otevřenost a transparentnost

MČ má schválenou [směrnici Zadávání veřejných zakázek](#), na webu MČ je odkaz na Portál zadavatele, [Registru smluv](#), kde jsou zveřejňovány objednávky a smlouvy nad 50 tis. Kč. bez DPH. V souladu se zákonem [č. 106/1999 Sb.](#), o svobodném přístupu k informacím jsou na webu MČ zveřejněny povinné informace. Na webu jsou zveřejňovány podmínky pro [pronajímání bytů MČ Praha 10](#) a [pronájmu nebytových prostor](#).

[Podklady a výstupy ze zasedání Zastupitelstva MČ Praha 10](#) jsou zveřejněna na webu MČ, materiály k jednání, zápisy z jednání, výsledky hlasování, on-line a audio přenosy.

#### E-sloužby

Občané mohou využít [portál E-sloužby](#).

#### Projektové řízení

V minulém volebním období vedoucí pracovníci prošli školením na projektové řízení, byla zpracována dokumentace pro projektové řízení (postupy, zodpovědnosti, dokumentace včetně vzorů dokumentů – např. projektového listu), byl zakoupen a implementován software pro projektové řízení. Projektové řízení však doposud bylo využíváno jen krátce a omezeně (např. projekt Antigrafitti byl realizován formou projektového řízení).

V roce 2019 byla posílena oblast strategického plánování a řízení vznikem nového oddělení (oddělení strategického rozvoje a participace), byly rozpracovány projektové listy priority Rady MČ Praha 10 na celé volební období a postupně jsou nastavovány dílčí procesy pro implementaci řízení priorit Rady MČ Praha 10 formou projektového řízení na úřadě. Oddělení zároveň v současné době připravuje implementaci strategického a projektového řízení na úrovni jednotlivých projektů odborů.

INDIKÁTORY

### Indikátory

#### 1.2.A Pravidla pro zdravé financování a míry zadlužování;

NE

#### 1.2.B Orientace na občany / zákazníky;

ANO

#### 1.2.D Společensky odpovědné a ekologické chování úřadu a městských organizací, úspory a opatření proti plýtvání ;

Úřad MČ Praha 10 je ve společensky odpovědném a ekologickém chování teprve na počátku, ale snaží se doposud zavedenými opatřeními nastavit směr a trend pro další změny.

MČ Praha 10 zavádí různá opatření týkající se společenské odpovědnosti a ekologie napříč úřadem, zřízenými organizacemi i na jejich akcích. Nicméně do doby, než dojde ke kompletní rekonstrukci budovy radnice, není obecně vzato možné hodnotit chování úřadu jako ekologické, úsporné a omezující plýtvání zdroji.

## Návodná otázka 1.2.1

## Návodná otázka 1.2.1

## Hodnocení:

Dobrá 1

## Trend:

První audit  
Trend nehodnocený

## Hodnocení:

Dobrá 1

## Trend:

Stabilní 0

MČ Praha 10 je součástí ISO 9001, nastavuje projektové a strategické řízení. Má k dispozici Strategický plán udržitelného rozvoje MČ Praha 10 pro období 2020-2030, který bude naplňován pomocí akčních plánů. V současné době probíhá příprava Akčního plánu 2021, a to již v souladu s plánováním rozpočtu.

Oceňuji podrobné zpracování této kapitoly a shodují se se sebehodnocením - dělat správné věci správně - je na MČ nastaveno nadstandardně, ale zároveň tu jsou rizika (dlouhodobý výhled udržitelných finančních rozpočtů), která bude třeba řešit.

## 1.2.2 Existují přiměřená vnitřní pravidla pro zadlužování městské části a jsou tato pravidla dodržována?

## STRUČNÝ POPIS DOSAVADNÍHO VÝVOJE A AKTUÁLNÍHO STAVU

## INDIKATORY

## Navodná otázka 1.2.2

## Indikatory

MČ Praha 10 - stejně jak jiné samosprávy v ČR - se v rámci svého fiskální politiky řídí zákonnými normami - zejména zákonem č. 250/2000 Sb. o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů a zákonem č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole.

## 1.2.A Pravidla pro zdravé financování a míry zadlužování;

NE

MČ Praha 10 je však ze své podstaty povinna řídit se také obecně závaznou vyhláškou hl. m. Prahy č. 55/2000 - [Statut hl. m. Prahy](#), jenž v § 9 odst. 2 explicitně stanovuje podmínky přijetí cizích zdrojů takto: *Městská část může k úhradě svých potřeb použít též návratných zdrojů, a to smluvně zabezpečených půjčkou, úvěrem nebo návratnou finanční výpomocí. Celková výše všech nesplacených přijatých cizích zdrojů smí překročit 40 % příjmů schváleného rozpočtu pouze se souhlasem Zastupitelstva hlavního města Prahy a podíl výdajů na dluhovou službu, tj. placených úroků, splátek jistin, smlouvy o koupi najaté věci a směnek, v poměru k běžným příjmům, tj. daňovým, nedaňovým příjmům a běžným dotacím po konsolidaci, nesmí v jednotlivých letech převýšit 15 %.*

MČ Praha 10 má jak všechny zákonné normy, tak fiskální pravidla vyplývající ze Statutu hl. m. Prahy zakomponované do svých vnitřních předpisů (např. instrukce QI 61-01-01 - Nakládání s finančními prostředky MČ Praha 10, směnice QS 82-02 - Zabezpečování finanční kontroly v podmínkách městské části Praha 10 - podle zákona č. 320/2001 Sb.) Tato pravidla jsou samozřejmě dodržována v maximální možné míře.

MČ Praha 10 nicméně dlouhodobě nedokáže sestavit vyrovnaný rozpočet z přerozdělených finančních prostředků z dotací a státního rozpočtu či výnosů z vlastních zdrojů bez zahrnutí výnosů z prodeje vlastního majetku. Prodej vlastního majetku tak bude nutný i v dalších letech, byť již jen v omezené míře, (předpokládaný objem 100–150 mil. Kč). Svě investice a provozní náklady tak sice MČ Praha 10 kryje zdrojově vyrovnaným rozpočtem, nicméně počet bytů a pozemků se s časem neúměrně snižuje a dlouhodobě tento stav není udržitelný.

MČ Praha 10 navíc připravuje největší investiční akci ve své historii - kompletní rekonstrukci svěřené budovy ÚMČ Praha 10, Vršovická 68, která je v dlouhodobě neudržitelném technickém, resp. zcela havarijním stavu. Projekt svým rozsahem přesahuje rozpočtové možnosti samotné MČ a jeho realizace je možná pouze při využití vícezdrojového financování, tj. z rozpočtových zdrojů a zdrojů vedlejší hospodářské činnosti MČ Praha 10, dotací z fondů EU a prostředků hlavního města Prahy (HMP) ve formě tzv. návratné finanční výpomoci z rozpočtu hlavního města Prahy, tedy bezúročných půjček ve výši 500 mil. Kč, kterou Zastupitelstvo hl. m. Prahy 10 schválilo v září 2020. MČ Praha 10 bude návratnou finanční výpomocí splácet v letech 2024-2048 ve 25 splátkách ve výši 20 mil. Kč.

Finanční prostředky a toky v rámci MČ Praha 10 sleduje kromě obligátního [Finančního výboru](#) také [Výbor pro strategické investice a veřejné zakázky](#), který dohlíží na investiční strategii a plány.

Udržitelným hospodařením s majetkem MČ Praha 10 se zabývá [Strategický plán udržitelného rozvoje MČ Praha 10 pro období 2020-2030](#) (např. 1.2. Městská část je dobrým hospodářem, 1.2.1 Hospodárné nakládání s majetkem, 1.2.2 Efektivní a účelné spravování financí).

## Návodná otázka 1.2.2

## Návodná otázka 1.2.2

## Hodnocení:

Uspokojivá 0

## Trend:

První audit  
Trend nehodnocený

## Hodnocení:

Uspokojivá 0

## Trend:

Stabilní 0

MČ Praha 10 postupuje dle zákona, fiskálních pravidel Statutu hl. m. Prahy a svých interních směrnic. Zároveň zřídila Výbor pro strategické investice a veřejné zakázky.

Shoduji se sebehodnocením, v této oblasti je ještě na MČ co zlepšovat.

## 1.2.3 Lze na konkrétních aktivitách a činnostech prokázat orientaci úřadu a jeho organizací na občana a jeho oprávněné potřeby

## (otevírací doba, dostupnost, ...)?

STRUČNÝ POPIS DOSAVADNÍHO VÝVOJE A AKTUÁLNÍHO STAVU

INDIKATORY

### Navodná otázka 1.2.3

Indikatory

#### Zprávy z přezkoumání QMS

V rámci řízení kvality jsou úřadem každoročně zpracovávány zprávy z přezkoumání QMS, ve kterých se vyhodnocuje oblast zlepšování služeb i orientace úřadu na občany. Jsou stanovovány cíle jednotlivých odborů. Úkoly a cíle jsou následně vyhodnoceny.

#### 1.2.B Orientace na občany / zákazníky;

ANO

#### Účast občanů na [komunitním plánování sociálních a návazných služeb](#)

Již od roku 2004 realizuje MČ Praha 10 tzv. proces komunitního plánování sociálních služeb. V rámci tohoto plánování se pravidelně scházejí občané Prahy 10, poskytovatelé sociálních a návazných služeb a zástupci MČ Praha 10 na schůzkách pracovních skupin, které se zabývají sociální problematikou. I v roce 2018 se scházely pracovní skupiny komunitního plánování sociálních a návazných služeb na území MČ Praha 10:

- rodina, děti a mládež
- senioři,
- osoby se zdravotním postižením,
- osoby ohrožené sociálním vyloučením.

Občané se takto mohou přímo podílet na tvorbě strategických materiálů v sociální oblasti; vyjadřují se k problematice sociálních a návazných služeb, setkávají se s poskytovateli služeb a s představiteli MČ Praha 10. V rámci komunitního plánování působí čtyři pracovní skupiny a koordinační skupina. Uvedené struktury se scházely i v roce 2019 a pokračovaly v naplňování priorit schválených strategických dokumentů v sociální oblasti. V roce 2019 byly zahájeny činnosti na přípravě Střednědobého plánu rozvoje a udržitelnosti sociálních a návazných služeb na území městské části Praha 10 na období od roku 2021. Konkrétně se jednalo o zpracování přehledu poskytovaných sociálních a návazných služeb občanům MČ Praha 10 a přehledu finančních toků MČ Praha 10 do sociální oblasti. Občané se takto mohou přímo podílet na tvorbě strategických materiálů v sociální oblasti; vyjadřují se k problematice sociálních a návazných služeb, setkávají se s poskytovateli služeb a s představiteli MČ Praha 10.

#### Poskytování služeb – „Pojízdný úřad“

V rámci projektu „[Pojízdný úřad](#)“ úřad zajistil ověřování podpisu (legalizace) v bytě nebo ve zdravotnickém zařízení u 280 klientů. Referát občanských průkazů v roce 2018 v rámci tohoto projektu provedl 261 náběrů občanských průkazů a 347 výdejů občanských průkazů u klientů v bytě, zdravotnickém či sociálním zařízení. Projekt bude pokračovat i v příštích letech. V roce 2019 bylo provedeno v rámci projektu „Pojízdný úřad“ ověřování podpisu (legalizace) v bytě nebo ve zdravotnickém zařízení u 352 klientů. Referát občanských průkazů v roce 2019 v rámci tohoto projektu provedl 221 náběrů občanských průkazů a 341 výdejů občanských průkazů u klientů v bytě, zdravotnickém či sociálním zařízení. V projektu „Pojízdného úřadu“, chceme i v budoucím období nadále pokračovat, neboť tímto projektem uskutečňuje veřejná správa důležité a kvalitní služby pro občany Prahy 10. V porovnání s loňským rokem je zájem občanů o tuto službu přibližně stejný. O služby poskytované v rámci projektu „Pojízdného úřadu“, který vytváří podporu pro seniorní občany Prahy 10 a držitele průkazů ZTP a ZTP/P, je stálý a vyvážený zájem. Služba „pojízdny úřad“ je ze strany občanů MČ Praha 10 velice kladně hodnocen.

#### Cestovní doklady – vyzvednutí

Služba občanům, kteří si požádali o vydání cestovního pasu ve zkrácené lhůtě, nechat se informovat formou SMS nebo e-mailu o tom, že jejich cestovní pas je připraven k vyzvednutí na pracovišti referátu cestovních dokladů. Občané jsou formou SMS a e-mailu informováni o možném předání cestovního pasu, vydání ve zkrácené lhůtě se tak uspíší.

V roce 2018 bylo oddělením osobních dokladů a evidence obyvatel MČ Praha 10 předáno celkem 8 211 cestovních dokladů (CD) z tohoto počtu, 7 842 obyčejných CD a 369 CD ve zkrácené lhůtě. Dětem do 15 let bylo vydáno 2 390 CD.

I v roce 2019 pracoviště cestovních dokladů nabízelo občanům, kteří si požádali o vydání cestovního pasu ve zkrácené lhůtě, nechat se informovat formou SMS nebo e-mailu o tom, že jejich cestovní pas je připraven k vyzvednutí na pracovišti referátu cestovních dokladů. Občané byli formou SMS a e-mailu informováni o možném předání cestovního pasu, vydání ve zkrácené lhůtě se tak uspíší. V roce 2019 bylo oddělením cestovních dokladů MČ Praha 10 předáno celkem 7 703 CD z tohoto počtu, 7 293 obyčejných CD a 410 CD ve zkrácené lhůtě. Dětem do 15 let bylo vydáno 2 208 CD. Celkem na správných poplatkách se vybralo 4 245 100,- Kč, v 1 105 případech byla provedena platba pomocí terminálu.

#### Doprava pro seniory a zdravotně znevýhodněné občany

Úřad do roku 2019 provozoval dopravu pro seniory a zdravotně znevýhodněné občany. Služba byla určena zejména držitelům průkazů TP, ZTP nebo ZTP/P s trvalým bydlištěm na území MČ Praha 10. Tato bezplatná služba dopravy se poskytovala občanům se sníženou schopností mobility a orientace k návštěvě lékaře, školy, zaměstnání nebo Úřadu MČ Praha 10. Služba zahrnovala jednorázovou možnost přepravy a asistenci při nástupu do vozu a výstupu z něj a je zajišťována každý všední den, od 7:30 hod do 15:00 hod. V roce 2018 byl zajišťován nadále také provoz „pojízdnyho úřadu“. Za rok 2018 bylo celkem přepraveno 4 988 osob, uskutečněno 8 035 jízd a ujetu 56 0277 km. Za rok 2017 bylo celkem přepraveno 5 677 osob, uskutečněno 9 901 jízd a ujetu 62 4100 km. Za rok 2016 bylo celkem přepraveno 5 329 osob, uskutečněno 10 272 jízd a ujetu 58 3566 km. V roce 2019 byla tato služba omezena z ekonomických důvodů omezena a bude postupně nahrazována externími partnery.

#### Poskytování služeb občanům Prahy 10 v rámci [Informační kanceláře](#)

Pracovníci Úřadu MČ Praha 10 poskytují občanům informace jak telefonické, tak osobní, vydávají výpisy z Czech Pointu – z rejstříku trestů, bodového hodnocení osob, živnostenského rejstříku, obchodního rejstříku, katastru nemovitostí, seznamu kvalifikovaných dodavatelů, základních registrů, výpisy o využití registrů, přijímají žádosti o zřízení datových schráněk, vyřizují žádosti o nové přístupové údaje do datových schráněk, provádějí konverze dokumentů, jak z listinné podoby do elektronické, tak naopak. V rámci Czech Správa věcí veřejných 23/448 Point Office poskytují výpisy a konverze pro interní potřeby úřadu zdarma. Pracovnice informační kanceláře zajišťují provoz call centra – přepojují telefonické dotazy na jednotlivé pracovníky a úředníky úřadu, zodpovídají telefonické dotazy, obsluhují chat a e-mailové dotazy.

Poskytování informací dle zák. č. 106/1999 Sb.

| Písemné (e-mail) žádosti   | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--|------|------|------|------|------|------|------|
| počet podaných žádostí o informace   | 151  | 154  | 151  | 125  | 111  | 109  | 94   |
| počet podaných odvolání proti rozhodnutí   | 12   | 4    | 12   | 16   | 2    | 5    | 1    |
| opis podstatných částí každého rozsudku soudu  | 0    | 2    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| výsledky řízení o sankcích za nedodržování tohoto zákona   | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| další informace vztahující se k uplatňování tohoto zákona: - vydaná rozhodnutí o odmítnutí a částečném odmítnutí | 28   | 48   | 54   | 66   | 50   | 50   | 44   |

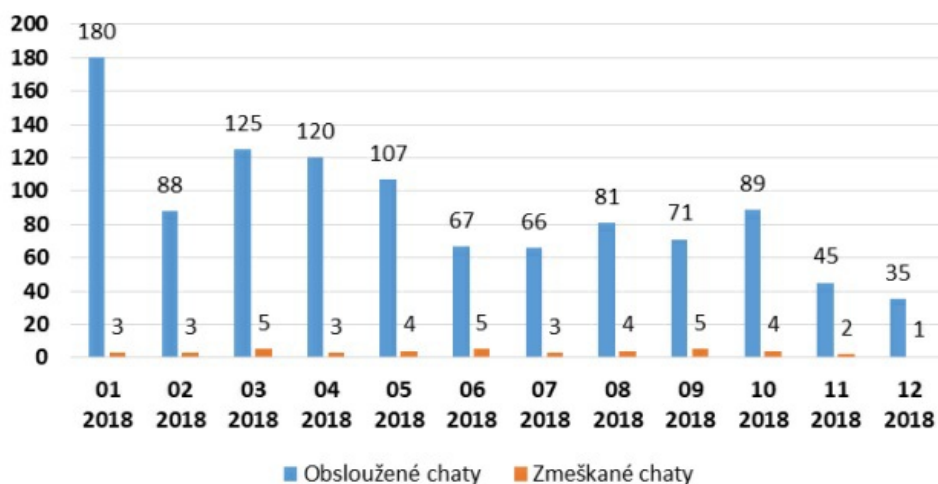
#### Diskuzní fórum Praha 10

Diskuzní fórum je rozděleno na 12 tematických okruhů s 47 dotazy a 160 odpověďmi (rok 2018).

#### Live chat – další způsob komunikace s občany

Tuto službu provozuje Úřad MČ Praha 10 na svých webových stránkách pro vyřizování online dotazů pomocí operátorů.

Obr. 1 Počet uskutečněných komunikací s občany (zdroj: MČ Praha 10)



#### Podání občanů

MČ Praha 10 měří a vyhodnocuje jednotlivá podání občanů.

| Podání občanů                             | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|------|------|------|------|------|
| Stížnosti v oblasti samostatné působnosti | 180  | 161  | 144  | 121  | 73   |
| Stížnosti v oblasti přenesené působnosti  | 6    | 6    | 9    | 11   | 5    |
| Anonymní podání                           | 13   | 17   | 8    | 7    | 5    |
| Petice                                    | 4    | 4    | 7    | 4    | 2    |
| Pochvalná podání                          | 88   | 90   | 123  | 83   | 96   |
| Korespondence                             | 26   | 26   | 24   | 14   | 14   |
| Celkem za rok                             | 317  | 304  | 315  | 240  | 195  |

#### Komunikace s podnikateli

Živnostenský odbor, oddělení evidence podnikatelů průběžně pracuje na implementaci metodiky Ministerstva průmyslu a obchodu č. 1/2018 „Aktualizace jednotného spisového a skartačního plánu do nového vydání vnitřní směrnice Spisového řádu“, aby následně byl zahájen proces zavedení nové verze oboustranného datového rozhraní UniSPIS pro komunikaci mezi prostředím IS RŽP a ESS (eE-se-spis). Dlouhodobě probíhá zkvalitnění služeb této velké cílové skupině obyvatel MČ Praha 10. □ Živnostenský odbor kromě standardní činnosti od počátku roku 2019 pokračoval v revizi Záznamů o činnostech zpracování dle ust. čl. 30 nařízení GDPR, zpracováno bylo celkem 16 Záznamů. Živnostenský odbor oddělení evidence podnikatelů průběžně pracuje na implementaci metodiky MPO č. 1/2018 Aktualizace jednotného spisového a skartačního plánu do nového vydání vnitřní směrnice Spisového řádu, aby následně byl zahájen proces zavedení nové verze oboustranného datového rozhraní UniSPIS pro komunikaci mezi prostředím IS RŽP a ESS (E-spis). Nové datové rozhraní má přinést i nové možnosti pro zpracování dokumentů ve fázi procesu archivace a skartace. K 1. 1. 2019 a 1. 7. 2019 proběhla pravidelná kontrola kybernetické bezpečnosti IS RŽP. Kybernetická bezpečnost je definovaná zákonem č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti, vyhláškou č. 316/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti a vyhláškou č. 317/2014 Sb., o významných informačních systémech a jejich určujících kritériích. IS RŽP (Registr živnostenského podnikání) je významným informačním systémem. V roce 2019 pokračovala realizace zajištění optimální úložné kapacity spisoven (přeskupování složek podnikatelů v šanonech). Živnostenský odbor se podílel na zpracování podkladů KRIZOVÉHO PLÁNU FUNKOVÁNÍ A EVAKUACE objektu ÚMČ Praha 10 v případě jeho nevyhovujícího technického stavu, na Strategickém plánu. Byly zpracovány podklady pro soutěž Přivítivý úřad, dále byly zpracovány Tabulky kapacit a technických požadavků pro rekonstrukci radnice. Zpracovávaly se také Procesní oblasti pro lepší vzájemné fungování jednotlivých odborů. Proběhla kontrola zpracování podání JRF na základě úkolu MPO. Úředníci živnostenského odboru se jako zapisovatelé účastnili na volbách do Evropského parlamentu.

V únoru 2020 bylo uskutečněno [Fórum podnikatelů](#), na kterém šest panelistů z řad podnikatelů a živnostníků Praha 10

sdělovali své poznatky z doby covidové, jak zasahuje jejich podnikání, co jim doba vzala, co jim dala a jaké mají náměty ke spolupráci podnikatelů s městskou částí. Vedení MČ tím nastavila spolupráci s podnikateli a žvostníky a připravuje další možnosti spolupráce s cílem pomoci s propagací podnikatelského sektoru, předávání si informací k rozvoji Desítky formou "podnikatelských snídaní".

#### Informování občanů:

- [měsíčník Praha 10](#)
- [www.praha10.cz](http://www.praha10.cz)
- [www.praha10.cz/strategie](http://www.praha10.cz/strategie)
- [www.verejneprostora.cz](http://www.verejneprostora.cz)
- [www.mojestopa.cz](http://www.mojestopa.cz)
- [www.socialniportal.praha10.cz](http://www.socialniportal.praha10.cz)
- Sociální síť MČ Praha 10 - [facebook](#), [youtube kanál](#), [instagram](#)
- [mobilní rozhlas](#) (e-mail, sms)
- a další.

#### Zapojování občanů a hodnocení spokojenosti

MČ Praha 10 realizuje sérii aktivit, díky kterým mají místní občané možnost zapojit se do rozhodování a navrhovat podněty, co zlepšit.

- [podněty občanů](#),
- [pocitová mapa](#),
- výsledky dotazníků mezi [spolky](#), [podnikateli](#) a [rodinami](#),
- indikátor sady ECI [Spokojenost s místním společenstvím a Mobilita a místní přeprava](#),
- Výsledky anket lze dohledat na webu [www.praha10.cz/strategie](http://www.praha10.cz/strategie).
- úřad každoročně uskutečňuje anketu v oblasti spokojenosti návštěvníků úřadu. Výsledky [Ankety spokojenosti návštěvníků ÚMČ 2019](#).

#### SEBEHODNOCENÍ MUNICIPALITY

##### Návodná otázka 1.2.3

###### Hodnocení:

Velmi dobrá

2

###### Trend:

První audit

Trend nehodnocený

MČ Praha 10 se zaměřuje na aktivní komunikaci s občany. Pravidelně informuje o aktualitách, poskytuje možnost pojiždné kanceláře, zapojuje občany do dění ve městě. Vyhodnocuje spokojenost obyvatel, a to i s návštěvou ÚMČ Praha 10.

#### HODNOCENÍ OPONENTA

##### Návodná otázka 1.2.3

###### Hodnocení:

Velmi dobrá

2

###### Trend:

Stabilní

0

Shodují se sebehodnocením, Přístup úřadu a jeho organizací k otevřenosti k občanům je nadstandardní a zaslouží si toto vysoké hodnocení.

#### 1.2.4 Prokazuje úřad městské části a její klíčové organizace při běžném chodu výkonnost a kvalitu (např. pomocí zlepšujícího se trendu nebo pomocí benchmarkingu)?

##### STRUČNÝ POPIS DOSAVADNÍHO VÝVOJE A AKTUÁLNÍHO STAVU

###### Navodná otázka 1.2.4

Benchmarking je na Úřadu MČ Praha 10 dlouhodobě zaveden a využíván ke zlepšování kvality řízení procesů na úřadě.

V letech 2013–2015 byl realizován projekt [Profi úřad](#) a to z prostředků Evropského sociálního fondu (ESF) v rámci Operačního programu lidské zdroje a zaměstnanost (OP LZZ) ve výši 3 966 2011 Kč (spoluúčasť MČ ve výši 699 918 Kč), který mimo jiné nastavil dlouhodobý benchmarking (časový a prostorový) v oblasti lidských zdrojů.

Od roku 2015 je Úřad MČ Praha 10 zapojen do [benchmarkingové iniciativy BI 2005](#). V rámci této iniciativy se aktivně zapojuje do zpracování výsledků a porovnání s ostatními městy skupiny PS A. Vedoucí pracovníci úřadu mají přístup do informačního systému, ve kterém mohou analyzovat a porovnávat vlastní vybrané agendy s ostatními městy. Cílem této iniciativy je definovat a zlepšovat dobré praktické postupy.

Aktivita spojená s BI 2005 jsou na úřadě zapojené do systému zlepšování kvality, který je součástí zpracovávané ISO

##### INDIKÁTORY

###### Indikátory

###### 1.2.C Výkonnost a kvalita;

SLEDOVÁNA

9001:2016, každoročně jsou úkoly a aktivity promítány do zpráv z přezkoumání. Aktuálně je zpracovááno 53 agend a indikátorů. Městská část porovnává své dosažené výsledky např. s městy Kladno, Hradec Králové, Zlín či Pardubice. Přístup do systému a k reportům mají vedoucí odborů, vedení městské části i Úřad městské části.

Zpracování [analytické části strategického plánu](#) bylo zadáno formou zpracování auditu udržitelného rozvoje pro městské části (2019). V rámci zpracování analytické části bylo porovnáno více než 340 indikátorů (v oblastech Obyvatelstvo, Ekonomika, Byty, Školství, Zdravotní a sociální péče, Památky a kultura, Rekreace, Životní prostředí, Doprava, Technická infrastruktura, Území, Struktura zástavby, Záměry a Územně-plánovací dokumentace) se všemi městskými částmi Prahy.

Úřad MČ Praha 10 každoročně zpracovává „Zprávu z přezkoumání QMS dle pravidel a metodiky řízení kvality dle ISO 9001:2016“.

▪ [Zpráva z přezkoumání QMS k 31.12.2019 30.1.2020 - 4.5.2020](#)

[Zpráva z přezkoumání QMS k 31.12.2019 30.1.2020 - 4.5.2020](#) ■

## SEBEHODNOCENÍ MUNICIPALITY

### Návodná otázka 1.2.4

#### Hodnocení:

Dobrá 1

#### Trend:

První audit

Trend nehodnocený

Kvalita a výkonnost je na ÚMČ Praha 10 sledována prostřednictvím několika nástrojů - ISO, Benchmarking, strategické plánování, postupně zavádění projektového řízení.

## HODNOCENÍ OPONENTA

### Návodná otázka 1.2.4

#### Hodnocení:

Dobrá 1

#### Trend:

Stabilní 0

Nastavení sledování trendů a výkonnosti a kvality je na MČ nadstandardní, ale s ohledem na možnosti dalších zlepšování hodnotím stav ve shodě se sebehodnocením jako dobrý.

## 1.2.5 Jsou zavedeny efektivní způsoby komunikace v rámci samosprávy, úřadu a organizací řízených městskou částí?

### STRUČNÝ POPIS DOSAVADNÍHO VÝVOJE A AKTUÁLNÍHO STAVU

#### Navodná otázka 1.2.5

MČ Praha 10 má zavedenou celou řadu komunikačních kanálů, efektivní způsob komunikace je zakotven i v systému řízení kvality podle ISO 9001.

#### Na úrovni samosprávy probíhají

- jednání Zastupitelstva městské části,
- jednání Rady městské části,
- porady vedení městské části,
- jednání výborů Zastupitelstva městské části,
- jednání komisí Rady městské části,
- videokonference.

#### V rámci Úřadu se konají

- porady vedoucích odborů s tajemnicí MČ Praha 10,
- porady jednotlivých odborů,
- videokonference.

Kromě pravidelných porad tajemníka s vedoucími odborů a porad jednotlivých odborů také probíhají jednání pracovních skupin a projektových týmů, které řeší konkrétní úkoly či projekty za účasti politického vedení radnice, interních pracovníků úřadu i externistů.

#### Pro interní komunikaci v rámci úřadu jsou využívány formy

- osobní kontakt,
- intranet pracovníků Úřadu MČ Praha 10,
- agendový systém E-spis, Agendio a Ginis a DMS pro správu dokumentů,
- programové vybavení systému Office,
- mobilní telefon,
- pevná linka,

#### Pro komunikaci s občany se využívají

- osobní kontakt (včetně návštěv občanů v domácnostech),
- pravidelná setkání občanů s vedením radnice,
- webové stránky a dílčí portály,
- měsíčník Praha 10
- sociální sítě,
- venkovní promopanely, nástěnky,
- call centrum pro vyřizování požadavků a dotazů,
- participační setkání,

### INDIKATORY

#### Indikátory

#### 1.2.C Výkonnost a kvalita;

SLEDOVÁNA



- informační SMS a e-mail,
- online platformy (zejména nová Desítková fóra)

## SEBEHODNOCENÍ MUNICIPALITY

### Návodná otázka 1.2.5

#### Hodnocení:

Velmi dobrá

2

#### Trend:

První audit

Trend nehodnocený

Spektrum i efektivita nastavených komunikačních kanálů jsou na velmi dobré úrovni.

## 1.2.6 Chová se úřad a organizace města společensky odpovědně a ekologicky?

### STRUČNÝ POPIS DOSAVADNÍHO VÝVOJE A AKTUÁLNÍHO STAVU

#### Navodná otázka 1.2.6

V rámci ekologické odpovědnosti jsou v prostorách Úřadu MČ Praha 10 a v dalších objektech v majetku městské části přijímána následující opatření:

- v budovách úřadu je tříděn odpad vč. biodpadu,
- byl omezen tisk materiálů pro jednání zastupitelstva a rady,
- papírové produkty, u kterých je to možné, pořizuje úřad z recyklovaného papíru.
- nahrazují se postupně (při výměnách) obyčejné žárovky za úsporné,
- při nákupu nového elektrospotřebiče se posuzuje vždy i spotřeba elektrické energie výrobku,
- při rozšiřování autoparku úřadu jsou preferovány elektromobily,
- pro zabezpečení přepravy na území hl. m. Prahy mají zaměstnanci Úřadu MČ Praha 10 k dispozici elektrokolo.

Zkraje funkčního (volebního) období 2018-2022 začaly být na Úřadě MČ Praha 10 také výrazně eliminovány jednorázové plasty. Zcela se přestaly kupovat balené vody, pořídily se karafy na kohoutkovou vodu - a to jak pro běžný chod ÚMČ, tak pro oficiální zasedání jako je např. Zastupitelstvo MČ. V létě 2019 se pak MČ Praha 10 oficiálně zapojila do národní kampaně Ministerstva životního prostředí ČR s názvem „Dost bylo plastu“, významně by tak měla být posílena role environmentální odpovědnosti úřadu a jím zřizovaných organizací. Rada MČ mimo to také schválila komplexní soubor konkrétních opatření ke snížení spotřeby jednorázových plastů, obalů a odpadů na úrovni městské části a uložila tajemníkovi ÚMČ implementovat schválená opatření do každodenního chodu ÚMČ.

#### [UŽ #DOSTBYLOPLASTU NA ÚŘADĚ MČ PRAHA 10](#)

MČ Praha 10 také v oblasti odpadového hospodářství nově spolupracuje s Fakultou životního prostředí České zemědělské univerzity v Praze – měl by být realizován „audit nakládání s odpady“ ze strany Úřadu i zřizovaných organizací. Městské části za tyto činnosti neplatí, jedná se o benefit v rámci projektu podpořeného z OP VVV, kde je řešitelem Česká zemědělská univerzita.

## SEBEHODNOCENÍ MUNICIPALITY

### Návodná otázka 1.2.6

#### Hodnocení:

Velmi dobrá

2

#### Trend:

První audit

Trend nehodnocený

Úroveň společenské odpovědnosti a ekologického směřování Úřadu MČ Praha 10 jakožto orgánu místní samosprávy lze hodnotit jako velmi dobré.

## 1.2.7 Přijímá úřad a organizace městské části opatření proti nevhodnému zacházení se zdroji?

### STRUČNÝ POPIS DOSAVADNÍHO VÝVOJE A AKTUÁLNÍHO STAVU

#### Navodná otázka 1.2.7

## HODNOCENÍ OPONENTA

### Návodná otázka 1.2.5

#### Hodnocení:

Velmi dobrá

2

#### Trend:

Stabilní

0

Komunikace navenek i v rámci úřadu je vysoce nadstandardní a ve shodě se sebehodnocením hodnotím stav jako velmi dobrý.

### INDIKATORY

#### Indikátory

#### 1.2.D Společensky odpovědné a ekologické chování úřadu a městských organizací, úspory a opatření proti plýtvání ;

Úřad MČ Praha 10 je ve společensky odpovědném a ekologickém chování tepre na počátku, ale snaží se doposud zavedenými opatření nastavit směr a trend pro další změny.

## HODNOCENÍ OPONENTA

### Návodná otázka 1.2.6

#### Hodnocení:

Dobrá

1

#### Trend:

Stabilní

0

MČ je v této oblasti i dle svého tvrzení tepre na začátku a dělá potřebné kroky pro to, aby byla společensky i ekologicky odpovědným úřadem. Nicméně vidím v této oblasti prostor pro další zlepšování, např. v oblasti odpovědného zadávání, či komunikace dat (stavu, zlepšení, zhoršení) "zeleného úřadu", proto hodnotím stav jako dobrý s potenciálem dalšího zlepšování.

### INDIKATORY

#### Indikátory

U příspěvkových organizací města dochází ke sdruženému nákupu elektřiny a plynu. Nahrazují se postupně (při výměnách) obyčejně žárovky za úsporné, tam kde je to technicky možné. V případě instalace nových svítidel se při výběru svítidel zohledňuje i jejich energetická úspornost. Při nákupu nového elektrospotřebiče se posuzuje vždy i spotřeba elektrické energie výrobku. Systémově se touto problematikou doposud úřad nezabýval. V létě 2019 byla vytvořena pozice energetického manažera, který má tuto problematiku na starosti. Pozice je v současné době neobsazená (došlo k odchodu stávajícího energ. manažera), ale je vypsáno výběrové řízení na nového.

**1.2.D Společensky odpovědné a ekologické chování úřadu a městských organizací, úspory a opatření proti plýtvání ;**

Úřad MČ Praha 10 je ve společensky odpovědném a ekologickém chování teprve na počátku, ale snaží se doposud zavedenými opatřeními nastavit směr a trend pro další změny.

#### SEBEHODNOCENÍ MUNICIPALITY

##### Návodná otázka 1.2.7

###### Hodnocení:

Uspokojivá

0

###### Trend:

První audit

Trend nehodnocený

Na ÚMČ Praha 10 existuje pozice energetického manažera. S ohledem na špatný stav budovy radnice MČ Praha 10 bohužel nelze hodnotit zacházení se zdroji jako hospodárné.

#### HODNOCENÍ OPONENTA

##### Návodná otázka 1.2.7

###### Hodnocení:

Uspokojivá

0

###### Trend:

Stabilní

0

Shodují se se sebehodnocením a oceňují zřízení pozice energetického manažera na MČ.

### 1.3 Řízení při správě a rozvoji - komunikace a partnerství

#### STRUČNÝ POPIS DOSAVADNÍHO VÝVOJE A AKTUÁLNÍHO STAVU

##### Celkové hodnocení oblasti:

1.3 Řízení při správě a rozvoji - komunikace a partnerství

#### SEBEHODNOCENÍ MUNICIPALITY

##### Oblast 1.3

###### Hodnocení:

Dobrá

1

###### Trend:

První audit

Trend nehodnocený

Obecně vzato lze komunikaci a partnerství MČ Praha 10 hodnotit jako velmi uspokojivou, a to i bez ohledu na to, že zásadním principem současného vedení je tzv. "otevřená radnice". Jako nedostatky se jeví zejména nedostatečná spolupráce s podnikateli, absence partnerství se srovnatelnou municipalitou v zahraničí pro získání inspirace při rozvoji MČ Praha 10 nebo dosavadní nezveřejňování pravidelné roční Zprávy z přezkoumání QMS.

#### HODNOCENÍ OPONENTA

##### Oblast 1.3

###### Hodnocení:

Dobrá

1

###### Trend:

Stabilní

0

Oceňují velmi kvalitně zpracované sebehodnocení výstižně popisující aktuální stav, včetně příležitostí pro další zlepšení. Situaci hodnotím také jako dobrou.

#### 1.3.1 Naplňuje městská část při správě a řízení území model „Dělat správné věci správně“ (viz obrázek) z hlediska správné komunikace?

#### STRUČNÝ POPIS DOSAVADNÍHO VÝVOJE A AKTUÁLNÍHO STAVU

##### Navodná otázka 1.3.1

MČ Praha 10 se členem [Národní sítě Zdravých měst ČR](#) stala v červnu 2016, kdy se také deklarací „Projekt MČ Praha 10 – Zdravé město“ zavázala k plnění **kritérií místní Agendy 21**.

K tomu od začátku politické garance [místní Agendy 21](#) a jejímu koordinátorovi napomáhá příslušná komise Rady MČ Praha 10 jakožto poradní a iniciační orgán, jejímiž členy jsou mimo jiné i zástupci neziskového a komerčního sektoru. V roce 2016 dosáhla MČ Praha 10 postupu do kategorie „D – Start“, o rok později i „C – Stabilizace“. Během roku 2018 se ale MČ Praha 10 vlivem nepříznivých podmínek pro řádné splnění indikátorů kvalitní obce propadla do nejnižší možné kategorie hodnocení – „Zájemci“.

Během roku 2019 však nové vedení vzniklé po volbách 2018 situaci napravilo a během pouhého jednoho kalendářního roku se MČ Praze 10 podařilo vystoupat o 2 kategorie najednou, tedy zpět do kategorie „C – Stabilizace“.

Městská část Praha 10:

- od roku 2015 realizuje [participativní rozpočet](#),
- od roku 2016 pořádá kampaně a osvětové akce, kulaté stoly a veřejná jednání (participace), workshopy, konference atd., <https://strategieprodesitku.cz/>

#### INDIKATORY

##### Indikátory

###### 1.3.A Veřejná projednávání;

ANO

###### 1.3.C Partnerství a synergie;

ANO

**1.3.D Webová stránka městské části s informacemi o MA21 a UR (Indikátor je hlavní (povinný) pro realizátory v kategorii A a B dle sady kritérií místní Agendy 21. Realizátory v kategorii C dokládají**

- v roce 2016 se Praha 10 umístila na 1. místě [indexu participace](#) (hodnotila Agora CE více než 100 měst a obcí se zavedeným participativním rozpočtem),
- od ledna 2019 jsou občané zapojováni do [sběru podnětů](#) pro kvalitnější života v Praze 10, anket, dotazníkového průzkumu, zapojením do [expertních pracovních skupin](#) pro tvorbu strategického plánu, které je založené na principech spolupráce, komunikace a aktivního přístupu představitelů městské části k veřejnosti,
- od roku 2014 jsou občané a různé cílové skupiny zapojeny do procesu [komunitního plánování sociálních a návazných služeb](#),
- občané se mohou účastnit [veřejných projednání](#), kulatých stolů nebo výstav k různým tématům rozvoje MČ.

Propagace akcí vždy probíhá v rámci internetových medií – [web Prahy 10](#), [facebook Prahy 10](#), formou pozvánky v radničním [měsíčníku Praha 10](#), vyvěšováním plakátů a letáků na vývěskách městské části, ve školních zařízeních, v prostorách nevládních neziskových organizací a komerčních subjektů v okolí místa konání. U lokálně zaměřených či tematicky zaměřených akcí bývá provedena lokální distribuce letáků do poštovních schránek. Dalším komunikačním kanálem je využití sítě [Mbbilní Rozhlas](#), kdy jsou jednotlivým občanům rozesílány emaily a SMS s pozvánkami nebo aktuálními informacemi.

Akce jsou pořádány za účasti zástupců vedení městské části. Zástupce vedení městské části/zodpovědný politik vždy akci uvede a seznámí obyvatele s danou problematikou.

Se svými partnery (mateřské školy, základní školy, další příspěvkové organizace, firmy sponzorující veřejně prospěšné akce, neziskové organizace, sportovní kluby, občané zapojení do projektů – např. participativní rozpočet atd.) městská část komunikuje telefonicky, osobně či prostřednictvím e-mailů. Jedná se o nejefektivnější a nejrychlejší způsob, protože komunikace s těmito subjekty bývá velmi častá a tematicky různorodá. Na webu MČ Praha 10 je uveřejněn rozcestník pro využití [e-sluzeb](#).

Na ÚMČ Praha 10 působí tiskové oddělení v Kanceláři starostky, které zajišťuje komunikaci s médii, správu FB, webu a dalších komunikačních kanálů, v oddělení působí grafička, která zpracovává plakáty, brožury.

V roce 2019 byly vydány např. informační brožury: [Koncepte rozvoje kultury](#), [Koncepte rozvoje školství](#). Občané jsou v oblasti sociální a zdravotní informování prostřednictvím [sociálního portálu](#), v oblasti územního rozvoje, dopravy a životního prostředí prostřednictvím portálu [veřejné prostory](#), v oblasti strategického plánování a participace prostřednictvím portálu [strategie pro desítku](#).

## SEBEHODNOCENÍ MUNICIPALITY

### Návodná otázka 1.3.1

#### Hodnocení:

Dobrá 1

#### Trend:

První audit

Trend nehodnocený

MČ Praha 10 komunikuje s občany a cílovými skupinami různými kanály a způsoby, zároveň mají občané možnost zapojit se do veřejných projednání, kulatých stolů, výstav, participace.

### 1.3.2 Provádí úřad a organizace městské části veřejná projednávání (či obdobné formy) při všech důležitých rozhodováních (pro jednotlivé typy zainteresovaných stran)?

#### STRUČNÝ POPIS DOSAVADNÍHO VÝVOJE A AKTUÁLNÍHO STAVU

##### Navodná otázka 1.3.2

Veřejná projednání jsou jednou z forem veřejných setkávání a důležitou technikou participace veřejnosti. Městská část Praha 10 je využívá k informování a jasnému vymezení problémů, dále pak pro získání názorů občanů a sběru podnětů a připomínek. Převážně se jedná o veřejná projednání zaměřená na lokální témata primárně se dotýkající obyvatel žijících v daném místě. Každá akce je specifická svým tematickým zaměřením a dotčenou skupinou obyvatel. Tomu je přizpůsoben výběr místa, termín, podoba, facilitace a propagace akce. Pro získání zpětné vazby z každé akce je vždy vytvořena prezenní listina ke zjištění účasti. Z každého projednání je vytvořen záznam/zpráva, která je uveřejněna na webových stránkách, např. participace k [urbanistické studii Bohdalec - Slatiny](#), [Generel veřejných prostranství](#). Viz také:

- <https://strategieprodesitku.cz/aktuality/>
- <https://verejneprostory.cz/>

Nástroje participace veřejnosti využívané MČ Praha 10 jsou podrobně specifikovány v části Možnost participace občanů na rozvoji městské části.

Příkladem veřejných projednání v roce 2019 je samotná příprava strategického plánu. Celkem bylo naplánováno 19 setkání s občany, na kterých bylo osloveno celkem 882 občanů, s jejichž podněty se dále pracuje při přípravě návrhů cílů, opatření a aktivit strategického plánu.

## v rámci plnění Kritérií MA21) ;

ANO

<https://praha10.cz/ma21>

<https://strategieprodesitku.cz/>

**1.3.E Aktivní zveřejňování vlastních příkladů dobré praxe min. regionálního významu. (Indikátor je hlavní (povinný) pro realizátory v kategorii A a B dle sady kritérií místní Agendy 21);**

ANO

**1.3.B Transparentní úřad, (Realizátoři v kategorii C mohou zveřejnění zpráv/článků o MA21 v místních/regionálních/celostátních médiích doložit odkazem na splnění příslušného ukazatele v Databázi Kritérií MA21.);**

## HODNOCENÍ OPONENTA

### Návodná otázka 1.3.1

#### Hodnocení:

Velmi dobrá 2

#### Trend:

Stabilní 0

Oceňuji, co vše MČ v této oblasti dělá a jak systematicky postupuje. Vždy je co zlepšovat, ale zde je myslím sebehodnocení příliš skromné a stav hodnotím jako velmi dobrý.

## INDIKATORY

### Indikátory

#### 1.3.A Veřejná projednávání;

ANO

**1.3.E Aktivní zveřejňování vlastních příkladů dobré praxe min. regionálního významu. (Indikátor je hlavní (povinný) pro realizátory v kategorii A a B dle sady kritérií místní Agendy 21);**

ANO

**1.3.F Schválení finanční podpory aktivit k UR/MA21 vyplývajících z komunitního plánování. (Indikátor je hlavní (povinný) pro realizátory v kategorii A a B dle sady kritérií místní Agendy 21. . Realizátoři v kategorii C dokládají v rámci plnění Kritérií MA21);**

Tab. 3 Veřejná projednání v roce 2019 (zdroj: MČ Praha 10)

ANO

Projekt [Mje stopa](#), participativní rozpočet MČ Praha 10

| Datum         | Téma   | Účast občanů* | Osloveno na ulici | Osloveno celkem |
|---------------|--|---------------|-------------------|-----------------|
| 23. 04. 2019  | Představení studie Bohdalec-Slatiny                            | 102           | 0                 | 102             |
| 09. 05. 2019  | Sběr podnětů ke strategickému plánu u Polikliniky Květ         | 29            | 30                | 59              |
| 13. 05. 2019  | Sběr podnětů ke strategickému plánu v ZŠ Břečťanová            | 30            | 0                 | 30              |
| 14. 05. 2019  | Sběr podnětů ke strategickému plánu u metra Strašnická         | 22            | 30                | 52              |
| 15. 05. 2019  | Sběr podnětů ke strategickému plánu v ZŠ Brigádníků            | 33            | 0                 | 33              |
| 15. 05. 2019  | Sběr podnětů ke strategickému plánu u OC Eden                  | 6             | 5                 | 11              |
| 16. 05. 2019  | Sběr podnětů ke strategickému plánu u knihovny Malešice        | 31            | 30                | 61              |
| 17. 05. 2019  | 1. kulatý stůl s vlastníky pozemků v území Bohdalec-Slatiny    | 19            | 0                 | 19              |
| 20. 05. 2019  | 2. kulatý stůl s vlastníky pozemků v území Bohdalec-Slatiny    | 15            | 0                 | 15              |
| 20. 05. 2019  | Sběr podnětů ke strategickému plánu v Knihovně Malešice        | 49            | 0                 | 49              |
| 21. 05. 2019  | Sběr podnětů ke strategickému plánu u metra Skalka             | 56            | 30                | 86              |
| 22. 05. 2019  | Sběr podnětů ke strategickému plánu v ZŠ Olešská               | 17            | 0                 | 17              |
| 23. 05. 2019  | Sběr podnětů ke strategickému plánu na Kubánské náměstí        | 34            | 30                | 64              |
| 26. 05. 2019  | Sběr podnětů ke strategickému plánu v Malešickém parku         | 21            | 20                | 41              |
| 29. 05. 2019  | Sběr podnětů ke strategickému plánu v ZŠ Jakutská              | 31            | 0                 | 31              |
| 30. 05. 2019  | Sběr podnětů ke strategickému plánu na ul. Krymská             | 56            | 20                | 76              |
| 03. 06. 2019  | Sběr podnětů ke strategickému plánu v ZŠ U Vršovického nádraží | 31            | 0                 | 31              |
| 13. 06. 2019  | Veřejné projednání zavedení parkovacích zón                    | 100           | 0                 | 100             |
| 27. 06. 2019  | 3. kulatý stůl s vlastníky pozemků v území Bohdalec-Slatiny    | 5             | 0                 | 5               |
| <b>Celkem</b> |  | <b>687</b>    | <b>195</b>        | <b>882</b>      |

\* bez započítání politiků a úředníků Úřadu městské části Praha 10

V roce 2020 zasáhla pandemie i do možnosti setkávání se s občany, proto v roce 2021 jsou připravovány online besedy, např. 16.2.2021 [Fórum pro podnikatele](#).

| téma  | datum              | počet lidí bez zaměstnanců ÚMČ a politiků |
|---|--------------------|---|
| 1. kulatý stůl s předsedy SVJ sídliště Vlasta   | 01.06.2020         | 11  |
| setkání s občany k výstavbě ul. Hyacintová      | 02.06.2020         | 45  |
| 2. kulatý stůl s předsedy SVJ sídliště Vlasta   | 24.06.2020         | 11  |
| 1. setkání kulturních aktérů v Malešicích       | 18.06.2020         | 20  |
| 2. setkání kulturních aktérů na Bohdalcích      | 23.06.2020         | 20  |
| 3. kulatý stůl s předsedy SVJ sídliště Vlasta   | 16.07.2020         | 8   |
| 4. setkání s předsedy SVJ sídliště Vlasta       | 04.08.2020         | 6   |
| 3. setkání kulturních aktérů Záběhlíce x Skalka | 15.09.2020         | 4   |
| 4. setkání kulturních aktérů                    | 17.09.2020         | 15  |
| 5. setkání kulturních aktérů Strašnice          | 22.09.2020         | 20  |
| Strategie tour Krymská                          | 24.09.2020         | 107                                       |
| Strategie tour Kubáň                            | 29.09.2020         | 115                                       |
| 6. setkání kulturních aktérů                    | 29.09.2020         | 7   |
| Strategie tour Malešice                         | 01.10.2020         | 205                                       |
| Strategie tour Skalka                           | 06.10.2020         | 159                                       |
| Strategie tour Solidarita                       | 08.10.2020         | 72  |
| Plánovací kontejner Nový Eden                   | 14.09 - 09.10.2020 | 734                                       |
| <b>Celkem</b>                                   |                    | <b>1559</b>                               |

## SEBEHODNOCENÍ MUNICIPALITY

### Návodná otázka 1.3.2

#### Hodnocení:

Dobrá

1

#### Trend:

První audit

Trend nehodnocený

MČ Praha 10 aktivně zapojuje veřejnost a cílové skupiny do rozhodování o podobě rozvojových aktivit, občané mohou podávat své podněty a připomínky, mohou se účastnit různých participačních forem.

## HODNOCENÍ OPONENTA

### Návodná otázka 1.3.2

#### Hodnocení:

Velmi dobrá

2

#### Trend:

Stabilní

0

V oblasti zapojování veřejnosti do rozhodování, včetně vykazování účasti/míry zapojení postupuje MČ nadstandardně (tab. 3), oceňují zveřejňování přehledu akcí s doloženou účastí (i uvedení údajů po odečtení zaměstnanců úřadu a politiků) na webových stránkách MČ, což považují jako předpoklad pro další zlepšování a získávání důvěry veřejnosti, že zapojit se (věnovat tomu svůj čas) má smysl. Z těchto důvodů hodnotím stav jako velmi dobrý, i když určitě je ještě co zlepšovat.

### 1.3.3 Zveřejňuje městská část a její organizace pravidelně výroční zprávu (nebo obdobnou zprávu)?

#### STRUČNÝ POPIS DOSAVADNÍHO VÝVOJE A AKTUÁLNÍHO STAVU

##### Navodná otázka 1.3.3

MČ Praha 10 zveřejňuje na svých webových stránkách [Výroční zpráv](#) podle zákona č. 106/1999 Sb., Zákona o svobodném přístupu k informacím a [souhrnné informace o provedených kontrolách a jejich výsledcích zadané období](#) a to na základě zákona č. 255/2012 Sb., Zákona o kontrole (kontrolní řád).

Výroční zprávy příspěvkových organizací MČ Praha 10 jsou zveřejněny na webových stránkách příslušných [organizací](#). Základní školy vypracovávají výroční zprávy v souladu se školským zákonem (předkládají je schválení školské radě) a následně je výroční zpráva zveřejněna na webových stránkách.

[Komise pro strategii Zdravého města a místní Agendy 21 RMČ Praha 10](#) projednává každoročně [Plán zlepšování programu "Praha 10 - Zdravá městská část a místní Agenda 21"](#).

#### INDIKATORY

##### Indikátory

**1.3.E Aktivní zveřejňování vlastních příkladů dobré praxe min. regionálního významu. (Indikátor je hlavní (povinný) pro realizátory v kategorii A a B dle sady kritérií místní Agendy 21);**

ANO

Příklady dobré praxe jsou zveřejňovány na [webu Národní sítě Zdravých měst ČR](#).

**1.3.B Transparentní úřad, (Realizátoři v kategorii C mohou zveřejnění zpráv/článků o MA21 v místních/regionálních/celostátních médiích doložit odkazem na splnění příslušného ukazatele v Databázi Kritérií MA21.);**

## SEBEHODNOCENÍ MUNICIPALITY

### Návodná otázka 1.3.3

#### Hodnocení:

Dobrá 1

#### Trend:

První audit

Trend nehodnocený

MČ Praha 10 zpracovává a zveřejňuje výroční zprávu.

### 1.3.4 Existuje analýza stížností nebo podnětů od občanů, jsou přijímána opatření k jejich řešení?

#### STRUČNÝ POPIS DOSAVADNÍHO VÝVOJE A AKTUÁLNÍHO STAVU

##### Navodná otázka 1.3.4

Stížnosti a podněty od občanů jsou zpracovávány jednotlivými odbory Úřadu MČ Praha 10. Nejvíce tato agenda spadá na Odbor kontroly a komunikace, oddělení stížností a svobodného přístupu k informacím.

Průběžně je zpracován přehled stížností pro Radu MČ Praha 10. Jednou ročně je zpracováno vyhodnocení v rámci ČSN EN ISO 9001:2016 ve Zprávě o přezkoumání QMS a předkládáno vedení. Vyhodnocení je následně zveřejněno na webových stránkách městské části Praha 10 a předkládáno na vědomí Kontrolnímu výboru ZMČ Praha 10.

Opatření jsou přijímána příslušnými odbory průběžně.

## HODNOCENÍ OPONENTA

### Návodná otázka 1.3.3

#### Hodnocení:

Dobrá 1

#### Trend:

Stabilní 0

Shodují se se sebehodnocením a stav hodnotím jako dobrý.

#### INDIKATORY

##### Indikátory

**1.3.E Aktivní zveřejňování vlastních příkladů dobré praxe min. regionálního významu. (Indikátor je hlavní (povinný) pro realizátory v kategorii A a B dle sady kritérií místní Agendy 21.);**

ANO

**1.3.B Transparentní úřad, (Realizátoři v kategorii C mohou zveřejnění zpráv/článků o MA21 v místních/regionálních/celostátních médiích doložit odkazem na splnění příslušného ukazatele v Databázi Kritérií MA21.);**

—

## SEBEHODNOCENÍ MUNICIPALITY

### Návodná otázka 1.3.4

#### Hodnocení:

Dobrá 1

#### Trend:

První audit

Trend nehodnocený

Do budoucna je možné zveřejnit doposud zpracované roční Zprávy z přezkoumání QMS (přezkoumání systému kvality).

## HODNOCENÍ OPONENTA

### Návodná otázka 1.3.4

#### Hodnocení:

Dobrá 1

#### Trend:

Stabilní 0

Stav hodnotím ve shodě se sebehodnocením jako dobrý s tím, že podstatná pro sledování řešení stížností a přijímání opatření, je role kontrolního výboru.

### 1.3.5 Lze o úřadu a organizacích městské části říci, že jsou transparentní a informace jsou dostupné?

#### STRUČNÝ POPIS DOSAVADNÍHO VÝVOJE A AKTUÁLNÍHO STAVU

##### Navodná otázka 1.3.5

Transparentnost rozhodování MČ Praha 10 je podpořena řadou oblastí:

##### Strategický plán udržitelného rozvoje MČ Praha 10 pro období 2020-2030

25. května 2020 schválilo Zastupitelstvo MČ Praha 10 dlouhodobou strategii rozvoje městské části. Dokument byl tvořen ve spolupráci s občany i odborníky na dané oblasti a městská část v něm dopředu avizuje své cíle a vize na dalších deset let. Každoročně budou naplňovány na základě akčních plánů.

##### Řízení kvality, dokumentace QMS

V rámci dlouhodobé realizace procesu zvyšování kvality Úřadu MČ Praha 10 (ISO 9001:2016) je upravována interní dokumentace QMS, která zvyšuje a podporuje transparentnost fungování úřadu. Aktuálně obsahuje 71 interních dokumentů, které jsou členěny do následujících oblastí:

- příručka kvality,

#### INDIKATORY

##### Indikátory

**1.3.D Webová stránka městské části s informacemi o MA21 a UR. (Indikátor je hlavní (povinný) pro realizátory v kategorii A a B dle sady kritérií místní Agendy 21. Realizátoři v kategorii C dokládají v rámci plnění Kritérií MA21);**

ANO

**1.3.E Aktivní zveřejňování vlastních příkladů dobré praxe min. regionálního významu. (Indikátor je hlavní (povinný) pro realizátory v kategorii A a B dle**

1.3.B Transparentní úřad, (Realizátoři v kategorii C mohou zveřejnění zpráv/článků o MA21 v místních/regionálních/celostátních médiích doložit odkazem na splnění příslušného ukazatele v Databázi Kritérií MA21.);

- řízení dokumentace QMS,
- řízení hardware a software,
- spisový řád,
- koncepce jakosti,
- environmentální politika,
- cíle jakosti,
- organizační řád,
- personální zajištění kvalifikace,
- provozní řád,
- zadávání veřejných zakázek,
- kontrolní řád Úřadu MČ Praha 10,
- zabezpečování finanční kontroly,
- audit managementu kvality,
- řízení neshod, opatření k nápravným a preventivním opatření.

#### Protikorupční strategie

Městská část má vypracovaný strategický dokument týkající se [protikorupční strategie](#) zveřejněný na webových stránkách. Dokument definuje cíle a opatření, které mají vždy na paměti další rozvoj funkční, efektivní a transparentní veřejné správy orientované na potřeby občanů Prahy 10.

#### Zveřejňování informací na webových stránkách a úřední desce

Na webových stránkách městské části v sekci samospráva jsou publikovány veškeré dokumenty v souladu se zákonem. Jsou zveřejňovány zápisy z jednání rady a zastupitelstva, stejně jako zápisy z jednání komisí a výborů.

Na webových stránkách a na facebookovém profilu jsou zveřejňovány další informace o různých akcích – např. pozvánky, krátké zprávy o dění ve městě, apod. Organizace řízené městskou částí mají vlastní webové stránky. Probíhá vyvěšování informací o veřejných zakázkách na profilu zadavatele. Zároveň je zveřejňován rozpočet a závěrečný účet městské části a příspěvkových organizací.

Je zřízena speciální webová stránka [Veřejné prostory Prahy 10](#), kde jsou zveřejněny veškeré informace o nové výstavbě, dopravě, územním plánování, odpadech, atd.

Informace v oblasti strategického plánování jsou umístěny též na webových stránkách „[Strategie pro desítku](#)“.

Pro oblast sportu a volného času je využíván web „[Aktivní desítku](#)“.

Pro oblast sociální a zdravotní webová stránka „[Sociální a zdravotní portál](#)“.

#### Transparentní prodej majetku

Své nesporné výhody v transparentnosti prodeje i s ekonomickým dopadem prokázaly prodeje volných bytových jednotek formou elektronické aukce. Ty probíhají již od roku 2013.

#### Registr občanů pro veřejné zakázky

V hodnotících komisích zasedlo od roku 2007 celkem 266 občanů (v roce 2018 17 občanů). Zástupci byli losováni počítačem z řad občanů přihlášených v registru a účastnili se hodnocení v celkem 721 zakázkách. V průběhu roku 2018 bylo realizováno celkem 19 zadávacích řízení podle zákona č. 134/2016 Sb. a 35 poptávkových řízení. Registru zástupců občanů je k 30. 11. 2018 zařazeno celkem 33 občanů a jsou průběžně doplňovány formou výběrových řízení.

#### Hodnocení dodavatelů – Nakupování zboží a služeb

Hodnocení dodavatelů – Nakupování zboží a služeb se řídí instrukcí QI 74-01-01 Materiální zabezpečení Úřadu MČ Praha 10. Hodnocení dodavatelů probíhá dle zásad směrnice QS 74-01 Zadávání veřejných zakázek. V průběhu hodnoceného období docházelo k pravidelné aktualizaci dodavatelů všemi odbory.

#### Veřejná projednání

S veřejností se projednávaly záměry revitalizace veřejných prostor, úpravy parků, chodníků a to v rámci realizace projektu „Strategie pro veřejné prostory v Praze 10 do roku 2020“. V roce 2019 bylo při přípravě strategického plánu městské části Praha 10 zorganizováno 19 veřejných setkání a na nich osloveno celkem 882 občanů.

#### Realizace místní Agendy 21

##### Odpovědi na dotazy občanů

MČ Praha 10 s občany standardně komunikuje telefonicky a prostřednictvím e-mailů (v průběhu omezení týkajících se koronavirové nákazy se četnost výrazně navýšila). Je nadstandardně aktivní na sociálních sítích, kde dotazy občanů zodpovídá jak v diskuzích pod jednotlivými příspěvky, tak prostřednictvím osobních zpráv. Specifické informace mohou obyvatelé Prahy 10 získat také přes call centrum či kontaktní centrum bydlení. Ptát se mohou také na speciálně organizovaných setkáních (v roce 2020 např. Strategie Tour a plánovací kontejner zaměřený na téma rekonstrukce radnice).

#### SEBEHODNOCENÍ MUNICIPALITY

##### Návodná otázka 1.3.5

##### Hodnocení:

Dobrá

1

##### Trend:

První audit

#### HODNOCENÍ OPONENTA

##### Návodná otázka 1.3.5

##### Hodnocení:

Velmi dobrá

2

##### Trend:

Stabilní

0

Trend nehodnocený

ÚMČ Praha 10 je transparentní, [organizace zřizované MČ Praha 10](#) uveřejňují informace na webu MČ Praha 10

Z hlediska transparentnosti úřadu a zveřejňování informací je ÚMČ vysoce nadstandardní a hodnotím stav jako velmi dobrý.

### 1.3.6 Přijímá úřad a jeho organizace opatření proti snížení rizika korupce?

STRUČNÝ POPIS DOSAVADNÍHO VÝVOJE A AKTUÁLNÍHO STAVU

#### Navodná otázka 1.3.6

MČ Praha 10 má od roku 2011 (usnesení Rady MČ Praha 10 č. 956 ze dne 5. 10. 2011) zpracovaný dokument s názvem „[Protikorupční strategie MČ Praha 10](#)“, který definuje protikorupční opatření včetně kontroly jejich účinnosti. Opatření jsou pravidelně každoročně vyhodnocována zprávou o jejím plnění.

Jednotliví vedoucí odborů a vedoucí oddělení zvláštních organizačních jednotek (Kancelář tajemníka a Kancelář starostky) pravidelně každý rok do konce měsíce února vyhodnocují veškerá protikorupční rizika v rámci jimi řízeného útvaru za uplynulé období. Následně Odbor kontroly a komunikace na základě těchto podkladů zpracuje aktualizaci korupčních rizik, ve které pojmenuje, vydefinuje a případně upraví jednotlivá korupční rizika. Na základě zjištěných údajů a souhrnné zprávy interního auditora ÚMČ o vyhodnocení korupčních rizik jsou pak tajemníkovi a Radě MČ navrhovány případné změny Protikorupční strategie a nová opatření vedoucí k omezení pravděpodobnosti vzniku a rozvoje korupčního jednání na ÚMČ Praha 10.

Městská část má od roku 2000 schválený „Etický kodex“, který je součástí pracovního řádu a stanovuje zásady chování a jednání zaměstnanců městské části Praha 10 zařazených do Úřadu městské části Praha 10 (dále jen zaměstnanci úřadu). Tento kodex je základní normou jejich vystupování především vůči veřejnosti.

Výkon veřejné správy je službou občanům. Základními zásadami, jakož i hodnotovými kritérii při výkonu veřejné správy, jsou zákonnost, kvalita a efektivnost práce a etický výkon práce (zejména dodržování nestrannosti a rovného přístupu). Dalšími zásadami jsou informační otevřenost, neovlivnitelnost, neúplatnost a poctivost. Zaměstnanci úřadu jsou rovněž povinni usilovat o zachování dobrého jména Úřadu městské části Praha 10.

Pro uplatnění těchto zásad a pro efektivní výkon veřejné správy přispívá ze strany vedení úřadu především tvorba podnětného pracovního prostředí a rovný přístup k zaměstnancům s důrazem na hodnocení dle odvedené práce, ze strany zaměstnanců pak zejména dodržování základních principů etické komunikace na svém pracovišti.

Vytváření vzájemné důvěry, úcty a spolupráce je základem dobrých mezilidských vztahů na pracovišti a rozvoje kultury při výkonu veřejné správy.

Plné znění etického kodexu je zveřejněno v rámci intranetových stránek MČ Praha 10.

[Protikorupční strategie MČ Praha 10](#)

SEBEHODNOCENÍ MUNICIPALITY

#### Navodná otázka 1.3.6

Hodnocení:

Dobrá 1

Trend:

První audit

Trend nehodnocený

Jednotlivé odbory ÚMČ Praha 10 každoročně stanovují rizika, která jsou vyhodnocována. MČ Praha 10 má zpracovanou Protikorupční strategii, Etický kodex úředníka. Všichni zaměstnanci jsou povinni se těmito dokumenty řídit.

### 1.3.7 Jsou popsány a optimalizovány komunikační kanály s veřejností?

STRUČNÝ POPIS DOSAVADNÍHO VÝVOJE A AKTUÁLNÍHO STAVU

#### Navodná otázka 1.3.7

Komunikaci s veřejností v rámci propagace akcí zajišťují referenti oddělení tiskového v čele s vedoucím oddělením – tiskovým mluvčím. Hlavními komunikačními kanály jsou:

[Webové stránky](#)

Oficiální web MČ Praha 10 a jeho další portály přináší nejucelenější přehled informací, a to jak aktuální, tak praktických rad a návodů, jak postupovat v případě řešení různých administrativních úkonů (Czech POINT, elektronický vyvolávací systém, rezervace přes internet, stav vyřízených žádostí občanských průkazů a pasů, elektronická úřední deska). Web po formální i obsahové stránce potřebuje novou podobu, proto je v současné době, na základě obsáhlé analýzy obsahující konkrétní doporučení, rekonstruován.

[Úřední deska](#)

Zveřejňování informací v souladu s právními předpisy.

INDIKATORY

Indikátory

1.3.E Aktivní zveřejňování vlastních příkladů dobré praxe min. regionálního významu. (Indikátor je hlavní (povinný) pro realizátory v kategorii A a B dle sady kritérií místní Agendy 21.);

ANO

1.3.B Transparentní úřad, (Realizátoři v kategorii C mohou zveřejnění zpráv/článků o MA21 v místních/regionálních/celostátních médiích doložit odkazem na splnění příslušného ukazatele v Databázi Kritérií MA21.);

HODNOCENÍ OPONENTA

#### Navodná otázka 1.3.6

Hodnocení:

Dobrá 1

Trend:

Stabilní 0

Ve shodě se sebehodnocením hodnotím stav jako dobrý.

INDIKATORY

Indikátory

1.3.D Webová stránka městské části s informacemi o MA21 a UR (Indikátor je hlavní (povinný) pro realizátory v kategorii A a B dle sady kritérií místní Agendy 21. Realizátoři v kategorii C dokládají v rámci plnění Kritérií MA21);

ANO

1.3.E Aktivní zveřejňování vlastních příkladů dobré praxe min. regionálního významu. (Indikátor je hlavní (povinný) pro realizátory v kategorii A a B dle



## Sociální sítě

[Facebook](#), [Twitter](#), [Instagram](#), [Youtube](#)

Městská část využívá sociální sítě nejen pro předávání důležitých informací a novinek, ale i pro aktivizaci občanů a interakci s nimi. Zejména příspěvky na FB mají běžně dosah v řádu tisíců uživatelů.

## Mobilní rozhlas

Jedná se o [aplikaci pro online komunikaci](#) s občany, rozesílání zpráv pomocí SMS, mailů, push notifikací, s možností zpětné vazby s vyplněním formuláře, hlasováním a dalších aktivit. Tato aplikace je funkční od roku 2019.

## Callcenterum

Operátoři [Callcentra](#) (vč. online chatu) jsou občanům k dispozici každý všední den. Jejich úlohou je spojit telefonicky s příslušným referentem úřadu, popř. přímo poradit s agendou, týkající se městské části.

## Kontaktní centrum pro bydlení

MČ Praha 10 zřídila toto centrum v roce 2019 pro občany, které potřebují pomoci v oblasti bydlení.

## Měsíčník Praha 10

Měsíčník Praha 10 Po přerušení v letech 2015–2019 znovu vychází tištěný měsíčník Praha 10. Časopis je distribuován do všech domácností pravidelně každý měsíc a je v on-line podobě na webových stránkách. Městská část ho opět vydává od dubna 2019 a jeho obsah je vytvářen zcela „in-house“. Vychází ve formátu A4, v nákladu 75 000 výtisků, 11x do roka (v létě vychází dvojčíslo 7–8).

## Promopanely – tzv. forexy

Jedná se o informační stojany s výměnnou forexovou deskou, jehož rozměr je 1850 x 1250 mm. K dispozici je 40 forexů, během roku jsou několikrát přemístovány po celém území městské části Praha 10 a slouží k propagaci akcí a informování veřejnosti.

## Otevřené hodiny radních

Občané městské části mají možnost neformálně navštívit členy rady s dotazy, podněty či pouze s potřebou diskutovat jakékoliv téma týkající se městské části. Každé čtvrtletí jsou pořádány otevřené hodiny radních (tuto tradici dočasně přerušila pouze opatření související s koronavirovou nákazou).

Další kanály jsou zřizovány s ohledem na aktuální potřeby - např. v období šíření nemoci COVID-19 byla zřízena [speciální linka pro občany v nouzi](#).

- [Informační letáky Desítka pomáhá \(COVID-19\)](#)

[Informační letáky Desítka pomáhá \(COVID-19\)](#)

## SEBEHODNOCENÍ MUNICIPALITY

### Návodná otázka 1.3.7

#### Hodnocení:

Velmi dobrá

2

#### Trend:

První audit

Trend nehodnocený

Veřejnost má možnost využít mnoho komunikačních kanálů.

## HODNOCENÍ OPONENTA

### Návodná otázka 1.3.7

#### Hodnocení:

Velmi dobrá

2

#### Trend:

Stabilní

0

V oblasti komunikace s veřejností postupuje MČ nadstandardně, a to i z hlediska nabídky komunikačních kanálů. Ve shodě se sebehodnocením hodnotím stav jako velmi dobrý.

## 1.3.8 Jsou vytvářena vhodná partnerství? Lze na konkrétních případech prokázat synergické efekty?

### STRUČNÝ POPIS DOSAVADNÍHO VÝVOJE A AKTUÁLNÍHO STAVU

#### Navodná otázka 1.3.8

#### Partnerství na úrovni MČ Praha 10

- spolupráce se školami a školskými zařízeními nejen zřizovanými MČ Praha 10 – [projekt MAP](#),
- spolupráce s neziskovými organizacemi při pořádání kulturních a sportovních akcí, finanční podpora akcí pořádaných pro veřejnost,
- spolupráce s organizacemi při [komunitním plánování sociálních a návazných služeb](#),
- spolupráce s občany na [participativním rozpočtu](#), v roce 2019 se uskutečnil již 4. ročník,
- spolupráce s občany při realizaci nízkonákladových projektů ke zkvalitnění veřejného prostoru podaných do [Zásobníku na míru – Partnerství pro Prahu 10](#),
- spolupráce s kulturními aktéry při tvorbě Konceptce kulturní politiky ke zjištění jejich potřeb,
- spolupráce se sportovními kluby a organizacemi ke zjišťování jejich potřeb Partnerství na úrovni hl. m. Prahy,
- spolupráce s vysokými školami, např. ČVUT při zapojení studentů architektury do tvorby studií revitalizace různých

### INDIKATORY

#### Indikátory

#### 1.3.C Partnerství a synergie;

ANO

1.3.E Aktivní zveřejňování vlastních příkladů dobré praxe min. regionálního významu. (Indikátor je hlavní (povinný) pro realizátory v kategorii A a B dle sady kritérií místní Agendy 21).;

- území Prahy 10, prezentace jsou pořádány ve Středisku územního rozvoje na Úřadu MČ Praha 10,
- intenzivní spolupráce s hl. m. Praha – IPR Praha nad rozvojovými oblastmi,
  - spolupráce s organizacemi působícími v Praze v oblasti např. vzdělávání, kultury, sportu při realizaci jejich aktivit na území Prahy 10,
  - spolupráce při tvorbě [Strategického plánu MČ Praha 10 pro období 2020-2030](#).
  - spolupráce s dalšími organizacemi a institucemi v rámci konkrétních projektů či oblastí (např. Ministerstvo zdravotnictví - Pacientský Hub, Fakultní nemocnice Královské Vinohrady - centralizace pohotovostní služby na území MČ Praha 10)

#### Partnerství na národní úrovni

- MČ Praha 10 je členem Národní sítě Zdravých měst ČR od roku 2016, dochází tak ke sdílení zkušeností s dalšími městy a přenosu dobré praxe,
- zapojení do Benchmarkingové iniciativy dochází k porovnání se s městy cca o velikosti 70 tis. obyvatel v různých oblastech veřejné správy.

#### K synergii dochází převážně v oblastech

- finanční: dotační programy MČ Praha 10, participativní rozpočet, zásobník projektů na míru,
- spolupráce, komunikace, partnerství: na úrovni komisí Rady MČ Praha 10 a výborů Zastupitelstva MČ Praha 10, v roce 2019 bylo zřízeno oddělení strategického rozvoje a participace, které zajišťuje zapojení občanů do tvorby a realizace „Strategického plánu MČ Praha 10“ a veřejných projednání na různá rozvojová témata,
- v oblasti kulturní, školské, sociální.

Specifickou formu partnerství nabízí též „City development“. MČ Praha 10 vytvořila [metodiku a podmínky pro spolupráci a partnerství s developery](#) a jejich finančním zapojením do rozpočtu městské části a to nejen formou finančních prostředků, ale také realizací projektů nebo jejich částí ve veřejném prostoru, a zejména s ohledem na potřeby občanské vybavenosti a udržitelného rozvoje.

#### SEBEHODNOCENÍ MUNICIPALITY

##### Návodná otázka 1.3.8

###### Hodnocení:

Dobrá 1

###### Trend:

První audit

Trend nehodnocený

MČ Praha 10 má nastavenou spolupráci v mnoha oblastech jak na úrovni lokální, tak na úrovni národní. Bezpochyby v rámci této spolupráce lze prokázat vzájemnou synergii - zejm. dotace, či participativní rozpočet či nastavení jasných pravidel spolupráce s developery.

ANO

1.3.F Schválení finanční podpory aktivit k UR/MA21 vyplývajících z komunitního plánování. (Indikátor je hlavní (povinný) pro realizátory v kategorii A a B dle sady kritérií místní Agendy 21. Realizátoři v kategorii C dokládají v rámci plnění Kritérií MA21);

ANO

#### HODNOCENÍ OPONENTA

##### Návodná otázka 1.3.8

###### Hodnocení:

Dobrá 1

###### Trend:

Stabilní 0

Stav partnerství s dalšími subjekty hodnotím ve shodě se sebehodnocením jako dobrý a zároveň považuji MČ jako připravenou pro zapojení se do mezinárodní spolupráce a realizace pilotních projektu (urban labs) ve spolupráci se zahraničními městy/MČ, univerzitami apod. Témata jako je klimatická politika, cirkulární ekonomika či sociální integrace je vhodně řešit v takto širší spolupráci.

## 1.4 Spokojenost obyvatel s kvalitou života

#### STRUČNÝ POPIS DOSAVADNÍHO VÝVOJE A AKTUÁLNÍHO STAVU

##### Celkové hodnocení oblasti:

##### 1.4 Spokojenost obyvatel s kvalitou života

#### SEBEHODNOCENÍ MUNICIPALITY

##### Oblast 1.4

###### Hodnocení:

Dobrá 1

###### Trend:

První audit

Trend nehodnocený

Obecně vzato lze zájem MČ Praha 10 o průběžné sledování a vyhodnocování spokojenosti svých občanů a obyvatel vnímat jako dobré. Relevantním podkladem pro porovnávání trendu bude každé 2-3 roky prováděno šetření v rámci dotazníku sady ECI: Spokojenost s místním společenstvím (prvně šetření uskutečněno v roce 2019).

#### HODNOCENÍ OPONENTA

##### Oblast 1.4

###### Hodnocení:

Dobrá 1

###### Trend:

Stabilní 0

Stav této oblasti hodnotím ve shodě se sebehodnocením jako dobrý. Oceňuji šíři nástrojů a metod, které jsou pro získávání zpětné vazby od občanů získávány, i to jak s nimi dále ÚMČ pracuje. Šetření dle metodiky ECI proběhlo v roce 2019 poprvé a bude zajímavé sledovat a analyzovat vývoj spokojenosti v čase.

## 1.4.1 Existuje metodika šetření spokojenosti?

### STRUČNÝ POPIS DOSAVADNÍHO VÝVOJE A AKTUÁLNÍHO STAVU

#### Navodná otázka 1.4.1

Ano, v květnu a červnu 2019 bylo mezi obyvateli MČ Praha 10 provedeno [dotazníkové šetření](#) s cílem zhodnotit 2 z 10 standardizovaných evropských indikátorů (European Common Indicators - ECI) používaných pro hodnocení místní udržitelnosti.

1. Spokojenost občanů s místním společenstvím (ECI A1)
2. Mbbilita a místní přeprava obyvatel MČ Praha 10 (ECI A3)

Dotazníkové šetření bylo provedeno na vzorku 504 obyvatel MČ Praha 10 pomocí standardizovaného dotazníku, kdy samotné dotazování proběhlo formou řízeného rozhovoru s využitím proškolených tazatelů.

Výsledky měly ilustrovat vedení městské části postoje preference a názory obyvatel města na jednotlivé tematické oblasti a následně i posloužit jako podklad nebo inspirace orgánům městské části při přijímání konkrétních opatření a rozhodnutí. Cílem vedení MČ Praha 10 je ankety aktualizovat každé tři roky.

Od roku 2007 také Úřad MČ Praha 10 provádí v pravidelném dvouletém cyklu [Anketu spokojenosti](#) občanů s kvalitou poskytovaných služeb úřadu. Toto měření probíhá na základě vytvořené vlastní metodiky a výsledky jsou zveřejňované v ročních zprávách z přezkoumání QMS. Od roku 2011 je používána stejná metodika měření pro možnost porovnávání výsledků v čase. V této anketě mohou občané formou anketních listků sdělit vedení MČ Praha 10 důvod návštěvy radnice, vyhodnotit (oznámkovat) kvalitu poskytovaných služeb a vyjádřit svůj názor na přístup a jednání úředníků. Anonymně mohou vyjádřit důvody své spokojenosti či nespokojenosti a připsat připomínky a návrhy na zlepšení. Mhohou touto formou vyjádřit pochvalu i konkrétním úředníkům úřadu.

V rámci přípravy Strategického plánu udržitelného rozvoje MČ Praha 10 v létě 2019 se uskutečnilo dotazníkové šetření mezi různými cílovými skupinami. Jednalo se o šetření mezi [rodinami](#), [spolky a organizacemi](#) a také mezi [podnikateli](#). Výstupy z těchto šetření se staly podkladem pro návrhovou část připravovaného strategického plánu.

V létě roku 2019 měli obyvatelé Desítky možnost vyjádřit svou spokojenost se životem v Praze 10 také formou [pocitové mapy](#). Občané aktivně reagovali a v mapě nám zanechali 7 200 podnětů.

Další možností pro sdělení spokojenosti obyvatel byla osobní setkání občanů s vedením MČ Praha 10 v ulicích Prahy 10, ve školách a knihovnách. Byla vytvořena i online možnost napsat svůj podnět. Výstupem bylo 1 200 podnětů, které jsou shmuty v materiálu nazvaném [Co zlepšit na Desítce](#).

### SEBEHODNOCENÍ MUNICIPALITY

#### Navodná otázka 1.4.1

##### Hodnocení:

Velmi dobrá

2

##### Trend:

První audit

Trend nehodnocený

Kombinace dotazníkového šetření zjišťující spokojenost obyvatel s životem v MČ s anketou spokojenosti návštěvníků ÚMČ se obecně jeví jako velmi dobrá metodika šetření spokojenosti.

## 1.4.2 Jsou s výsledky seznamování zastupitelé a veřejnost?

### STRUČNÝ POPIS DOSAVADNÍHO VÝVOJE A AKTUÁLNÍHO STAVU

#### Navodná otázka 1.4.2

Šetření spokojenosti bylo předloženo Radě MČ Praha 10 k projednání a k přijetí některých opatření.

Šetření projednala [Komise pro strategii Zdravého města a místní Agendu 21](#), zároveň i [Odborná skupina pro strategii](#). Následně byly výsledky zveřejněny na [webu MČ Praha 10](#) a využity pro zpracování „Strategického plánu udržitelného rozvoje MČ Praha 10 pro období 2020–2030“.

Pro hodnocení kvality poskytovaných služeb Úřadu MČ Praha 10 je od roku 2007 v pravidelných dvouletých intervalech prováděna anketa mezi návštěvníky úřadu. S výsledky a se samotným průzkumem je veřejnost seznamována prostřednictvím měsíčníku Prahy 10. S výsledky je seznamována Rada MČ Praha 10. RMČ Praha 10 je doporučováno materiál zveřejnit, tj. je s ním seznámena i veřejnost.

### INDIKATORY

#### Indikátory

##### 1.4.A Spokojenost občanů s místním společenstvím;

V roce 2019 byla spokojenost 79,4%

Z

dotazníkového šetření plyne, že s životem v MČ Praha 10 je spokojena převážná většina respondentů (79,4 %). Zajímavým faktem je rovněž výrazně nízký podíl velmi nespokojených osob (pouze 0,2 %).

[Spokojenost občanů s místním společenstvím a mobilita a místní přeprava obyvatel MČ Prahy 10 \(červen 2019\)](#)

### HODNOCENÍ OPONENTA

#### Navodná otázka 1.4.1

##### Hodnocení:

Velmi dobrá

2

##### Trend:

Stabilní

0

Ve shodě se sebehodnocením hodnotím stav jako velmi dobrý, oceňuji zvolený postup zjišťování spokojenosti občanů se zapojením více nástrojů a metod.

### INDIKATORY

#### Indikátory

##### 1.4.A Spokojenost občanů s místním společenstvím;

V roce 2019 byla spokojenost 79,4%

S

výsledky šetření byla seznámena Rada MČ Praha 10 a různými formami také občané.

## Návodná otázka 1.4.2

## Hodnocení:

Velmi dobrá

2

## Trend:

První audit

Trend nehodnocený

Vzhledem k tomu, že jsou s výsledky seznamování jak volení zástupci, tak i veřejnost skrz média městské části, se obecně vzato jeví úroveň míry seznamování jako velmi dobré.

## Návodná otázka 1.4.2

## Hodnocení:

Velmi dobrá

2

## Trend:

Stabilní

0

Souhlasím se sebehodnocením a také hodnotím stav jako velmi dobrý.

## 1.4.3 Lze doložit trend v hodnocení spokojenosti, případně srovnání s jinými městskými částmi, resp. městy?

## STRUČNÝ POPIS DOSAVADNÍHO VÝVOJE A AKTUÁLNÍHO STAVU

## Navodná otázka 1.4.3

Šetření spokojenosti podle metodiky ECI bylo v roce 2019 provedeno poprvé. Nelze tedy doložit trend. Výsledky je však možné porovnat s jinými městy či městskými částmi, které průzkum podle stejné metodiky provedli v minulosti. Porovnání je provedeno v rámci provedeného průzkumu spokojenosti občanů s místním společenstvím, mobilita a místní přepravy obyvatel MČ Praha 10, 2019.

Výsledky indikátoru Spokojenost obyvatel s místním společenstvím v Praze 10 lze porovnat s ostatními pražskými městskými částmi. Městské části však k hodnocení přistoupili v různém období a zpravidla se provedlo jen jednou.

Praha 10 má spokojenost vyjádřenou hodnotou 79,4 %.

Praha 14 67,5%

Praha 21 89,3%

Praha 8 82,1%

Praha - Libuš 77,5%

Díličí hodnocení spokojenosti veřejnosti se službami úřadu lze doložit číselnou řadou od roku 2011.

Výsledky hodnocení úředníků občany v letech 2011–2017 (zdroj: MČ Praha 10)

| Rok  | Počty respondentů | Hodnocení* |
|------|-------------------|------------|
| 2011 | 1 436             | 1,14       |
| 2013 | 813               | 1,07       |
| 2015 | 1 232             | 1,10       |
| 2017 | 829               | 1,07       |

\* hodnoceno na stupnici 1 až 5

## INDIKÁTORY

## Indikátory

## 1.4.A Spokojenost občanů s místním společenstvím;

V roce 2019 byla spokojenost 79,4%

Tento indikátor je sledován poprvé, není možné ho porovnat s předchozími roky.

## Návodná otázka 1.4.3

## Hodnocení:

Dobrá

1

## Trend:

První audit

Trend nehodnocený

Díky společné metodice je srovnávání s jinými městskými částmi možné. Jediný nedostatek představuje nemožnost srovnání v rámci samotné MČ Praha 10, jelikož šlo o vůbec první šetření podobného typu. S ohledem na plánované opakování každé 2-3 roky ale bude brzy tento nedostatek odstraněn.

## Návodná otázka 1.4.3

## Hodnocení:

Uspokojivá

0

## Trend:

Stabilní

0

Stav hodnotím jako uspokojivý s ohledem na to, že šetření dle metodiky ECI proběhlo v roce 2019 poprvé a není tedy možné srovnání vývoje v čase. Srovnání s jinými MČ nevypovídá o vývoji spokojenosti na MČ, což je podstatný přínos tohoto zjišťování a důležitá zpětná vazba pro vedení i Úřad MČ.

## 1.4.4 Je provedena analýza výsledků, a to zejména v případě negativního trendu?

## STRUČNÝ POPIS DOSAVADNÍHO VÝVOJE A AKTUÁLNÍHO STAVU

### Navodná otázka 1.4.4

Analýza výsledků byla provedena ve výsledcích šetření formou tabulek a grafů. Opatřena je komentáři a vysvětlujícím textem, který upozorňuje na nejdůležitější zjištění. Výsledky je možné použít jako podklad pro konkrétní opatření a rozhodnutí.

Titulkový indikátor (podíl cest automobilem) dosahuje v porovnání s ostatními výsledky z měst, kde se stejné dotazníkové šetření konalo, výrazně vyšších hodnot (45,2 %). Na druhou stranu je nezbytné uvést, že podíl cest provedených udržitelným způsobem je 54,4 %.

Nicméně v případě měření, které bylo provedeno poprvé, nelze dělat stejné závěry, jako v případě opakovaných průzkumů s možností analyzovat trend a výsledky porovnávat.

V budoucnu při periodickém šetření za 2–3 roky bude možné trend sledovat a řešit důvod případného negativního trendu.

## SEBEHODNOCENÍ MUNICIPALITY

### Návodná otázka 1.4.4

#### Hodnocení:

Dobrá 1

#### Trend:

První audit  
Trend nehodnocený

Analýza výsledků byla provedena. Negativní výsledek ohledně mobility byl zohledněn v rámci příprav zavádění zón placeného stání na území MČ Praha 10.

### 1.4.5 Přijímají se opatření na základě provedení šetření?

## STRUČNÝ POPIS DOSAVADNÍHO VÝVOJE A AKTUÁLNÍHO STAVU

### Navodná otázka 1.4.5

Výsledek dotazníkového šetření spokojenosti obyvatel je zpracován do analytické části Strategického plánu udržitelného rozvoje MČ Praha 10 pro období 2020–2030. Z průzkumu vyplynula vyšší spokojenost se životem v Praze 10 – 79,4 %, naopak podíl neudržitelné dopravy (auto, motocykl) je vysoký, 45,6 %. Příslušná dopravní opatření byla analyzována v souvislosti s plánovaným zaváděním zón placeného stání.

## SEBEHODNOCENÍ MUNICIPALITY

### Návodná otázka 1.4.5

#### Hodnocení:

Velmi dobrá 2

#### Trend:

První audit  
Trend nehodnocený

Zpracování výsledků dotazníkového šetření do analytické části Strategického plánu udržitelného rozvoje MČ Praha 10 pro období 2020–2030 a zohlednění podílu neudržitelné dopravy při analýze v souvislosti s plánovaným zaváděním zón placeného stání se jeví jako přijímání opatření na úrovni velmi dobré.

## INDIKATORY

### Indikatory

#### 1.4.A Spokojenost občanů s místním společenstvím;

V roce 2019 byla spokojenost 79,4%

Hodnocení indikátoru Mobilita a místní přeprava cestujících v MČ Praha 10 svědčí z hlediska udržitelnosti o spíše negativním výsledku. Titulkový indikátor (podíl cest automobilem) dosahuje v porovnání s ostatními výsledky z měst, kde se stejné dotazníkové šetření konalo, výrazně vyšších hodnot (45,2 %). Na druhou stranu je nezbytné uvést, že podíl cest provedených udržitelným způsobem je 54,4 %.

## HODNOCENÍ OPONENTA

### Návodná otázka 1.4.4

#### Hodnocení:

Uspokojivá 0

#### Trend:

Stabilní 0

Oceňuji popsanou analytickou práci s výsledky šetření i to, jak se s nimi dále pracuje. Vzhledem k tomu, že šlo o první šetření, hodnotím stav jako uspokojivý a zajímavé bude sledovat vývoj trendů v dalších letech.

## INDIKATORY

### Indikatory

#### 1.4.A Spokojenost občanů s místním společenstvím;

V roce 2019 byla spokojenost 79,4%

## HODNOCENÍ OPONENTA

### Návodná otázka 1.4.5

#### Hodnocení:

Dobrá 1

#### Trend:

Stabilní 0

Oceňuji, že se s výsledky šetření dále pracuje. Stav hodnotím jako dobrý s ohledem na to, že šlo o první šetření dle metodiky ECI. Viz argumenty výše.

