

„ Zkušenosti z hodnocení dle CAF 2006“



Městský úřad v Prostějově

Ing. Lubomír Baláš

4. národní konference kvality ve veřejné správě
Karlovy Vary, leden 2008

Základní data

Městský úřad v Prostějově

Počet zaměstnanců: 261

Počet obyvatel ve městě: 46 317

Počet obcí správního obvodu: 75

Počet obyvatel správního obvodu: 98 220

Údaje k 1.12.2007

4. národní konference kvality ve veřejné správě
Karlovy Vary, leden 2008

Realizace projektu CAF na MěÚ v Prostějově

- Rok 2004 – CAF 1

Udělení Osvědčení k úspěšnému ukončení pilotního projektu zlepšování kvality práce organizací veřejné správy pomocí modelu sebehodnocení CAF

- Rok 2005 – CAF 2

Ocenění úřadu: Organizace zvyšující kvalitu veřejné služby

- Rok 2006 – CAF 3

Ocenění úřadu: Organizace dobré veřejné služby

- Rok 2007 – CAF 4

4. národní konference kvality ve veřejné správě
Karlovy Vary, leden 2008

CAF 1 /r.2004/, CAF 2 /r.2005/

- Jednotliví členové týmu zpracovávají předem přidělená kritéria
- Slovní hodnocení všech příkladů
- Výsledková kritéria obsahují „tvrdá data“

4. národní konference kvality ve veřejné správě
Karlovy Vary, leden 2008

CAF 3 /r.2006/

- Jednotliví členové týmu zpracovávají předem přidělená kritéria
- Slovní hodnocení všech příkladů
- Ke každému subkritériu zpracována SWOT analýza
- Výsledková kritéria obsahují „tvrdá data“

4. národní konference kvality ve veřejné správě
Karlovy Vary, leden 2008

CAF 4 /r.2007/

- Využití nové metodiky CAF2006

Důvody:

- Snaha vyhnout se stereotypu v hodnocení
- Účast na tvorbě metodiky a s tím spojená snaha o její prověření v praxi

4. národní konference kvality ve veřejné správě
Karlovy Vary, leden 2008

Nová metodika CAF

Předpokladová kritéria

- Jednotliví členové zpracovávají všichni všechna předpokladová kritéria
- Hodnotí pouze subkritéria jako celek (nikoli všechny příklady)
- Použit systém bodového hodnocení s jemným rozlišením

4. národní konference kvality ve veřejné správě
Karlovy Vary, leden 2008

Nová metodika CAF-pokr.

Výsledková kritéria

- Vzhledem k použití „tvrdých dat“ byla jednotlivá výsledková kritéria rozdělena ke zpracování mezi jednotlivé členy týmu
- Hodnotí pouze subkritéria jako celek (nikoli všechny příklady)
- Použit systém klasického bodového hodnocení

4. národní konference kvality ve veřejné správě
Karlovy Vary, leden 2008

Bodové hodnocení - předpoklady

- Předpoklady – bodové hodnocení s jemným rozlišením

Důvody:

- a) „klasické“ bodové hodnocení předpokládá kumulativní způsob bodování, tedy k tomu, aby bylo možno dosáhnout určité úrovně bodového hodnocení, je nutno naplnit předchozí úrovně cyklu PDCA
- b) Realita ukazuje na to, že některé oblasti, ač vědomě v plném rozsahu nejsou plánovány, tak dochází k jejich realizaci, kontrole a mnohdy i přezkumu.
- c) Detailnější posouzení hodnocených skutečností a větší prostor pro diskusi

4. národní konference kvality ve veřejné správě
Karlovy Vary, leden 2008

Bodové hodnocení - výsledky

- Výsledky – klasické bodové hodnocení

Důvody:

- a) v hodnocení výsledků bylo možno spíše vysledovat trendy než míru splnění stanovených cílů.
- b) hodnotící tým vycházel ze skutečnosti, že pro řadu ukazatelů není vytvořen rámec pro stanovení cílů

4. národní konference kvality ve veřejné správě
Karlovy Vary, leden 2008

Závěrečné shrnutí

- Hodnocení jednotlivých subkritérií předpokládá hlubší znalost jejich obsahu
- Příklady je možno využít jako pomocné body
- Metodika CAF2006 je odrazem vývoje v oblasti řízení jakosti ve veřejné správě

4. Národní konference kvality ve veřejné správě
Karlovy Vary, leden 2008

Na závěr:

Abyste mohli dělat věci jinak, musíte je jinak i vidět.

Paul Allaire

Děkuji za pozornost

4. národní konference kvality ve veřejné správě
Karlovy Vary, leden 2008