

Rámec CORSET pro zvýšení kvality řízení zdrojů a služeb

Ing. Helena Řežábová, tajemnice ÚMO Plzeň 1
Ing. David Melichar, Ph.D., ředitel CORTIS Consulting

10.02.2010

Cílem projektu bylo:

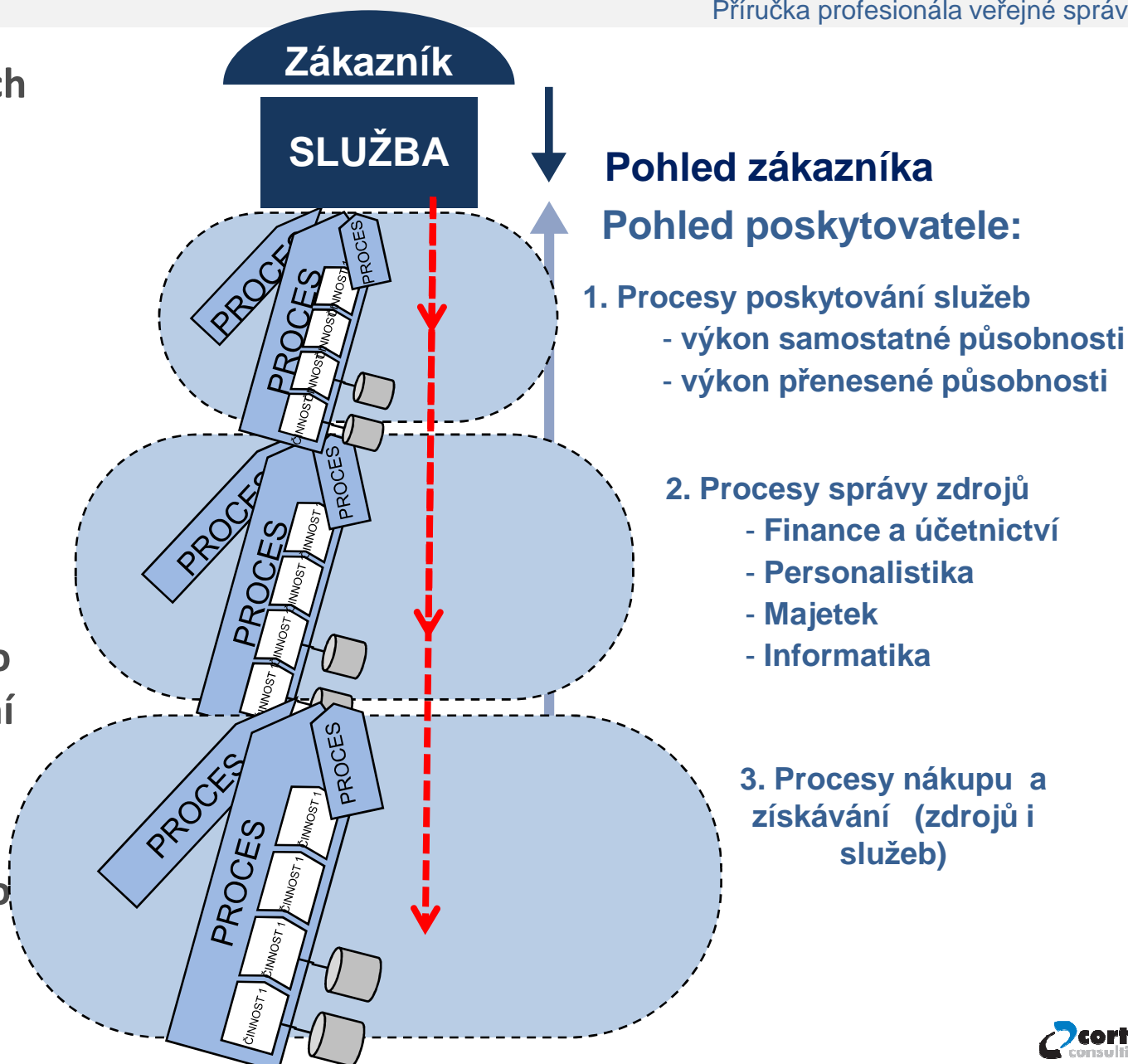
- Provést ucelenou procesní a organizační analýzu úřadu
- Zvýšit kvalitu řízení (ne za každou cenu zeštíhlovat úřad)
- Nezatěžovat nadbytečně analýzou
- Vytvořit základ pro manažerské řízení úřadu

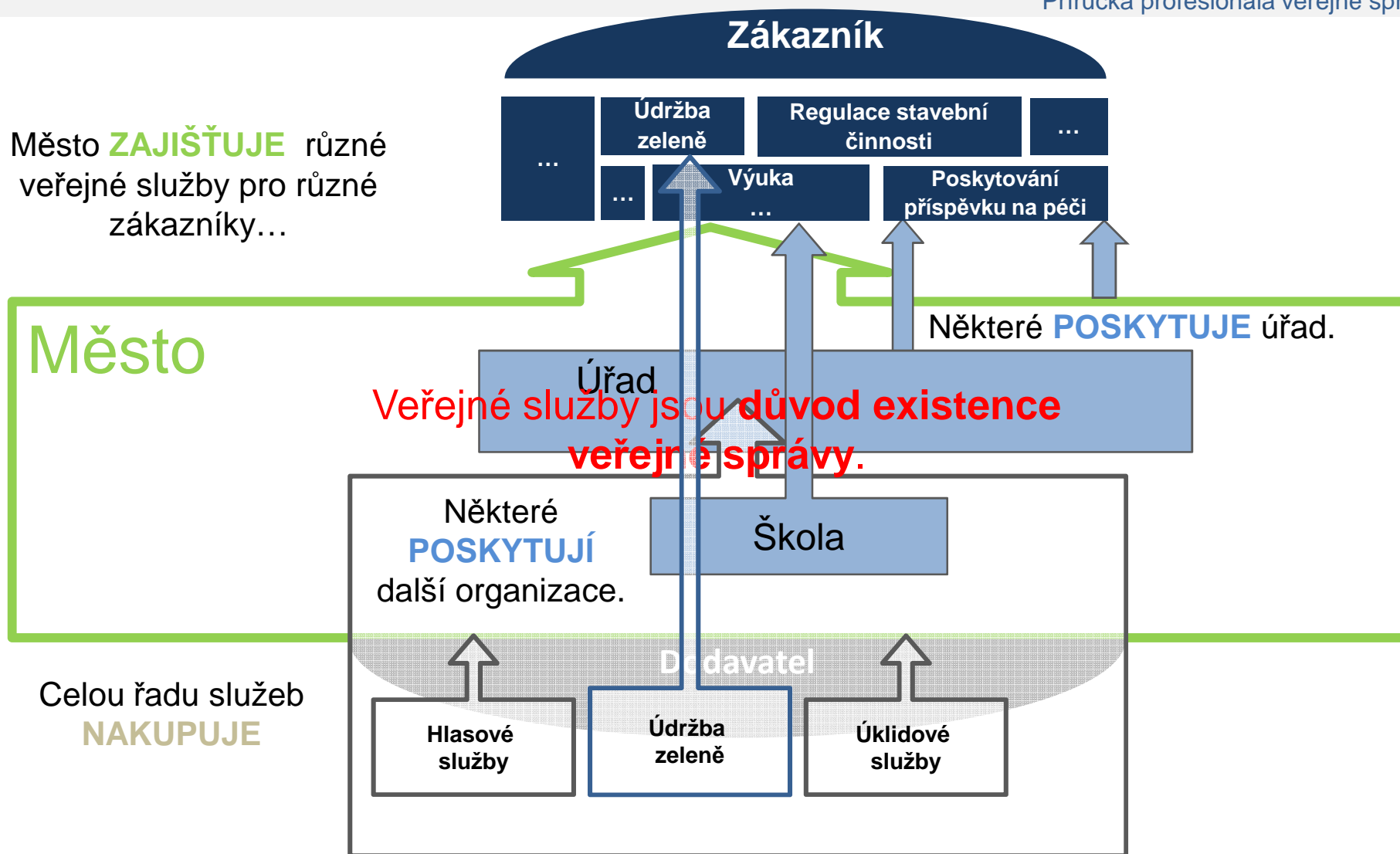
Názor ÚMO Plzeň 1:

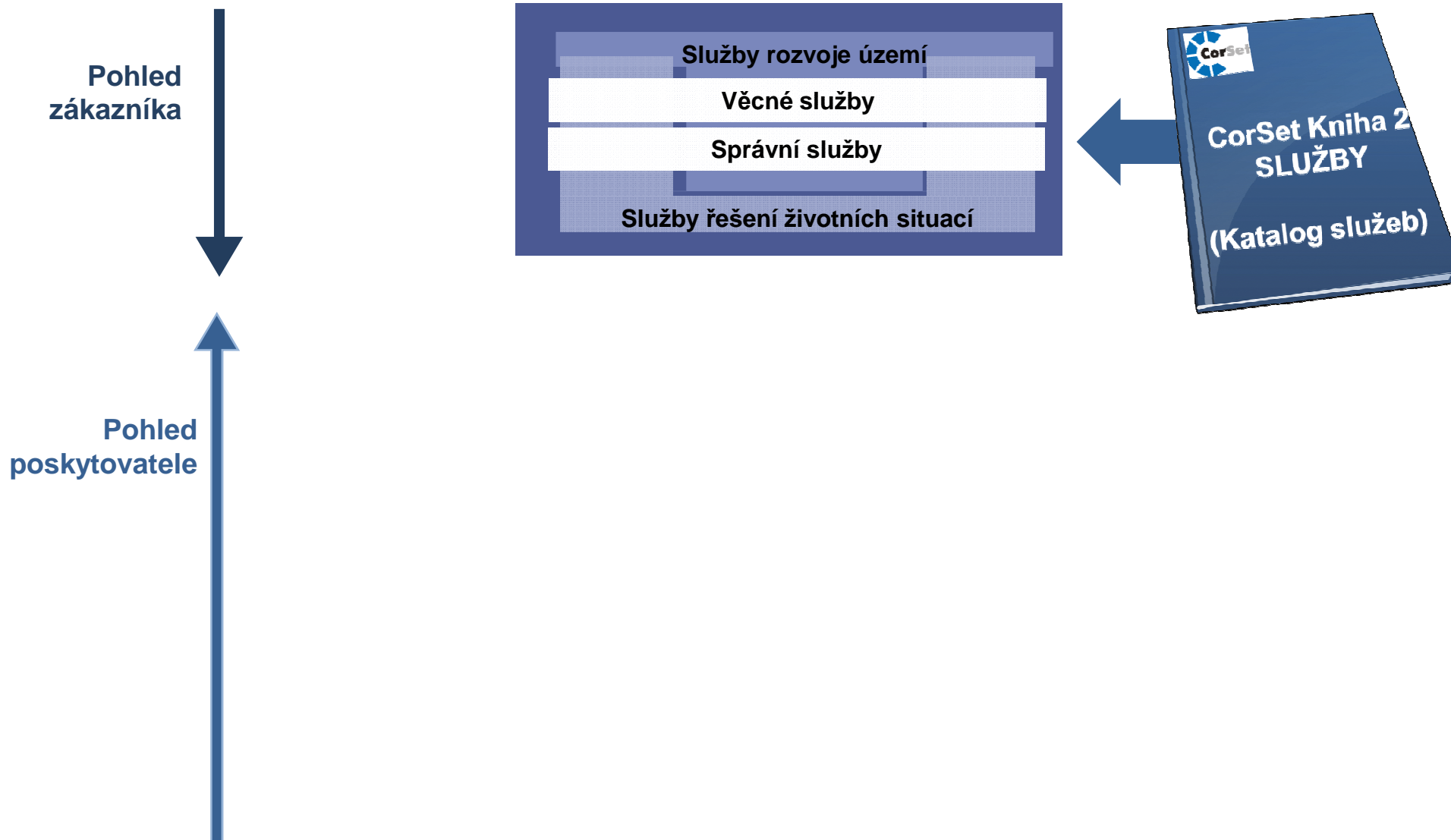
- Analýza byla rychlejší a jednodušší díky využití CorSetu
- CorSet představoval komplexní pojetí dobré praxe
- Unikátní přístup díky Katalogu veřejných služeb
- Analýza šla k podstatě fungování
- ÚMO Plzeň 1 chce pokračovat a dokončit řízení na bázi služeb

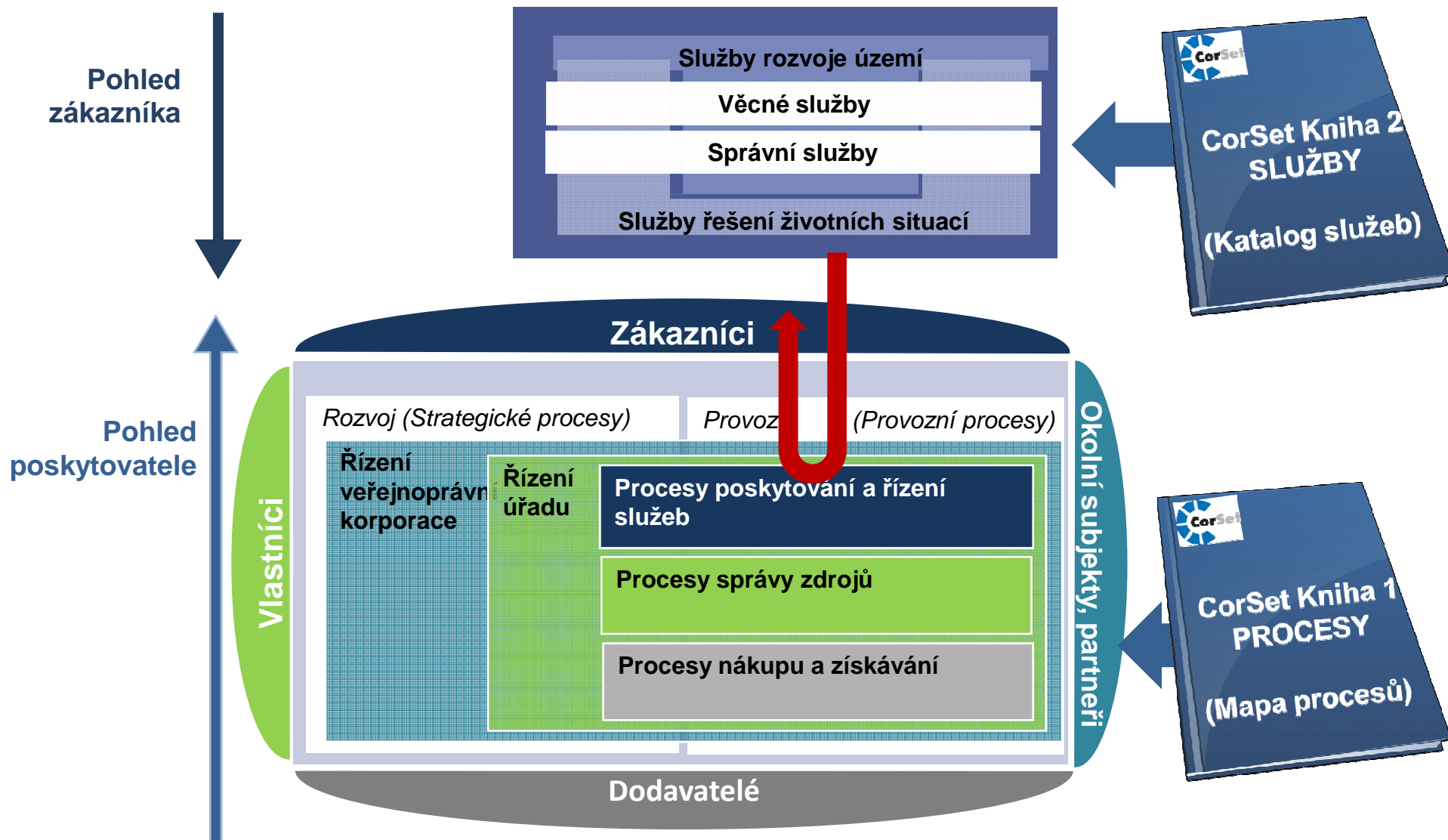
- Analýza současného stavu
 - Mapa procesů, organizační model
 - Katalog veřejných služeb
 - Kompetenční model úřadu
- Návrh klíčových indikátorů
 - Klíčové indikátory kvality a efektivnosti
- Návrh opatření
 - Krátkodobá dílčí
 - Dlouhodobá systematická (řízení na bázi služeb, strategické řízení, ...)
 - Manažeři služby

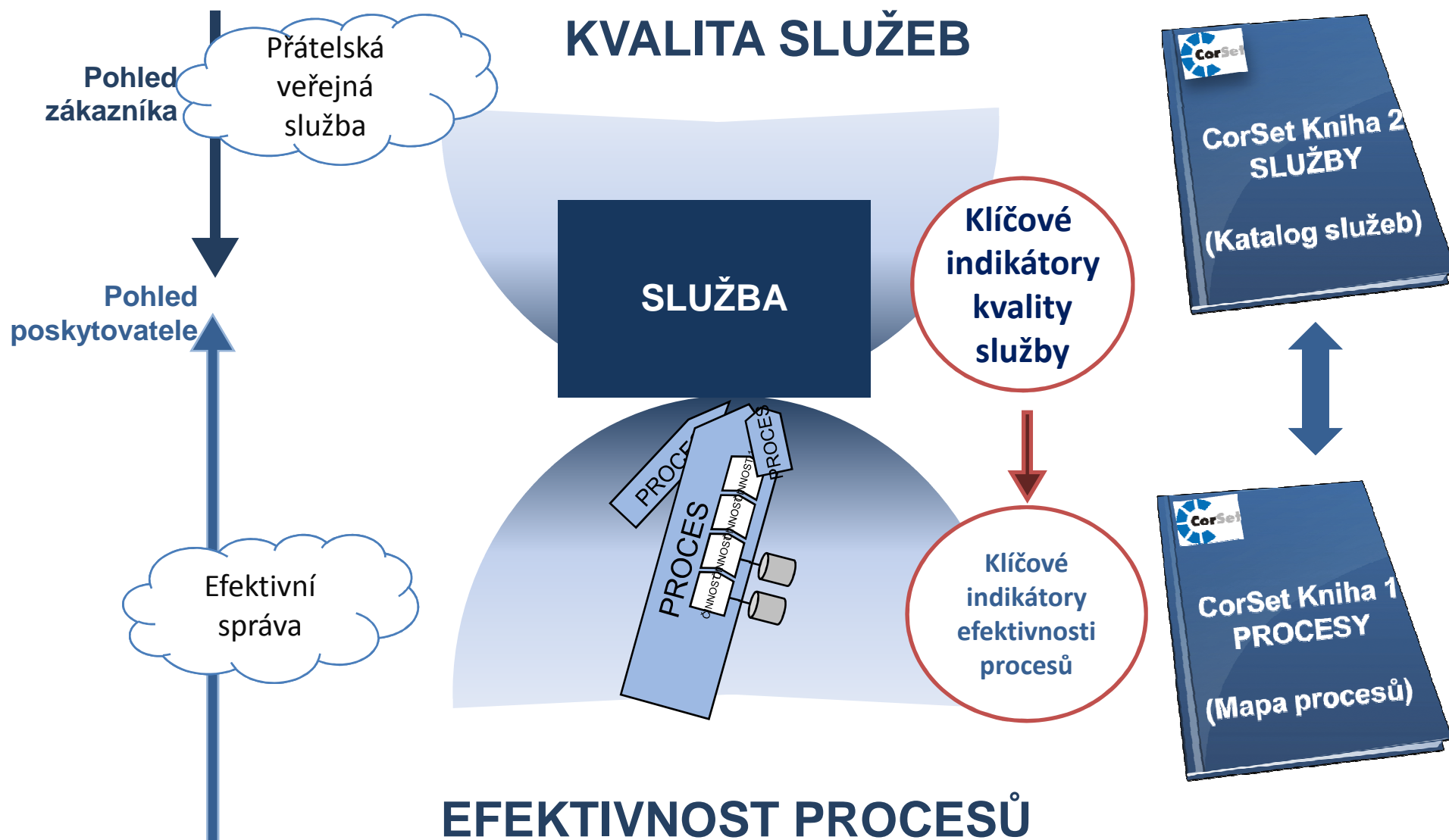
- Využití referenčních modelů rámce CorSet
- Od služeb k procesům každá činnost, každý proces má „svoji“ službu
- Využití šablony pro ucelené zmapování procesů a činností
- Využití šablony pro analýzu procesů











1. Katalog služeb

2. Rodný list služby

Regulace stavební činnosti

<p>Typická správní služba - Reakce na žádost žadatele Jasně hlavní procesy</p>	
<p>Životní situace a všechny procesy jejich řešení</p>	
<p>Řízení kvality a efektivnosti služby</p>	
<p>Úřad poskytuje službu sám</p>	

2. Rodný list služby

Svoz komunálního odpadu

Typická **věcná služba**
Nakupuje se služba svozu
Uživatel služby může být kdokoliv

Služba je realizována v časových intervalech, ne na základě žádosti

Řízení **kvality** a **efektivnosti** služby

Existují procesy
výběru a řízení dodavatele

- CorSet představoval „**diagnosticko-léčebnou**“ metodu
- Umožnil **komplexní analýzu organizace**
 - Katalog služeb obvodu
 - Ucelené zmapování všech procesů a činností
 - Kompetenční model úřadu
- **Zjednodušil analýzu procesů a činností**
 - Pomohl rychleji a jednodušeji se dostat k výsledku
 - Provázal služby, činnosti, procesy, agendy
- Vytvořil základ pro **manažerské řízení**
 - Řízení na bázi služeb – **manažerská odpovědnost za službu**
 - Definici klíčových indikátorů
 - Pracovníci ví, jaký je účel procesů (účel veřejné služby)
- Potvrdil, že lze provést komplexní analýzu a neutopit se v detailech



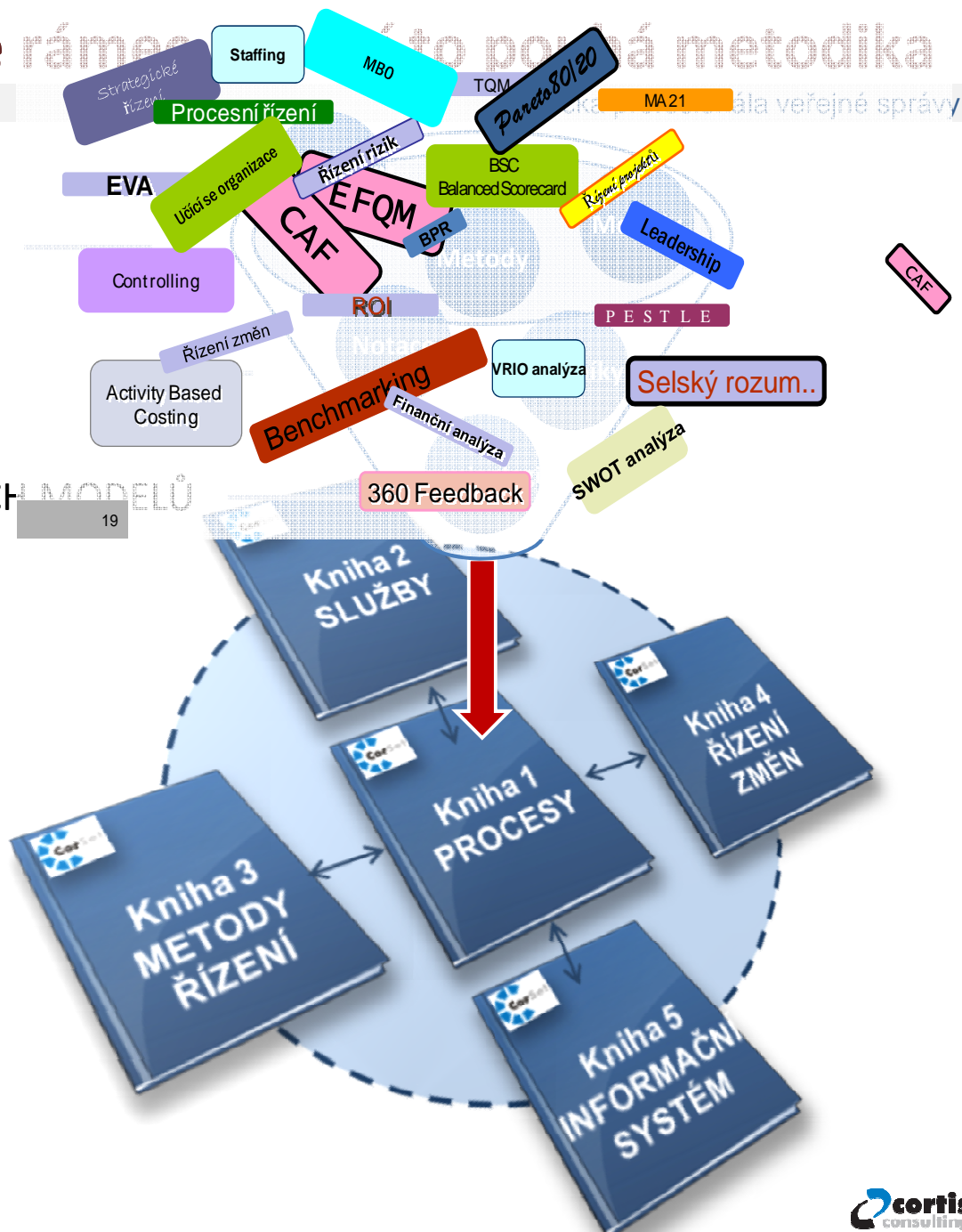
- Metody řízení ovlivňují fungování organizací.
- Existuje **celá řada** různých doporučovaných metod řízení, metodik a postupů
- Jak z nich „uvařit dobrý dort“?
- Jak se vyznat v bažině metod řízení?



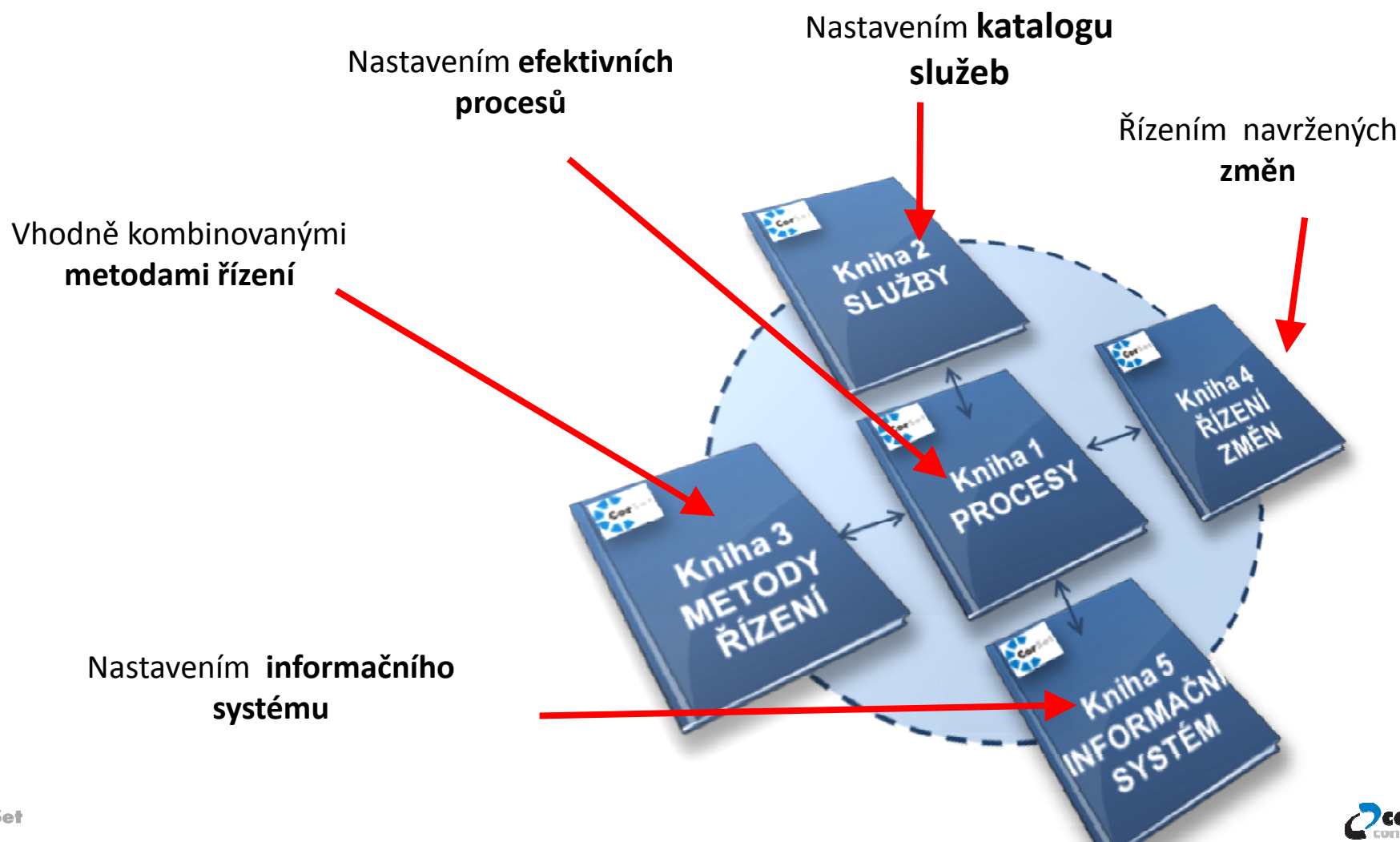
SPOLEČNÉ PRINCIPY

PROVÁZANÉ METODIKY

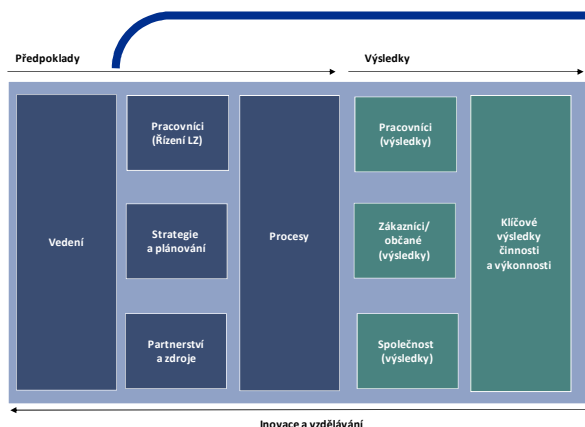
SPOLEČNÁ KNIHOVNA REFERENČNÍCH MODELŮ



Tvarováním podle **referenčních modelů** a zavedením správné životosprávy přináší **komplexní model správy**

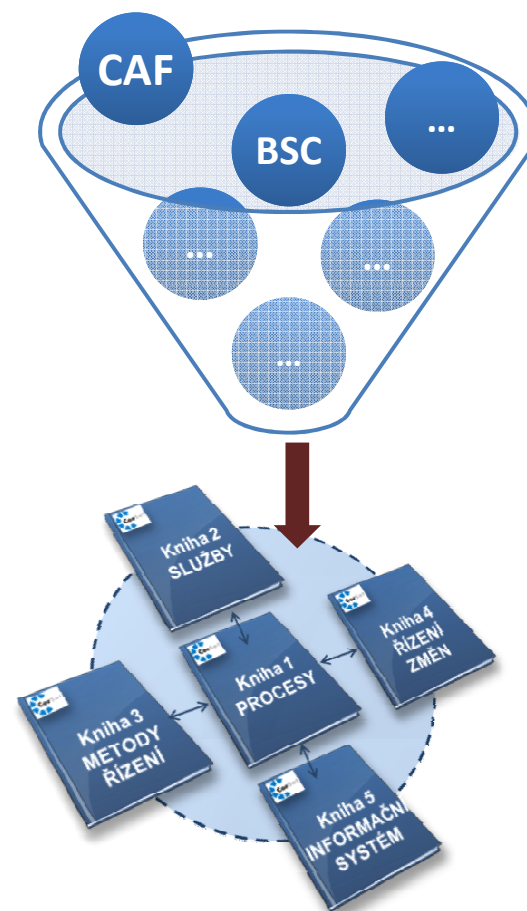


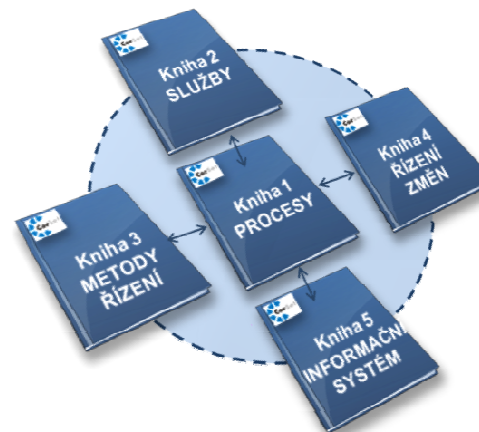
CorSet zahrnuje CAF mezi ostatní metody řízení



Zpřesňuje části CAF (Co? → Jak toho dosáhnout?)

- JAK vytvořit přehlednou mapu procesů
- JAK definovat výsledky (KPIs)
- Jak strukturovat zákazníky
- a další ...





TRVALÉ ZLEPŠOVÁNÍ
(co schod, to krůček k dělat správně věci správně)

Klasická řízení úřadu, města		
+ Místní agenda 21 (MA 21), Dětský parlament	od 1999	Alcedo
+ MA 21 dle projektu „Zdravé město“ (zapojení úřadu)	od 2001	NSZM
+ Řízení úřadu dle ISO 9001 + 14001	od 2001	ČSJ
+ Partnerství a projektová řízení	od 2002	NSZM, RRA, ...
+ Indikátory (Evropská sada TUR + místní)	od 2003	TIMUR, NSZM
+ Sebehodnocení dle CAF	od 2003	ČSJ
+ Benchmarking	od 2003	VCVS o.p.s. NSZM
+ Balanced Scorecard	od 2004	Mepco s.r.o., NSZM
Dělat správně správné věci („Dobré vládnutí“)		Spolupráce s:
?		

- eGON má mozek
- eGON má tlapičky
- eGON čeká na srdce
- V žilách mi proudí KIVS

... Potřebuje příručku, manuál ...

... A něco na sebe... 😊



1. CorSet komplexní rámec - metodika pro procesy a řízení ve veřejné správě, založená na službách.
2. Propojuje různá témata, přináší ucelenou terminologii
3. Je to pomocník na cestě k modernímu úřadu a Smart Administration, je to komplexní pojetí dobré praxe
4. Je základem pro zavádění řízení na bázi služeb
5. Je to „diagnosticko-léčebná“ metoda
6. Lze z něj využít jen to, co skutečně potřebujete

Možné využití:

Strategický rámec řízení organizace

Sestavení katalogu služeb

Určení klíčových indikátorů kvality

Vytvoření ucelené mapy procesů

Procesní, personální a organizační audity

Audit informačního systému

Definice práv a povinností

Manažerské vzdělávání

Řízení změn v organizaci

Řízení kompetencí v organizaci

....

Metodický referenční rámec CorSet jako zastřešující referenční model veřejné správy

1. CorSet komplexní rámec - metodika pro procesy a řízení ve veřejné správě, založená na službách.
2. Propojuje různá témata, přináší ucelenou terminologii
3. Je to pomocník na cestě k modernímu úřadu a Smart Administration, je to komplexní pojetí dobré praxe
4. Je základem pro zavádění řízení na bázi služeb
5. Je to „diagnosticko-léčebná“ metoda
6. Lze z něj využít jen to, co skutečně potřebujete



DĚKUJEME ZA POZORNOST !