

CAF na malém úřadě ÚSC + Zkušenosti hodnotitele kvality

Srovnání zavádění kvality z
několika úhlů pohledů s odstupem
času

Ing. Vítězslav Vlček, MSc.

Teze prezentace

- hlavní poznatky a příklady dobré praxe z aplikace projektu kvality CAF na magistrátním městě po dobu tří let (Město Děčín)
- zkušenosti se zaváděním prvků kvality na malém městě do 5000 obyvatel (Město Chabařovice)
- porovnání obou výše uvedených příkladů
- zkušenosti získané jako hodnotitel kvality při hodnocení ostatních městských úřadů
- současné bolesti CAFu a jak postupovat dále

NEJVĚTŠÍ PŘÍNOSY CAF:

- 1) získávání zkušeností z jiných měst a organizací,
- 2) zpětná vazba získaná pomocí dotazníkových akcí,
- 3) týmová práce

Proces před spuštěním změny

1. VHODNOST – pro instituci a podmínky, ve kterých se nachází

2. SCHVÁLITELNOST – Jedná se o lepší službu občanům?

Je vedením a radou města akceptována úroveň rizikovosti projektu?

3. REÁLNOST PROSAZENÍ ZMĚNY:

Opravdu na to máme? Máme k provedení změny všechny potřebné zdroje?

Rozdíly mezi „malým“ a „velkým“ úřadem – pozitiva „malý“

- při jednání ZM jsou vedoucí odborů „v dění“ a obhajují si své návrhy a seznamují zastupitele se svými materiály
- při schůzích RM jsou vedoucí odborů rovněž přítomni při projednávání svých bodů jednání a obhajují své materiály
- vše je „rodinné“
- problém se ihned řeší

Rozdíly mezi „malým“ a „velkým“ úřadem – pozitiva „velký“

- Větší možnost výběru spolupracovníků, jak do týmu tak i strategických partnerů
- Více hlav = více myšlenek = větší variabilita nápadů = hypoteticky je šance stavět na vyšším základu kvality
- Předpoklad: větší úřad = více financí pro soustavný proces zavádění kvality

Konkrétní zkvalitnění služeb

- Časový snímek dne zaměstnanců – úpravy pracovních náplní
- Košilky do RM a ZM k materiálům
- Elektronické evidence všech smluv
- Vstup do projektu jakosti CAF
- Získání ocenění Organizace zvyšující kvalitu veřejné služby od MV ČR
- Dohoda s velitelem PČR (sl.,směny,por.)

Co z toho má zákazník/občan?

- Vyřízení všech stížností do 30 dní
- Vybudování tří dětských hřišť a osazení cedulkami
- Navigační orientační cedule v budově Měú
- Kulturní akce v novém kulturním domě
- Umístění mobilního radaru ve městě
- Nové webové stránky města
- Informační a uvítací tabule ve městě

Co z toho má zákazník/občan?

- Partnerství s městem Ždiar (SR) a Drebach (SRN) – získání dotace, výměnné pobyty, spolupráce spolků...
- Výroční zpr.úřadu za rok 2007,2008,2009
- Den „otevřených dveří“
- Schránky na podněty od občanů
- Pravidelné dotazníkové akce – zpětná vazba

Co z toho má zákazník/občan?

- Zakoupení úsporného el.skútru pro MěP
- Vybarvení autobusových zastávek dětmi
- Umístění huntu na kruhový objezd

Fotogalerie z města



Fotogalerie z města



JEZERO MILADA

Historická data:

1770 – objevení náh v zemi
1830 – 40 funkčních dílních provozů – např.: Elzebek (S. kováren), Albert (Prokop Hrádky), Milada I. a II., Dalibhoff (Malařství a Malba křídlové).

1974 – dermí Lomů Chabarovice

1994 – ukončení těžby a zakládání

2001 – započítání naplnění jezera

2006 – otevření cyklotrasy v okolí jezera Milada



TIPY K NAVŠTĚVĚ

Obklopeními náležištěmi v Chabarovicích a Reutnických

Chabarovice

• Muzeum města Chabarovice

informační Ing. Sočekův tel. 775 586 000

• Muzeum kámeny Chabarovice

Podlehl-Potok 808-1740



Chlumec a Přestavov

• Pomník Nepochodských blíž c. 1813 – Chlumec a Přestavov

• Pomník blíž Na Bělání – 1426, věšací hřiště blíž nad německými vojáky

Studice

• Pomník Přemysla Otáka z r. 1841, Pomník stojí na

Králavském poli, blíž je od roku 1962 národní

kultura památník, Ráměcí Králavského pole byly

ve středověku zbudovány české polní máry.

Vše státek je dle k vidění Přemyslov státek či

Králavský pramen.

• Kamenný kamenný most byl postaven v 18. století, jeden ze dvou dochovaných mostů

brozděných plochou přes řeku Bělou, Druhý je v Březnickách.



Zanuk Trnava

• Muzeum modelová železnice a Muzeum hornictví

Středa 13:00–16:30

Neděle 10:00–12:00 13:00–16:30

Informační středisko v okolí jezera Milada
Adresa: Hrádky 1, 400 01 Hrádky nad Labem
Telefon: +420 475 329 221
E-mail: info@jezero-milada.cz

16:00–17:00
18:00–19:00

Krajina, ve které je cyklotrasa vedena, vznikla uměle, z výsypků odvážených z dolu. Byly vytvářeny kopečky a náhory, a současný stav tak byl vymodelován dovédkem. Navštívíte-li má ojedinelou příležitost projet se po krajině, která nerazila sama, ale byla navržena a vytvořena lidskou rukou.



Byvalý Lom Chabarovice je prvním z velkých povrchových dolů v rámci České republiky, u kterých po ukončení těžby dospělý samostatně a rekultivační práce do státní, kdy zbytková jádra po těžbě je již zaplavená vodou. Tím se stává modelem pro ostatní lokality.

Cyklotrasa s označením 3009 byla zprovozněna v roce 2006 a vede územím vnější výsypky lomu, s napájením na Hrádky a Reutovice. V Chabarovicích navazuje na již vybudovanou cyklotrasu KČT se stejným označením, prochází pak okolo jezera, rozkládá se po cestách v území a ukončí příchází do Studic. Zde se napojuje na cyklotrasu Přemysla Otáka (č. 3071), po které je možno vyjet se do Trnava či na opačnou stranu do Úpatek.

UPOMÍNKA NAVŠTĚVÍTELŮM:

Ustanovení území jezera Milada bylo součástí zprovoznění výhledu a dle v základní příloze upřesnění do prostoru podléhající rekultivační práci. Tímto prostorem má být zřízen dědičnost území. Rekultivační území je tedy součástí rekultivační práce Ústí nad Labem, s. p.

Zprovoznění cyklotrasy Milada již v roce 2006 bylo součástí dle předpokladů rekultivační práce Ústí nad Labem, s. p., a tedy České republiky, s. p.

Cyklotrasa v území jezera Milada byla součástí zprovoznění výhledu a dle v základní příloze upřesnění do prostoru podléhající rekultivační práci. Tímto prostorem má být zřízen dědičnost území. Rekultivační území je tedy součástí rekultivační práce Ústí nad Labem, s. p., a tedy České republiky, s. p.



Cyklotrasy Jezero Milada

3009 – 3009 A – 3009 B (3071)



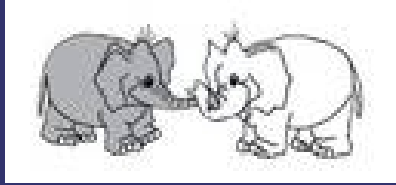
Jezero Milada

Jezero Milada

Jezero Milada

Myšlenka

- Manažer potřebuje mít nadhled, aby dokázal vnímat celý kontext a přitom se v něm neztratil.



Celek kontra detail

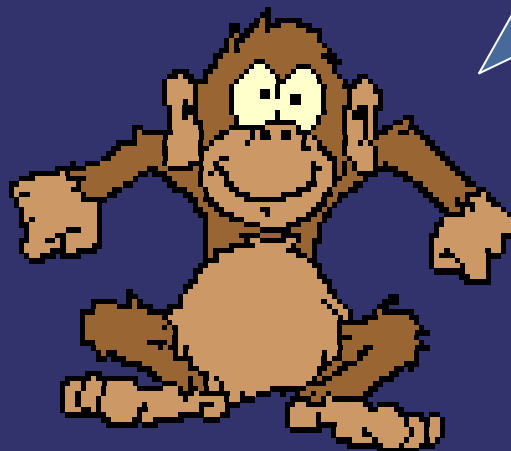
- Slepci ohmatávají slona a mají říci, co to je: První ohmatá nohu a hlásí – je to strom; druhý ohmatá ocas a hlásí – je to provaz; třetí ohmatá chobot a hlásí – je to had.
- Všichni tři mají svoji pravdu, ale musíte vidět CELEK, abyste mohli poznat slona (celek, velký obraz = big picture, souvislosti, kontext)!

Způsoby zvyšování výkonnosti

- Proaktivní (systematické/systémové)
- Reaktivní (nahodilé)

System organizace

Chcete-li systém
zvládnout, musíte jej
nejdříve pochopit,
porozumět mu a vyznat
se v něm.



Současné problémy CAFu

- Chybí jednotný garant zavádění kvality pro koordinaci činností (MV ČR, její odborná sekce, Sdružení,...)
- nelze se vyznat v tom: kdo co zajišťuje (NPK, SOK, CSQ), co která organizace dělá;
 - př. zadáme do vyhledávače odkaz „Národní cena kvality“ objeví se nejprve odkaz na „Národní politika kvality“ (NPK), v textu ve druhém odstavci se hovoří: „Program Národní cena kvality ČR organizuje Sdružení pro oceňování kvality“ (SOK) - na i-netových stránkách sokcr.cz. Národní politika kvality NPK má webové stránky na npj.cz. Do toho zasahuje ještě „Česká společnost pro jakost“, rovněž na odkazu „Národní cena kvality“ se stránkami csq.cz . Všechny tři společnosti se nám krásně zobrazí pod sebou...zájemce vyber si...



Vše



Obrázky



Videa



Zprávy



Více

Ústí nad Labem

Změnit místo

Prohledat web

Stránky pouze česky

Přeložené cizojazyčné stránky

Více nástrojů

národní cena kvality

Přibližný počet výsledků: 639 000 (0,07 s)

Google.com

► [Národní politika kvality](#) - [Národní cena kvality ČR](#)

Program **Národní ceny ČR** za jakost přijala vláda České republiky svým usnesením č. 806/2001 Sb. S přijetím nové strategie **Národní politiky kvality** na období ...

[www.npj.cz/narodni-cena-kvality-cr/](#) - Archiv - Podobné

[Národní politika kvality](#) - [Národní cena kvality ČR](#)

Národní cena kvality ČR model Excellence podnikatelský sektor - Statut, 368 ...

[www.npj.cz/narodni...kvality/.../narodni-cena-kvality-cr/](#) - Archiv - Podobné

Zobrazit další výsledky z webu npj.cz

[Národní cena kvality ČR](#)

Národní cena kvality České republiky přišla v době, kdy české podniky byly více konfrontovány s konkurenčním prostředím nejen ve světě, ale i na domácím ...

[www.csq.cz/cs/narodni-cena-kvality-cr.html](#) - Archiv - Podobné

[Sdružení pro oceňování kvality \(SOK\) - Národní ceny kvality v ...](#)

Dnes všeobecně nejznámější je americká **Národní cena kvality** Malcolma Baldridge, která vznikla zákonem Kongresu USA v roce 1987 (United States Malcolm ...

[www.sokcr.cz/narodni-cena-kvality.../narodni-ceny-kvality-vnevrope-a-ve-svete](#) - Archiv - Podobné

Důvody, proč se neúčastní cen veřejný sektor?

1. volební rok 2010
2. finance (především u Národní ceny)
3. chybí pevná ruka – personální změny na odboru kvality MV ČR
4. neosvícenost a neznalost principů ze strany managementu (tento bod doplnil řed. Ledvinka)

Důvody, proč se neúčastní odborníci z řad VS proškolení hodnotitelů?

1. původně se říkalo, že bude certifikát platit 3 roky – nyní je školení každý rok
2. neinformovanost – málo informací z mnoha zdrojů
3. časová náročnost hodnocení a jiné prac.priority, unavenost z věčných dohadů VS x podnikatelský sektor na půdě Sdružení, ani po letech není cítit to, že názory VS někdo plnohodnotně vnímá

Současný stav?

- CAF stagnuje – dotace jdou jinam (personální zdroje, jiné projekty,...)
- START + či Excellence VS neláká - nedostatečná propagace a neinformovanost (boom out)
- Nejistota výsledku v poměru k vynaloženému úsilí a obavy z neznáma (CAF je „náš“)

Jak dále s kvalitou ?

- Pozitivní vlaštovka: dnešní setkání
- CAF není mrtev – vychází ze systému Excellence EFQM – tak mu pomůžeme!
- Podílejme se na zpracování databází, příkladů dobré praxe, zveřejnění prezentací a závěrečných zpráv
- Je třeba se setkávat a nemusí to být souč. nákladné reprezentativní konference

To není konec procesu-ale začátek

- Když získáte nějaký certifikát, vůbec to neznamená, že něco skončilo. Naopak vše začíná. Člověk něco udělá, postoupí o krok dál a objeví se mu úplně nový obzor, nové perspektivy
- platí jedna stará pravda: „naše služba nebude nikdy lepší než je kvalita našich lidí“.

Myšlenka na závěr

- „Ano, to jsou opravdu změny k lepšímu. Závidím občanům tohoto města, tam bych na úřad chodil rád.“
- „Ano, tady dělají něco co má smysl pro mne, pro svého občana!“

Závěr prezentace

Děkuji za Vaši pozornost

Ing. Vítězslav Vlček, MSc.