

Projekt: „Spolupráce obcí ke zvýšení kvality veřejné správy za pomoci metody MA21“



Kvalita a řízení v municipalitách

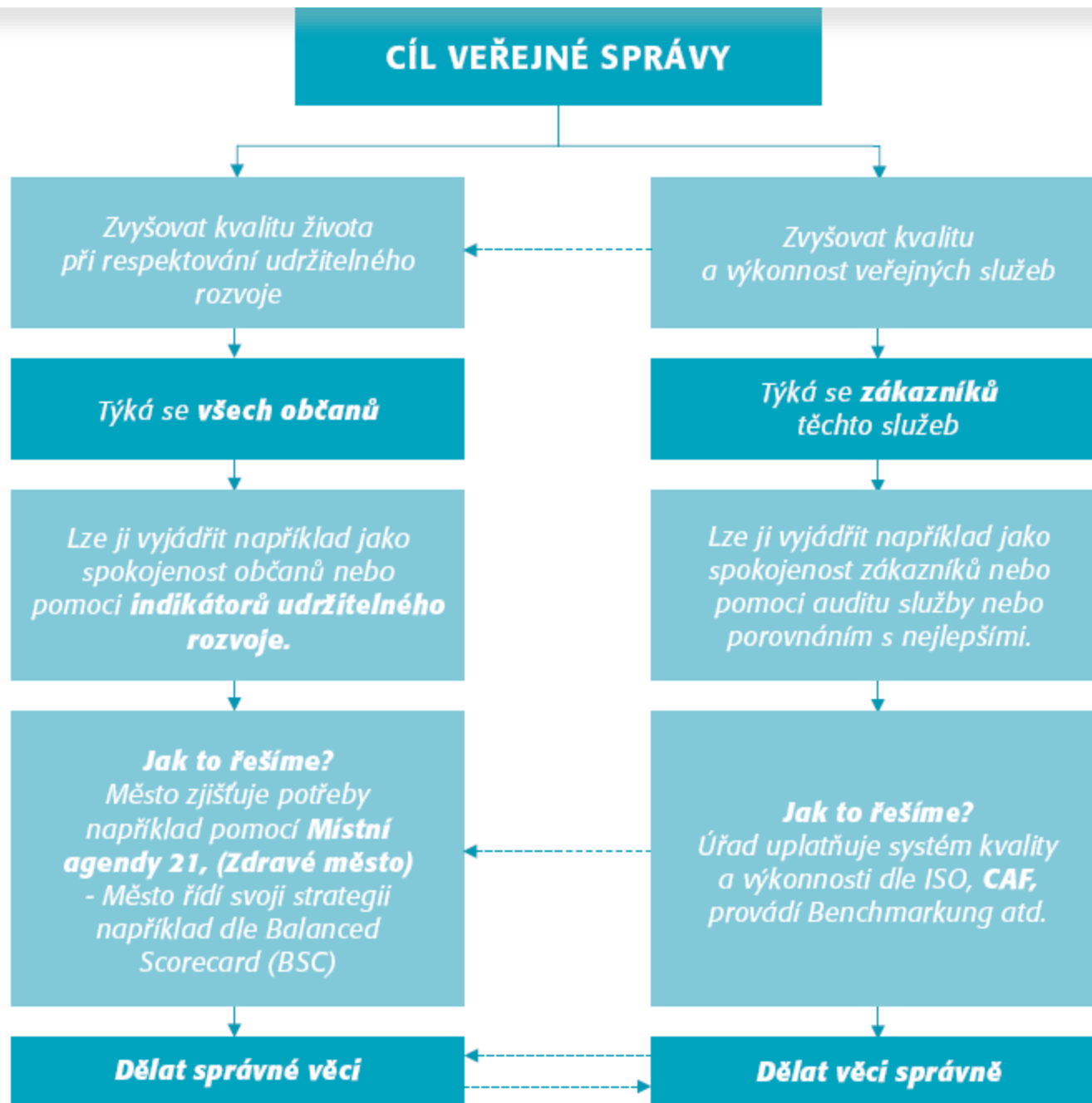
- portfolio metod kvality v úřadech

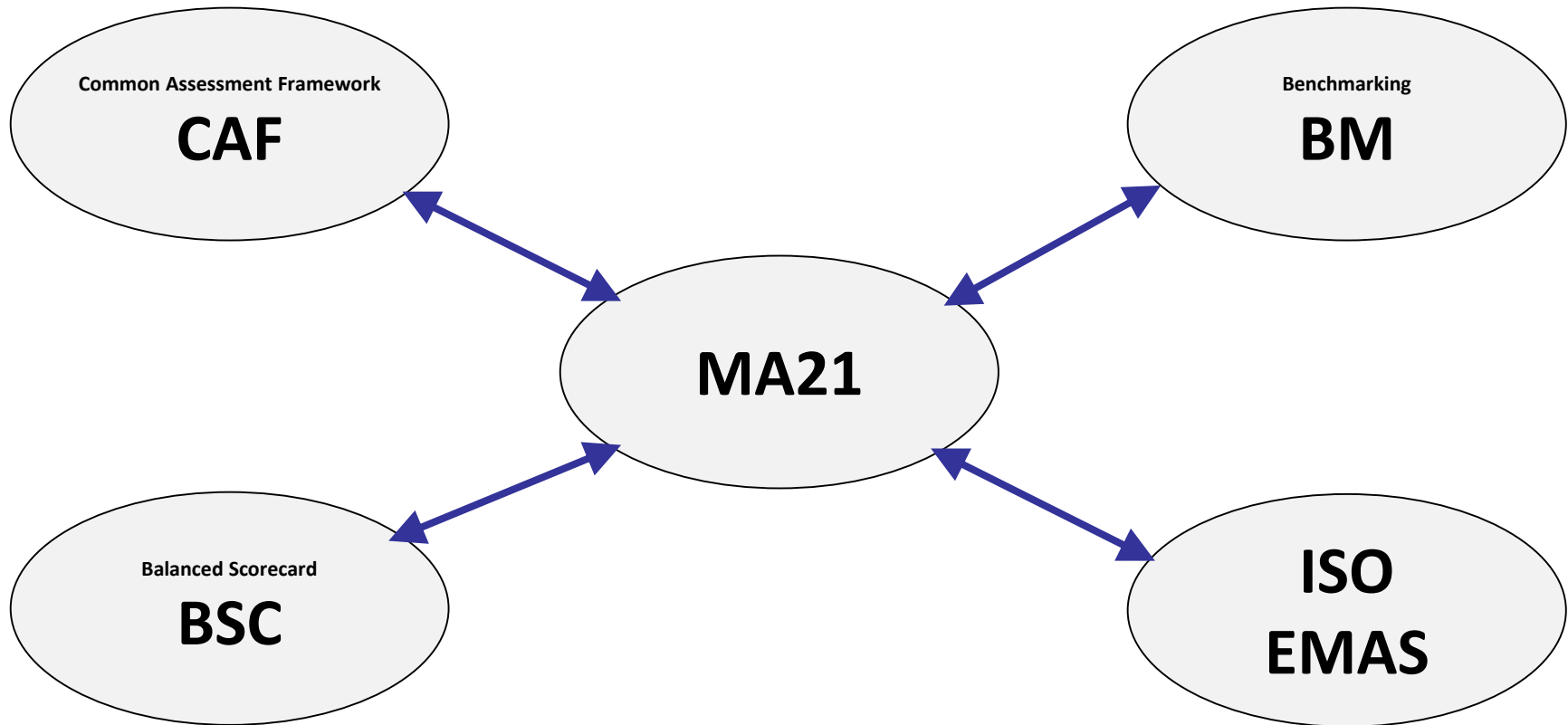
- sada doporučení k synergii metod s MA21
- analýzy a školení pro 20 pilotních měst

- procesní řízení k udržitelnému rozvoji

- řešení slabých míst na základě Auditů UR a/nebo názorů veřejnosti na kvalitu života
- propojení s aktuálními procesními modely MV
- využívání intranetových nástrojů v úřadech

VEŘEJNÁ SPRÁVA: OBLASTI ZAMĚŘENÍ SLUŽEB A METOD KVALITY





Portfolio – integrace metod kvality

Cíl: Posílit synergii metody MA 21 a ostatních metod řízení kvality



Synergie (z [řec.](#) *syn-ergazomai*, spolu-pracovat) znamená spolupráci, společné působení. Označuje situace, kdy výsledný účinek současně působících složek je větší než souhrn účinků jednotlivých složek. Někdy se symbolicky vyjadřuje jako „ $1+1>2$ “.

Zdroj: Wikipedia

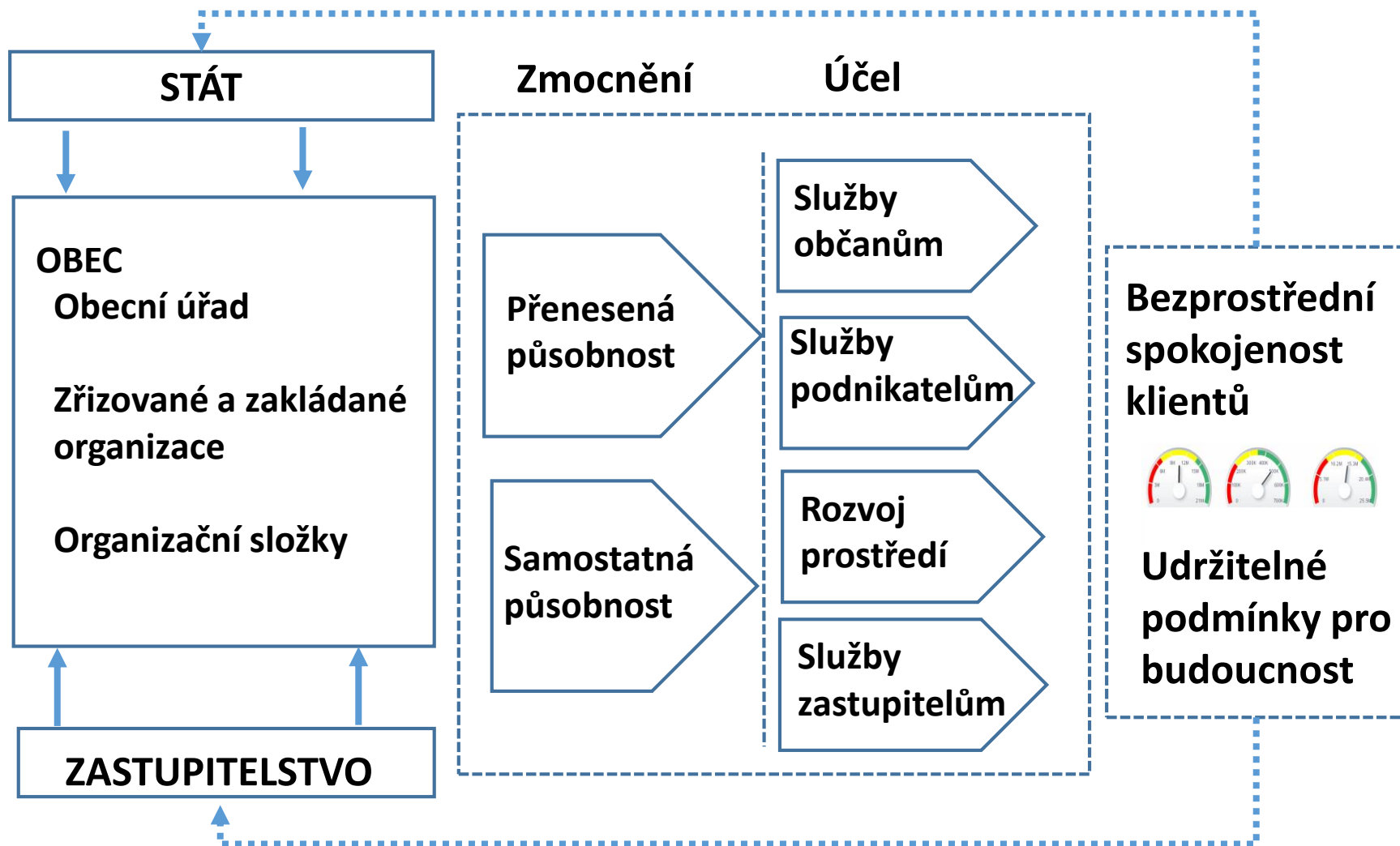
PORTFOLIO z pohledu řízení kvality

Kvalita je pojem pro zpravidla kladné vlastnosti výrobku nebo služby. Kvalitní výrobek nebo služba je tak v souladu s požadavky zákazníků nebo standardů (*Wikipedia*).

Chceme-li hovořit o kvalitě, musíme tedy vědět **komu a jak chceme sloužit a jaká pravidla (standards) při tom budeme respektovat.**

KLIENT	Vedení měst
POTŘEBA	Získat účinnou pomoc při plnění cílů města Rozvinout schopnosti členů rozvojových týmů
PRODUKT	Soubor vzorových řešení pro různé oblasti řízení kvality služeb veřejnoprávní korporace
PODPOROVANÉ METODY QM	ISO 9001, MA 21, CAF, EFQM, CSR, ISO 14001, EMAS, BI
PODPOROVANÉ OBLASTI ŘÍZENÍ MĚSTA	Strategické řízení, procesní řízení, projektové řízení, řízení služeb přenesené o samostatné působnosti, řízení lidských zdrojů, řízení rizik
HLAVNÍ ZDROJE	Metodiky a doporučení MVČR a MMR Databáze dobré praxe NSZM, Referenční model CIEM, zkušenosti z měst

Naplňování požadavků kvality v podmínkách veřejnoprávní korporace

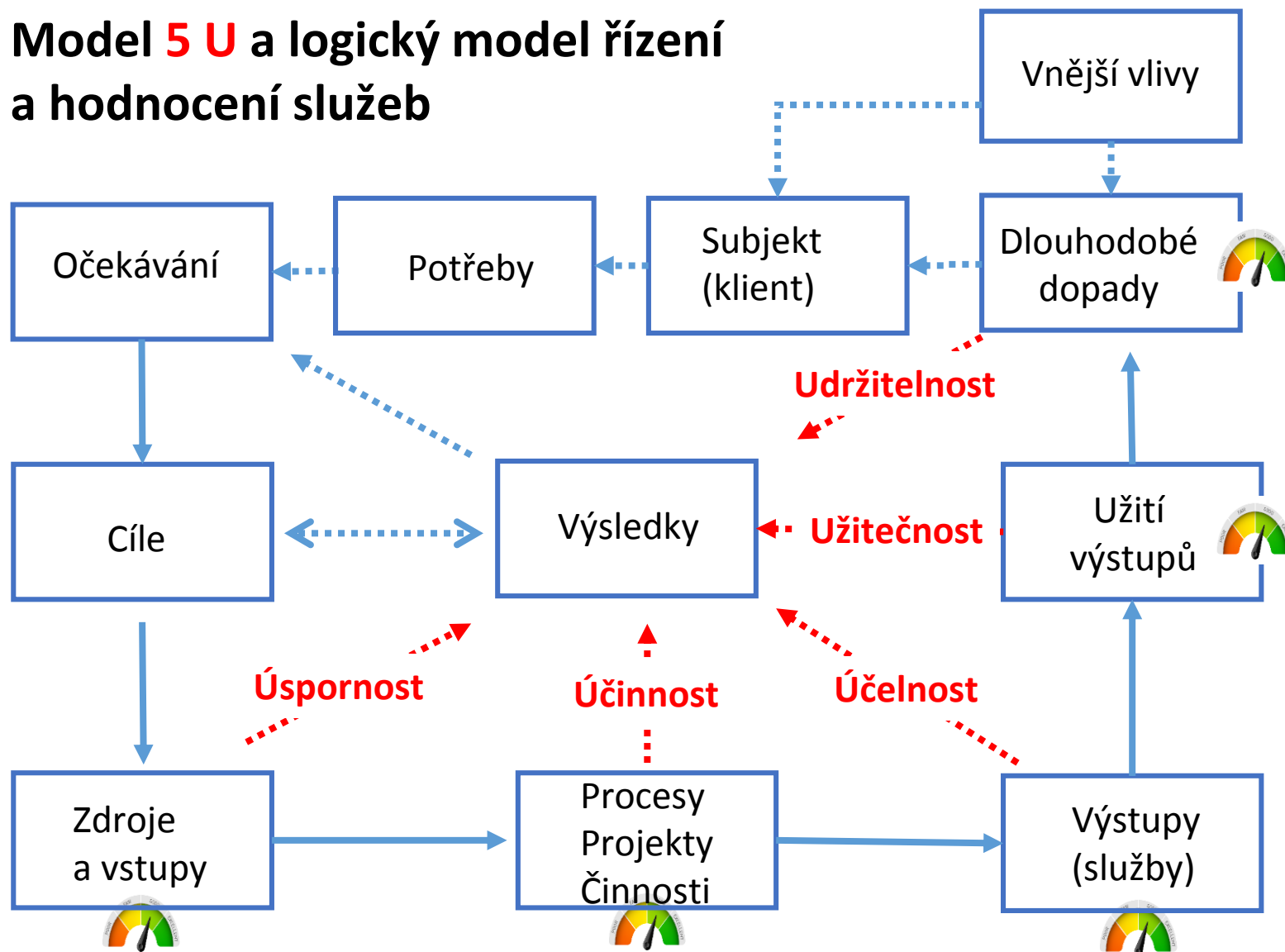


Model 5U

Uspořádání Ukazatelů Udržitelně Úspěšného Úřadu

<p>Úspornost (Economy) pořízení zdrojů pro procesy (budovy, vybavení, lidé...) za přiměřenou cenu</p> <p>Účinnost (Efficiency) – spotřeba zdrojů v procesech (pro dodání požadovaných výstupů)</p> <p>Účelnost (Effectiveness) – naplnění účelu procesu (parametry dodaných výstupů)</p>	Interní ukazatele
<p>Užitečnost (Utility) – bezprostřední vnímání kvality služby klientem (FO, PO...)</p> <p>Udržitelnost (Sustainability) – dlouhodobé dopady na kvalitu života</p>	Externí ukazatele

Model 5 U a logický model řízení a hodnocení služeb



Postup a rozsah spolupráce s konkrétním městem

Č.	Aktivita	Typ akce	Poč. hodin
1	Úvodní workshop s vedením města – vyladění očekávání a definice cílového stavu. Účast zástupci vedení města a podpořené osoby	Workshop	3
2	Rozdílová analýza, návrh cílového řešení, návrh vzdělávacího programu. Účast zástupci vedení města a podpořené osoby	Konzultace, workshop	10
3	Vstupní vzdělávací program - obecné metody Portfolia a jejich aplikace. Účast podpořené osoby.	E-learning	10
4	Individuální vzdělávání – aplikace doporučení Portfolia v podmínkách úřadu. Účast – podpořené osoby	Workshop, konzultace	15
5	Ověření znalostí – pohovor. Účast - podpořené osoby, v případě zájmu zástupci vedení města	Konzultace	2



ZDRAVÁ MĚSTA, OBCE, REGIONY
ČESKÉ REPUBLIKY

Národní síť Zdravých měst, obcí a regionů

Síťová spolupráce municipalit
k dobré praxi
v udržitelném rozvoji, zdraví a kvalitě života

www.ZdravaMesta.cz



galerie udržitelného rozvoje

NOVÉ



vyberte téma...



www.Udrzitelne-Mesto.cz



...DOKÁŽEME
STRATEGICKY ŘÍDIT
K UDRŽITELNÉMU
ROZVOJI

...řekli
O SVÉM ZDRAVÉM MĚSTĚ



KONTAKT



ZDRAVÁ MĚSTA, OBCE, REGIONY
ČESKÉ REPUBLIKY

Národní síť Zdravých měst ČR Výbor pro udržitelné municipality RVUR

E: praha@nszm.cz

M: 602 500 639

W: www.ZdravaMesta.cz