



Účast v soutěži Národní cena kvality ČR – model CAF





Představení Magistrátu města Děčín

- ▶ Úřad statutárního města Děčín
 - 270 zaměstnanců
- ▶ Statutární město Děčín
 - 53 tis. trvale žijících obyvatel
- ▶ správní obvod
 - 35 obcí
 - 80 tis. obyvatel





Řízení kvality

- ▶ 2003 zapojení do benchmarkingu
- ▶ 2004 implementace CAF
- ▶ 2005 člen Benchmarkingové iniciativy
- ▶ 2007 zavedení Balanced Scorecard
- ▶ 2011 certifikace dle ISO 9001:2008



Získaná ocenění

- ▶ Ceny ministerstva vnitra za kvalitu ve veřejné správě
 - Organizace zvyšující kvalitu veřejné služby
 - Organizace dobré veřejné služby
- ▶ Resortní Ceny ministerstva vnitra za inovace



Získaná ocenění

- ▶ Účast v Národní ceně kvality ČR – „Oceněný finalista“





Tým CAF





Přínos CAF

- ▶ Vize úřadu „Schopný úřad“
- ▶ Implementace BSC
- ▶ Koncepce řízení lidských zdrojů
- ▶ INOVACE



Přínos CAF

- ▶ Dotazníková šetření
- ▶ Komunikace s občany
- ▶ Soubor měřitelných ukazatelů
- ▶ Procesy





Účast v soutěži o Národní cenu

- ▶ Ocenění naší práce zvenku
- ▶ Jednoznačná orientace na hodnocení úřadu
- ▶ Zpětná vazba od externích hodnotitelů
- ▶ Precizní vymezení cílů
- ▶ Jednoznačné formulace, důkazy
- ▶ **PRESTIŽ**



„Boj“ o Cenu

- ▶ **Změny podmínek udělování Ceny**
 - mezi ročníky
 - uprostřed ročníku



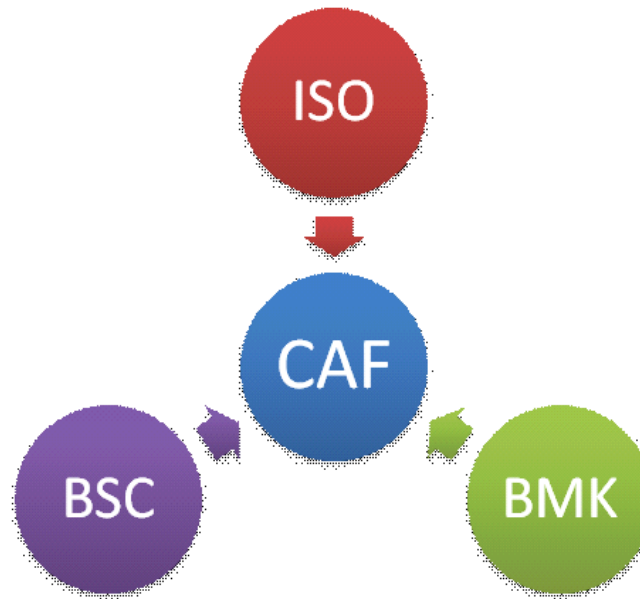
Náměty pro vyhlašovatele Ceny

- ▶ Ponechat jeden model hodnocení alespoň dva roky
- ▶ Neměnit podmínky v průběhu vyhlášeného ročníku
- ▶ Školit konzultanty a hodnotitele před termínem odevzdání zprávy



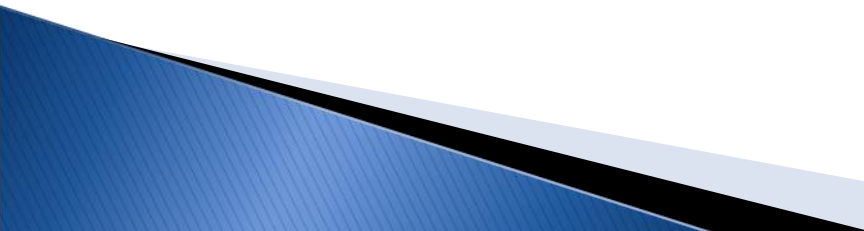
Přínos účasti v Národní ceně

- Propojení modelu CAF s ostatními metodami řízení kvality





- ▶ **Certifikace ISO**
- ▶ **Ověření, že model CAF je pro nás přínosem**





Co na závěr

- ▶ Odpovědnost při tvorbě sebehodnocení
- ▶ Snaha obstát v konkurenci
- ▶ Cílem nejsou body
- ▶ Cílem nejsou diplomy
- ▶ Cílem je spokojený občan a „Schopný úřad“



Dotazy ?



Děkuji Vám za pozornost 😊



Danuše Bednářová
danuse.bednarova@mmdecin.cz, tel: 775 866 200