

„ Zkušenosti úřadu soutěžícího o Národní cenu ČR za jakost s modelem CAF 2006“

Mgr. Stanislav Loskot

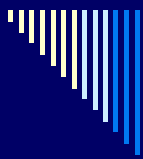
Q



Pro začátek.....

- 1. Městský úřad Jablunkov je úřadem nejvýchodněji položeného města České republiky, které zaměstnává celkem 110 pracovníků, z toho je 86 úředníků.
- 2. Do řízení kvality se úřad zapojil v roce 2004, v pilotním projektu „Zvyšování kvality poskytovaných služeb ve veřejné správě“ – model CAF. V následujícím roce jsme se zapojili do „Benchmarkingové iniciativy 2005“.
- 3. Výsledek : spokojenost občanů i MVČR ☺.

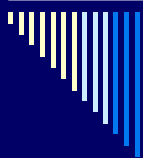
Q



Pro začátek.....

- 1. Úřad a „Národní cena České republiky za jakost“ v roce 2006 .
- 2. Úřad a „Národní cena České republiky za jakost“ v roce 2007.
- 3. Tým pro kvalitu
- 4. Úřad a „Národní cena České republiky za jakost“ v roce 2008.

Q



Praxe z počátku zavádění modelu

- 1.důkladné seznámení s modely kvality užívané ve veřejné správě
- 2.rozhodnutí o zavedení modelu – vrcholové vedení, v ideálním případě rada města
- 3. věnujte dostatek času pro důkladné vyškolení pracovníků, kteří se budou jeho zaváděním zabývat, (předejdete budoucímu nepochopení otázek,některých pojmů, naprostému nepochopení smyslu přezkoumání)
- 4.komunikujte se všemi zaměstnanci o smyslu zavádění kvality



Cíle zavedení mohou být různé..

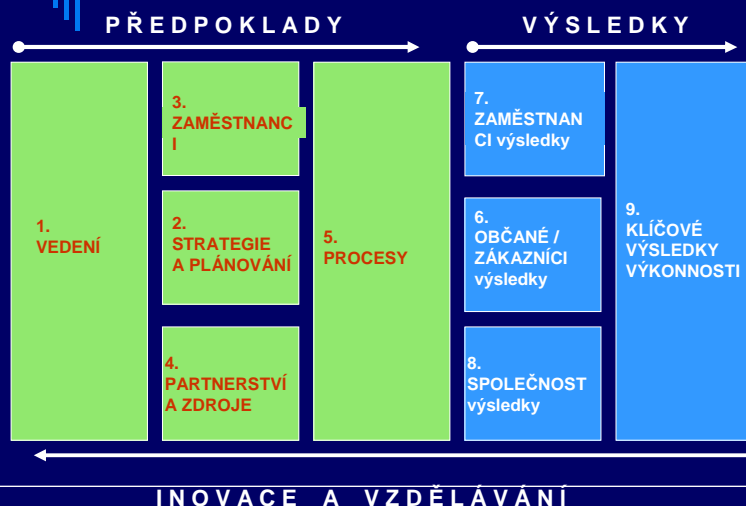
- ▶ Zvýšení image organizace
- ▶ Naučit se pracovat s fakty o řízení organizace a získávat objektivní důkazy o jeho fungování
- ▶ Zvládnout využívání silných stránek a vyhledávání oblastí pro zlepšování
- ▶ Zavádění měření a hodnocení → možnost porovnání s ostatními
- ▶ Snaha o zlepšení kvality poskytovaných služeb



Při uplatňování modelu CAF se můžete setkat s řadou problémů, například:

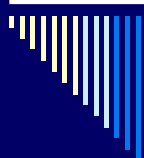
- Rada nebo vedení úřadu rozhodne o CAF, ale nejsou ochotni vytvořit podmínky pro provedení sebehodnocení.
- Tlak vedení na dosažení vyššího hodnocení za každou cenu (přece si „netrháme ostudu“).
- Nejasnost, zda se hodnotí město nebo úřad.

Struktura modelu CAF 2006



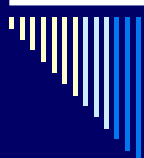
Co nám CAF pomohl kritérium vedení

- 1.formulovat vizi úřadu ve spolupráci se všemi zaměstnanci „MěU Jablunkov - Záruka dobré správy“
- 2.vytvořit obecnou etickou normu chování a jednání, především vůči veřejnosti – „Etický kodex“
- 3.zahájit společná projednávání věcí týkající se všech
- 4.pro všechny úrovně organizace vypracovat a schválit měřitelné ukazatele (tam,kde to mělo smysl)



Co nám CAF pomohl kritérium vedení

- 5.určit klíčové procesy a zodpovědné osoby za jejich sledování a plnění (až po třech letech)
- 6. zpracovat akční plán zlepšování s ohledem na potřeby a očekávání občanů a pracovníků
- 7.zavedení modelu Benchmarking (následující rok po zavedení modelu CAF na podporu rozvíjení strategií)



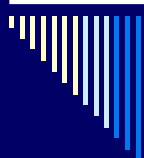
Co nám CAF pomohl kritérium strategie a plánování

- 1.začali jsme pravidelně měřit výsledky činností tam, kde to má smysl,dále je shromažďovat a analyzovat
- 2.zahájit zpracování SWOT analýzy (s důrazem na slabé a silné stránky) organizace pro přípravu APZ
- 3.naučil nás čtvrtletně přezkoumávat finanční rizika – zavedení systému Ginis
- 4.vypracování vnitřního informačního systému všemi pracovníky
- 5.plánovat a uplatňovat inovace
- 6.proškolení v modelu BSC



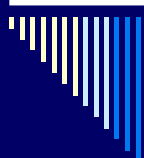
Co nám CAF pomohl kritérium zaměstnanci

- 1. uvědomit si, že úspěch organizace vždy záleží na způsobu vzájemné spolupráce zaměstnanců (začali jsme výrazně prosazovat práci v týmech)
- 2. dialog, přidělování pravomocí zaměstnancům (zmocňování) se staly, mimo jiné, základem pro zajištění osobní angažovanosti a spolupráce zaměstnanců na cestě organizace k „excelenci“.



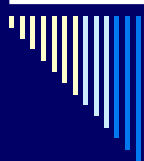
Co nám CAF pomohl kritérium zaměstnanci

- 3. zpracovat „Koncepce vzdělávání a rozvoje zaměstnanců města Jablunkov“, zavedení vzdělávání managementu „Profesionální manažerem na úřadě“
- 4. stanovit požadavky na potřebu lidských zdrojů (vypracování směrnice „O výběrových řízeních“)
- 5. organizovat setkání se zaměstnanci k projednání všech závažných „starostí i radostí“



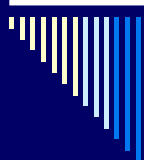
Co nám CAF pomohl kritérium procesy

- 1. identifikovat procesy podle charakteru na : hlavní (rozhodující pro poskytování služeb/produktů), řídící (organizaci řídí) a podpůrné (dodávají nezbytné zdroje)
- 2. popsat a dokumentovat klíčové procesy
- 3. identifikovat vlastníky procesů a přidělovat odpovědnosti těmto vlastníkům
- 4. u hlavních procesů zpracovat procesní mapy a vývojové diagramy
- 5. vyškolení vybraných pracovníků pro oblast zavádění změn v organizaci



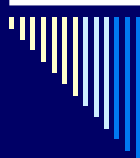
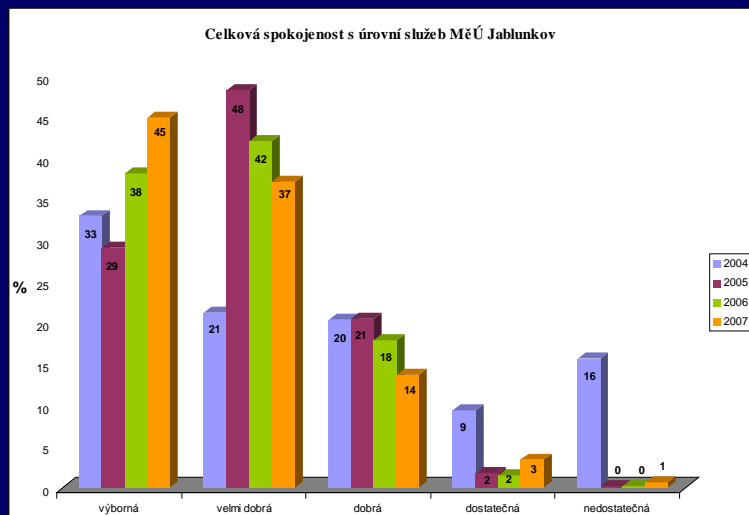
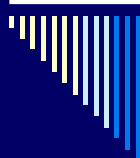
Co nám CAF pomohl kritérium občané/zákazníci - výsledky

- 1. začali jsme pravidelně měřit spokojenosti občanů/zákazníků za účelem sledovat jak plníme jejich potřeby a očekávání, sledovat trendy vývoje
- 2. navedl nás na oblasti, které jsou prioritní pro sledování a měření
- 3. naučil nás zabývat se stížnostmi (sledování počtu, rychlost vyřízení..)



Co nám CAF pomohl kritérium občané/zákazníci - výsledky

- 4. klást velký důraz na efektivní a přátelskou komunikaci a jednání se zákazníky (identifikace pracovníků, zkulturnění prostředí, vzory formulářů, nejčastěji kladené dotazy....
- 5. měsíčník informací a zpravodajství do každé domácnosti zdarma



Co nám CAF pomohl

- 1. zabývat se kvalitou jako každodenní činností a neustále přemýšlet o inovaci
- 2. zvýšit ochotu pomoci, profesionalitu a vlídnost (dle údajů z průzkumu spokojenosti)
- 3. nám přinesl i pocit sounáležitosti, pocit, že to vše není o tom, jak pracuji já, ale že „kopeme“ za náš úřad všichni
- 4. získat ocenění za kvalitu (MVČR a NCJ)
- 5. získat příležitost se zapojit i do jiných projektů na podporu kvality („Kvalita řízení na městských úřadech v Moravskoslezském kraji“ – garantem firma Edukol)

Praxe pro sebehodnocení

- 1.nezáleží jakým kritériem začnete, ale doporučuji dodržet posloupnost jednotlivých kritérií
- 2.problém bývá u výsledků, neboť se obecně málo měří – stanovení klíčových výsledků a jejich měření
- 3. sebehodnocení plánujte pravidelně
- 4. pracujte s technickými prostředky – dataprojektor...
- 5.při sebehodnocení ponechte dostatečný čas diskusi i „prudké“ výměně názorů
- 6.občas opusťte prostory úřadu – zvolte jiné zázemí
- 7.samotné sebehodnocení by nemělo trvat déle než 3 měsíce

Ocenění za kvalitu ve Veřejné správě



Ocenění za kvalitu ve Veřejné správě



CAF – nashledanou a díky 

děkuji za pozornost!

