

Čtyřleté zkušenosti s projektem kvality CAF v porovnání při zavádění na velkém a malém městě ČR

Ing.Vítězslav Vlček, MSc., 2008

PODTITULY:

- 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 (rozdíly, výhody, problémy)
- srovnání zkušeností při aplikaci dle modelu CAF 2002 a CAF 2006
- zkušenosti získané jako hodnotitel kvality při hodnocení ostatních městských úřadů

Ing.Vítězslav Vlček, MSc., 2008

NEJVĚTŠÍ PŘÍNOSY CAF:

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

Ing.Vítězslav Vlček, MSc., 2008

Myšlenka 1.

- Lidi^[1] se v zásadě bojí jednoduchosti, proto mají potřebu pořád ji něčím obalovat. Pro někoho jednoduchá věc nevypadá dost vznešeně, honosně, čiší z ní málo zaujetí a úsilí, jako by to někdo „odfláknul“. Přitom k jednoduchosti se dopracováváme složitě. Musíme ji chtít objevit a zbavit zbytečností.“

^[1] Eislerová Eva – proslulá designérka

Ing.Vítězslav Vlček, MSc., 2008

Proces před spuštěním změny

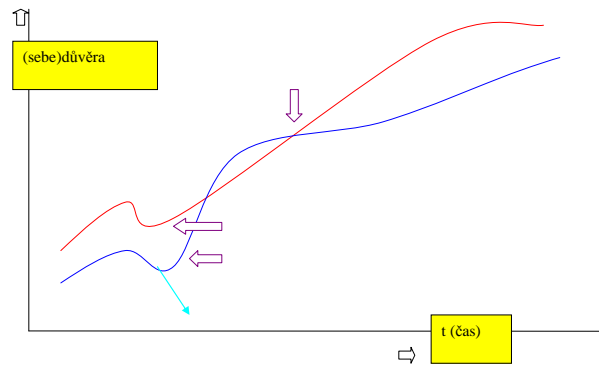
1. VHODNOST – pro instituci a podmínky, ve kterých se nachází
2. SCHVÁLITELNOST – Jedná se o lepší službu občanům?
 - Je vedením a radou města akceptována úroveň rizikovosti projektu?
3. REÁLNOST PROSAZENÍ ZMĚNY:
 - Opravdu na to máme? Máme k provedení změny všechny potřebné zdroje?

Ing.Vítězslav Vlček, MSc., 2008



Ing.Vítězslav Vlček, MSc., 2008

Chování zaměstnanců při provádění plánované změny



Ing.Vítězslav Vlček, MSc., 2008

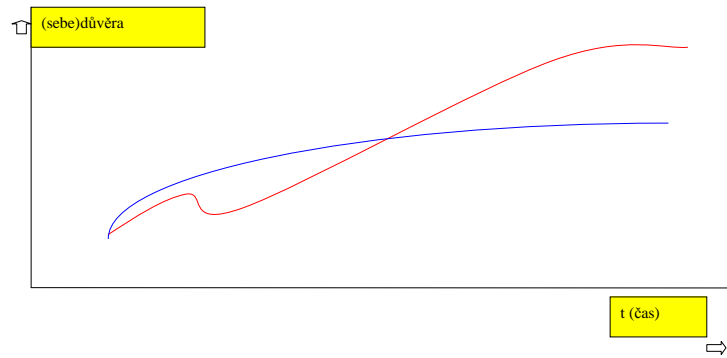
Město Chabařovice

Zavedené prvky kvality za posledních půl roku:

- elektronický systém evidence smluv
- „košilky“ k materiálům do rady města a zastupitelstva města
- nový informační systém na úřadě
- informační tabule na příjezdových komunikacích do města
- mobilní radar měření rychlosti ve městě
- nové webové stránky města

Ing.Vítězslav Vlček, MSc., 2008

Subjektivní porovnání chování týmů malých a velkých měst



Ing.Vítězslav Vlček, MSc., 2008



Ing.Vítězslav Vlček, MSc., 2008

Problémy, se kterými jsme se setkali:

- 1. při jednáních týmu v prostorách úřadu docházelo k neustálému narušování práce odvoláváním členů týmu, telefonickými hovory, příchozími občany apod. a nebyla tak zajištěna možnost soustředěné a nerušené práce.
- 2. úplně se nepodařilo přesvědčit všechny pracovníky úřadu o smysluplnosti projektu, neboť jakoukoliv změnu někteří cítí jako své ohrožení a obavu dělat něco jinak a chápou zavádění novinek jako zásah do jejich „léta zaběhnutých kolejí“ a odtrhávání je z „mnohem důležitějších a smysluplnějších činností“.
- 3. poslední negativní stránkou bylo, že ne vždy se tým sešel v plném složení, což není v tak malém počtu pěti lidí úplně ideální, neboť jak známo „více hlav = více názorů“.

Ing.Vítězslav Vlček, MSc., 2008

Rozdíly mezi „malým“ a „velkým“ úřadem

- 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

Ing.Vítězslav Vlček, MSc., 2008

SWOT analýza

STRENGTHS	WEAKNESSES
- nezabýváme se vymyšlením vymyšleného	- nepřipravenost úřadu na zavádění kvality
- úspora nákladů	- zaměstnanci nepovažují systém za „svůj“
- informační servis	- nejednotnost v pochopení pojmů a názvů
- zlepšení práce úřadu	- malá podpora managementu města
OPPORTUNITIES	THREATS
- snadná aplikovatelnost na úřad	- zklamání z dílčích neúspěchů
- projekt je finančně nenáročný	- volnostylové hodnocení
- prestiž oceněného města	- zaseknutí se na maličkostech
- odrazový můstek na cestě ke kvalitě	- nedůvěra ve zdánost projektu

Ing.Vítězslav Vlček, MSc., 2008

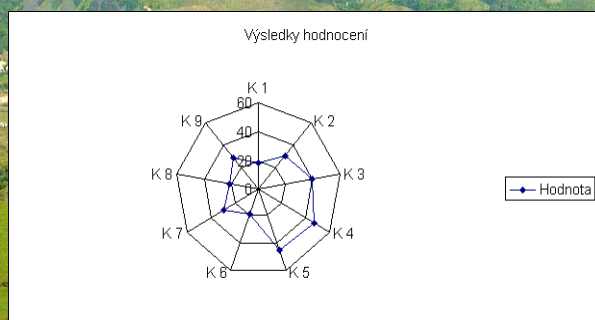
CAF 2002 x 2006

- Dle metodiky 2002 – 3x hodn. 2004-2006
- Dle 2006 – hodnoceno poprvé v r.2007
- Dle 2006 – cyklus PDCA:
 - 1) časově náročnější
 - 2) komplexnější
 - 3) více odpovídající realitě

Shodné: zjevný nepoměr mezi předpoklady a výsledky

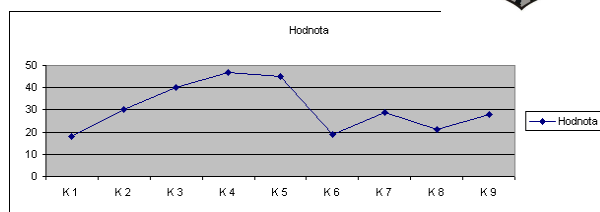
Ing.Vítězslav Vlček, MSc., 2008

Výsledky hodnocení MěÚ Chabařovice



Ing. Vítězslav Vlček, MSc., 2008

Graf hodnocení MěÚ Chabařovice



Ing. Vítězslav Vlček, MSc., 2008

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!“

Ing.Vítězslav Vlček, MSc., 2008

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“.

Ing.Vítězslav Vlček, MSc., 2008

ZÁVĚR

- Děkuji za Vaši pozornost

Ing. Vítězslav Vlček, MSc., 2008