Implementace systému kvality řízení v podmínkách městských úřadů v Olomouckém kraji

Mgr. Kateřina Tichá

O nás

- Od roku 1994 spojení s veřejnou správou (např. systém profesního vzdělávání Správy služeb zaměstnanosti, sociologické studie, vzdělávání ve státní správě a samosprávě)
- Rozvoj kvality ve veřejném sektoru (spolupráce s MV ČR, ČSJ, městské úřady)
- Zavádění modelu CAF (akreditovaný kurz MV ČR „Manažer kvality)
- Rozvoj inovativních nástrojů sociální ekonomiky pro začínající podnikatele
- Realizace projektů včetně mezinárodních (ESF OPRLZ, EQUAL, PHARE, Leonardo, OSN Habitat, Matra)

Partner projektu: Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR, o.p.s. – pobočka Olomouc

Pro koho byl projekt určen?

- 6 městských úřadů Olomouckého kraje

Hranice

Konice

Prostějov

Přerov

Šternberk

Šumperk

- 6 městských úřadů Moravskoslezského kraje

Bílovec

Hlučín

Jablunkov

Karviná

Orlová

Studénka

- členové změnových týmů CAF
- podpora sebehodnocení podle modelu CAF na všech úřadech (2006,2007,2008)

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN EVROPSKÝM SOCIÁLNÍM FONDEM A STÁTNÍM ROZPOČTEM ČESKÉ REPUBLIKY

Představení projektu – klíčové aktivity

- Celkem 6 + 2 společných vzdělávacích akcí – workshopů (2 v prodloužení)
- Stovky hodin vzdělávání členů změnových týmů zúčastněných úřadů – doprovod při sebehodnocení a tvorbě „Akčních plánů zlepšování“
- Zahrnuty oblasti modelu CAF včetně dalších témat jako:
  - vyjednávání
  - řízení změn
  - týmová práce
- Externí hodnocení
- Tvorba jednotných metodik šetření spokojenosti (zaměstnanců, klientů)

Benchlearning

- Učení se z dobrých praxí na základě daného obsahového rámce definovaného v harmonogramu projektu, částečně upravovaného na základě aktuálních požadavků účastníků projektu (prodloužení)
- Využití vzdělávacích akcí projektů jako prostoru pro benchlearning
- Nejčastěji diskutovaná témata modelu CAF: strategie a plánování, procesy, pracovníci, zákazníci/občané

Výstupy projektu

Plánované

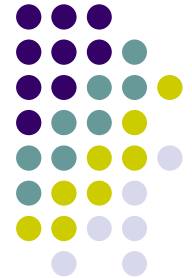
- Zpracování sebehodnotících zpráv 2006, 2007, 2008
- Externí hodnocení 2006, 2007, 2008

Odvozené

- Šetření spokojenosti klientů úřadu (příručka ve spolupráci s MVČR)
- Šetření spokojenosti zaměstnanců
- Analýza akčních plánů

- Publicita projektu na národních i mezinárodních konferencích (3rd CAF EVENT Lisabon, International conference on implementation CAF in local authority, Athény)

Výstupy projektu



Nejrozsáhlejší šetření svého druhu v České republice

Počet provedených rozhovorů v rámci šetření spokojenosti občanů

	Hranice	Konice	Prostějov	Přerov	Šternberk	Šumperk
Počet rozhovorů (vstup)	378	120	911	581	294	600
Počet rozhovorů (výstup)	361	103	781	530	275	554
Počet tazatelů	12	8	12	15	10	11

V rámci projektu bylo v Olomouckém kraji provedeno 2 884 + 2 604 =

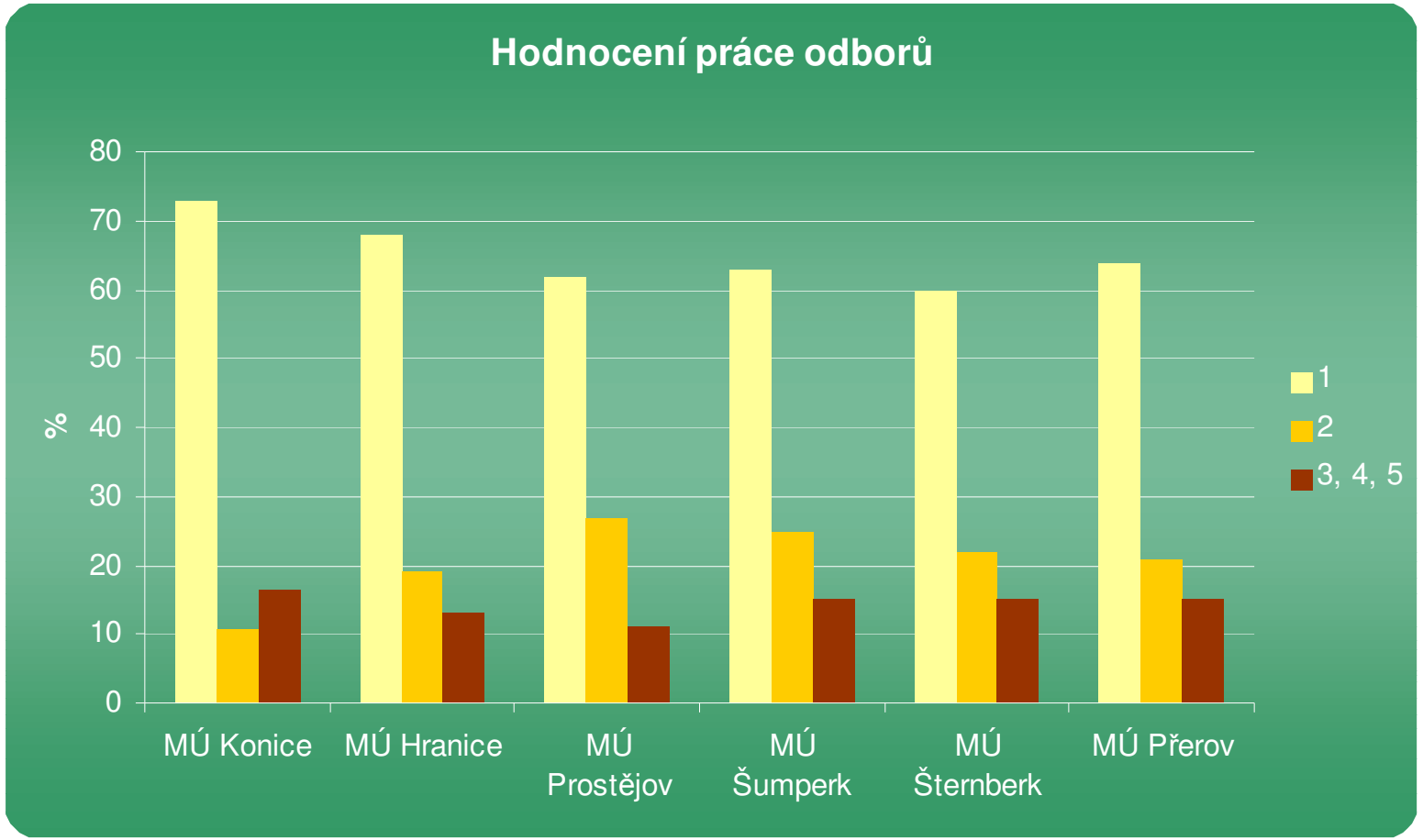
5 488 rozhovorů

Podílelo se na nich 68 tazatelů a celkově probíhaly rozhovory 18 dnů, tj.

204 člověkodnů

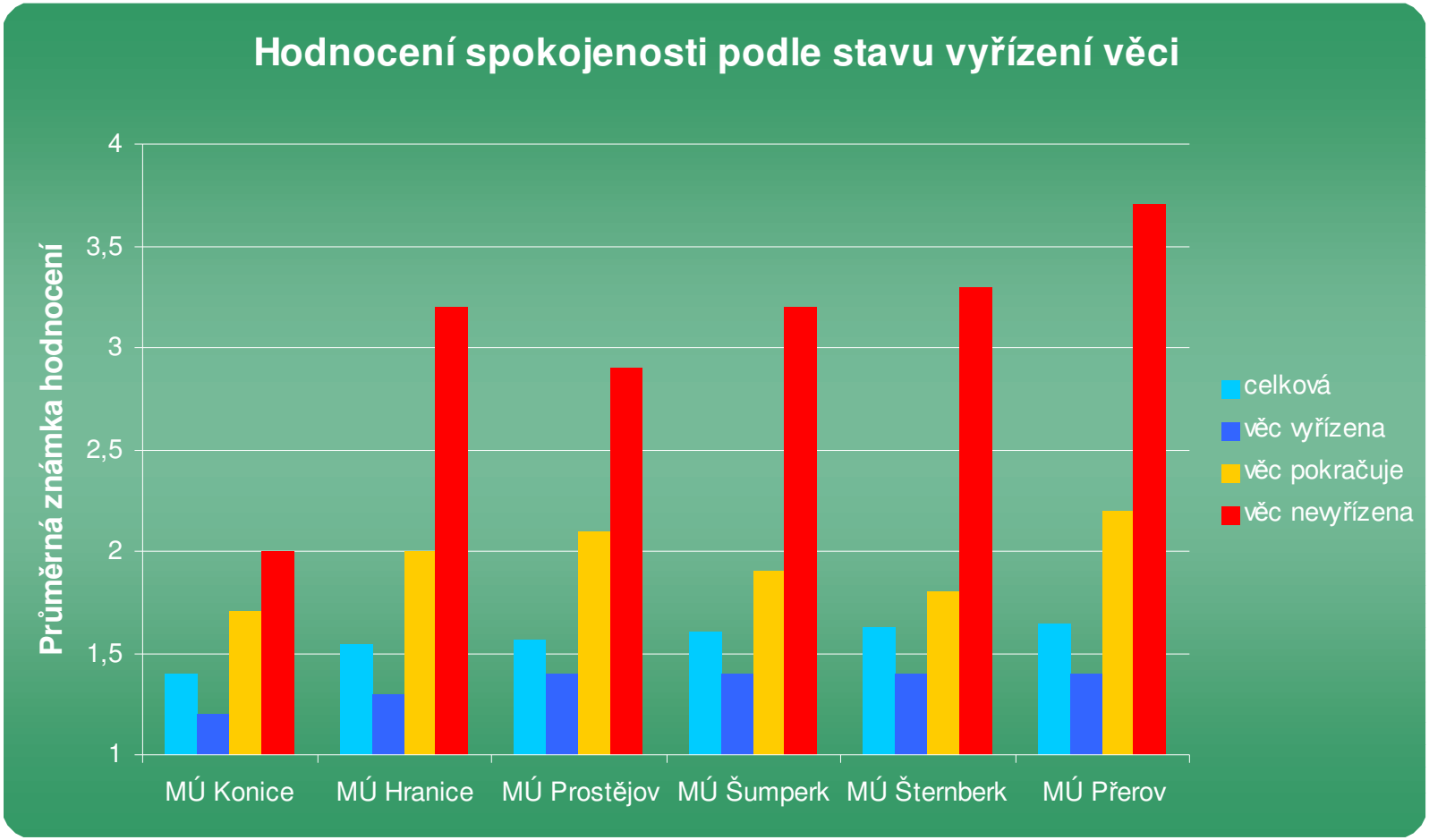
TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN EVROPSKÝM SOCIÁLNÍM FONDEM A STÁTNÍM ROZPOČTEM ČESKÉ REPUBLIKY

Výstupy projektu



TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN EVROPSKÝM SOCIÁLNÍM FONDEM A STÁTNÍM ROZPOČTEM ČESKÉ REPUBLIKY

Výstupy projektu



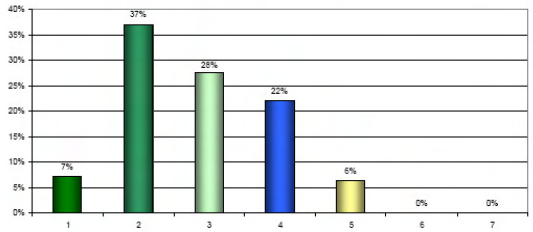
TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN EVROPSKÝM SOCIÁLNÍM FONDEM A STÁTNÍM ROZPOČTEM ČESKÉ REPUBLIKY

Výstupy projektu

3. Celková spokojenost

Celková spokojenost zaměstnanců byla měřena na sedmibodové stupnici (1 – velmi spokojen až 7 – velmi nespokojen). Průměrné hodnocení všech 127 zaměstnanců, kteří tuto otázku vyplnili, je 2,8. Četnosti jednotlivých odpovědí ukazuje následující graf a tabulka.

Hodnocení celkové spokojenosti zaměstnanců
(stupnice 1: velmi spokojen - 7: velmi nespokojen)



Pro interpretaci výsledku nejlépe poslouží hodnota V – koef., která je na hranici středně pozitivního a silně pozitivního hodnocení, což je jistě chvályhodné.

	Průměr	V - koef.	1	2	3	4	5	6	7
Celková spokojenost	2,8	0,39	7 %	37 %	28 %	22 %	6 %	0 %	0 %

4. Hodnocení oblastí

Zaměstnanci hodnotili pracovní podmínky v jejich organizaci na základě 97 otázek. Ty měly formu pozitivních konstatování (např. „*Práce mě baví*" nebo „*Pro všechny zaměstnance platí stejná pravidla*") a zaměstnanci měli posoudit, do jaké míry dané konstatování odpovídá jejich situaci či fungování jejich organizace. K tomu jim sloužila pětibodová škála v rozmezí od „**1 - Rozhodně souhlasím**" po „**5 - Rozhodně nesouhlasím**".

Tato konstatování byla následně rozdělena do 20 obecnějších oblastí (např. „*Vztahy na pracovišti*" nebo „*Vybavení*"). Z hodnocení jednotlivých otázek v dané oblasti byl spočítán průměr a ten představuje hodnocení úrovně dané oblasti.

Výzkum rovněž sledoval důležitost, kterou zaměstnanci přikládají jednotlivým oblastem. Nízké hodnocení neznamená automaticky, že daná oblast představuje pro zaměstnance problém, který by se měl vyřešit, aby byla zvýšena jejich spokojenost. Zaměstnanci proto byli požádáni, aby z 20 oblastí vybrali 5, které by podle jejich názoru měla organizace zlepšit jako první, aby byli v práci spokojení.

Následující tabulka shrnuje jak důležitost, tak hodnocení oblastí. Jednotlivé sloupce tabulky obsahují tyto údaje:

Důležitost: Barevně je označeno pět nejdůležitějších.
- **Priorita:** počet zaměstnanců, kteří danou oblast uvedli mezi pěti nejdůležitějšími pro zlepšení spokojenosti.
- **Podíl:** podíl zaměstnanců, kteří danou oblast uvedli mezi pěti nejdůležitějšími pro zlepšení spokojenosti (100 % představují zaměstnanci, kteří na danou otázku odpověděli).
- **Pořadí:** Pořadí oblastí podle jejich důležitosti.

Hodnocení: Barevně je označeno pět oblastí s nejhorším hodnocením.
- **Hodnocení:** Hodnocení dané oblasti (1 – 5).
- **Pořadí:** Pořadí oblastí podle jejich hodnocení.

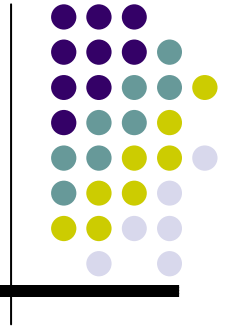
Nízké hodnocení některé z oblastí automaticky neznamená, že by se organizace měla na danou oblast zaměřit, protože daná oblast nemusí být pro zaměstnance důležitá. Pokud chce organizace zvýšit spokojenost svých zaměstnanců, měla by se tedy zaměřit spíše na oblasti hodnocené zaměstnanci jako důležité. Primárně tedy ne na oblasti, které mají v hodnocení nižší průměr.

Důležitost a hodnocení oblastí

Oblast	Důležitost			Hodnocení	
	Priorita	Podíl	Pořadí	Hodnocení	Pořadí
1. Obsah práce	22	19%	12	2,1	7
2. Vztahy na pracovišti	27	23%	9	1,9	1
3. Rozvoj	18	15%	13	1,9	2
4. Komunikace	52	44%	2	2,4	12
5. Kariéra	18	15%	14	3,0	19
6. Ohodnocení	60	51%	1	2,6	14
7. Pracovní prostředí	38	32%	3	2,0	5
8. Vybavení	31	26%	7	2,0	3
9. Vzdělávání	17	15%	15	2,1	6
10. Rovnost	37	32%	4	2,5	13
11. Řízení	34	29%	6	2,0	4
12. Výzkum spokojenosti	11	9%	18	3,0	18
13. Personalistika	14	12%	16	2,7	16
14. Zlepšování	12	10%	17	2,7	15
15. Osobní život	7	6%	20	2,3	11
16. Můj nadřízený	23	20%	11	2,2	8
17. Klienti	36	31%	5	3,1	20
18. Zastupitelé	24	21%	10	3,0	17
19. Vize	10	9%	19	2,3	10
20. Spolupráce	28	24%	8	2,2	9

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN EVROPSKÝM SOCIÁLNÍM FONDEM A STÁTNÍM ROZPOČTEM ČESKÉ REPUBLIKY

Přínosy projektu



Přínosy jak je vidí realizátor

- Snadný přenos dobrých praxí mezi zúčastněnými stranami
- Cesta k přirozenému navázání partnerství
- Možnost otevření komunikace mezi partnery
- Poradenská firma (realizátor) může celému procesu přinášet podněty a moderovat ho, stejně jako bojovat s byrokracií.

Přínosy projektu

Přínosy jak je vidí samotní účastníci

- zvýšení povědomí zaměstnanců o metodách kvality
- získávání dobrých praxí z jiných úřadů
- srovnání sebehodnotících zpráv a akčních plánů mezi partnerskými úřady
- metodická podpora členů CAF týmů
- sjednocení výkladu modelu CAF
- kvalitativní posun organizace od modelu CAF 2002 k modelu CAF 2006
- zkvalitnění služeb poskytovaných veřejnosti
- ocenění samotných úřadů cenami na kvalitu (Národní cena ČR za jakost, Cena MVCR za kvalitu v území veřejné správy, Cena MVCR „Organizace zvyšující kvalitu veřejné služby“,…..)

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN EVROPSKÝM SOCIÁLNÍM FONDEM A STÁTNÍM ROZPOČTEM ČESKÉ REPUBLIKY

Přínosy projektu a doporučení

Doporučení

- Hmatatelnější lidštější podpora ESF realizátorům
- Odstranění naprosto zbytečné, extrémní byrokracie
- Zjednodušení administrace závěrečných zpráv, zajištění plynulosti plateb
- Zaručit jednoznačný výklad příručky ze strany zaměstnanců konečného příjemce a zprostředkujícího subjektu

Dámy a pánové děkuji za pozornost

Mgr. Kateřina Tichá

EDUKOL vzdělávací a poradenské sdružení s.r.o.
17.listopadu 43, 779 00 Olomouc

katka@edukol.cz, www. edukol.cz, +420 775 693 055

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN EVROPSKÝM SOCIÁLNÍM FONDEM A STÁTNÍM ROZPOČTEM ČESKÉ REPUBLIKY