

Česko-německý seminář  
**Výměna zkušeností v oblasti veřejné správy**

Tschechisch-deutsches Seminar  
**Erfahrungsaustausch in der öffentlichen Verwaltung**



„Spolufinancováno Evropskou unií z Evropského fondu pro regionální rozvoj“, „Investice do vaší budoucnosti“

„Kofinanziert durch die Europäische Union aus dem Europäischen Fonds für regionale Entwicklung“, „Investition in Ihre Zukunft“

# Přínos zavedení metod kvality

Krajský úřad  
Karlovarského kraje



## Obsah

- Základní informace
  - o Karlovarském kraji
  - o Krajském úřadě
- Metody kvality zavedené na úřadě
  - CAF
    - popis
    - příklady dobrých praxí z Akčního plánu
  - Benchmarking
    - popis
    - sledované oblasti
    - ukázka výstupů dat
    - příklady dobrých praxí

# Základní informace

## Karlovarský kraj

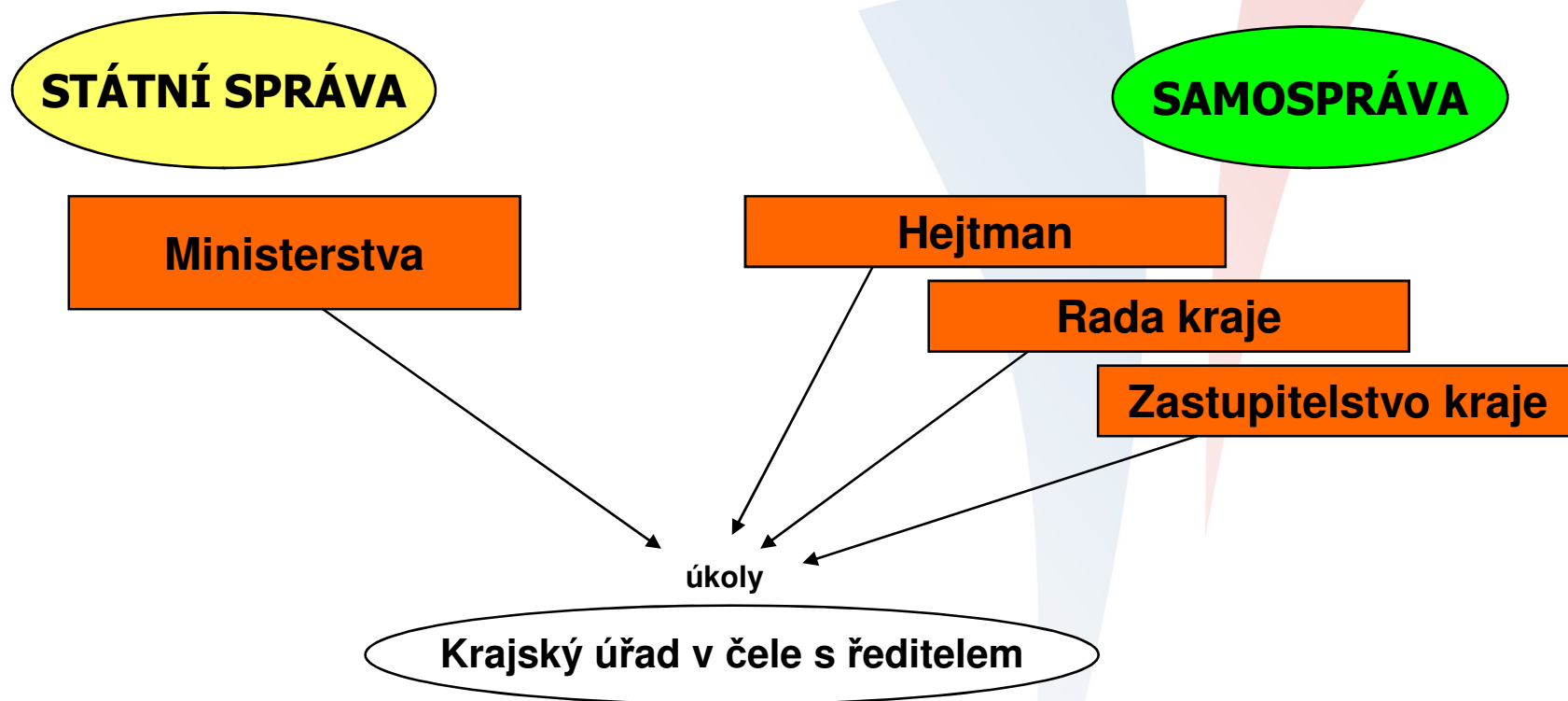
- Je vyšším územním samosprávným celkem, který má právo na samosprávu; má vlastní majetek a vlastní příjmy.
- Zaujímá přibližně 4,2 % rozlohy ČR, na jeho území žijí 3 % obyvatel ČR a nachází se 132 obcí.
- Je spravován Zastupitelstvem kraje; jeho dalšími orgány jsou Rada kraje, hejtman a Krajský úřad.

# Základní informace

## Krajský úřad

- Plní úkoly v samostatné i přenesené působnosti.
- V čele stojí ředitel, má 315 zaměstnanců.
- Hlavním posláním je poskytování kvalitních služeb všem svým zákazníkům (občanům, zastupitelům, radě, podnikatelům, občanským sdružením...).

# Základní informace



# CAF

Common Assessment Framework (Společný hodnotící rámec)

## Popis:

- cestou sebepoznání a sebehodnocení odhalit silné a slabé stránky úřadu (Sebehodnotící zpráva) a následně pomocí opatření (Akční plán) dosáhnout zlepšení
- od roku 2004
- pracovní skupina CAF (složená ze zaměstnanců napříč úřadem) provádí sebehodnocení a navrhuje řediteli Akční plán

„Poznej sám sebe a pak se zlepši“

# CAF

## Příklady dobré praxe z Akčních plánů:

- Průzkumy spokojenosti zaměstnanců
- Průzkum spokojenosti s prací úřadu:
  - starostů
  - zastupitelů
  - ředitelů příspěvkových organizací
  - občanů
- Internetové kiosky na každé recepci
- Schránky na podněty a připomínky na každé recepci



# CAF

## Příklady dobré praxe z Akčních plánů:

- Interní telefonní seznam s náhledem o přítomnosti
- Sledování skutečné doby vyřízení stížnosti
- Systém hodnocení zaměstnanců – vzorový model pro vedoucí
- Systém začlenění nových zaměstnanců – přidělení mentora po dobu 3 měsíců
- Etický kodex
- Zdravotní volno – v délce max. 3 dnů v roce, neplacené

# Benchmarking

## Popis:

- vzájemné porovnávání s cílem definovat dobré praxe a zlepšit se učením od druhých
- od roku 2006, zapojeno 12 krajských úřadů
- pravidlo: údaje a efekt musí převýšit čas strávený sběrem dat

„Proč vymýšlet vymyšlené?“

# Benchmarking

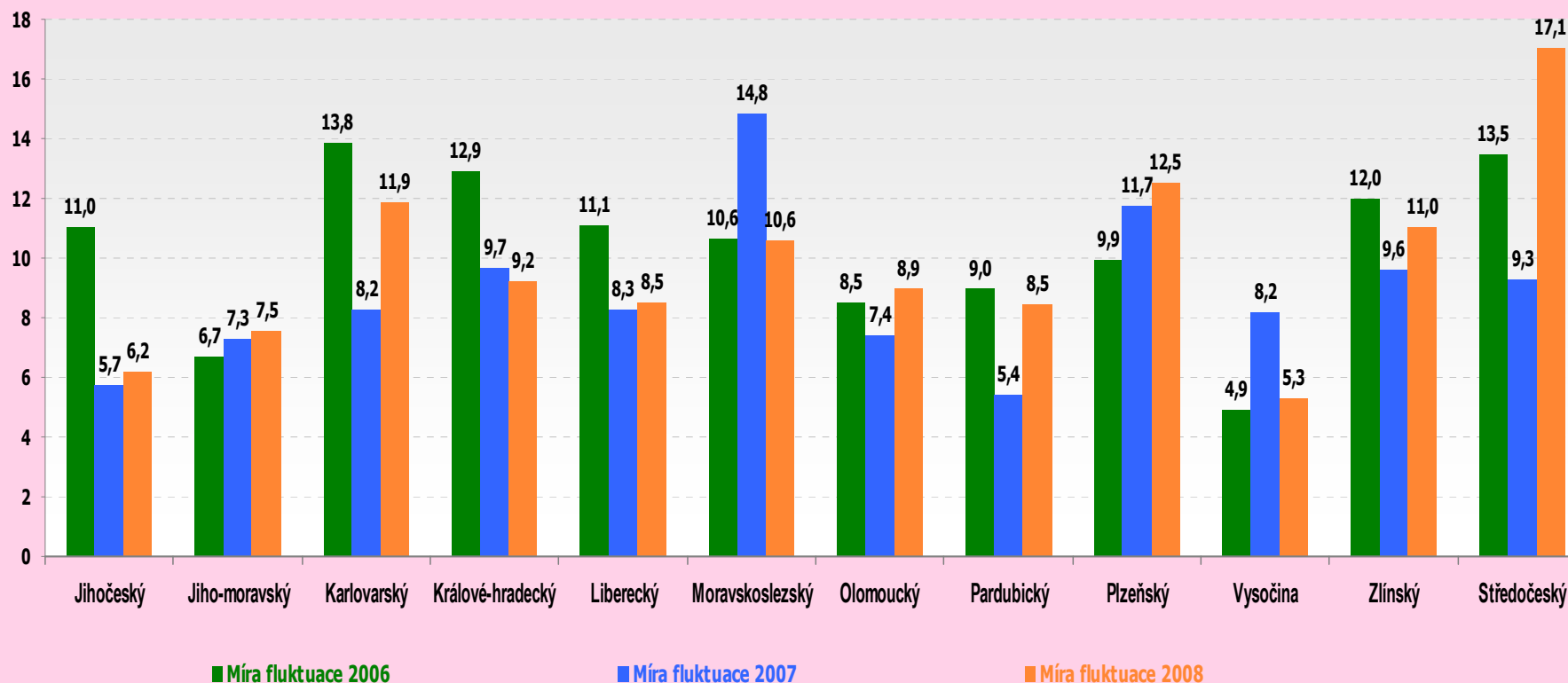
## Sledované oblasti :

- sběr a porovnání dat od roku 2004
  - Autoprovoz
  - Lidské zdroje
  - Kancelářské potřeby a telefonie
  - Informatika
- sběr a porovnání dat za období 2005 – 2007
  - Vnitřní předpisy
  - Petice a stížnosti
  - Metodická pomoc

# Benchmarking

## Ukázky výstupů dat – lidské zdroje

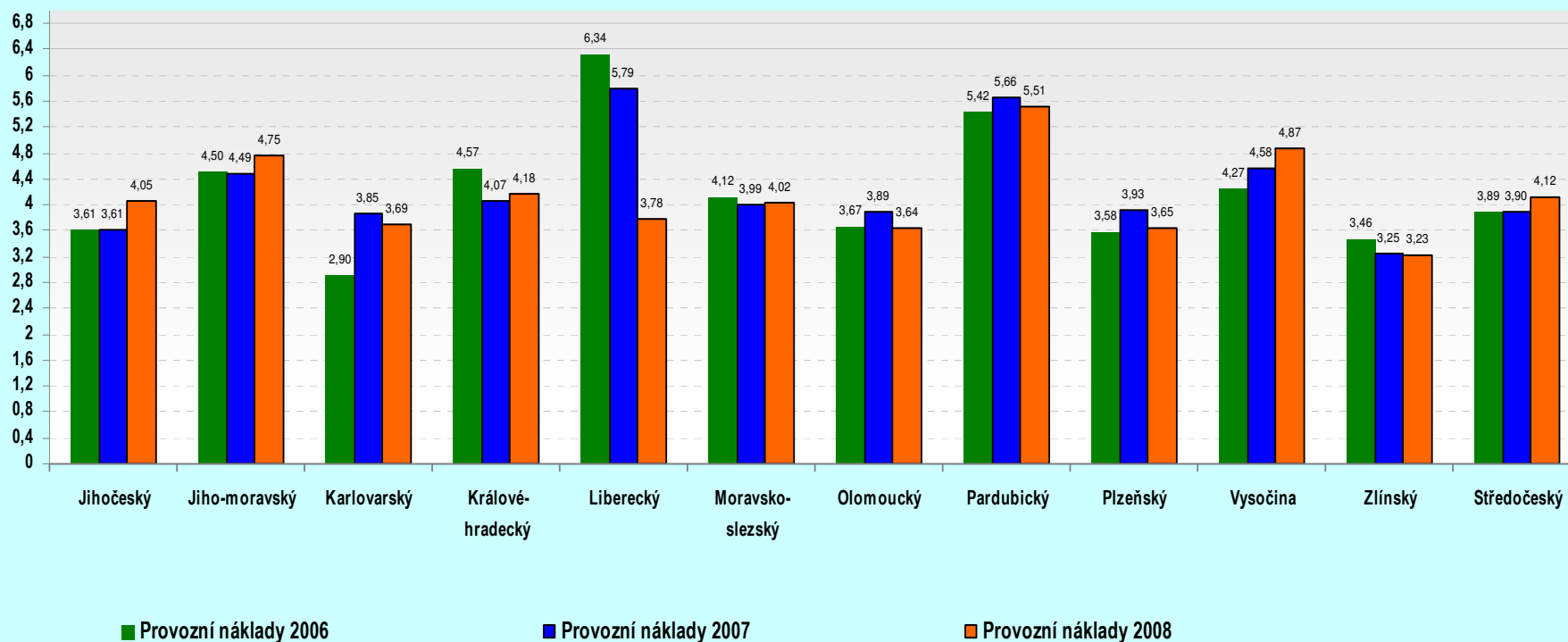
**E. Míra fluktuace (v %)**



# Benchmarking

## Ukázky výstupů dat - autoprovoz

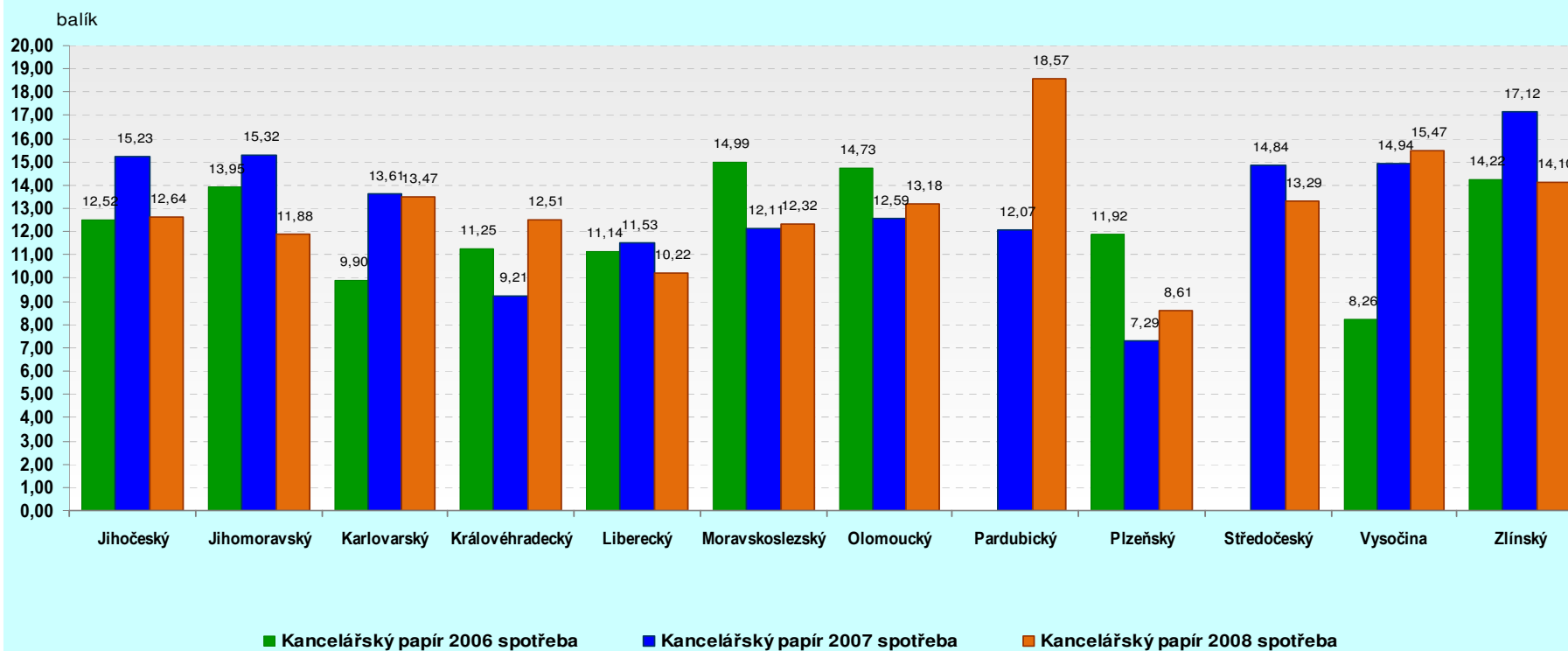
### A. Průměrné roční provozní náklady na 1 ujetý kilometr



# Benchmarking

## Ukázky výstupů dat – kancelářské potřeby

### G. Kancelářský papír 2006 - 2008 spotřeba na 1 zaměstnance



# Benchmarking

## Příklady dobrých praxí:

- Využívání vlastních zaměstnanců jako lektorů
- Odlišení soukromých hovorů předvolbou, platba srážkou ze mzdy
- Nákup kancelářských potřeb na elektronické aukci
- Zavedení tiskových center (tiskárny, kopírky), přihlášení ID kartou zaměstnance
- Centrální správa autoparku

Dotazy ?



# Závěr

Cestou ke spokojenosti našich zákazníků je neustále zlepšování našich služeb.

motto

W.Edwards Deming : „Je bezpečnější nedělat nic. Ovšem tím nedosáhneme žádné změny.“

**Děkuji za pozornost**

Roman Rokůsek, ředitel Krajského úřadu Karlovarského kraje