



ZDRAVÁ MĚSTA, OBCE, REGIONY  
ČESKÉ REPUBLIKY



# STRATEGICKÉ ŘÍZENÍ A KVALITA MĚST

---

**Sekce Národní sítě Zdravých měst ČR**

Praha, 19. května 2016

[www.ZdravaMesta.cz/strateg-sekce2016](http://www.ZdravaMesta.cz/strateg-sekce2016)



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

*Podpořeno finančními prostředky  
Evropského sociálního fondu, které byly na  
realizaci projektu poskytnuty z Operačního  
programu Zaměstnanost.*



# - PORTFOLIO - INTEGRACE METOD KVALITY VŮČI MA21

**Roman Fišer, konzultant NSZM ČR**

---

Sekce Národní síť Zdravých měst ČR

Praha, 19. května 2016



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

*Podpořeno finančními prostředky  
Evropského sociálního fondu, které byly na  
realizaci projektu poskytnuty z Operačního  
programu Zaměstnanost.*

# Portfolio – integrace metod kvality vůči MA21

**Cíl: Posílit synergii metody MA 21 a ostatních metod řízení kvality**



**Synergie** (z [řec.](#) *syn-ergazomai*, spolu-pracovat) znamená spolupráci, společné působení. Označuje situace, kdy výsledný účinek současně působících složek je větší než souhrn účinků jednotlivých složek. Někdy se symbolicky vyjadřuje jako „1+1>2“.

*Zdroj: Wikipedie*

# Údaje o projektu

**Doba trvání projektu:**

**2016 – 2021**

**Indikátory projektu:**

- **Počet podpořených municipalit:** **20**
- **Počet podpořených (proškolených) osob:** **40**

**Forma podpory:**

**Individuální vzdělávací programy pro efektivní využití metod kvality**

# Co je to řízení kvality ?

## Definice řízení kvality – dle TQM

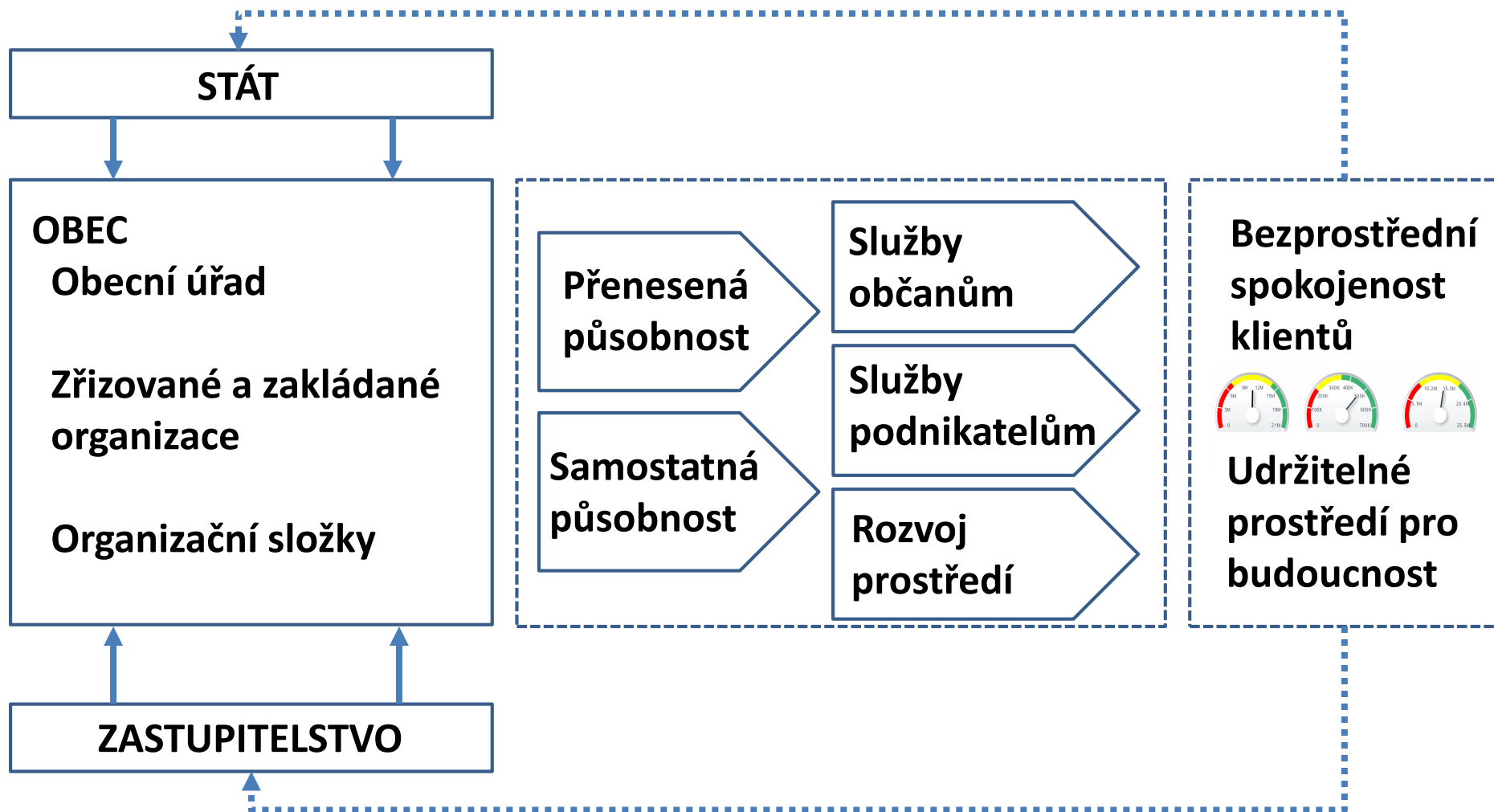
Total Quality Management, TQM - se skládá ze snah celé organizace zavést a udržovat trvalé prostředí, ve kterém organizace neustále zlepšuje svou schopnost poskytovat vysoce kvalitní produkty a služby pro zákazníky.



**Totální řízení kvality**  
**X**  
**Totálně kvalitní řízení**

Tato definice nám umožňuje zařadit mezi metody řízení kvality všechny přístupy, metody a standardy, které vedou k vyšší kvalitě služeb vůči všem klientům veřejné správy (po celou dobu trvání projektu).

# Naplňování kvality v podmínkách veřejnoprávní korporace



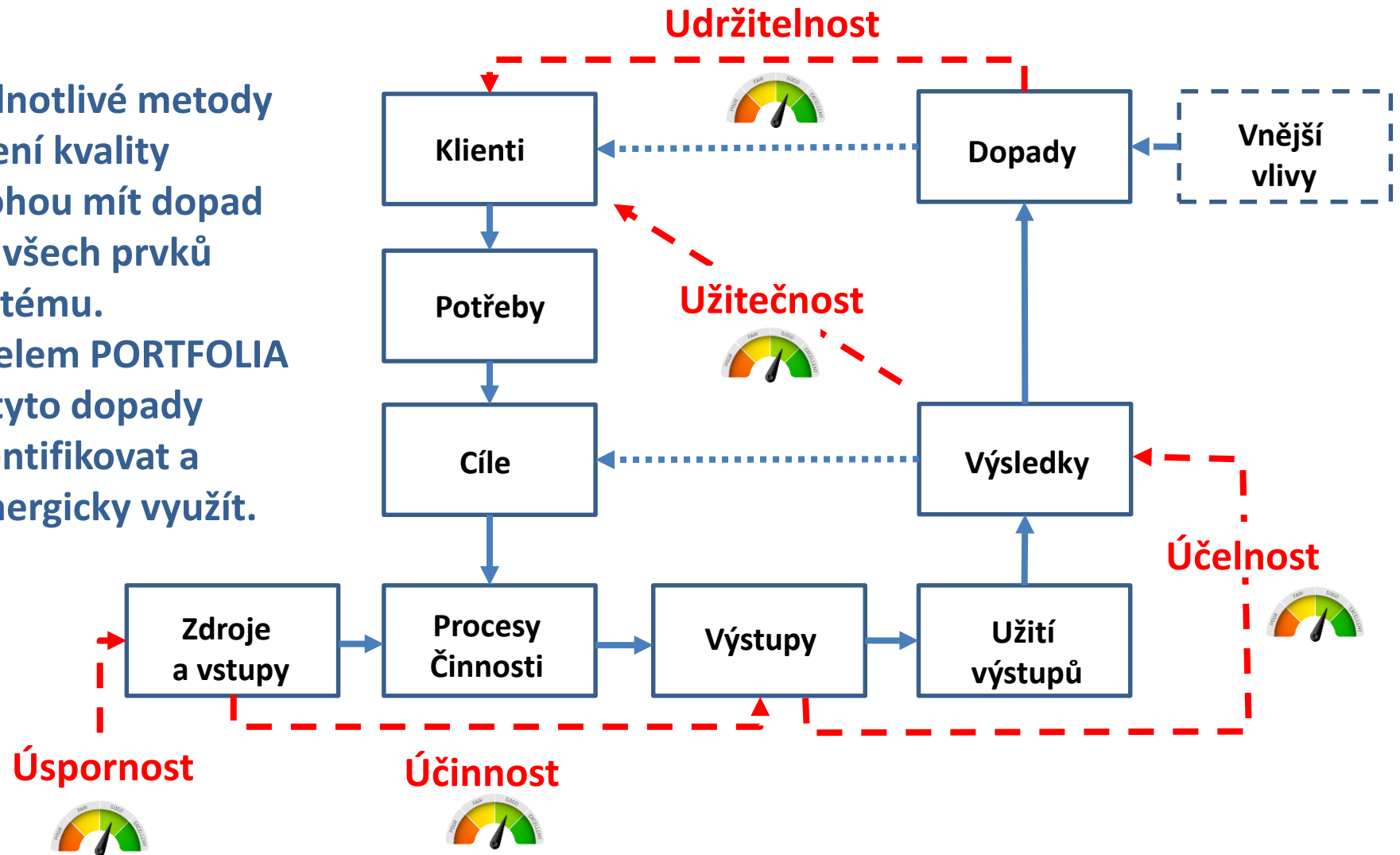
# Koncept 5U - Jak měřit úspěšnost veřejných služeb ?

<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Úspornost (Economy)</b> - cena pořízení zdrojů pro procesy (budovy, vybavení, lidé)</li><li>• <b>Účinnost (Efficiency)</b> – spotřeba zdrojů v procesech (pro dodání výstupů)</li><li>• <b>Účelnost (Effectiveness)</b> – naplnění účelu procesu (parametry dodaných výstupů)</li></ul>	<b>Interní ukazatele</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Užitečnost (Utility)</b> – vnímání kvality služby klientem (FO, PO... )</li><li>• <b>Udržitelnost – (Sustainability)</b> – dlouhodobé dopady na kvalitu života (parametry prostředí)</li></ul>	<b>Externí ukazatele</b>

Zdroj: P. Hrabě MV ČR, Upraveno R. Fišer - CIEM

# Logický model řízení a hodnocení služeb

Jednotlivé metody řízení kvality mohou mít dopad do všech prvků systému. Účelem PORTFOLIA je tyto dopady identifikovat a synergicky využít.



Zdroj: P. Hrabě MV ČR, Upraveno R. Fišer - CIEM



## ***Obsah PORTFOLIA:***

Pro každou metodu řízení kvality definujeme:

- 1. Stručný popis účelu a přínosu metody**
- 2. Metodou ovlivněné zákazníky**
- 3. Metodou akcentované potřeby zákazníků**
- 4. Metodou ovlivněné procesy organizace (korporace)**
- 5. Metodou akcentované cíle a metriky**
- 6. Metodou vyžadované znalosti a dovednosti lidí**
- 7. Na která kritéria MA 21 bude mít metoda vliv**
- 8. Na které oblasti Auditů UR bude mít metoda vliv**

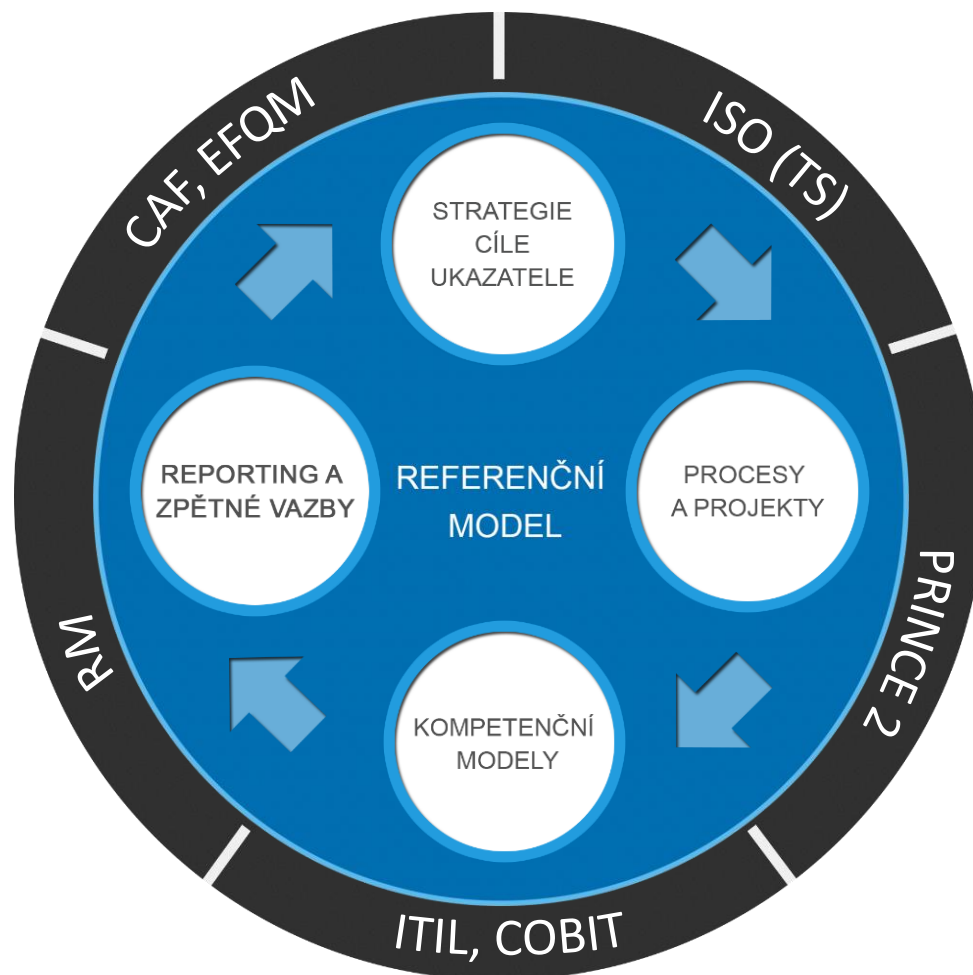
**Metody I. etapa:           ISO 9001:2015, CAF, ISO 14001**

**Metody II. etapa:         ISO 27001, ISO 50001, CSR, EFQM, BSC...**

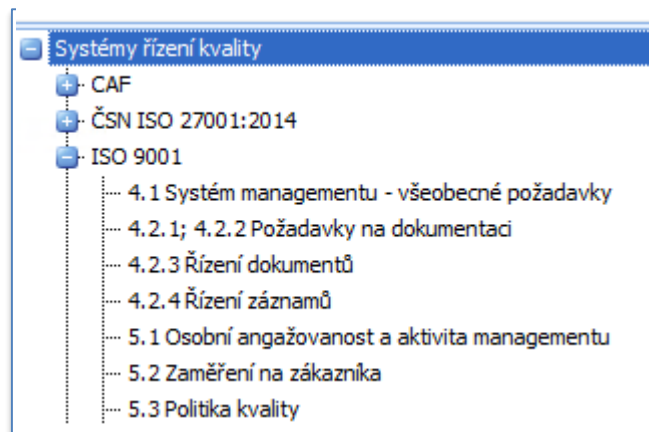
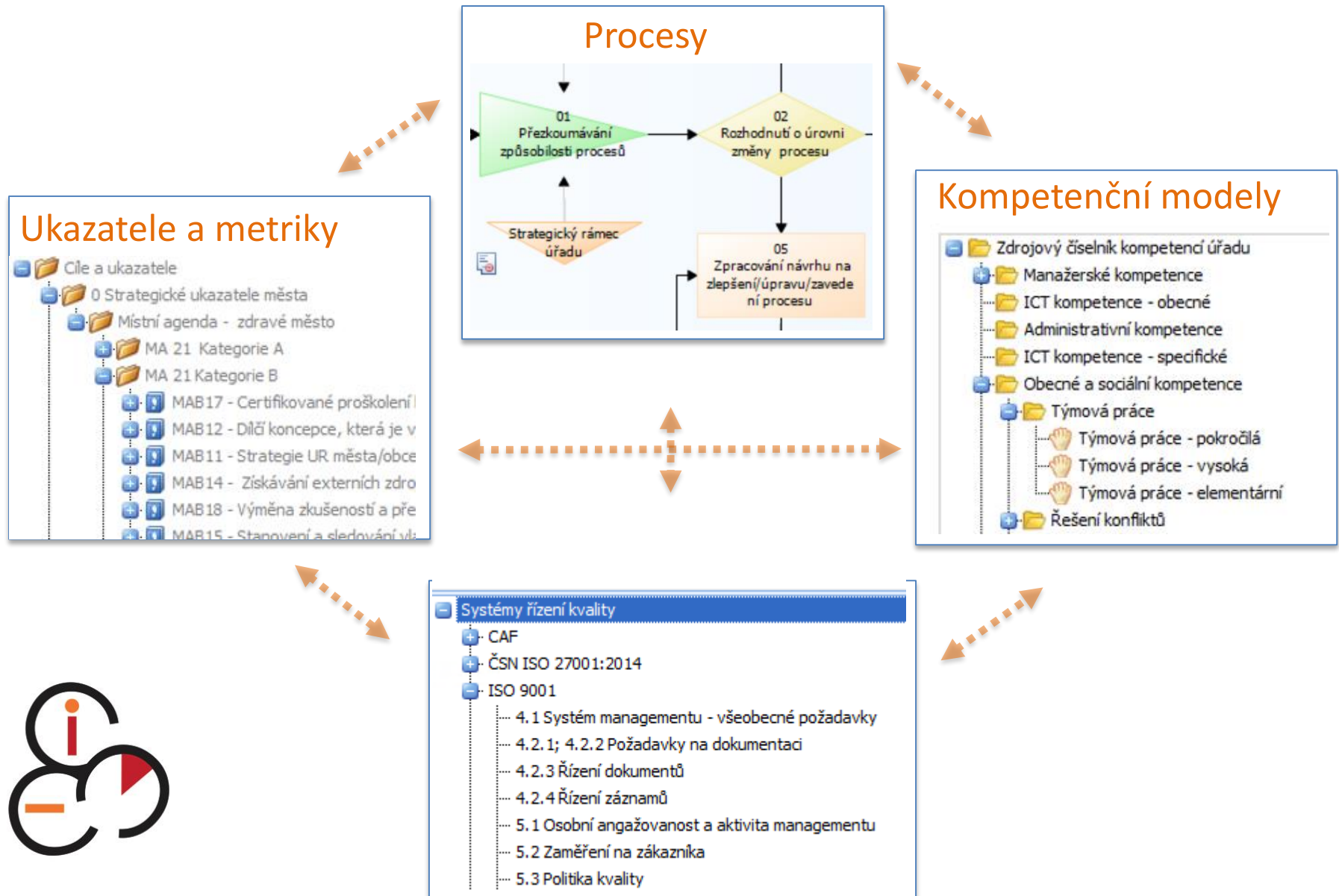
# PORTFOLIO a Referenční model řízení městského úřadu

Implementace a vzájemné vazby metod řízení kvality budou průběžně promítány do Referenčního modelu řízení městského úřadu CIEM

Obecný integrovaný manažerský a hodnotící rámec obsahuje standardy a metodiky pro diagnostiku, implementaci, SW a certifikaci integrovaného systému řízení výkonnosti a kvality.



# Propojení metod řízení kvality s prvky Referenčního modelu



# Postup a rozsah spolupráce s konkrétním městem

Č.	Aktivita	Typ akce	Poč. hodin
1	Úvodní workshop s vedením města – vyladění očekávání a definice cílového stavu. Účast zástupci vedení města a podpořené osoby	Workshop	3
2	Rozdílová analýza, návrh cílového řešení, návrh vzdělávacího programu. Účast zástupci vedení města a podpořené osoby	Konzultace, workshop	10
3	Vstupní vzdělávací program - obecné metody Portfolia a jejich aplikace. Účast podpořené osoby.	E-learning	10
4	Individuální vzdělávání – aplikace doporučení Portfolia v podmínkách úřadu. Účast – podpořené osoby	Workshop, konzultace	15
5	Ověření znalostí – pohovor. Účast - podpořené osoby, v případě zájmu zástupci vedení města	Konzultace	2



**Děkuji za pozornost 😊**

**fiser@nszm.cz**