

Širší zadání práce

Ivana Juříková 444348

Základní téma: Řízení kvality služeb - příklad obecního úřadu

Definice problému:

Již více jak dekádu není řízení kvality tématem pouze v soukromém sektoru, ale zdůrazňuje se i v sektoru veřejném. Kvalitu lze jedním z pohledů chápat čistě technicky jako podíl nezávadných výrobků v konečné výrobě či uspokojivé hodnocení prováděného inspekcí. Následnou fází pojetí kvality pak bylo zaměření se již na průběžné mezičlánky či polotovary a přesun od detekce k prevenci (Špaček). Obsáhlejší koncepcí řešení kvality je TQM (Total Quality Management), který se nezabývá pouze holými fakty a daty, ale také ne vždy jasné měřitelnými měkkými dovednostmi (soft skills). Součástí tohoto konceptu je sebereflexe organizace, učení se vlastní z chyb, vytvoření konkurenceschopného podniku, dlouhodobé ekonomické zdraví apod. (viz např. Oschman).

Stejně jako se v soukromém sektoru, tak i v prvních fázích vývoje kontroly kvality veřejného sektoru docházelo k hodnocení kvality dle jejího souladu s právními normami (Špaček). Až později dochází k zavádění určitých podobností s TQM, a úprava pro veřejný sektor. Je dále specifikována NPM (New Public Management), který se touto problematikou zabývá (Barzelay). Řešení dostatečné kvality je ve veřejné správě možná důležitější, protože zde neexistuje konkurenční prostředí, které by nutilo orgány k maximalizaci kvality (Ochrana). Nicméně je nutné si uvědomit také důležitost efektivity, tedy vhodnost a hospodárnost, kterou je kvalita zajišťována (Ranerup, Henriksen, Hedman), (Ochrana, Půček).

Řízení kvality je tématem, kterému se věnuje také česká správní reforma. V ČR nalezneme iniciativy, které mají podporovat řízení kvality, ale dosud se zaměřovaly především na územní úroveň, než na ústřední úroveň veřejné správy. I proto má řízení kvality v ČR delší historii v rámci obcí i krajů. Proto se bude moje práce zaměřovat na obecní úroveň.

Hlavní cíl práce:

Hlavním cílem práce bude analyzovat přístup k řízení kvality na vybraném úřadě místní správy (případně několika obecních úřadech) a na základě analýzy formulovat doporučení pro praxi.

Dílčí cíle:

- a) Shrnout existující poznatky ohledně řízení kvality ve veřejné správě.
- b) Identifikovat nezbytné požadavky na řízení kvality, možné problémy a přínosy, které jsou s řízením kvality ve veřejné správě spojovány.
- c) Shrnout nastavení řízení kvality v legislativě a národní politice s ohledem na řízení kvality (se zaměřením na obecní úroveň).
- d) Připravit metodu pro sběr dat ohledně řízení kvality vybraného úřadu / vybraných úřadů.
- e) Použít metodu a získaná data analyzovat a vyhodnotit, a to s ohledem na poznatky v existující literatuře.

Předpokládaná zjednodušená struktura obsahu:

1. Kvalita a její řízení ve veřejné správě
 - 1.1. Definice kvality
 - 1.2. Požadavky na řízení kvality
 - 1.3. Řízení kvality ve veřejné správě - potenciál a existující problémy podle literatury
2. Nastavení řízení kvality ve veřejné správě v ČR
 - 2.1. Řízení kvality a správní reforma, politika a legislativa
 - 2.2. Používané nástroje řízení kvality, vnímané přínosy a problémy (podle literatury)
3. Case study – přístup k řízení kvality na vybraném úřadu / vybraných úřadech

Zdroje:

1. BARZELAY, Michael. *The new public management: improving research and policy dialogue*. Berkeley: University of California Press, 2001. ISBN 0520224434.
2. DAN, Sorin a Christopher POLLITT. NPM Can Work: An optimistic review of the impact of New Public Management reforms in central and eastern Europe. *Public Management Review* [online]. 2015, **17**(9), 1305-1332 [cit. 2017-06-21]. DOI: 10.1080/14719037.2014.908662. ISSN 14719037.
3. HALÁSKOVÁ, Martina. *Veřejná správa a veřejné služby v zemích Evropské unie*, SAEI, vol. 13. Ostrava: VŠB-TU Ostrava. 1. vydání. 2012. 198 s. ISBN 978-80-248-2808-4
4. HUGHES, Owen E. *Public management and administration: an introduction*. 3rd ed. Houndmills: Palgrave, 2003. ISBN 0333961870.
5. NAHODIL, František. *Veřejná správa a financování veřejného sektoru*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2014. ISBN 9788073805364.
6. NENADÁL, Jaroslav. *Systémy managementu kvality: co, proč a jak měřit?* Praha: Management Press, 2016. ISBN 978-80-7261-426-4.
7. OCHRANA, František a Milan PŮČEK. *Efektivní zavádění a řízení změn ve veřejné správě: smart administration*. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2011. ISBN 9788073576677.
8. OCHRANA, František, PŮČEK, Milan. Smart administration při rozvoji území. In: *Chytrá veřejná správa: kohezní politika*. 1. vyd. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj České republiky, 2009. ISBN 978-80-86616-27-4.
9. OCHRANA, František. *Veřejné služby - jejich poskytování, zadávání a hodnocení: teorie a metodika poptávkového způsobu poskytování a zadávání veřejných služeb na úrovni municipalit*. Praha: Ekopress, 2007. ISBN 9788086929316.
10. OSCHMAN, Jacobus Johannes. The Role of Strategic Planning in Implementing a Total Quality Management Framework: An Empirical View. *Quality Management Journal* [online]. 2017, **24**(2), 14 [cit. 2017-06-22]. ISSN 10686967. Dostupné z: <http://ezproxy.muni.cz/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,cookie,uid&db=bth&AN=123263124&lang=cs&site=eds-live&scope=site>
11. PAVLÍK, Marek. *Jak úspěšně řídit obec a region: cíle, nástroje, trendy, zahraniční zkušenosti*. Praha: Grada, 2014. Manažer. ISBN 9788024752563.
12. PŮČEK, Milan., OCHRANA, František. *Efektivní zavádění a řízení změn ve veřejné správě: Smart Administration*. Praha: Wolters Kluwer ČR. 2011. 248 s. ISBN 978-80-7357-667-7
13. RANERUP, Agneta, Helle Zinner HENRIKSEN a Jonas HEDMAN. An analysis of business models in Public Service Platforms. *Government Information Quarterly* [online]. 2016, **33**(1), 6-14 [cit. 2017-06-21]. DOI: 10.1016/j.giq.2016.01.010. ISSN 0740624X.
14. ROSENBLOOM, D. H., KRAVCHUK, R. S., CLERKIN, R. M. (2009). *Public Administration: Understanding Management, Politics and Law in the Public Sector*. 6th Ed. New York: McGraw-Hill, 557 s. ISBN 978-007-126381-8.

15. STEJSKAL, Jan, Helena KUVÍKOVÁ, Beáta MIKUŠOVÁ MERIČKOVÁ a Veronika LINHARTOVÁ. *Teorie a praxe veřejných služeb*. Praha: Wolters Kluwer, 2017. ISBN 9788075527264.
16. ŠPAČEK, David. *Public management: v teorii a praxi*. V Praze: C.H. Beck, 2016. ISBN 978-80-7400-621-0.
17. VÁCLAVKOVÁ, Renáta, Martina MELÁROVÁ a Lukáš ORAMUS. *Efektivní řízení obce - strategie, marketing, projekty, veřejné zakázky*. Ostrava: VŠB-TU Ostrava, 2014. Series of economics textbooks. ISBN 9788024836140.
18. VÁCLAVKOVÁ, Renáta, Martina MELÁROVÁ a Lukáš ORAMUS. *Efektivní řízení obce - strategie, marketing, projekty, veřejné zakázky*. Ostrava: VŠB-TU Ostrava, 2014. Series of economics textbooks. ISBN 9788024836140.
19. *Veřejná správa v České republice v roce 2013*. I. vydání. Praha: Ministerstvo vnitra, 2016.
20. VRABKOVÁ, Iveta. *Perspektivy řízení kvality ve veřejné správě*. Ostrava: VŠB-TU Ostrava, 2012. Series on advanced economic issues. ISBN 9788024829395.