

Manažerské metody uplatňované ve veřejné správě



Ing. Eva Tomášková, Ph.D.

Katedra finančního práva a národního hospodářství

Eva.Tomaskova@law.muni.cz

Zpracováno dle Ing. Aleny Kerlinové, Ph.D.

Cíl veřejné správy

- Zvyšovat kvalitu života občanů prostřednictvím výkonné a kvalitní veřejné služby
- 3 kritéria hodnocení:
 - Kvalita veřejné služby pro zákazníka/občana
 - Výkonnost veřejné služby
 - např. Definované indikátory výkonnosti pro jednotlivé typy služeb
 - Náklady vynaložené na veřejnou službu
- + 4. kritérium: spokojenost zákazníků i zaměstnanců
- Praxe:
 - Ani jedno kritérium se dostatečně neměří nebo nemonitoruje
 - Pokud se měří (např. náklady), tak na úrovni úřadu a ne na úrovni jednotlivé služby

Kvalita veřejné služby

- Kvalita komunikace
 - efektivní komunikace s uživatelem
- Kvalita specifikace a vymezení služby
 - standard a definované priority
- Kvalita poskytování
 - způsob poskytování
- Kvalita personálu a systému
 - přístup zaměstnanců a personálu (vyškolený a příjemný personálem, který je zapojen do výběru standardů a tím je i motivován k jejich dodržování)

Kvalita veřejné služby



Zdroj: Provazníková, R. Jak měřit a hodnotit kvalitu veřejných služeb? Moderní obec, 2003. Dostupné z: <https://moderniobec.cz/jak-merit-a-hodnotit-kvalitu-verejnych-sluzeb/>

Nástroje manažerského řízení

- **Systém managementu kvality dle ISO**
 - je systémem kontrol, prevencí a zlepšování dle mezinárodní normy ISO 9001
- **TQM, Model EFQM, CAF**
 - Měření kvality ve veřejné správě, je určen pro všechny složky veřejného sektoru a pro veřejnoprávní organizace na národní, regionální a místní úrovni
- **Strategické řízení**
 - Balanced Scorecard
- **Benchmarking**
- **Procesní přístup**
- **Místní Agenda 21 (MA 21)**
 - nástroj pro uplatnění principu udržitelného rozvoje na místní a regionální úrovni v praxi

Total Quality Management (TQM)

- ❑ Systém principů, koncepcí, metod a nástrojů sloužících k trvalému zlepšování jedinců, procesů a celých organizací
- ❑ Základní principy TQM:
 - Orientace na zákazníka
 - Vedení a týmová práce
 - Partnerství s dodavateli
 - Rozvoj a angažovanost lidí
 - Orientace na procesy
 - Neustálé zlepšování a inovace
 - Měřitelnost výsledků
 - Odpovědnost vůči okolí

Model Excellence EFQM

- Jako excellence chápáno vynikající působení v oblasti managementu organizace a dosahovaných výsledcích vycházející ze zvládnutí principu TQM
- Podoba konkrétních doporučení
- Aplikace ve třech základních směrech:
 1. Jako inspirace pro organizace, které hledají cestu ke zdokonalování svých manažerských systémů
 2. Jako báze pro oceňování organizací, které se ucházejí o Evropskou cenu za jakost nebo Cenu ČR za jakost
 3. Pro účely sebehodnocení, tj. systematického a všezahrnujícího procesu odhalování silných a slabých stránek a příležitostí ke zlepšování

Model excellence EFQM



Common Assessment Framework (CAF)

- „Společný hodnotící rámec“
- Vychází z principů TQM a je odvozen od EFQM modelu excelence
- Vyvinut speciálně pro měření kvality ve veřejné správě
- Jednoduchý nástroj zlepšování fungování organizace prostřednictvím sebehodnocení (předem vyškolený tým pracovníků úřadů)
- založen na předpokladu, že vynikajících výsledků v činnosti organizace, ve vztahu občan/zákazník, případně lidé versus společnost, lze dosáhnout pomocí strategie a plánování, vedení, lidí, partnerství, zdrojů a procesů

Common Assessment Framework (CAF)

- 4 hlavní cíle:
 - Zavést do veřejné správy zásady TQM a postupně naučit její pracovníky používat je, a také pochopit, v čem spočívá sebehodnocení (od stávajícího „plánuj a dělej“ k „plánuj-dělej-zkontroluj-jednej“)
 - Usnadnit sebehodnocení v organizacích veřejné správy, vedoucí ke stanovení diagnózy a nápravného opatření
 - Působit jako můstek mezi odlišnými modely použitými v řízení kvality
 - Usnadnit posuzování kritérií v organizacích veřejného sektoru
- Nejcennější je zapojení všech zaměstnanců do projektu – jedná se o propojení vedení organizace s jeho zaměstnanci; může být cestou ke zlepšení výkonnosti i pracovních procesů
- Po provedení sebehodnocení by měl následovat benchmarking

Benchmarking

- „porovnání s ostatními“ za účelem nalezení dobré praxe a jejího uplatnění
- Nejde o kopírování lepších výsledků, důraz kladen na přizpůsobení se vlastním specifickým podmínkám
- Proces určování „kdo je nejlepší, kdo určuje standard pro porovnání a jaký je tento standard“
- Neustále opakující se proces
- Způsob řízení změn a cesta k trvalému zlepšování

Benchmarking



Strategický management

- Posloupnost na sebe navazujících kroků
 - Vymezení poslání organizace
 - Vymezení vize a strategických cílů
 - Provedení strategické analýzy
 - Formulace možných strategií a výběr strategie
 - Implementace strategie

Vize

- odraz budoucnosti, který je natolik pozitivní, aby byl motivující a dostatečně srozumitelný, aby udal dlouhodobý směr pro budoucí plánování, stanovení cílů a silnou image firmy
- Pro realizaci vize je nutné identifikovat bariéry, formulovat kroky potřebné k jejich odstranění a vybrat nejvhodnější řešení.

Příklady vize

- ❑ Vytvořit prostředí uspokojující potřeby zákazníků.
- ❑ Bezpečná budoucnost pro společnost.
- ❑ Technický a geografický růst ve světě.
- ❑ Our vision is to be the world's best quick service restaurant. (McDonald's)
- ❑ To make the automobile accessible to every American (Henry Ford)

Bariéry vize

- ❑ zainteresovanost na interních procesech firmy (vhodnější zvolit externistu)
- ❑ snaha realizovat změny za každou cenu
- ❑ neuvědomění si potřeby stanovit vizi a strategický plán
- ❑ nedostatečný důraz kladený na realizaci změn, příp. neschopnost provést změny
- ❑ nedostatečné znalosti externího, oborového a interního prostředí

Mise

- způsob, jak dosáhnout vize
 - nazýváno občas etické hodnoty podniku, podle kterých společnost směřuje své aktivity
- Otázky mise:
 - Kdo jsou naši zákazníci?
 - Jaký je hlavní produkt firmy?
 - Který trh (z hlediska geografického) chce obhospodařovat?
 - Má firma k dispozici nejnovější technologie?
 - Je firma založena na zdravém růstu a finanční stabilitě?
 - Jaké jsou základní očekávání, hodnoty a etické priority?
 - Jaké jsou hlavní konkurenční výhody firmy?
 - Jaké má firma image na veřejnosti?
 - Jsou zaměstnanci cennými aktivy firmy?

Druhy misí

- Firma Gumotex: „Budeme ve spolupráci s regionální institucí pomáhat snížení míry nezaměstnanosti v regionu.“
- Janáčkovo divadlo: „Usilujeme o to, stát se srdcem uměleckého a kulturního života města Brna a národa.“
- McDonald's: „Be the best employer for our people in each community around the world and deliver operational excellence to our customers in each of our restaurants.“

Cíle

- čeho chce podnik dosáhnout
- jsou pomocníkem pro formulaci strategie

- obecné
 - musí být v souladu s misí
 - Např.
 - Chceme se stát v oboru výroby sanitárního zboží jedničkou na trhu.
 - Staneme se vzorem servisních služeb v našem oboru.
- konkrétní
 - obsahují návody k jednotlivým krokům
 - nutí pracovníky přemýšlet, jak dosáhnout lepších výsledků
 - musí být SMART

SMART

- S: specifický
 - každý mu musí rozumět
 - např. Čeho přesně chceme na trhu dosáhnout?

- M: měřitelný
 - kolik toho chceme dosáhnout

- A: akceptovatelný
 - těmi, kteří jej budou implementovat

- R: realistický
 - je dostatečně náročný?
 - stanovit si jednoduchý cíl není dobré – nemotivuje k vyšším výkonům

- T: časově omezený
 - do kdy chceme tento cíl dosáhnout?

Příklady cílů

- Zvýšit podíl na trhu o 5 % do konce roku 2008.
- Zvýšit celkový zisk ze 2 % na 5 % během tří let.
- Chceme se do konce roku stát jedničkou na trhu.
- Chceme spojit zájmy našeho dodavatele s našimi zájmy do konce roku.

Strategie

- návrh a realizace konceptu, který dosáhne předem stanoveného cíle
- strategické myšlení musí být dynamické

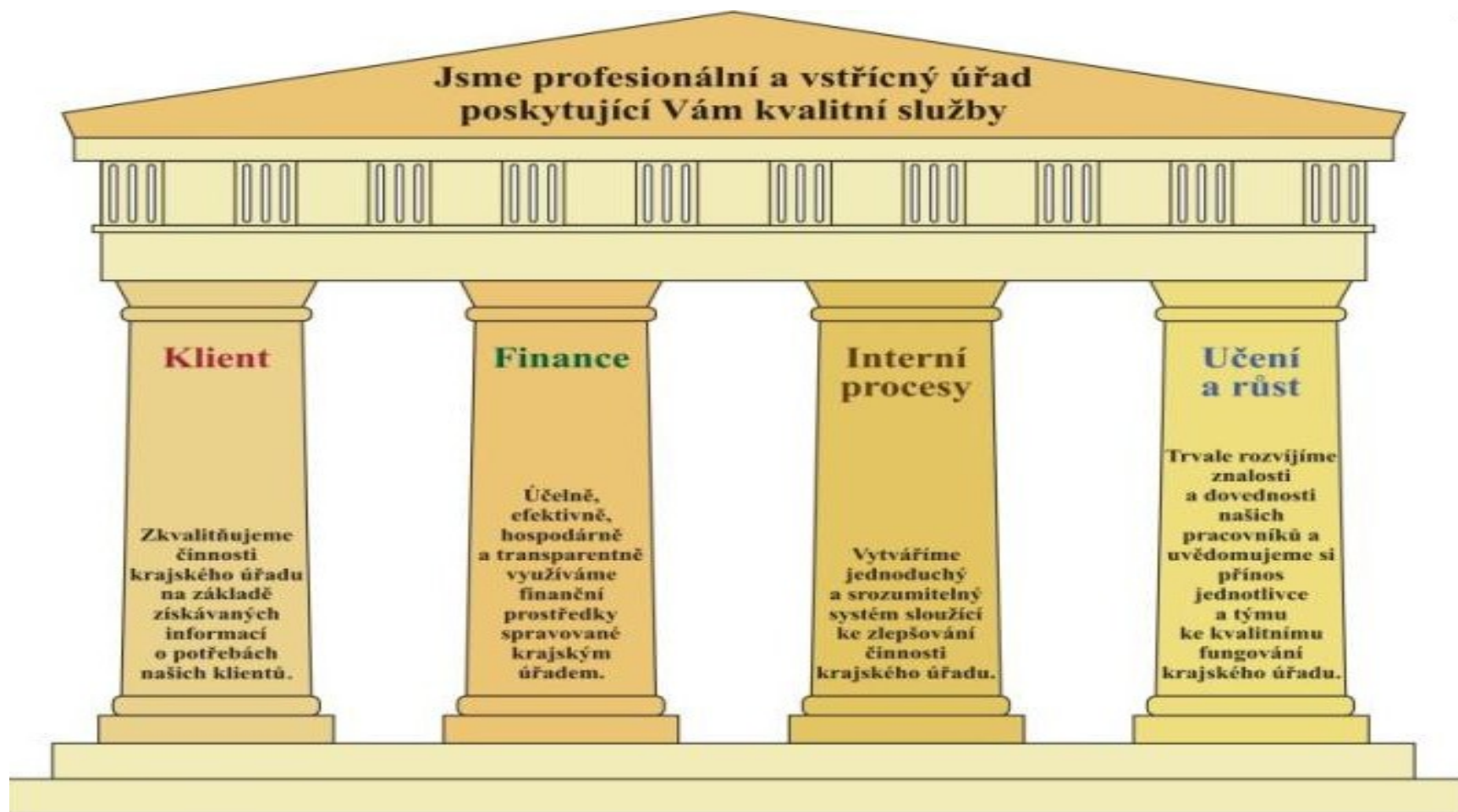
Balanced Scorecard (BSC)

- Vznik v roce 1992 (Kaplan a Norton)
- Také známá jako metoda „vyvážených ukazatelů“ nebo „vyvážený úspěch“
- Založena na procesním přístupu, vhodně se doplňuje s benchmarkingem
- Před jejím uplatněním nutno vyjasnit vizi a strategické priority
- Úkolem není stanovit vizi a strategii, ale zajistit jejich naplnění

Balanced Scorecard (BSC)

- 4 perspektivy (finanční a nefinanční měřítka)
 - Finanční
 - Zákaznická – organizace veřejné správy musí pokrýt celou společnost
 - Interních procesů
 - Učení se a růst

Balanced Scorecard (BSC)



Procesní přístup

- Proces – soubor vzájemně souvisejících nebo vzájemně působících činností, který přeměňuje vstupy na výstupy
- 3 skupiny procesů
 - Hlavní (klíčové)
 - Řídící
 - Podpůrné
- Umožňuje:
 - Najít kritická místa v rámci jednotlivých procesů, které snižují výkonnost (tzv. úzká místa)
 - Najít příliš drahé procesy
 - Zlepšit odpovědnost pracovníků za jednotlivé části procesů

Řízení dle ISO

- Certifikační norma ISO 9001
- Vyžadováno řízení organizace systematickým a jasným (i protikorupčním) způsobem
- Normy vychází z osmi zásad kvalitního řízení:
 - Zaměření na zákazníka/občana
 - Vedení a řízení zaměstnanců
 - Zapojení zaměstnanců
 - Procesní přístup
 - Systémový přístup k řízení
 - Neustálé zlepšování – učící se organizace
 - Přístup k rozhodování zakládající se na faktech
 - Vzájemně prospěšné dodavatelské (a partnerské) vztahy

Místní Agenda 21 (MA 21)

- Program konkrétních obcí, měst a regionů
- Nástroj pro uplatnění principů udržitelného rozvoje na místní a regionální úrovni v praxi
- Cílem zajištění dlouhodobě vysoké kvality života a životního prostředí na daném místě
- Vychází z dokumentu OSN (Agenda 21), který byl přijat na konferenci o životním prostředí v Rio de Janeiro v roce 1992

Místní Agenda 21 (MA 21)

- MA 21 lze zavést akcí v rámci zastupitelstev:
 - Výkon a provoz místní správy směřující k udržitelnosti
 - Začleňování principů udržitelného rozvoje mezi priority samospráva a do dokumentů
- MA 21 lze provádět i dalšími aktivitami v rámci širších společenství a celků:
 - Zvyšování povědomí o trvale udržitelném rozvoji, vzdělávání a výchova
 - Poradenství, konzultační a informační činnost
 - Zapojování veřejnosti do rozhodování
 - Spolupráce, partnerství
 - Vytvoření místní strategie udržitelného rozvoje a akčního plánu
- Umožňuje realizaci projektu „Zdravé město“ (např. kampaně „Den Země“, „Dny bez úrazu“, „Den bez tabáku“, „Týden mobility“, „Dny zdraví“, „Den bez aut“)

Trvalá udržitelnost



Zdroj: Vzájemné propojení jednotlivých oblastí a principů udržitelného rozvoje. Vítejte na Zemi
Dostupné z: http://www.vitejtenazemi.cz/cenia/index.php?p=trvale_uzrizeny_rozvoj&site=spotreba

Další doporučované manažerské metody

- Štíhlá veřejná správa
 - odstranění či eliminace všech druhů plýtvání
- Řízení dle cílů (MBO)
 - orientace každé pracovní funkce na cíle celé organizace
- Reengineering
 - radikální způsob přestavby procesů v rámci organizace
- Knowledge management
 - Management znalostí (P. Drucker – řízení pracovníků disponujících znalostmi)
 - Znalostní management (soubor opatření a nástrojů pro management a organizační řízení podniku)
- Metody moderního personálního managementu
- Městský či regionální marketing