

Obsah:

Úvodní slovo ministra vnitra pana Mgr. Františka Bublana	6
1. Jak oceňovat kvalitu územní veřejné správy v České republice?	7
RNDr. Josef Postránecký, Doc. Ing. Jiří Marek, CSc.	
2. Kvalita ve veřejné správě a souvislost s ICT – zkušenost z KÚ Plzeňského kraje	
▪ OD INTERNETOVÉHO PORTÁLU PLZEŇSKÉHO KRAJE K PROJEKTU VIRTUOS	12
Václav Koudele	
▪ KVALITA KOMUNIKACE OBČANA S ÚŘADEM	16
Ing. Pavel Rödl	
3. CAF – 1. krok ke zvyšování efektivnosti	
▪ ELEKTRONICKÁ CAF – 1. KROK KE ZVYŠOVÁNÍ EFEKTIVNOSTI	23
Ing. Pavel Kajml,	
▪ JAK DÁLE PO CAF – NÁVAZNÉ METODY NA ZLEPŠOVÁNÍ ÚŘADU	29
Bc. Stanislav Kocourek	
4. Benchmarking ve veřejné správě	
▪ BENCHMARKING VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ	37
Ing. Jan Široký, Mgr. Rostislav Honus	
5. Šetření spokojenosti občanů / zákazníků, zaměstnanců	
▪ JSOU S VÁMI SPOKOJENI?	45
Ing. Milan Půček, MBA	
▪ SPOKOJENOST OBČANŮ PODLE METODIKY SPOLEČNÝCH EVROPSKÝCH INDIKÁTORŮ: JAK JI SLEDOVAT, VYHODNOCOVAT A VYUŽÍVAT	53
RNDr. Viktor Třebický, Ph.D.	
▪ MĚŘENÍ INDEXU SPOKOJENOSTI – ZJIŠŤOVÁNÍ SPOKOJENOSTI ZAMĚSTNANCŮ	61
Tomáš Zmeškal, B. A. HONS.	
6. Místní agenda 21 – kvalita veřejné správy, výhody při získávání zdrojů EU	
▪ ZDRAVÁ MĚSTA, OBCE A REGIONY V ČR – DOBRÁ PRAXE VEŘEJNÉ SPRÁVY NA CESTĚ K UDRŽITELNÉMU ROZVOJI	70
Ing. Petr Švec	

7. Řízení kvality = kvalitní řízení, zkušenosti z Magistrátu města Plzně

▪ ŘÍZENÍ KVALITY = KVALITNÍ ŘÍZENÍ

76

JUDr. Ivo Javůrek, Petr Triner

8. Projekty podporující kvalitu ve veřejné správě

▪ IMPLEMENTACE MODELU CAF DO ORGANIZACÍ ÚZEMNÍ VEŘEJNÉ SPRÁVY V ČR

81

Ing. Veronika Soukupová

▪ KVALITA VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ

84

Ing. Veronika Soukupová

▪ REGIONÁLNÍ BENCHLEARNINGOVÝ PROJEKT 2005

86

Mgr. Monika Jurkovičová, Ing. Pavel Kajml

▪ BENCHMARKING VYBRANÝCH VEŘEJNÝCH SLUŽEB – SOCIÁLNÍ SLUŽBY

90

Mgr. Ondřej Žežula

▪ BENCHMARKING NÁKLADŮ NA VÝKON V OBLASTI STÁTNÍ SPRÁVY V PŘENESENÉ PŮSOBNOSTI OBCÍ S ROZŠÍŘENOU PŮSOBNOSTÍ

94

Ing. Jana Voldánová, Mgr. Rostislav Honus

9. Řízení kvality v územní veřejné správě

▪ SPOLEČNÝ JAZYK PŘI UPLATŇOVÁNÍ A HODNOCENÍ METOD KVALITY VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ

100

Ing. Bc. Vladimír Vyplělík, JUDr. Dana Hlavinková

▪ SYSTÉM ŘÍZENÍ A PROJEKTY NA ZLEPŠOVÁNÍ ŽIVOTNÍHO PROSTŘEDÍ

105

Ing. Milan Půček, MBA

▪ MEZINÁRODNÍ VÝMĚNA ZKUŠENOSTÍ A BENCHMARKING

114

Mgr. Stanislav Loskot

▪ ZKUŠENOSTI SE ZVYŠOVÁNÍM KVALITY MĚSTA DĚČÍNA

123

Ing. Jaromír Zajíček

▪ ZVYŠOVÁNÍ KVALITY NA MĚSTSKÉM ÚŘADU PÍSEK

133

Ing. Jiří Hořánek

▪ RESORTNÍ CENY MINISTERSTVA VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY

137

Ing. Pavel Kajml

10. Řízení kvality ve státní správě

▪ ZAVEDENÍ MODELU CAF NA ČESKÉ OBCHODNÍ INSPEKCI

140

Ing. Milan Pražák

- **KVALITA VE STÁTNÍ SPRÁVĚ** 147
Mgr. Jaroslav Dvořák
- **ZAVÁDĚNÍ PRINCIPŮ TQM V ČESKÉM STATISTICKÉM ÚŘADU** 155
Ing. Vladimír Mašát
- **SKÚSENOSTI S IMPLEMENTÁCIOU MODELU CAF VO VEREJNEJ SPRÁVE V SR** 164
Ing. František Kajánek, Mgr. Monika Jurkovičová

11. Městský marketing

- **MĚSTSKÝ MARKETING JAKO INOVATIVNÍ KONCEPT ŘÍZENÍ ROZVOJE MĚSTA** 173
RNDr. Petr Rumpel, Ph.D.