

Podrobný obsah

Předmluva	V
Seznam zkratk.....	IX
Obsah	XI
Podrobný obsah	XIII
Kapitola 1 Veřejná správa na management	1
1.1 Veřejná správa – základní vymezení	1
1.1.1 Schéma veřejné správy v ČR.....	2
1.1.2 Státní správa	3
1.1.3 Samospráva.....	5
1.2 Přístupy k managementu veřejné správy	7
1.2.1 Uplatnění managementu ve veřejné správě	8
1.2.2 Perspektivy managementu ve veřejné správě	8
1.2.3 Management a měření výkonnosti veřejné správy.....	12
Kapitola 2 Management kvality	17
2.1 Kvalita obecně.....	17
2.2 Teorie kvality	20
2.2.1 Zákazník veřejné správy	22
2.2.2 Znaky kvalitní veřejné správy	23
2.3 Vývoj managementu kvality	25
2.3.1 Koncepce Total Quality Management	26
2.3.2 Demingův cyklus neustálého zlepšování	27
2.3.3 Systém kvality	28
2.3.4 Specifika managementu kvality ve veřejné správě	29
2.4 Shrnutí.....	31
Kapitola 3 Východiska a cíle managementu kvality ve veřejné správě ČR. 33	33
3.1 Reforma veřejné správy ČR	33
3.1.1 Stav a možnosti modernizace veřejné správy	34
3.1.2 Smart Administration.....	36
3.2 Politiky kvality	38
3.2.1 Evropská politika kvality	39
3.2.2 Národní politika podpory kvality České republiky	40
3.3 Shrnutí.....	43
Kapitola 4 Model Common Assessment Framework	45
4.1 Vznik a vývoj modelu Common Assessment Framework.....	45

4.2	Podstata a struktura modelu CAF	47
4.2.2	Sebehodnocení a postup implementace modelu CAF.....	52
4.3	CAF Externí zpětná vazba	55
4.4	Stav a struktura uživatelů modelu CAF v EU	58
4.5	Shrnutí	60
Kapitola 5 Vybrané metody zvyšující kvalitu		63
5.1	Benchmarking	63
5.1.1	Kategorie benchmarkingu.....	65
5.1.2	Realizace benchmarkingu	66
5.1.3	Benchmarking a benchlearning	68
5.2	Normy řady ISO 9000	68
5.2.1	Normy ISO 9001	70
5.2.2	Procesní přístup	71
5.3	Balanced Scorecard	74
5.3.1	Balanced Scorecard ve veřejné správě.....	75
5.3.2	Postup implementace metody BSC ve veřejné správě.....	75
5.4	Shrnutí	77
Kapitola 6 Vývoj a podpora uplatňování metod zvyšujících kvalitu veřejné správy		79
6.1	Stav podpory implementace metod zvyšujících kvalitu ve veřejné správě ve vybraných evropských zemích	79
6.2	Vývoj a podpora zavádění metod zvyšujících kvalitu ve veřejné správě v ČR	82
6.2.1	Hodnocení stavu zavedení vybraných metod zvyšujících kvalitu institucemi veřejné správy v ČR za období let 2000–2011	85
6.2.2	Ocenění za kvalitu ve veřejné správě v ČR	86
6.3	Shrnutí	91
Kapitola 7 Hodnocení uplatnění modelu CAF v praxi úřadů obcí s rozšířenou působností		93
7.1	Metodika	93
7.2	Hodnocení kvantitativních výsledků sebehodnocení dle modelu CAF vybraných úřadů v letech 2008 a 2009	95
7.2.1	Komparace bodových výsledků sebehodnocení vybraných úřadů za rok 2008.....	95
7.2.2	Komparace bodových výsledků sebehodnocení vybraných úřadů za rok 2009.....	96
7.2.3	Celkové hodnocení kvantitativních výsledků předpokladů a výsledků vybraných úřadů za roky 2008 a 2009	99
7.3	Kvalitativní výsledky sebehodnocení dle modelu CAF vybraných úřadů v letech 2008 a 2009	101
7.4	Komplexní vyhodnocení bodových výsledků za roky 2008 a 2009	107
7.4.1	Vyváženost bodových výsledků	108
7.4.2	Korelační analýza bodových výsledků	108
7.5	Shrnutí	110
Kapitola 8 Závěr		113

Přílohy	117
Literatura	131
Seznam tabulek	137
Seznam obrázků	139
Rejstřík	141
Summary	145