

Liberecký kraj – Krajský úřad Libereckého kraje

Oceněn v letech 2014, 2017 a 2020 EFQM Recognised for Excellence 4 star
Vítěz v kategorii veřejná správa Národní ceny za společenskou odpovědnost 2015



5. ročník Národní konference kvality a společenské odpovědnosti První zkušenosti krajského úřadu Libereckého kraje s Modelem EFQM 2020

Dr. Tomislav Vaněk

Externí poradce ředitele Krajského úřadu Libereckého kraje
pro otázky kvality a CSR

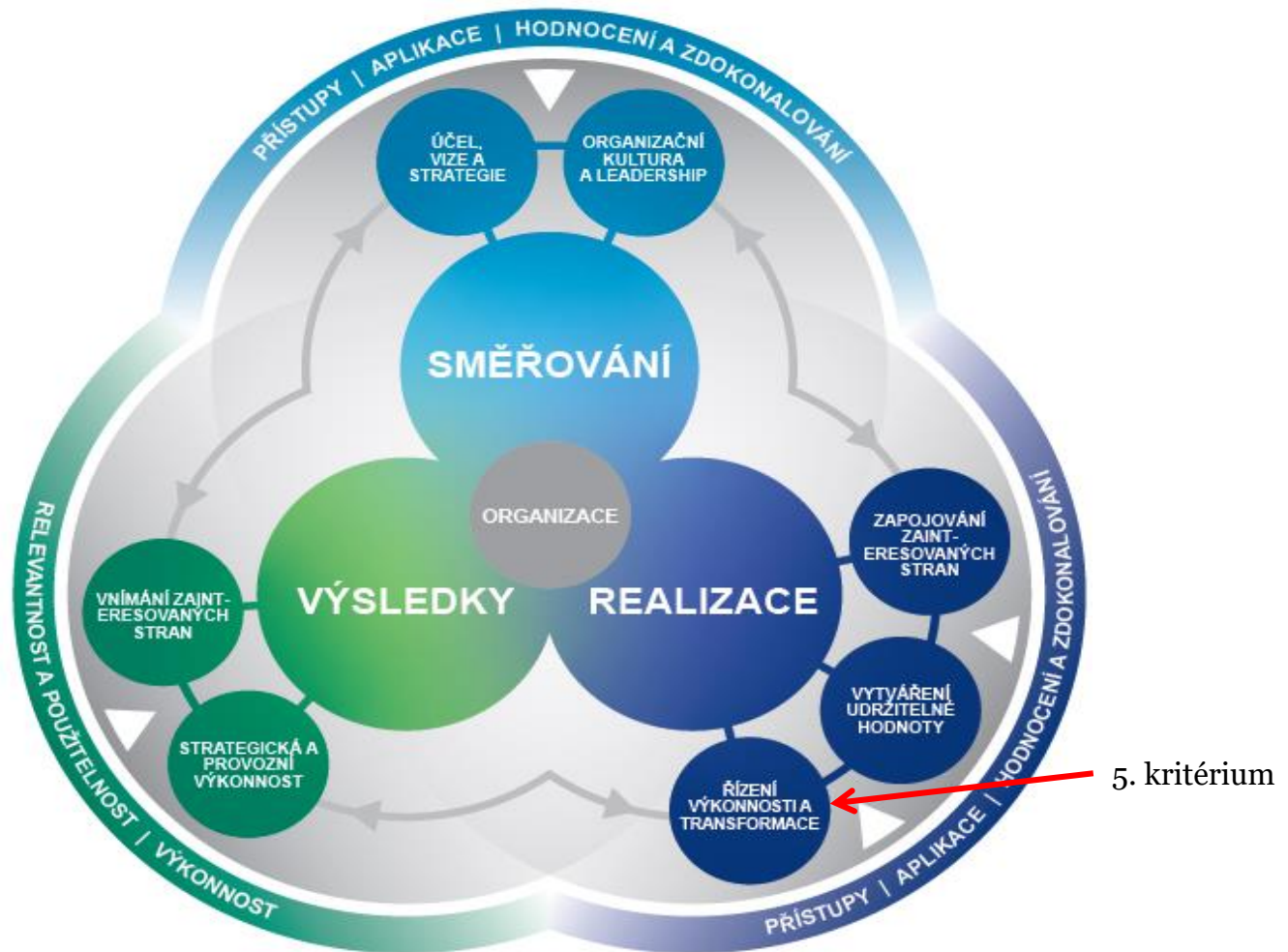
Vážené dámy, vážení pánové,

dnešní konference je věnována otázkám kvality a společenské odpovědnosti. Krajský úřad Libereckého kraje se těmto otázkám věnuje již mnoho let a velmi intenzivně od r.2010. Nejprve byl jako nástroj řízení kvality používán model CAF a od r.2013 pak plný model excellence EFQM.

Nový model (2020) opustil pojem excellence a nahradil jej pojmem **vynikající**. Model 2020 je oproti předchozím **méně normativní** a je zaměřen na přesné definování poslání organizace, její misí a vizi. Pomáhá zvyšovat kulturu organizace, týmovou spolupráci, silné rozhodování lídrů a je zaměřen na předvídání budoucnosti a zejména na zainteresované strany (zákazníky – v podmínkách KÚ LK klienty). Ve svém krátkém vystoupení se budu snažit objasnit Vám náš přístup k modelu a obecně náš přístup k otázkám kvality a společenské odpovědnosti. Nový model jsme implementovali v období let 2020 a 2021. V současné době probíhá intenzivní práce na sladění vize, strategie, procesů a řízení rizik s požadavky Modelu EFQM 2020.

Nový Model EFQM 2020 má tuto podobu:

MODEL EFQM 2020

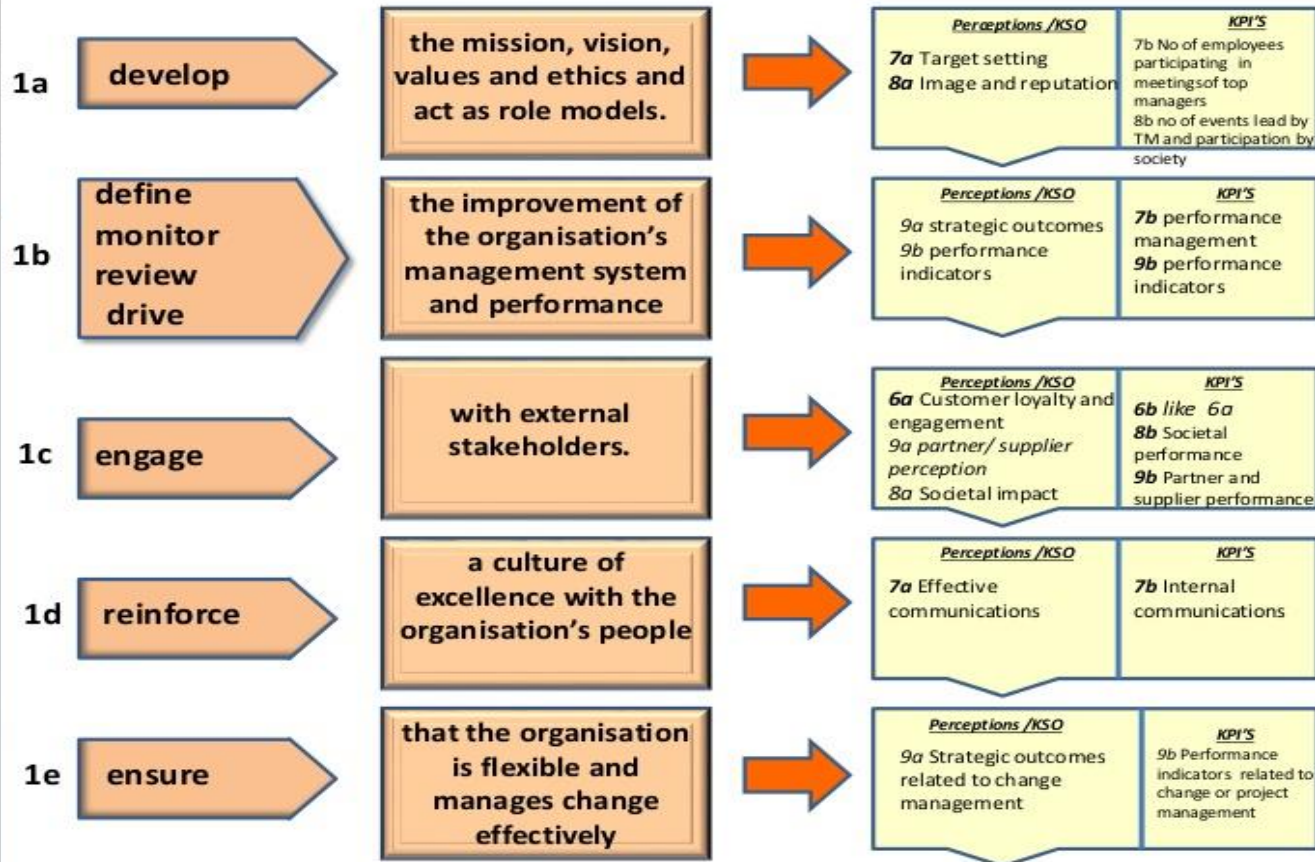


5. Kritérium části REALIZACE – řízení výkonnosti a transformace

- 5.1. Řízení výkonnosti a rizik
- 5.2. Transformace organizace pro budoucnost
- 5.3. Řízení inovací a využívání technologií
- 5.4. Využívání dat, informací a znalostí
- 5.5. Řízení majetku a zdrojů

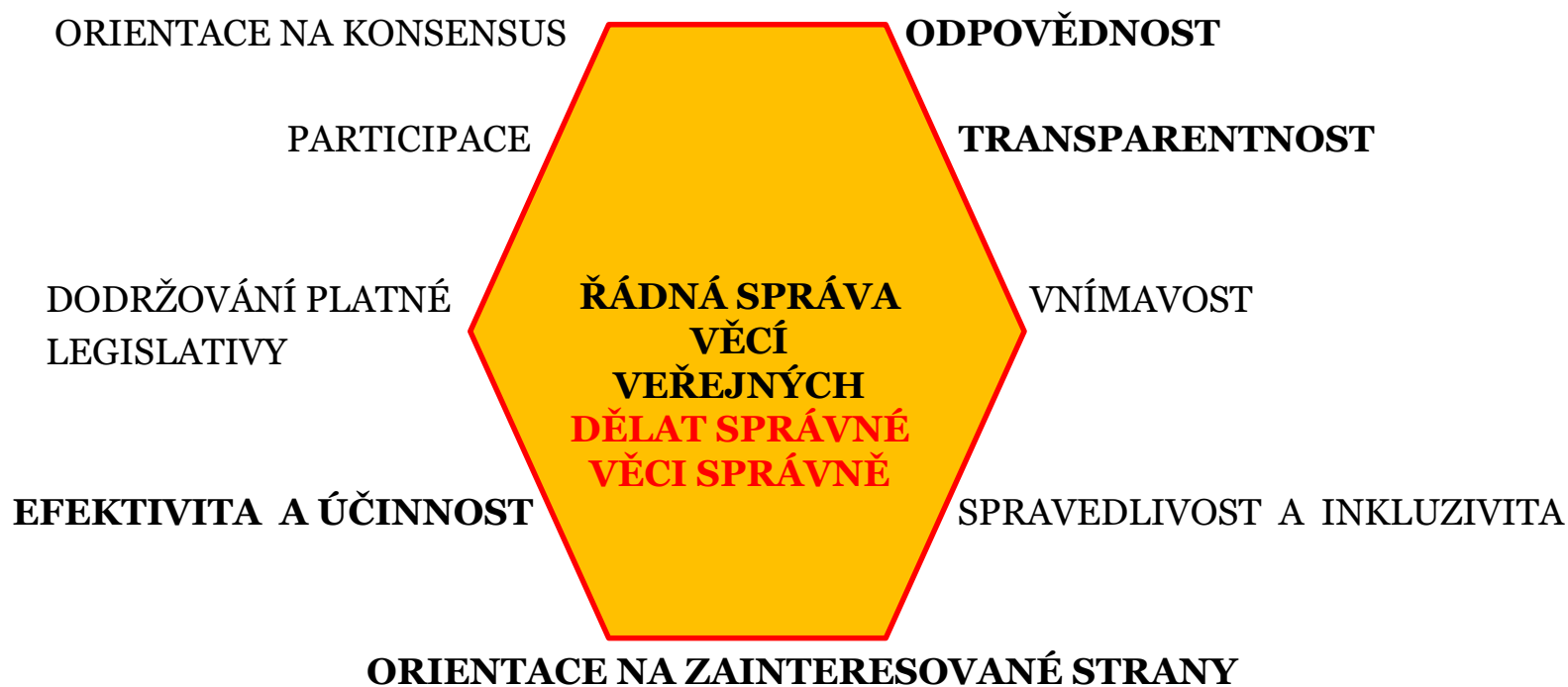
Proto tomuto kritériu byl věnován samostatný workshop.

Co nám model 2020 dal a co vzal? Konec „škatulkování“.

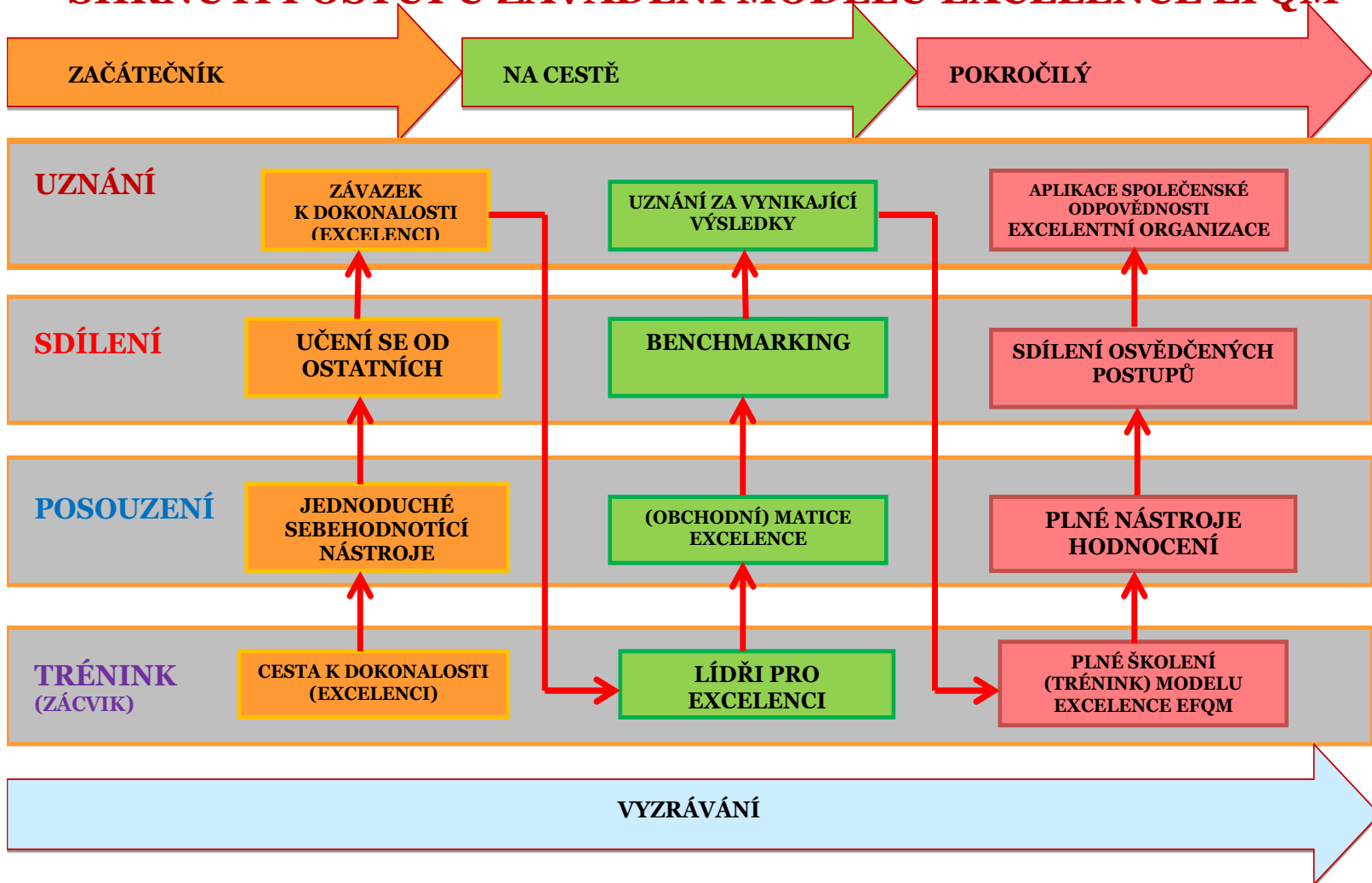


www.businessboxuae.com

Klíčové ukazatele výkonnosti v podmínkách KÚ LK úzce souvisejí s ŘÁDNOU SPRÁVOU VĚCÍ VEŘEJNÝCH →



SHRNUTÍ POSTUPU ZAVÁDĚNÍ MODELU EXCELENCE EFQM



EKOSYSTÉM (jako nedílná součást Modelu EFQM 2020)

Ekosystém KÚLK

1



EFQM

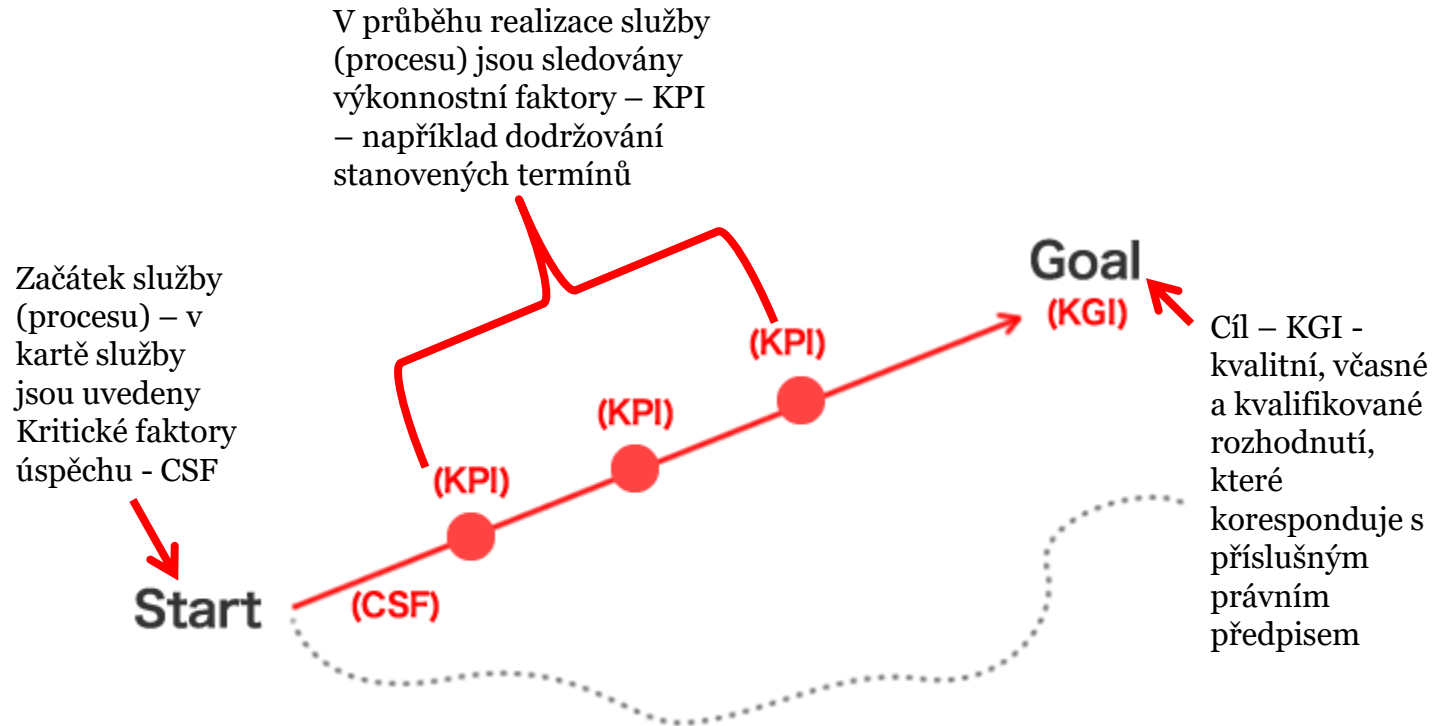
KPI – koncepce řízení výkonnosti KÚ LK – struktura měření:

	Hospodárnost (Economy)	Účinnost (Efficiency)	Účelnost (Effectiveness)	Úroveň služby klientům
Služby, které KÚ LK poskytuje občanům	MA21			
Podpůrné služby – v rámci úřadu	CSR – organizační směrnice ředitele O ekologizaci provozu budovy Libereckého kraje			
Správa zdrojů Libereckého kraje (KÚ LK)				
	Vnitřní hodnocení			Vnější hodnocení

Vnitřní hodnocení – hodnocení plnění přijatých strategií, které vycházejí z VIZE KÚ LK – využití Modelu excelence EFQM 2020

Vnější hodnocení – jak hlavní zainteresované strany vnímají hodnotu poskytovaných služeb – kvalitu, včasnost, vstřícnost a chování příslušného úředníka

Průběh služby (procesu)



Z toho co jsem zde uvedl plyne, že v podmínkách KÚ LK využíváme KPI – klíčové ukazatele výkonnosti, které kombinujeme s KGI (Key Goal Indicators – klíčové ukazatele cílů).

KPI měří výkonnost procesů a KGI měří to, jak se daří dosahovat cílů, zejména strategických, které obsahují Strategie rozvoje KÚ LK, Strategie rozvoje lidských zdrojů, Strategie komunikace v rámci KÚ LK a Protikorupční strategie.

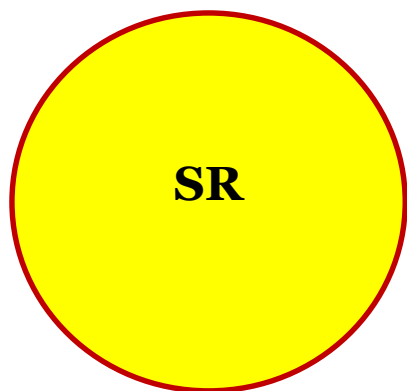


SPOLEČENSKÁ ODPOVĚDNOST VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ

KORPORACE

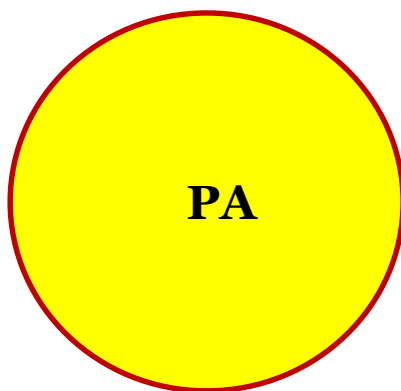
≠

ADMINISTRATIVA



SPOLEČENSKÁ
ODPOVĚDNOST

+



VEŘEJNÁ
SPRÁVA

=



SPOLEČENSKY
ODPOVĚDNÁ
VEŘEJNÁ
SPRÁVA

Cena hejtmana za společenskou odpovědnost (CSR)

- Týká se – jak veřejného sektoru, tak soukromého sektoru
- Na této ceně participují: MPO – Rada kvality ČR, Liberecký kraj a Krajská hospodářská komora Libereckého kraje – uzavřené trojstranné memorandum o spolupráci
- Poprvé byla realizována v r.2009 v Moravskoslezském kraji
- Jedná se o regionální aktivitu podporující společenskou odpovědnost a spolu s MA 21 napomáhá k plnění celosvětové aktivity UN Global Compact (10 principů, včetně boje proti korupci – 10 princip)
- V rámci Libereckého kraje byla vyhlášena poprvé pro rok 2019
- Hodnocení organizací, které se do ceny hejtmana za CSR, provádí na základě vyplněných dotazníků MPO – Rada kvality ČR a toto hodnocení ještě podléhá schválení jury Libereckého kraje
- Účast v ceně hejtmana za CSR je zdarma
- Přispívá k naplňování usnesení vlády č.199 z r.2014 – Národní akční plán CSR organizací v ČR

DĚKUJI VÁM ZA POZORNOST

