

SC5

Zvyšování

poskytované kvality

služeb zavedením

systemu hodnocení

veřejné správy a

systemu řízení vztahů

s klienty úřadu



PRA HA
PRA GUE
PRA GA
PRA G

Dílčí cíle pro období

09/2016 – 08/2017

SC5.2 Stanovení politiky a cílů kvality MHMP

SC5.4 Zavedení systému řízení vztahů s
klienty úřadu

PRA	HA
PRA	GUE
PRA	GA
PRA	G

Dílčí cíl SC5.2

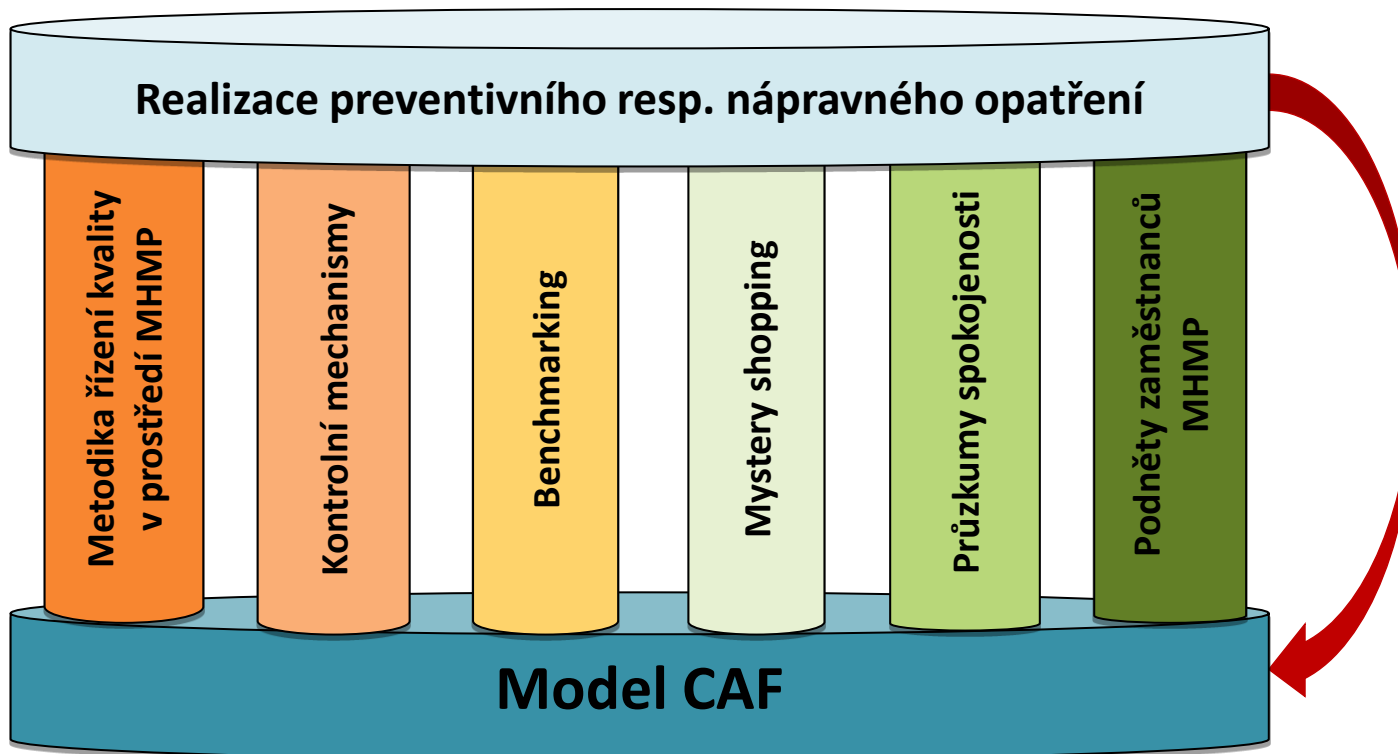
- v Q4/2016 ředitelkou MHMP schválené znění metodiky systému řízení kvality v prostředí MHMP
- k 1. 2. 2017 nástup nové manažerky kvality a rizik MHMP
- v Q1/2017 revize metodiky systému řízení kvality v prostředí MHMP, následně opětovné schválení ředitelkou MHMP
- 03-04/2017 realizace workshopů pro vedoucí zaměstnance MHMP za účelem seznámení s budoucím systémem řízení kvality (a rizik) v prostředí MHMP, diskuse s vedoucími zaměstnanci (účast dobrovolná, 5 termínů, cca 60% vedoucích zaměstnanců pozvání k účasti na workshopu přijalo)
- Q3/2017 nominace členů CAF týmu řediteli odborů MHMP

Dílčí cíl SC5.2

Co nás čeká?

Implementujeme systém řízení kvality

Základní platformou je model CAF; podpůrnými pilíři jsou:



Dílčí cíl SC5.2

Co nás čeká - detailněji

V průběhu Q4/2017 – Q1/2018 zpracujeme sebehodnotící zprávu dle metodiky modelu CAF, následně vydefinujeme slabá místa a navrhne opatření k jejich eliminaci.

V roce 2018 provedeme dle metodiky systému řízení kvality MHMP šetření stavu kvality poskytovaných služeb vybraných organizačních jednotek MHMP a vždy následně vydefinujeme slabá místa a navrhne opatření k jejich eliminaci.

*Chceme se soustředit na zavádění takových opatření, aby jejich úspěšné zavádění přinášelo zvýšení kvality poskytovaných služeb MHMP. Systém řízení kvality v prostředí MHMP chceme vylepšovat a rozvíjet. Do účasti na zlepšování kvality poskytovaných služeb potřebujeme zapojit všechny zaměstnance – **všichni se určitou mírou na ní podílí!***

Dílčí cíl SC5.4

- Q3/2016 udělení souhlasu ředitelky MHMP s realizací průzkumu spokojenosti klientů MHMP formou mystery shopping
(dle stejné metodiky úspěšně realizovaného projektu Úřad v pohybu - Praha lidem otevřená ukončeného v 12/2014)
- 11/2016 oslovení ředitelů odborů MHMP s nabídkou realizace průzkumu spokojenosti klientů MHMP formou mystery shopping (kladná reakce od FON, SLU a OCP)
- od 04/2017 realizace VZMR průzkum spokojenosti klientů MHMP formou mystery shopping
 - celkem 120 šetření (tzv. mystery visit, mystery call, mystery mail) realizované v průběhu 6 sledovaných měsíců
 - hlavní zaměření mystery tazatelů na kompetence zaměstnanců MHMP a stav prostředí, ve kterém dochází ke klientskému kontaktu
 - nečekaný bonus: výborná prevence :-)

Dílčí cíl SC5.4

Co nás čeká?

Do konce roku 2017 zpracovat výstupy z VZMR.

V lednu 2018 realizovat workshopy pro zaměstnance „mystery shoppovaných“ odborů MHMP za účelem sestavení návrhu akčních plánů realizace případných nápravných či preventivních opatření. ()*

Do 31. 5. 2018 vyhotovit analýzu současného stavu řízení vztahů s klienty úřadu a navrhnout opatření, jejichž úspěšné zavedení povede ke zvýšení klientské spokojenosti a zlepšení vztahů s klienty úřadu; následně implementace opatření.

Strategický cíl SC5

Kam směřujeme?




Držte nám pěsti!

PRA	HA
PRA	GUE
PRA	GA
PRA	G



Kontakt:
Ing. Jan Šebek
vedoucí oddělení organizačního a
sekretariátu ředitele Magistrátu
Jan.Sebek@praha.eu

Děkuji za pozornost



PRA HA
PRA GUE
PRA GA
PRA G