

Zavedení řízení kvality pomocí modelu CAF a rozvoj výkonnosti zaměstnanců v rámci Státního úřadu inspekce práce



Státní úřad inspekce práce

Státní úřad inspekce práce (dále jen „úřad“) je řízen Ministerstvem práce a sociálních věcí. Státní úřad inspekce práce (se sídlem v Opavě) a osm oblastních inspektorátů práce (OIP Hlavní město Praha, OIP Středočeský kraj, OIP Jihočeský kraj a Vysočina, OIP Plzeňský a Karlovarský kraj, OIP Ústecký a Liberecký kraj, OIP Královéhradecký a Pardubický kraj, OIP Jihomoravský a Zlínský kraj, OIP Moravskoslezský a Olomoucký kraj) jsou orgány státní správy, jejichž hlavním úkolem je kontrola dodržování povinností plynoucích z pracovněprávních předpisů včetně předpisů o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci.

„Po stránce odborné jsme byli v rukou poradců, kteří mají letité praktické zkušenosti s řízením kvality a její implementací. Díky tomu proběhlo zavedení modelu CAF do podmínek našeho úřadu, přes jeho velikost a územní působnost, naprosto bezproblémově. Lektori odborného a manažerského vzdělávání přinesli nové pohledy a příklady dobrých praxí i z jiných obdobně fungujících organizací. Jejich zkušenosti a lektorské dovednosti byly na vysoké úrovni. Společnost AQE advisors a.s. mohou jen doporučit.“

Ing. et Ing. Bc. Tomáš Musil
Vedoucí inspektor pro Jihomoravský kraj a Zlínský kraj se sídlem v Brně

Kontaktujte naše specialisty



Stanislav Loskot

manažer | veřejná správa
tel. +420 542 213 199
mail loskot@AQE.cz



Martin Havlík

manažer | veřejná správa
tel. +420 542 213 197
mail havlik@AQE.cz

Veřejná zakázka byla zaměřena na implementaci modelu pro řízení kvality, realizaci vzdělávacích, poradenských a analytických činností a dále pak na odbornou spolupráci při realizaci mezinárodní konference a publikační činnosti spojené s publicitou projektu.

DŮVODY REALIZACE

Důvodem realizace projektu byla zejména snaha získat a implementovat nástroj pro zvýšení kvality poskytovaných služeb, dále prohloubení odborných a manažerských znalostí a dovedností vedoucích a klíčových zaměstnanců úřadu.

CÍLE PROJEKTU A POSTUP REALIZACE

Zakázka byla zahájena v prosinci 2011 a ukončena byla v únoru 2014. Místem plnění byl Státní úřad inspekce práce se sídlem v Opavě a dále sídla OIP po celé České republice. Celkový postup řešení realizace zakázky byl logicky provázán se čtyřmi klíčovými cíli projektu a sestával se ze čtyř návazných kroků:

1. Zavedení modelu kvality CAF CZ 2009

Tato klíčová aktivita proběhla ve třech fázích:

- Zavedení modelu CAF (realizace tří kol sebehodnocení, vypracování tří plánů zlepšování)
- Realizace tří kol sociologických průzkumů (šetření spokojenosti zaměstnanců a klientů úřadu)
- Organizace a zajištění 2denní národní konference na téma „Implementace modelu kvality CAF“ s mezinárodní účastí

2. Vzdělávání při zavádění modelu CAF

Dalším krokem realizace zakázky bylo vzdělávání vedoucích a klíčových zaměstnanců v oblasti řízení a implementace modelů kvality. Realizace spočívala v níže uvedených vzdělávacích aktivitách:

- 3denní kurz v tématice „Kvalita ve veřejné správě“ pro členy oblastních rad kvality
- 1denní kurz v tématice „Zavedení modelu CAF do struktury SÚIP/OIP“ pro všechny zaměstnance SÚIP/OIP
- Prezentace výsledků sebehodnocení a sociologických průzkumů (analýzy spokojenosti) na všech SÚIP/OIP
- 3denní workshopy na 6 témat pro členy Rady kvality SÚIP
- 3denní školení hodnotitelů pro oblast „Hodnocení zaměstnanců SÚIP/OIP“
- 3hodinová instruktáž pro všechny zaměstnance před prvním „Hodnocením zaměstnanců SÚIP/OIP“

3. Vzdělávání inspektorů práce

V první etapě byly provedeny kvalitativní změny ve vzdělávání inspektorů čekatelů připravujících se k vykonání odborné inspektorské zkoušky. Součástí druhé etapy bylo vytvoření metodiky adaptačního procesu nových inspektorů. Třetí etapa zavedla specializační zkoušky, které navazují na odborný inspektorský kurz, čímž se rozšířil stávající systém vzdělávání inspektorů. Realizací všech etap došlo k výraznému kvalitativnímu posunu v přístupu ke vzdělávání inspektorů.

Souhrn výstupů:

- Analýza vzdělávacích potřeb, adaptačního procesu nových / specializace stávajících inspektorů, právních požadavků a interních předpisů
- Inovovaná metodika odborného inspektorského kurzu

- Metodika adaptačního procesu
- Navržení systému specializací
- Realizace kurzů měkkých dovedností (inspektoři – celkem 348 osob)
- Realizace kurzů lektorských dovedností (lektori – celkem 24 osob)

4. Vzdělávání klíčových zaměstnanců

Soustava školení pro klíčové zaměstnance SÚIP byla koncipována v logických celcích tak, aby splňovala komplexní požadavky SÚIP a podpořila schopnosti a znalosti vybrané skupiny zaměstnanců v následujících oblastech:

- Úvod do řízení – Základní manažerské dovednosti
- Týmové dovednosti
- Strategické myšlení a řízení změn
- Psychologie osobnosti a řešení konfliktů
- Management času a osobní efektivita
- Základy komunikace a vyjednávání
- Organizační kultura
- Projektové řízení

CÍLOVÁ SKUPINA

Vedení SÚIP a OIP, včetně ostatních zaměstnanců, zařazení do organizace. Celkem 545 zaměstnanců pro oblast implementace řízení kvality a 348 zaměstnanců pro oblast vzdělávání inspektorů a 453 účastníků v oblasti vzdělávání klíčových zaměstnanců.

VÝSTUPY

Zakázka byla ukončena zpracováním a předáním dokumentů:

- 1. Sebehodnotící zpráva a APZ (Akční plán zlepšování)
- 2. Sebehodnotící zpráva a APZ (Akční plán zlepšování)
- 3. Sebehodnotící zpráva a APZ (Akční plán zlepšování)
- Výsledky šetření spokojenosti zaměstnanců (3 kola)
- Výsledky šetření spokojenosti klientů úřadu (3 kola)
- Závěrečná zpráva z analýzy vzdělávacích potřeb
- Vypracovaná „Metodika adaptačního procesu“
- Realizace kurzů měkkých dovedností a realizace kurzů lektorských dovedností
- Certifikáty pro účastníky vzdělávání



PŘÍNOSY

Mezi hlavní přínosy projektu patřila nepochybně identifikace silných stránek organizace a příležitostí ke zlepšení. Návrhy opatření a implementace změn byly vytvořeny ve formě Akčního plánu zlepšování ve formě přehledné tabulky s indikací horizontu, ve kterém by měla proběhnout realizace konkrétního opatření, nebo změny.

Dále mezi přínosy patří zavedení modelu pro řízení kvality, který je nejvíce zastoupen ve Veřejné správě ČR.

V oblasti řízení lidských zdrojů došlo ke zkvalitnění organizace vzdělávání, k zavedení kvalitnějšího systému integrace nových zaměstnanců úřadu a v neposlední řadě zavedení systému hodnocení zaměstnanců. Inspektoři i ostatní klíčoví zaměstnanci úřadu prostřednictvím prohlubujícího vzdělávání dále významně zvýšili své dosavadní kompetence k výkonu zákonem svěřených povinností.



POMÁHÁME BUDOVAT
EFEKTIVNÍ ÚŘAD

AQE advisors, a.s.

Jsme poradenská společnost poskytující služby převážně subjektům veřejného sektoru. V oboru poradenství působíme **od roku 1991** a díky tomu jsme schopni našim zákazníkům zajistit kontinuitu, zkušenosti a tým specializovaných expertů. Unikátní **znalostní databanka**, kterou disponujeme, nám umožňuje v každé činnosti nabízet našim zákazníkům značnou přidanou hodnotu. Od vzniku společnosti pak naše služby využilo již několik set zákazníků z veřejného sektoru.

Díky velmi těsnému vztahu mezi poradcem a klientem vzniká pro společnost **velmi silný závazek** v rámci realizace každého projektu.

Za dobu naší existence jsme dokončili již více jak 1 600 individuálních poradenských zakázek pro naše klienty z veřejného sektoru. Zkušenosti, které jsme získali nám nejen pomáhají poskytovat lepší a hodnotnější služby, ale jsou i pravidelně **publikovány** v odborném tisku, **prezentovány** na celé řadě tematických konferencí a seminářů a předkládány jako **odborný standard** pro celou řadu návazných aktivit.

AQE advisors, a.s.

třída Kpt. Jaroše 1944/31
602 00 Brno-město
Česká republika

tel. +420 542 213 197
+420 542 213 199
fax +420 542 213 200

mail info@AQE.cz
web www.AQE.cz