

1 ÚVOD DO PROBLEMATIKY KVALITY VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ	5
1.1 CÍL VEŘEJNÉ SPRÁVY	5
1.1.1 Co způsobilo změnu.....	5
1.1.2 Důvody pro využívání metod kvality a výmluvy „Proč to nejde“	6
1.1.3 Pojem kvalita ve veřejné správě	7
1.1.4 Co je cílem veřejné správy?.....	8
1.2 DĚLAT SPRÁVNÉ VĚCI SPRÁVNĚ	10
1.3 ZVYŠOVÁNÍ KVALITY ŽIVOTA A UDRŽITELNÝ ROZVOJ	11
1.3.1 Co je kvalita života a udržitelný rozvoj.....	11
1.3.2 Evropská sada indikátorů udržitelného rozvoje.....	12
1.4 ZVYŠOVÁNÍ KVALITY VEŘEJNÝCH SLUŽEB	14
1.4.1 Veřejné služby a odpovědnost za ně.....	14
1.4.2 Poskytovatelé veřejných služeb	15
1.4.3 Oblasti veřejných služeb	16
1.5 KVALITA VERSUS VÝKONNOST SLUŽEB.....	19
2 PROCESNÍ PŘÍSTUP VE VZTAHU K DALŠÍM METODÁM KVALITY	21
2.1 PROCESNÍ PŘÍSTUP	21
2.2 REENGINEERING A PROCESNÍ PŘÍSTUP.....	25
2.3 BENCHMARKING A PROCESNÍ PŘÍSTUP.....	26
2.4 BSC A PROCESNÍ PŘÍSTUP	27
2.5 CAF A PROCESNÍ PŘÍSTUP	30
2.6 ISO A PROCESNÍ PŘÍSTUP	33
2.7 CYKLUS PDCA A PROCESNÍ PŘÍSTUP	34
2.8 MÍSTNÍ AGENDA 21 A PROCESNÍ PŘÍSTUP	34
3 VSETÍN – PŘÍSTUP K METODÁM KVALITY	36
3.1 JAK TO VIDÍ STAROSTA.....	36
3.2 PŘÍSTUP K TRVALÉMU ZLEPŠOVÁNÍ	37
3.3 VÝZVA VSETÍNA – PROGRAM ÚSPOR Z INOVACÍ A RACIONALIZAČNÍCH OPATŘENÍ.....	40

4 VSETÍN – SOUBOR PROCESNÍCH MAP	42
4.1 KOMENTÁŘ K PROCESNÍM MAPÁM.....	42
4.2 SOUBOR PROCESNÍCH MAP	44
5 ZÁVĚR	153
SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK A POUŽITÉ LITERATURY .	155
POUŽITÉ PRAMENY.....	155
OBSAH	159

