

Úplný obsah

Obsah	3
-------------	---

Úvod	5
------------	---

Část I – Kvalita v regionální a místní správě

1. Řízení kvality ve veřejném sektoru a ve veřejné správě	9
1.1. Charakteristiky kvality a jejího řízení	10
1.2. Kvalita a veřejný sektor a veřejná správa	10
Pojetí kvality ve veřejném sektoru a ve veřejné správě	11
Kvalita a problémy jejího měření	13
1.3. Význam řízení kvality ve veřejné správě	16
1.4. Vybrané nástroje pro řízení kvality a praxe řízení kvality ve veřejném sektoru a ve veřejné správě	18
Vybrané moderní nástroje řízení kvality	18
Národní politika podpory jakosti	19
Z výsledků dotazníkové šetření v rámci projektu MMR ČR	20

2. Benchmarking	23
2.1. Obecná charakteristika nástroje	24
2.2. Využití nástroje ve veřejném sektoru a ve veřejné správě	25
2.3. Potenciál využití nástroje ve veřejné správě	27
2.4. Využívání nástroje v praxi České republiky	29
Vybrané informace o využití benchmarkingu ve veřejné správě ČR	29
Z výsledků dotazníkové šetření v rámci projektu MMR ČR	30

P1 Případová studie – Benchmarking na Městském úřadu Kuřim	33
---	-----------

3. Model CAF	43
3.1. Obecná charakteristika nástroje	44
3.2. Využití nástroje ve veřejném sektoru a ve veřejné správě	45
3.3. Potenciál využití nástroje ve veřejné správě	49
3.4. Využívání nástroje v praxi	51
Model CAF a praxe v ČR	51
Z výsledků dotazníkové šetření v rámci projektu MMR ČR	51

P2 Případová studie – Zavádění modelu CAF na Městském úřadě v Kyjově	53
P3 Případová studie – Model CAF v podmínkách Krajského úřadu Jihomoravského kraje	61
4. Metoda Balanced Scorecard (BSC)	71
4.1. Obecná charakteristika nástroje	72
4.2. Možnosti využití metody BSC ve veřejném sektoru	73
4.3. Využitelnost metody BSC s ohledem na možnost snižování výdajů a zvyšování příjmů	75
4.4. Využívání metody BSC v praxi	77
4.5. Z výsledků dotazníkového šetření v rámci projektu MMR ČR	78
P4 Případová studie – Městský úřad Vsetín	81
5. Model EFQM	89
5.1. Obecná charakteristika nástroje	90
5.2. Využití nástroje ve veřejném sektoru a ve veřejné správě	91
5.3. Potenciál využití nástroje ve veřejné správě	95
5.4. Využívání nástroje v praxi	97
Policie ČR	97
Z výsledků dotazníkové šetření v rámci projektu MMR ČR	98
P5 Případová studie – Model EFQM na Mestskom úrade v Martine	101
6. Normy ISO a veřejný sektor	107
6.1. Obecná charakteristika nástroje	108
6.2. Využití nástroje ve veřejném sektoru a ve veřejné správě	109
Série ISO 9000	112
Série ISO 14000	114
ISO 17799 a ISO 27001	114
6.3. Potenciál a překážky využití nástroje ve veřejné správě	115
6.4. Využívání nástroje v praxi	117
Vybrané příklady z praxe	118
Z výsledků dotazníkové šetření v rámci projektu MMR ČR	118
P6 Případová studie – Zkušenosti se zaváděním norem ISO v Městském úřadu Šlapanice	121
Část II – Strategie rozvoje	
7. Strategické plánování, rozhodování a řízení regionální a místní správy	131
7.1. Obecná charakteristika nástroje	132

7.2. Přínosy a využití strategického plánování, řízení a rozhodování ve veřejném sektoru a ve veřejné správě	136
7.3. Strategické plánování, rozhodování a řízení jako nástroj snižování výdajů a zvyšování příjmů	138
7.4. Využívání strategického plánování, řízení a rozhodování v praxi	142
Výzkum Jihomoravského kraje	142
7.5. Z výsledků dotazníkového šetření v rámci projektu MMR ČR	143
P7 Případová studie – Strategie rozvoje Jihomoravského kraje	145
P8 Případová studie – Strategie města Brna	153
8. Projektové řízení v regionální a místní správě	159
8.1. Obecná charakteristika	160
8.2. Možnosti využití ve veřejném sektoru, specifika použití ve veřejném sektoru	164
8.3. Využitelnost nástroje s ohledem na možnost snižování výdajů a zvyšování příjmů	165
8.4. Využívání daného nástroje v praxi	167
P9 Případová studie – Projektové řízení ve veřejné správě – pohled z praxe	169
9. Metody ekonomické analýzy	177
9.1. Obecná charakteristika	178
9.2. Možnosti využití ve veřejném sektoru, specifika použití ve veřejném sektoru	181
9.3. Využitelnost nástroje s ohledem na možnost snižování výdajů a zvyšování příjmů	183
9.4. Využívání daného nástroje v praxi	186
10. SWOT analýza	187
10.1. Obecná charakteristika nástroje	188
10.2. Možnosti využití SWOT analýzy ve veřejném sektoru	190
10.3. Využitelnost SWOT analýzy s ohledem na možnost snižování výdajů a zvyšování příjmů	195
10.4. Z výsledků dotazníkového šetření v rámci projektu MMR ČR	197
P10 Případová studie – Uplatnění SWOT analýzy v územním plánování na Městském úřadu Kyjov	201
11. Marketing jako součást řízení regionální a místní správy	209
11.1. Vymezení a důležitost marketingu v organizacích veřejného sektoru	210
11.2. Marketingový mix	211
Produkt	212
Cena	212
Komunikace	213
Místo	213
Lidé	214

Materiální prostředí	214
Procesy	214
Partnerství	215
11.3. Postup marketingového řízení obce	215
Určení marketingového prostředí obce	215
Zabezpečení marketingového informačního systému	215
SWOT analýza	216
Pozitioning	216
Tržní segmentace	217
Sestavení marketingového mixu obce	218
11.4. Možné přínosy marketingu jako součásti řízení místní a regionální správy	218
12. Elektronická veřejná správa (e-government/e-governance/e-demokracie)	221
12.1. Obecná charakteristika nástroje	222
12.2. Využití nástroje ve veřejném sektoru a ve veřejné správě	225
Principy veřejné správy	225
Elektronická veřejná správa a její potenciál	226
12.3. Elektronická veřejná správa a kvalita regionální a municipální úrovně veřejné správy	229
Shrnutí možnosti elektronické veřejné správy	229
Bariéry elektronické veřejné správy	230
12.4. Elektronická veřejná správa v praxi	231
Praxe elektronické veřejné správy v zahraničí a ČR – vybrané problémy a informační zdroje	231
Z výsledků dotazníkové šetření v rámci projektu MMR ČR	233
P11 Případová studie – „e-government“ v ČR včetně ÚSC	237
13. Nové nástroje rozpočtové politiky a finančního managementu územních samosprávných celků	251
13.1. Evropské požadavky na finanční systém ÚSC	252
13.2. Reforma veřejných financí a inovace rozpočtové politiky	255
13.3. Ukazatele finančního hospodaření úsc	257
13.4. Z výsledků dotazníkového šetření v rámci projektu MMR ČR	261
P12 Případová studie – Městský úřad Šlapanice – Analýza rozpočtu města	267
Shrnutí	279
Literatura	281