

Obsah

Předmluva vydavatele	4
1. Úvod.....	5
2. Proč se zabývat spokojeností.....	6
2.1 Co je spokojenost a jak ji definovat?	6
2.2 Spokojenost je relativní.....	7
2.3 Vliv naší činnosti na společnost a životní prostředí.....	8
2.4 Spokojenost a snižování byrokracie.....	10
2.5 Proč nestačí jen měřit stížnosti?.....	10
2.6 Výkonnost a kvalita versus spokojenost	12
2.7 Příběh z našeho školství: To tě nemusí zajímat!.....	15
3. Co je vhodné před šetřením vyjasnit.....	16
3.1 Proč chceme provádět šetření spokojenosti?.....	16
3.2 Co chceme zjišťovat – čeho a koho se šetření týká?.....	16
3.3 Jaké znaky jsou pro zjišťování podstatné?.....	17
3.4 Jaký postup a metodiku zvolíme?	18
3.5 Chceme zjišťovat jenom trend nebo se také budeme porovnávat s jinými?.....	20
4. Spokojenost občanů s kvalitou života a zákazníků s veřejnými službami.....	21
4.1 Kvalita života a spokojenost občanů.....	21
4.2 Odpovědnost za spokojenost s veřejnými službami.....	22
4.3 Oblasti veřejných služeb a náměty k šetření	22
5. Úvod ke spokojenosti zaměstnanců	26
6. Příklad šetření spokojenosti občanů – Evropský indikátor A1	28
6.1 Evropská sada indikátorů udržitelného rozvoje	28
6.2 Indikátor A1: Spokojenost občanů - popis a metodika	30
6.3 Zkušenosti a vzory	33
7. Příklad šetření spokojenosti zákazníků úřadu (organizace veřejného sektoru).....	34
7.1 Popis a metodika	34
7.2 Zkušenosti a vzory	34
8. Příklady šetření spokojenosti starostů (tajemníků) správního obvodu.....	36
8.1 Popis a metodika	36
8.2 Zkušenosti a vzory	37
9. Příklad šetření spokojenosti zastupitelů	38
9.1 Popis a metodika	38
9.2 Zkušenosti a vzory	39



2610276530

10. Příklad šetření spokojenosti zaměstnanců.....	40
10.1 Popis a metodika	40
10.2 Zkušenosti a vzory	41
10.3 Motivační programy	41
11. Jak předcházet stížnostem: Audit pracovišť.....	42
11.1 Popis a metodika	42
11.2 Zkušenosti a vzory	43
12. Spokojenost a metody kvality	44
12.1 Co je to kvalita?.....	44
12.2 Spokojenost a cíl veřejné správy.....	45
12.3 Spokojenost a benchmarking	48
12.4 Spokojenost a BSC.....	49
12.5 Spokojenost a ISO.....	52
12.6 Spokojenost a procesní přístup.....	53
12.7 Další uplatňované metody	54
13. Spokojenost a model CAF.....	57
13.1 Co je CAF ?.....	57
13.2 Spokojenost občanů/zákazníků dle CAF.....	59
13.3 Spokojenost zaměstnanců	61
14. Závěr.....	64
Použitá literatura	65
Slovník	67
Seznam příloh.....	70
Seznam obrázků	70
Seznam tabulek	71

35

812346	1648370
MUNICIPALITA ZEMSKÁ	
SIGN 3-7766.606	

Městské úřady