



Váš dopis ze dne | Vaše značka (č. j.)
/

Naše značka (č. j.)

Hradec Králové
08.09.2008

Odbor | oddělení
kancelář ředitele
personálních věcí a vzdělávání

Vyřizuje | linka | email
Ing. Iva Kutíková / 314
ikutikova@kr-kralovehradecky.cz

Odpověď na žádost o poskytnutí informace

Vážený pane,

na základě Vaší žádosti o poskytnutí informace v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, doručené na elektronickou podatelnu Krajského úřadu Královéhradeckého kraje dne 4. 9. 2008, e. č. 94075/2008, Vám k předmětu požadovaných informací sdělujeme následující:

Krajský úřad Královéhradeckého kraje (dále jen „krajský úřad“) za období od 1. 1. 2003 do 31. 8. 2008 provedl **4 interní průzkumy na vlastní činnost úřadu**. Jedná se o tzv. dotazníkové šetření Index měření spokojenosti zaměstnanců, které krajský úřad realizuje od roku 2004. V příloze Vám poskytujeme interní souhrnné zprávy z šetření spokojenosti zaměstnanců za roky 2004 – 2007.

V roce 2006 krajský úřad **realizoval průzkum UPE** – Undercovar Performance Evaluations – **utajené hodnocení** způsobu chování, vystupování, komunikativních dovedností, dodržování pracovních norem a principů vybraných skupin zaměstnanců krajského úřadu. Průzkum uskutečnila externí firma za úplatu. Průzkum probíhal ve dvou kolech. Celkem proběhlo přes 400 kontaktů. Využívalo se jak přímých interakcí mezi hodnotiteli vystupujícími v utajení a zaměstnanci krajského úřadu, tak i telefonických hodnocení zaměstnanců krajského úřadu.

Celkový výsledek „výzkumu“ byl kladný. V přímých interakcích se např. hodnotila formulace pozdravu, soustředěnost při vyřizování dotazu, přímý pohled či výraz tváře zaměstnance při řešení problému občana. Test se zaměřil také na ohleduplnost, zdvořilost či nekonfliktnost. Zaměstnanci odborů krajského úřadu při hodnocení těchto kritérií neklesli pod 70 %. Zároveň často podle výsledků testu zaměstnanci krajského úřadu vyřešili problém lépe než na 90 procent. Kromě přímého kontaktu s úředníky se testovaly také reakce při telefonickém spojení. Při telefonickém kontaktu by měl volající přesně vědět, s kým mluví a z jaké části úřadu je. Měl by dostat odpovědi, které maximálně odpoví na jeho dotaz. Při telefonických testech se mimo jiné rovněž sledovalo, kolikrát telefon zazvoní, než jej někdo na úřadu zvedne: nejčastěji telefon na krajském úřadě zazvoní nejvýš dvakrát.

Podrobnější zpracované závěrečné zprávy z průzkumu UPE Vám ovšem neposkytneme, neboť se jedná čistě o interní materiál.

Jiný externí průzkum mapující činnost krajského úřadu a spokojenost zaměstnanců úřadu **nebyl za uvedené období realizován.**

Průzkum spokojenosti z pohledu veřejnosti (klientů) úřadu prozatím realizován nebyl.

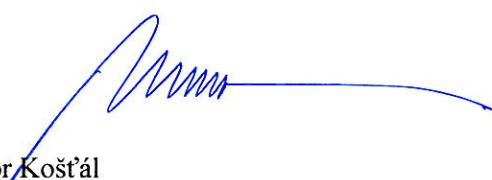
Jako nástroj zvýšení kvality práce a řízení krajského úřadu používáme od roku 2004 **model CAF** (The Common Assessment Framework – Společný hodnotící rámec).

Úsilí Krajského úřadu Královéhradeckého kraje v tomto projektu bylo oceněno rezortní cenou Ministerstva vnitra České republiky – Organizace zvyšující kvalitu veřejné služby v letech 2004 a 2005 a oceněním „organizace dobré veřejné služby“. Trvalá aplikace modelu CAF umožnila získávat prostřednictvím struktury otázek hodnotící zprávy komplexní pohled na chod úřadu. Současně byl a je vytvářen přehled o silných a slabých stránkách i příležitostech a rizicích úřadu. Návrhy na zlepšení byly a jsou zapracovávány do Akčních plánů na příslušné roky.

Dostačující informace k modelu CAF, získání Národní ceny za jakost či informace k ocenění ministra vnitra "organizace dobré veřejné služby" najdete v aktualitách (informacích pro občany) či v archivu aktualit na našich webových stránkách www.kr-kralovehradecky.cz.

Dále se v roce 2006 krajský úřad zapojil do **benchmarkingového a benchlerningového projektu** krajských úřadů. Cílem tohoto projektu je postupná analýza vybraných činností jednotlivých úřadů, porovnávání efektivnosti a přebírání nejlepší praxe do chodu vlastního úřadu.

S úctou



Mgr. Libor Košťál
vedoucí odboru kancelář ředitele



Ing. Iva Kutíková
vedoucí oddělení personálních věcí a vzdělávání

Přílohy:

Souhrnná zpráva průzkumu Index spokojenosti zaměstnanců za rok 2004
Souhrnná zpráva průzkumu Index spokojenosti zaměstnanců za rok 2005
Souhrnná zpráva průzkumu Index spokojenosti zaměstnanců za rok 2006
Souhrnná zpráva průzkumu Index spokojenosti zaměstnanců za rok 2007