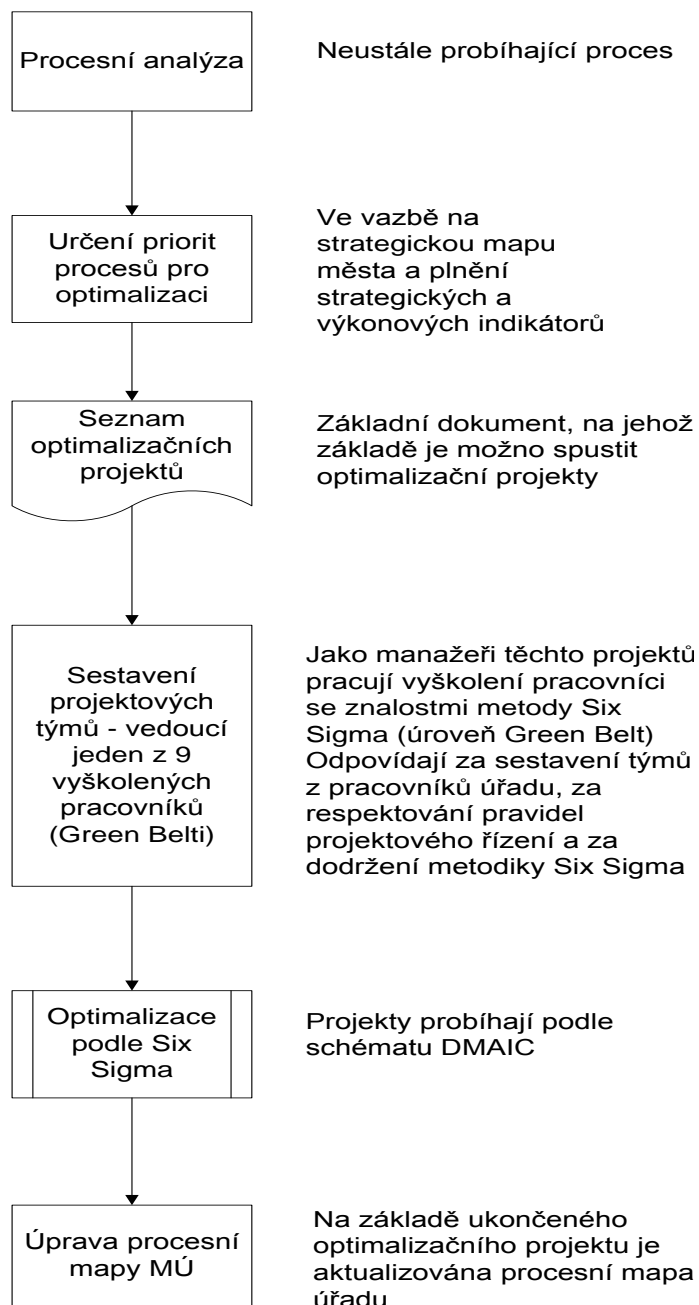




Manažer kvality

Optimalizační projekty

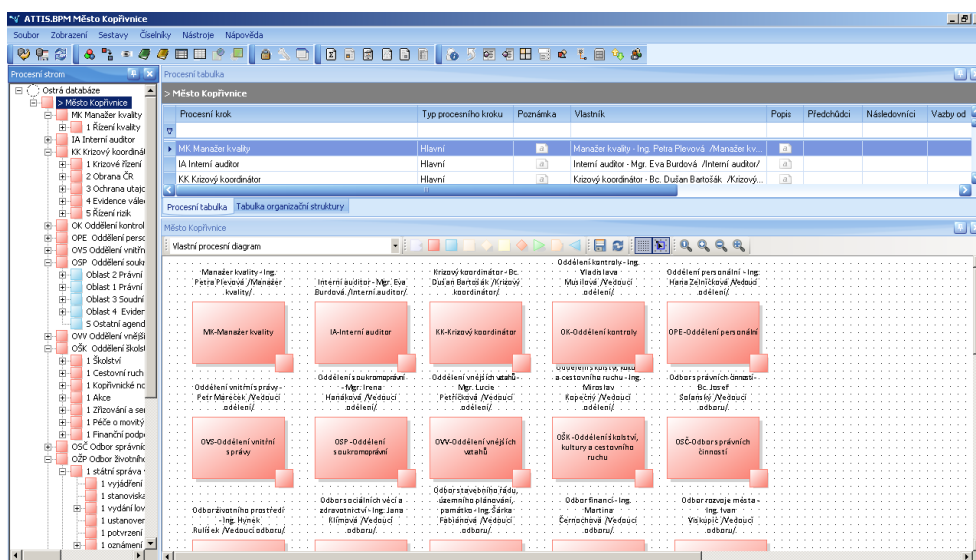
Pro optimalizační projekty v MÚ Kopřivnice platí schéma:



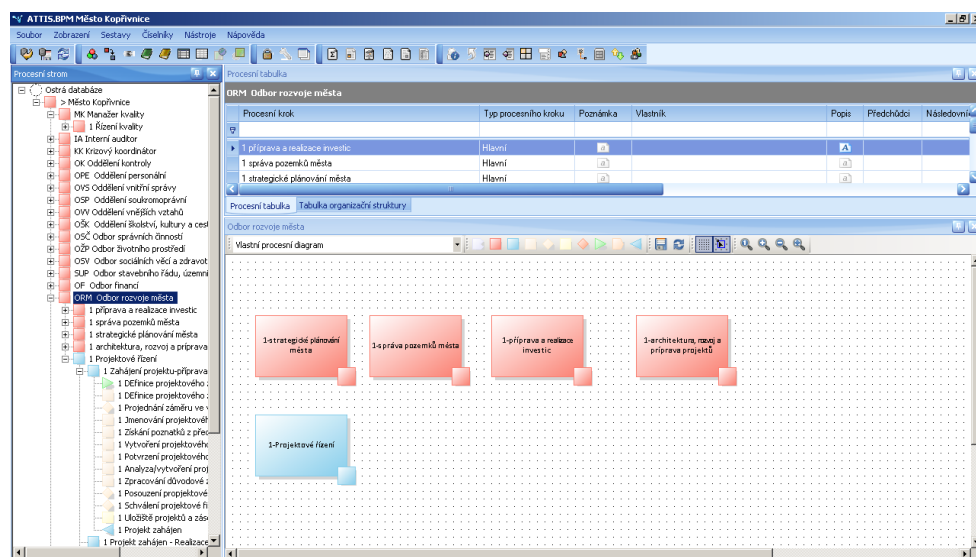
Komentář:

1. Procesní analýza – je součástí procesního řízení organizace, což znamená, že se neustále ujistujeme, že procesy pracují na nejvyšší možné úrovni jejich potenciálu, vyhledáváme příležitosti pro jejich zlepšení a přenesení těchto příležitostí do reality. Povinnost ujistovat se o optimálním nastavení procesů mají jejich vlastníci. Jsou to také oni, kdo jsou zodpovědní za to, že bude včas reagováno na odhalená rizika, třeba právě optimalizačním projektem.

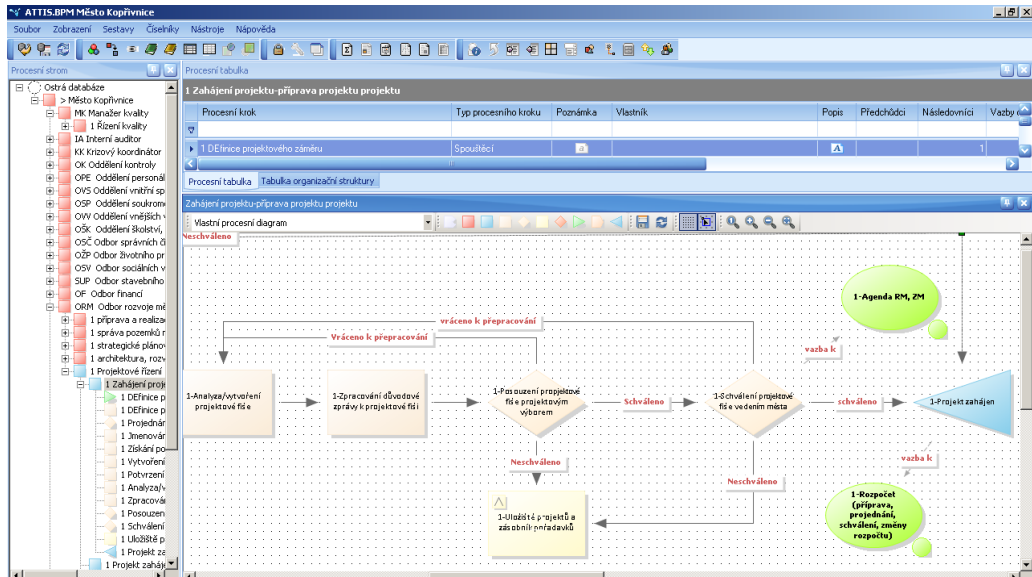
Procesy jsou v MÚ Kopřivnice zachyceny v dynamické procesní mapě úřadu, která má několik úrovní – od základní po detailní s rozkreslenými procesními kroky:



Obrázek 1 - základní procesní mapa

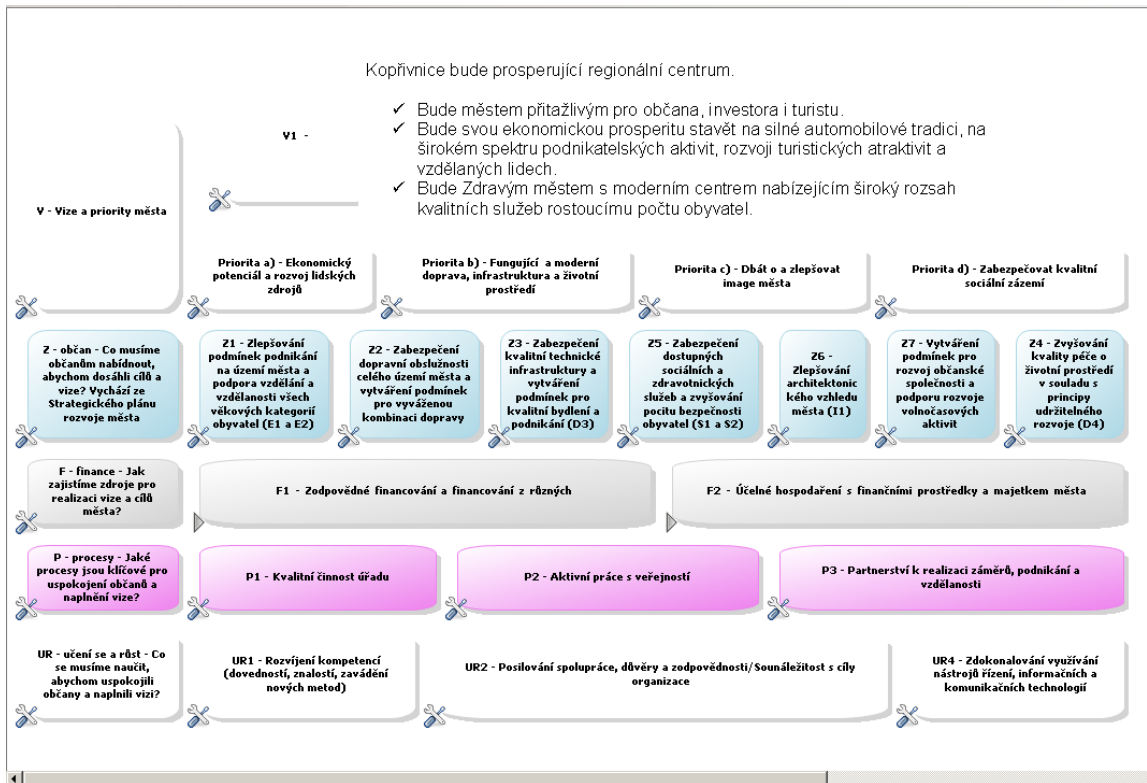


Obrázek 2 - střední úroveň procesní mapy (úroveň 1 odboru)



Obrázek 3 - detailní procesní mapa (kroky 1 procesu se všemi atributy)

2. Určení priorit procesů pro optimalizaci – při stanovování priorit vycházíme zejména ze strategické mapy sestavené na základě BSC. Posuzujeme, jak je proces, který chceme optimalizovat, svázán se strategickými metrikami. Dále je přihlíženo k tomu, zda se jedná o proces procházející napříč úřadem, jaký je trend naplňování výkonostních metrik apod. Je potřeba rovněž respektovat možnosti využití zdrojů, potřebných pro optimalizaci.



Obrázek 4 - strategická mapa města

5. Optimalizace podle Six Sigma – probíhá podle níže uvedeného schématu DMAIC

Define	V čem spočívá problém	Definice hlavních požadavků zákazníků jako CTQ
Measure	Jak lze změřit účinky?	Změření relevantních veličin účinku a výsledku v praxi
Analyse	V čem spočívají příčiny problému?	Analýza a stanovení pořadí nejdůležitějších příčin pomocí statistik
Improve	Jak lze problém odstranit?	Docílení zlepšení / optimálního řešení a uvést je do praxe
Control	Jak bude v praxi zakotveno zlepšení?	Dlouhodobé odstranění hlavní příčiny vzniku problémů

6. Úprava procesní mapy MÚ – vlastník procesu je odpovědný za to, že procesní mapa bude aktualizována o optimalizovaný proces.