

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

Fakulta právnická

PROTOKOL O HODNOCENÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE (posudek vedoucího práce)

Práci předložil student: Bc. Petr Uher
Název práce: Hodnocení a kvalita ve veřejné správě, nástroje řízení kvality
ve veřejné správě
Vedoucí práce: Ing. Milan Lindner, Ph.D.

1. CÍL PRÁCE (uved'te, do jaké míry byl naplněn)

Diplomová práce je věnována tématu hodnocení a řízení kvality v prostředí veřejné správy s důrazem na jednotlivé nástroje řízení kvality využitelné právě pro sféru veřejné správy. Cílem práce je objasnit, jak probíhá hodnocení kvality ve veřejné správě, jaké jsou zkušenosti úřadů s metodami hodnocení a řízení kvality a jak tyto nástroje přispívají k růstu spokojenosti uživatelů veřejné správy. Vytyčený cíl práce lze považovat za v zásadě naplněný, určité rezervy v jeho realizaci lze spatřovat jedině v rovině ověřování spokojenosti uživatelů – klientů v závislosti na zavedení systematického hodnocení a řízení kvality ve veřejné správě.

2. OBSAHOVÉ ZPRACOVÁNÍ

Práce je přehledně a logicky strukturována, v teoretické části lze ocenit zejména důsledný výčet a návazný popis jednotlivých metod a nástrojů řízení kvality využitelných v podmínkách veřejné správy. Praktická část práce je založena na informacích získaných v rámci individuálních strukturovaných rozhovorů, popř. pak individuálního dotazování s písemnými odpověďmi respondentů; využit je přitom mj. i komparativní přístup. Za přínosnou lze považovat zejména část 5, v níž zaznívají konkrétní závěry včetně autorských návrhů a doporučení, jakkoliv ta mohla být bezpochyby ještě dále rozvíjena, konkretizována a následně i aplikována např. do jednotlivých konkrétních oblastí veřejných služeb.

3. FORMÁLNÍ ÚPRAVA

Po stránce formální, stylistické i gramatické je bakalářská práce na velmi dobré úrovni, obsahuje jen minimum gramatických pochybení, překlepů či jiných nepřesností. Jinou drobnou výhradu lze pak vznést např. vůči četnému užívání autorského singuláru zejména ve 3. až 5. části práce. Ocenit lze širší užitých informačních zdrojů, jakož i důsledné uvádění průběžných odkazů na zdroje.

4. STRUČNÝ KOMENTÁŘ HODNOTITELE

viz výše

5. OTÁZKY A PŘIPOMÍNKY DOPORUČENÉ K VYSVĚTLENÍ PŘI OBHAJOBĚ

1. (str. 73) Jakým způsobem by mělo dle Vašeho názoru statutární město Plzeň (magistrát města Plzně) přistoupit k systematickému a cílenému zjišťování zpětné vazby a vyhodnocování spokojenosti jeho klientů coby uživatelů služeb veřejné správy? Jaké postupy či nástroje lze v tomto směru využít? Jaký je jejich potenciál, jaká jsou naopak rizika jejich implementace?

6. NAVRHOVANÁ ZNÁMKA

Předložená diplomová práce splňuje požadavky kladené na tento druh prací a jako takovou ji doporučuji k obhajobě. V závislosti na úspěšnosti obhajoby navrhuji práci hodnotit v úrovni klasifikačního stupně výborně, popř. velmi dobře.

Datum: 4. 5. 2019

Podpis:

