



RESUMÉ PROCESNÍHO AUDITU

zaměřené na rekapitulaci aktivit, které budou zahrnuty do přípravy projektu Volonté Czech o.p.s. zaměřeného na rozvoj nestátní neziskové organizace.

1. Strategie organizace, poslání

Organizace pravidelně formuluje strategický plán na období 5 let. Plán obsahuje priority se zaměřením na realizaci programů pro osoby ohrožené sociálním vyloučením prostřednictvím kvalitních služeb a produktů. Současný Strategický plán do roku 2019 vychází i ze Strategie sociálního začleňování 2014 – 2020, Strategie politiky zaměstnanosti do roku 2020 a Strategie českého vězeňství 2020, avšak zatím nereaguje na koncepce v těchto oblastech, které nejsou doposud schváleny. Z tohoto důvodu doporučuji aktualizaci strategického plánu v průběhu realizace projektu s přihlédnutím k nově formulovaným cílům v oblasti práce s osobami ohroženými sociálním vyloučením.

Doporučuji respektovat doporučení ke kritériu 2 modelu CAF Strategie a plánování tj. v průběhu realizace projektu:

- ✓ **Aktualizovat strategický plán:**
 - **Přiřadit úkoly konkrétním osobám**
 - **Zařadit jednotlivé programy ke konkrétním bodům plánu**
 - **Reagovat na potřeby klientů stanovením nových cílů - řešením nových služeb v reakci na potřeby klientů**
 - **Doplnit PR a strategii rozvoje lidských zdrojů**
- ✓ **Vytvořit systém komunikace se spolupracujícími aktéry**
- ✓ **Vytvořit vhodnou metodiku pro kontrolu a vyhodnocování cílů. Metodika musí obsahovat termíny hodnocení, plnění cílů podle stanovených kritérií a stanovování opatření v případě neplnění kritériálních požadavků.**
- ✓ **Vytvořit jednotný systém kontroly strategie – s jednotnou frekvencí, jasnými zúčastněnými a jasnými výstupy – doporučujeme kvartálně kontrolovat, půlročně napsat zprávu.**

2. Financování, fundraising

Není relevantní, Volonté chce diversifikovat zdroje, především posílit samofinancování realizací komerčních zakázek v oblasti finančního poradenství pro zaměstnavatele v automobilovém průmyslu. Nechce se perspektivně profilovat do fundraisungu.

3. Lidské zdroje

Doporučuji respektovat doporučení ke kritériu 3 modelu CAF Lidé v organizaci tj. v průběhu realizace projektu:

- ✓ **Vytvořit strategii pro rozvoj lidských zdrojů.**
- ✓ **Nastavit pravidla pro plánování lidských zdrojů, která budou odpovídat potřebám organizace na všech úrovních řízení a realizace procesů – včetně písemných podkladů ve vhodné podobě a rozsahu.**



- ✓ Zlepšit proces plánování a rozvoje odbornosti zaměstnanců (individuální plány rozvoje) – navázat na kompetenční profily z náplní, výsledky hodnocení vedoucími i strategické úkoly.
- ✓ Vytvořit centrální plán vzdělávání a rozvoje lidí v organizaci.
- ✓ Zavést systém vyhodnocování vzdělávání a rozvoje lidí.
- ✓ Pro hodnocení vytvořit jednotný postup pro vyhodnocování pohovorů umožňující analýzu výsledků pohovorů s následným opatřením pro zlepšení výkonnosti a spokojenosti zaměstnanců.
- ✓ Zavést systém hodnocení spokojenosti pracovníků.
- ✓ Aktuálně reagovat na nové potřeby ve vzdělávání pracovníků s ohledem na nové služby klientům.
- ✓ Zavést systém měření dopadů/efektivity vzdělávání pracovníků.

4. Marketing a PR

Doporučuji respektovat doporučení ke kritériu 4 modelu CAF Partnerství a zdroje tj. v průběhu realizace projektu:

- ✓ Snižovat podíl dotačních/veřejných prostředků na financování organizace řešením zvětšujícího počtu zakázek pro zaměstnavatele/klienty a v tomto smyslu řešit marketingové akce.
- ✓ Vytvořit marketingový plán a PR strategii.
- ✓ Zpracovat/aktualizovat směrnice pro obchodní/akviziční činnost a PR.
- ✓ Metodicky jasně zakotvit PR – oddělení, členové týmu, kdo za co odpovídá.
- ✓ Doplnit stávající směrnice popisem procesu výběru a navazování kontaktů s klienty.
- ✓ Zavést systém měření a vyhodnocování efektivity dopadů a ekonomických přínosů jednotlivých akcí.
- ✓ Vhodnou formou monitorovat a vyhodnocovat image organizace.
- ✓ Vytvořit systém sledování procesu získávání klientů včetně zpětné vazby.

5. Kvalita služeb/produktů

Doporučuji respektovat doporučení ke kritériu 7 - 9 modelu CAF Výsledky práce v organizaci - tj. v průběhu realizace projektu:

- ✓ Vytvořit komplexní systém sběru, porovnávání a vyhodnocování spokojenosti klientů se službami. Na základě zjištění doplňovat, rozšiřovat a upravovat služby klientům tak, aby bylo možno účelně využívat finanční prostředky a naplňovat jejich potřeby a požadavky.
- ✓ S ohledem na rozvíjení nových aktivit v oblasti finančního poradenství pro různé cílové skupiny řešit konkrétní školení pro pracovníky Volonté.

V Praze dne 11. 12. 2015

Ing. Vladimír Straka
předseda představenstva
Sdružení pro oceňování kvality, z.s.