

Konference
Moderní
veřejná správa
Brno,
1. - 2. 6. 2017

Metodická podpora řízení kvality v územních samosprávných celcích

Ing. Lenka Švejdarová
odbor strategického rozvoje a koordinace veřejné správy

Ministerstvo vnitra



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Strategický rámec rozvoje VS

Strategický rámec rozvoje veřejné správy ČR pro období 2014 – 2020:
SC 1.3 Rozšíření řízení kvality a strategického řízení ve veřejné správě

Analýza využívání metod kvality ve veřejné správě



Metodické doporučení k řízení kvality v ÚSC



Aplikace řízení kvality (aktivity ÚSC)

Podpora řízení kvality v ÚSC



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Analýza využívání metod kvality ve VS

Základní výstupy analýzy

- zmapování zkušeností úřadů územní veřejné správy s metodami kvality;
- vymezení důvodů aplikace řízení kvality ve veřejné správě, zhodnocení přínosů a bariér;
- získání podnětů pro další podporu řízení kvality ve veřejné správě

Další zjištění

- 130 úřadů zavedlo řízení kvality, 85 % z nich pravidelně hodnotí řízení kvality;
- 93 % úřadů uplatňujících metody kvality doporučuje aplikaci řízení kvality i v dalších úřadech veřejné správy;
- 140 úřadů má zájem o zavedení/ rozvoj řízení kvality;
- více než 160 úřadů má zájem o vzdělávací aktivity související s řízením kvality



Metodické doporučení k řízení kvality

Důvod vzniku

- požadavek Strategického rámce rozvoje veřejné správy
- neexistence systémové podpory řízení kvality ve veřejné správě
- předběžná podmínka č. 11 Veřejná správa

Cíle metodického doporučení k řízení kvality v ÚSC:

vymezit **doporučený rozsah řízení kvality v ÚSC**, jejichž naplnění přispěje k efektivní realizaci aktivit úřadu/ obce, k posílení zaměření organizace na zákazníky, umožní hodnotit realizované činnosti;

poskytnout úřadům **návod pro zavádění řízení kvality/ zlepšování řízení**;

doporučit dlouhodobé uplatňování metod kvality a **rozvoj řízení kvality**;

podpořit související **vzdělávací aktivity**.



Metodické doporučení k řízení kvality

Cílové skupiny – organizace v ÚSC

- zavádění řízení kvality ve veřejné správě
- uživatelé metod kvality/ zlepšování řízení kvality ve veřejné správě
- zajištění kompetencí v oblasti řízení kvality



Metodické doporučení k řízení kvality v ÚSC

strategické ukotvení řízení kvality

doporučený rozsah řízení kvality

postup zavádění řízení kvality

doporučení pro další rozvoj řízení kvality - uplatnění metod kvality

MV: podpora řízení kvality v ÚSC

doporučený rozsah vzdělávacích aktivit



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Doporučený rozsah řízení kvality v ÚSC

Doporučený rozsah řízení kvality v územních samosprávných celcích

- vychází z principů TQM
- **6 oblastí řízení kvality**
- každá oblast řízení kvality je vymezena typickými znaky kvality, hodnocenými **ukazateli** a specifikovanými **prvky řízení kvality v ÚSC**
- oblasti kvality provázány na **metody kvality**

strategické řízení

finanční řízení

procesní řízení

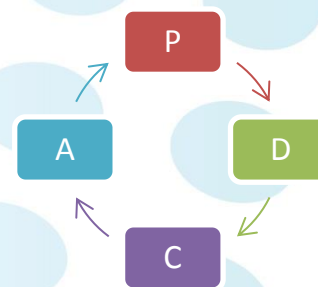
zajištění služeb veřejné správy

zainteresované strany

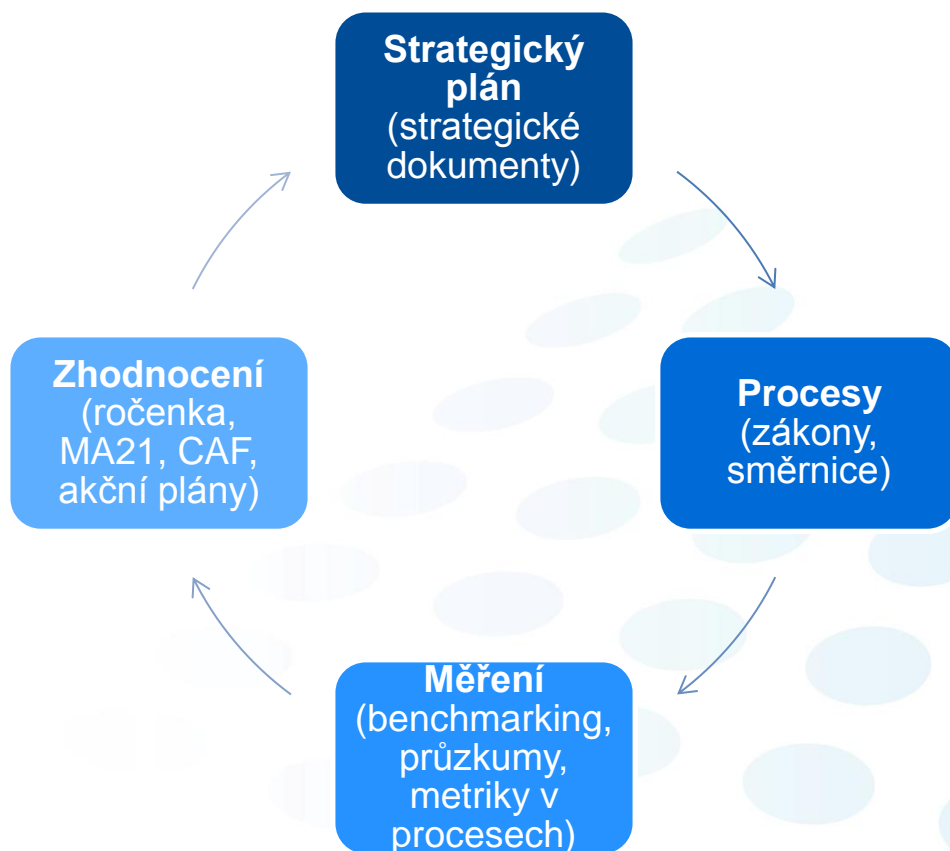
personální řízení



Metodické doporučení: (E) Zainteresované strany



Informační podpora řízení kvality

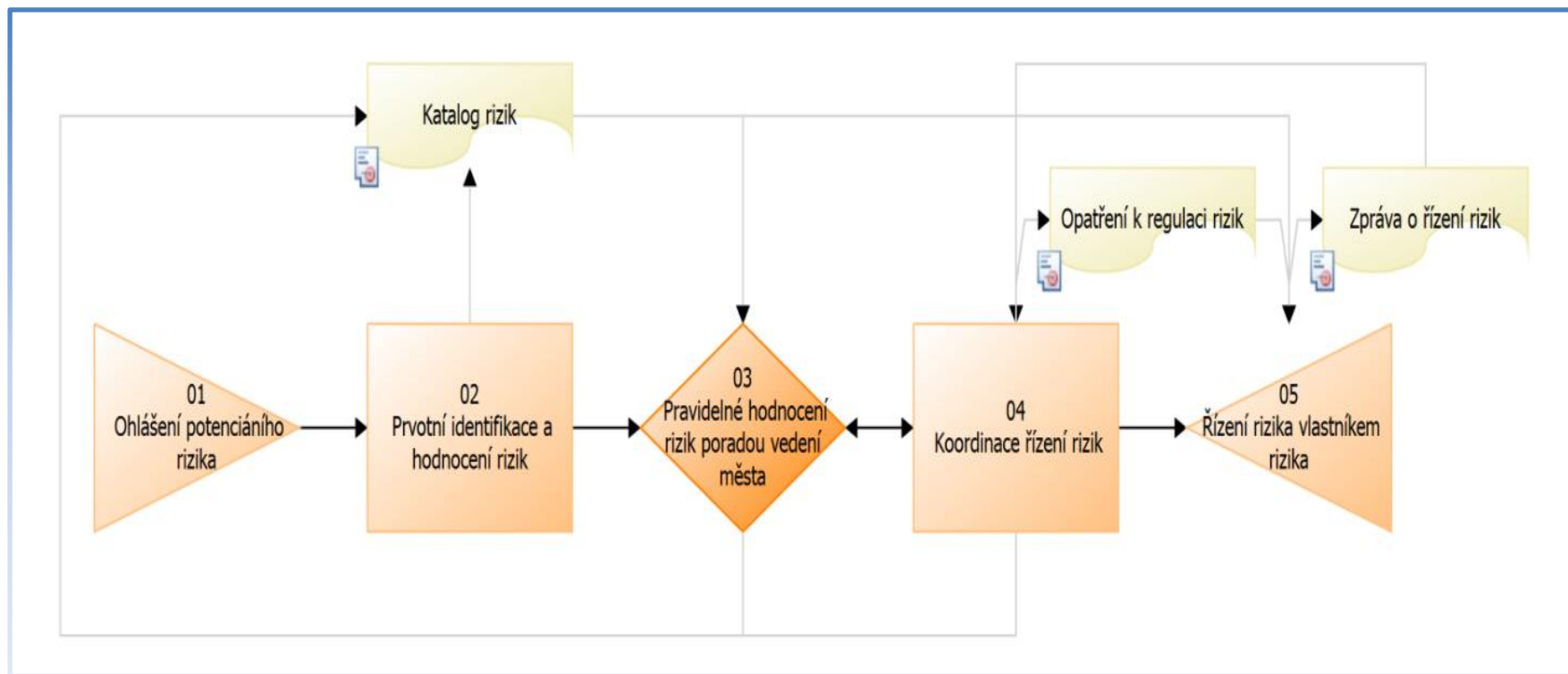


Nástroje řízení

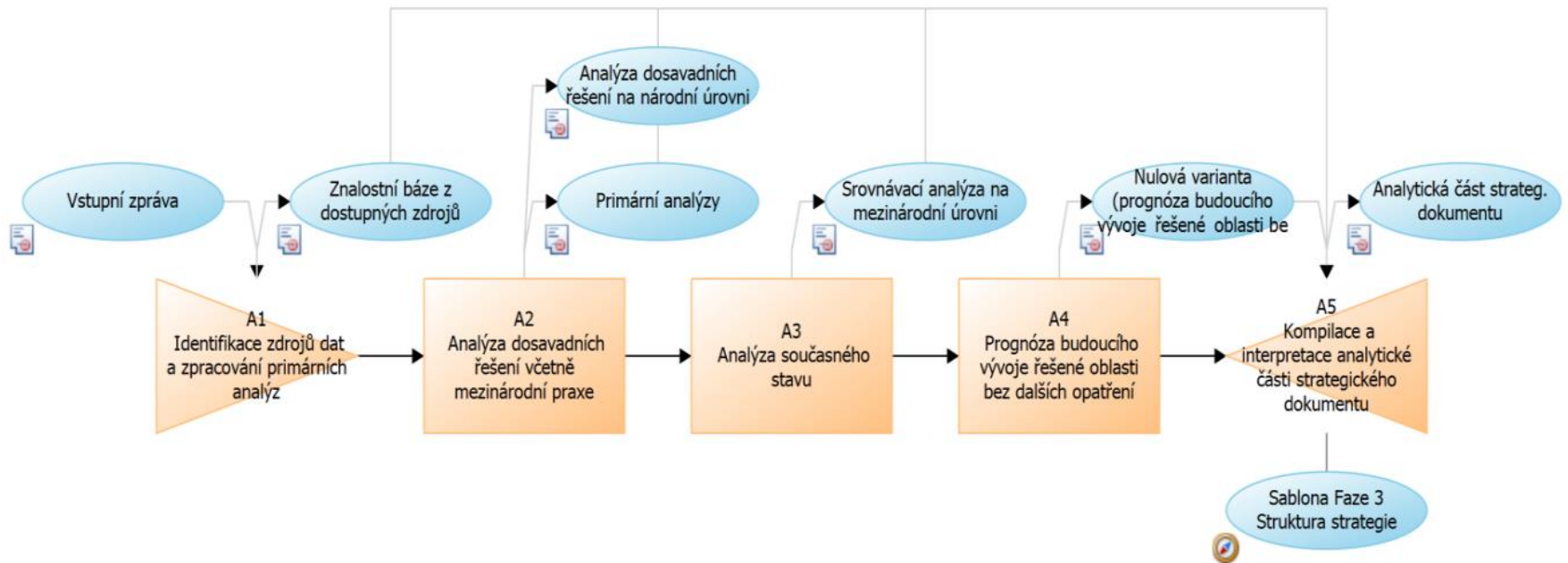
- strategie, cíle: strategické řízení, Balanced Scorecard
- služby: procesní řízení, projektové řízení, kompetenční modely
- měření: benchmarking, analýza rizik
- hodnocení: sebehodnoticí zpráva, interní audit, audity udržitelného rozvoje



Příklad: řízení rizik



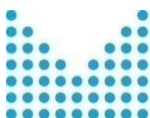
Příklad: proces tvorby strategie



Podpora řízení kvality v ÚSC

Podpora řízení kvality v ÚSC ze strany Ministerstva vnitra

- Národní konference kvality ve veřejné správě
- Ceny Ministerstva vnitra za kvalitu a inovaci ve veřejné správě
- Přívětivý úřad
- metodická podpora řízení kvality v ÚSC
- spolupráce s gestory metod kvality (MPO, MŽP)
- příprava vzdělávacích aktivit k podpoře řízení kvality v ÚSC
- sběr a prezentace příkladů dobré praxe
- spolupráce s MPSV při nastavení výzev pro ÚSC



Národní konference kvality ve VS



konference Moderní veřejná správa

- 12. ročník Národní konference kvality ve veřejné správě
 - podpora řízení kvality ve veřejné správě
 - prezentace oceněných za kvalitu ve VS
 - inovativní řešení ve veřejné správě
 - aktivity eGovernmentu podporující rozvoj VS
 - využití evropských prostředků ve VS
 - příklady dobré praxe
- 10. ročník soutěže o Ceny Ministerstva vnitra za kvalitu ve veřejné správě: předávání ocenění
- vyhlášení 11. ročníku soutěže o Ceny MV za kvalitu a inovaci ve veřejné správě



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Ceny MV za kvalitu a inovaci ve VS

Soutěž o Ceny Ministerstva vnitra

- tradice předávání ocenění od roku 2005
- nástroj podpory řízení kvality územní veřejné správy;
- podpora dobrovolných aktivit organizace zacílených na zainteresované strany, resp. výkonnost organizace;
- ocenění organizací veřejné správy, které se aktivně zabývají zvyšováním kvality své práce;
- realizovaná řešení slouží jako příklady dobré praxe



Cena MV za kvalitu ve VS

Cena MV za inovaci ve VS



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



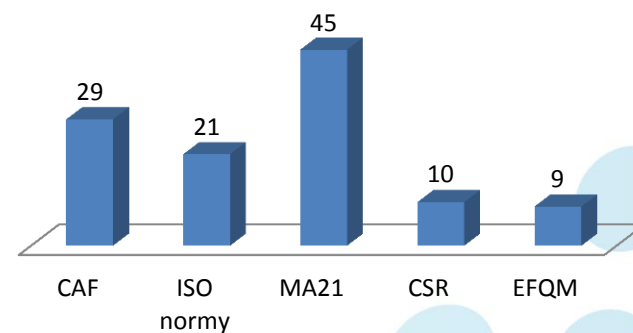
MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Přívětivý úřad

Soutěž MV o nejpřívětivější úřad

- pilotní ročník soutěže v roce 2016
- mapování stavu přívětivosti úřadů – soutěž je založena na vyplnění elektronického formuláře, který tvoří řada kritérií v oblastech:
 - dostupnost úřadu
 - transparentnost úřadu
 - komunikace úřadu
 - řízení kvality
- výsledkem je srovnání úřadů dle nabízených služeb a identifikace nadstandardních služeb
- publikace příkladů dobré praxe

Aplikace metod kvality v ORP



Operační program Zaměstnanost

č. výzvy OPZ	typy projektů
výzva č. 19	systémové projekty navázané na SRRVS
výzvy č. 33/34	výzvy pro obce/ kraje/ DSO
výzvy č. 58/117	výzvy pro obce/ kraje/ DSO

Výzvy 33/34 pro ÚSC

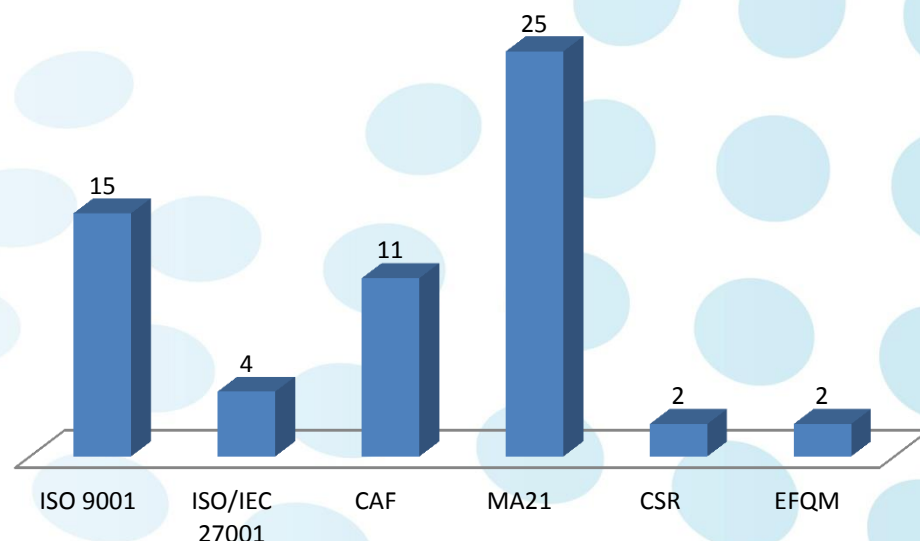
podporované SRRVS

- tvorba strategických dokumentů
- rozvoj nástrojů strategického řízení
- zavádění/ rozvoj metod kvality

podporované strategickými materiály obcí/ krajů

- vzdělávací aktivity

Projekty k řízení kvality



Výzvy OPZ č. 58/117 pro ÚSC

metody kvality CAF 2013, ISO 9001, ISO/IEC 27001, MA21, CSR, EFQM

benchmarking, Balanced Scorecard

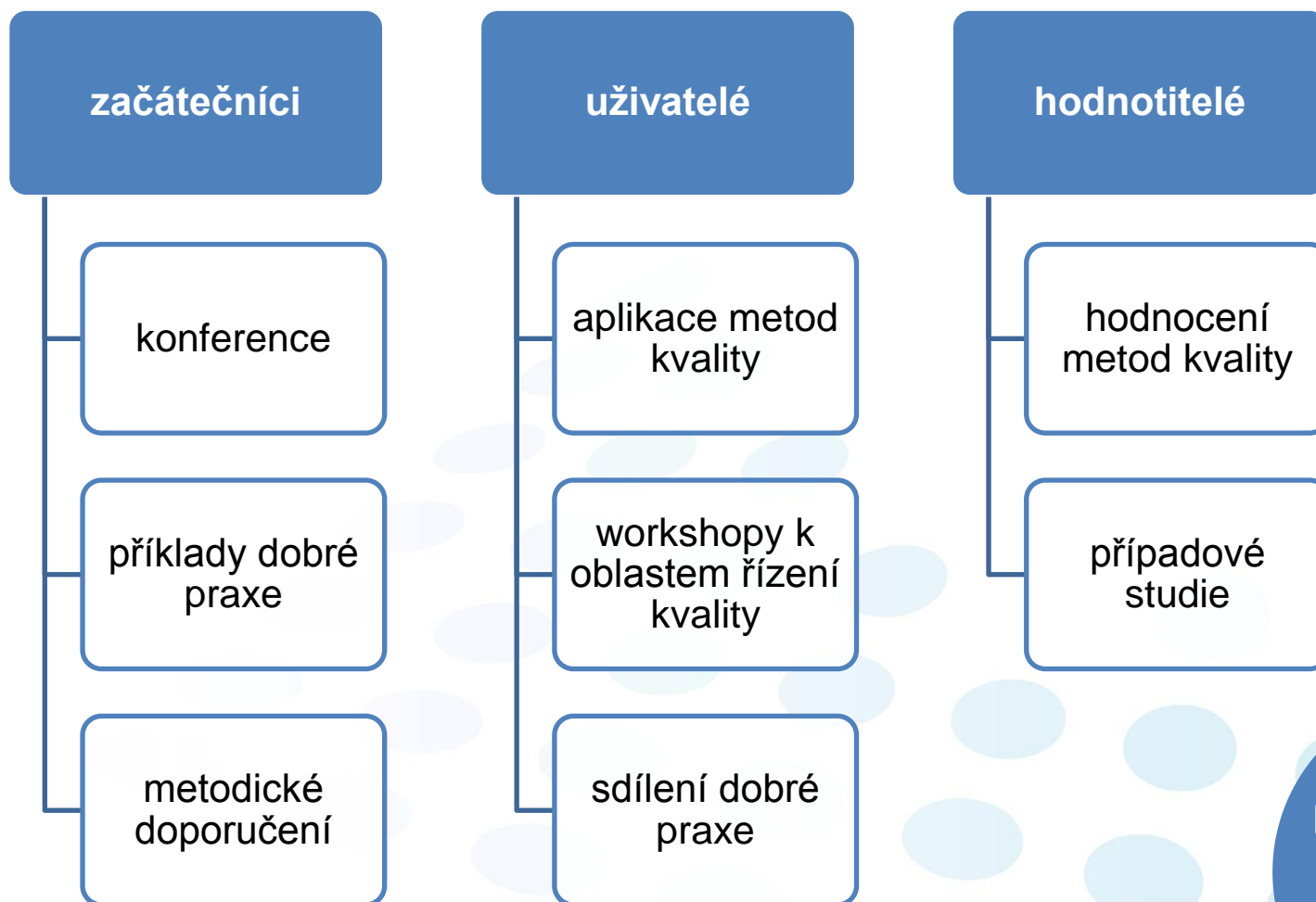
strategické řízení tvorba/ aktualizace koncepčních a strategických dokumentů
(komplexní i segmentové strategie)

procesní řízení procesy v přenesené i samostatné působnosti

vzdělávací aktivity vzdělávání související s výkonem činností v přenesené i samostatné působnosti; veřejné zakázky, nástroje eGovernmentu, strategické/ finanční/projektové řízení



Vzdělávací aktivity k podpoře řízení kvality v ÚSC



**Revize
ISO 9001:2015
z pohledu VS**
Praha,
15. 6. 2017



Děkuji za pozornost

Ing. Lenka Švejdarová

odbor strategického rozvoje a koordinace veřejné správy

Ministerstvo vnitra

www.mvcr.cz/kvalita

www.kvalitavs.cz

lenka.svejdarova@mvcr.cz



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY