



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Podpora řízení kvality ve služebních úřadech

Podpora profesionalizace a kvality státní služby a státní správy

CZ.03.4.74/0.0/0.0/15_019/0006173

podklady k prezentaci Ing. Štěpánka Cvejnová
vedoucí kanceláře náměstka ministra vnitra pro státní službu
sekce pro státní službu
Ministerstvo vnitra ČR

Realizováno v rámci projektu

Podpora profesionalizace a kvality státní služby a státní správy

CZ.03.4.74/0.0/0.0/15_019/0006173

- n podpora implementace zákona o státní službě
 - n vyhodnocení účinnosti zákona o státní službě, včetně vyhodnocení účinnosti pravidel organizace služebních úřadů
 - n analýza stěžejních institutů státní služby ve vybraných zemích EU
 - n analýza různých druhů služebních poměrů veřejných zaměstnanců v ČR a v zemích EU
- n podpora procesu vzdělávání a úřednické zkoušky
 - n ELTES
 - n e-learning a (nejen) VVN
- n podpora zavádění řízení kvality ve služebních úřadech
 - n zavádění kritérií zlepšování nebo metod řízení kvality
- n podpora implementace zákona o státní službě
 - n anonymizace rozhodnutí a přehled judikatury
 - n elektronizace dokumentace státní služby a prokazatelného seznamování
- n realizace vzdělávání v oblasti státní služby
 - n konference a odborné semináře

www.statnisluzba.cz



2014 – ZADÁNÍ

Strategický rámec rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014 – 2020

usnesení vlády ze dne 5. 12. 2016 č. 1088 k aktualizaci Strategického rámce rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014 – 2020

Specifický cíl 1.3 Rozšíření řízení kvality a zlepšení strategického řízení ve veřejné správě:

„Cílem aktivity je jasně vymezit rozsah minimálních požadavků, které mají být zahrnuty do vytvářených systémů řízení kvality na úrovni služebních úřadů.“

„Řízení kvality nastavené dle minimálních požadavků lze dále **rozšířit**... například využitím metodiky modelu CAF, aplikací požadavků mezinárodních standardů ISO nebo implementací jiné metody kvality, např. benchmarking“



2015 – ANALÝZA

Analýza stavu řízení kvality ve veřejné správě

schváleno RVVS dne 24. 6. 2016

n 11 služebních úřadů z 229

- n 6x ISO 9001 (základní požadavky)
- n 4x ISO 27000 (bezpečnost informací)
- n 1x ISO 14001 (ŽP)
- n 1x ISO 18001 (BOZP)
- n 1x benchmarking
- n 1x BSC
- n 1x model CAF



2016 – VZDĚLÁVÁNÍ

Metodické doporučení ke vzdělávání státních zaměstnanců služebních úřadů v oblasti řízení kvality

schváleno RVVS dne 16. 12. 2016

- n naplnění předběžné podmínky č. 11
- n postup, formy, harmonogram
- n vzdělávání rozdělené podle cílových skupin



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

METODICKÉ DOPORUČENÍ KE VZDĚLÁVÁNÍ STÁTNÍCH ZAMĚSTNANCŮ SLUŽEBNÍCH ÚŘADŮ V OBLASTI ŘÍZENÍ KVALITY

Ministerstvo vnitra ČR, 2016



2017 – ANALÝZA PRINCIPŮ

Analýza současného stavu kritérií zlepšování a vybraných principů řízení kvality ve služebních úřadech za rok 2016

- n Oblast A: ŘÍZENÍ ÚŘADU
 - n Oblast B: STRATEGICKÁ PLÁNOVÁNÍ A ŘÍZENÍ
 - n Oblast C: ŘÍZENÍ LIDSKÝCH ZDROJŮ
 - n Oblast D: ŘÍZENÍ PARTNERSTVÍ
 - n Oblast E: ZVYŠOVÁNÍ VÝKONNOSTI ÚŘADU
-
- n využití modelu CAF, 273 otázek
 - n na dotazník odpovědělo 49 úřadů, z toho 13 ministerstev a Úřad vlády (z 61 úřadů)
 - n z uvedených respondentů jsou čtyři držitelé akreditovaného certifikátu shody s požadavky ISO 9001



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Podpora profesionalizace a kvality státní služby a státní správy
CZ.03.4.74/0.0/0.0/15_019/0006173
Ministerstvo vnitra ČR, sekce pro státní službu
Praha, 2016

**ANALÝZA SOUČASNÉHO STAVU
KRITÉRIÍ ZLEPŠOVÁNÍ
A VYBRANÝCH PRINCIPŮ ŘÍZENÍ KVALITY
VE SLUŽEBNÍCH ÚŘADECH**
(za rok 2016)



2017 – RÁMEC A POSTUP

Metodika zavádění řízení kvality ve služebních úřadech

schváleno vládou dne 10. 4. 2017 usnesením č. 275

- n postup a harmonogram
- n role sekce pro státní službu
- n podpora z Operačního programu
Zaměstnanost
- n postup na služebních úřadech s již
zavedenými systémy řízení kvality



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

METODIKA ZAVÁDĚNÍ ŘÍZENÍ KVALITY VE SLUŽEBNÍCH ÚŘADECH

Podpora profesionalizace a kvality státní služby a státní správy
CZ.03.4.74/0.0/0.0/15_019/0006173

Ministerstvo vnitra ČR, 2017





2017 – PILOTNÍ OVĚŘENÍ

Pilotní ověřování obsahu Metodického pokynu

- n Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
- n Ministerstvo zemědělství

Východisko

- n Metodický pokyn vzatý vládou na vědomí v říjnu 2017

Výstup

- n aktualizovaný Metodický pokyn
- n snížení počtu a rozsahu kritérií zlepšování
- n získání dobré praxe

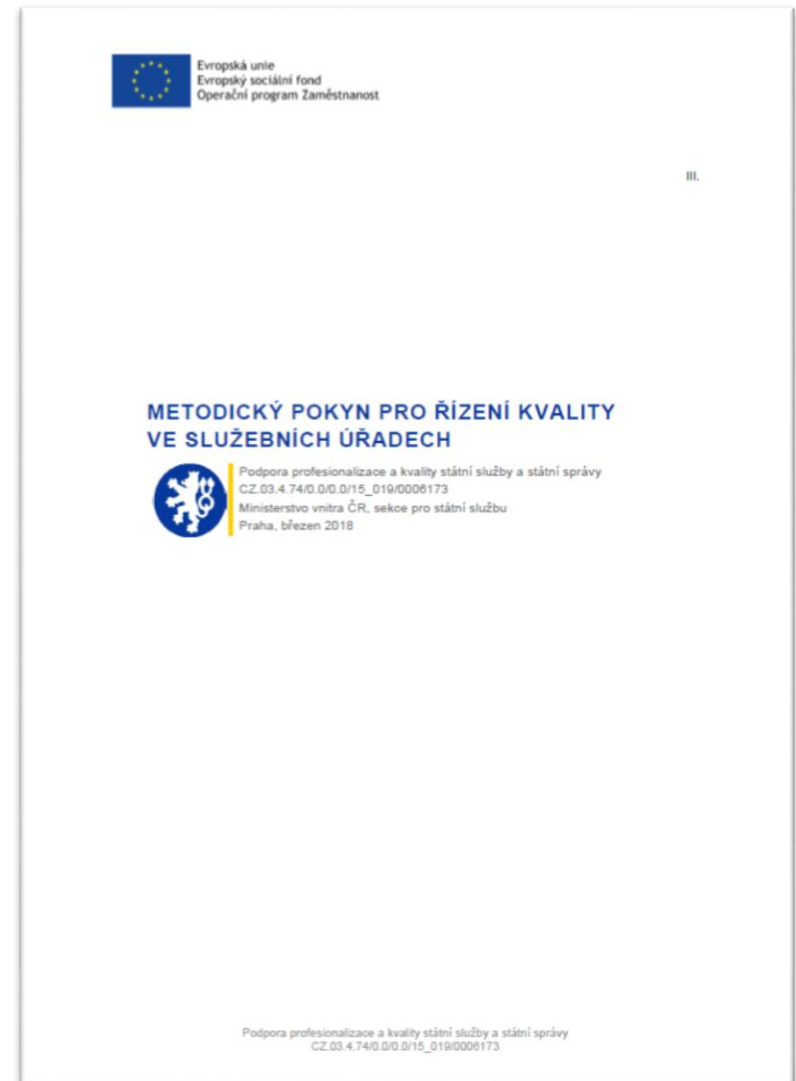


2018 – OBSAH

Metodický pokyn pro řízení kvality na úrovni služebních úřadů

dne 4. 4. 2018 usnesení vlády č. 214

- n aktualizace dle pilotního ověření
- n 12 kroků realizace
- n minimální rozsah řízení kvality
(10 kritérií zlepšování)
- n optimální rozsah řízení kvality
(3 metody řízení kvality)
- n způsoby naplnění kritérií zlepšování





12 kroků z Metodického pokynu

Krok č. 1: Informování vedení služebních úřadů

Krok č. 2: Stanovení odpovědností za zavedení systému řízení kvality

Krok č. 3: Rozhodnutí o rozsahu zavádění systému řízení kvality

Krok č. 4: Rozhodnutí o využití finančních prostředků z OPZ

Krok č. 5: Sestavení týmu kvality

Krok č. 6: Absolvování školení

Krok č. 7: Zpracování analýzy současného stavu

Krok č. 8: Zpracování interního projektu a/nebo projektového záměru a žádosti o podporu

Krok č. 9: Zavedení systému řízení kvality ve zvoleném rozsahu

Krok č. 10: Interní vyhodnocení zavedeného systému řízení kvality

Krok č. 11: Externí vyhodnocení zavedeného systému řízení kvality

Krok č. 12: Implementace opatření a nastavení procesu trvalého zlepšování





KRITÉRIA ZLEPŠOVÁNÍ

<i>Kritérium zlepšování č. 1:</i>	Strategie rozvoje služebního úřadu
<i>Kritérium zlepšování č. 2:</i>	Systém definování měřitelných cílů služebního úřadu
<i>Kritérium zlepšování č. 3:</i>	Systém odpovědností a pravomocí ve služebním úřadě
<i>Kritérium zlepšování č. 4:</i>	Systém interních předpisů
<i>Kritérium zlepšování č. 5:</i>	Systém komunikace ve služebním úřadu
<i>Kritérium zlepšování č. 6:</i>	Systém řízení změn
<i>Kritérium zlepšování č. 7:</i>	Politika lidských zdrojů
<i>Kritérium zlepšování č. 8:</i>	Adaptační proces
<i>Kritérium zlepšování č. 9:</i>	Šetření spokojenosti zaměstnanců
<i>Kritérium zlepšování č. 10:</i>	Systém partnerství v rámci státní služby





Metody řízení kvality = optimální míra řízení kvality podle Metodického pokynu

Systém řízení kvality podle požadavků normy ISO 9001

Model CAF

Benchmarking

Podmínka: Naplnění minimálních kritérií zlepšování





Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



kontakt

Zastupující přednášející Mgr. Libuše Urbanová

Kancelář náměstka MV pro státní službu
sekce pro státní službu
Ministerstvo vnitra ČR

libuse.urbanova@mvcv.cz
974 818 210