

Konference
Moderní
veřejná správa
Praha,
15.-16. 9. 2016

Výsledky využívání metod kvality ve veřejné správě:

Možnosti podpory řízení kvality v území

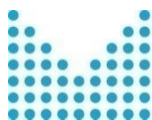
Ing. Lenka Švejdarová

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 České republiky pro období 2014-2020

Implementační plán pro strategický cíl 1: Modernizace veřejné správy

Specifický cíl 1.3 Rozšíření metod kvality ve veřejné správě

opatření 1

- Zpracování analýzy rozšíření metod kvality ve veřejné správě

opatření 2

- Metodika řízení kvality na úrovni služebních úřadů

opatření 3

- Metodická podpora řízení kvality na úrovni územních samosprávných celků

opatření 4

- Strategické řízení a plánování ve veřejné správě

opatření 5

- Podpora strategických prací prostřednictvím projektového řízení



Analýza využívání metod kvality ve VS

Základní cíle analýzy

- zmapovat zkušenosti úřadů VS s metodami kvality;
- vymezit důvody aplikace řízení kvality ve VS, zhodnotit přínosy a bariéry řízení kvality;
- zhodnotit zahraniční zkušenosti s řízením kvality ve VS;
- získat podněty pro další podporu řízení kvality ve VS

Analýza zpracována ve 2 úrovních VS

- správní úřady
- územní samosprávné celky



Analýza využívání metod kvality v ÚSC

Dotazníkové šetření v ÚSC

- podzim 2015 – on-line dotazníkové šetření ke zmapování stavu využívání metod kvality;
- MV obdrželo více než **500 odpovědí** (z KÚ i všech typů obecních úřadů);
- **130 úřadů má zkušenosti** s řízením kvality;
- **140 úřadů vyjádřilo zájem** o zavádění/rozšíření metod kvality;
- **třetina** respondentů má zájem o **účast na seminářích** k řízení kvality;
- úřady podporují vznik **databází dobré praxe**

část A

- Základní údaje o organizaci

část B

- Údaje o aplikaci metod řízení kvality a nástrojů řízení

část C

- Vyhodnocení zkušeností s metodou kvality/ nástrojem řízení

část D

- Rozsah využití metody kvality/ nástroje řízení v organizaci

část E

- Požadavky k rozšíření využívání metod kvality/ nástrojů řízení

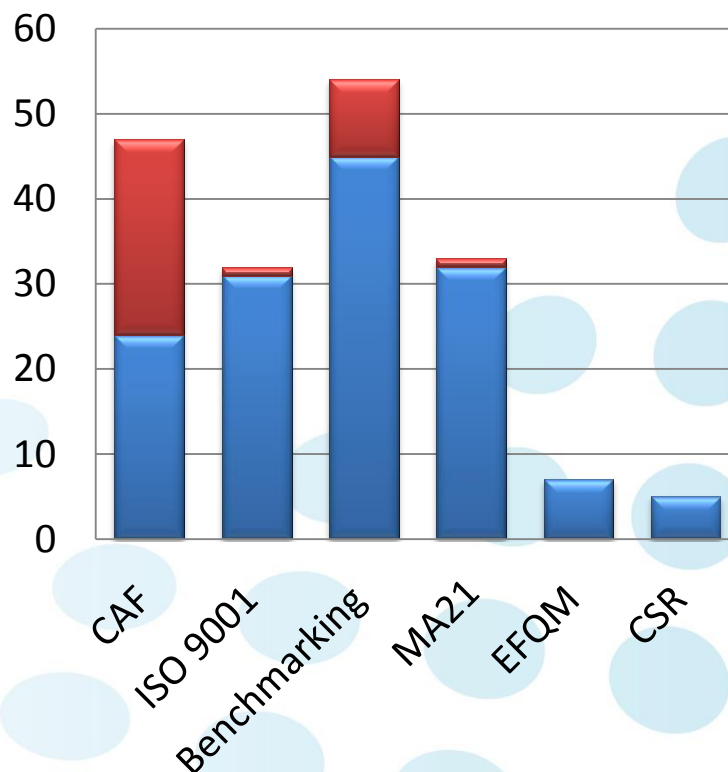


B: Aplikace metod kvality

Výstupy analýzy

- zjištění stavu využívání metod kvality v ÚSC:
 - více než 130 úřadů zavedlo metody kvality;
 - úřady využívají i více metod kvality současně;
- zhodnocení využívání metod kvality v čase:
 - řada úřadů využívá řízení kvality déle než 10 let;
 - část úřadů již nepokračuje v aplikaci metod kvality;
- vymezení orientačních nákladů spojených se zavedením metod kvality/ ročních nákladů na řízení kvality

Zavedené/ využívané metody kvality



C: Zkušenosti s řízením kvality

D: Rozsah využití řízení kvality

Přínosy řízení kvality

- zvýšení spokojenosti klientů/ občanů (113)
- nárůst produktivity práce (87)
- zvýšení spokojenosti zaměstnanců (76)
- ocenění vedením města/ kraje (56)
- dále např. zapojení zaměstnanců do zlepšování, výměna dobré praxe, aj.

93% úřadů uplatňujících metody kvality **doporučuje aplikaci řízení kvality i v dalších úřadech veřejné správy.**

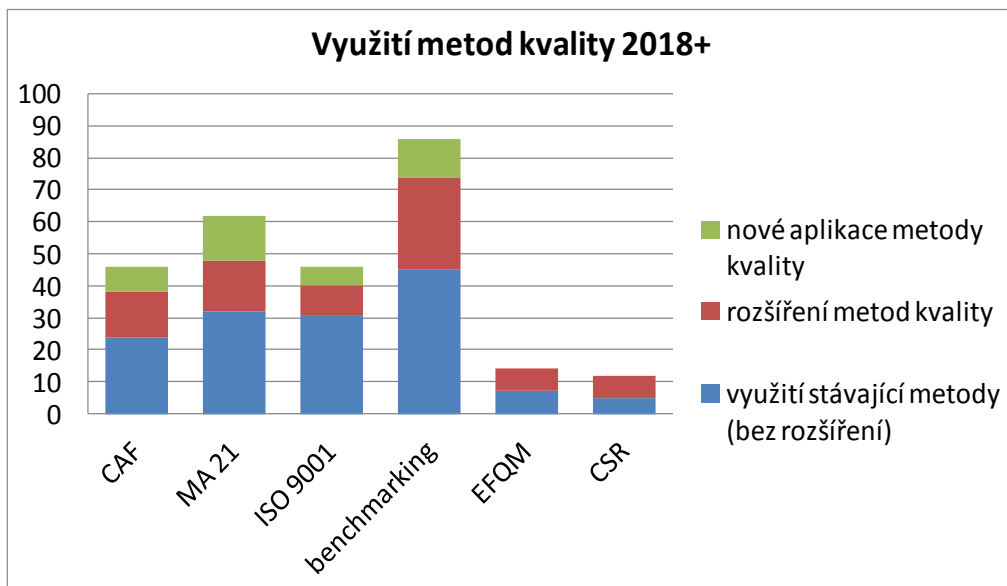
Více než 110 úřadů pravidelně hodnotí řízení kvality.

Bariéry řízení kvality

- ukončení využívání metody (31)
- nezájem vedení města/ kraje (24)
- finanční náročnost řízení kvality (24)
- jiné bariéry: např. časová náročnost aktivit souvisejících s řízením kvality, nedostatečné znalosti zaměstnanců v oblasti řízení kvality



E: Požadavky ÚSC k rozšíření kvality



Podněty k další podpoře řízení kvality v ÚSC

- obnovení konferencí kvality ve VS
- obnovení soutěže o Ceny MV za kvalitu a inovaci ve VS
- informační podpora k řízení kvality (web, databáze dobré praxe)
- podpora vzdělávání v oblasti kvality (30% respondentů vyjádřilo zájem vzdělávat zaměstnance v řízení kvality)

Očekávané přínosy

- spokojenost klientů/ občanů
- zvýšení produktivity práce/ snížení nákladů
- zvýšení spokojenosti zaměstnanců



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

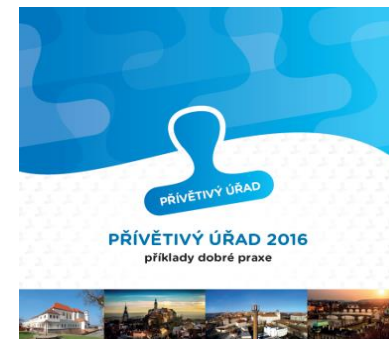


MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Podpora řízení kvality v ÚSC

Metodická doporučení k řízení kvality v ÚSC

- podpora zavádění/ rozvoje řízení kvality: doporučené minimální standardy kvality v ÚSC
- vzdělávání úředníků ÚSC v oblasti řízení kvality



Konference
Moderní
veřejná správa
Praha,
15.-16. 9. 2016

Metodická podpora kvality v ÚSC

- metodická pomoc při uplatňování řízení kvality
- výzvy OPZ (výzvy 33/34) – podpora řízení kvality
- vzdělávání k řízení kvality – semináře, workshopy



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Současný stav

Co jsme splnili

Strategický rámec rozvoje veřejné správy ČR 2014 – 2020 (SRR VS) a Implementační plány

Analýza využívání metod ve veřejné správě

Obnovení konferencí kvality/ soutěže o Ceny MV za kvalitu a inovaci ve VS

Hodnocení přívětivosti úřadů obcí III. typu

Spolupráce s OPZ (výzvy 33/34)

Co nás čeká

Aktualizace SRR VS a Implementačních plánů

Metodické doporučení pro zavádění/rozvoj řízení kvality v ÚSC + vzdělávání zaměstnanců v oblasti kvality

Proces hodnocení přihlášek a předání ocenění za kvalitu a inovaci na příští konferenci

Hodnocení přívětivosti úřadů obcí s pověřeným obecním úřadem

Nové výzvy pro ÚSC - podpora řízení kvality

Metodická podpora řízení kvality v ÚSC

sdělte nám své požadavky...



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Děkuji za pozornost

Ing. Lenka Švejdarová

odbor strategického rozvoje a koordinace veřejné správy

Ministerstvo vnitra

e-mail: lenka.svejdarova@mvcv.cz

tel: 731 437 351



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY