



# Řízení kvality ve služebních úřadech

## 2. workshop

Martina Postupová, Zuzana Kykalová



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY



SEKCE PRO STÁTNÍ SLUŽBU  
MINISTERSTVA VNITRA

# Harmonogram workshopu

- ▶ Úvodní slovo
- ▶ Stav zavádění řízení kvality na služebních úřadech
- ▶ Cíle workshopu
- ▶ Praktické cvičení
- ▶ Závěrečné shrnutí

# Výchozí dokumenty

- ▶ Strategický rámec rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014-2020
- ▶ Metodika zavádění řízení kvality ve služebních úřadech (2017)
- ▶ Metodický pokyn pro řízení kvality ve služebních úřadech (2018)
- ▶ Klientsky orientovaná veřejná správa 2030 a Akční plán na léta 2021-2023 k této koncepci
- ▶ Vládní úkol o zavedení požadavků Metodického pokynu do 30. 6. 2022
  - ▶ alespoň tzv. **minimální míry kvality** (10 kritérií zlepšování),
  - ▶ rozšířit do tzv. **optimální míry kvality** (systém řízení kvality dle normy ISO 9001, model CAF, ...).
- ▶ Dokumenty a aktuální informace na webu státní služby:

<https://www.mvcr.cz/sluzba/clanek/podpora-zavadeni-rizeni-kvality-ve-sluzebnich-uradech.aspx>

# Zavádění řízení kvality

Podpora zavádění řízení kvality ve služebních úřadech:

- ▶ Individuální konzultace a poradenství
- ▶ Organizovaná setkání se zástupci služebních úřadů (kulaté stoly, konference)
- ▶ Poskytování metodických a vzorových materiálů
- ▶ Vzdělávání manažerů kvality a týmů kvality
- ▶ Vzdělávací cyklus pro státní tajemníky a vedoucí služebních úřadů
- ▶ Informace o stavu zavádění řízení kvality ve služebních úřadech
- ▶ Ceny Ministerstva vnitra (za zavedení/dlouhodobé uplatňování přístupu k řízení kvality)
- ▶ Webový portál sdílení „dobré praxe“
- ▶ Externí vyhodnocení zavedené míry kvality (přezkumy)

# Kritéria zlepšování

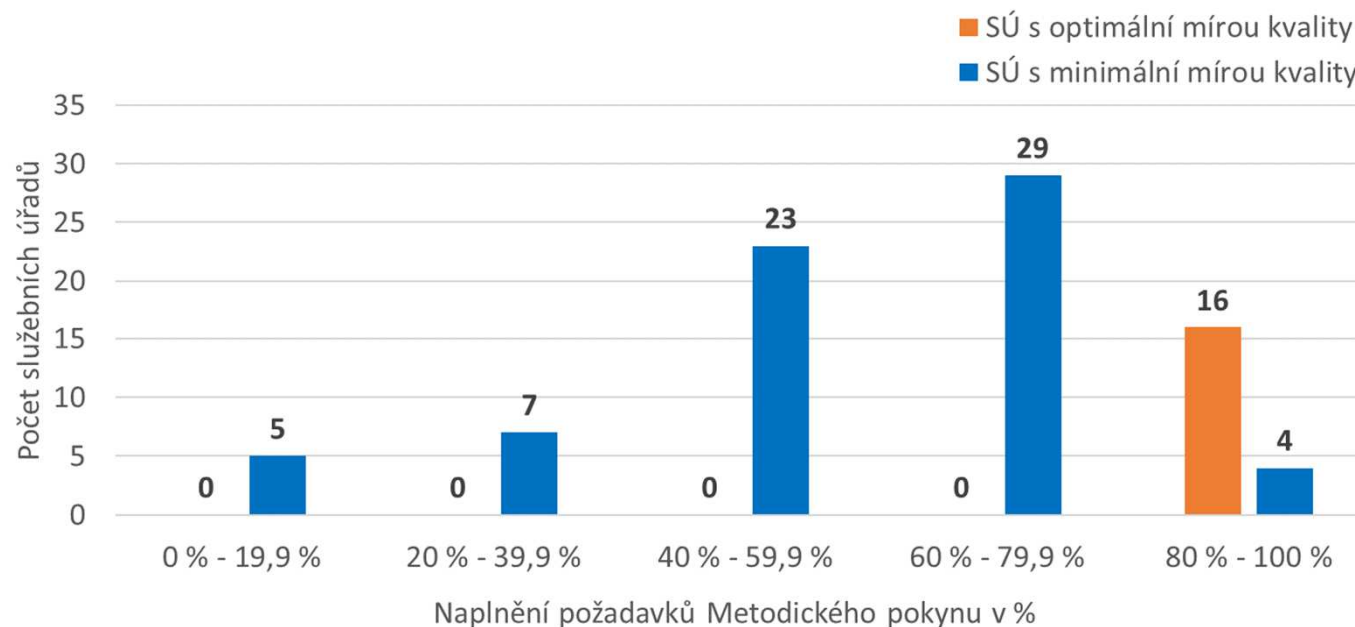
- ▶ KZ č. 1: Strategie rozvoje služebního úřadu
- ▶ KZ č. 2: Systém definování měřitelných cílů služebního úřadu
- ▶ KZ č. 3: Systém odpovědností a pravomocí ve služebním úřadu
- ▶ KZ č. 4: Systém interních předpisů
- ▶ KZ č. 6: Systém řízení změn
- ▶ KZ č. 5: Systém komunikace ve služebním úřadu
- ▶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

# Metodologie vyhodnocení

- ▶ Body za naplnění míry požadavků každého kritéria zlepšování ve služebním úřadu
  - ▶ 0 = požadavky kritéria zlepšování nebyly zavedeny, nebo jen částečně
  - ▶ 1 = požadavky kritéria zlepšování byly zavedeny, avšak nebyly uvedeny do praxe
  - ▶ 2 = požadavky kritéria zlepšování byly zavedeny a byly uvedeny do praxe
  - ▶ 3 = požadavky kritéria zlepšování byly zavedeny, uvedeny do praxe a byl nastaven proces „trvalého zlepšování“
  
- ▶ Procentuální pásma míry naplnění požadavků Metodického pokynu:
  - ▶ 0 % - 19,9 % (méně uspokojivé)
  - ▶ 20 % - 39,9 % (uspokojivé)
  - ▶ 40 % - 59,9 % (dobré)
  - ▶ 60 % - 79,9 % (velmi dobré)
  - ▶ 80 % - 100 % (vynikající)

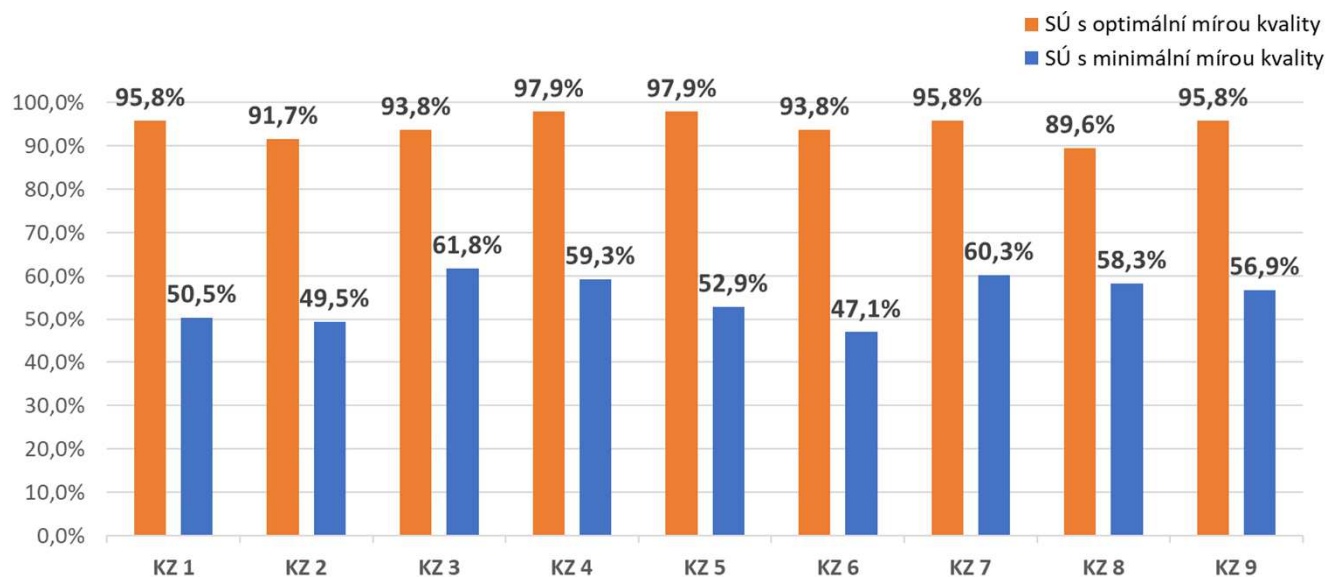
# Výstupy přezkumu I.

- Služební úřady dle celkové míry naplnění požadavků Metodického pokynu



# Výstupy přezkumu II.

## ► Míra naplnění požadavků dle jednotlivých kritérií zlepšování





# Závěry

- ▶ Velmi dobrého až vynikajícího výsledku dosáhlo **58 %** služebních úřadů
- ▶ Spolu se služebními úřady s dobrým výsledkem je to dokonce téměř **86 %**
- ▶ Přesto čeká většinu služebních úřadů ještě velký kus práce... vlastně všechny služební úřady kontinuální proces udržování či zvyšování nastaveného standardu...

# Hlavní zjištění

- ▶ Identifikované „dobré praxe“
  - ▶ Elektronizace procesů
  - ▶ Systémový přístup
  - ▶ Rozvoj vzdělávání
  - ▶ Podpora vedení
- ▶ Nejčastější doporučení hodnotitelů pro správné/lepší fungování zavedených kritérií zlepšování
  - ▶ Sladit formálně nastavená pravidla a výstupy s realitou a praxí služebních úřadů
  - ▶ Detailně provázat výstupy v rámci jednotlivých kritérií zlepšování
  - ▶ Problematiku „kvality“ a její smysl přiblížit všem zaměstnancům napříč úřadem
  - ▶ Ze strany vedení služebního úřadu poskytovat maximální podporu týmu kvality
  - ▶ Ze strany resortu poskytovat podporu podřízeným služebním úřadům
- ▶ Zpětná vazba od služebních úřadů

# KAM DÁL?



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY



SEKCE PRO STÁTNÍ SLUŽBU  
MINISTERSTVA VNITRA

# Na čem pracujeme...

- ▶ Opatření k podpoře rozvoje systému řízení kvality a nastavení trvalého zlepšování
  - ▶ Metodika pro hodnocení plnění požadavků Metodického pokynu pro řízení kvality ve služebních úřadech
  - ▶ Web pro benchmarking a benchlearning ve státní službě
  - ▶ Příručka pro rozvoj systému řízení kvality ve služebních úřadech

# Témata praktického cvičení

- ▶ Zhodnoťte stav zavádění řízení kvality ve služebních úřadech, hlavní přínos
- ▶ Navrhněte možnosti dalšího rozvoje, kde vidíte příležitosti, jakým tématům by se měla věnovat zvýšená pozornost
- ▶ Jak by měla být tato činnost dále koordinována, role sekce pro státní službu



# Děkujeme za pozornost



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY



SEKCE PRO STÁTNÍ SLUŽBU  
MINISTERSTVA VNITRA