



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

PODPORA ŘÍZENÍ KVALITY V ÚZEMNÍCH SAMOSPRÁVNÝCH CELČÍCH

Ing. Lenka Švejdarová
odbor strategického rozvoje
a koordinace veřejné správy MV ČR

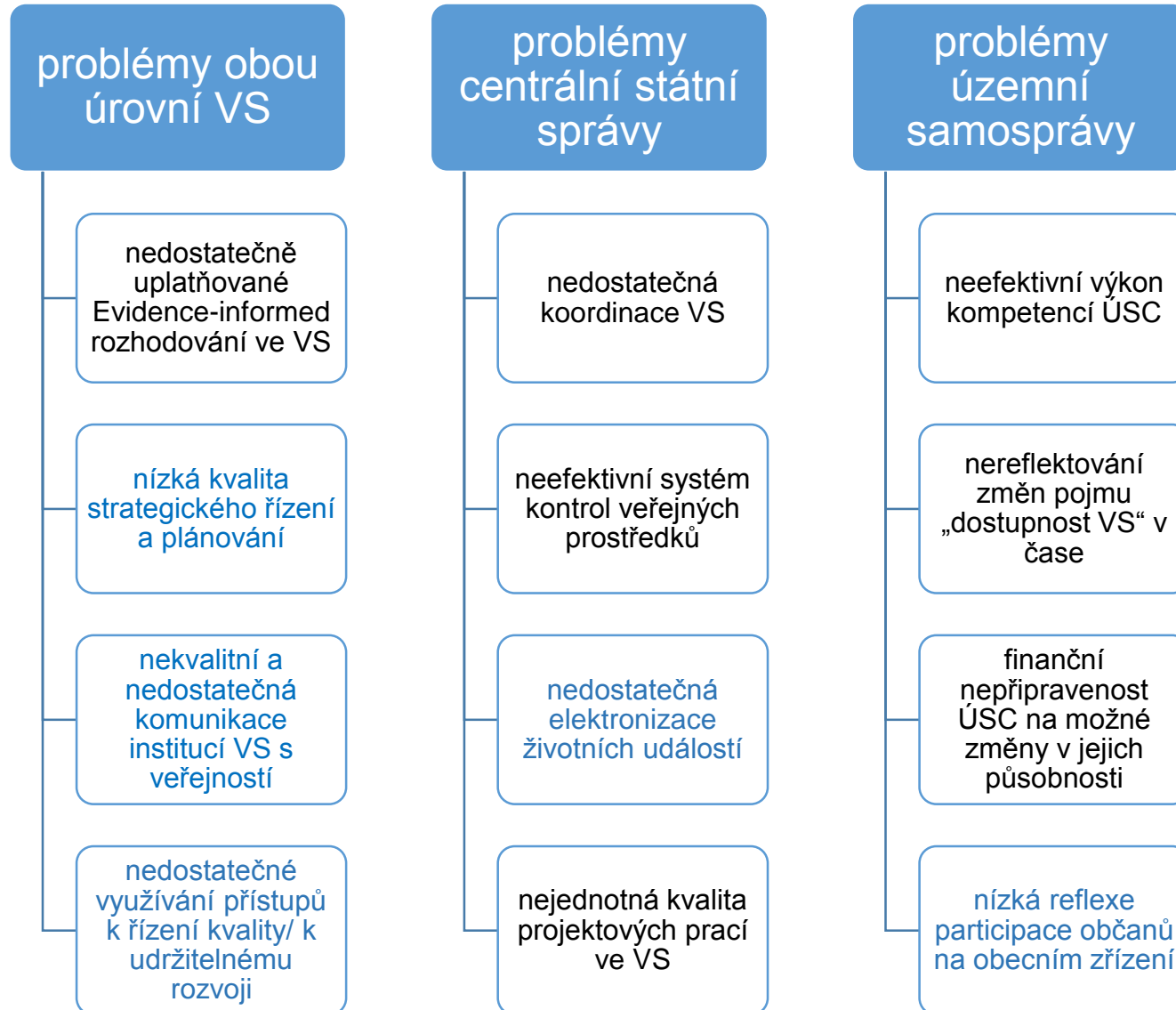
KLIENTSKY ORIENTO VANÁ VEŘEJNÁ SPRÁVA 2030 – ANALÝZA



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY



Příprava nové koncepce Klienticky orientovaná veřejná správa

- strategický materiál navazující na Strategický rámec rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014 - 2020
- pracovní skupina pro tvorbu koncepce

Vize: „Klienticky orientovaná veřejná správa vytvářející podmínky pro růst prosperity ČR a další zvyšování kvality života jejích obyvatel.“

KLIENTSKY ORIENTOVANÁ VEŘEJNÁ SPRÁVA 2030 – KONCEPČNÍ ČÁST



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

STRATEGICKÝ CÍL	SPECIFICKÉ CÍLE
Pro klienta dostupné a kvalitní služby veřejné správy	<ol style="list-style-type: none">1. Zlepšit kvalitu služeb, poskytovaných veřejnou správou2. Zajistit optimální dostupnost služeb veřejné správy
Efektivně fungující systém veřejné správy	<ol style="list-style-type: none">1. Posílit řídicí a koordinační mechanismy ve veřejné správě2. Zefektivnit kontrolní mechanismy v oblasti nakládání s veřejnými prostředky3. Zlepšit právní prostředí4. Zefektivnit spolupráci obcí5. Vytvořit prostředí podporující inovace
Efektivně fungující instituce veřejné správy	<ol style="list-style-type: none">1. Rozšířit rozhodování a plánování ve veřejné správě na principu evidence-informed2. Rozšířit aplikaci trvale udržovaných systémových přístupů k řízení kvality3. Zlepšit uplatnění principů udržitelného rozvoje4. Zvýšit význam a kvalitu provádění strategického řízení5. Sjednotit kvalitu prováděných projektových prací ve státní správě
Kompetentní lidské zdroje	<ol style="list-style-type: none">1. Zvýšit znalosti a dovednosti volených zástupců územně samosprávných celků2. Zvýšit znalosti a dovednosti úředníků územně samosprávných celků3. Zkvalitnit vzdělávání ve státní správě
Informovaní a účastníci se občané	<ol style="list-style-type: none">1. Zlepšit komunikaci veřejné správy směrem k veřejnosti2. Zvýšit povědomí o možnostech účasti občanů na veřejném dění, tyto možnosti dále usnadňovat

KLIENTSKY ORIENTO VANÁ VEŘEJNÁ SPRÁVA 2030 – KONCEPČNÍ ČÁST

Zpracování metodiky řízení organizace

zpracování metodiky k nastavení a udržování systému řízení organizace, sběr a šíření dobré praxe

Podpora efektivního systému řízení

pořádání motivačních soutěží (Ceny MV, Přívětivý úřad), národní konference kvality ve veřejné správě, mezíresortní spolupráce

Překlad metodiky CAF 2020

zpracování české verze metodiky CAF 2020, příprava aplikační příručky pro územní veřejnou správu



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

WEBOVÁ STRÁNKA

<http://www.mvcr.cz/clanek/koncepce-klientsky-orientovana-verejna-sprava-2030.aspx>



STRATEGICKÝ RÁMEC ROZVOJE VEŘEJNÉ SPRÁVY ČR 2014-2020



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

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

Analýza využívání metod kvality ve veřejné správě



Metodické doporučení k řízení kvality v ÚSC



Aplikace řízení kvality (aktivity ÚSC)

Podpora řízení kvality v ÚSC

METODICKÉ DOPORUČENÍ K 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 řízení kvality jsou navázány na aplikaci **metod kvality**.

strategické řízení

finanční řízení

procesní řízení

zajištění služeb veřejné správy

zainteresované strany

personální řízení



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY



Metodické doporučení k řízení kvality
v územních samosprávných celcích



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Odbor strategického rozvoje
a koordinace veřejné správy
Ministerstvo vnitra ČR

HODNOCENÍ DLE DOPORUČENÉHO ROZSAHU ŘÍZENÍ KVALITY V ÚSC



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

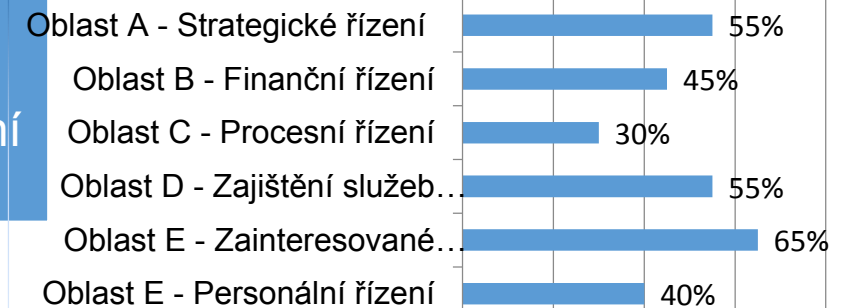
Situační analýza řízení kvality města/ úřadu

výstup
pro
město/
úřad

- Závěrečná zpráva z hodnocení:
- zhodnocení stavu řízení kvality ve městě/ v úřadu,
- vymezení silných stránek řízení organizace,
- návrh možností dalšího zlepšování řízení organizace

výstup
pro MV

- možnost využití makrovýstupů k porovnání úrovně řízení kvality v ÚSC,
- sběr příkladů dobré praxe,
- podněty pro další podporu kvality v území,
- podněty pro úpravy doporučeného rozsahu k řízení kvality v ÚSC



PODPORA ŘÍZENÍ KVALITY V ÚSC ZE STRANY MINISTERSTVA VNITRA



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

WWW.MVCR.CZ/KVALITA

1. Národní konference kvality ve veřejné správě
konference Moderní veřejná správa
Olomouc 16. – 17. května 2019
2. Ceny MV za kvalitu a inovaci ve veřejné správě
3. Soutěž Přívětivý úřad
4. Metodická podpora řízení kvality v ÚSC
5. Spolupráce s gestory metod kvality (MPO, MŽP)
6. Příprava vzdělávacích aktivit k podpoře řízení kvality v ÚSC
7. Sběr a prezentace příkladů dobré praxe
8. Spolupráce s MPSV při nastavení výzev pro ÚSC



CENY MV ZA KVALITU A INOVACI VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY



- 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
- publikace ke stažení

PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD

- květen 2019: IV. ročník soutěže (ORP)
- mapování stavu přívětivosti úřadů – soutěž je založena na vyplnění elektronického formuláře, který tvoří řada kritérií v oblastech:
 - dostupnost úřadu
 - otevřený úřad
 - komunikující úřad
 - on-line úřad
 - úřad zapojující veřejnost
 - moderně vybavený úřad
- výsledkem je srovnání úřadů dle nabízených služeb a identifikace nadstandardních služeb;
- oceněny nejprívětivější úřady ORP, POÚ;
- publikace příkladů dobré praxe

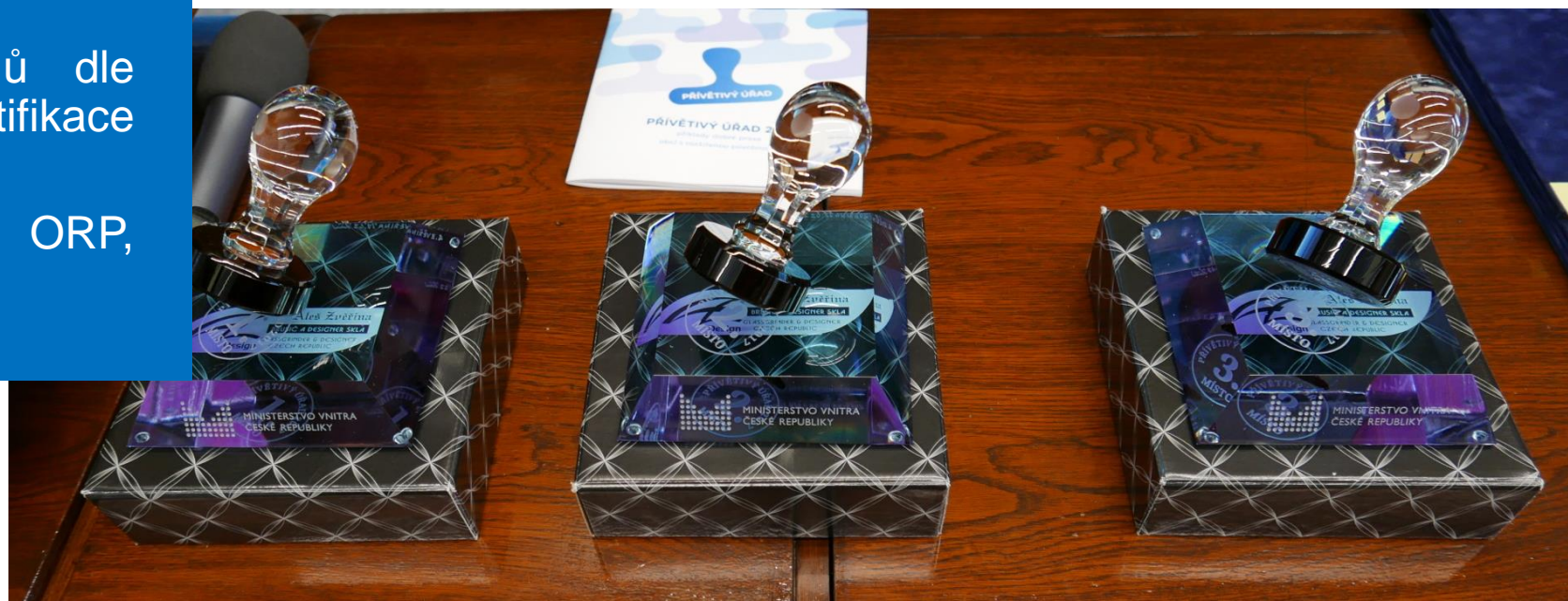


Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Kritérium	Rok 2016	Rok 2017	Rok 2018
On-line objednání pro agendu občanských průkazů	55 %	60 %	64 %
Možnost platit poplatky platební kartou	73 %	78 %	90 %
Územní plán na webových stránkách obce	90 %	96 %	96 %
Vlastní systém životních situací na webové stránce obce	72 %	77 %	80 %
Existence mapového portálu na webové stránce obce	57 %	67 %	74 %
Oficiální strategie rozvoje města na webové stránce města	65 %	84 %	87 %



WEBOVÉ STRÁNKY

WWW.KVALITAVS.CZ



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Kvalita ve veřejné správě

Kvalitní správa Moderní správa Dostupná správa Konference a soutěže Dobrá praxe Další

Hlavní aktuality:

Konference Moderní veřejná správa 2019

Ministerstvo vnitra zve všechny zájemce o veřejnou správu na čtvrtý ročník konference Moderní veřejná správa....

Více informací

Kvalita ve veřejné správě

Kvalitní správa Moderní správa Dostupná správa Konference a soutěže Dobrá praxe Další

Veřejná správa v číslech

Evidence obyvatel

Informace o obyvatelích Česka

Více info

Administrativní členění

Informace o administrativním členění České republiky

Více info

Zaměstnanci obcí a krajů

Informace o zaměstnancích obcí a krajů

Více info

Volby

Informace o volbách do zastupitelstev obcí a krajů

Správní činnosti

Informace o počtu vydaných ob-
právků, cestovních pasů, apod.

Obecní/městská policie

Informace o obecní/státní policii

Více info

Kvalita ve veřejné správě

Kvalitní správa Moderní správa Dostupná správa Konference a soutěže Dobrá praxe Další

Otevřené město

35%

Všechny informace o městě na jednom místě..

Celý článek

Dobrá praxe – Nové Město na...

Všechny informace o městě na jednom místě..

Celý článek

Dobrá praxe – Litoměřice: Interaktivní výroční...

Výroční zpráva interaktivně
V Litoměřicích si občané mohou..

Celý článek

Dobrá praxe – Kolín: Smart City...

Chytré město Kolín Město Kolín chce svým..

Celý článek

Kvalita ve veřejné správě

Kvalitní správa Moderní správa Dostupná správa Konference a soutěže Dobrá praxe Další

Následující kategorie nabízejí příklady dobré praxe rozdělené do tématických kategorií:

Komunikace

Mobilní a webové aplikace

Participace občanů

Prorodinná a proseniorská politika

Přístupnost úřadů

Transparentnost

Webové stránky

Řízení kvality

VÝZVY OPERAČNÍHO PROGRAMU ZAMĚSTNANOST PRO ÚSC



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

č. výzvy OPZ	rok vyhlášení	žadatelé/ realizátoři projektů	podporované aktivity
33/34	2016	obce/ kraje/ DSO/ příspěvkové organizace zřízené ÚSC <i>realizace 130 projektů</i>	zavádění přístupů k řízení kvality, strategické řízení, zpracování/ aktualizace strategických materiálů, <i>vzdělávací aktivity (navázané na strategické materiály žadatele)</i>
58/117	2017	obce/ kraje/ DSO <i>realizace 70 projektů</i>	zavádění přístupů k řízení kvality, zpracování/ aktualizace strategických materiálů, procesní řízení , vzdělávací aktivity související s výkonem přenesené i samostatné působnosti
80/118	2018	obce/ kraje/ DSO <i>realizace 90 projektů</i>	zavádění a rozvoj přístupů k řízení kvality, nástroje komunikace s veřejností , zpracování/ aktualizace strategických dokumentů, analýza procesu GDPR , procesní řízení, vzdělávací aktivity související s výkonem přenesené a samostatné působnosti
92/119	2019	obce/ kraje/ DSO	aktivity navázané na Strategický rámec rozvoje veřejné správy ČR v období 2014 – 2020, specifické cíle 1.3 a 4.3

VÝZVY OPZ Č. 92/119 PRO ÚSC

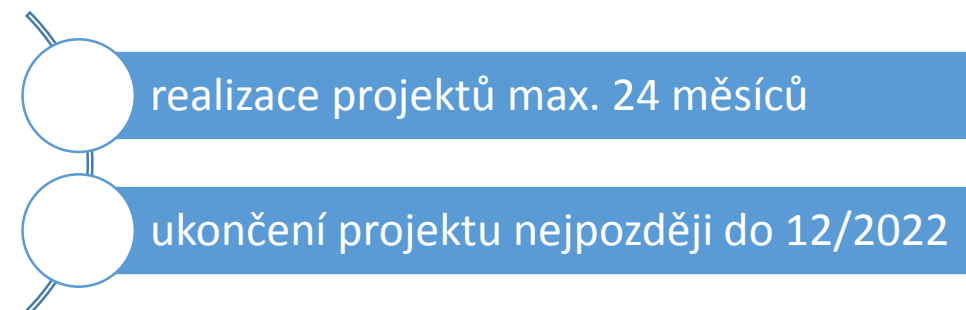
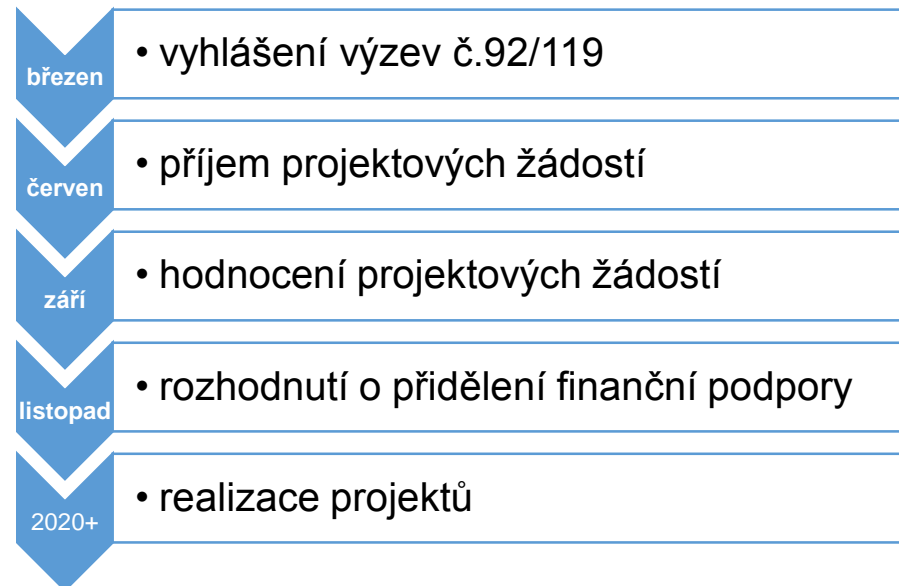
metody kvality	zavádění a rozvoj přístupů k řízení kvality: CAF 2013, ISO 9001, ISO/IEC 27001, MA21, CSR, EFQM benchmarking
nástroje komunikace s veřejností	informační kampaně, webové portály, mobilní komunikace, open data + vzdělávací aktivity (vč. softskills v oblasti komunikace s veřejností), softwarové nástroje
rozvoj IS obcí	zpracování analýz napojení IS obcí na centrální služby NIA a eGSB, rozvoj IS obcí – realizace napojení na NIA, eGSB, Portál občana
strategické řízení	tvorba/ aktualizace koncepčních a strategických dokumentů zpracování pasportů/ generelů
procesní řízení	procesy v přenesené i samostatné působnosti
vzdělávací aktivity	vzdělávání související s výkonem činností v přenesené i samostatné působnosti; nově vzdělávání k GDPR, volbám, Smart Cities, Territorial Impact Assessment



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY



DĚKUJI ZA POZORNOST

Ing. Lenka Švejdarová

lenka.svejdarova@mvcz.cz

731 437 351, 974 887 507

WWW.MVCZ.CZ/VEREJNA-SPRAVA

WWW.MVCZ.CZ/KVALITA

WWW.KVALITAVS.CZ