



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

**Příloha** k Pravidlům a organizaci interního přezkumu plnění požadavků Metodického pokynu pro řízení kvality ve služebních úřadech

## ZPRÁVA Z INTERNÍHO PŘEZKUMU PLNĚNÍ POŽADAVKŮ METODICKÉHO POKYNU PRO 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, sekce pro státní službu.  
Praha, červen 2023



## ZPRÁVA Z INTERNÍHO PŘEZKUMU PLNĚNÍ POŽADAVKŮ METODICKÉHO POKYNU PRO ŘÍZENÍ KVALITY VE SLUŽEBNÍCH ÚŘADECH

### 1. Základní informace

Název a adresa služebního úřadu

**(název)**

(adresa služebního úřadu / adresa konání přezkumu, pokud se liší od předchozí)

Datum dokončení přezkumu

Hodnotitelé

(vedoucí hodnotitel)

(hodnotitel/é)

#### Další účastníci přezkumu

##### KZ 1 – Strategie rozvoje služebního úřadu

- (jméno, příjmení, funkce / útvar)
- ...

##### KZ 2 – Systém měřitelných cílů

- (jméno, příjmení, funkce / útvar)
- ...

##### KZ 3 – Identifikace činností služebního úřadu a souvisejících odpovědností a pravomocí

- (jméno, příjmení, funkce / útvar)
- ...

##### KZ 4 – Systém interních předpisů

- (jméno, příjmení, funkce / útvar)
- ...

##### KZ 5 – Systém komunikace

- (jméno, příjmení, funkce / útvar)
- ...



(jméno, příjmení, funkce / útvar)

#### KZ 6 – Systém řízení změn

- (jméno, příjmení, funkce / útvar)
- ...

#### KZ 7 – Řízení lidských zdrojů

- (jméno, příjmení, funkce / útvar)
- ...

#### KZ 8 – Adaptační proces

- (jméno, příjmení, funkce / útvar)
- ...

#### KZ 9 – Šetření spokojenosti zaměstnanců

- (jméno, příjmení, funkce / útvar)
- ...

## 2. Závěry z přezkumu

### KRITÉRIUM ZLEPŠOVÁNÍ 1 – Strategie rozvoje služebního úřadu

#### Pravidla pro strategické řízení služebního úřadu

(vložte komentář)

##### Předložené důkazy

- ...
- ...
- ...

#### Analýza interního a externího prostředí služebního úřadu

(vložte komentář)

##### Předložené důkazy

- ...
- ...
- ...

#### Strategie rozvoje služebního úřadu

(vložte komentář)

##### Předložené důkazy

- ...
- ...



	■ ...
<b>Silné stránky</b>	
■ ... ■ ... ■ ...	
<b>Příležitosti ke zlepšování</b>	
■ ... ■ ... ■ ...	
<b>Doporučení</b>	
■ ... ■ ... ■ ...	

## KRITÉRIUM ZLEPŠOVÁNÍ 2 – Systém měřitelných cílů

<b>Pravidla pro řízení cílů služebního úřadu</b>	
(vložte komentář)	
<b>Předložené důkazy</b>	■ ... ■ ... ■ ...
<b>Definované cíle služebního úřadu</b>	
(vložte komentář)	
<b>Předložené důkazy</b>	■ ... ■ ... ■ ...
<b>Silné stránky</b>	
■ ... ■ ... ■ ...	
<b>Příležitosti ke zlepšování</b>	
■ ... ■ ... ■ ...	
<b>Doporučení</b>	
■ ...	



<ul style="list-style-type: none"><li>■ ...</li><li>■ ...</li></ul>
---

### KRITÉRIUM ZLEPŠOVÁNÍ 3 – Identifikace činností služebního úřadu a souvisejících odpovědností a pravomocí

<b>Identifikované činnosti/procesy probíhající na služebním úřadu</b>	
(vložte komentář)	
<b>Předložené důkazy</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ ...</li><li>■ ...</li><li>■ ...</li></ul>
<b>Definované odpovědnosti a pravomoci na všech služebních/pracovních místech</b>	
(vložte komentář)	
<b>Předložené důkazy</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ ...</li><li>■ ...</li><li>■ ...</li></ul>
<b>Organizační řád</b>	
(vložte komentář)	
<b>Předložené důkazy</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ ...</li><li>■ ...</li><li>■ ...</li></ul>
<b>Silné stránky</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>■ ...</li><li>■ ...</li><li>■ ...</li></ul>	
<b>Příležitosti ke zlepšování</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>■ ...</li><li>■ ...</li><li>■ ...</li></ul>	
<b>Doporučení</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>■ ...</li><li>■ ...</li><li>■ ...</li></ul>	

### KRITÉRIUM ZLEPŠOVÁNÍ 4 – Systém interních předpisů

<b>Pravidla pro řízení interních předpisů</b>
---



(vložte komentář)	
<b>Předložené důkazy</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ ...</li><li>■ ...</li><li>■ ...</li></ul>
<b>Přehled aktuálně platných interních předpisů</b>	
(vložte komentář)	
<b>Předložené důkazy</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ ...</li><li>■ ...</li><li>■ ...</li></ul>
<b>Důkazy o prokazatelném seznamování zaměstnanců s interními předpisy</b>	
(vložte komentář)	
<b>Předložené důkazy</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ ...</li><li>■ ...</li><li>■ ...</li></ul>
<b>Silné stránky</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>■ ...</li><li>■ ...</li><li>■ ...</li></ul>	
<b>Příležitosti ke zlepšování</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>■ ...</li><li>■ ...</li><li>■ ...</li></ul>	
<b>Doporučení</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>■ ...</li><li>■ ...</li><li>■ ...</li></ul>	

## KRITÉRIUM ZLEPŠOVÁNÍ 5 – Systém komunikace

<b>Pravidla pro řízení interní komunikace</b>	
(vložte komentář)	
<b>Předložené důkazy</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ ...</li><li>■ ...</li><li>■ ...</li></ul>
<b>Pravidla pro řízení externí komunikace</b>	



(vložte komentář)	
<b>Předložené důkazy</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ ...</li><li>■ ...</li><li>■ ...</li></ul>
<b>Silné stránky</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>■ ...</li><li>■ ...</li><li>■ ...</li></ul>	
<b>Příležitosti ke zlepšování</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>■ ...</li><li>■ ...</li><li>■ ...</li></ul>	
<b>Doporučení</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>■ ...</li><li>■ ...</li><li>■ ...</li></ul>	

#### KRITÉRIUM ZLEPŠOVÁNÍ 6 – Systém řízení změn

<b>Pravidla pro řízení změn</b>	
(vložte komentář)	
<b>Předložené důkazy</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ ...</li><li>■ ...</li><li>■ ...</li></ul>
<b>Nástroje a podmínky pro zapojování zaměstnanců do navrhování a realizace zlepšení a změn</b>	
(vložte komentář)	
<b>Předložené důkazy</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ ...</li><li>■ ...</li><li>■ ...</li></ul>
<b>Silné stránky</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>■ ...</li><li>■ ...</li><li>■ ...</li></ul>	
<b>Příležitosti ke zlepšování</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>■ ...</li><li>■ ...</li></ul>	



<ul style="list-style-type: none"><li>...</li></ul>
<b>Doporučení</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>...</li><li>...</li><li>...</li></ul>

## KRITÉRIUM ZLEPŠOVÁNÍ 7 – Řízení lidských zdrojů

<b>Pravidla pro řízení lidských zdrojů</b>	
(vložte komentář)	
<b>Předložené důkazy</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>...</li><li>...</li><li>...</li></ul>
<b>Silné stránky</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>...</li><li>...</li><li>...</li></ul>	
<b>Příležitosti ke zlepšování</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>...</li><li>...</li><li>...</li></ul>	
<b>Doporučení</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>...</li><li>...</li><li>...</li></ul>	

## KRITÉRIUM ZLEPŠOVÁNÍ 8 – Adaptační proces

<b>Pravidla pro adaptaci zaměstnanců</b>	
(vložte komentář)	
<b>Předložené důkazy</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>...</li><li>...</li><li>...</li></ul>
<b>Silné stránky</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>...</li><li>...</li><li>...</li></ul>	





<b>Příležitosti ke zlepšování</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>■ ...</li><li>■ ...</li><li>■ ...</li></ul>
<b>Doporučení</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>■ ...</li><li>■ ...</li><li>■ ...</li></ul>

### KRITÉRIUM ZLEPŠOVÁNÍ 9 – Šetření spokojenosti zaměstnanců

<b>Pravidla pro realizaci šetření spokojenosti zaměstnanců</b>	
(vložte komentář)	
<b>Předložené důkazy</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ ...</li><li>■ ...</li><li>■ ...</li></ul>
<b>Realizovaná šetření</b>	
(vložte komentář)	
<b>Předložené důkazy</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ ...</li><li>■ ...</li><li>■ ...</li></ul>
<b>Silné stránky</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>■ ...</li><li>■ ...</li><li>■ ...</li></ul>	
<b>Příležitosti ke zlepšování</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>■ ...</li><li>■ ...</li><li>■ ...</li></ul>	
<b>Doporučení</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>■ ...</li><li>■ ...</li><li>■ ...</li></ul>	



### 3. Hodnocení míry naplňování požadavků Metodického pokynu pro řízení kvality ve služebních úřadech

Požadovaný výstup	Hodnocení požadovaného výstupu	Hodnocení kritéria zlepšování
KZ 1 – Strategie rozvoje služebního úřadu		
Pravidla pro strategické řízení služebního úřadu		
Analýza interního a externího prostředí služebního úřadu		
Strategie rozvoje služebního úřadu		
KZ 2 – Systém měřitelných cílů		
Pravidla pro řízení cílů služebního úřadu		
Definované cíle služebního úřadu		
KZ3 – Identifikace činností služebního úřadu a souvisejících odpovědností a pravomocí		
Identifikované činnosti/procesy probíhající ve služebním úřadu		
Definované odpovědnosti a pravomoci na všech služebních/pracovních místech		
Organizační řád		
KZ 4 – Systém interních předpisů		
Pravidla pro řízení interních předpisů		
Přehled aktuálně platných interních předpisů		
Důkazy o prokazatelném seznamování zaměstnanců s interními předpisy		
KZ 5 – Systém komunikace		
Pravidla pro řízení interní komunikace		
Pravidla pro řízení externí komunikace		
KZ 6 – Systém řízení změn		



Pravidla pro řízení změn		
Nástroje a podmínky pro zapojování zaměstnanců do navrhování a realizace zlepšení a změn		
<b>KZ 7 – Řízení lidských zdrojů</b>		
Pravidla pro řízení lidských zdrojů		
<b>KZ 8 – Adaptační proces</b>		
Pravidla pro adaptaci zaměstnanců		
<b>KZ 9 – Šetření spokojenosti</b>		
Pravidla pro realizaci šetření spokojenosti zaměstnanců		
Realizovaná šetření		
<b>Naplňování požadavků MP celkem</b>		

#### 4. Shrnutí přezkumu

(vlozte text)

Závěrem můžeme konstatovat, že:

- ☐ Služební úřad stojí na počátku cesty zavádění požadavků Metodického pokynu pro řízení kvality ve služebních úřadech.
- ☐ Služební úřad zavádí požadavky Metodického pokynu pro řízení kvality ve služebních úřadech.
- ☐ Služební úřad zavedl požadavky Metodického pokynu pro řízení kvality ve služebních úřadech a uvádí je do praxe řízení služebního úřadu.
- ☐ Služební úřad zavedl požadavky Metodického pokynu pro řízení kvality ve služebních úřadech a uvedl je do praxe řízení služebního úřadu.
- ☐ Služební úřad zavedl požadavky Metodického pokynu pro řízení kvality ve služebních úřadech, uvedl je do praxe řízení služebního úřadu a trvale se zlepšuje.

Zprávu z interního přezkumu zpracoval(a):

Místo a datum: