



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

PRAVIDLA A ORGANIZACE PŘEZKUMU ZAVEDENÍ MÍRY KVALITY

dle Metodického pokynu pro řízení kvality ve služebních úřadech

Zpracováno v rámci projektu Podpora profesionalizace a kvality státní služby a státní správy
s registračním číslem CZ.03.4.74/0.0/0.0/15_019/0006173

Ministerstvo vnitra ČR
sekce pro státní službu

Praha
květen 2022

Úvod

- 1) Pravidla a organizace přezkumu zavedení míry kvality dle Metodického pokynu pro řízení kvality ve služebních úřadech (dále jen „Pravidla“) upřesňují pravidla, postupy a zásady pro externí posuzování a vyhodnocení zavedení minimální či optimální míry kvality (dále jen „přezkum“) ve služebních úřadech dle požadavků vládou schváleného Metodického pokynu pro řízení kvality ve služebních úřadech¹ (dále jen „Metodický pokyn“). Konečný termín pro zavedení systému řízení kvality ve zvoleném rozsahu ve služebních úřadech je stanoven k 30. červnu 2022.
- 2) Přezkum je ve služebních úřadech organizovaný, administrovaný a dokumentovaný sekci pro státní službu Ministerstva vnitra (dále jen „sekce pro státní službu“) jako součást jedné z klíčových aktivit projektu „Podpora profesionalizace a kvality státní služby a státní správy“, reg. číslo CZ.03.4.74/0.0/0.0/15_019/0006173 (dále jen „PROAK“)
- 3) Cílem přezkumu je zjistit, do jaké míry jsou služebními úřady naplněny požadavky Metodického pokynu, kritéria zlepšování a povinné výstupy z nich, a dále identifikovat příklady dobré praxe či prostor pro zlepšení interních procesů ve služebních úřadech. Přezkum je současně nástrojem sekce pro státní službu k ověření naplnění indikátorů PROAK a splnění úkolu plynoucího z usnesení vlády k Metodickému pokynu jednotlivými služebními úřady.
- 4) Přezkum není auditem ve smyslu mezinárodní normy ČSN EN ISO 19011:2019: Směrnice pro auditování systémů managementu ani kontrolou podle zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád).

Organizace a průběh přezkumu

- 5) Na každém přezkumu ve služebním úřadu se za sekci pro státní službu podílí tým zpravidla dvou hodnotitelů (provádějících přezkum na místě), jednoho hodnotitele garanta, který zastřešuje celý přezkum, a administrátora, zajišťujícího organizační a administrativní podporu.
- 6) Hlavní kontaktní osobou přezkumu za služební úřad je zpravidla manažer kvality, případně jiný zástupce služebního úřadu odpovědný za oblast kvality.
- 7) Přezkum je realizován formou přezkumu na místě, který provádějí hodnotitelé jako objektivně zjišťovací a poradenskou činnost v sídle služebního úřadu na základě jím předložených dokumentů, získaných důkazů a zjištění z veřejně přístupných zdrojů

¹ Usnesení vlády ze dne 4. dubna 2018 č. 214, ve znění usnesení vlády ze dne 22. února 2021 č. 180.

- 8) Přezkum na místě probíhá za účasti a plné součinnosti hlavní kontaktní osoby, případně dalších zástupců služebního úřadu jím určených.
- 9) Přezkumu na místě předchází fáze přípravy přezkumu. Ta zahrnuje:
 - a) individuální sjednání přesného termínu (dne) přezkumu na místě a času jeho zahájení,
 - b) zpracování, odsouhlasení a podpis *Plánu a programu přezkumu*,
 - c) zpracování *Přehledu plnění požadavků Metodického pokynu* ze strany služebního úřadu a shromáždění dostupných informací o služebním úřadu hodnotiteli.
- 10) Za předpokladu plné součinnosti všech účastníků je předpokládaná délka trvání přezkumu na místě 4 – 8 hodin. Standardní čas zahájení je 9:00 hodin.
- 11) Po přezkumu na místě následuje fáze zpracování zjištění z přezkumu a vyhotovení finální Zprávy z přezkumu hodnotiteli a hodnotitelem garantem.
- 12) Podpisem odsouhlasené a oboustranně podepsané Zprávy z přezkumu je přezkum ukončen.
- 13) Přezkumy na místě budou ve služebních úřadech probíhat dle předem domluveného harmonogramu do začátku prosince 2022.

Příprava přezkumu (před přezkumem na místě)

- 14) Administrátor v dostatečném předstihu domluví (zpravidla telefonicky) s hlavní kontaktní osobou za služební úřad a hodnotiteli konkrétní den konání přezkumu na místě a čas jeho zahájení.
- 15) Hodnotitel garant **nejpozději 30 dní před přezkumem na místě** zašle e-mailem hlavní kontaktní osobě k vyplnění:
 - a) **Plán a program přezkumu** (dále jen „Plán“) uvedený v příloze č. 1. Plán obsahuje informace o předmětu přezkumu, datu konání a dále jména členů hodnotitelského týmu a
 - b) formulář **Přehled plnění požadavků Metodického pokynu** (dále jen „Přehled“) uvedený v příloze č. 2
- 16) Hlavní kontaktní osoba **nejpozději 14 dní před přezkumem na místě** zašle hodnotiteli garantovi e-mailem:
 - c) doplněný Plán, který je tímto považován za schválený a
 - d) vyplněný Přehled ve formátu „docx“.
- 17) V Plánu služební úřad doplní:
 - a) základní informace o služebním úřadu

- b) jména/funkce účastníků přezkumu za služební úřad a dále
 - c) jména zástupců služebního úřadu k jednotlivým kritériím zlepšování či částem programu přezkumu na místě. Za každé kritérium zlepšování může být uvedena pouze jedna osoba (např. manažer kvality), nebo i více osob dle přidělené odpovědnosti či rozdělení činností v rámci týmu kvality služebního úřadu.
- 18) V Přehledu služební úřad doplní u každého dílčího výstupu kritéria zlepšování jmenovité odkazy na všechny relevantní dokumenty (interní předpisy, řády, pravidla, metodiky, SW řešení, případně další důkazy) či jejich části, kterými chce při přezkumu na místě prokazovat splnění daného výstupu, resp. jeho aplikaci v praxi. U dokumentů a důkazů je třeba uvést přesný název včetně čísla jednacního, čísla verze, data účinnosti atp., pokud je to možné. Pečlivě vyplněný Přehled je důležitým podkladem pro přípravu hodnotitelů a významně urychluje průběh přezkumu na místě.
- 19) Hodnotitel garant po obdržení doplněného Plánu od služebního úřadu zašle Plán podepsaný zaručeným elektronickým podpisem prostřednictvím e-mailu hlavní kontaktní osobě. Součástí tohoto e-mailu je i pověření hodnotitelů k přezkumu na místě.
- 20) Hlavní kontaktní osoba bezprostředně po té zajistí podpis Plánu zaručeným elektronickým podpisem a zpětné zaslání prostřednictvím e-mailu hodnotiteli garantovi.
- 21) Hodnotitel garant následně zašle podepsaný Plán a vyplněný Přehled hodnotitelům spolu s kontaktem na hlavní kontaktní osobu.
- 22) Pokud hodnotitel garant či hodnotitelé vyhodnotí vyplněný Přehled jako neúplný či neprůkazný, mohou vyzvat služební úřad k jeho urychlenému doplnění či upřesnění. Doplnující informace či další důkazy si mohou hodnotitelé od služebního úřadu vyžádat také při přezkumu na místě.

Přezkum na místě

- 23) Přezkum na místě zahajuje vedoucí týmu hodnotitelů v domluvený den, hodinu a v místě uvedeném v podepsaném Plánu.
- 24) Přezkum na místě probíhá v souladu s Plánem s tím, že konkrétní postup určuje vedoucí týmu po dohodě s členem (členy) týmu hodnotitelů a se zástupci služebního úřadu.
- 25) Hodnotitelé v rámci přezkumu na místě ve služebním úřadu ověřují (s využitím v Přehledu uvedených a na místě doložených dokumentů a důkazů v listinné podobě či na základě dalších zjištěných či vyžádaných informací a důkazů) míru naplnění opatření a povinných výstupů u jednotlivých kritérií zlepšování Metodického pokynu a jejich zavedení do praxe. Zjištěné údaje si zaznamenávají.

- 26) U kritéria zlepšování č. 10 Metodického pokynu hodnotitelé pouze zjišťují ochotu služebního úřadu a jeho připravenost zapojit se v budoucnu do benchmarkingové a benchlearningové platformy ve státní správě. Toto zjištění nemá vliv na konečný závěr z přezkumu.
- 27) Hodnotitelé v průběhu přezkumu na místě o svých zjištěních průběžně ústně komunikují s přítomnými zástupci služebního úřadu, případně poskytují doporučení a ve spolupráci se zástupci služebního úřadu identifikují jeho dobrou praxi.
- 28) V závěrečném ústním shrnutí přezkumu na místě vedoucí týmu hodnotitelů všechna zjištění či doporučení rekapituluje a představí a zdůvodní návrh konečného výsledku přezkumu. Dále ověřuje, zda zástupci služebního úřadu všemu porozuměli a s návrhem hodnocení souhlasí.

Zpracování zjištění z přezkumu na místě (Zpráva z přezkumu)

- 29) Hodnotitelé po přezkumu na místě zpracují do interního Protokolu z přezkumu všechna zjištění, doporučení či identifikace dobré praxe včetně návrhu dílčích závěrů u jednotlivých kritérií zlepšování a celkového závěru (výsledku) přezkumu.
- 30) V případě potřeby mohou hodnotitelé v průběhu zpracování zjištění komunikovat s hlavní kontaktní osobou za účelem případného upřesnění či doplnění poskytnutých informací z přezkumu na místě.
- 31) Hodnotitel garant nejpozději **do 10 dnů po přezkumu na místě** zpracuje na základě Protokolu z přezkumu návrh **Zprávy z přezkumu** ve formátu „docx“ a zašle e-mailem hlavní kontaktní osobě k vyjádření, resp. odsouhlasení.
- 32) Ve Zprávě z přezkumu jsou uváděny dílčí závěry u jednotlivých kritérií zlepšování, která konstatují, zda služební úřad příslušné kritérium zlepšování plní nebo neplní. Celkový závěr přezkumu je dle míry naplnění požadavků Metodického pokynu, výstupů kritérií zlepšování a jejich zavedení do praxe řízení služebního úřadu formulován jedním z následujících výroků:
- služební úřad zavádí/zavedl požadavky kritérií zlepšování Metodického pokynu v minimální míře kvality,
 - služební úřad zavedl požadavky kritérií zlepšování Metodického pokynu v minimální/optimální míře kvality a uvedl je do praxe řízení služebního úřadu,
 - služební úřad zavedl požadavky kritérií zlepšování Metodického pokynu v optimální míře kvality, uvedl je do praxe řízení služebního úřadu a trvale se zlepšuje.
- 33) Hlavní kontaktní osoba **bez zbytečného odkladu** zašle hodnotiteli garantovi vyjádření, resp. odsouhlasení zaslání návrhu Zprávy z přezkumu. Případné návrhy úprav (upřesnění, doplnění) zašle hlavní kontaktní osoba nejlépe formou revizí v návrhu Zprávy z přezkumu hodnotiteli garantovi, který je posoudí a v případě souhlasu přijme.

- 34) Hodnotitel garant **bez zbytečného odkladu** zašle finálně odsouhlasenou a zaručeným elektronickým podpisem podepsanou Zprávu z přezkumu prostřednictvím e-mailu hlavní kontaktní osobě.
- 35) Hlavní kontaktní osoba **bez zbytečného odkladu** zajistí podpis Zprávy z přezkumu zaručeným elektronickým podpisem oprávněnou osobou a zpětné zaslání e-mailem hodnotiteli garantovi.

Zásady přezkumu

- 36) Sekce pro státní službu zajistí ve vztahu k zástupcům služebního úřadu plnou součinnost při předávání dostatečných a včasných informací k organizaci a průběhu přezkumu na místě, při získávání potřebných dat a obstarávání požadovaných dokumentů od služebního úřadu od přípravné fáze přezkumu až po ukončení přezkumu podpisem Závěrečné zprávy z přezkumu.
- 37) Pokud má služební úřad podřízené služební úřady s vlastním IČO a definuje společné plnění požadavků Metodického pokynu, pak je přezkum na místě proveden tzv. vzorkováním. Přezkum na místě je v tomto případě hodnotiteli sekce pro státní službu realizován kromě příslušného služebního úřadu, také ve vybraném „vzorku“ podřízených služebních úřadů. Počet vybraných podřízených služebních úřadů činí 15 % z celkového počtu podřízených služebních úřadů.
- 38) Služební úřad vždy před přezkumem na místě obdrží v elektronické formě pověření náměstka ministra vnitra pro státní službu, opravňující určené hodnotitele přezkum na místě ve služebním úřadu realizovat.
- 39) Služební úřad poskytne sekci pro státní službu včas všechny potřebné a požadované informace, přístup do budovy služebního úřadu a součinnost při poskytování relevantních dokumentů pro jejich posuzování a administraci v rámci přezkumu.
- 40) Služební úřad poskytne hodnotitelům při přezkumu na místě k ověřování interní předpisy, dokumenty a důkazy uvedené v Přehledu či dodatečně hodnotiteli vyžádané vždy v listinné podobě.
- 41) Služební úřad není povinen dokumenty a důkazy hodnotitelům či hodnotiteli garantovi v rámci přezkumu zasílat či předávat. Pokud hodnotitelé či hodnotitel garant přesto od služebního úřadu dokumenty obdrží, jsou je hodnotitelé povinni využít pouze v souvislosti se zpracováním Zprávy z přezkumu a po té je fyzicky zlikvidovat nebo vymazat z počítače.
- 42) Případné námitky proti závěru (výsledku) přezkumu na místě musí služební úřad uplatnit písemně do 10 dnů od obdržení finální verze Zprávy z přezkumu na adresu: Mgr. Martina Postupová, personální ředitelka sekce pro státní službu MV, Jindřišská 34, 110 00 Praha 1; e-mailová adresa: martina.postupova@mvcz.cz .

- 43) V případě, že služební úřad či hodnotitelé nebudou moci z vážných důvodů přezkum na místě ve sjednaném termínu realizovat, oznámí tuto skutečnost bez zbytečného odkladu administrátorovi, který zajistí další kroky a domluví náhradní termín. V případě absence hodnotitelů se nejprve pokusí zajistit náhradní tým hodnotitelů, pokud to bude možné.
- 44) V případě, že by v období od července do prosince 2022 případná epidemiologická opatření výrazně omezila či znemožnila realizaci přezkumů na místě, budou přezkumy realizovány formou „přezkumů na dálku“. Hodnotitelé by posuzování v tomto případě prováděli na základě dokumentace a důkazů zaslaných služebním úřadem e-mailem. O případné změně formy a podrobnějším průběhu „přezkumu na dálku“ budou služební úřady sekcí pro státní službu informováni bezodkladně.

Kontaktní osoby:

Ing. Lenka Kittnerová, lenka.kittnerova@mvcr.cz

Mgr. Libuše Urbanová, libuse.urbanova@mvcr.cz

Mgr. Zuzana Kykalová, zuzana.kykalova@mvcr.cz