

## **Příloha č. 5**

**Průběžné evaluační zpráva projektu „Implementační jednotka Strategického rámce rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014 – 2020“**

# **Dotazníková šetření v rámci konference Moderní veřejná správa 2017**

## **Úvodní informace**

**Část A: Grafické zobrazení odpovědí dotazníku k Metodickému doporučení k řízení kvality Územně samosprávných celků (dále ÚSC)**

**Část B: Grafické zobrazení odpovědí dotazníku mapujícího spokojenost s konanou konferencí**

# Úvodní informace k dotazníkovému šetření

## Období prováděného šetření:

Dotazníkové šetření:

- jak k využitelnosti Metodického doporučení k řízení kvality územně samosprávných ceků (dále ÚSC),
- tak průběhu a zaměření konference Moderní veřejná správa 2017 (hodnocení spokojenosti),

probíhalo v období první poloviny června 2017.

## Způsob distribuce dotazníků:

Dotazníky k využitelnosti Metodického doporučení k řízení kvality ÚSC byly distribuovány v papírově v rámci konference Moderní veřejná správa 2017. Vzhledem k nízké návratnosti (pouze 6 ks) byl následně dotazník distribuován účastníkům konference i elektronicky, prostřednictvím aplikace Formees. Elektronicky byl též rozeslán i formulář ke zjištění spokojenosti účastníků s konferencí Moderní veřejná správa 2017).

## Struktura otázek:

Veškeré otázky byly pojaty tak, že respondent mohl odpověď volit vždy z více nabízených možností. Navíc, u většiny otázek, bylo též možné doplnit odpověď i vlastním komentářem respondenta.

## Zdůvodnění, proč bylo pro dotazníkové šetření vybráno právě Metodické doporučení k řízení kvality ÚSC:

Jedním z cílů realizace dotazníkového šetření bylo posoudit/ zhodnotit využitelnost Metodického doporučení k řízení kvality v ÚSC. Toto metodické doporučení bylo zvoleno z toho důvodu, že patří mezi vůbec první zpracované výstupy projektu Implementační jednotky a předpokládá se jeho využitelnost i v praxi. Ke zjištění využitelnosti tohoto metodického doporučení byla vybrána konference Moderní veřejná správa 2017, jelikož této konferenci se účastnilo mnoho osob z cílové skupiny, pro které je metodické doporučení určeno.

## Limity a omezení provedeného dotazníkového šetření:

Ačkoli metodické doporučení bylo zástupcům ÚSC distribuováno již před samotným konáním konference, detailně bylo představeno až v rámci programu konference, proto lze předpokládat, že pouze dílčí část potenciálních uživatelů byla schopná v plném rozsahu zodpovědět všechny dotazy, zejména otázky týkající se případné využitelnosti nastaveného modelu.

Mezi hlavní limity dotazníkového šetření lze uvést:

- Neznalost materiálu ze strany respondentů
- Neznalost detailů metodického doporučení + možností využití nastavených oblastí/ prvků kvality k hodnocení řízení kvality
- Pilotní hodnocení dle Metodického doporučení (+ zjištění zpětné vazby od ÚSC) probíhá až od září 2017
- K termínu sběru dat neproběhla podpora - materiál byl zveřejněn na webu MV – vizte výstupy SRR VS

<http://www.mvcr.cz/clanek/vystupy-strategickeho-ramce-rozvoje-verejne-spravy.aspx>

Další podpora k využití Metodického doporučení k řízení kvality v ÚSC bude provedena v rámci workshopů (též jedna z aktivit projektu Implementační jednotka).

#### **Další informace:**

- V rámci části A: Vyhodnocení dotazníku k Metodickému doporučení k řízení kvality odpovědělo 22 respondentů.
- V rámci části Část B: Vyhodnocení dotazníku mapujícího spokojenost s konanou konferencí byly získány odpovědi od 72 respondentů.

## Část A: Vyhodnocení dotazníku k Metodickému doporučení k řízení kvality ÚSC

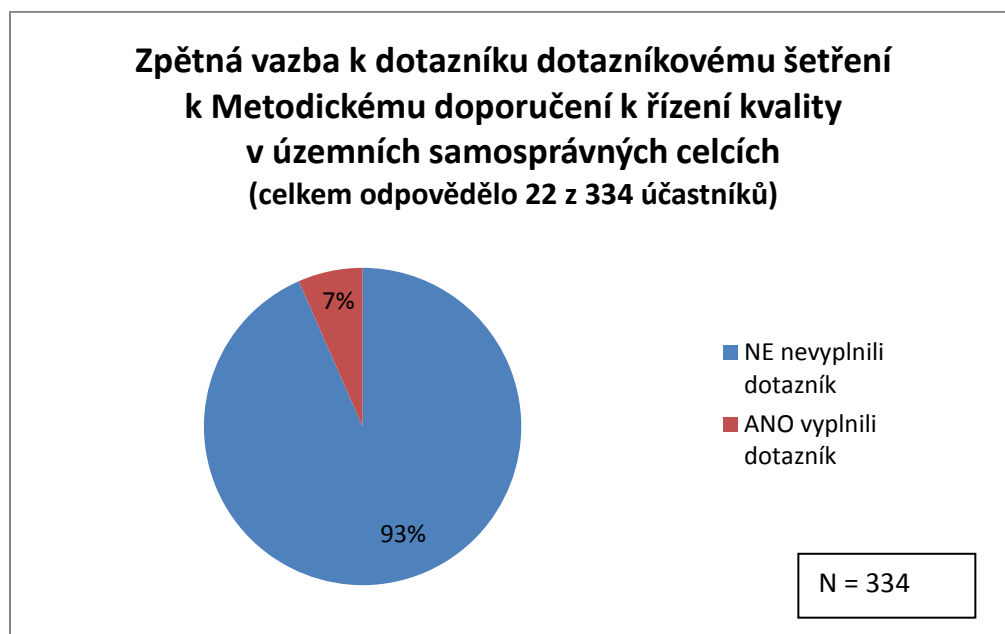
Následuje 16 grafů. Graf č. 1 až 6 se věnuje počtu vyplněných dotazníků, instituci respondenta a ze kterého je kraje, zájmu o řízení kvality, kdo je v organizaci odpovědný za řízení kvality, využívaným metodám kvality.

Z hlediska evaluace jsou zásadní grafy č. 7 až 14:

7. Kde jste se s metodikou seznámili?
8. Jak hodnotíte rozsah Metodického doporučení?
9. Je podle Vašeho názoru doporučený rozsah řízení kvality (str. 20 materiálu) dostatečný?
10. Které oblasti řízení vymezené Metodickým doporučením již vaše organizace využívá?
11. Jsou pro Vás znaky kvality a specifické prvky kvality (str. 20) srozumitelné?
12. Jak hodnotíte praktické příklady uvedené v Metodickém doporučení?
13. Má vaše organizace zajímavé příklady ke sdílení dobré praxe?
14. Myslíte si, že Metodické doporučení využijete ve své organizaci?

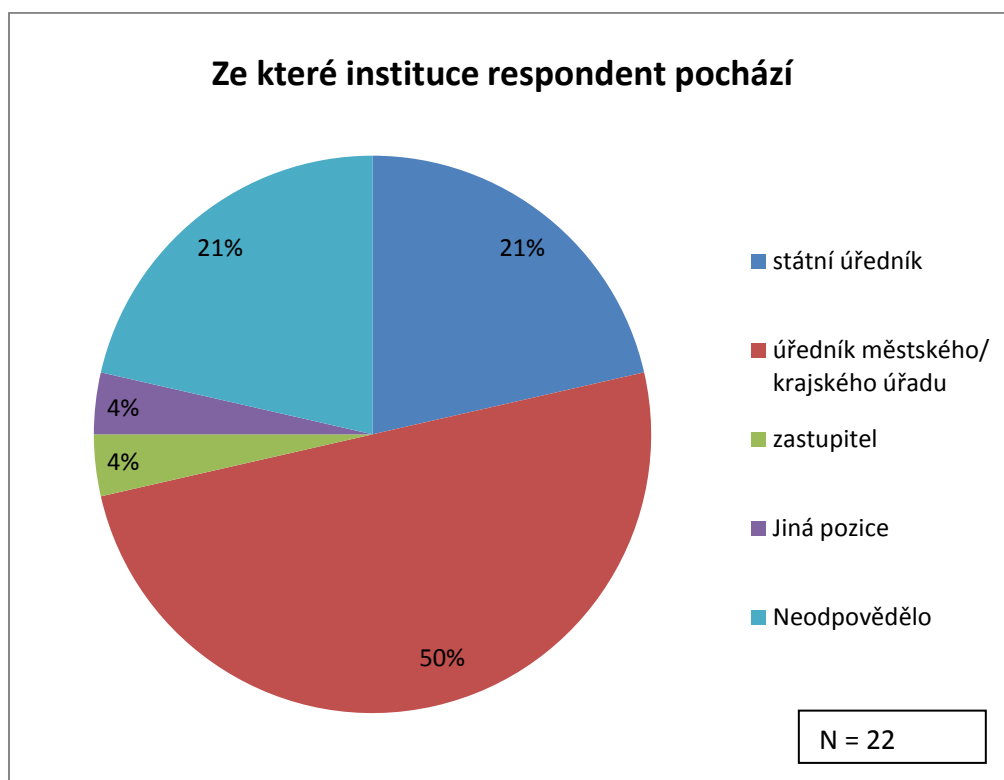
Poslední dva grafy se týkají celkové metodické podpory a vzdělávání.

1. Počet vyplněných dotazníků

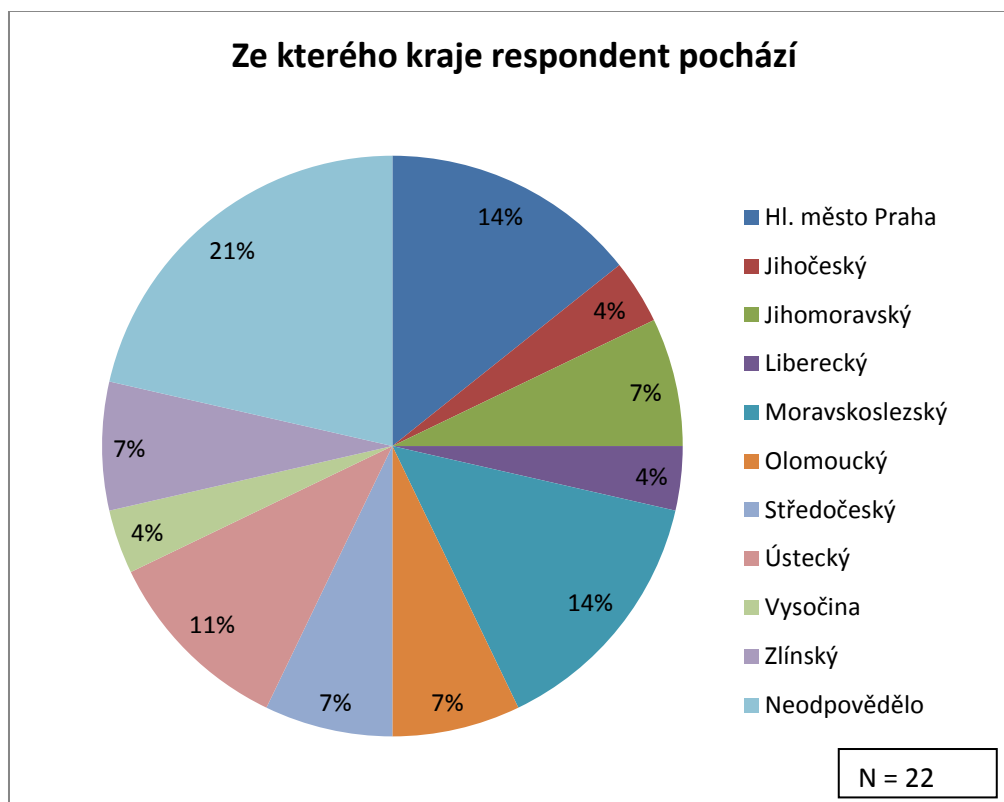


Návratnost dotazníků byla velmi malá. Při dalším šetření je třeba k tomu přijmout adekvátní opatření.

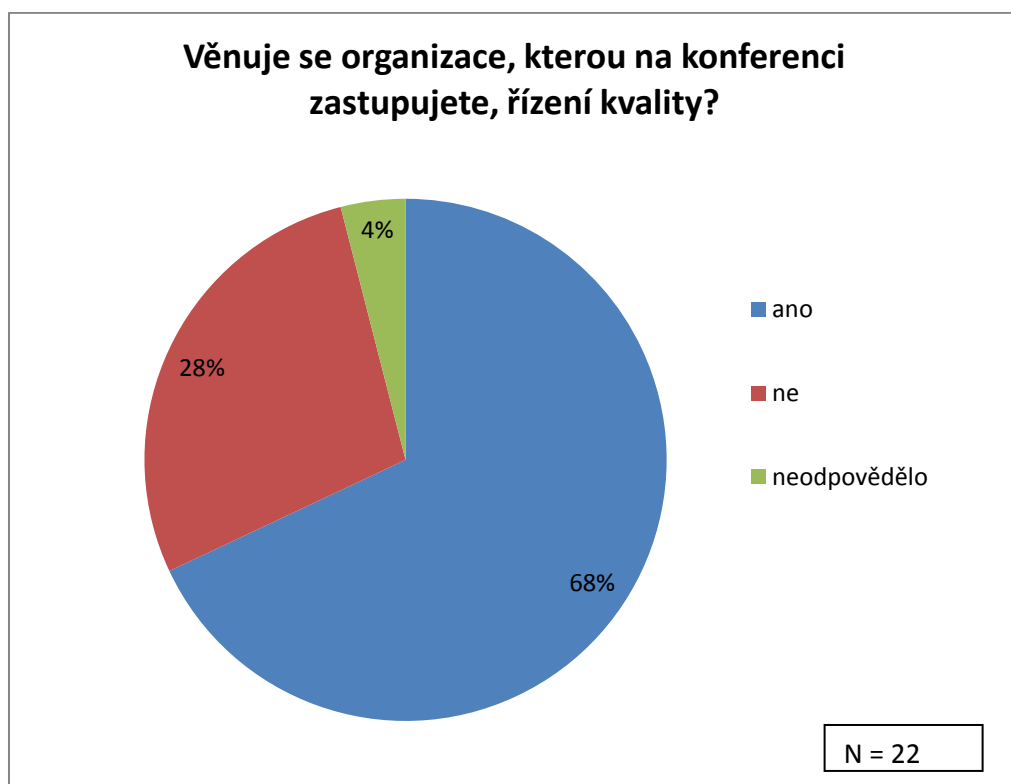
## 2. Instituce či pozice respondenta



## 3. Kraj respondenta



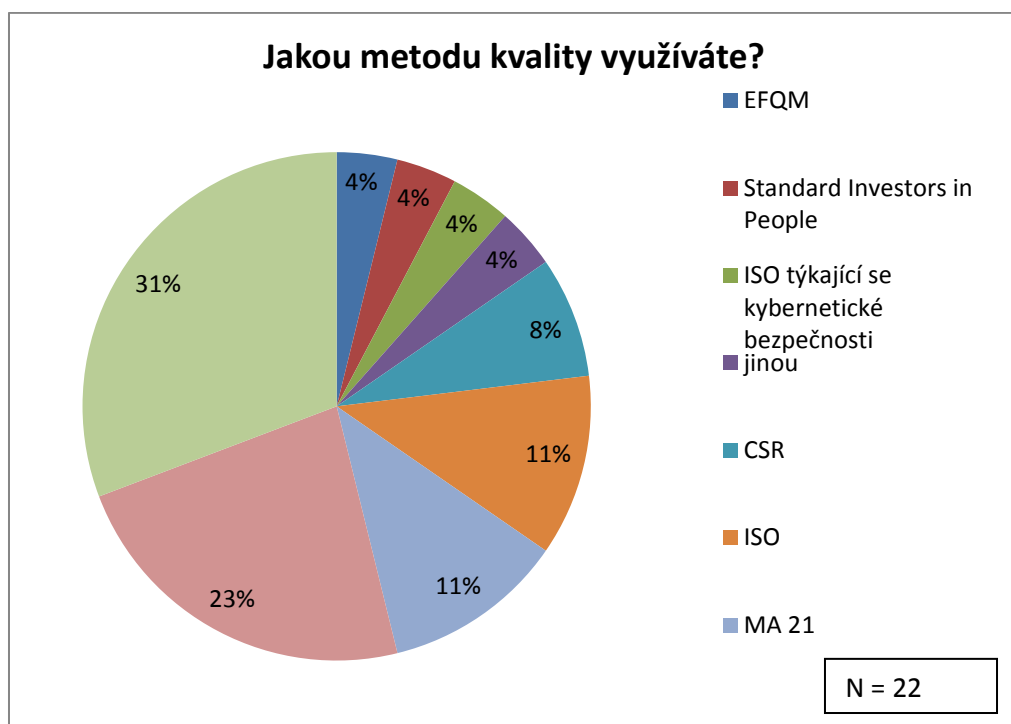
#### 4. Věnuje se instituce problematice kvality



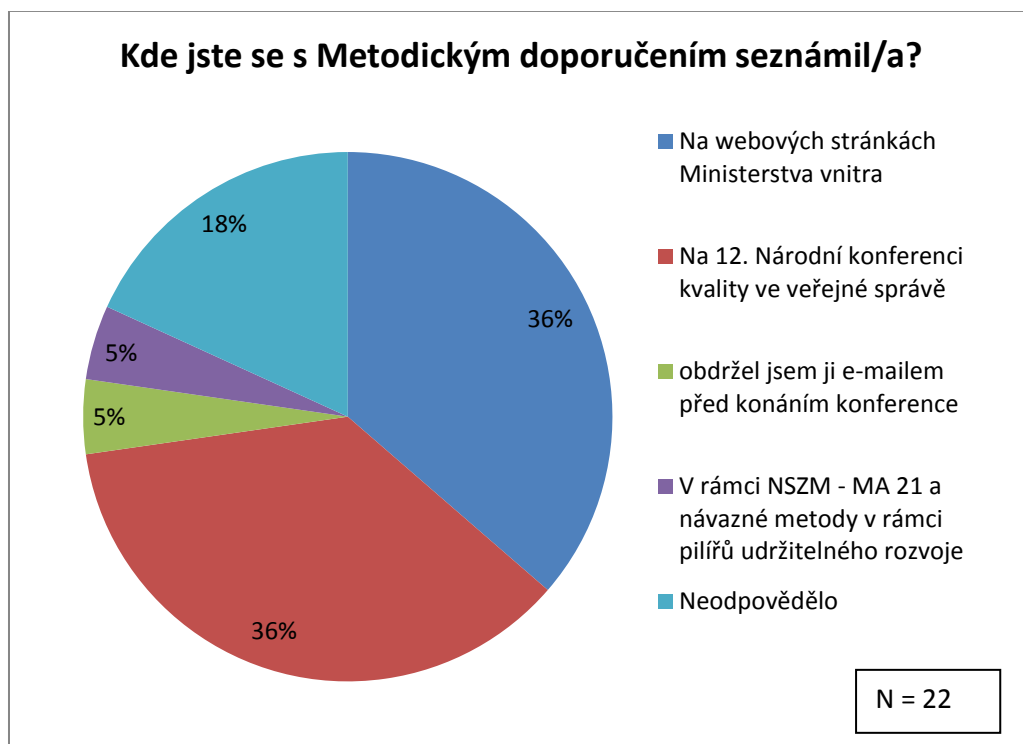
#### 5. Odpovědné útvary za řízení kvality



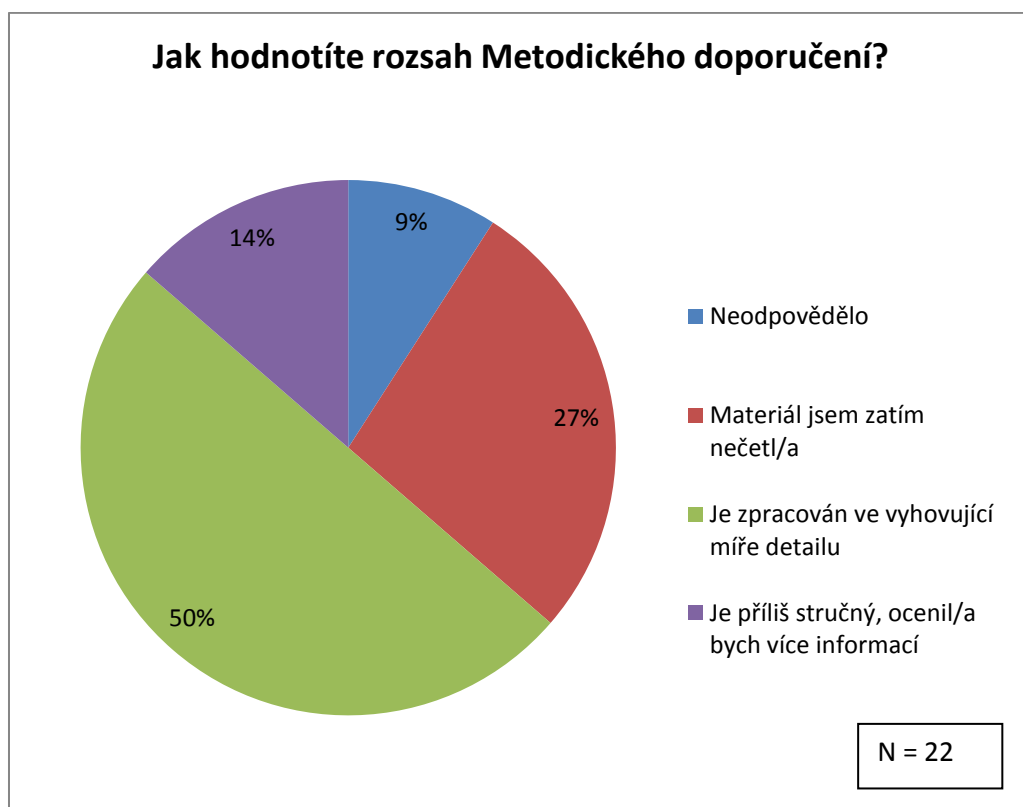
## 6. Využívané metody kvality



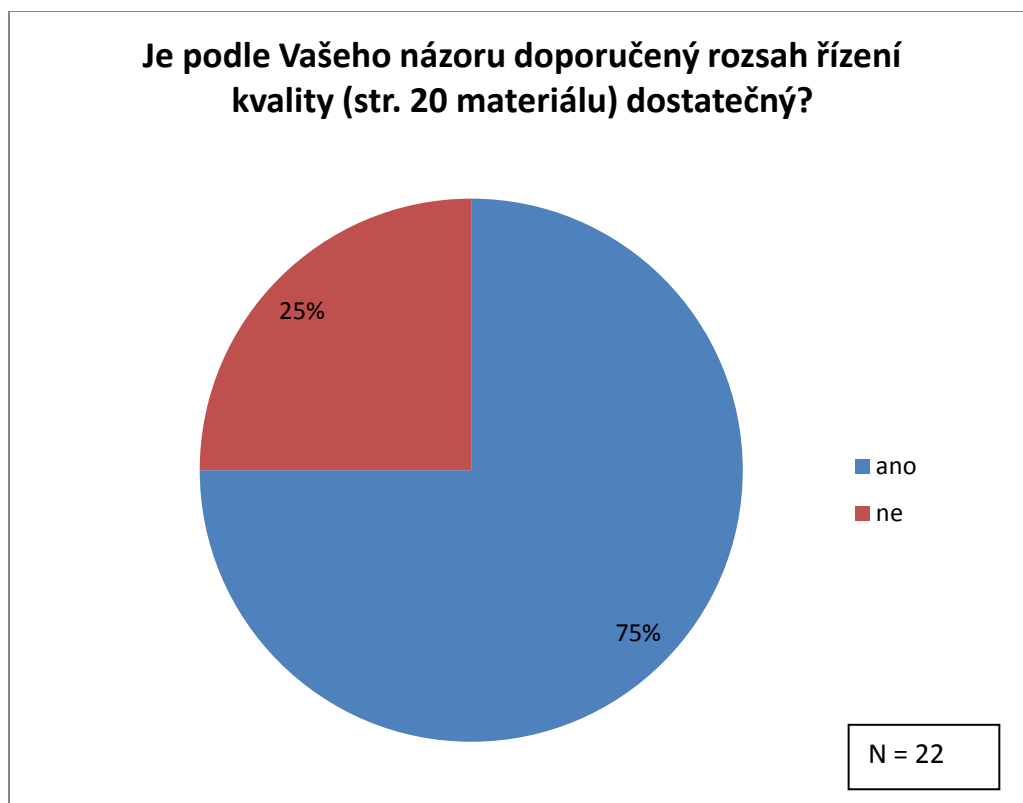
## 7. Kde jste se s metodikou seznámili?



## 8. Hodnocení mediky

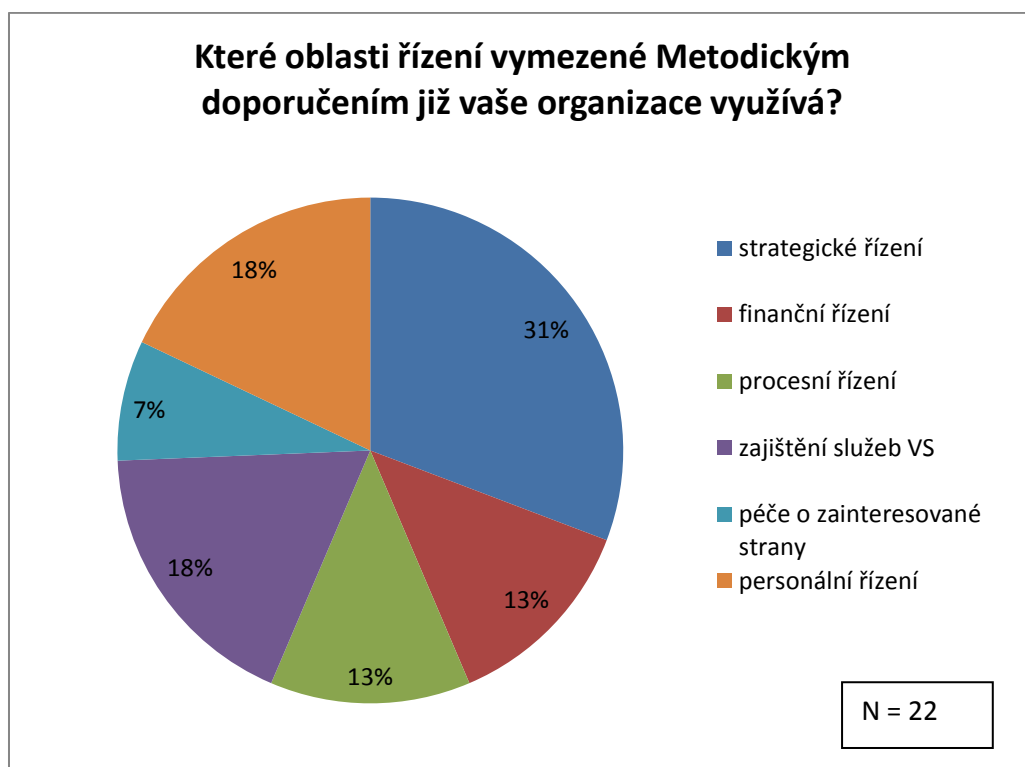


## 9. Vyjádření k rozsahu řízení kvality

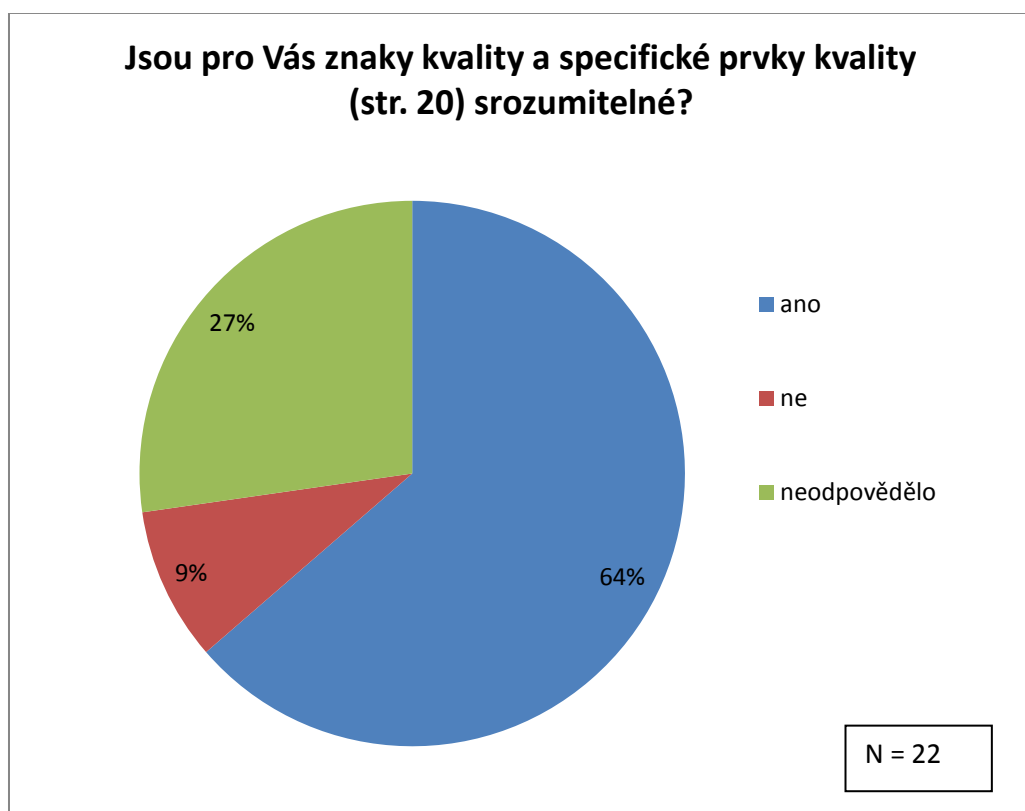




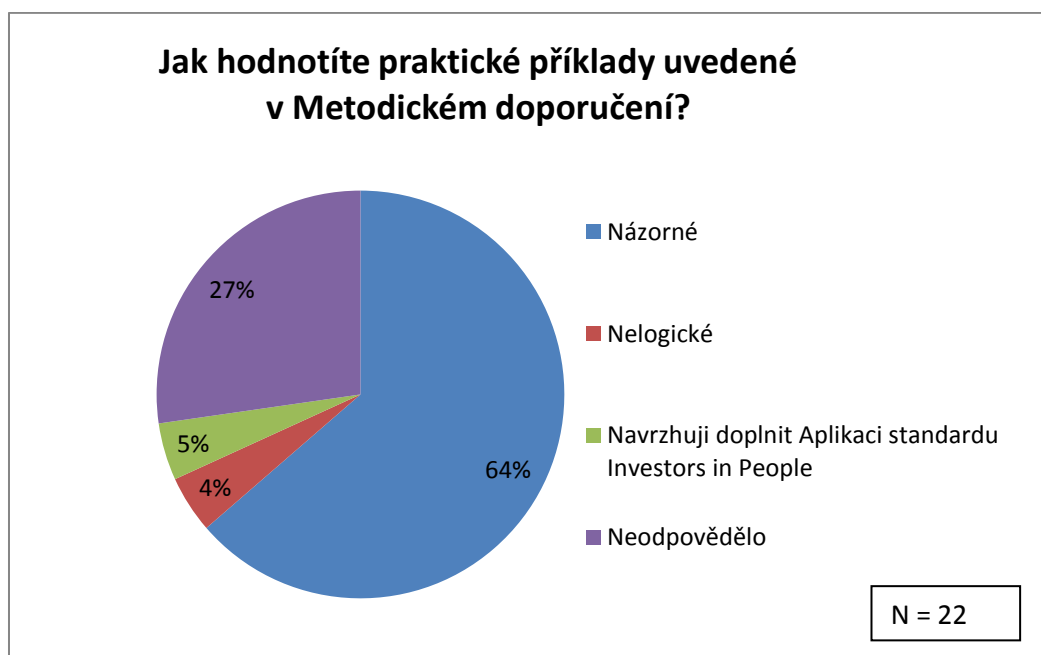
#### 10. Využívaná oblast



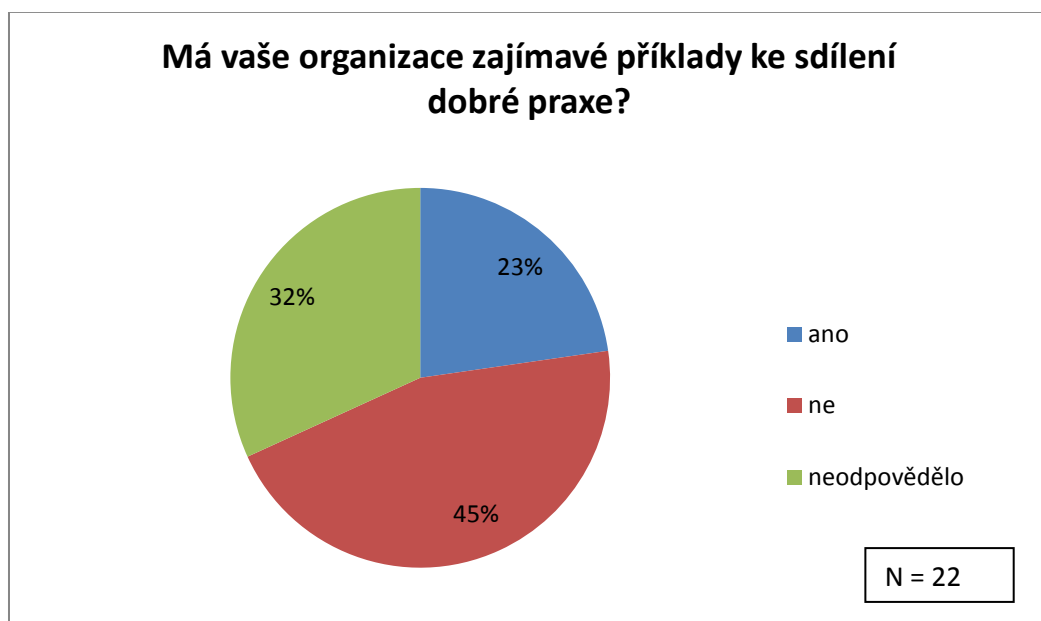
#### 11. Srozumitelnost znaků kvality



## 12. Hodnocení praktických příkladů



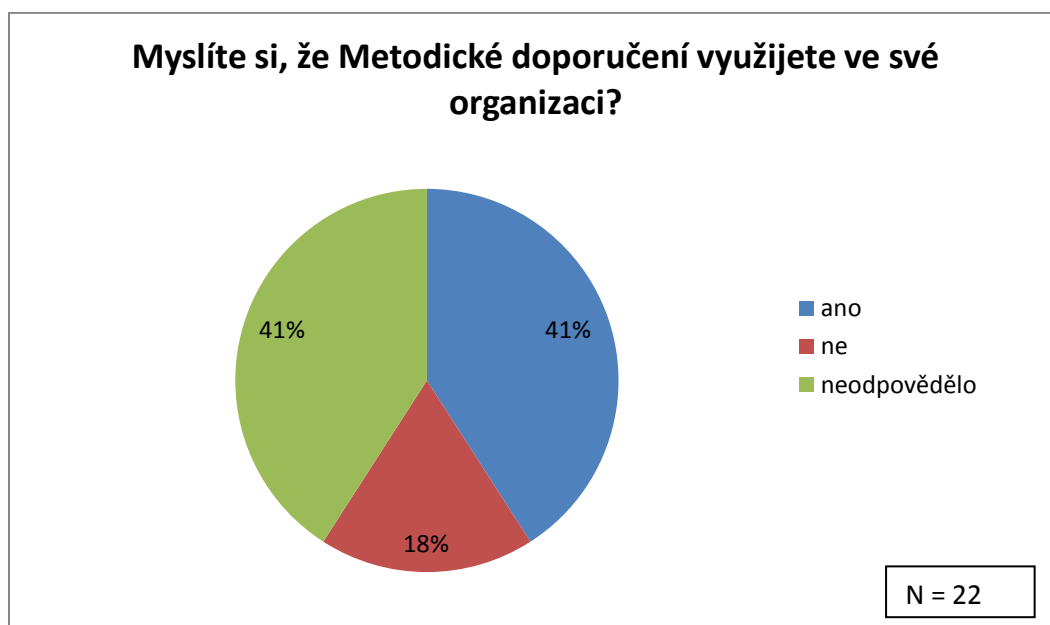
## 13. Existence zajímavých příkladů dobré praxe



### Které zajímavé příklady má vaše organizace ke sdílení dobré praxe?

- Elektronické nástroje, intranet
- dětská skupina
- periodická realizace průzkumu spokojenosti klientů formou mystery shopping na pracovištích, kde dochází k nejčtetnějšímu kontaktu s klienty
- Aplikace standardu Investors in People
- Viz prezentaci na konferenci v Brně (MÚ Vsetín)

#### 14. Využití doporučení ve vlastní organizaci



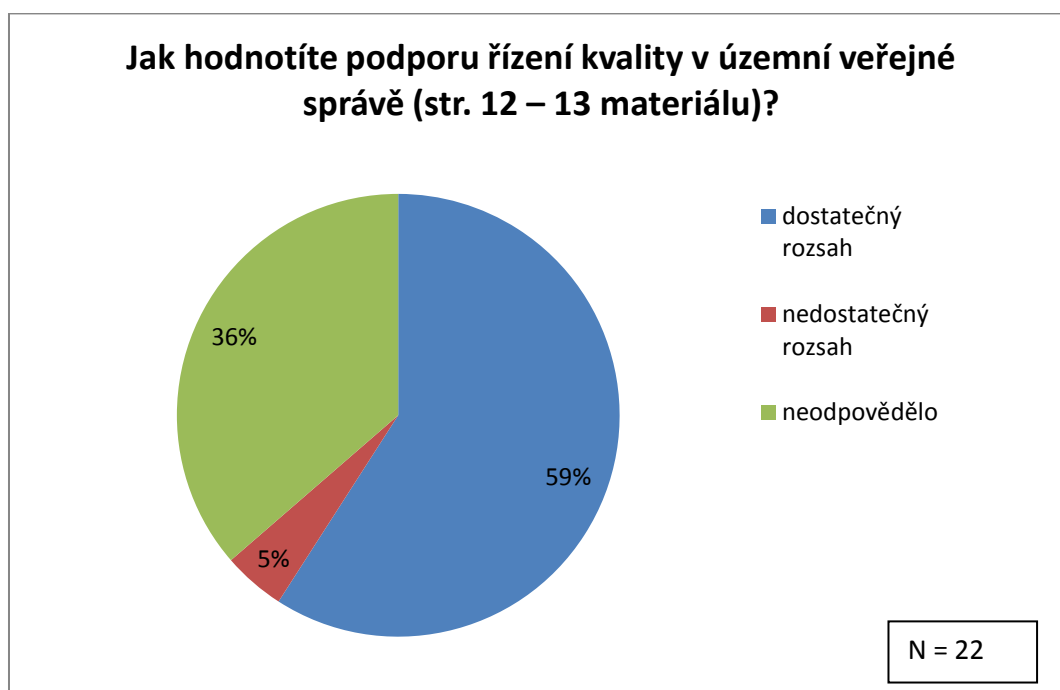
##### ano

- úřad bude zavádět druhou metodu kvality ISO9001
- Ve spolupráci s klienty veřejné a státní správy

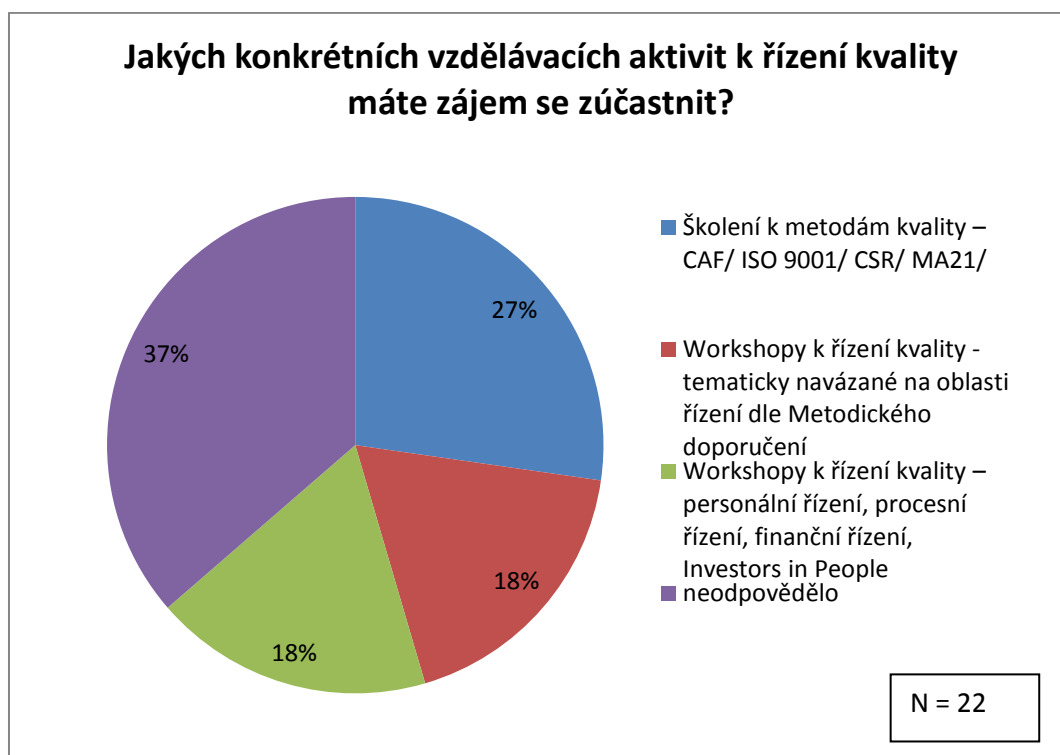
##### ne

- nevím nemám promyšleno zatím
- Nemáme dostatek personálu
- máme vlastní metodiku systému řízení kvality
- není nakloněno vedení, malá podpora politického vedení

#### 15. Hodnocení podpory řízení kvality



## 16. Zájem o vzdělávání

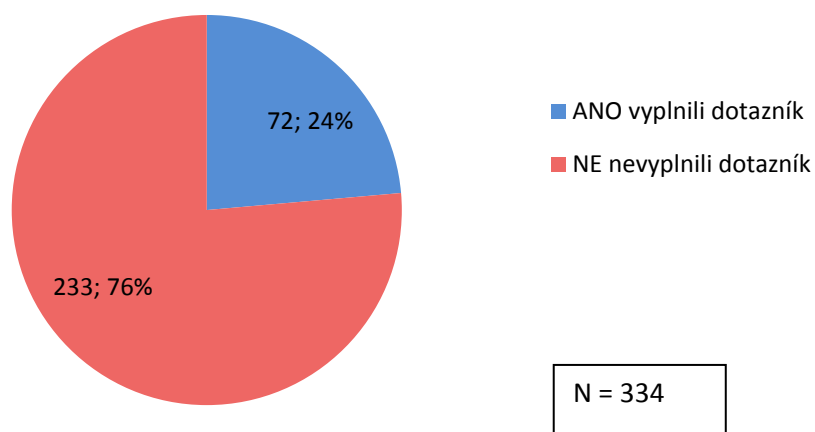


### Další sdělení

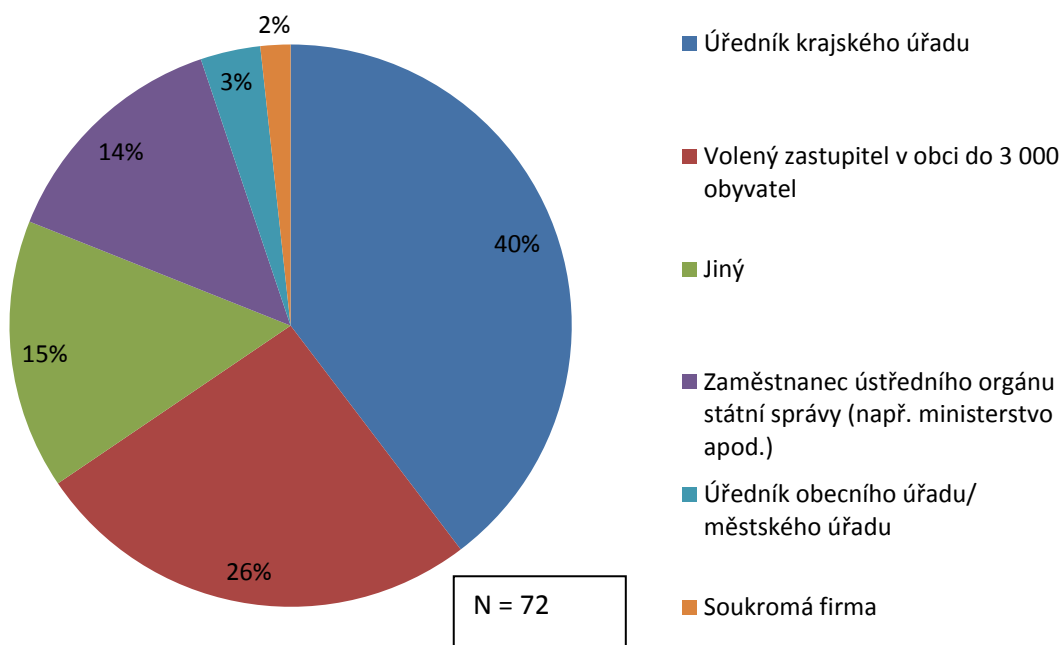
- Metody hodnocení kvality v malých obcích mají vyšší náklady než přínosy.
- Velmi oceňuji tento systémový přístup a jsem připraven s ním pomoci

**Část B: Vyhodnocení dotazníku mapujícího spokojenost s konanou konferencí**  
**Moderní veřejná správa 2017**

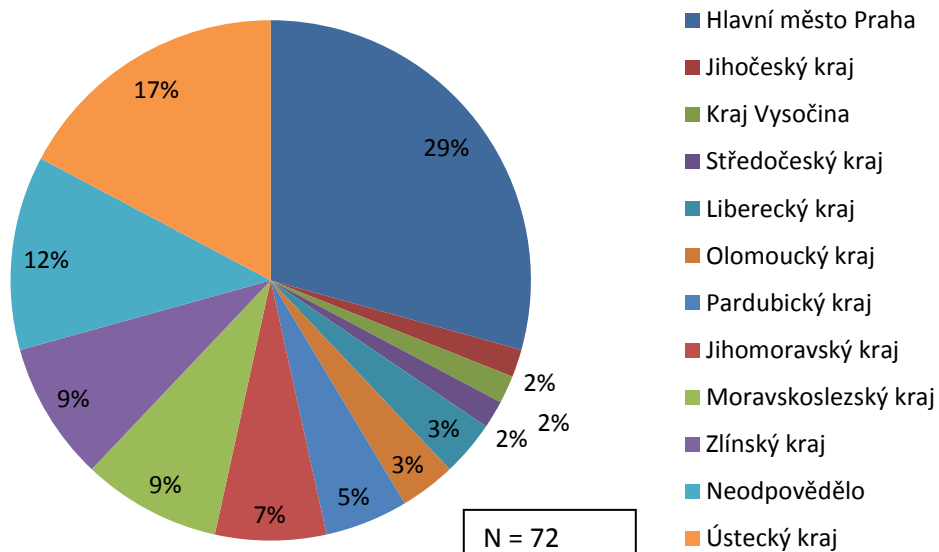
**Zpětná vazba k dotazníku ohledně  
spokojenosti s konferencí (celkem 334  
účastníků)**



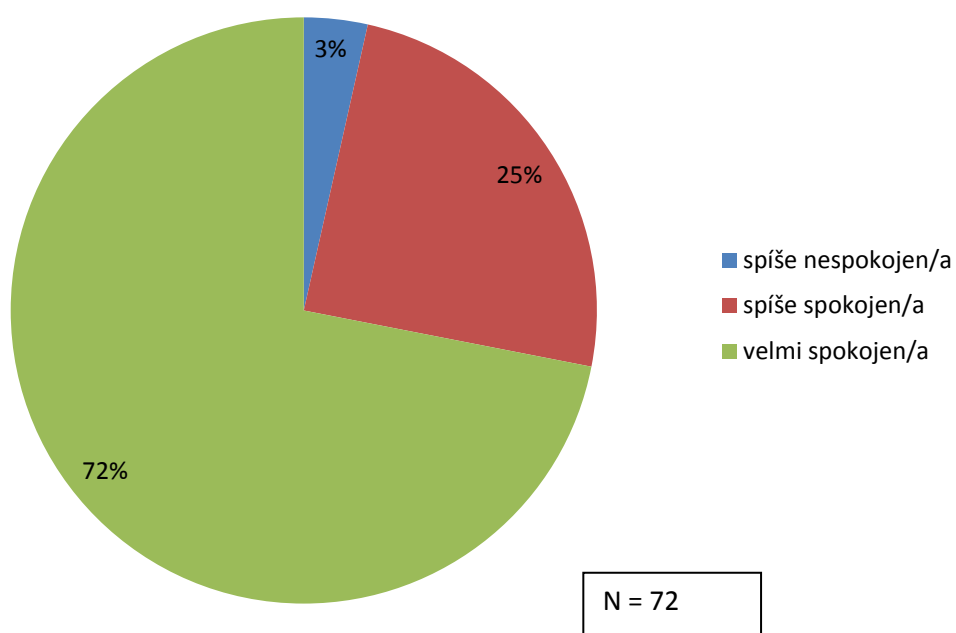
**Ze které instituce účastník pochází**



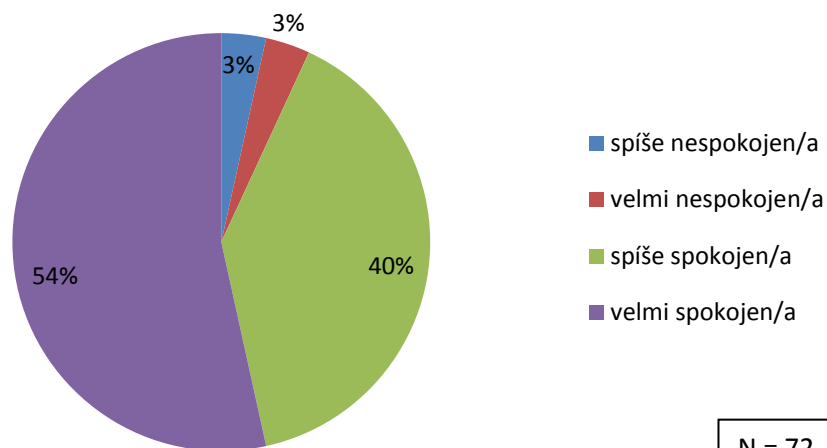
## Ze kterého kraje účastník pochází



## Celková spokojenost s konferencí

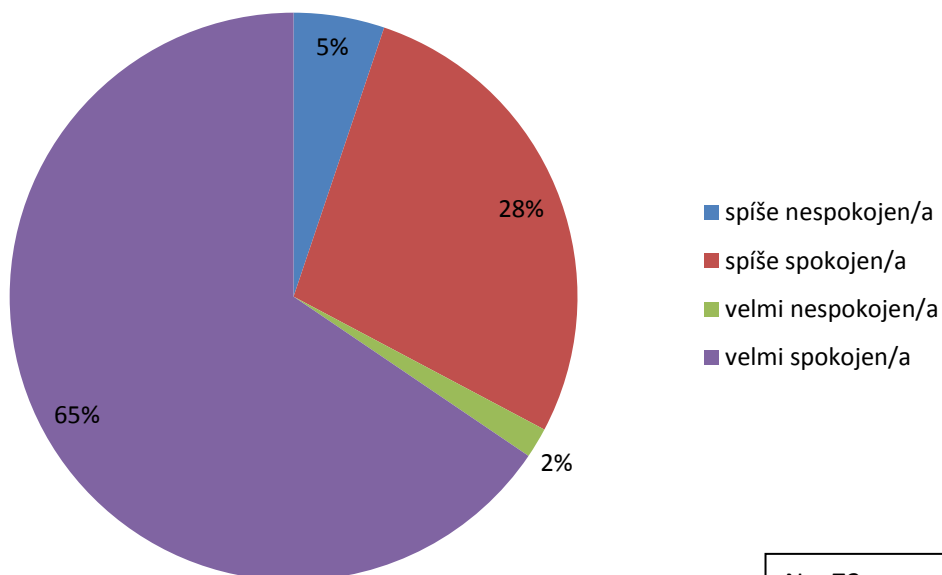


### Jak jste byli spokojeni s konferencí z hlediska užitečnosti pro svoji práci?



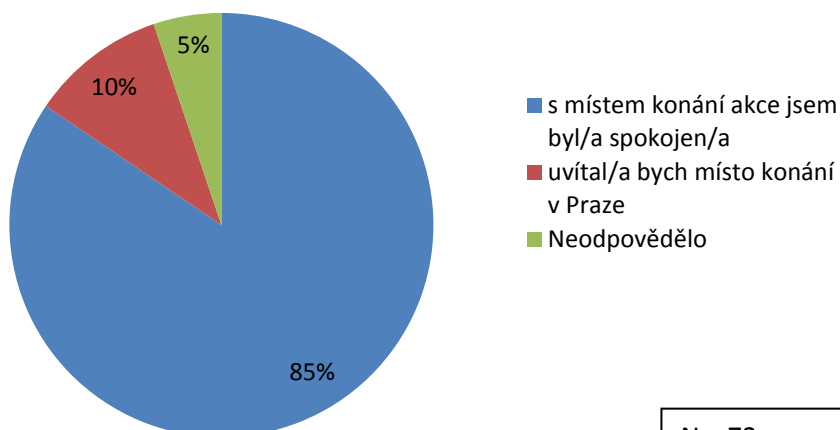
N = 72

### Jak jste byli spokojeni s konferencí z hlediska užitečnosti pro veřejnou správu obecně?



N = 72

## Byli jste spokojeni s místem konání konference?

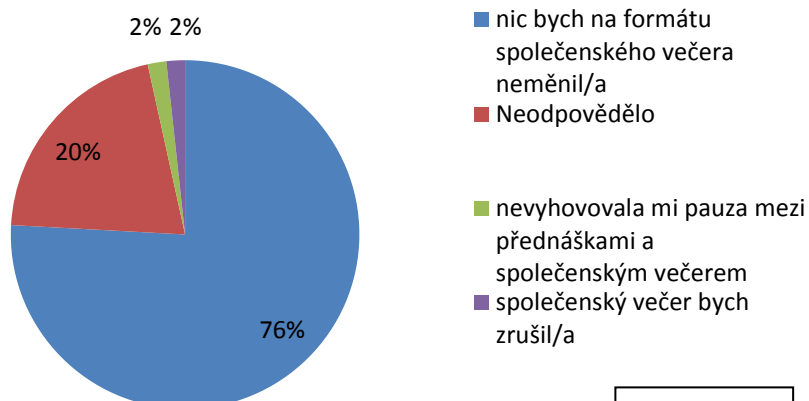


N = 72

### Další vyjádření k místu konání konference

- prostory nebyly klimatizovány, ztížené soustředění a pozornost
- uvítala bych místo konání na jednom místě s ubytováním/parkováním
- Brno v pořádku; prostory univerzity a jí zajištěné služby nevhodné (orientace, nedostupnost wifi, parkování)
- Krásný kampus, výborné prostory
- Litoměřice by byly skvělé - pro další konferenci

## Byli jste spokojeni se společenským večerem nebo navrhuje nějaké změny?



N = 72

### Další vyjádření ke společenskému večeru

- krátká pauza, předávání proběhlo ve stísněném prostoru
- málo času na přípravu na večer, nevyhovující prostor pro předávání cen, sice krásné, ale malé



- nevýhodnost neustálého přesunu mezi místem konference, ubytováním a místem společenského večera
- nezúčastnil jsem se, nemohu posoudit
- prodloužit alespoň o hodinu, více možností k sezení (málo židlí na tolik lidí)



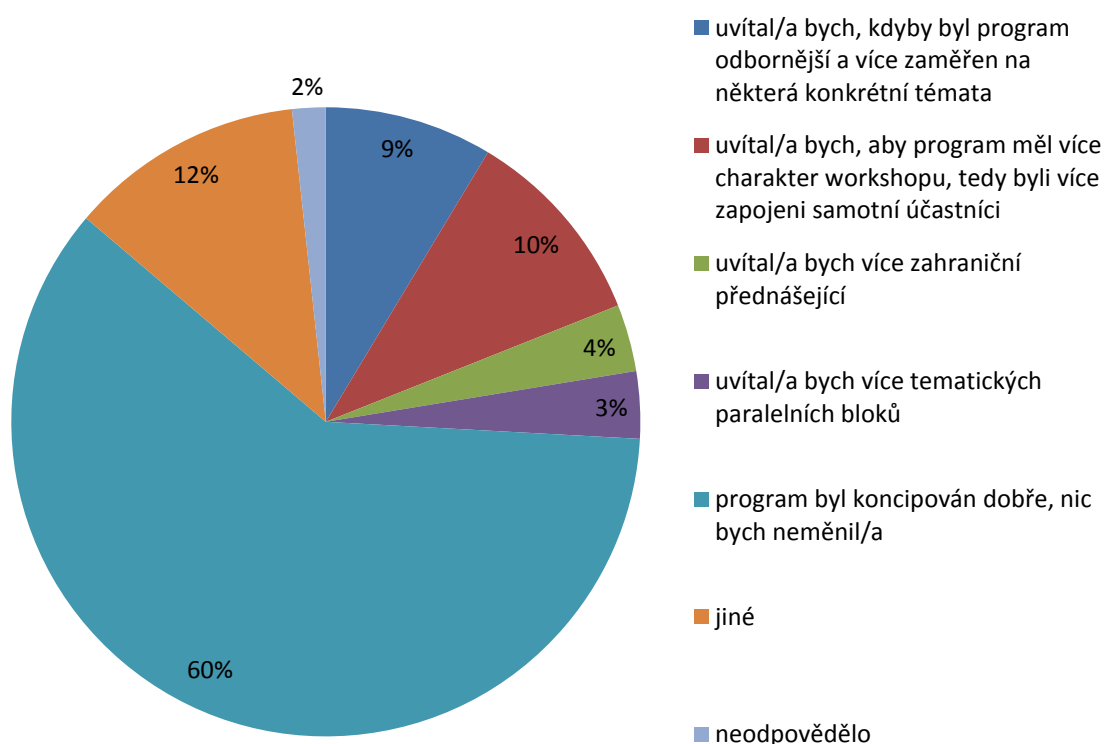
#### Další vyjádření k občerstvení

- občerstvení bylo pestré a dobré, děkuji, uvítám mít i veganskou alternativu
- druhý den konference bylo málo jídla
- první den bylo občerstvení skvělé, druhý den bylo občerstvení nevyhovující, obědy byly oba dny na dobré úrovni
- 2. den chybělo dopolední občerstvení

#### Podněty pro příště

- Velmi oceňuji, že konferenci pořádáte
- Bylo by vhodné, aby byly formulovány závěry z jednotlivých paralelních workshopů a tyto následně prezentovány na konci konference v hlavním sále.
- konference by se mohla např. pořádat v Pardubicích - [www.upce.cz](http://www.upce.cz)
- nemám a děkuji organizátorům za skvěle zorganizovanou a podnětnou akci
- sekce cílit na druh adresátů a účastníků, najít místo pro konferenci i s ubytováním, pozvánky a program udělat více přehledné
- delší časový prostor pro jednotlivé přednášející z obcí - zkušenosti a dobré praxe
- více poznatků z praxe
- Odborný program připravit dle aktuální problematiky a požadavků potenciálních účastníků. Konferenci připravit pro získání dalších účastníků.
- více odborníků propojených s praxí
- Výborné, moc děkuji organizátorům

## Názory na program konference



N = 72

### Další vyjádření k programu konference

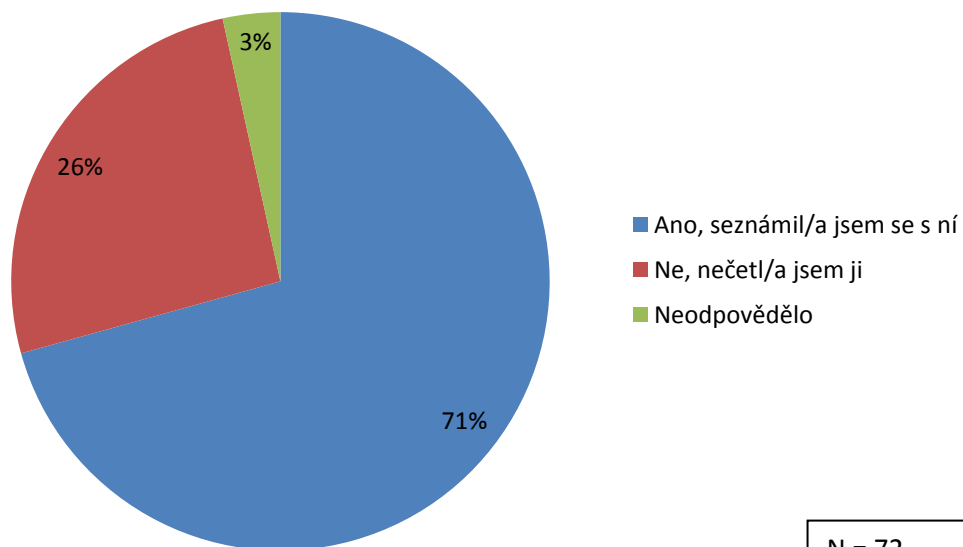
- uvítala bych odbornější sekci ke kvalitě, zejména přednášky o nástrojích a metodách kvality
- více zahraničních přednášejících s překladem a více stručnějších příkladů dobré praxe
- doporučuji, aby v programu byla uvedena u jednotlivých prezentací i hodina začátku a konce
- správné trestání
- program by měl být více specializován na cílové skupiny - skupiny, které reálně se konference účastní, a více pro úřady než jako prezentace MV
- méně přednášek s větším časovým prostorem
- větší možnost diskuze, delší doba pro přednášející, aby mohli danou problematiku zdůvodnit
- odbornější, konkrétnější, interaktivnější, témata dle požadavků účastníků nikoliv nabídky pořadatelů (!)
- moc zajímavých témat najednou, je mi líto, že jsem nestihla vidět vše, dala bych příště prostor větší časové dotaci - 2 plné dny

### Návrhy témat na příští ročník konference

- CAF, EFQM, CSR
- Všechny novinky týkající se veřejné správy.
- Praktické zkušenosti a výhody využívání Benchmarkingu
- např. komentáře tvůrců změn v legislativě (těch co vytváří a mění zákony) a jejich vysvětlení a diskuze nad fungováním v praxi veřejné správy. Více praxe z nám správně blízkých zemí. Informaci např. o tom, kam ve správě směřuje celkově evropa - jiné státy - shrnutí toho, co se probírá na evropské konferenci o kvalitě ve veřejné správě, jaké jsou trendy a závěry
- Více témat pro malé obce s ukázkami z praxe (ideálně zahraniční)

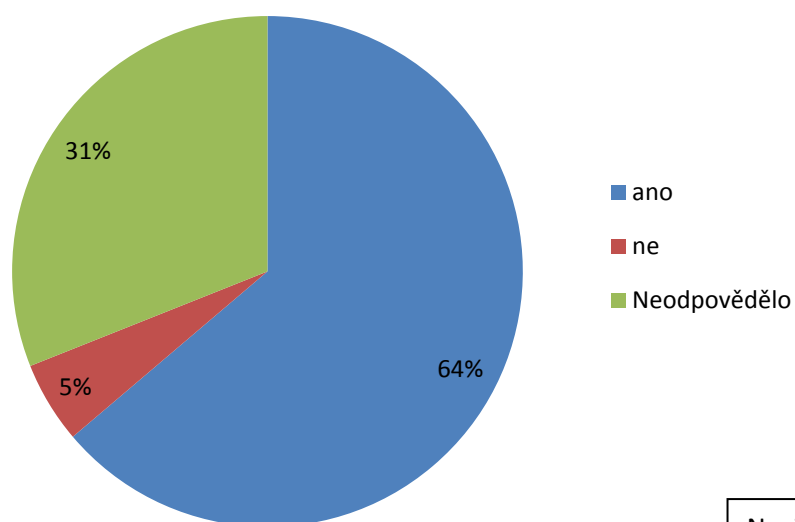
- Personalistika - Personální práce - Příklady dobré praxe, cesty rozvoje apod.
- Kvalita poskytovaných služeb veřejné správy, metody průzkumu spokojenosti občanů, podpora mystery shoppingu ve veřejné správě, PR veřejné správy, apod.
- řízení rizik
- pravidelně zařazovat aktuální změny legislativy
- aktuální záležitosti - např. GDPR
- metodika odstraňování autovraků
- Veřejné zakázky
- dle aktuálního vývoje legislativy
- stavební zákon, zákon o svobodném přístupu k informacím, zákon o výběrových řízeních, zákon o podjatosti
- praktické zkušenosti s přípravou a realizací projektů spolufinancovaných z prostředků EU a národních zdrojů
- Právní elektronický systém, Obecné nařízení o ochraně osobních údajů, Strategický rámec Česká republika 2030, Projekt na podporu rodinného podnikání "Rok rodinného podnikání 2018, případně další projekty AMSP ČR
- změny v legislativě (porovnání změn); nástroje kvality z hlediska jejich teoretického vývoje, praktické aplikace, nových poznatků včetně mezinárodních zkušeností a zejména jako nástrojů pro naplňování cílů!!!
- Možná více provázanost státní správy a samosprávy
- GDPR; praktické zkušenosti se zaváděním e-governmentu;
- procesní řízení
- komparaci s jinými vyspělejšími veřejnými správami
- nastavování kvality v rámci ministerstev

**Seznámil/a jste se s obsahem výroční zprávy o stavu veřejné správy za rok 2016 ?**



N = 72

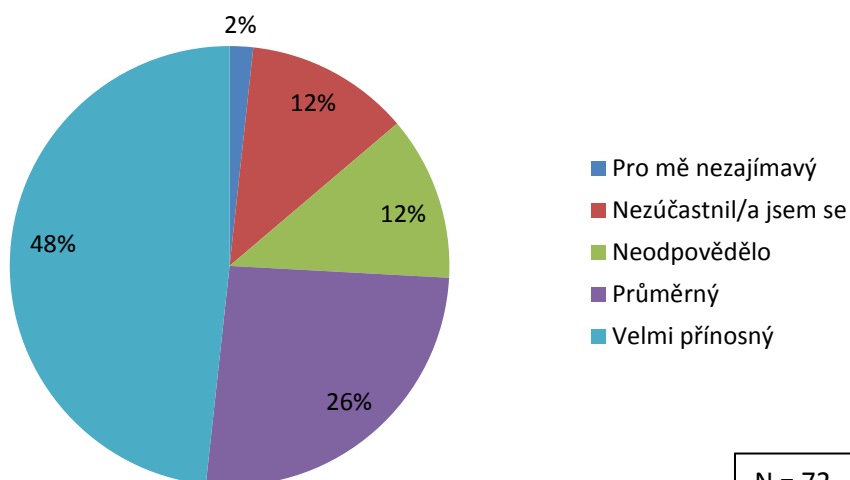
**Pokud jste výroční zprávu četl/a, přišla Vám přínosná?**



N = 72

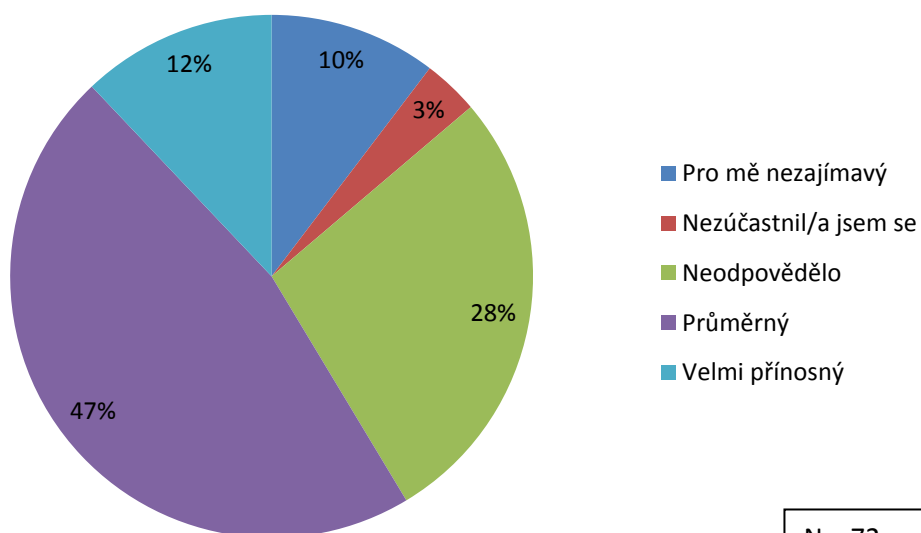
**Spokojenost s přednáškami v tematickém bloku A**

### ČT 10.00 – 11.20 Aktuální informace o stavu veřejné správy v ČR



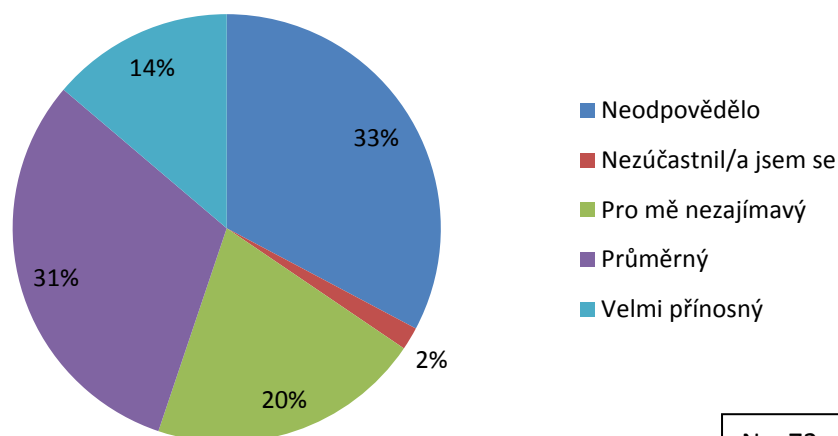
N = 72

### ČT 11.20 – 12.00 Aktuální problémy veřejné správy na Slovensku



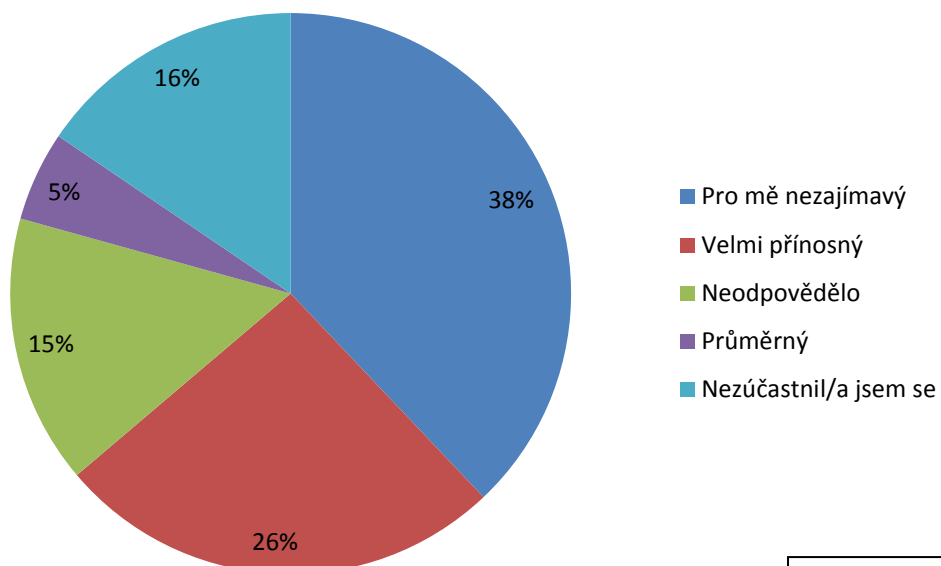
N = 72

**ČT 13.00 – 15.00 Novinky v legislativě ve  
vztahu k veřejné správě z dílny Ministerstva  
vnitra**



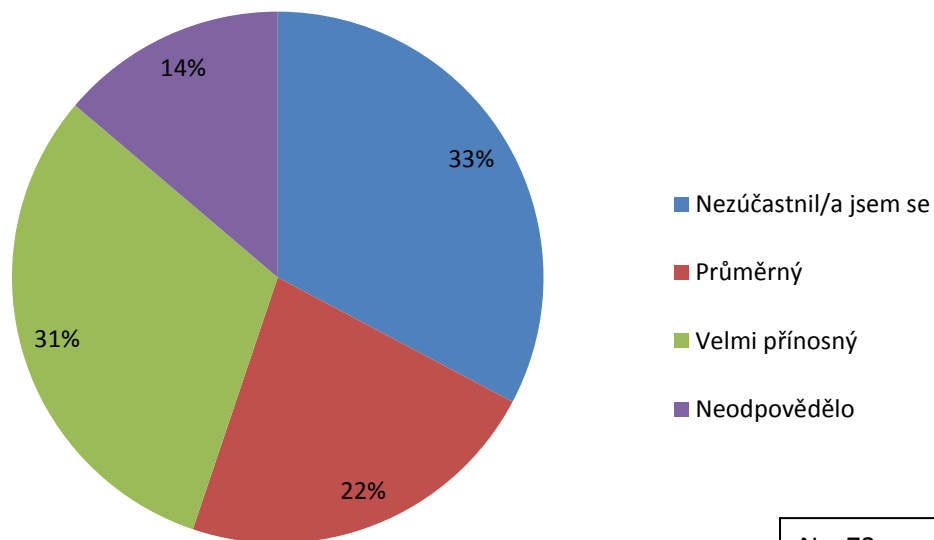
N = 72

**ČT 15:30 – 17.00 Aktuální výzvy pro města a  
obce**



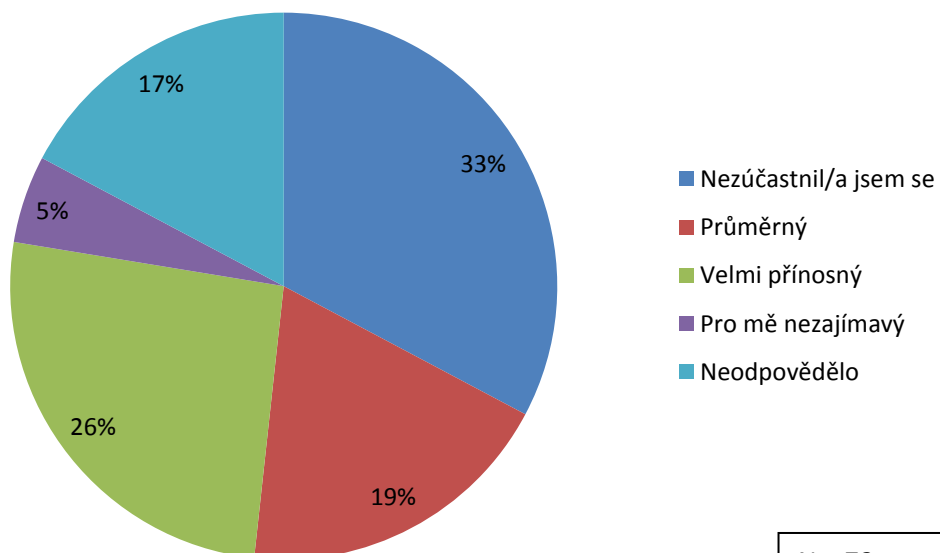
N = 72

### PÁ 9.00 – 10.35 Strategický rozvoj veřejné správy I



N = 72

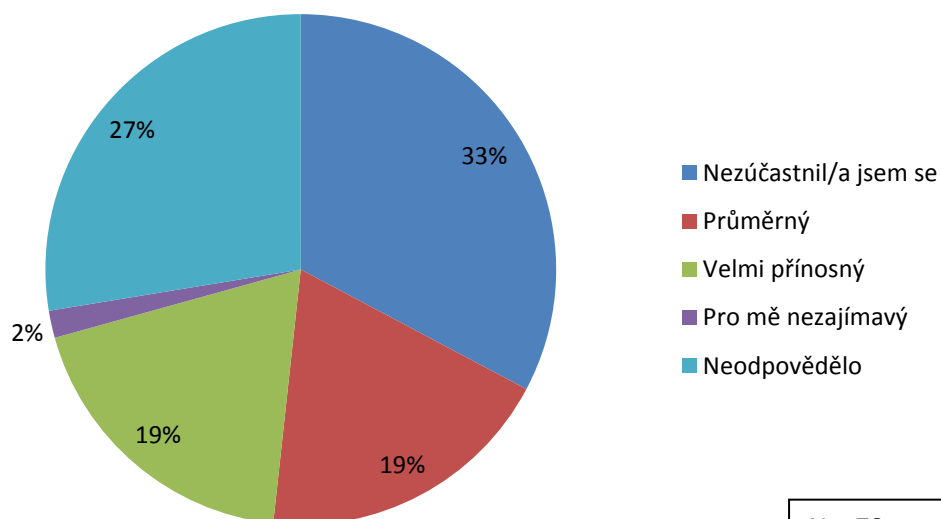
### PÁ 9.00 – 10.35 Strategický rozvoj veřejné správy II



N = 72

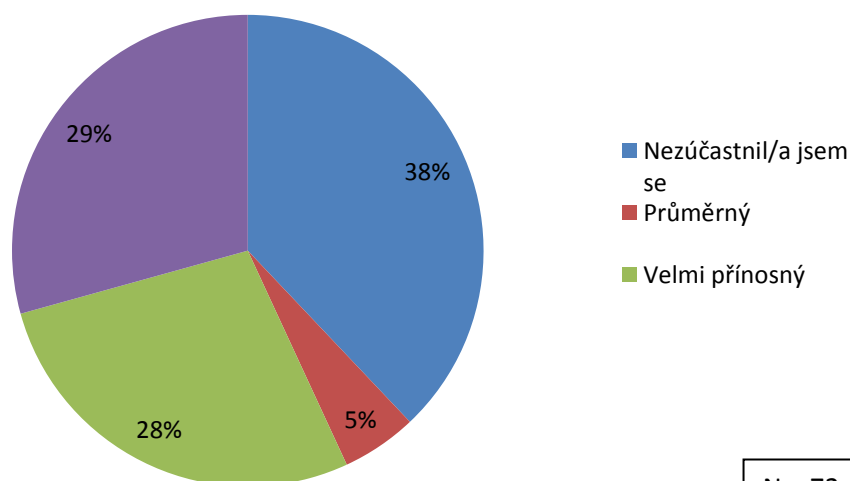
Spokojenost s přednáškami v tematickém bloku B

### ČT 13.00 – 14.30 Podpora řízení kvality ve veřejné správě



N = 72

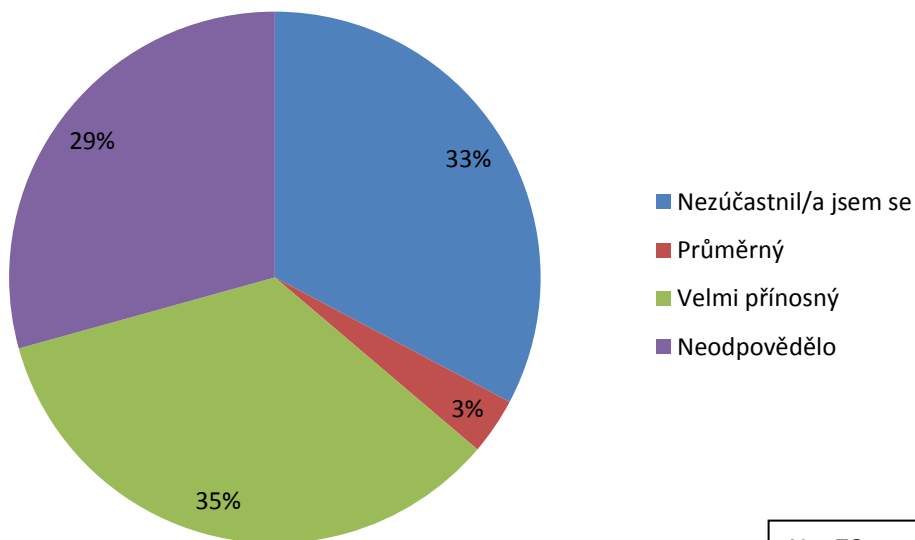
### ČT 15.00 – 17.00 Prezentace finalistů soutěže o Ceny Ministerstva vnitra za kvalitu ve veřejné správě pro rok 2017



N = 72

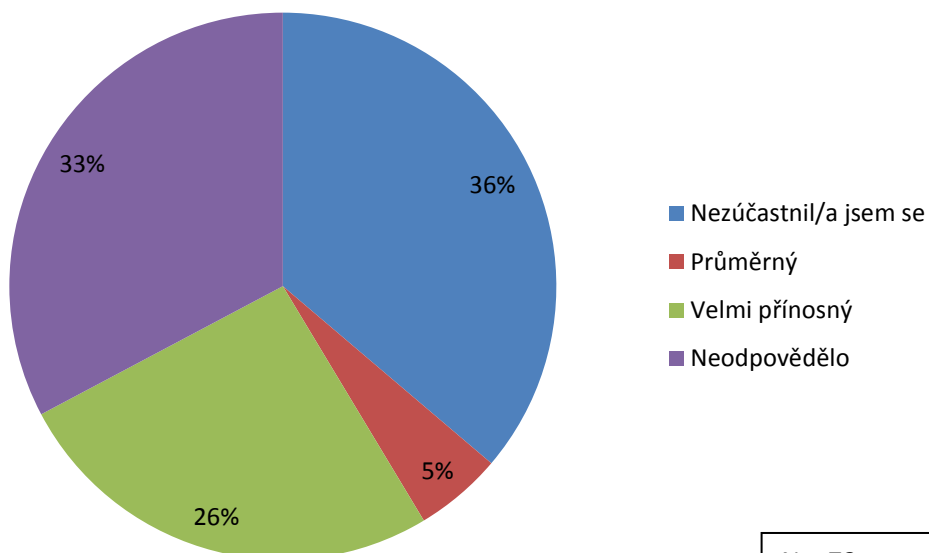


### PÁ 9.00 – 10.35 Inspirace příklady dobré praxe při řízení úřadu



N = 72

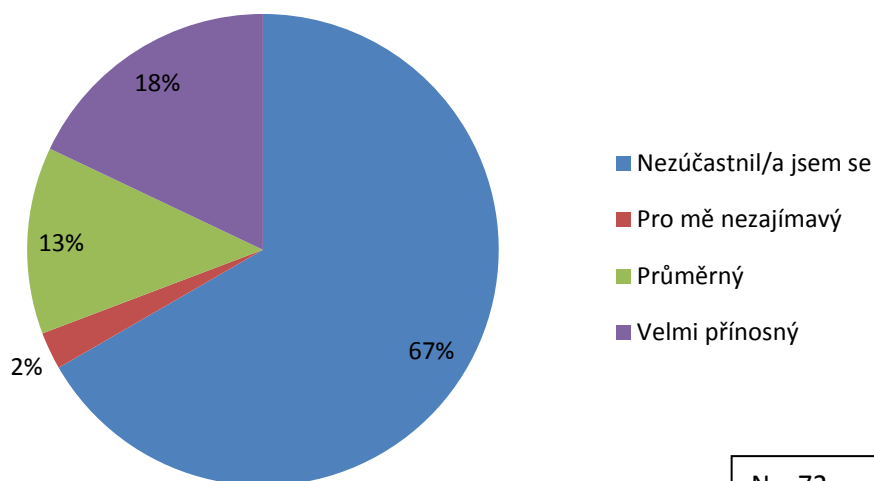
### PÁ 10.45 – 12.00 Inspirace příklady dobré praxe – ukázka ze soutěže Přívětivý úřad



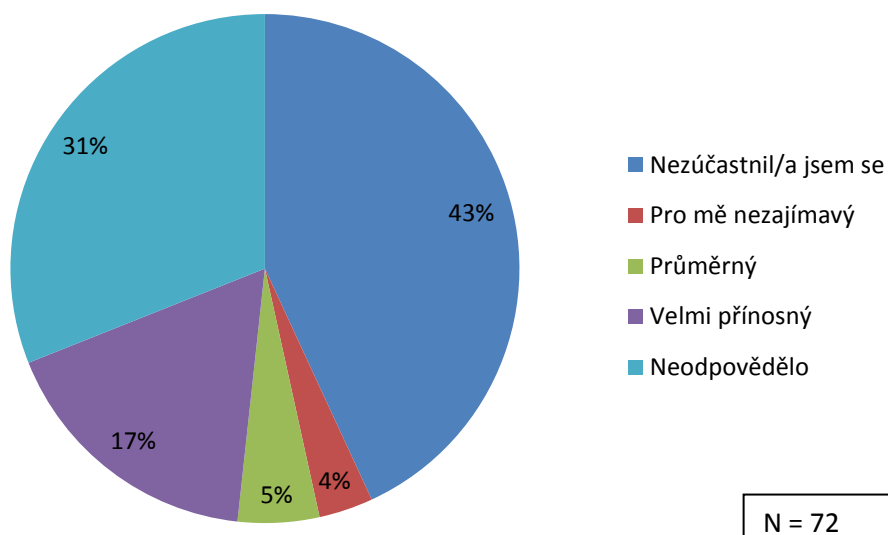
N = 72

Spokojenost s přednáškami v tematickém bloku C

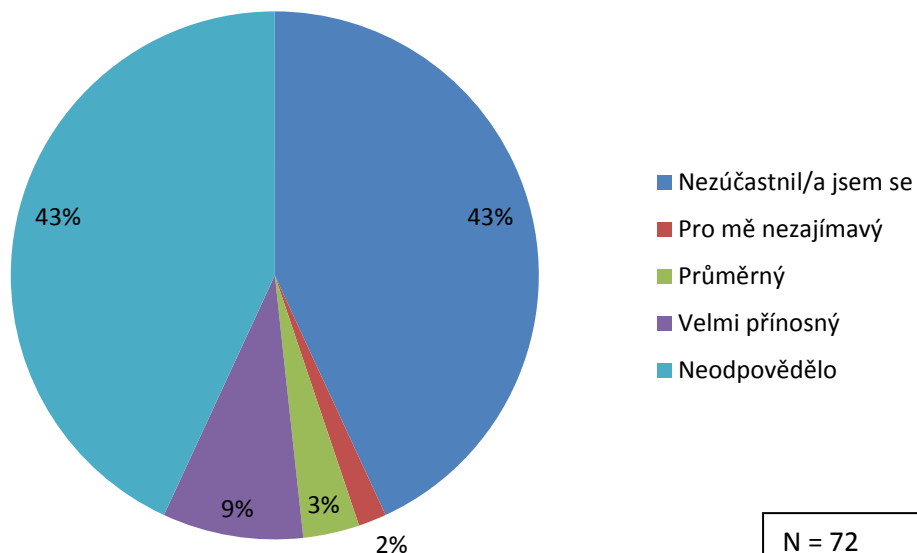
**ČT 13.00 – 14.30 Aktivita odboru  
eGovernmentu MV směřující k rozvoji  
veřejné správy**



**ČT 15.00 – 17.00 Metody a nástroje kvality  
pro začátečníky i pokročilé**



### PÁ 9.00 – 10.35 Využití evropských prostředků v rámci veřejné správy – ukázky řešených



### PÁ 10.45 – 12.00 Využití evropských prostředků v rámci veřejné správy II

