



Státní služba

Analýza využívání metod kvality ve správních úřadech

Ing. Štěpánka Cvejnová
sekce pro státní službu
Ministerstvo vnitra ČR

konference Moderní veřejná správa
15. září 2016



Cílová skupina analýzy

229 služebních úřadů

z toho 27 tzv. nadřízených služebních úřadů



Způsob zjišťování informací

- kontaktovány nadřízené služební úřady
- bez detailního dotazníkového šetření
- zjišťovány informace:
 - o současném stavu zavádění metod řízení kvality (nikoliv moderních metod řízení – projektové řízení apod.)
 - systémová a aktivní aplikace metod řízení kvality
 - z aplikace metod řízení kvality na celém úřadu
 - aplikace komplexní metody řízení kvality (např. včetně povinného ověření nezávislou třetí stranou)



Výsledky analýzy - shrnutí

- 226 služebních úřadů
- 11 služebních úřadů, z toho 4 nadřízené služební úřady
- metody řízení kvality:
 - ISO 9001 (6x)
 - ISO 27001 (4x)
 - ISO 18001
 - ISO 14001
 - Balanced Scorecard
 - CAF
 - benchmarking



Výsledky analýzy – důvody/přínosy

- bezpečnost informací a dat a řízení rizik
- naplnění požadavků zákona o kybernetické bezpečnosti
- zvýšení efektivity a transparentnosti procesů organizace
- udržení se v mezinárodním srovnání
- popsání a poznání úřadu jako celku
- standardizace řízení organizace, jednoznačné vymezení rolí a odpovědností
- zpřehlednění řídicí dokumentace
- zlepšení plánování a využívání prostředků na provoz úřadu



Výsledky analýzy - doporučení

- zabezpečit podporu vedení úřadu
- pověřit zaměstnance, který/kteří se zavedení a údržbě systému kvality bude/budou systémově věnovat
- zapojit do zavádění metody kvality všechny zaměstnance úřadu
- zvážit zapojení externího odborného konzultanta
- certifikace systému dle norem ISO oproti například modelu CAF lépe vyhovují úřadům s mezinárodními aktivitami
- při zavádění systému dbát na zákon o kybernetické bezpečnosti
- při zavádění systémů řízení kvality zohlednit funkci interního auditora úřadu



Výsledky analýzy – přehled služebních úřadů

Ministerstvo vnitra	ČSN ISO/IEC 27001
Ministerstvo zdravotnictví	ČSN EN ISO 9001
Energetický regulační úřad	ČSN ISO/IEC 27001
Úřad průmyslového vlastnictví	ČSN ISO/IEC 27001 - ČSN ISO 9001 ČSN OHSAS 18001 - ČSN EN ISO 14001
Státní zemědělská a potravinářská inspekce	ČSN EN ISO 9001
Státní fond dopravní infrastruktury	ČSN EN ISO 9001
Generální finanční ředitelství	Balanced Scorecard
Státní úřad inspekce práce	Společný hodnotící rámec (model CAF)
Centrum pro regionální rozvoj	ČSN EN ISO 9001
Státní ústav pro kontrolu léčiv	ČSN EN ISO 9001 - benchmarking



Státní služba

www.statnisluzba.cz