



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

ŘÍZENÍ KVALITY VE SLUŽEBNÍCH ÚŘADECH vs. KVALITA NENÍ JEN O KVALITĚ

14. Národní konference kvality ve veřejné správě

16. a 17. května 2019, Olomouc

Ing. Štěpánka Cvejnová

vedoucí Kanceláře náměstka ministra vnitra pro státní službu

Podpora profesionalizace a kvality státní služby a státní správy

CZ.03.4.74/0.0/0.0/15_019/0006173

Projekt Podpora profesionalizace a kvality státní služby a státní správy

- n financován z Operačního programu Zaměstnanost
- n příjemcem dotace je Kancelář náměstka ministra vnitra pro státní službu sekce pro státní službu Ministerstva vnitra
- n předmětem je přispět k profesionalizaci, vyšší kvalitě a dalšímu rozvoji státní služby, dále podpořit implementaci zákona o státní službě a doplnit odbornou činnost sekce pro státní službu
- n projekt rovněž naplňuje úkoly ze Strategického rámce rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014 – 2020
- n cílová skupina projektu: správní a služební úřady a jejich zaměstnanci
- n www.statnisluzba.cz, newsletter Státní služba v časopisu Veřejná správa





Přehled aktivit projektu

- n vyhodnocení účinnosti zákona o státní službě, vč. ex-post RIA
- n analýza stěžejních institutů státní služby ve vybraných zemích EU
- n analýza různých druhů služebních poměrů veřejných zaměstnanců
- n anonymizace rozhodnutí a analýza judikatury

- n podpora zavádění řízení kvality ve služebních úřadech

- n elektronická podpora úřednické zkoušky (eZkouška)
- n e-learningový portál
- n elektronizace dokumentace státní služby a prokazatelného seznamování

- n realizace vzdělávání v oblasti státní služby





Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Analýza účinnosti zákona o státní službě



Analýza účinnosti zákona o státní službě

Cíl aktivity

- n vyhodnocení naplnění základních cílů požadovaných po právní úpravě státní služby v České republice ze strany Evropské komise
 - n odpolitizování státní správy
 - n posílení efektivnosti a výkonnosti služebních úřadů a státních zaměstnanců
 - n zvýšení transparentnosti
 - n profesionalizace státní správy
 - n zvýšení stability státní správy
- n zpracování tzv. ex-post RIA za využití Obecných zásad hodnocení dopadů regulace schválených vládou





Analýza účinnosti zákona o státní službě

Dosavadní průběh aktivity

ⁿ veřejná zakázka na externího dodavatele, 14. 5. 2018 zahájení spolupráce

1. krok: Zpracování analýzy textu zákona ve vztahu k naplňování jeho cílů a principů, na kterých je právní regulace státní služby založena
2. krok: Provedení hloubkových rozhovorů
3. krok: Definování indikátorů a sběr příslušných dat
4. krok: Provedení ex post RIA a vypracování Zprávy ex post RIA





Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Analýza stěžejních institutů státní služby ve vybraných zemích EU

Analýza stěžejních institutů státní služby ve vybraných zemích EU

Cíl aktivity

- n zmapovat úpravu dílčích oblastí státní služby ve vybraných zemích EU s cílem zjistit zkušenosti z implementace státní služby, v oblastech:
 - n depolitizace státní správy,
 - n možnosti kompenzace povinností státních zaměstnanců,
 - n možnosti kariérního postupu (kariérní řád),
 - n systemizace a organizace služebních úřadů,
 - n výběrová řízení na obsazení služebních míst,
 - n kárná řízení,
 - n úřednická zkouška,
 - n služební hodnocení státních zaměstnanců,
 - n principy etiky ve státní službě,
 - n sladění rodinného a osobního života s výkonem státní služby,
 - n vzdělávání,
 - n skončení služebního poměru.



Analýza stěžejních institutů státní služby ve vybraných zemích EU

Dosavadní průběh aktivity

- ⁿ 1. fáze: Zpracována rešerše institutů státní služby ve vybraných státech za využití veřejně dostupných zdrojů
- ⁿ 2. fáze: Zpracována analýza z dat poskytnutých jednotlivými státy EU na naše vyžádání, resp. cílené otázky a/nebo z osobních setkání

Belgie	Malta
Dánsko	Nizozemsko
Estonsko	Polsko
Finsko	Rakousko
Francie	Slovensko
Chorvatsko	Spolková republika Německa
Irsko	Velká Británie
Itálie	

- ⁿ 3. fáze: Zpracován výběr zajímavostí z praxe uvedených států





Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Srovnávací analýza různých druhů služebních poměrů veřejných zaměstnanců

Srovnávací analýza různých druhů služebních poměrů veřejných zaměstnanců

Cíl aktivity

- n porovnat různé druhy služebních vztahů s cílem poučit se ze vzájemné prostupnosti principů právních úprav daných služebních poměrů veřejného sektoru
- n zpracování porovnání zákona o státní službě se:
 - n zákonem č. 312/2002 Sb., o úřednících samosprávných celků
 - n zákonem č. 361/2003Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů
 - n zákonem č. 6/2002 Sb., o sodech a soudcích
 - n zákonem č. 221/1999 Sb., o vojácích z povolání



Srovnávací analýza různých druhů služebních poměrů veřejných zaměstnanců

Dosavadní průběh aktivity

- n první tři části analýzy již zveřejněny
- n finalizováno je porovnání se zákonem č. 221/1999 Sb., o vojácích z povolání
- n Zpracovává se průřezové shrnutí dle dílčích institutů řízení lidských zdrojů





Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Analýza rozhodovací praxe a judikatury a anonymizace rozhodnutí

Analýza rozhodovací praxe a judikatury a anonymizace rozhodnutí

Cíl aktivity projektu

- n sledování rozhodovací praxe jednotlivých soudních instancí, a to rozhodovací praxe a judikatury nejen v oblasti státní služby
- n zpřístupnění vybraných anonymizovaných rozhodnutí náměstka ministra vnitra pro státní službu, která vydal zejména v řízení o odvolání jako věcně příslušný odvolací služební orgán podle § 168 odst. 1 písm. b) ve spojení s § 162 odst. 4 písm. a) zákona o státní službě ve věcech státní služby – podle položek:
 - „ve věci“
 - „rozhodnutí“
 - „návaznost na konkrétní ustanovení zákona o státní službě“
 - „návaznost na konkrétní ustanovení správního řádu“
 - „vztah k ustanovení jiných právních předpisů“
 - „právní věta“





Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

eZkouška

Elektronická podpora procesu úřednické zkoušky

eZkouška

Elektronická podpora procesu úřednické zkoušky

Cíl aktivity

- n vytvořit aplikaci pro elektronickou podporu realizace procesu úřednické zkoušky
 - n v rámci obecné části úřednické zkoušky kompletní podpora (využití na zvážení)
 - n v rámci vybraných procesů zvláštní části úřednické zkoušky (povinně pro práci zabezpečujících osob)
- n vazba na ISoSS (automatické načítání a zpětné nahrávání údajů)
- n jednotný způsob přihlašování (identický jako do ISoSS)



eZkouška

Elektronická podpora procesu úřednické zkoušky

Dosavadní průběh aktivity

- n zpracována procesní mapa a datový model
- n eZ registrována jako informační systém veřejné správy v IS o ISVS
- n zpracováno schéma webových služeb (WSDL) mezi eZ a ISoSS
- n realizována sada školení pro uživatele ze služebních úřadů
- n **spuštění eZkoušky - zveřejněn instalační balíček**
- n finalizován manuál pro zabezpečující osoby
- n připraveny prostory pro nácvik práce s eZkouškou
- n připravena podpora pro instalaci
- n připravena podpora pro realizaci ostrého termínu úřednické zkoušky





Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Podpora procesu vzdělávání (sLearning)

Podpora procesu vzdělávání sLearning (sdílený eLearning)

Cíl aktivity

- n vytvoření sdíleného e-learningového prostředí pro služební úřady s parametry:
 - n interní e-learningové vzdělávání s garantovaným přístupem pouze v rámci daného služebního úřadu
 - n sdílené e-learningové vzdělávání s hlavní nabídkou vzdělávání napříč státní službou
 - n možnost tvorby vlastního obsahu vzdělávání (a jeho následná distribuce pro interní i sdílené účely)
 - n podpora prezenčního vzdělávání
 - n evidence vzdělávacích aktivit na služebních úřadech





Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Elektronický systém pro prokazatelné seznamování s dokumenty

Elektronický systém pro prokazatelné seznamování s dokumenty

Cíl aktivity projektu

- n zajistit prostředí pro správu interních dokumentů úřadů, včetně prokazatelného seznamování zaměstnanců s nimi
- n zajistit distribuci dokumentů státní služby na služební úřady
- n možnost využití e-mailových adres všech státních zaměstnanců v ISoSS
- n převzetí aplikace z GFŘ a poučení se z MF a MZe





Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Odborné semináře a konference

Odborné semináře a konference

Cíl aktivity projektu

- n průběžně zvyšovat odbornost státních zaměstnanců ve znalosti dílčích institutů zákona o státní službě

Dosavadní průběh aktivity projektu

- n dosud realizována školení ve 13 tématech
- n za rok 2019 realizováno
 - n 11 školících dnů k novele zákona o státní službě 2019
 - n 10 školících dnů pro členy zkušebních komisí
- n probíhá zadávací řízení pro realizaci odborných školení do roku 2021





Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Podpora zavádění řízení kvality ve služebních úřadech

Podpora zavádění řízení kvality ve služebních úřadech

Cíl aktivity

- n napomoci zvyšování kvality fungování služebních úřadů

Úkol aktivity (vyplývá ze Strategického rámce rozvoje veřejné správy)

- n definovat minimální požadavky na systém řízení kvality ve služebních úřadech v oblastech
 - n řízení úřadu
 - n strategické plánování a řízení
 - n řízení lidských zdrojů
 - n řízení partnerství
 - n zvyšování výkonnosti úřadu
- n definovat rozšíření požadavků do „optima“



POSTUP REALIZACE I.

rok 2016: 11 služebních úřadů z 229

- n** 6x ISO 9001 (základní požadavky)
- n** 4x ISO 27000 (bezpečnost informací)
- n** 1x ISO 14001 (ŽP)
- n** 1x ISO 18001 (BOZP)
- n** 1x benchmarking
- n** 1x BSC
- n** 1x model CAF

rok 2016: Metodické doporučení ke vzdělávání státních zaměstnanců služebních úřadů v oblasti řízení kvality - naplnění předběžné podmínky

rok 2017: Analýza současného stavu kritérií zlepšování a vybraných principů řízení kvality ve služebních úřadech za rok 2016 (využití CAF)



POSTUP REALIZACE I.

- ⁿ **rok 2017:** Metodika zavádění řízení kvality ve služebních úřadech, schválena vládou dne 10. 4. 2017 usnesením č. 275
- ⁿ **rok 2017:** Metodický pokyn pro řízení kvality na úrovni služebních úřadů, vzat vládou na vědomí
- ⁿ **rok 2017:** pilotní ověřování Metodického pokynu pro řízení kvality na úrovni služebních úřadů a jeho následná aktualizace
- ⁿ **rok 2018: Metodický pokyn pro řízení kvality na úrovni služebních úřadů, schválen vládou 4. 4. 2018 usnesení č. 214**
 - ⁿ povinnost zavést minimální míru kvality definovanou v 10 kritériích zlepšování
 - ⁿ doporučuje jejich rozšíření do optimálního rozsahu řízení kvality (3 metody řízení kvality)
 - ⁿ definuje způsoby naplnění kritérií zlepšování ve 12 krocích



KRITÉRIA ZLEPŠOVÁNÍ

= minimální míra řízení kvality

Kritérium zlepšování č. 1: Strategie rozvoje služebního úřadu

Kritérium zlepšování č. 2: Systém definování měřitelných cílů služebního úřadu

Kritérium zlepšování č. 3: Systém odpovědností a pravomocí ve služebním úřadě

Kritérium zlepšování č. 4: Systém interních předpisů

Kritérium zlepšování č. 5: Systém komunikace ve služebním úřadu

Kritérium zlepšování č. 6: Systém řízení změn

Kritérium zlepšování č. 7: Politika lidských zdrojů

Kritérium zlepšování č. 8: Adaptační proces

Kritérium zlepšování č. 9: Šetření spokojenosti zaměstnanců

Kritérium zlepšování č. 10: Systém partnerství v rámci státní služby





Metody řízení kvality

= optimální míra řízení kvality

System řízení kvality podle požadavků normy ISO 9001

Model CAF

Benchmarking

Podmínka: Naplnění minimálních kritérií zlepšování





12 kroků z Metodického pokynu

Krok č. 1: Informování vedení služebních úřadů

Krok č. 2: Stanovení odpovědností za zavedení systému řízení kvality

Krok č. 3: Rozhodnutí o rozsahu zavádění systému řízení kvality

Krok č. 4: Rozhodnutí o využití finančních prostředků z OPZ

Krok č. 5: Sestavení týmu kvality

Krok č. 6: Absolvování školení

Krok č. 7: Zpracování analýzy současného stavu

Krok č. 8: Zpracování interního projektu a/nebo projektového záměru a žádosti o podporu

Krok č. 9: Zavedení systému řízení kvality ve zvoleném rozsahu

Krok č. 10: Interní vyhodnocení zavedeného systému řízení kvality

Krok č. 11: Externí vyhodnocení zavedeného systému řízení kvality

Krok č. 12: Implementace opatření a nastavení procesu trvalého zlepšování





Rok 2019 aktuálně...

- n poskytovány konzultace služebním úřadům
- n zveřejněny vzorové dokumenty
 - n Doporučení pro **sestavování týmů kvality** pro zavádění Metodického pokynu pro řízení kvality ve služebních úřadech a role služebního orgánu
 - n Vzor **projektového záměru** (dle podmínek Operačního programu Zaměstnanost a výzvy č. 03_15_019)
 - n Vzor interního předpisu upravujícího realizaci **šetření spokojenosti zaměstnanců**
 - n Vzor interního předpisu pro realizaci **adaptačního procesu**
 - n Vzor struktury **strategie rozvoje** služebního úřadu
- n **příprava školení manažerů kvality (vyhlášená veřejná zakázka)**
- n **připravuje se systém benchmarkingu**





Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

sekce pro státní službu Ministerstva vnitra

Jindřišská 34, Praha 1

www.statnisluzba.cz

jmeno.prijmeni@mvcz.cz

Ing. Štěpánka Cvejnová	974 818 201	Bc. Jana Kozlová	974 818 245
Mgr. Martin Cerman	974 818 263	Mgr. Zuzana Kykalová	974 818 261
PhDr. Mgr. Tomáš Doležal	974 818 274	Ing. Iveta Landová	974 818 262
Mgr. et Mgr. Jana Drábová	974 818 222	Bc. Lucie Strnisková	974 818 219
Mgr. Ing. Jiří Hořánek	974 818 266	Mgr. Eva Šimková Hefková	974 818 255
Mgr. Anna Kafková, MPA	974 818 206	Mgr. Libuše Urbanová	974 818 210
Ing. Miroslav Kopeček	974 818 265	Ing. Kateřina Vojtová, MPA	974 818 220
Mgr. Kateřina Kotyzová, MBA	974 818 260		