



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Metodické doporučení k řízení kvality v ÚSC

Ing. Lenka Švejdarová
odbor strategického rozvoje a koordinace veřejné správy
Ministerstvo vnitra



Metodické doporučení k řízení kvality v ÚSC

Řízení kvality v ÚSC

- metodické doporučení k **zavádění/ rozvoji řízení kvality** v ÚSC
- metodické doporučení ke **vzdělávání úředníků ÚSC** v oblasti řízení kvality
- *opatření Předběžné podmínky č. 11 Veřejná správa (termín: 12/2016)*
- řízení kvality v ÚSC – dobrovolný zájem úřadů/ obcí/ krajů
- **podpora uplatňování řízení kvality v ÚSC** – vedle povinného plnění požadavků legislativních předpisů MV doporučuje, aby se úřad orientoval na:
 - plnění požadavků zainteresovaných stran;
 - spokojenost zaměstnanců;
 - zvýšení produktivity práce;
 - spolupráci úřadů, výměnu dobré praxe, ...



Metodické doporučení – úvod

- **kvalita/ řízení kvality**
- **kvalita z pohledu zainteresovaných stran**
 - zákazníci (klienti služeb veřejné správy)
 - občané města/ regionu
 - zaměstnanci úřadu
 - vedení úřadu/ města
- **cíle metodického doporučení k řízení kvality v ÚSC:**
 - uplatnit v ÚSC doporučený rozsah řízení kvality v ÚSC,
 - poskytnout návod k zavádění řízení kvality v ÚSC,
 - dlouhodobě uplatňovat metody kvality a rozvíjet řízení kvality v ÚSC,
 - podpořit vzdělávací aktivity k řízení kvality.



Strategické ukotvení řízení kvality v ÚSC

Národní politika podpory kvality – pro oblast VS podpora:

- kvality výkonu veřejné správy,
- snižování administrativní a regulatorní zátěže,
- rozšíření metod kvality ve veřejné správě,
- zveřejňování příkladů dobré praxe,
- vzdělávání zaměstnanců veřejné správy.

Strategický rámec rozvoje veřejné správy ČR – pro ÚSC:

- zpracování analýzy využívání metod kvality ve veřejné správě (T: 6/2016);
- metodická podpora řízení kvality na úrovni ÚSC:
 - konference kvality ve VS,
 - soutěže – Ceny MV za kvalitu a inovaci ve veřejné správě, Přívětivý úřad
 - podpora realizace projektů realizovaných ÚSC pod OPZ (výzvy 33/34)
 - metodické doporučení k řízení kvality v ÚSC (T: 12/2016);
 - informační podpora řízení kvality v ÚSC;
 - podpora vzdělávání zaměstnanců v ÚSC;
 - a další aktivity dle požadavků ÚSC



Doporučený rozsah řízení kvality v ÚSC

Doporučený rozsah řízení kvality v ÚSC:

- strategické řízení
- finanční řízení
- procesní řízení
- zajištění služeb veřejné správy
- zainteresované strany
- personální řízení

- vychází z principů TQM (zajištění strategického i operativního řízení úřadu/ obce, důraz na požadavky zainteresovaných stran a jejich propojení do poskytovaných služeb, podpora řízení zdrojů: finanční řízení + personální zajištění poskytovaných služeb);

- každá oblast je vymezena typickými **znaky kvality**, hodnocenými **ukazateli** a specifikovanými **prvky kvality v ÚSC**



Zavádění řízení kvality

Projekt zavádění řízení kvality v ÚSC:

- rozhodnutí vedení o využití řízení kvality,
- situační analýza – zhodnocení stavu řízení kvality,
- zavedení konkrétních požadavků (doporučeného rozsahu řízení kvality, metody kvality/ nástroje řízení) do chodu úřadu,
- zhodnocení plnění požadavků v úřadu,
- nastavení dalšího zlepšování:
 - dle PDCA cyklu
 - dle zvolené metodiky.
- dlouhodobé využívání řízení kvality v úřadu





Rozvoj řízení kvality v ÚSC

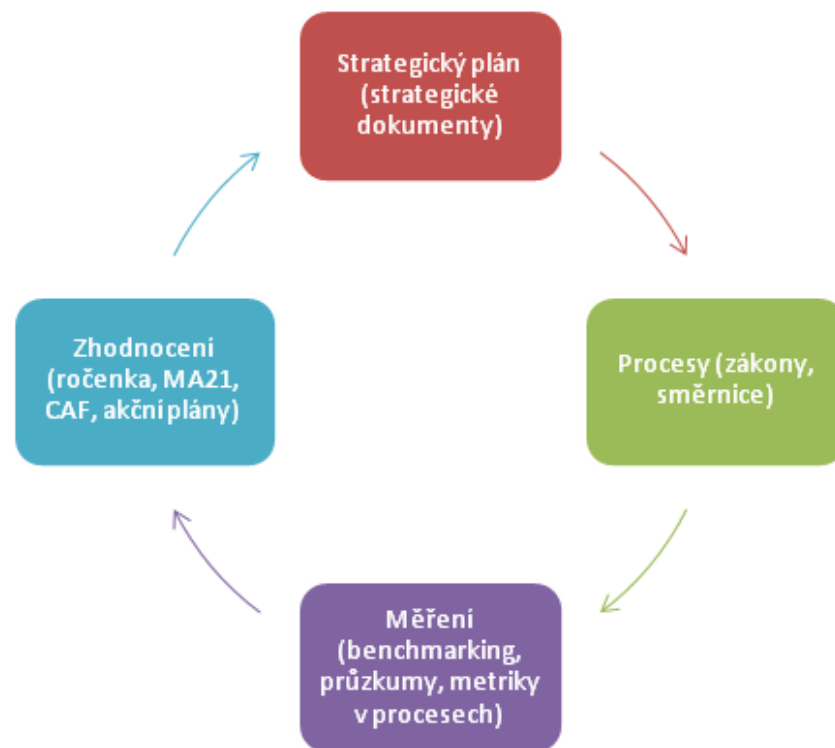
- **MV podporuje dlouhodobé uplatňování metod kvality**/ nástrojů řízení v ÚSC zaměřených na zainteresované strany a využití dosažených výsledků pro další zlepšování úřadu
- přehled nejčastěji využívaných **metod kvality**:
 - ❖ sebehodnocení dle CAF
 - ❖ řízení kvality dle ISO 9001
 - ❖ místní Agenda 21
 - ❖ model excellence EFQM
 - ❖ společenská odpovědnost organizací CSR
- **přínosy řízení kvality** (dle výsledků Analýzy využívání metod kvality ve VS):
 - zvýšení spokojenosti zákazníků i zaměstnanců,
 - nárůst produktivity práce,
 - zapojení zaměstnanců do procesu zlepšování,
 - pravidelné hodnocení procesů, zpětná vazba pro vedení úřadu,
 - systematická komunikace s veřejností, ...



Informační podpora řízení kvality

Požadavky na komplexní systém řízení kvality (využití nástrojů řízení):

- mít stanovené cíle (strategické řízení, BSC)
- realizovat cíle pomocí jasných pravidel (procesní řízení, projektové řízení, kompetenční modely)
- měřit dosahování cílů, procesů, projektů (benchmarking, analýza rizik, měření procesů/ projektů)
- vyhodnocovat cíle, procesy, projekty (sebehodnocení zpráva, interní audit, audit udržitelného rozvoje)
- nové cíle – akční plány
- ...





Vzdělávání zaměstnanců ÚSC v řízení kvality

Vzdělávání zaměstnanců ÚSC v oblasti řízení kvality:

▪ seznámení s řízením kvality

- ✓ výměna dobré praxe
- ✓ konference, semináře
- ✓ publikace k řízení kvality

▪ vzdělávání pro uživatele metod kvality

- ✓ vzdělávací aktivity pro odborníky
- ✓ rozvoj kompetencí odborníků
- ✓ benchmarking/ benchlearning
- ✓ příklady dobré praxe
- ✓ šíření povědomí o kvalitě uvnitř úřadu/ MA21 i vůči veřejnosti

▪ rozvoj hodnotitelů

- ✓ zajišťuje organizace, která garantuje realizaci prováděného hodnocení (hodnotitelé Národní ceny kvality ČR/ Cen MV za kvalitu a inovaci ve VS, hodnotitelé MA21, certifikační auditoři)



Podpora řízení kvality v ÚSC

Ministerstvo vnitra:

- připravilo **doporučený rozsah řízení kvality v ÚSC**
- **podporuje dlouhodobé uplatňování metod kvality v ÚSC** zaměřených na zainteresované strany a využití dosažených výsledků pro další zlepšování organizace:

Podpora řízení kvality v ÚSC ze strany Ministerstva vnitra:

- pořádání národních konferencí kvality ve VS
- organizování soutěží v oblasti řízení kvality
 - Ceny MV za kvalitu a inovaci ve veřejné správě
 - Přívětivý úřad (úřady ORP, úřady obcí s POÚ)
- příprava vzdělávacích aktivit k řízení kvality v ÚSC (semináře, workshopy k řízení kvality)
- sběr a prezentace příkladů dobré praxe
- spolupráce s MPSV při nastavení požadavků výzev podporujících rozvoj ÚSC
- zajištění metodické podpory k metodám kvality pro ÚSC, spolupráce s gestory metod kvality/ nástrojů řízení



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Děkuji za pozornost

Ing. Lenka Švejdarová

odbor strategického rozvoje a koordinace veřejné správy
Ministerstvo vnitra

tel: 974 887 507, 731 437 351

e-mail: lenka.svejdarova@mvcv.cz