



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Metodický pokyn pro řízení kvality ve služebních úřadech: Metody řízení kvality

Ing. Štěpánka Cvejnová

vedoucí kanceláře náměstka ministra vnitra pro státní službu

sekce pro státní službu

Ministerstvo vnitra ČR





Metody řízení kvality = optimální míra řízení kvality podle Metodického pokynu

Systém řízení kvality podle požadavků normy ISO 9001

Model CAF

Benchmarking

Podmínka: Naplnění minimálních kritérií zlepšování





Metody řízení kvality: **Systém řízení kvality podle ISO 9001**

Ukazatel splnění:

- Získání certifikátu a jeho udržení v letech (dozorové audity)

dále např.

- Přehled realizovaných opatření na zlepšení
- Záznamy z kontrolních auditů a z certifikačních auditů
- Získání ocenění MV za kvalitu ve veřejné správě za aplikaci normy ISO, případně ocenění Národní politiky kvality





Metody řízení kvality:

Model CAF – Společný hodnotící rámec

Ukazatel splnění:

- Nastavení periodického provádění sebehodnocení
- Vypracování sebehodnotící zprávy v rozsahu dle modelu CAF, sestavení plánu zlepšování a zpráva z hodnocení třetí stranou, je-li prováděno
- Získání ceny MV za kvalitu ve veřejné správě nebo ocenění Národní politiky kvality

dále například

- zlepšení výsledků průzkumů vnímání, očekávání a spokojenosti zaměstnanců
- zlepšení výsledků průzkumů vnímání, očekávání a spokojenosti a občanů/zákazníků
- počet v praxi ověřených úspěšných opatření na zlepšení





Metody řízení kvality: **Benchmarking**

Ukazatel splnění:

- Existence platformy pro BMK vykonávaných hlavních či podpůrných procesů, a to alespoň po dobu tří let





Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



kontakt

Ing. Štěpánka Cvejnová

ředitelka projektu
vedoucí Kanceláře náměstka MV pro státní službu
sekce pro státní službu
Ministerstvo vnitra ČR

stepanka.cvejnova@mvcz.cz
974 818 201