



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

ŘÍZENÍ KVALITY VE SLUŽEBNÍCH ÚŘADECH

Podpora profesionalizace a kvality státní služby a státní správy

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

Metodická porada sekce pro státní službu

Institut pro veřejnou správu Praha, Benešov

28. listopadu 2017, Praha

Ing. Štěpánka Cvejnová, sekce pro státní službu, Ministerstvo vnitra



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

KRÁTKÉ SHRnutí

2014 - ZADÁNÍ

Strategický rámec rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014 – 2020

usnesení vlády ze dne 5. 12. 2016 č. 1088 k aktualizaci
Strategického rámce rozvoje veřejné správy České republiky
pro období 2014 – 2020





2014 – PRÁVNÍ RÁMEC

Zákon č. 234/2014 Sb., o státní službě

ze dne 1. října 2014

Účinnost dnem 1. ledna 2015 (k datu vyhlášení, tedy od 6. 11. 2014, účinná část)

2015 - ANALÝZA

Analýza stavu řízení kvality ve veřejné správě

Schváleno RVVS dne 24. 6. 2016

Zjištění stavu v územní veřejné správě a ve státní správě.



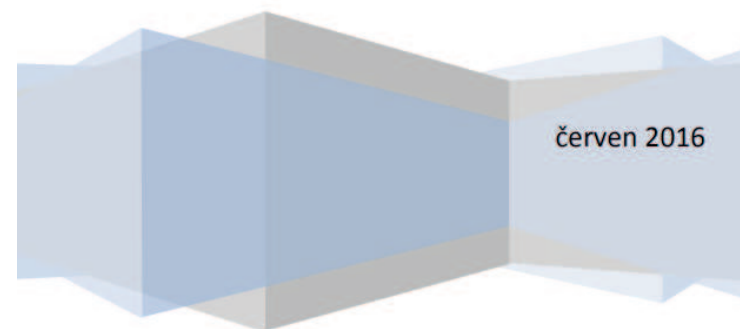
Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Analýza využívání metod kvality ve veřejné správě

Ministerstvo vnitra



červen 2016

2016 – VZDĚLÁVÁNÍ

Metodické doporučení ke vzdělávání státních zaměstnanců služebních úřadů v oblasti řízení kvality

Schváleno RVVS dne 16. 12. 2016

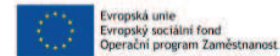
**METODICKÉ DOPORUČENÍ KE VZDĚLÁVÁNÍ
STÁTNÍCH ZAMĚSTNANCŮ SLUŽEBNÍCH ÚŘADŮ
V OBLASTI ŘÍZENÍ KVALITY**

Ministerstvo vnitra ČR, 2016

2017 - RÁMEC A POSTUP

Metodika zavádění řízení kvality ve služebních úřadech

Schváleno vládou dne 10. 4. 2017 usnesením
č. 275



METODIKA ZAVÁDĚNÍ ŘÍZENÍ KVALITY VE SLUŽEBNÍCH ÚŘADECH

Podpora profesionalizace a kvality státní služby a státní správy
CZ.03.4.74/0.0/0.0/15_019/0006173
Ministerstvo vnitra ČR, 2017

2017 - OBSAH

Metodický pokyn pro řízení kvality na úrovni služebních úřadů

dne 11. 10. 2017 vláda vzala na vědomí

METODICKÝ POKYN PRO ŘÍZENÍ KVALITY VE SLUŽEBNÍCH ÚŘADECH



Podpora profesionalizace a kvality státní služby a státní správy
CZ.03.4.74/0.0/0.0/15_019/0006173
Ministerstvo vnitra ČR, sekce pro státní službu
Praha, září 2017



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

SYSTEM ŘÍZENÍ KVALITY VE SLUŽEBNÍCH ÚŘADECH DEFINOVANÝ SEKČÍ PRO STÁTNÍ SLUŽBU

VÝCHODISKA

1. Strategický rámec rozvoje veřejné správy
2. Řízení kvality ve státní správě

versus

1. Právní úprava státní služby
2. Kompetence sekce pro státní službu

ad 1/ Strategický rámec rozvoje veřejné správy

usnesení vlády ze dne 5. 12. 2016 č. 1088 k aktualizaci Strategického rámce rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014 – 2020

- **Specifický cíl 1.3 Rozšíření řízení kvality a zlepšení strategického řízení ve veřejné správě:**

„Cílem aktivity je jasně vymezit rozsah minimálních požadavků, které mají být zahrnuty do vytvářených systémů řízení kvality na úrovni služebních úřadů.“

„Řízení kvality nastavené dle minimálních požadavků lze dále **rozšířit**...například využitím metodiky modelu CAF, aplikací požadavků mezinárodních standardů ISO nebo implementací jiné metody kvality, např. benchmarking“

ad 2/ Řízení kvality ve státní správě

Analýza stavu řízení kvality ve veřejné správě

schváleno Radou vlády pro veřejnou správu dne 24. 6. 2016

Závěry:

- 11 služebních úřadů z 229
 - 6x ISO 9001
 - 4x ISO 27000
 - 1x ISO 14001
 - 1x ISO 18001
 - 1x benchmarking
 - 1x BSC
 - 1x model CAF

VÝCHODISKA

1. Strategický rámec rozvoje veřejné správy
2. Řízení kvality ve státní správě

versus

1. Právní úprava státní služby
2. Kompetence sekce pro státní službu

ad 1/ Právní úpravy státní služby

Zákon č. 234/2014 Sb., o státní službě ze dne 1. října 2014

Účinnosti dnem 1. ledna 2015 (k datu vyhlášení, tedy od 6. 11. 2014, účinná část)

Stěžejní instituty a pravidla státní služby:

- ❑ hierarchická struktura státní služby (náměstek – služební orgán – státní zaměstnanci)
- ❑ služební / pracovní poměr (vznik, změna, zánik služebního poměru)
- ❑ transparentní organizační struktura úřadů (systemizace)
- ❑ transparentní výběrová řízení
- ❑ pravidla vzdělávání
- ❑ zkoušky k dosažení kvalifikace (úřednická zkouška, uznávání rovnocennosti)
- ❑ pravidla etického a protikorupčního chování
- ❑ služební hodnocení
- ❑ sladování výkonu služby s rodinným a soukromým životem státního zaměstnance
- ❑ oznamování podezření ze spáchání protiprávního jednání
- ❑ dokumentování státní služby (pravidla pro vydávání služebních předpisů / rozhodování podle správního řádu / osobní spisy)

ad 2/ Kompetence sekce pro státní službu

- ❑ plní úkoly vyplývající ze zákona o státní službě
- ❑ upravuje organizační věci státní služby
- ❑ nezasahuje do výkonu agend služebních úřadů

VÝCHODISKA

1. Strategický rámec rozvoje veřejné správy
2. Řízení kvality ve státní správě

versus

1. Právní úprava státní služby
2. Kompetence sekce pro státní službu

=

POVINNÝ minimální rozsah řízení kvality = **5 oblastí = 13 kritérií zlepšování**

DOPORUČOVANÝ optimální rozsah řízení kvality = **vybrané metody řízení kvality**

OBSAH ŘÍZENÍ KVALITY VE SLUŽEBNÍCH ÚŘADECH

Možnosti zavedení řízení kvality ve služebních úřadech:

- 1) Implementace kritérií zlepšování
- 2) Implementace vybrané metody řízení kvality
- 3) Rozvoj již zavedeného systému řízení kvality

ad 1) IMPLEMENTACE KRITÉRIÍ ZLEPŠOVÁNÍ

Oblast č. 1: Řízení úřadu

Kritérium zlepšování č. 1: Zefektivnění výkonu státní služby ve služebním úřadu

Kritérium zlepšování č. 2: Systém odpovědností a pravomocí v organizační struktuře

Kritérium zlepšování č. 3: Systém definování měřitelných cílů

Kritérium zlepšování č. 4: Systém komunikace

Kritérium zlepšování č. 5: Systém interních předpisů

Kritérium zlepšování č. 6: Řízení změn prostřednictvím definovaných pravidel a postupů

Oblast č. 2: Strategické plánování a řízení

Kritérium zlepšování č. 7: Strategie služebního úřadu

Oblast č. 3: Řízení lidských zdrojů

Kritérium zlepšování č. 8: Politika lidských zdrojů

Kritérium zlepšování č. 9: Adaptační proces

Kritérium zlepšování č. 10: Šetření spokojenosti zaměstnanců

Oblast č. 4: Řízení partnerství

Kritérium zlepšování č. 11: Systém partnerství v rámci státní služby

Oblast č. 5: Výsledky výkonnosti úřadu

Kritérium zlepšování č. 12: Systém ukazatelů pro stěžejní instituty státní služby

Kritérium zlepšování č. 13: Systém ukazatelů pro řízení lidských zdrojů

*Oblast
Cíl a popis kritéria
Vstupy
Způsob realizace
Ukazatel splnění*

ad 1) IMPLEMENTACE KRITÉRIÍ ZLEPŠOVÁNÍ

Oblast č. 1: Řízení úřadu

Kritérium zlepšování č. 1: Zefektivnění výkonu státní služby ve služebním úřadu

Cíl kritéria:

- ❑ Přezkum implementace právního rámce státní služby ve služebním úřadu
- ❑ Zefektivnění výkonu státní služby ve služebním úřadu

Výstupy:

- ❑ Přezkum / analýza implementace právního rámce státní služby v úřadu
- ❑ Návrh opatření pro zefektivnění implementace státní služby v daném služebním úřadu
- ❑ Přijatá rozhodnutí služebního orgánu o opatření k zefektivnění implementace státní služby
- ❑ Plány zlepšování

ad 1) IMPLEMENTACE KRITÉRIÍ ZLEPŠOVÁNÍ

Oblast č. 1: Řízení úřadu

Kritérium zlepšování č. 2: Systém odpovědností a pravomocí v organizační struktuře

Cíl kritéria:

- ❑ Jasně specifikované procesy služebního úřadu a jim odpovídající útvary
- ❑ Adekvátní počet a struktura systemizovaných míst ve vztahu k úkolům služebního úřadu
- ❑ Vyrovnaný rozsah a úroveň odpovědností a pravomocí u systemizovaných míst služebního úřadu
- ❑ Transparentní organizační struktura služebního úřadu

Výstupy:

- ❑ Analýza odpovědností a pravomocí (přezkum stávající organizační struktury, organizačního řádu nebo obdobného interního předpisu definujícího kompetence útvarů, platné systemizace úřadu)
- ❑ Definování pravomocí ke stanoveným odpovědnostem útvarů a zaměstnanců
- ❑ Zpráva z přezkumu s navrženými opatřeními

ad 1) IMPLEMENTACE KRITÉRIÍ ZLEPŠOVÁNÍ

Oblast č. 1: Řízení úřadu

Kritérium zlepšování č. 3: Systém definování měřitelných cílů

Cíl kritéria:

- ❑ Jasně specifikované krátkodobé cíle (aktuální roční cíle) a střednědobé cíle (jedno volební období) služebního úřadu
- ❑ Jasně vymezené cíle u konkrétních zaměstnanců úřadu
- ❑ Jasně definované krátkodobé úkoly (aktuální agenda) pro konkrétní zaměstnance

Výstupy:

- ❑ Zpráva o souladu interních předpisů a ostatních souvisejících dokumentů s reálně prováděnými činnostmi služebního úřadu
- ❑ Zápisy z porad
- ❑ Opatření k nápravě za neplnění úkolů

ad 1) IMPLEMENTACE KRITÉRIÍ ZLEPŠOVÁNÍ

Oblast č. 1: Řízení úřadu

Kritérium zlepšování č. 4: Systém komunikace

Cíl kritéria:

- ❑ Jasně specifikovaná potřeba plánované a efektivní komunikace
- ❑ Jasně definované zainteresované strany v rámci interní a externí komunikace
- ❑ Jasně specifikované požadavky na využití informačních technologií ve služebním úřadu

Výstupy:

- ❑ Interní předpis ke komunikaci
- ❑ Pravidelné vyhodnocení externích zdrojů informací

ad 1) IMPLEMENTACE KRITÉRIÍ ZLEPŠOVÁNÍ

Oblast č. 1: Řízení úřadu

Kritérium zlepšování č. 5: Systém interních předpisů

Cíl kritéria:

- ❑ Jasně definovaný rozsah interních předpisů
- ❑ Jasně definovaný postup pro řízení interních předpisů
- ❑ Nastavení systému sdílení dobré praxe

Výstupy:

- ❑ Interní předpis upravující postup pro řízení interních předpisů
- ❑ Existence pouze aktuálně platných vnitřních předpisů, jejich úplných znění (vč. možnosti dohledání historických verzí)
- ❑ Seznam aktuálně platných vnitřních předpisů, vč. pravidel a jednoznačných odpovědností a periody jeho aktualizace
- ❑ Důkazy o prokazatelném seznamování zaměstnanců s vnitřními předpisy

ad 1) IMPLEMENTACE KRITÉRIÍ ZLEPŠOVÁNÍ

Oblast č. 1: Řízení úřadu

Kritérium zlepšování č. 6: Řízení změn prostřednictvím definovaných pravidel a postupů

Cíl kritéria:

- ❑ Vytvoření vhodného prostředí pro podávání interních podnětů vedoucích k prokazatelnému zlepšení činností úřadu
- ❑ Jasně definovaný postup pro řízení změn v úřadu
- ❑ Zajištění adekvátních kompetencí zaměstnanců ve služebním úřadu pro iniciaci a následné řízení změn
- ❑ Nastavení možností využití vhodných nástrojů pro řízení změn

Výstupy:

- ❑ Pravidla pro podávání interních podnětů na změny
- ❑ Interní předpis obsahující pravidla pro řízení změn
- ❑ Přehledy/statistiky o navržených změnách a realizovaných opatřeních vzniklých z podnětu zaměstnanců

ad 1) IMPLEMENTACE KRITÉRIÍ ZLEPŠOVÁNÍ

Oblast č. 2: Strategické plánování a řízení

Kritérium zlepšování č. 7: Strategie služebního úřadu

Cíl kritéria:

- ❑ Vytvoření vhodného prostředí pro strategickou práci v úřadu
- ❑ Rozvoj kompetencí vedoucích zaměstnanců pro zpracování a realizaci strategií
- ❑ Zpracování strategie služebního úřadu

Výstupy:

- ❑ Interní předpis upravující proces strategické práce včetně definování působnosti
- ❑ Realizovaná vzdělávání
- ❑ Strategické mapy (pokud nebyly k dispozici před realizací kritéria)
- ❑ Strategie úřadu (v případě, že v úřadu existuje strategie, pak bude výstupem její aktualizace v souladu s tímto kritériem zlepšování)

ad 1) IMPLEMENTACE KRITÉRIÍ ZLEPŠOVÁNÍ

Oblast č. 3: Řízení lidských zdrojů

Kritérium zlepšování č. 8: Politika lidských zdrojů

Cíl kritéria:

- ❑ Zpracování interního předpisu s jasně stanovenými postupy pro řízení lidských zdrojů ve služebním úřadu
- ❑ Nastavení systému práce s lidskými zdroji v praxi
- ❑ Rozvoj kompetencí zaměstnanců odpovědných za realizaci personálních procesů

Výstupy:

- ❑ Interní předpis definující personální procesy ve služebním úřadu, včetně stanovení kompetencí útvarů/pozic
- ❑ Přezkum rozsahu požadovaných a skutečných kapacit nutných pro výkon personálních procesů a návrh opatření k realizaci
- ❑ Realizované vzdělávání zaměstnanců vykonávajících personální procesy; realizované vzdělávání vedoucích zaměstnanců

ad 1) IMPLEMENTACE KRITÉRIÍ ZLEPŠOVÁNÍ

Oblast č. 3: Řízení lidských zdrojů

Kritérium zlepšování č. 9: Adaptační proces

Cíl kritéria:

- ❑ Nastavení pravidel a odpovědností v oblasti adaptace
- ❑ Zajištění získání a rozvoje kompetencí odpovědných zaměstnanců
- ❑ Vytvoření sítě mentorů v rámci služebního úřadu

Výstupy:

- ❑ Interní předpis stanovující pravidla adaptačního procesu
- ❑ Zprávy z mentorovaného období
- ❑ Seznam mentorů v úřadu

ad 1) IMPLEMENTACE KRITÉRIÍ ZLEPŠOVÁNÍ

Oblast č. 3: Řízení lidských zdrojů

Kritérium zlepšování č. 10: Šetření spokojenosti zaměstnanců

Cíl kritéria:

- ❑ Zavedení pravidel a nástrojů pro provedení šetření spokojenosti zaměstnanců
- ❑ Zajištění kompetencí odpovědných zaměstnanců a vedoucích zaměstnanců a jejich rozvoj

Výstupy:

- ❑ Interní předpis upravující šetření spokojenosti zaměstnanců
- ❑ Dotazník k šetření spokojenosti zaměstnanců
- ❑ Realizované šetření spokojenosti zaměstnanců a jeho vyhodnocení
- ❑ Počet přijatých opatření na základě podnětů z dotazníkových šetření

ad 1) IMPLEMENTACE KRITÉRIÍ ZLEPŠOVÁNÍ

Oblast č. 4: Řízení partnerství

Kritérium zlepšování č. 11: Systém partnerství v rámci státní služby

Cíl kritéria:

- ❑ Definování sítě partnerů a nastavení pravidel benchmarkingu
- ❑ Jasně definování kompetencí a rolí ve služebním úřadu pro oblast benchmarkingu a jejich rozvoj
- ❑ Nastavení systému sdílení dobrých praxí

Výstupy:

- ❑ Zapojení se do benchmarkingu řízeného sekcí pro státní službu
- ❑ Aktivní zapojení se do systému sdílení dobrých praxí

ad 1) IMPLEMENTACE KRITÉRIÍ ZLEPŠOVÁNÍ

Oblast č. 5: Výsledky výkonnosti úřadu

Kritérium zlepšování č. 12: Systém ukazatelů pro stěžejní instituty státní služby

Cíl kritéria:

- Nastavení systému ukazatelů v rozsahu právního rámce státní služby

Výstupy:

- Nastavení systému sběru dat a jeho vyhodnocování

ad 1) IMPLEMENTACE KRITÉRIÍ ZLEPŠOVÁNÍ

Oblast č. 5: Výsledky výkonnosti úřadu

Kritérium zlepšování č. 13: Systém ukazatelů pro řízení lidských zdrojů

Cíl kritéria:

- ❑ Nastavení systému ukazatelů pro řízení lidských zdrojů

Výstupy:

- ❑ Nastavení systému sběru dat a jeho vyhodnocování

OBSAH ŘÍZENÍ KVALITY VE SLUŽEBNÍCH ÚŘADECH

Možnosti zavedení řízení kvality ve služebních úřadech:

- 1) Implementace kritérií zlepšování
- 2) Implementace vybrané metody řízení kvality
- 3) Rozvoj již zavedeného systému řízení kvality

ad 2) **IMPLEMENTACE METOD KVALITY**

System řízení kvality podle požadavků normy ISO 9001

Model CAF

Benchmarking

Cíl metody

Přínos metody pro úřad

Stručný obsah

Popis procesu zavedení

Zdroje na zavedení

Dobrá praxe z ČR

Čeho se vyvarovat

Ukazatele pro ověření úspěšného zavedení metody

Podmínka: Naplnění minimálních kritérií zlepšování

ad 2) IMPLEMENTACE METOD KVALITY

Doporučené:

- ❑ systém řízení kvality podle požadavků normy 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

ad 2) IMPLEMENTACE METOD KVALITY

Doporučené:

- ❑ Model CAF

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

ad 2) IMPLEMENTACE METOD KVALITY

Doporučené:

- Benchmarking

Ukazatel splnění:

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

OBSAH ŘÍZENÍ KVALITY VE SLUŽEBNÍCH ÚŘADECH

Možnosti zavedení řízení kvality ve služebních úřadech:

- 1) Implementace kritérií zlepšování
- 2) Implementace vybrané metody řízení kvality
- 3) Rozvoj již zavedeného systému řízení kvality

ad 3) ROZVOJ ZAVEDENÉHO SYSTÉMU ŘÍZENÍ KVALITY

V roce 2015 celkem 11 služebních úřadů z 229

- 6x ISO 9001 (základní požadavky)
- 4x ISO 27000 (bezpečnost informací)
- 1x ISO 14001 (ŽP)
- 1x ISO 18001 (BOZP)
- 1x Benchmarking
- 1x Balanced Scorecard (BSC)
- 1x model CAF

První certifikace v roce 2003, poslední 09/2017

Rozvoj již zavedeného systému - naplnění minimální míry kvality nebo dosažení optimální míry kvality

ad 3) ROZVOJ ZAVEDENÉHO SYSTÉMU ŘÍZENÍ KVALITY

Postup na úřadech s již zavedenými systémy řízení kvality

- ❑ Vyhodnocení z hlediska naplnění minimální míry kvality, tedy kritérií zlepšování
- ❑ Identifikace dobrých praxí (pro jejich sdílení s ostatními služebními úřady)
- ❑ Rozvoj již zavedeného systému (pro naplnění minimální míry kvality nebo pro dosažení optimální míry kvality)



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

POSTUP ŘÍZENÍ KVALITY VE SLUŽEBNÍCH ÚŘADECH

POSTUP A HARMONOGRAM

- 1/ Pilotní ověřování metodik
(do 31. 3. 2018)
- 2/ Předložení aktualizovaného materiálu do vlády
(do 31. 3. 2018)
- 3/ Implementace na všech služebních úřadech / projekty OPZ
(2018 – 2021)
- 4/ Nastavení systému oceňování služebních úřadů za kvalitu
(06/2018)
- 5/ Vyhodnocení zavádění řízení kvality na služebních úřadech
(průběžně do 06/2021)
- 6/ Návrh opatření na trvalé zlepšování
(2021)

POSTUP A HARMONOGRAM

ad 1/ **Pilotní ověřování metodik**

(do 31. 3. 2018)

Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy a Ministerstvo zemědělství

- ❑ posouzení Metodického pokynu z hlediska jeho praktického užitku, tedy zpětná vazba z praxe
- ❑ ověření postupu zavádění kritérií zlepšování
- ❑ hledání možná doplnění Metodického pokynu o možná rozšíření kritérií
- ❑ diskuse k nalezení vhodných nástrojů a postupů na jeho zavedení

plus průběžné konzultace na vyžádání ostatních služebních úřadů

- ❑ k posouzení souladu Metodického pokynu se současným stavem na úřadu
- ❑ k možnostem doplnění Metodického pokynu o možná rozšíření kritérií

PŘÍKLAD VÝSTUPU Z PILOTNÍHO TESTOVÁNÍ →

PŘÍKLAD VÝSTUPU Z PILOTNÍHO TESTOVÁNÍ

Oblast č. 1: Řízení úřadu

Kritérium zlepšování č. 5: Systém interních předpisů

Cíl kritéria:

- ❑ Jasně definovaný rozsah interních předpisů
- ❑ Jasně definovaný postup pro řízení interních předpisů
- ❑ Nastavení systému sdílení dobré praxe

Výstupy:

- ❑ Interní předpis upravující postup pro řízení interních předpisů
- ❑ Existence pouze aktuálně platných vnitřních předpisů, jejich úplných znění (vč. možnosti dohledání historických verzí)
- ❑ Seznam aktuálně platných vnitřních předpisů, vč. pravidel a jednoznačných odpovědností a periody jeho aktualizace
- ❑ Důkazy o prokazatelném seznamování zaměstnanců s vnitřními předpisy

PŘÍKLAD VÝSTUPU Z PILOTNÍHO TESTOVÁNÍ

Oblast č. 1: Řízení úřadu

Kritérium zlepšování č. 5: Systém interních předpisů

Cíl kritéria:

- ~~Jasně definovaný~~ Přezkum a aktualizace rozsahu interních předpisů
- ~~Jasně definovaný postup~~ Stanovení pravidel pro řízení interních předpisů
- ~~Nastavení systému sdílení dobré praxe~~
- Definování závazného obsahu interních předpisů

Výstupy:

- Interní předpis upravující postup pro řízení interních předpisů
- ~~Existence~~ Dostupnost pouze aktuálně platných vnitřních předpisů, jejich úplných znění (vč. možnosti dohledání historických verzí)
- Seznam aktuálně platných vnitřních předpisů, vč. pravidel a jednoznačných odpovědností a periody jeho aktualizace
- Důkazy o prokazatelném seznamování zaměstnanců s vnitřními předpisy

PŘÍKLAD VÝSTUPU Z PILOTNÍHO TESTOVÁNÍ

Oblast č. 3: Řízení lidských zdrojů

Kritérium zlepšování č. 9: Adaptační proces

Cíl kritéria:

- ❑ Nastavení pravidel a odpovědností v oblasti adaptace
- ❑ Zajištění získání a rozvoje kompetencí odpovědných zaměstnanců
- ❑ Vytvoření sítě mentorů v rámci služebního úřadu

Výstupy:

- ❑ Interní předpis stanovující pravidla adaptačního procesu
- ❑ Zprávy z mentorovaného období
- ❑ Seznam mentorů v úřadu

PŘÍKLAD VÝSTUPU Z PILOTNÍHO TESTOVÁNÍ

Oblast č. 3: Řízení lidských zdrojů

Kritérium zlepšování č. 9: Adaptační proces

Cíl kritéria:

- Nastavení pravidel a odpovědností v oblasti adaptace
- Zajištění získání a rozvoje kompetencí odpovědných zaměstnanců
- ~~Vytvoření sítě mentorů v rámci služebního úřadu~~

Výstupy:

- Interní předpis stanovující pravidla adaptačního procesu (nebo část jiného předpisu)
- ~~Zprávy z mentorovaného období~~
- ~~Seznam mentorů v úřadu~~
- Vstupní příručka nového zaměstnance / seznam okruhů povinností a postupů vůči novému zaměstnanci
- Individuální plán adaptace nového zaměstnance
- Zajištění vhodné formy vzdělávání představených v oblasti adaptace

POSTUP A HARMONOGRAM

ad 2/ Předložení aktualizovaného materiálu / Metodického pokynu do vlády

(do 31. 3. 2018)

Aktualizace Metodického pokynu na základě

- ❑ jeho ověření na pilotních služebních úřadech
- ❑ jeho projednávání s ostatními služebními úřady
- ❑ jeho diskuse se zástupci Řídicího orgánu OP Zaměstnanost

Přezkum kritérií zlepšování z hlediska obsahu, zejména

- ❑ doplnění detailního vysvětlení kritérií
- ❑ revize definice minimálního „standardu“ („opatření“)
- ❑ rozmělnění ukazatelů pro splnění kritéria
- ❑ doplnění oblasti „možná rozšíření kritéria“

POSTUP A HARMONOGRAM

ad 3/ Implementace na všech služebních úřadech / projekty OPZ

(2018 – 06/2021)

1/ Implementace za využití vlastních zdrojů a kapacit, na základě využití:

- ❑ školení, které bude poskytováno sekcí pro státní službu
- ❑ konzultací, které budou poskytovány sekcí pro státní službu
- ❑ vzorů požadovaných výstupů, které budou zpracovány sekcí pro státní službu
- ❑ dostatečného popisu kritérií zlepšování v Metodickém pokynu

2/ Implementace za využití zdrojů z Operačního programu Zaměstnanost →

POSTUP A HARMONOGRAM

ad 3/ Implementace na všech služebních úřadech / projekty OPZ

(2018 – 06/2021)

→ 2/ Implementace za využití zdrojů z Operačního programu Zaměstnanost

- výzva č. 19 (a výzva č. 25)
- výzva č. 19: projekty pouze na základě věcného souladu s Metodickým pokynem

T: 7. 12. 2017 (pro přehodnocení dříve zasláného negativního stanoviska)

T: 25. 4. 2018 (pro zaslání závazného stanoviska k projektu a jeho rozpočtu)

Dopad: realokace finančních prostředků v rámci výzvy č. 19 (včetně navýšení přílohy č. 5)

T: 31. 12. 2018 (předkládání projektů ŘO OPZ)

T: 31. 12. 2019 (uzavření výzvy č. 19 pro příjem projektů)

POSTUP A HARMONOGRAM

ad 4/ **Nastavení systému oceňování služebních úřadů za kvalitu**

(06/2018)

1/ Systém cen MV za kvalitu ve veřejné správě

2/ Návazný systém Národní ceny za kvalitu

POSTUP A HARMONOGRAM

ad 5/ **Vyhodnocení zavádění řízení kvality na služebních úřadech**

(průběžně do 06/2021)

Akceptace důležitosti:

- zpětné vazby
- pohled zvenčí
- posouzení nastaveného systému třetí stranou
- navržení opatření vedoucí k dalšímu zlepšování

- nejedná se o audit
- nejedná se o kontrolu

Bude provádět sekce pro státní službu na každém služebním úřadu posouzením tzv. na místě.

POSTUP A HARMONOGRAM

ad 6/ **Návrh opatření na trvalé zlepšování**

(2021)

Akceptace principu cyklu PDCA:

- zvážení možností nastavení návazného systému pro výměnu zkušeností a dobrých praxí
- zvážení možností nastavení systému pro systematické měření a vyhodnocování ukazatelů ve stanovených kritériích zlepšování



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

PODPORA ZE STRANY SEKCE PRO STÁTNÍ SLUŽBU

Projekt sekce pro státní službu

„Podpora profesionalizace a kvality státní služby a státní správy“

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

Klíčové aktivity projektu

- vyhodnocení účinnosti zákona o státní službě
- podpora procesu vzdělávání a úřednické zkoušky ve správních úřadech
- podpora zavádění řízení kvality ve služebních úřadech
 - pilotní ověření zpracovaných materiálů
 - spolupráce při projektech, zpracování vzorových projektů
 - školení pro služební úřady
 - poradenství v průběhu zavádění na služebních úřadech
 - vyhodnocení zavádění
 - diskuse k zavedení principů trvalého zlepšování
- podpora implementace zákona o státní službě
- realizace vzdělávání v oblasti státní služby

www.statnisluzba.cz

KONTAKT

Ing. Štěpánka Cvejnová

Kancelář náměstka MV pro státní službu

Sekce pro státní službu

Ministerstvo vnitra

stepanka.cvejnova@mvcz.cz

974 818 201

739 608 489

www.statnisluzba.cz