



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Řízení kvality ve služebních úřadech: Krátké ohlédnutí

Ing. Štěpánka Cvejnová

vedoucí kanceláře náměstka ministra vnitra pro státní službu

sekce pro státní službu

Ministerstvo vnitra ČR

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

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“



2015 – ANALÝZA

Analýza stavu řízení kvality ve veřejné správě

schváleno RVVS dne 24. 6. 2016

- **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 BSC
 - 1x model CAF



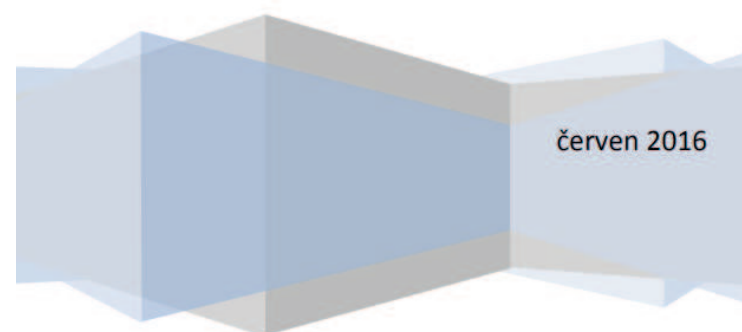
Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Analýza využívání metod kvality ve veřejné správě

Ministerstvo vnitra



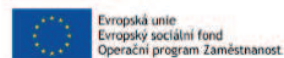
červen 2016

2016 – VZDĚLÁVÁNÍ

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

schváleno RVVS dne 16. 12. 2016

- naplnění předběžné podmínky č. 11
- postup, formy, harmonogram
- vzdělávání rozdělené podle
cílových skupin



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

Ministerstvo vnitra ČR, 2016



2017 – ANALÝZA PRINCIPŮ

Analýza současného stavu kritérií zlepšování a vybraných principů řízení kvality ve služebních úřadech za rok 2016

- Oblast A: ŘÍZENÍ ÚŘADU
 - Oblast B: STRATEGICKÁ PLÁNOVÁNÍ A ŘÍZENÍ
 - Oblast C: ŘÍZENÍ LIDSKÝCH ZDROJŮ
 - Oblast D: ŘÍZENÍ PARTNERSTVÍ
 - Oblast E: ZVYŠOVÁNÍ VÝKONNOSTI ÚŘADU
-
- využití modelu CAF, 273 otázek
 - na dotazník odpovědělo 49 úřadů, z toho 13 ministerstev a Úřad vlády (z 61 úřadů)
 - z uvedených respondentů jsou čtyři držitelé akreditovaného certifikátu shody s požadavky ISO 9001



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



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, 2018

**ANALÝZA SOUČASNÉHO STAVU
KRITÉRIÍ ZLEPŠOVÁNÍ
A VYBRANÝCH PRINCIPŮ ŘÍZENÍ KVALITY
VE SLUŽEBNÍCH ÚŘADECH
(za rok 2016)**



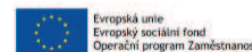


2017 – RÁMEC A POSTUP

Metodika zavádění řízení kvality ve služebních úřadech

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

- postup a harmonogram
- role sekce pro státní službu
- podpora z Operačního programu Zaměstnanost
- postup na služebních úřadech s již zavedenými systémy řízení kvality



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 – PILOTNÍ OVĚŘENÍ

Pilotní ověřování obsahu Metodického pokynu

- Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
- Ministerstvo zemědělství

Východisko

- Metodický pokyn vzatý vládou na vědomí v říjnu 2017

Výstup

- aktualizovaný Metodický pokyn
- snížení počtu a rozsahu kritérií zlepšování
- získání dobré praxe

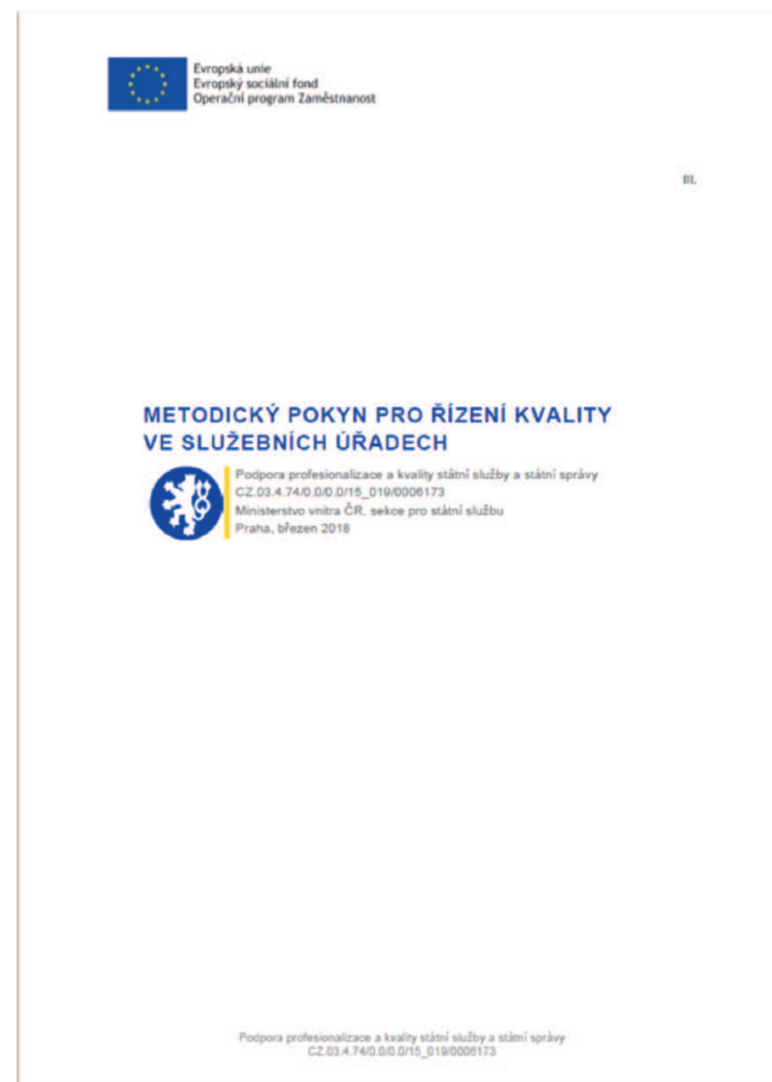


2018 – OBSAH

Metodický pokyn pro řízení kvality na úrovni služebních úřadů

dne 4. 4. 2018 usnesení vlády č. 214

- aktualizace dle pilotního ověření
- 12 kroků realizace
- minimální rozsah řízení kvality
(10 kritérií zlepšování)
- optimální rozsah řízení kvality
(3 metody řízení kvality)
- způsoby naplnění kritérií zlepšování





ŘÍZENÍ KVALITY VE SLUŽEBNÍCH ÚŘADECH

Varianty zavedení řízení kvality ve služebních úřadech:

- Zavedení kritérií zlepšování v rozsahu opatření (tj. povinnost)
 - „*Možné vstupy*“ – přehled dokumentů pro zavedení kritéria zlepšování
 - „*Opatření*“ - minimální přístup k zavedení kritéria zlepšování
 - „*Způsob realizace*“ - doporučující způsob zavedení kritéria zlepšování
 - „*Požadované výstupy*“ – cílový stav v požadované formě
 - „*Možná rozšíření kritéria*“ – není součástí povinného systému
- Zavedení kritérií zlepšování za využití „možných rozšíření kritérií“ (tj. ke zvážení)
- Implementace jedné ze tří **metod řízení kvality** (tj. ke zvážení)
- Rozvoj **již zavedeného** systému řízení kvality





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