



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Metodický pokyn pro řízení kvality ve služebních úřadech v krocích

Mgr. Kateřina Břenková, MBA

Ing. Štěpánka Cvejnová

kancelář náměstka ministra vnitra pro státní službu

sekce pro státní službu

Ministerstvo vnitra ČR



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





Krok 1

Informování vedení služebních úřadů

Role služebního úřadu

- seznámit se se souvisejícími dokumenty
- účastnit se setkání se zástupci sekce pro státní službu
- zvážit a případně využít konzultace se sekci pro státní službu

Role sekce pro státní službu

- poskytnout konzultace a vysvětlit postup zavádění systému řízení kvality ve služebních úřadech
- pokračovat v informační kampani
- na vyžádání služebních úřadů zpracovat a k následnému využití zaslat podklady k interním jednáním služebních úřadů





Krok 2

Stanovení odpovědností za zavedení systému řízení kvality

Role služebního úřadu

- stanovit odpovědnosti za zavedení řízení kvality
- informovat o tomto zaměstnanci služebního úřadu

Role sekce pro státní službu

- připravit specifikaci role služebního orgánu ve vztahu k zavádění systému řízení kvality a specifikaci pravomoci manažera kvality a interního auditora kvality, včetně charakteristiky služebního místa, zařazení v Katalogu správních činností apod.; součástí specifikace bude rovněž vymezení vzájemných kompetencí
- poskytnout konzultace a stanoviska k případným variantním řešením





Krok 3

Rozhodnutí o rozsahu zavádění systému řízení kvality

1. Zavedení kritérií zlepšování v rozsahu opatření (tj. povinnost)
2. Zavedení kritérií zlepšování za využití „možných rozšíření kritérií“ (tj. ke zvážení)
3. Implementace jedné ze tří metod řízení kvality (tj. ke zvážení)
4. Rozvoj již zavedeného systému řízení kvality

Role služebního úřadu

- ☐ rozhodnout o rozsahu zavádění řízení kvality na služebním úřadu
- ☐ rozhodnout, zda systém řízení kvality bude zaváděn společně nebo odděleně na nadřízeném i jemu podřízených služebních úřadech
- ☐ informovat o tomto rozhodnutí zaměstnance úřadu a sekci pro státní službu
- ☐ informovat o tomto rozhodnutí sekci pro státní službu

Role sekce pro státní službu

- ☐ poskytnout konzultace a/nebo podklady nutné k přijetí uvedeného rozhodnutí





Krok 4

Rozhodnutí o využití finančních prostředků z Operačního programu Zaměstnanost

- datum ukončení příjmu žádostí o podporu: 31. prosince 2019

Role služebního úřadu

- rozhodnout, zda služební úřad využije finanční prostředky z Operačního programu Zaměstnanost
- v případě kladného rozhodnutí je nutné dále zvolit výzvu, a stanovit výši finančních prostředků
- informovat o tomto rozhodnutí zaměstnance úřadu
- informovat o těchto rozhodnutích sekci pro státní službu v termínu do 25. dubna 2018

Role sekce pro státní službu

- poskytnout služebním úřadům podklady pro učinění výše uvedeného rozhodnutí





Operační program Zaměstnanost

Rozsah podpory projektů zavádění řízení kvality

- minimální míra kvality
- optimální míra kvality
- rozvoj již existujícího (kritéria zlepšování, metody či nástroje řízení kvality)
- realizace aktivit podporujících věcně odborné / agendové záležitosti a zlepšující chod služebního úřadu jako takového

Specifický cíl výzvy č. 019 a výzvy č. 025

- Optimalizovat procesy a postupy ve veřejné správě zejména prostřednictvím posílení strategického řízení organizací, zvýšení kvality jejich fungování a snížení administrativní zátěže
- Profesionalizovat veřejnou správu zejména prostřednictvím zvyšování znalostí a dovedností jejich pracovníků, rozvoje politik a strategií v oblasti lidských zdrojů a implementace služebního zákona





Operační program Zaměstnanost

Výzva pro projekty podporující implementaci strategického rámce rozvoje veřejné správy ČR pro období 2014 – 2020

- Číslo: **019**
- Typ výzvy: uzavřená
- Platnost do: 31. prosince 2019
- Minimální výše celkových způsobilých výdajů projektu: 5.000.000 Kč

Projekty organizačních složek státu zaměřené na podporu efektivní veřejné správy

- Číslo: **025**
- Typ výzvy: otevřená
- Platnost do: 31. prosince 2019
- Minimální výše celkových způsobilých výdajů projektu: 1.000.000 Kč





Krok 5

Sestavení týmu kvality

Role služebního úřadu

- sestavit tým kvality a představit jej zaměstnancům úřadu
- sdělit sekci pro státní službu kontaktní osobu za daný úřad

Role sekce pro státní službu

- poskytnout doporučení pro sestavení týmu kvality ve služebních úřadech, včetně doporučení k rozsahu týmu kvality
- poskytnout konzultace k sestavování týmů kvality





Krok 6

Absolvování školení pro týmy kvality

Role služebního úřadu

- zajistit účast členů týmu kvality na školení

Role sekce pro státní službu

- zajistit a zrealizovat školení, a to v souladu s Metodickým doporučením ke vzdělávání státních zaměstnanců služebních úřadů v oblasti řízení kvality





Krok 7

Zpracování analýzy současného stavu

Role služebního úřadu

- pověřit tým kvality zpracováním analýzy současného stavu
- zajistit informovanost zaměstnanců úřadu a zajistit jejich součinnost

Role sekce pro státní službu

- poskytnout konzultace na vyžádání služebního úřadu, včetně možnosti konzultací na místě





Krok 8

Zpracování interního projektu a/nebo projektového záměru a žádosti o podporu

- **INTERNÍ PROJEKT**
 - minimalistická varianta zpracování
 - metodika Prince2®

- **PROJEKTOVÝ ZÁMĚR A ŽÁDOST O PODPORU z Operačního programu Zaměstnanost**
 - zavádění minimální míry kvality – kritéria zlepšování
 - zavádění optimální míry kvality – systém řízení kvality podle normy ISO 9001





Krok 8

Zpracování interního projektu a/nebo projektového záměru a žádosti o podporu

Role služebního úřadu

- pověřit tým kvality zpracováním interního projektu a/nebo projektového záměru a žádosti o podporu
- zvážit využití metodické podpory sekce pro státní službu se zpracováním interního projektu nebo projektového záměru/žádosti o podporu
- podat žádost o finanční podporu v termínu do 31. prosince 2019

Role sekce pro státní službu

- poskytnout služebním úřadům vzor interního projektu v rozsahu kritérií zlepšování
- poskytnout služebním úřadům vzory projektového záměru a žádosti o podporu ve dvou variantách: na zavedení minimální míry kvality, tzv. kritérií zlepšování a na zavedení systému řízení kvality podle normy ISO 9001





Krok 9

Zavedení systému řízení kvality ve zvoleném rozsahu

Role služebního úřadu

- zavést systém řízení kvality podle zvoleného rozsahu
- v pravidelných půlročních intervalech stručně informovat o postupu sekci pro státní službu, a to vždy o stavu ke dni 30. června a ke dni 31. prosince
- zavést požadavky Metodického pokynu v termínu do **30. června 2021**

Role sekce pro státní službu

- poskytovat konzultace týmům kvality při zavádění systému řízení kvality
- připravit systém pro sdílení dobré praxe související se zaváděním Metodického pokynu
- zpracovávat pravidelný monitoring o průběhu zavádění na služebních úřadech, upozorňovat na případná rizika a navrhopvat jejich řešení
- každoročně zpracovávat zprávu o stavu řízení kvality ve státní službě
- na vyžádání služebního úřadu poskytnout poradenství při zpracování zadávacích podmínek





Krok 10

Interní vyhodnocení zavedeného systému řízení kvality

Role služebního úřadu

- pravidelně interně vyhodnocovat míru zavedení kritérií zlepšování nebo řízení kvality ve služebním úřadu a stanovit, v případě nutnosti, další opatření
- rozhodnout o zahrnutí vyhodnocování míry zavedení řízení kvality do činnosti interních auditů na služebním úřadu

Role sekce pro státní službu

- poskytovat konzultace, v případě potřeby taktéž na místě
- zajistit proškolení vedoucích útvarů interního auditu zaměřené k provedení objektivního přezkoumání a vyhodnocení míry zavedení systému řízení kvality





Krok 11

Externí vyhodnocení zavedeného systému řízení kvality

Role služebního úřadu

- poskytnout sekci pro státní službu přístup k dokumentům dokladujícím plnění kritérií zlepšování (rovněž z hlediska zavedení zvoleného systému řízení kvality) a potřebnou součinnost při jejich vyhodnocování

Role sekce pro státní službu

- zpracovat hodnotící zprávu vždy do pěti měsíců od ukončení zavedení řízení kvality na daném služebním úřadu





Krok 12

Implementace opatření a nastavení procesu trvalého zlepšování

Role služebního úřadu

- zajistit účast na školení zaměstnanců určených vedením úřadu
- zpracovat plán zlepšování
- poskytnout sekci pro státní službu součinnost při plánování procesu trvalého zlepšování na úrovni státní služby

Role sekce pro státní službu

- na vyžádání služebních úřadů zajistit školení zaměstnanců služebních úřadů, na jejichž práci má zavedení řízení kvality přímý dopad
- poskytnout konzultace pro zpracování plánu zlepšování
- ve spolupráci se služebními úřady naplánovat proces trvalého zlepšování na úrovni státní služby v termínu do 31. prosince 2021





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