

JARNÍ ŠKOLA Zdravých měst

úvodní seminář
Litoměřice, 16. března 2016

www.ZdravaMesta.cz/js2016



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra



galerie udržitelného rozvoje

*Akce byla podpořena z Programu
švýcarsko-české spolupráce.*

*Supported by a grant from Switzerland through the
Swiss Contribution to the enlarged European Union.*



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Kvalita ve veřejné správě

Ing. Mgr. David Sláma
ředitel odboru strategického rozvoje a koordinace veřejné správy
Ministerstvo vnitra



Strategický rámec

Strategický rámec rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014-2020 – Implementační plán pro strategický cíl 1 Modernizace veřejné správy

- **specifický cíl 1.3 Rozšiřování metod kvality ve veřejné správě -**
- **řízení kvality ve služebních úřadech** – nastavení povinného rámce řízení kvality ve služebních úřadech
- **řízení kvality v území** – zachování dobrovolného přístupu úřadů k řízení kvality (příprava metodického doporučení k řízení kvality – na úrovni principů TQM, podpora zavádění/ udržování metod kvality v území)
- **strategické řízení (MMR)** – nastavení hierarchie strategických dokumentů, využívání Metodiky přípravy veřejných strategií



Řízení kvality v území

- **analýza rozšíření metod kvality ve veřejné správě**
 - analýza na úrovni ÚSC – dotazníkové šetření
 - analýza na úrovni služebních úřadů
- **varianty řešení podpory řízení kvality v území (zhodnocení z pohledu nákladů, přínosů a dopadů)**
- **metodické doporučení**
 - k zavádění/ rozvoji metod řízení kvality na úrovni ÚSC
 - pro vzdělávání zaměstnanců ÚSC v oblasti řízení kvality
- **zavádění/ rozvoj řízení kvality v ÚSC**
- **hodnocení kvality ve veřejné správě**



Analýza: dotazníkové šetření

Dotazníkové šetření – zjištění údajů:

- využívání metod kvality v úřadech
- vyhodnocení zkušeností s využíváním metod kvality v úřadech (důvody zavedení a využívání metody, přínosy a dopady, bariéry)
- zhodnocení rozsahu využívání metod kvality v úřadu
- požadavky organizací k rozšíření využívání metod (v následujících 5 letech)

Analýza využívání metod kvality ve veřejné správě:

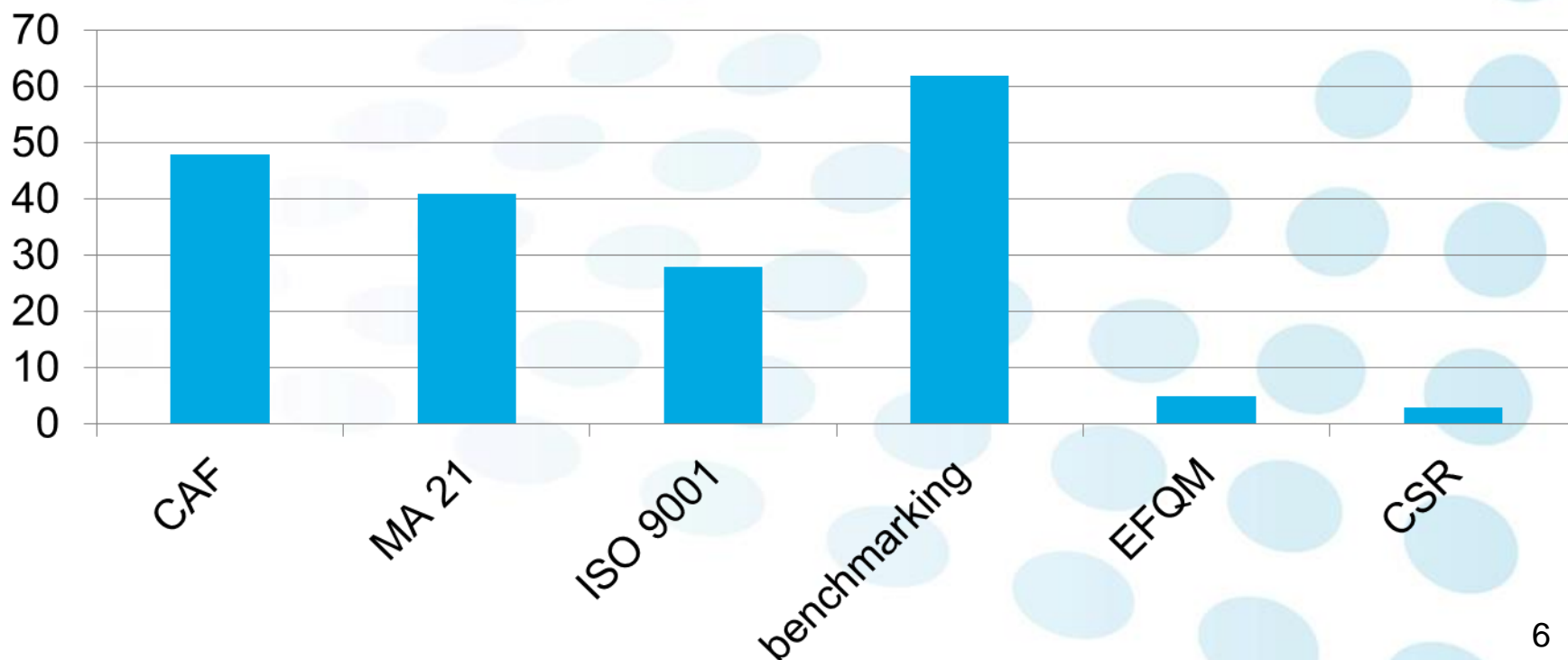
- situační analýza - zmapování stavu využívání metod kvality v ÚSC;
- podklady pro nastavení dalšího rozšiřování metod kvality v území (podpora zavádění metod kvality, rozvoj metod kvality, resp. vzdělávání v oblasti řízení kvality);
- sběr podnětů k dalšímu rozvoji řízení kvality v území



Dotazníkové šetření - výstup

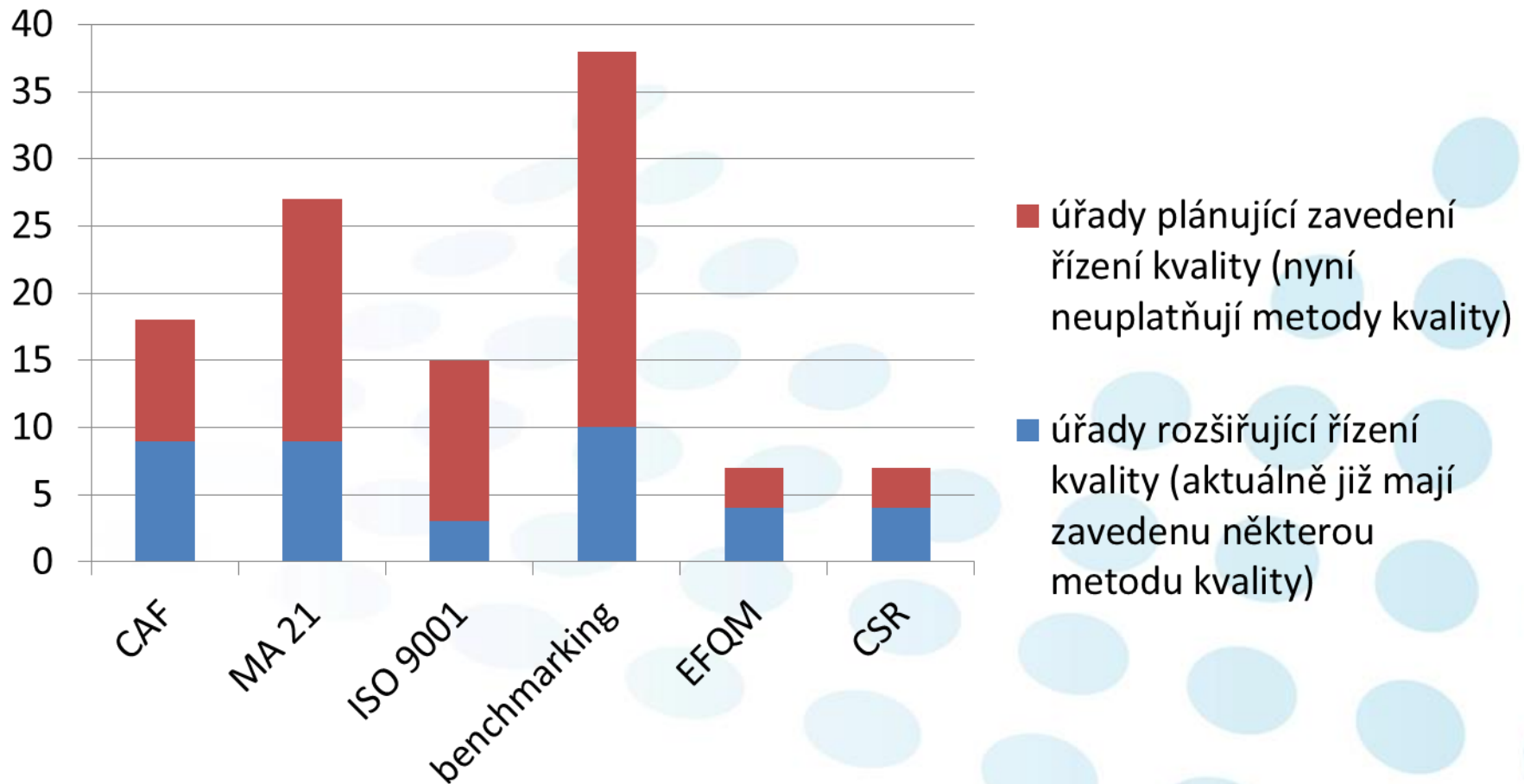
Přibližně 500 odpovědí z území (KÚ, ORP + obce I. a II. typu) – metody kvality mají převážně zavedeny KÚ/ ORP (240 odpovědí), obce I. a II. typu jen výjimečně (260 - zejména z finančních a personálních důvodů)

Metody kvality využívané úřady (stav 2015)



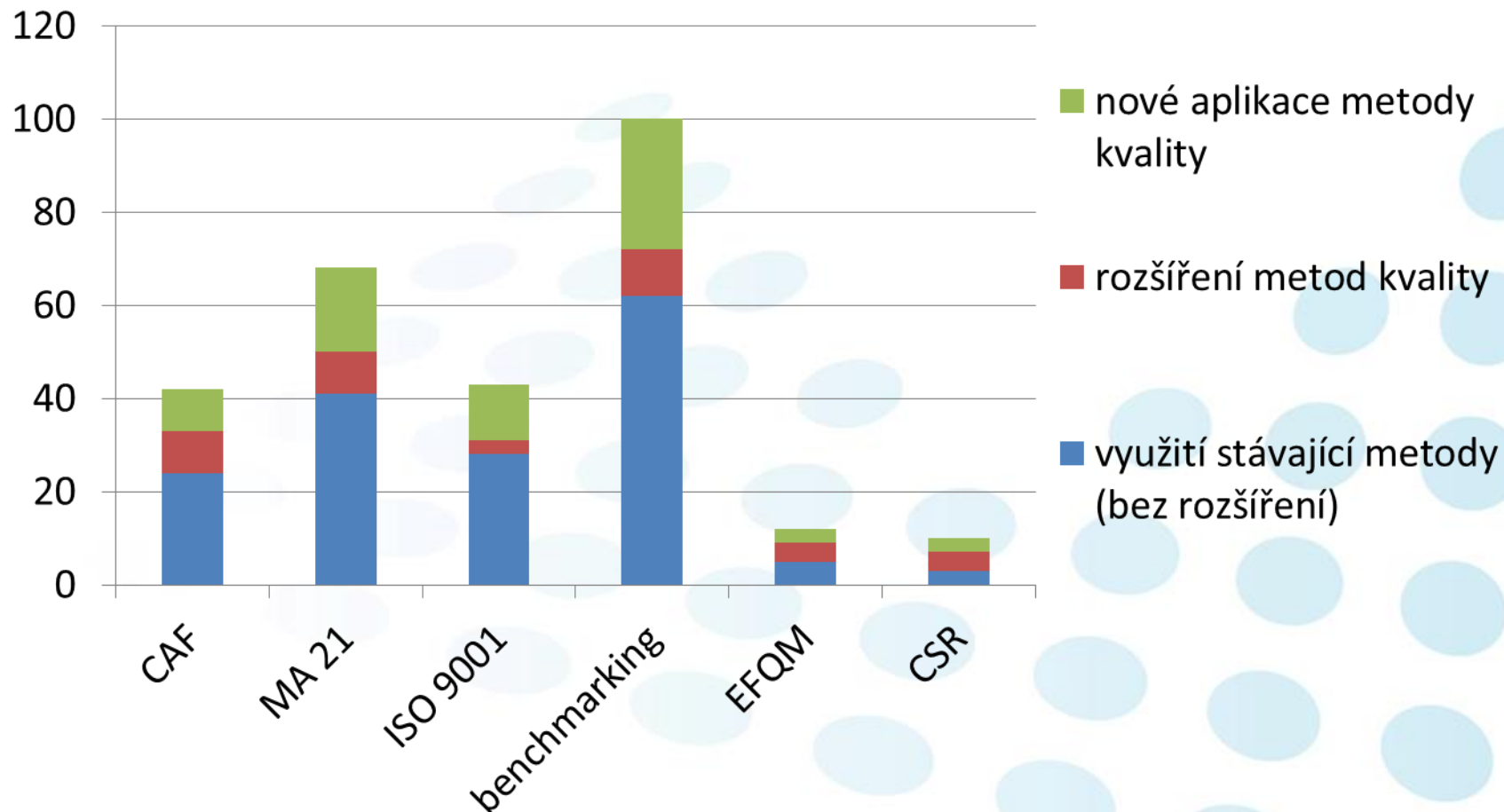


Požadavky území na rozšíření metod kvality (stav 2015+)





Využití metod kvality v území (stav 2018+)





Dotazníkové šetření - výstup

Podněty k rozšíření metod kvality:

- více než **30% organizací**, které se zapojily do dotazníkového šetření, plánuje **vzdělávací akce** v oblasti řízení kvality, z nich:
 - 115 základní úroveň (představení metody, příklady dobré praxe)
 - 71 uživatelská úroveň (aplikace metody v úřadě)
 - 57 odborná úroveň (vzdělávání pro hodnotitele metod)
- **další podněty z ÚSC:**
 - zvýšit informovanost k metodám kvality ze strany MV (na stránkách MV/ www.kvalitavs.cz, newsletter MV k řízení kvality)
 - jednotná databáze organizací ve VS se zavedenými metodami kvality
 - sdílení zkušeností k metodám kvality
 - pořádání otevřených seminářů a školení k aplikaci metod kvality
 - obnovení konference kvality ve veřejné správě, ...



Nástroje podpory rozšíření metod kvality

- ŘO OPZ vyhlásil v lednu 2016 **výzvu 33** pro ÚSC, DSO, svazy (**výzvu 34** pro Prahu)
 - alokace 285 mil Kč (15 mil Kč)
 - žádosti lze předkládat od 11.2. do 11.4.2016;
 - podporované oblasti:
 - strategické řízení;
 - zavádění metod kvality (CAF, ISO normy, EFQM, MA 21, CSR);
 - rozvoj metod kvality (revize ISO 9001:2015, MA 21);
 - uplatnění nástrojů kvality ke zlepšení systému řízení kvality (benchmarking, Balanced Scorecard, procesní řízení);
 - *včetně souvisejících vzdělávacích akcí, SW řešení*
- vedle toho se počítá s realizací dalších **systemových projektů** (výzvy 19, 25) – např. projekt Národní sítě zdravých měst.



Podpora řízení kvality ve VS

Konference kvality ve veřejné správě

- pořádané Ministerstvem vnitra, ve spolupráci s Radou kvality ČR;
- tradice od roku 2005 (proběhlo 10 ročníků);
- setkání odborníků z oblasti kvality ve veřejné správě, předávání zkušeností a dobrých praxí při zavádění/ zlepšování kvality ve veřejné správě;
- součástí konference kvality je předávání Cen MV za kvalitu a inovaci ve veřejné správě

Ceny MV za kvalitu a inovaci ve veřejné správě

- nástroj podpory uplatňování metod kvality ve veřejné správě (metody kvality zahrnují strategické řízení/ procesní řízení, tj. uplatnění vede ke zefektivnění činnosti úřadu, hodnocení výkonu úřadu, podpora spokojenosti zákazníků úřadu);
- ocenění úřadů, které zavedly metody kvality/ zlepšují řízení kvality



Ceny MV za kvalitu a inovaci ve VS

- **Statut Ceny MV za kvalitu a inovaci ve veřejné správě**
 - definuje pravidla soutěže o Ceny MV (postup účasti v soutěži, pravidla hodnocení v soutěži);
 - popisuje vztahy a kompetence zainteresovaných stran;
 - projednán Odbornou sekcí Kvalita ve veřejné správě, schválen ministrem vnitra

- **Ceny MV za kvalitu ve veřejné správě** – objektivní ověření systému řízení kvality v organizaci (hodnocení efektivity fungování veřejné správy spojené s poskytováním kvalitních služeb)

- **Ceny MV za inovaci ve veřejné správě** – ocenění nových řešení a postupů přispívajících k prokazatelnému zlepšování činnosti organizace, resp. zvyšování kvality, účelnosti a efektivnosti poskytovaných veřejných služeb (příklady dobré praxe)



Ceny MV za kvalitu ve VS

- **stupně ocenění**
 - bronzový stupeň – ocenění za první výsledky při zavedení metody kvality v organizaci;
 - stříbrný stupeň – ocenění za prokazatelné dosažení dobrých výsledků organizace (dlouhodobé uplatňování metody kvality);
 - zlatý stupeň – *Národní cena kvality ČR*

- **kategorie ocenění**
 - Implementace modelu CAF 2013
 - Naplnění kritérií místní Agendy 21
 - Uplatňování systému managementu dle ISO norem
 - Využívání nástroje řízení kvality (benchmarking, Balanced Scorecard)



Možné nastavení systému hodnocení veřejné správy



**Měření výkonu
veřejné správy
– procesy,
kvalita**



**Zachycení
současného
stavu -
statistika**



**Mezinárodní
porovnání ČR
se zahraničím
v oblasti
veřejné správy**



**Naplňování a
evaluace
strategií**

vzájemná synergie



Zachycení současného stavu – statistická data

- V ČR není ucelený systém sběru a shromažďování dat o veřejné správě (na rozdíl např. od zdravotnictví)
- Velmi těžko se hledají odpovědi na otázky např. kolik zaměstnanců je na krajských a obecních řadech, v jakých platových třídách, počty právních řízení apod.
- Statistický úřad vede evidenci národního hospodářství v jiném pojetí než je pojetí veřejné správy
- Řada izolovaných informačních systémů
- Řady výkazů z ekonomické a účetní oblasti
- **Nutno hledat cesty a nástroje pro shromažďování a využívání dat o veřejné správě.**



Naplňování strategií

- Snaha Ministerstva pro místní rozvoj koncentrovat informace o strategických dokumentech platných v ČR na jednom místě:
 - www.databaze-strategie.cz
- V rámci veřejné správy – Strategický rámec rozvoje veřejné správy 2014 – 2020, navazující Implementační plány
 - evaluační zprávy k naplňování Implementačních plánů Strategického rámce a vyhodnocování samotného SRRVS v dvouletých intervalech
 - nastavení systému monitorování projektů vycházejících ze strategie
 - hodnocení a naplňování rizik
 - průběžné hodnocení aktivit 2x ročně



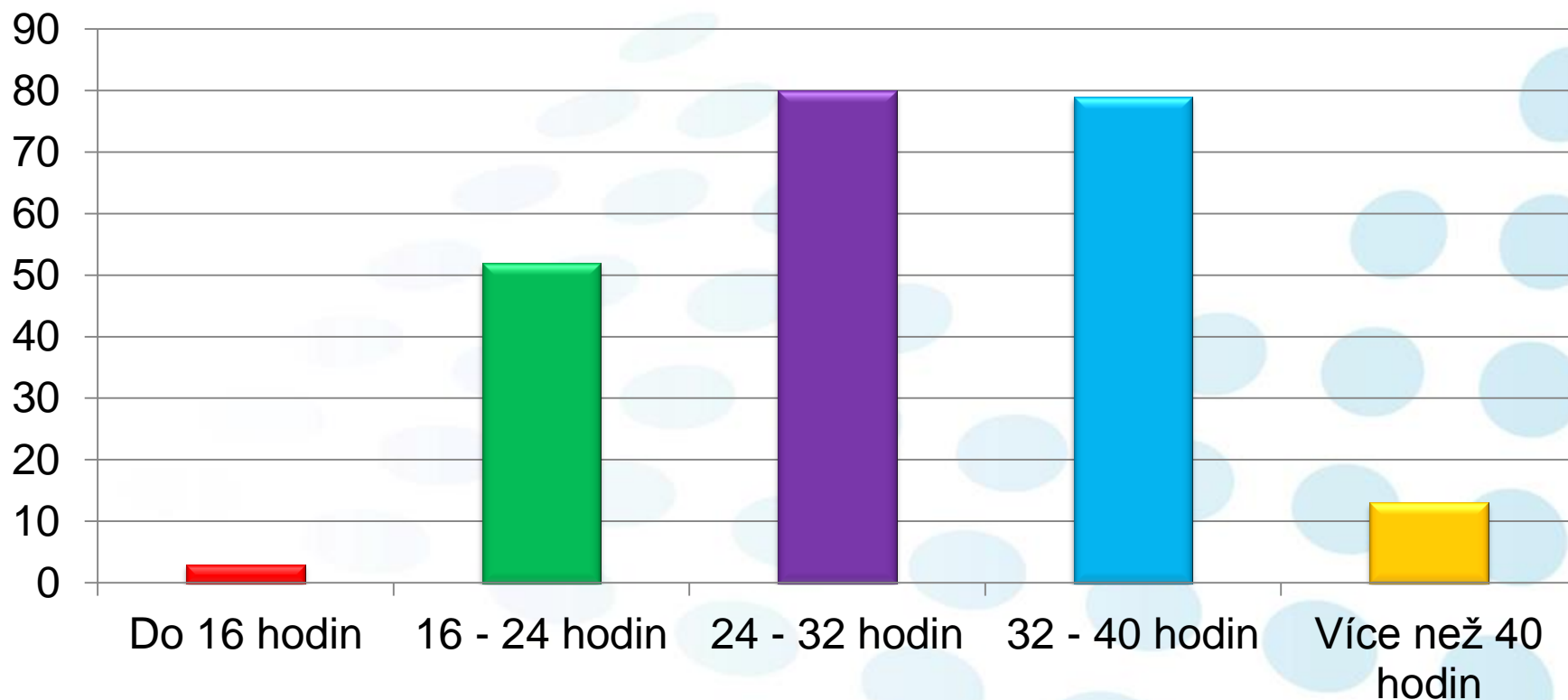
Proklientské hodnocení úřadů

- Snaha o zlepšování kvality a dostupnosti jednotlivých úřadů cestou pozitivní evoluce
- Sběr dat a vyhodnocování fungování jednotlivých úřadů obcí ORP z hlediska výkonu veřejné správy z hlediska veřejnosti
- Příklady kritérií:
 - Úřední doba
 - Dostupnost elektronického objednání
 - Rozklikávací rozpočty
 - Zveřejňování smluv
 - Online přenosy ze zastupitelstva
 - Komunikace směrem k občanům



Kvalita a dostupnost: Úřední hodiny

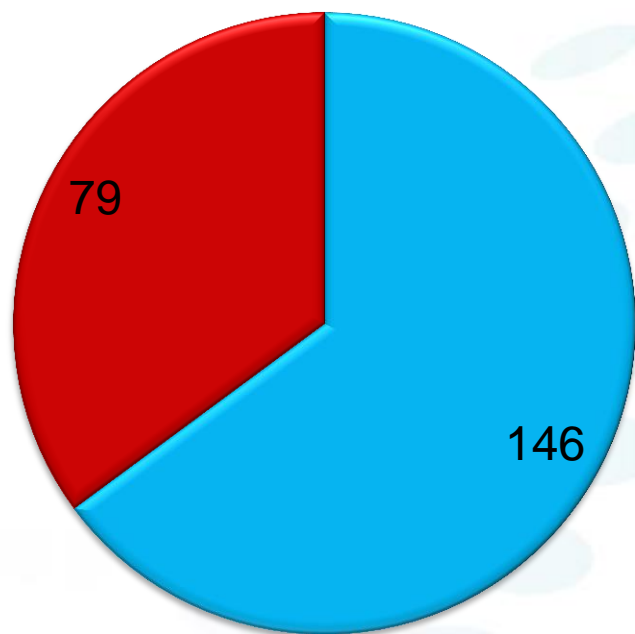
Jaké máte na úseku občanských průkazů a cestovních dokladů úřední hodiny?





Vyvolávací systém a přehled hotových dokladů na agendě OP

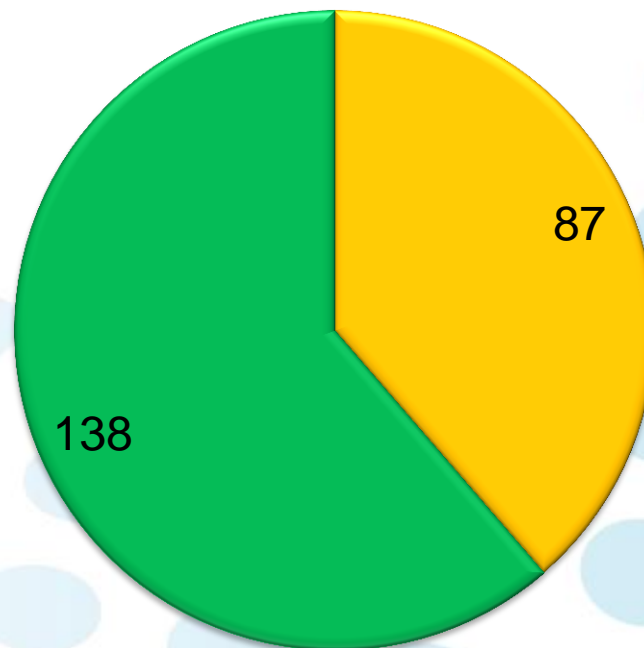
Máte vyvolávací (pořadníkový) systém?



■ Ano

■ Ne

Zveřejňujete na svých webových stránkách přehled hotových dokladů podle data podání žádosti?



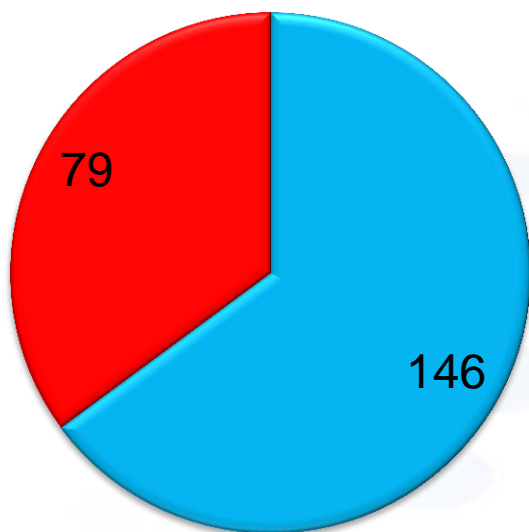
■ Ano

■ Ne



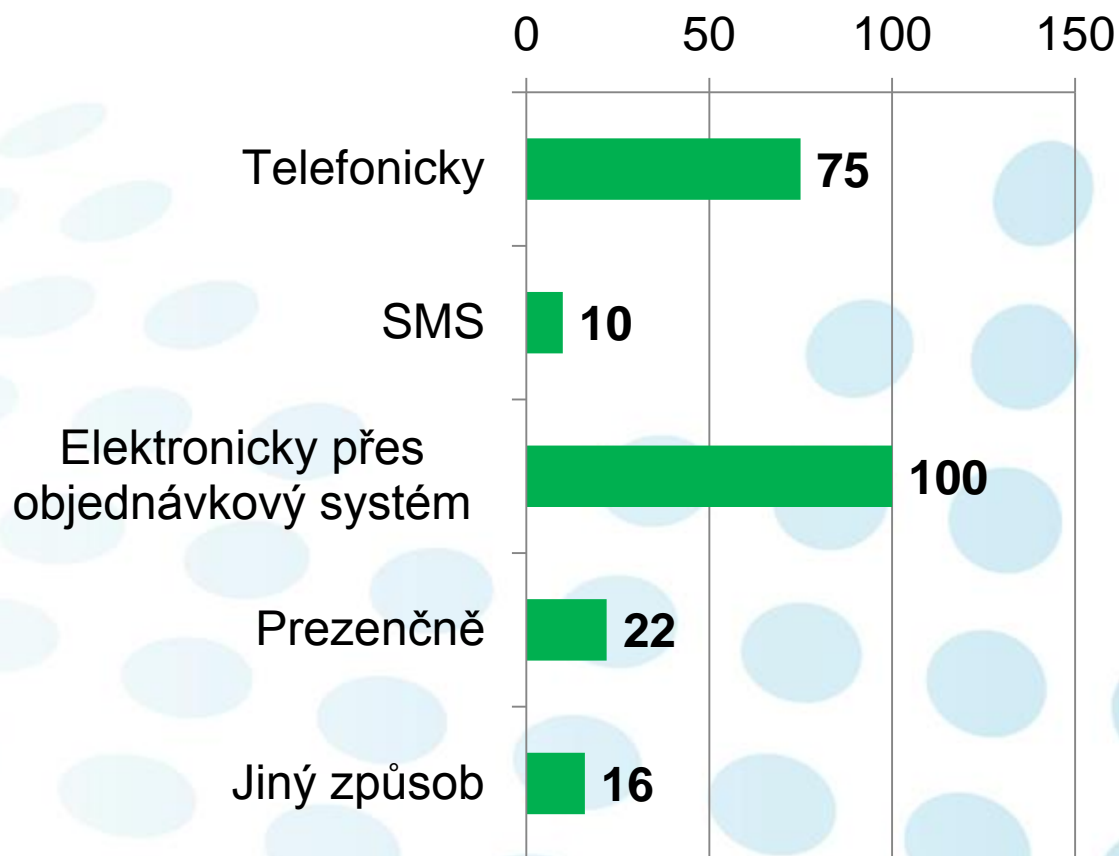
Možnost objednání při vyřizování OP

Umožňujete na úseku občanských průkazů objednání?



■ Ano

■ Ne





Hodnocení přívětivosti a otevřenosti úřadů

Hodnocení přívětivosti a otevřenosti úřadů obcí s rozšířenou působností				
Hodnocená oblast	Ukazatel	Ukazatel kritéria	Hodnocení	Hodnota
Přístupnost úřadu pro občany	Úřední doba*	počet hodin za týden (agendy OP, CD, ŠP)	min. hranice je 30 hodin, pod 30 hodin 0b	30h = 10b, nad 30 h a hodina = 1,5 b
		počet hodin za týden (agenda živnostenského úřadu)	min. hranice je 25 hodin, pod 25 hodin 0b	25h = 5b, nad 25h a hodina = 0,5
	Elektronický objednávkový systém	pro agendu OP	ano/ne	ano = 4b
		pro agendu ŠP	ano/ne	ano = 4b
		pro agendu evidence vozidel	ano/ne	ano = 4b
		pro agendu CD	ano/ne	ano = 4b
		pro agendu matrik	ano/ne	ano = 4b
		potvrzovací email/SMS o vyřetování požadavku	ano/ne	ano = 4b
	Formuláře na webu ke stažení	informace o stavu příjmu požadavku (OP, CD, ŠP)	ano/ne	ano = 4b
		dostupné formuláře k matrikám	ano/ne	ano = 4b
	Online sledování stavu přeplatek	dostupné formuláře k agendě odpadů	ano/ne	ano = 5b
		dostupné formuláře k dalším složkám 3 agendám	ano/ne	ano = 10b
Bezplatná právní poradna pro občany	pro agendy OP, CD, ŠP, evidence vozidel	ano/ne	ano = 3b	
	okladní návody postupu pro občany v problémech, určí hodiny pro veřejnost pro konzultaci s právníkem			
WC dostupné pro veřejnost	veřejně dostupná toaleta	ano/ne	ano = 3b	
Přístupnost k rodinám	přebalovací pult na úřadě/koutek pro matky	ano/ne	ano = 3b	
Dostupnost pro handicapované	zajištění bezbariérové dostupnosti úřadu	ano/ne	ano = 5b	
Možnost platby poplatků platební kartou	umožňuje úřad platbu úřadních poplatků kartou	ano/ne	ano = 5b	
Transparentnost úřadu	Zveřejňované podklady pro jednání zastupitelstva	zveřejněné kompletní materiály pro jednání zastupitelstva předem na webu, včetně archivace (možnost nálezt podklady pro 2M 2 roky zpět)	ano/ne	ano = 10b
	Zveřejňování dokumentů	zveřejňované veřejné smlouvy na webu	ano/ne	ano = 12b
	Online přehledy ze zastupitelstva	zveřejňované veřejné smlouvy nad 50 000 Kč	ano/ne (pokud není předchozí)	ano = 10b
	Ročníková rozpočet na webu	zveřejňované faktury/objednávky	ano/ne	ano = 5b
	Strategie města	streamový přehled jednání zastupitelstva	ano/ne	ano = 7b
	Dostupnost aktuálního územního plánu	zveřejněný rozpočet města v rozkládání podobě na webu města (ne odkaz na MONTOO)	ano/ne	ano = 7b
		zveřejněná strategie rozvoje města na webu města nebo v datové strategii	ano/ne	ano = 3b
	Online možnost prohlédnout územního plánu v dotazitelném rozlišení pro členy na webu	ano/ne	ano = 5b	
Komunikace úřadu	Pravidelně aktualizované webové stránky	min. 5 příspěvků týdně (veřejnosti obcí od do)	ano/ne	ano = 5b
	Aktivní profil na sociálních sítích (facebook, twitter)	min. 3 příspěvky týdně	ano/ne (pokud není předchozí)	ano = 3b
	Možnost hlášení závad elektroniky	min. 5 příspěvků týdně	ano/ne	ano = 5b
	Místní zpravodaj vydávaný radnicí	aplikace/formulář pro možnost nahlášení závady se mokrý (např. rozbitá lavice, nesvítící pouliční lampa)	ano/ne	ano = 5b
	Systém životních situací na webu	existence a frekvence vydávání tiskového/elektronického městského zpravodaje	ano - matrikál/ano - nepravidelně/ne	ano - matrikál = 10 b ano - nepravidelně = 5b
	Kompletní telefonní seznam na webu	existence systému životních situací s navigací na jednotlivé agendy (min. 8 agend, ne pouze prolink na web MV ČR)	ano/ne	ano = 10b
	Mapový portál (např. mapy odpadového hospodářství, údržba komunikací, cenové mapy, územní plán apod.)	kontaktů na všechny úředníky na webu města	ano/ne	ano = 3b
	Mobilní aplikace úřadu	existence mapového portálu s datovou map města různých o zaměření (min. 3 různé mapy)	ano/ne	ano = 5b
	Odběr noviněk z úřadu	existence aplikace elektronického úřadu (možnost přihlášení k vyřetování agend, hlášení závad, aktuality)	ano/ne	ano = 10b
	Avizeta spokojenosti občanů s úřadem na webu města	existence možnosti pravidelného odběru noviněk z městského úřadu (email/SMS/BSS kanál apod.)	ano/ne	ano = 3b
	Pořádná pravidelných setkání s občany nad konkrétními problémy	existence ankety spokojenosti občanů s úřadem na webu města	ano/ne	ano = 3b
	Informování v krizových situacích	Pravidelná realizace plánovacích akcí s občany (kulaté stoly, veřejná plánovací fóra sd.) min. 2x ročně	ano/ne	ano = 3b
		informování občanů v krizových situacích prostřednictvím SMS	ano/ne	ano = 3b



Děkuji za pozornost

Ing. Mgr. David Sláma

Ředitel odboru strategického rozvoje a koordinace
veřejné správy

Ministerstvo vnitra

Nám. Hrdinů 1634/3

Praha 4

Tel: + 420 739 608 525

Email: david.slama@mvcz.cz