



ZDRAVÁ MĚSTA, OBCE, REGIONY  
ČESKÉ REPUBLIKY



# STRATEGICKÉ ŘÍZENÍ A KVALITA MĚST

---

**Sekce Národní sítě Zdravých měst ČR**

Praha, 19. května 2016

[www.ZdravaMesta.cz/strateg-sekce2016](http://www.ZdravaMesta.cz/strateg-sekce2016)



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

*Podpořeno finančními prostředky  
Evropského sociálního fondu, které byly na  
realizaci projektu poskytnuty z Operačního  
programu Zaměstnanost.*



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

# Rozvoj řízení kvality v ÚSC

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

**Strategické řízení a kvalita měst**  
**Národní síť zdravých měst**  
**Praha, 19.5.2016**



# 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 Rozšíření metod kvality ve veřejné správě

opatření 1

- Zpracování analýz stavu řízení kvality ve veřejné správě

opatření 2

- Metodika řízení kvality na úrovni služebních úřadů

opatření 3

- Metodická podpora metod kvality na úrovni územních samosprávných celků

opatření 4

- Strategické řízení a plánování ve veřejné správě

opatření 5

- Podpora strategických prací prostřednictvím projektového řízení



## SC 1.3 Řízení kvality v území

- **analýza rozšíření metod kvality ve veřejné správě**
  - analýza na úrovni ÚSC – dotazníkové šetření
  - analýza na úrovni služebních úřadů
- **podpora řízení kvality v území**
- **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/ výkonu veřejné správy**



# Systemové řízení kvality

## Řízení kvality probíhá na úrovni:

- **strategického řízení** – kvalita v kontextu strategie a cílů organizace
- **operativního řízení** – zajištění kvality na úrovni konkrétních procesů/ agend a činností organizace

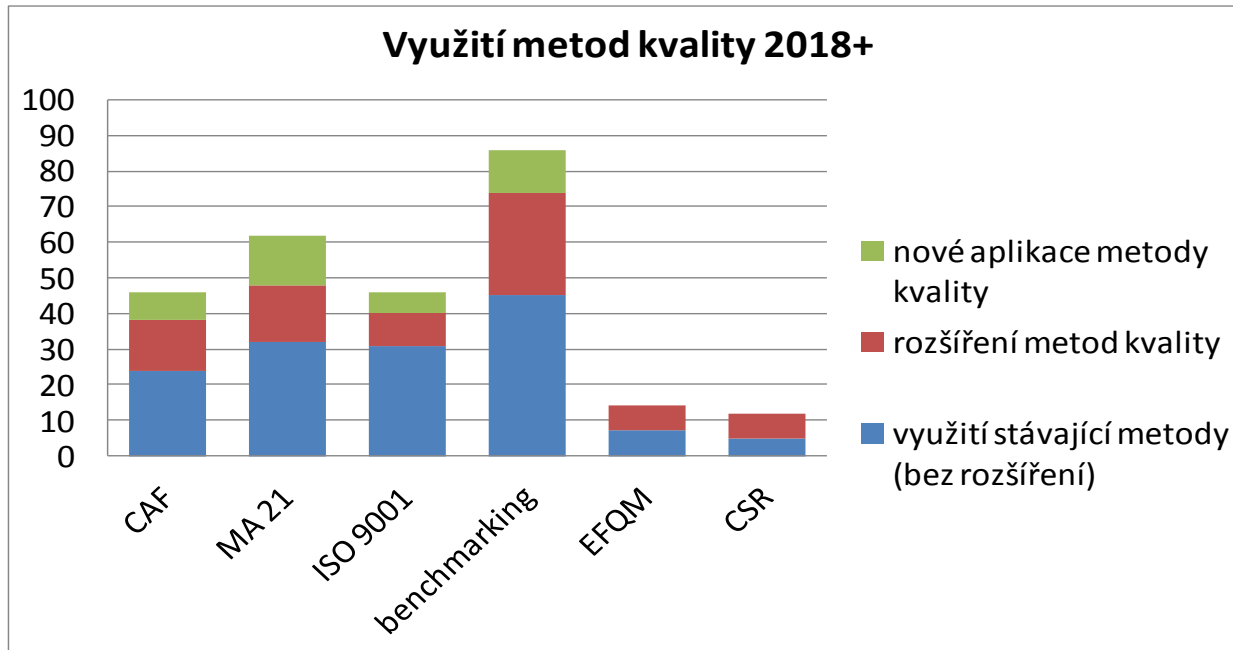
## obě úrovně řízení zahrnují:

- **zaměření na výsledky** – hodnocení procesů/ agend, rozhodování dle výstupů hodnocení procesů/ agend
- **požadavky zákazníka/ občana** – zjišťování požadavků zákazníků (dostupnost služby, přívětivost, komunikace úřadu, transparentnost činností, atd.), sledování jejich spokojenosti
- **zapojení zaměstnanců** – nastavení kompetencí zaměstnanců ve vazbě na procesy/ agendy, rozvoj zaměstnanců
- **neustálé zlepšování** – opatření ke zlepšování, inovační projekty, plány zlepšování



# Analýza ÚSC: dotazníkové šetření

- zmapování stavu využívání metod kvality v ÚSC, vyhodnocení zkušeností úřadů s řízením kvality



- sběr podnětů pro nastavení dalšího rozšiřování řízení kvality v území:
  - zvýšit informovanost k metodám kvality ze strany MV
  - jednotná databáze organizací ve VS se zavedenými metodami kvality
  - sdílení zkušeností k metodám kvality
  - pořádání otevřených seminářů a školení k aplikaci metod kvality (požadavek 30% respondentů)
  - obnovení konference kvality ve veřejné správě, ...



# TQM principy řízení kvality





# 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





## Podpora OPZ - kvalita, procesy

- **výzva 33** pro ÚSC, DSO, svazy (**výzva 34** pro Prahu)
  - alokace 285 mil Kč (15 mil Kč)
  - žádosti byly přijímány 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*
  - další výzvy pro obce jsou naplánovány konec roku 2016 (aktualizace Strategického rámce) – kvalita + procesní řízení
- vedle toho se počítá s realizací dalších **systemových projektů** (výzvy 19, 25) – např. projekt Národní sítě zdravých měst.



# 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](http://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



# Kritéria hodnocení

## A: Přístupnost úřadu pro občany

### Úřední doba

- Prodloužená úřední doba min 1 den v týdnu
- Počet úředních hodin za týden – občanské průkazy
- Počet úředních hodin za týden – cestovní doklady
- Počet úředních hodin za týden – řidičské průkazy
- Počet úředních hodin za týden – živnostenské podnikání

### Elektronický objednávkový systém

- Pro agendu občanské průkazy
- Pro agendu řidičské průkazy
- Pro agendu evidence vozidel
- Pro agendu cestovní doklady
- Pro agendu matrik
- Potvrzovací e-mail/ SMS o vyhotovení požadavku
- Informace o stavu plnění požadavku (OP, CD, ŘP)

### Formuláře na webu ke stažení

- Dostupné formuláře k matrikám
- Dostupné formuláře k agendě odpadů
- Formuláře k dalším alespoň 3 agendám

### On-line sledování stavu přepážek

- Pro agendy OP, CD, ŘP, evidence vozide

### WC dostupné pro veřejnost

- Veřejně dostupná toaleta (vč. toalety pro handicapované)

### Přátelskost k rodinám

- Přebalovací pult na úřadě/ koutek pro matky

### Dostupnost agend (OP, CD, ŘP, ŽP) pro handicapované

- Zajištěna bezbariérová dostupnost úřadu/ agend

### Možnost platby poplatků platební kartou

- Platba poplatků kartou

### Možnost občerstvení na úřadě

- Občerstvení na úřadě (např. nápojový automat)





# Kritéria hodnocení

## B: Transparentnost úřadu

### Zveřejňované podklady pro jednání zastupitelstva

- Zveřejněné kompletní materiály pro jednání zastupitelstva předem na webu, vč. zajištění přístupnosti min. po 2 roky

### Zveřejňování dokumentů

- Zveřejňované veškeré smlouvy na webu
- Zveřejňované veškeré smlouvy nad 50.000,- Kč (bez DPH)
- Zveřejňované zápisy z jednání zastupitelstva města

### On-line přenosy ze zastupitelstva

- Streamový přenos jednání zastupitelstva

### Rozklikávací rozpočet na webu

- Zveřejněný rozpočet města v rozklikávací podobě na webu města (ne odkaz na MONITOR)

### Strategie rozvoje

- Zveřejněná strategie rozvoje města

### Dostupnost aktuálního územního plánu

- On-line možnost prohlédnutí územního plánu v dostatečném rozlišení pro čtení na webu



# Kritéria hodnocení

## C: Komunikace úřadu

### **Pravidelně aktualizované webové stránky**

- Počet příspěvků v týdnu 1. - 7. 2. 2016
- Počet příspěvků v týdnu 15. - 21. 2. 2016

### **Aktivní profil na sociálních sítích**

- Přibližně 5 příspěvků týdně

### **Možnost hlášení závad elektronicky**

- Aplikace/ formulář pro možnost nahlášení závady ve městě (např. rozbitá lavička, nesvítící lampa)

### **Městský zpravodaj vydávaný měsíčně městem nebo městem zřízenou organizací**

- Vydávání tištěného/ elektronického městského zpravodaje
- **Systém životních situací na webu**
- Existence systému životních situací s navigacemi na jednotlivé agendy (min. 8 agend, ne pouze proklik na web MV ČR)

### **Kompletní kontakty na webu (e-mail a telefon)**

- Kontakty na všechny úředníky na webu města

### **Mapový portál (např. mapy odpadového hospodářství, údržba komunikací, cenová mapa, územní plán, apod.)**

- Existence mapového portálu s databází map města různého zaměření (min. 3 různé mapy)

### **Mobilní aplikace úřadu**

- Existence aplikace elektronického úřadu (možnost přihlašování k vyřízení agend, aktuality, úřední deska, kontakty)

### **Odběr novinek z úřadu**

- Existence možnosti pravidelného odběru novinek z městského úřadu (e-mail/ SMS/ RSS kanál, apod.)

### **Anketa spokojenosti občanů s úřadem**

- Zjišťování spokojenosti občanů s úřadem min. 2x ročně

### **Informování v krizových situacích**

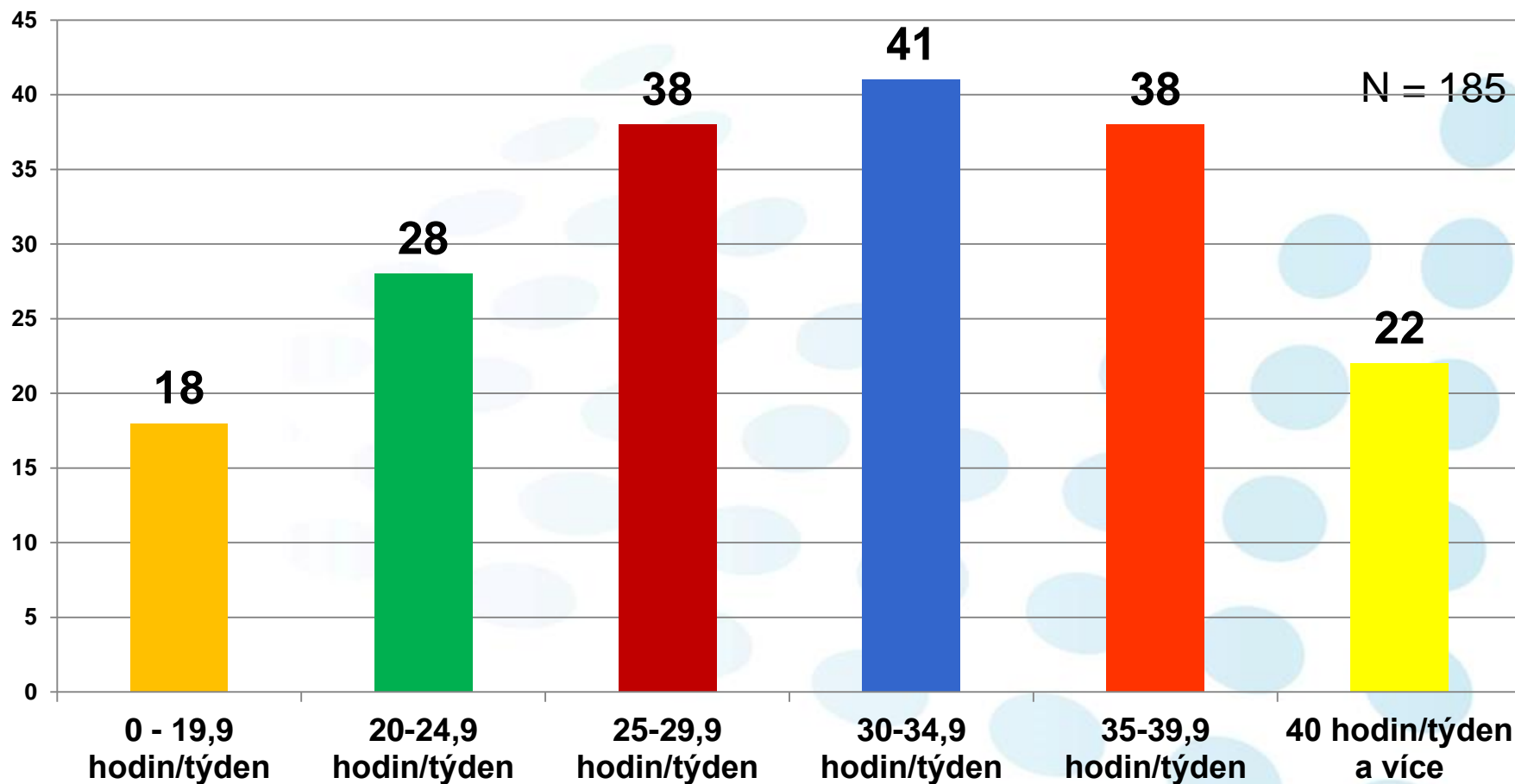
- Informování občanů v krizových situacích prostřednictvím SMS

### **Využívá město metody kvality? Jaké?**





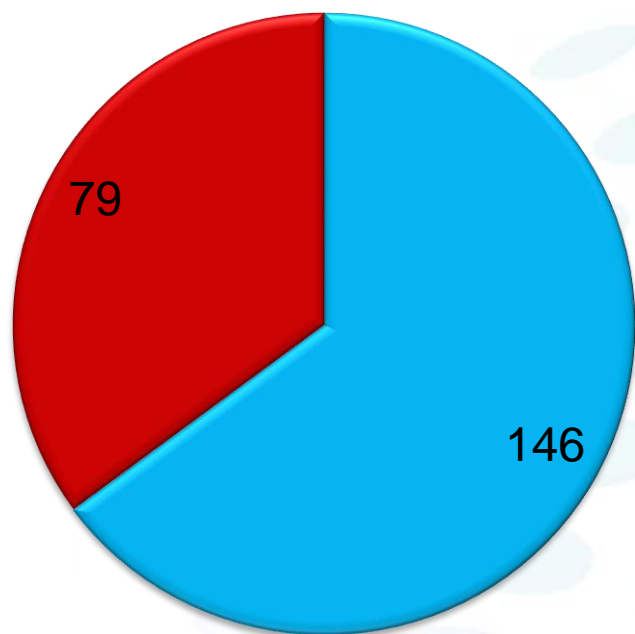
## Počet úředních hodin za týden – občanské průkazy





## Vyvolávací systém a přehled hotových dokladů na agendě OP

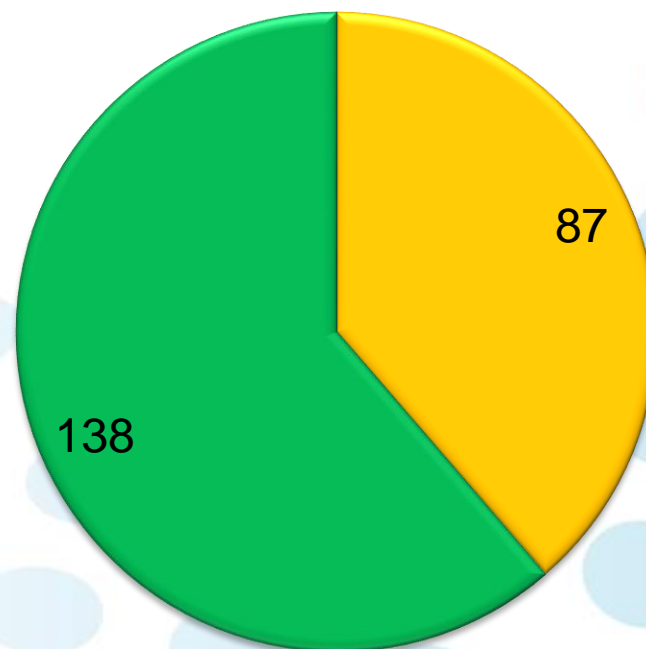
Máte vyvolávací (pořadníkový) systém?



■ Ano

■ Ne

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



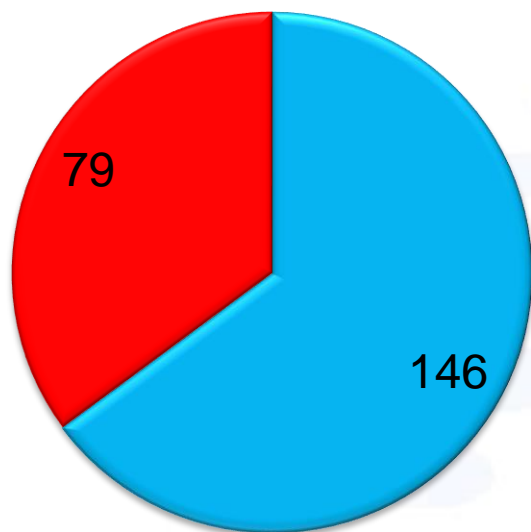
■ Ano

■ Ne



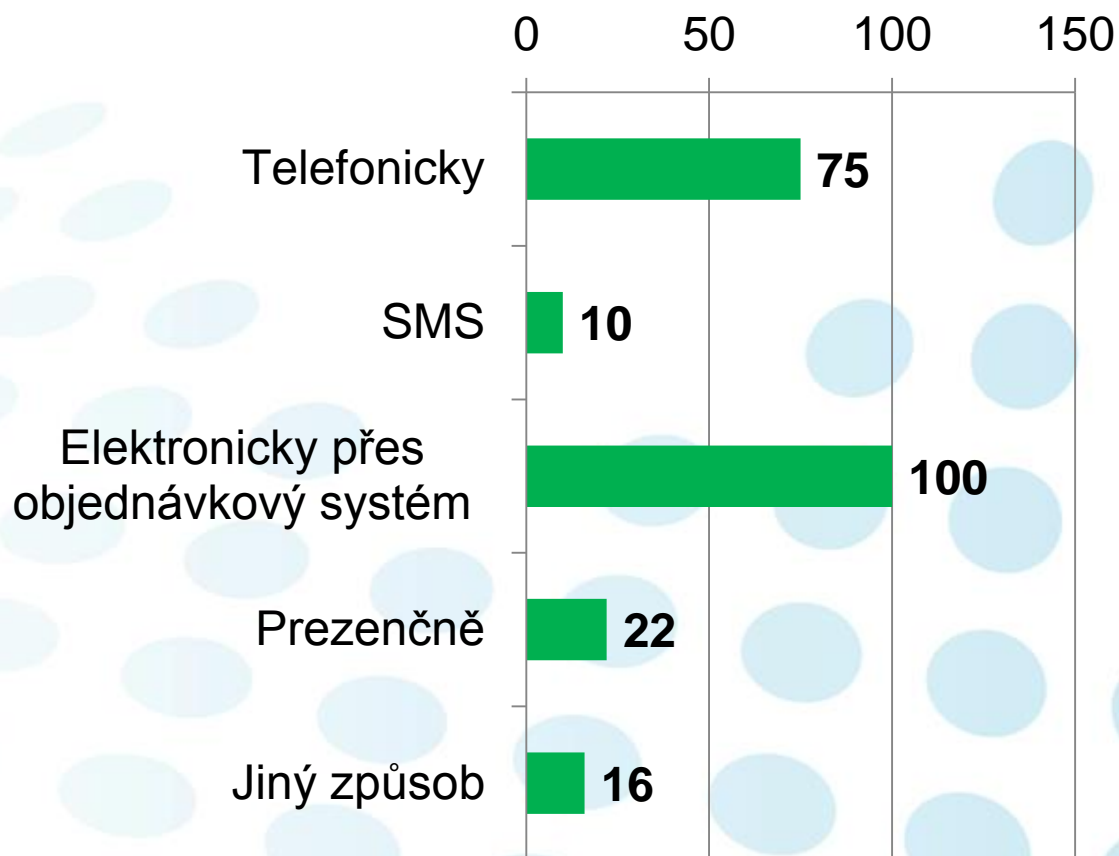
## Možnost objednání při vyřizování OP

Umožňujete na úseku občanských průkazů objednání?



■ Ano

■ Ne







MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

# Aktivní profil na sociálních sítích (přibližně 5 příspěvků týdně)

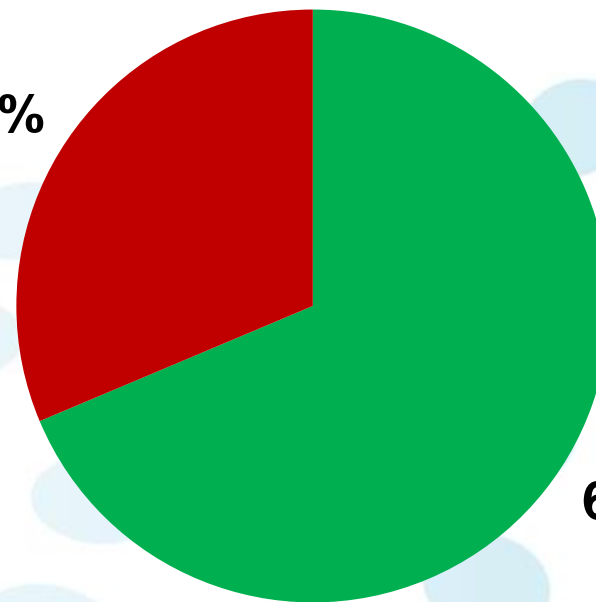


Praha 18 - Letňany

31%

■ ano

■ ne



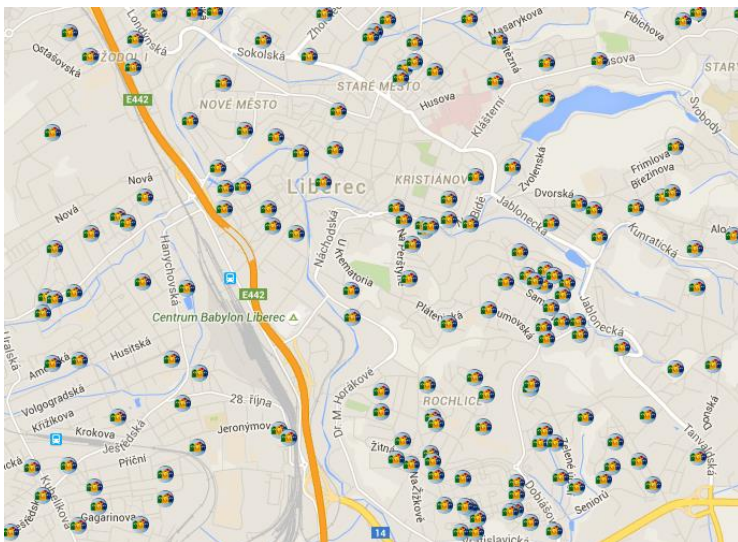
69%

N = 185

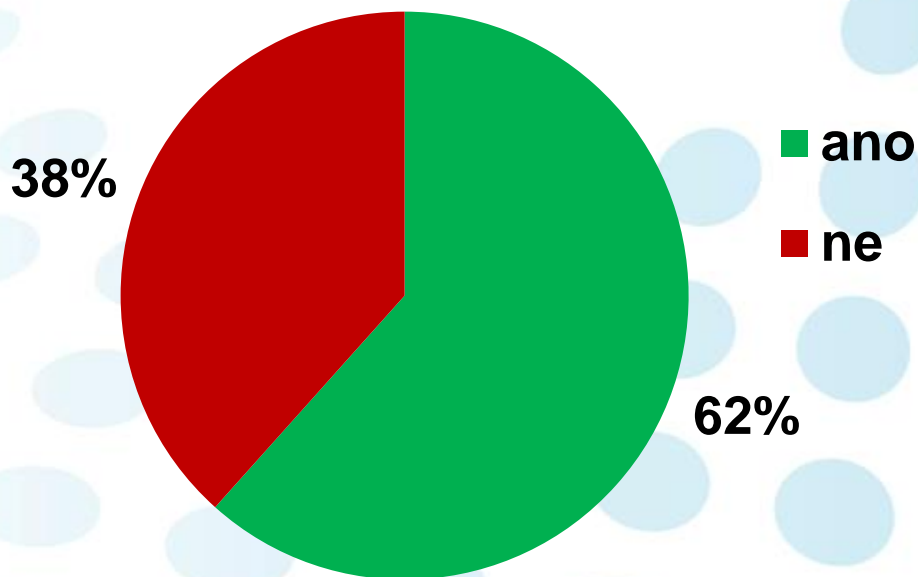


MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

# Existence mapového portálu s mapami různého zaměření (min 3 mapy)



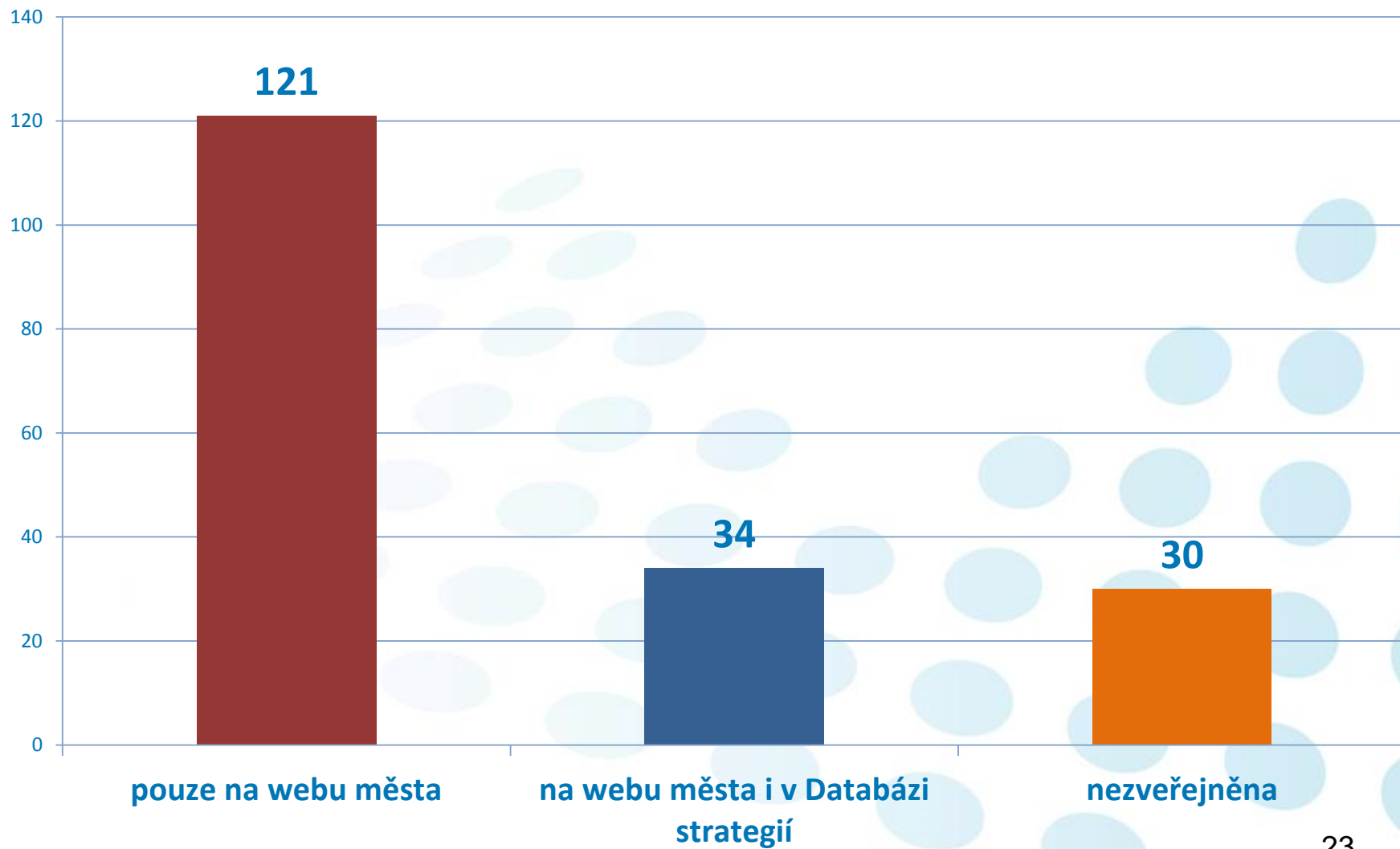
Město Liberec



N = 185



## Zveřejněná strategie na rozvoje města



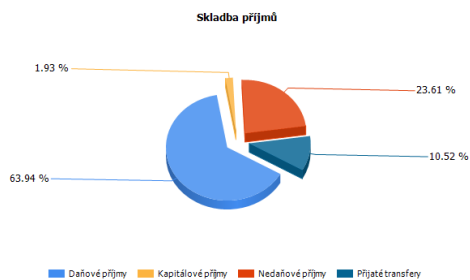


# Rozklikávací rozpočet města

## Město České Budějovice

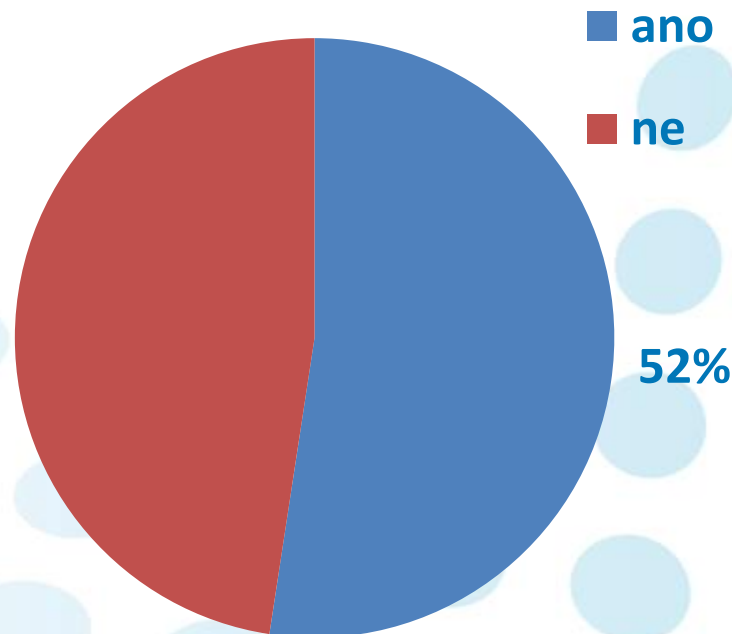


### Rozpočet statutárního města České Budějovice na rok 2016 Příjmy dle položek na rok 2016



Třída položky	Položka	Název	RS (v tis. Kč)	RU (v tis. Kč)	Skutečnost (v tis. Kč)	%SK k RU
☐	Daňové příjmy		1 301 074.00	1 301 074.00	181 327.19	13.94
☐	Nedaňové příjmy		319 067.00	324 067.00	66 960.67	20.66
☐	Kapitálové příjmy		14 132.00	14 132.00	5 461.21	38.64
☐	Přijaté transfery		86 100.00	91 045.70	29 847.96	32.78
	<b>Příjmy celkem</b>		<b>1 720 373.00</b>	<b>1 730 318.70</b>	<b>283 597.03</b>	<b>16.39</b>

48%



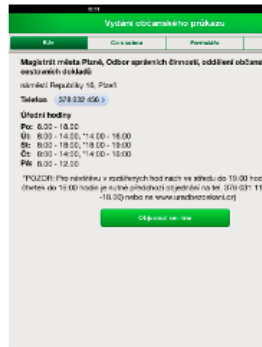




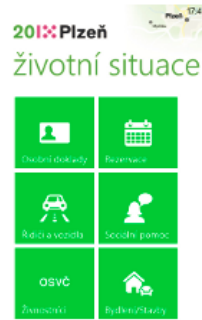
# Aplikace elektronického úřadu



Android



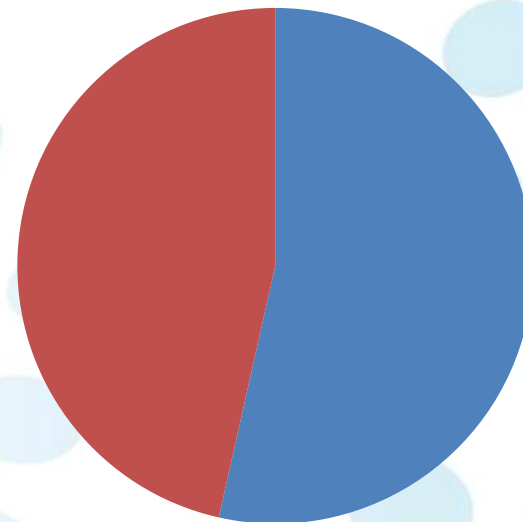
iOS (iPad)



iOS (iPhone)

Město Plzeň

46%



■ ano

■ ne

54%



# 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](mailto:david.slama@mvcz.cz)