



# PODZIMNÍ ŠKOLA Zdravých měst

---

úvodní seminář  
Krnov, 2. listopadu 2016

[www.ZdravaMesta.cz/ps2016](http://www.ZdravaMesta.cz/ps2016)



STÁTNÍ FOND  
ŽIVOTNÍHO PROSTŘEDÍ  
ČESKÉ REPUBLIKY

Ministerstvo životního prostředí

*Tato akce byla připravena za  
finanční podpory SFŽP a MŽP.*



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

# Podpora řízení kvality v ÚSC

**Ing. Lenka Švejdarová**  
**odbor strategického rozvoje a koordinace veřejné správy**  
**Ministerstvo vnitra**



## Národní politika podpory kvality – pro oblast VS podpora:

- kvality výkonu veřejné správy,
- snižování administrativní a regulační zátěže,
- rozšíření metod kvality ve veřejné správě,
- zveřejňování příkladů dobré praxe,
- vzdělávání zaměstnanců veřejné správy.

## Strategický rámec rozvoje veřejné správy ČR – pro ÚSC:

- zpracování analýzy využívání metod kvality ve veřejné správě (T: 6/2016);
- metodická podpora řízení kvality na úrovni ÚSC:
  - konference kvality ve VS,
  - soutěže – Ceny MV za kvalitu a inovaci ve veřejné správě, Přívětivý úřad
  - podpora realizace projektů realizovaných ÚSC pod OPZ (výzvy 33/34)
  - metodické doporučení k řízení kvality v ÚSC (T: 12/2016);
  - informační podpora řízení kvality v ÚSC;
  - podpora vzdělávání zaměstnanců v ÚSC;
  - a další aktivity dle požadavků ÚSC



# Metodické doporučení k řízení kvality v ÚSC

- MV podporuje dobrovolný zájem úřadů/ obcí/ krajů o řízení kvality
- **podpora uplatňování řízení kvality v ÚSC** – vedle povinného plnění požadavků legislativních předpisů MV doporučuje, aby se úřad orientoval na:
  - plnění požadavků zákazníka;
  - spokojenost zaměstnanců;
  - zvýšení produktivity práce;
  - spolupráci úřadů, výměnu dobré praxe, ...

## Cíle metodického doporučení k řízení kvality v ÚSC:

- uplatnit v ÚSC doporučené standardy k řízení kvality v ÚSC,
- poskytnout návod k zavádění řízení kvality v ÚSC,
- dlouhodobě uplatňovat metody kvality a rozvíjet řízení kvality v ÚSC,
- podpořit vzdělávací aktivity k řízení kvality.



## Standardy řízení kvality v ÚSC:

- strategické řízení
- finanční řízení
- procesní řízení
- zajištění služeb veřejné správy
- zákazník/ zainteresované strany
- personální řízení

- vycházejí z principů TQM (zajištění strategického i operativního řízení úřadu/ obce, důraz na požadavky zákazníků/ dalších zainteresovaných stran a jejich propojení do poskytovaných služeb, finanční a personální zajištění poskytovaných služeb);

- každá oblast je vymezena typickými **znaky kvality**, hodnocenými **ukazateli** a specifikovanými **standardy kvality**



# Zavádění řízení kvality

## Projekt zavádění řízení kvality v ÚSC:

- rozhodnutí vedení o využití řízení kvality,
- situační analýza – zhodnocení stavu řízení kvality,
- zavedení konkrétních požadavků (minimální standardy, metoda kvality) do chodu úřadu,
- zhodnocení plnění požadavků v úřadu,
- nastavení dalšího zlepšování:
  - dle PDCA cyklu
  - dle zvolené metodiky.
- dlouhodobé využívání řízení kvality v úřadu





## Rozvoj řízení kvality v ÚSC

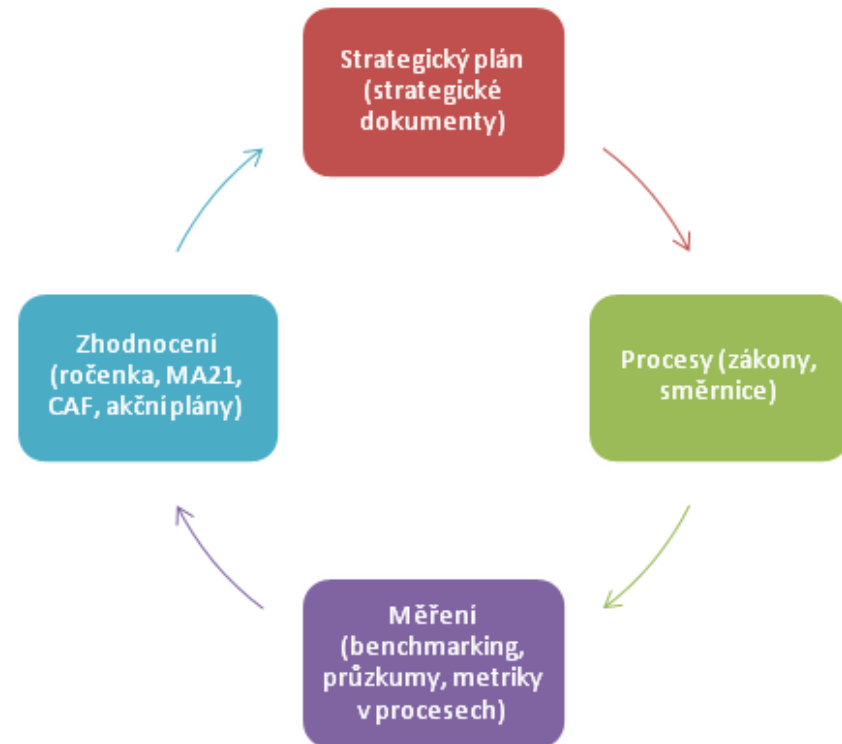
- **MV podporuje dlouhodobé uplatňování metod kvality/** nástrojů řízení v ÚSC zaměřených na zákazníky a využití dosažených výsledků pro další zlepšování úřadu
- přehled nejčastěji využívaných **metod kvality**:
  - ❖ sebehodnocení dle CAF
  - ❖ řízení kvality dle ISO 9001
  - ❖ místní Agenda 21
  - ❖ model excellence EFQM
  - ❖ společenská odpovědnost organizací CSR
- **přínosy řízení kvality** (dle výsledků Analýzy využívání metod kvality ve VS):
  - zvýšení spokojenosti zákazníků i zaměstnanců,
  - nárůst produktivity práce,
  - zapojení zaměstnanců do procesu zlepšování,
  - pravidelné hodnocení procesů, zpětná vazba pro vedení úřadu,
  - systematická komunikace s veřejností, ...



# Informační podpora řízení kvality

## Požadavky na komplexní systém řízení kvality (využití nástrojů řízení):

- mít stanovené cíle (strategické řízení, BSC)
- realizovat cíle pomocí jasných pravidel (procesní řízení, projektové řízení, kompetenční modely)
- měřit dosahování cílů, procesů, projektů (benchmarking, analýza rizik, měření procesů/ projektů)
- vyhodnocovat cíle, procesy, projekty (sebehodnocení zpráva, interní audit, audit udržitelného rozvoje)
- nové cíle – akční plány
- ...







# Vzdělávání zaměstnanců v řízení kvality

## Vzdělávání zaměstnanců ÚSC v oblasti řízení kvality:

### ▪ seznámení s řízením kvality

- ✓ výměna dobré praxe
- ✓ konference, semináře
- ✓ publikace k řízení kvality

### ▪ vzdělávání pro uživatele metod kvality

- ✓ vzdělávací aktivity pro odborníky
- ✓ rozvoj kompetencí odborníků
- ✓ benchmarking/ benchlearning
- ✓ příklady dobré praxe
- ✓ šíření povědomí o kvalitě uvnitř úřadu/ MA21 i vůči veřejnosti

### ▪ rozvoj hodnotitelů

- ✓ zajišťuje organizace, která garantuje realizaci prováděného hodnocení (hodnotitelé Národní ceny kvality ČR/ Cen MV za kvalitu a inovaci ve VS, hodnotitelé MA21, certifikační auditoři)



## Podpora řízení kvality v ÚSC

Ministerstvo vnitra:

- připravilo **doporučené standardy řízení kvality v ÚSC**
- **podporuje dlouhodobé uplatňování metod kvality v ÚSC** zaměřených na zákazníky a využití dosažených výsledků pro další zlepšování organizace

### Podpora řízení kvality v ÚSC ze strany Ministerstva vnitra:

- pořádání národních konferencí kvality ve VS
- organizování soutěží v oblasti řízení kvality
  - Cený MV za kvalitu a inovaci ve veřejné správě
  - Přívětivý úřad (úřady ORP, úřady obcí s POÚ)
- příprava vzdělávacích aktivit k řízení kvality v ÚSC (semináře, workshopy k řízení kvality)
- sběr a prezentace příkladů dobré praxe
- spolupráce s MPSV při nastavení požadavků výzev podporujících rozvoj ÚSC
- zajištění metodické podpory k metodám kvality pro ÚSC, spolupráce s gestory metod kvality/ nástrojů řízení



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

# Děkuji za pozornost

**Ing. Lenka Švejdarová**

odbor strategického rozvoje a koordinace veřejné správy  
Ministerstvo vnitra

tel: 974 887 507, 731 437 351

e-mail: [lenka.svejdarova@mvcz.cz](mailto:lenka.svejdarova@mvcz.cz)