

Letní škola
NSZM:
Rožnov
pod Radhoštěm
6. 6. 2018

Metodická podpora řízení kvality v územních samosprávných celcích

Ing. Lenka Švejdarová
odbor strategického rozvoje a koordinace veřejné správy

Ministerstvo vnitra



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Strategický rámec rozvoje VS

Strategický rámec rozvoje veřejné správy ČR 2014 – 2020:
SC 1.3 Rozšíření řízení kvality a strategického řízení ve VS

Analýza využívání metod kvality ve veřejné správě



Metodické doporučení k řízení kvality v ÚSC



Aplikace řízení kvality (aktivity ÚSC)

Podpora řízení kvality v ÚSC



Metodické doporučení k řízení kvality

Doporučený rozsah řízení kvality v ÚSC

- 6 oblastí řízení organizace
- prvky řízení kvality v ÚSC
- rámec pro hodnocení organizace

Zavádění/ rozvoj řízení kvality

- projekt zavádění řízení kvality
- zlepšování řízení kvality

Podpora řízení kvality v ÚSC

- Národní konference kvality ve VS
- Ceny MV za kvalitu a inovaci ve VS
- Přívětivý úřad
- příklady dobré praxe
- metodická podpora řízení kvality
- spolupráce s MPSV, MPO, MŽP

Vzdělávací aktivity

- dle využívané metody kvality
- dle úrovně pokročilosti (začátečníci/ uživatelé/ hodnotitelé)



Doporučený rozsah řízení kvality v ÚSC

Doporučený rozsah řízení kvality v územních samosprávných celcích

- vychází z principů TQM
- **6 oblastí řízení kvality**
- každá oblast řízení kvality je vymezena typickými znaky kvality, hodnocenými **ukazateli** a specifikovanými **prvky řízení kvality v ÚSC**;
- oblasti řízení kvality jsou navázány na aplikaci **metod kvality**.

strategické řízení

finanční řízení

procesní řízení

zajištění služeb veřejné správy

zainteresované strany

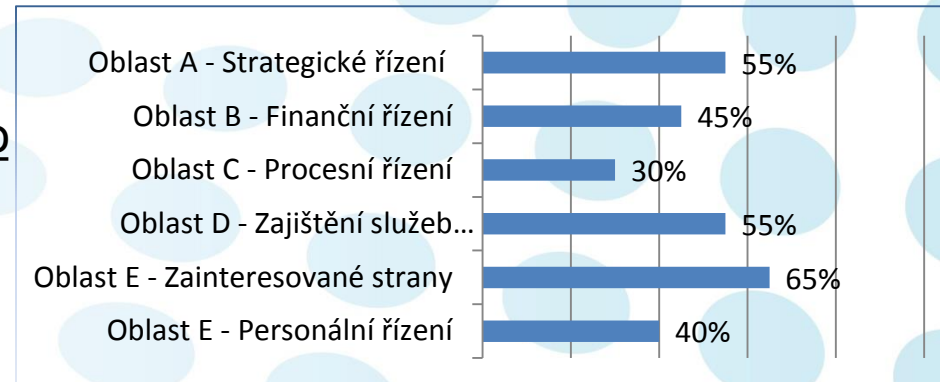
personální řízení



Hodnocení dle Metodického doporučení

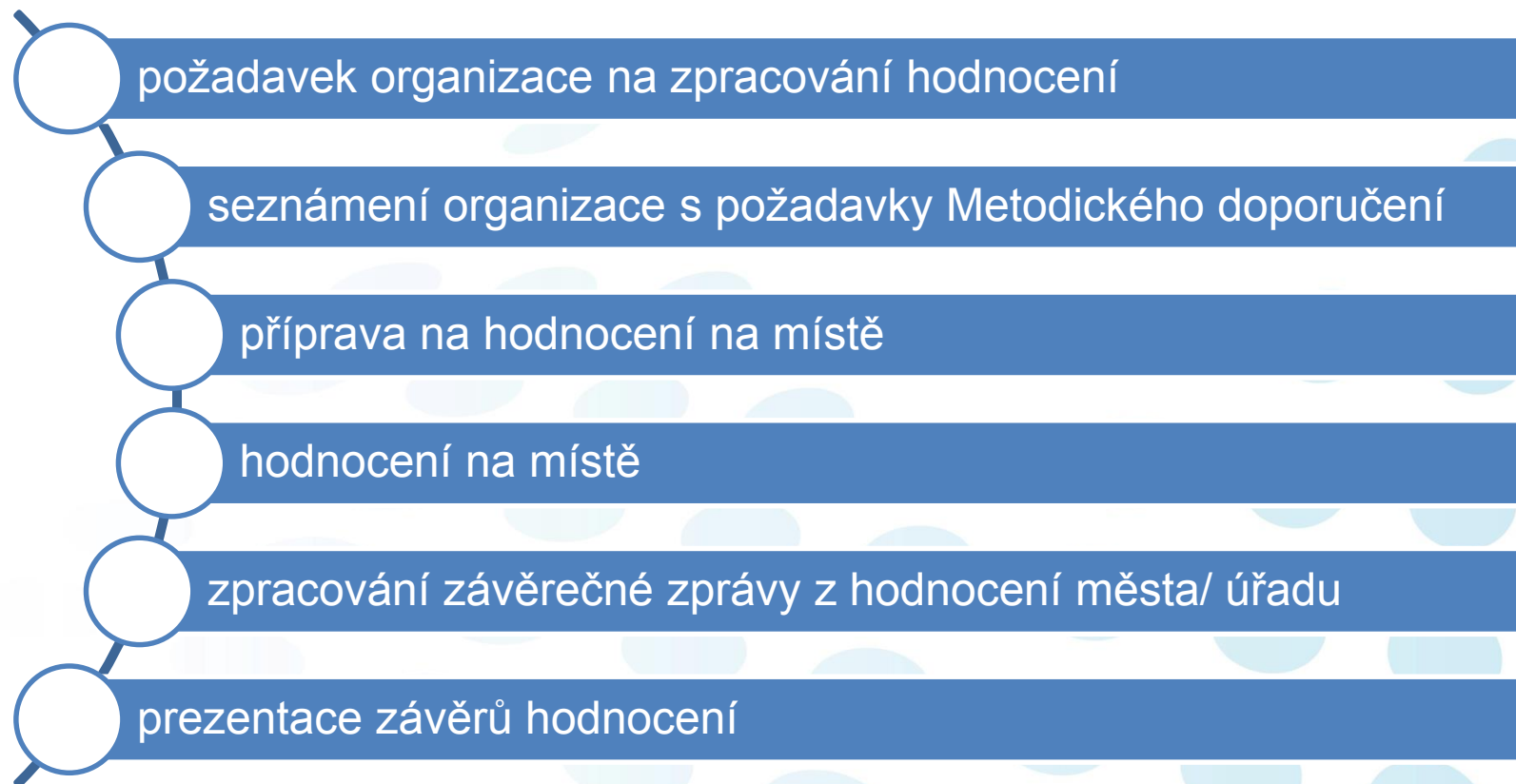
Nabídka zpracování hodnocení řízení kvality

- **Zpráva z hodnocení** je určena pro vedení organizace,
- postup hodnocení, vymezení kritérií hodnocení,
- závěry zpracované dle 6 oblastí Metodického doporučení, vymezení silných stránek a příležitostí ke zlepšení,
- manažerské shrnutí,
- hodnocení rozsahu plnění Metodického doporučení



Hodnocení dle Metodického doporučení

Hodnocení organizace dle Doporučeného rozsahu řízení kvality v ÚSC



Hodnocení dle Metodického doporučení

Situační analýza řízení kvality města/ úřadu

**výstup pro
město/
úřad**

- **Závěrečná zpráva z hodnocení:** zhodnocení stavu řízení kvality ve městě/ v úřadu, vymezení silných stránek řízení organizace a návrh možností dalšího zlepšování řízení kvality

**výstup pro
MV**

- možnost využití makrovýstupů k porovnání úrovně řízení kvality v ÚSC
- sběr příkladů dobré praxe
- podněty pro další podporu kvality v území
- podněty pro úpravy Metodického doporučení k řízení kvality v ÚSC



Ceny MV za kvalitu a inovaci ve VS

Soutěž o Ceny Ministerstva vnitra

- vyhlášen **12. ročník soutěže** o Cenu MV za kvalitu a inovaci ve veřejné správě
- ocenění organizací veřejné správy, které se aktivně zabývají zvyšováním kvality své práce a usilují o zvýšení spokojenosti klientů/ zvýšení kvality života občanů;
- realizovaná řešení slouží jako příklady dobré praxe

Cena MV za kvalitu ve VS

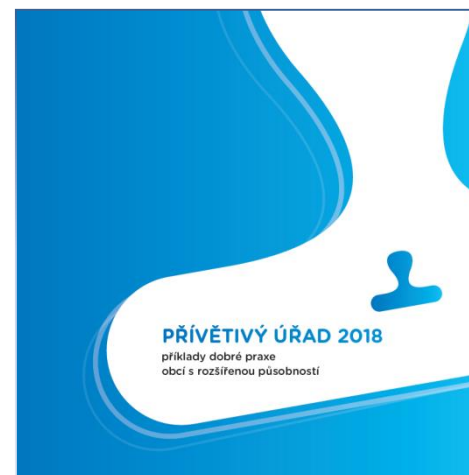
Cena MV za inovaci ve VS



Přívětivý úřad

Soutěž o Přívětivý úřad hodnotí:

- dostupnost úřadu
- transparentnost úřadu
- komunikaci úřadu
- participaci občanů
- nabídku dalších služeb



Přívětivý úřad

Participace občanů

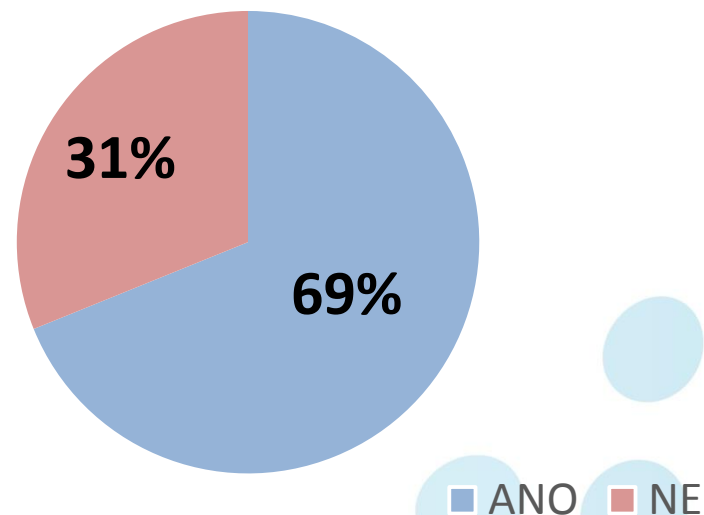
Provádí úřad pravidelné zjišťování spokojenosti občanů/ klientů s výkonem úřadu a jeho službami?

Provádí úřad pravidelné zjišťování spokojenosti občanů/ klientů s rozvojem města?

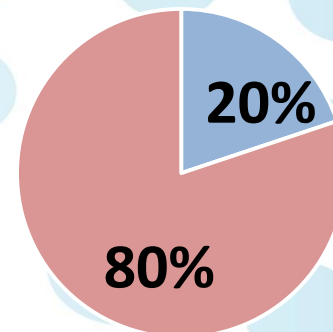
Provádí úřad pravidelná plánovací setkání (min 2x ročně) s občany, na kterých mohou občané participovat na rozvoji města a předkládat své podněty?

Vyčleňuje město část rozpočtu, o jehož využití rozhodují občané (participativní rozpočet)?

plánovací aktivity s občany

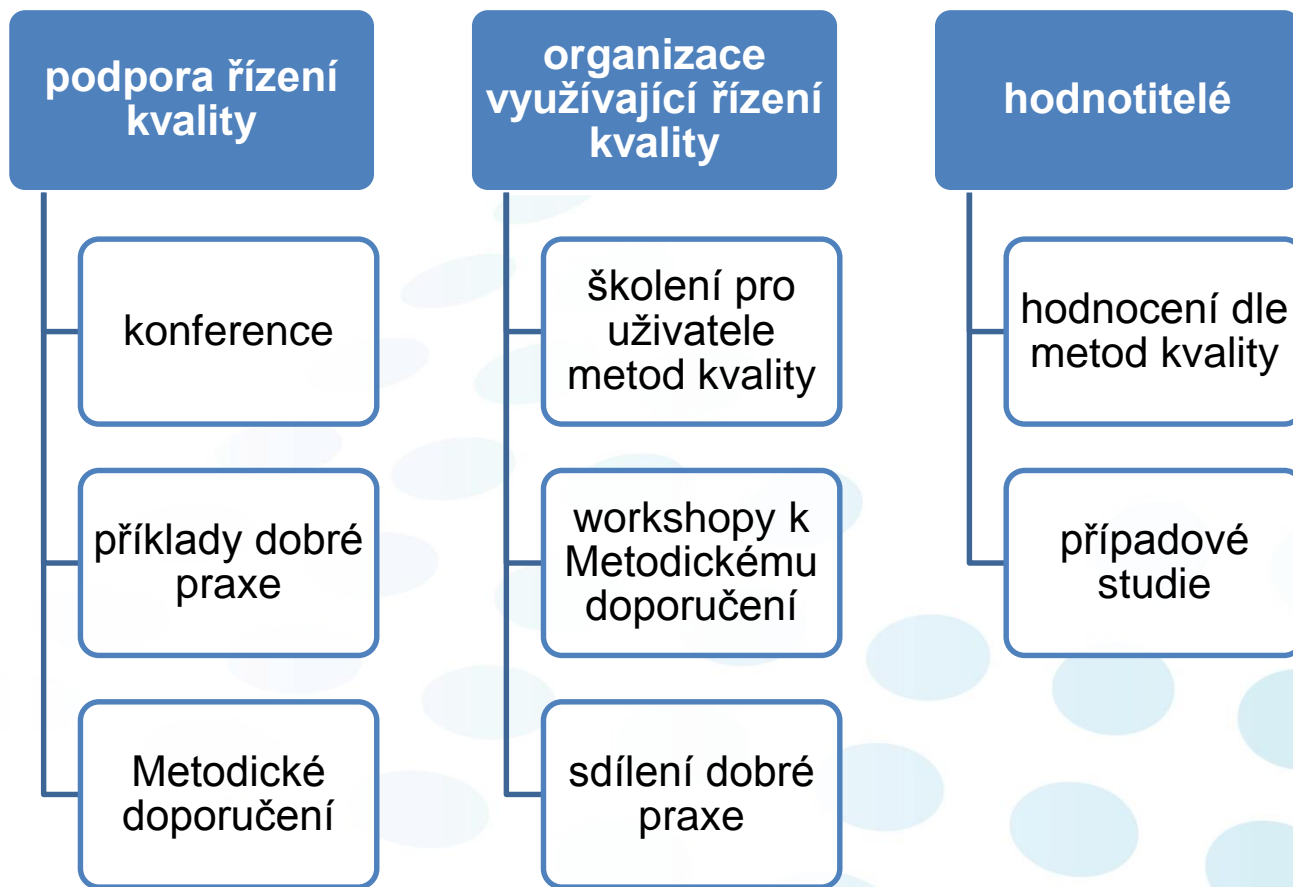


participativní rozpočet



Vzdělávací aktivity k řízení kvality v ÚSC

Vzdělávací aktivity – projekt Implementační jednotka SRRVS



Operační program Zaměstnanost

č. výzvy OPZ	typy projektů
výzvy č. 33/34	výzvy pro obce/ kraje/ DSO (2016)
výzvy č. 58/117	výzvy pro obce/ kraje/ DSO (2017)
výzvy č. 80/118	výzvy pro obce/ kraje/ DSO (2018)

Výzvy č. 33/34 pro ÚSC

probíhá realizace 130 projektů ÚSC

- tvorba strategických dokumentů
- rozvoj nástrojů strategického řízení
- zavádění/ rozvoj metod kvality
- vzdělávací aktivity

Výzvy č. 58/117 pro ÚSC

**schváleno 70 projektů ÚSC,
realizace zahájena v roce 2018**

- tvorba strategických dokumentů
- rozvoj nástrojů strategického řízení
- zavádění procesního řízení
- zavádění/ rozvoj metod kvality
- vzdělávací aktivity



Výzvy OPZ č. 80/118 pro ÚSC

metody kvality

CAF, ISO 9001, ISO/IEC 27001, MA21, CSR, EFQM

benchmarking, Balanced Scorecard

nástroje komunikace s veřejností

informační kampaně, webové portály, mobilní komunikace, open data + vzdělávací aktivity (vč. softskills v oblasti komunikace s veřejností), softwarové nástroje

strategické řízení

tvorba/ aktualizace koncepčních a strategických dokumentů

analýzy procesu GDPR, příprava opatření ke zlepšení

procesní řízení

zavedení procesního řízení v organizaci, mapování procesů v přenesené i samostatné působnosti

vzdělávací aktivity

vzdělávání související s výkonem činností v přenesené i samostatné působnosti; nově vzdělávání k GDPR, volbám, Smart Cities, Territorial Impact Assessment



Děkuji za pozornost

Ing. Lenka Švejdarová

odbor strategického rozvoje a koordinace veřejné správy

Ministerstvo vnitra

www.mvcr.cz/kvalita

www.kvalitavs.cz

lenka.svejdarova@mvcr.cz



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY