



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

# PODPORA ŘÍZENÍ KVALITY V ÚZEMNÍCH SAMOSPRÁVNÝCH CELČÍCH

Ing. Lenka Švejdarová  
odbor strategického rozvoje  
a koordinace veřejné správy MV ČR

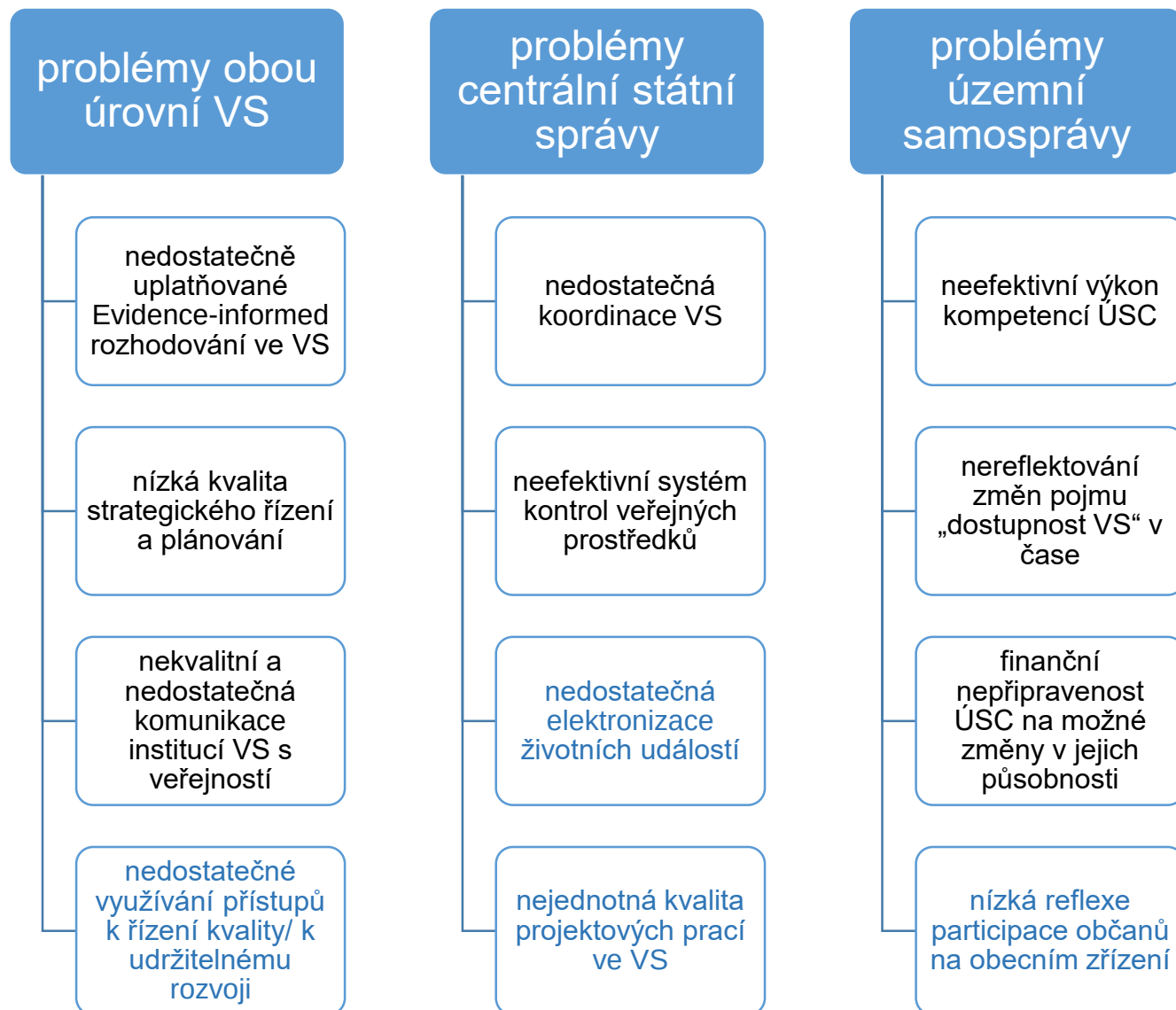
# KLIENTSKY ORIENTO VANÁ VEŘEJNÁ SPRÁVA 2030 – ANALÝZA



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY



## Příprava nové koncepce Klientsky orientovaná veřejná správa

- strategický materiál navazující na Strategický rámec rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014 – 2020;
- Pracovní skupina pro tvorbu koncepce VS 2021+;

typ strategického dokumentu: **koncepce**  
charakter: **střednědobý až dlouhodobý**  
časová platnost: **2021-2030**  
způsob implementace: **2 tříleté a 1  
čtyřletý akční plán**

# KLIENTSKY ORIENTO VANÁ VEŘEJNÁ SPRÁVA 2030 – KONCEPČNÍ ČÁST



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

| STRATEGICKÝ CÍL                                       | SPECIFICKÉ CÍLE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pro klienta dostupné a kvalitní služby veřejné správy | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Zajistit optimální dostupnost služeb veřejné správy</li><li>2. <b>Zlepšit kvalitu služeb, poskytovaných veřejnou správou</b></li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Efektivně fungující systém veřejné správy             | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Posílit řídicí a koordinační mechanismy a metodické vedení ve veřejné správě</li><li>2. Zvýšit adresnost financování územně samosprávných celků</li><li>3. Zefektivnit kontrolní mechanismy v oblasti nakládání s veřejnými prostředky ve VS</li><li>4. Zlepšit právní prostředí</li><li>5. Zefektivnit spolupráci obcí</li></ol>                                                                                                                                                                                  |
| Efektivně fungující instituce veřejné správy          | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Rozšířit rozhodování a plánování ve veřejné správě na principu evidence-informed</li><li>2. <b>Rozvoj přístupů k řízení kvality v územní veřejné správě i služebních úřadech</b></li><li>3. Zlepšit praktickou aplikaci principů udržitelného rozvoje a environmentálně odpovědného zadávání veřejných zakázek ve veřejné správě</li><li>4. <b>Zvýšit význam a kvalitu provádění strategického řízení ve veřejné správě</b></li><li>5. Sjednotit kvalitu prováděných projektových prací ve státní správě</li></ol> |
| Kompetentní lidské zdroje                             | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Zvýšit kompetence volených zástupců územně samosprávných celků</li><li>2. Zvýšit kompetence úředníků územně samosprávných celků</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Informovaní a participující občané                    | <ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Zvýšit povědomí o možnostech participace a tyto možnosti dále rozšiřovat</b></li><li>2. <b>Zlepšit komunikaci veřejné správy směrem k veřejnosti</b></li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

# KLIENTSKY ORIENTO VANÁ VEŘEJNÁ SPRÁVA 2030 – KONCEPČNÍ ČÁST

## Zpracování metodiky řízení organizace

nastavení modelového řešení řízení organizace, metodické vedení, sběr dobré praxe

## Metodická podpora efektivního systému řízení

pořádání motivačních soutěží (Ceny MV, Přívětivý úřad), národní konference kvality ve veřejné správě, meziposortní spolupráce

## Překlad metodiky CAF 2020

zpracování české verze metodiky CAF 2020, příprava aplikační příručky pro územní veřejnou správu



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

## WEBOVÁ STRÁNKA

<http://www.mvcr.cz/clanek/koncepce-klientsky-orientovana-verejna-sprava-2030.aspx>



# METODICKÉ DOPORUČENÍ K 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



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY



Metodické doporučení k řízení kvality  
v územních samosprávných celcích



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



Ministerstvo vnitra  
České republiky

Oddělení strategického rozvoje  
a koordinace veřejné správy  
Ministerstvo vnitra ČR

# HODNOCENÍ DLE DOPORUČENÉHO ROZSAHU ŘÍZENÍ KVALITY V ÚSC



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

## 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,
- návrh možností dalšího zlepšování řízení organizace

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 doporučeného rozsahu k řízení kvality v ÚSC





# PODPORA ŘÍZENÍ KVALITY V ÚSC ZE STRANY MINISTERSTVA VNITRA



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

[WWW.MVCR.CZ/KVALITA](http://WWW.MVCR.CZ/KVALITA)

1. Národní konference kvality ve veřejné správě  
**konference Moderní veřejná správa**  
**Olomouc 16. – 17. května 2019**
2. Ceny MV za kvalitu a inovaci ve veřejné správě
3. Soutěž Přívětivý úřad
4. Metodická podpora řízení kvality v ÚSC
5. Spolupráce s gestory metod kvality (MPO, MŽP)
6. Příprava vzdělávacích aktivit k podpoře řízení kvality v ÚSC
7. Sběr a prezentace příkladů dobré praxe
8. Spolupráce s MPSV při nastavení výzev pro ÚSC



# CENY MV ZA KVALITU A INOVACI VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY



- tradice předávání ocenění od roku 2005
- nástroj podpory řízení kvality územní veřejné správy;
- podpora dobrovolných aktivit organizace zacílených na zainteresované strany, resp. výkonnost organizace;
- ocenění organizací veřejné správy, které se aktivně zabývají zvyšováním kvality své práce;
- realizovaná řešení slouží jako příklady dobré praxe
- publikace ke stažení



# PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD

- březen 2019: IV. ročník soutěže (ORP)
- mapování stavu přívětivosti úřadů – soutěž je založena na vyplnění elektronického formuláře, který tvoří řada kritérií v oblastech:
  - dostupnost úřadu
  - transparentnost úřadu
  - komunikace úřadu
  - řízení kvality/ zapojení občanů
  - dobrovolně nabízené aktivity a další služby
- výsledkem je srovnání úřadů dle nabízených služeb a identifikace nadstandardních služeb;
- oceněny nejpřívětivější úřady ORP, POÚ;
- publikace příkladů dobré praxe

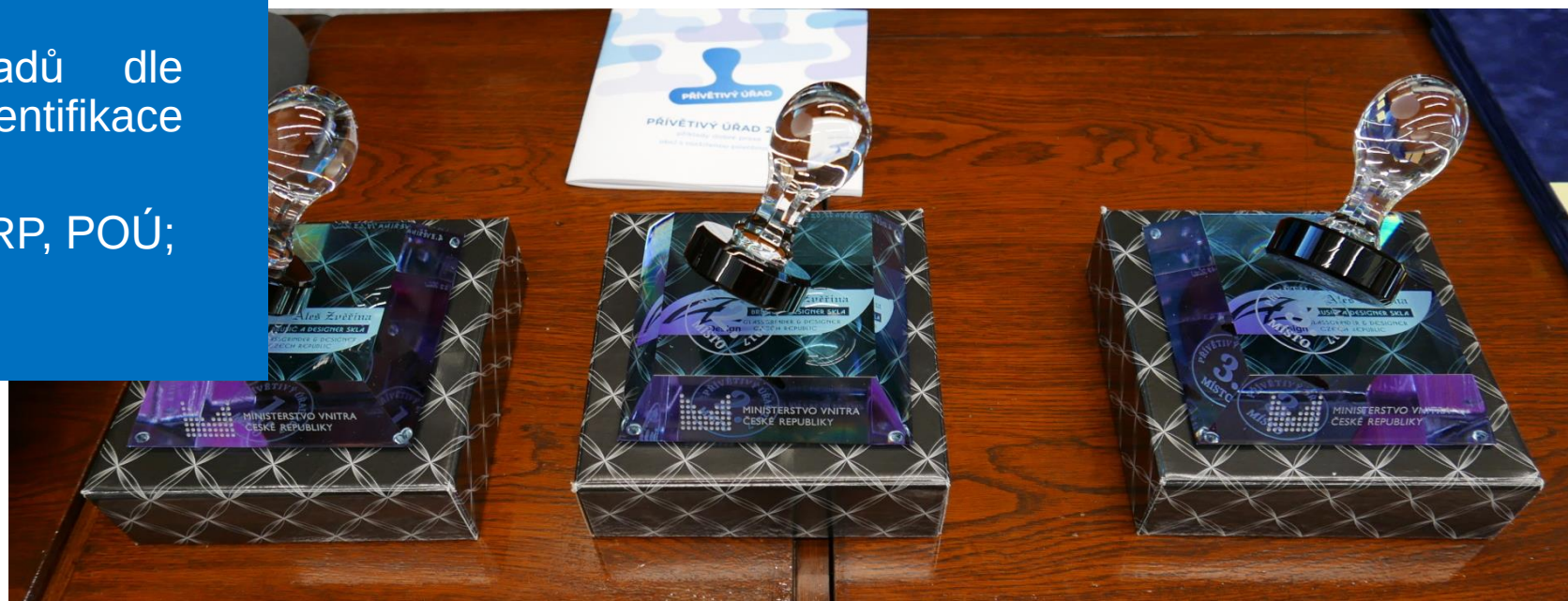


Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

| Kritérium                                                 | Rok 2016 | Rok 2017 | Rok 2018 |
|-----------------------------------------------------------|----------|----------|----------|
| On-line objednání pro agendu občanských průkazů           | 55 %     | 60 %     | 64 %     |
| Možnost platit poplatky platební kartou                   | 73 %     | 78 %     | 90 %     |
| Územní plán na webových stránkách obce                    | 90 %     | 96 %     | 96 %     |
| Vlastní systém životních situací na webové stránce obce   | 72 %     | 77 %     | 80 %     |
| Existence mapového portálu na webové stránce obce         | 57 %     | 67 %     | 74 %     |
| Oficiální strategie rozvoje města na webové stránce města | 65 %     | 84 %     | 87 %     |



# WEBOVÉ STRÁNKY

## WWW.KVALITAVS.CZ



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

Kvalita ve veřejné správě

Kvalitní správa Moderní správa Dostupná správa Konference a soutěže Dobrá praxe Další

Hlavní aktuality:

## Konference Moderní veřejná správa 2019

Ministerstvo vnitra zve všechny zájemce o veřejnou správu na čtvrtý ročník konference Moderní veřejná správa....

Více informací

Kvalita ve veřejné správě

Kvalitní správa Moderní správa Dostupná správa Konference a soutěže Dobrá praxe Další

## Veřejná správa v číslech

### Evidence obyvatel

Informace o obyvatelích Česka

Více info

### Administrativní členění

Informace o administrativním členění České republiky

Více info

### Zaměstnanci obcí a krajů

Informace o zaměstnancích obcí a krajů

Více info

### Volby

Informace o volbách do zastupitelstev obcí a krajů

### Správní činnosti

Informace o počtu vydaných ob-  
právků, cestovních pasů, apod.

### Obecní/městská policie

Informace o obecní/státní policii

Více info

Kvalita ve veřejné správě

Kvalitní správa Moderní správa Dostupná správa Konference a soutěže Dobrá praxe Další

### Otevřené město

35%

Dobrá praxe – Nové Město na...

Všechny informace o městě na jednom místě..

Celý článek

### Dobrá praxe – Litoměřice: Interaktivní výroční...

Výroční zpráva interaktivně  
V Litoměřicích si občané mohou..

Celý článek

### Dobrá praxe – Kolín: Smart City...

Chytré město Kolín Město Kolín chce svým..

Celý článek

Kvalita ve veřejné správě

Kvalitní správa Moderní správa Dostupná správa Konference a soutěže Dobrá praxe Další

## Následující kategorie nabízejí příklady dobré praxe rozdělené do tématických kategorií:

Komunikace

Mobilní a webové aplikace

Participace občanů

Prorodinná a proseniorská politika

Přístupnost úřadů

Transparentnost

Webové stránky

Řízení kvality

# VÝZVY OPERAČNÍHO PROGRAMU ZAMĚSTNANOST PRO ÚSC



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

| č. výzvy<br>OPZ | rok<br>vyhlášení | žadatelé/ realizátoři<br>projektů                                                           | podporované aktivity                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 33/34           | 2016             | obce/ kraje/ DSO/<br>příspěvkové organizace<br>zřízené ÚSC<br><i>realizace 130 projektů</i> | zavádění přístupů k řízení kvality, strategické řízení,<br>zpracování/ aktualizace strategických materiálů,<br><i>vzdělávací aktivity (navázané na strategické materiály<br/>žadatele)</i>                                                                                             |
| 58/117          | 2017             | obce/ kraje/ DSO<br><br><i>realizace 70 projektů</i>                                        | zavádění přístupů k řízení kvality, zpracování/<br>aktualizace strategických materiálů, <b>procesní řízení</b> ,<br>vzdělávací aktivity související s výkonem přenesené i<br>samostatné působnosti                                                                                     |
| 80/118          | 2018             | obce/ kraje/ DSO<br><br><i>schváleno 92 projektů</i>                                        | zavádění a <b>rozvoj</b> přístupů k řízení kvality, <b>nástroje<br/>komunikace s veřejností</b> , zpracování/ aktualizace<br>strategických dokumentů, <b>analýza procesu GDPR</b> ,<br>procesní řízení, vzdělávací aktivity související s výkonem<br>přenesené a samostatné působnosti |
| 92/119          | 2019             | <b>obce/ kraje/ DSO</b>                                                                     | <b>aktivity navázané na Strategický rámec rozvoje<br/>veřejné správy ČR v období 2014 – 2020, specifické<br/>cíle 1.3 a 4.3</b>                                                                                                                                                        |

# DĚKUJI ZA POZORNOST

Ing. Lenka Švejdarová

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

731 437 351, 974 887 507

[WWW.MVCZ.CZ/VEREJNA-SPRAVA](http://WWW.MVCZ.CZ/VEREJNA-SPRAVA)

[WWW.MVCZ.CZ/KVALITA](http://WWW.MVCZ.CZ/KVALITA)

[WWW.KVALITAVS.CZ](http://WWW.KVALITAVS.CZ)