



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

Příprava nové koncepce rozvoje veřejné správy 2021+

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

PS PRO TVORBU KONCEPCE VS 2021+

- členy pracovní skupiny jsou zástupci centrálních orgánů státní správy (ÚV, MF, MMR, MV, MŽP) i územní samosprávy (AK ČR, SMO ČR, SMS ČR)

„Cílem pracovní skupiny je intenzivní spolupráce s relevantními partnery na tvorbě koncepce a prvního akčního plánu a dohoda na finálním znění koncepce.“



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

únor
2018

- RVVS ustavila pracovní skupinu pro tvorbu koncepce VS 2021+

květen
2018

- ustavující jednání pracovní skupiny

červen
2018

- výběr témat gestorů k zařazení do koncepce
- příprava analytické části koncepce

listopad
2018

- projednání analytické části koncepce
- zahájení přípravy strategické části

říjen
2019

- předložení koncepce na vládu

duben
2020

- zpracování akčního plánu

KLIENTSKY ORIENTOVANÁ VEŘEJNÁ SPRÁVA 2030 – ANALÝZA



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

problémy obou úrovní VS

nedostatečně
uplatňované
Evidence-informed
rozhodování ve VS

nízká kvalita
strategického řízení
a plánování

nekvalitní a
nedostatečná
komunikace
institucí VS s
veřejností

nedostatečné
využívání přístupů
k řízení kvality/ k
udržitelnému
rozvoji

problémy centrální státní správy

nedostatečná
koordinace VS

neefektivní systém
kontrol veřejných
prostředků

nedostatečná
elektronizace
životních událostí

nejednotná kvalita
projektových prací
ve VS

problémy územní samosprávy

neefektivní výkon
kompetencí ÚSC

nereflektování
změn pojmu
„dostupnost VS“ v
čase

finanční
nepřipravenost
ÚSC na možné
změny v jejich
působnosti

nízká reflexe
participace občanů
na obecním zřízení

WEBOVÁ STRÁNKA

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



METODIKA PRO TVORBU SROZUMITELNÝCH A ZJEDNODUŠENÝCH TEXTŮ



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

příprava **Metodického postupu** pro tvorbu srozumitelných sdělení ve veřejné správě a pro tvorbu zjednodušených textů pro osoby vyžadující zvláštní přístup

„Úspěšný je úředník, který se umí jednoduše a výstižně vyjádřit a kterému občan přesně rozumí bez kladení doplňkových otázek.“

Část 1

Smysluplnost používání srozumitelného jazyka

- **Doporučení pro tvorbu textů ve srozumitelném jazyce** - praktický návod

Část 2

Povinnost používání zjednodušeného jazyka

- **Pravidla pro tvorbu zjednodušených textů** - pravidla Easy to Read



Odborný jazyk
pro naše kolegy
a odborníky v
našem oboru

Srozumitelný jazyk
pro laiky,
tedy širokou
veřejnost a
odborníky z
jiných oborů

Zjednodušený jazyk
pro lidi,
kteří mají potíže
i s pochopením
srozumitelného
textu

METODIKA PRO TVORBU SROZUMITELNÝCH A ZJEDNODUŠENÝCH TEXTŮ

„Vyjádřit složitou věc jednoduchým způsobem je umění, nikoli potupa.“

srozumitelný jazyk pro **čtivost** textu

- cílová skupina: veřejnost
- srozumitelnost posuzujeme podle konkrétního čtenáře - co je srozumitelné jednomu, nemusí být srozumitelné druhému
- musíme být schopni sdělit i složité odborné informace

zjednodušený jazyk pro **snadnou čitelnost**

- cílová skupina: lidé, kteří mají potíže i se čtením srozumitelného textu (lidé s mentálním postižením, lidé s demencí, cizinci s nižší znalostí češtiny, někteří dyslektici, lidé s ADHD, někteří sociálně vyloučení lidé), dále lidé, kteří se nachází ve vypjaté životní situaci
- musíme být schopni sdělit informace, které adresáti potřebují, aby se zorientovali v problematice a věděli, co mají dělat



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Doporučení pro tvorbu textů:

- ✓ myslete na svého čtenáře: čtenáře zajímá jeho životní situace, ne detailní popis problematiky;
- ✓ oslovujte čtenáře;
- ✓ pište v prostém jazyce;
- ✓ sdělte své myšlenky přehledně, zorganizujte text;
- ✓ používejte piktogramy;
- ✓ vkládejte příklady;
- ✓ vybírejte informace pro čtenáře nezbytné;
- ✓ důležité informace můžete zopakovat;
- ✓ ...

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



Odbor 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

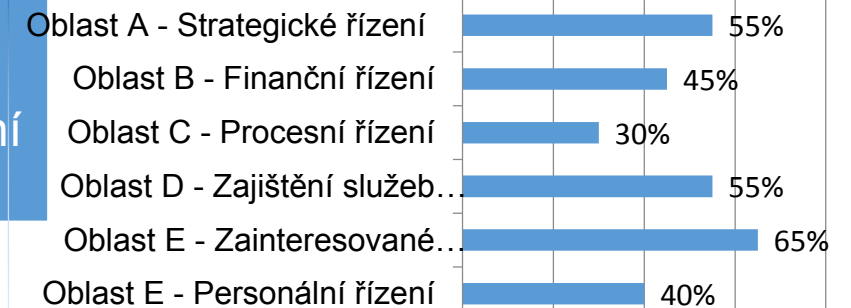
Situační analýza řízení kvality města/ úřadu

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

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



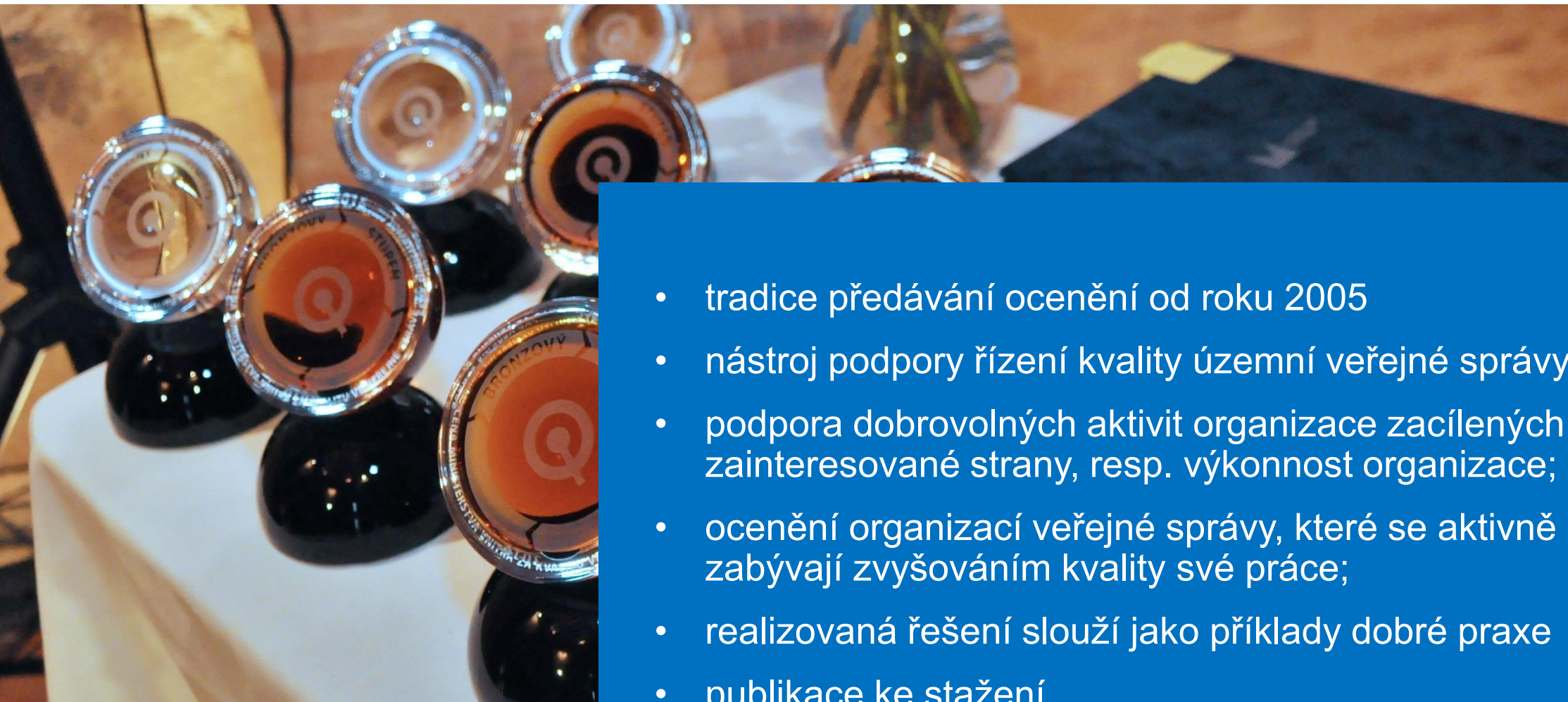
CENY MV ZA KVALITU A INOVACI VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ



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

- říjen 2018: probíhá III. ročník na úrovni POÚ
- 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 nejprívětivější úřady ORP, POÚ;
- publikace příkladů dobré praxe

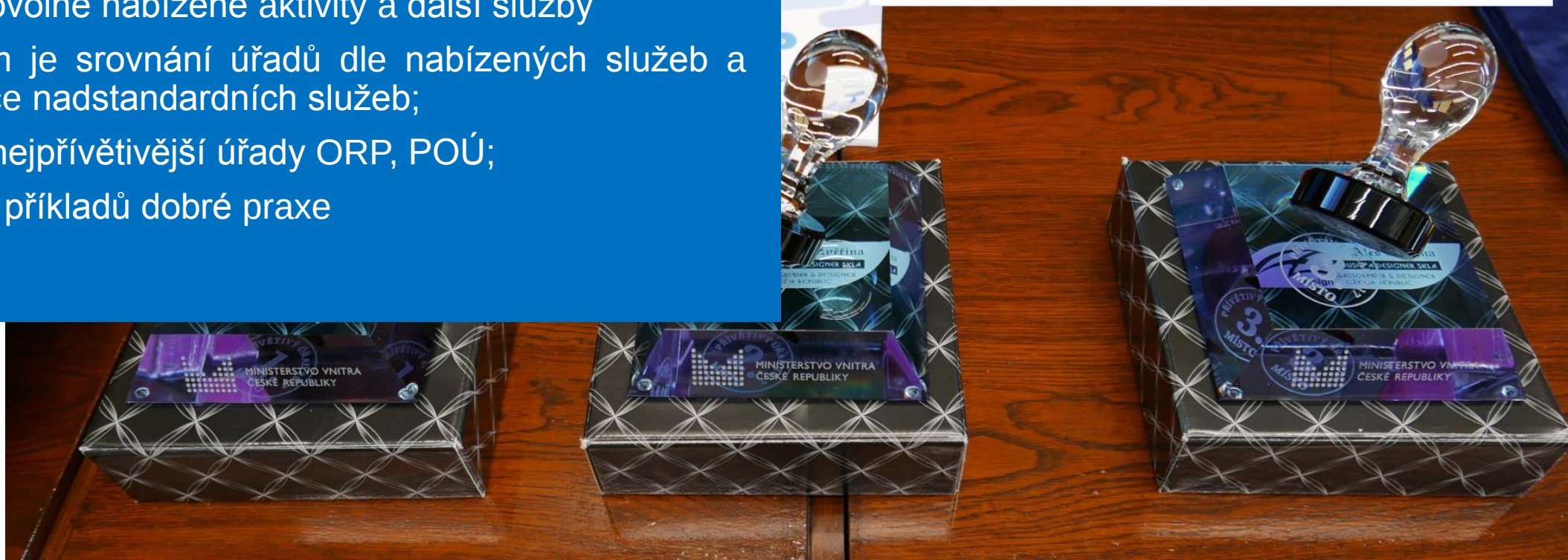
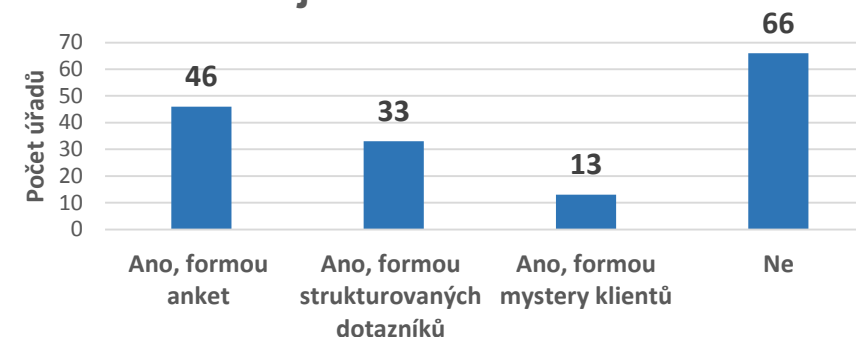


Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Provádí úřad pravidelné zjišťování spokojenosti klientů s úřadem a jeho službami?



WEBOVÉ STRÁNKY

WWW.KVALITAVS.CZ



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

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

Hlavní aktuality:

Přivětivý úřad obcí II. typu 2018

Ministerstvo vnitra vyhlašuje třetí ročník motivační soutěže Přivětivý úřad v kategorii obcí s pověřeným obecním úřadem. Oceněny budou...

[Více informací](#)

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.
[Více info](#)

Obecní/městská policie
Informace o obecní/státní policii
[Více info](#)

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

Otevřené město
35%
[Celý článek](#)

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](#)

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 OPZ	rok vyhlášení	žadatelé/ realizátoři projektů	podporované aktivity
33/34	2016	obce/ kraje/ DSO/ příspěvkové organizace zřízené ÚSC <i>realizace 130 projektů</i>	zavádění přístupů k řízení kvality, strategické řízení, zpracování/ aktualizace strategických materiálů, <i>vzdělávací aktivity (navázané na strategické materiály žadatele)</i>
58/117	2017	obce/ kraje/ DSO <i>realizace 70 projektů</i>	zavádění přístupů k řízení kvality, zpracování/ aktualizace strategických materiálů, procesní řízení , vzdělávací aktivity související s výkonem přenesené i samostatné působnosti
80/118	2018	obce/ kraje/ DSO <i>předloženo 192 projektových žádostí</i>	zavádění a rozvoj přístupů k řízení kvality, nástroje komunikace s veřejností , zpracování/ aktualizace strategických dokumentů, analýza procesu GDPR , procesní řízení, vzdělávací aktivity související s výkonem přenesené a samostatné působnosti
92/119	2019	obce/ kraje/ DSO	aktivity navázané na Strategický rámec rozvoje veřejné správy ČR v období 2014 – 2020, specifické cíle 1.3 a 4.3

VÝZVY OPZ Č. 80/118 PRO ÚSC

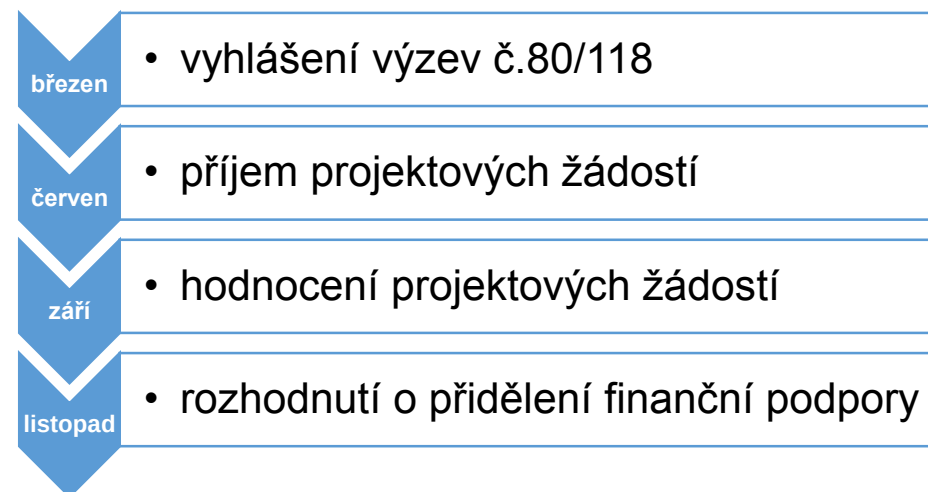


Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

metody kvality	zavádění a rozvoj přístupů k řízení kvality: CAF 2013, 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	procesy 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



výzva č.	počet předložených projektových žádostí	požadovaná suma (předložené žádosti)	alokace výzvy
80	182	832,4 mil. Kč	285 mil. Kč
118	10	25,6 mil. Kč	15 mil. Kč

DĚKUJI ZA POZORNOST

Ing. Lenka Švejdarová

lenka.svejdarova@mvcz.cz

731 437 351, 974 887 507

WWW.MVCZ.CZ/VEREJNA-SPRAVA

WWW.MVCZ.CZ/KVALITA

WWW.KVALITAVS.CZ