



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

# Kvalita ve veřejné správě

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



# Kvalita ve veřejné správě

**Kvalita ve veřejné správě** = míra naplňování oprávněných požadavků zákazníků na požadovanou veřejnou službu nebo požadavků občanů na kvalitu života v dané obci/ regionu

**Metody kvality** – systémy řízení organizace (CAF, ISO 9001, MA 21, benchmarking, EFQM, CSR, ...)

**Řízení kvality je nástrojem:**

- řešení problémů (kontrola, řízení neshod, řízení rizik);
- zvýšení výkonnosti, snížení nákladů (řízení procesů, řízení zdrojů);
- zlepšení kvality služby (garance určité úrovně služeb pro všechny);
- zvýšení spokojenosti zákazníků veřejných služeb, zvýšení spokojenosti občanů s kvalitou života v obci/ regionu (znalost a plnění požadavků zákazníků);
- zlepšení vlivu na společnost, životní prostředí (zahrnutí zainteresovaných stran)



# 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 Rozšiřování metod kvality ve veřejné správě -**
- **řízení kvality ve služebních úřadech** – nastavení povinného rámce řízení kvality ve služebních úřadech
- **řízení kvality v území** – zachování dobrovolného přístupu úřadů k řízení kvality (příprava metodického doporučení k řízení kvality – na úrovni principů TQM, podpora zavádění/ udržování metod kvality v území)
- **strategické řízení (MMR)** – nastavení hierarchie strategických dokumentů, využívání Metodiky přípravy veřejných strategií



# Řízení kvality v území

- **analýza rozšíření metod kvality ve veřejné správě**
  - analýza na úrovni ÚSC – dotazníkové šetření
  - analýza na úrovni služebních úřadů
- **varianty řešení podpory řízení kvality v území (zhodnocení z pohledu nákladů, přínosů a dopadů)**
- **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 ve veřejné správě**



# Analýza: dotazníkové šetření

## **Dotazníkové šetření – zjištění údajů:**

- využívání metod kvality v úřadech
- vyhodnocení zkušeností s využíváním metod kvality v úřadech (důvody zavedení a využívání metody, přínosy a dopady, bariéry)
- zhodnocení rozsahu využívání metod kvality v úřadu
- požadavky organizací k rozšíření využívání metod (v následujících 5 letech)

## **Analýza využívání metod kvality ve veřejné správě:**

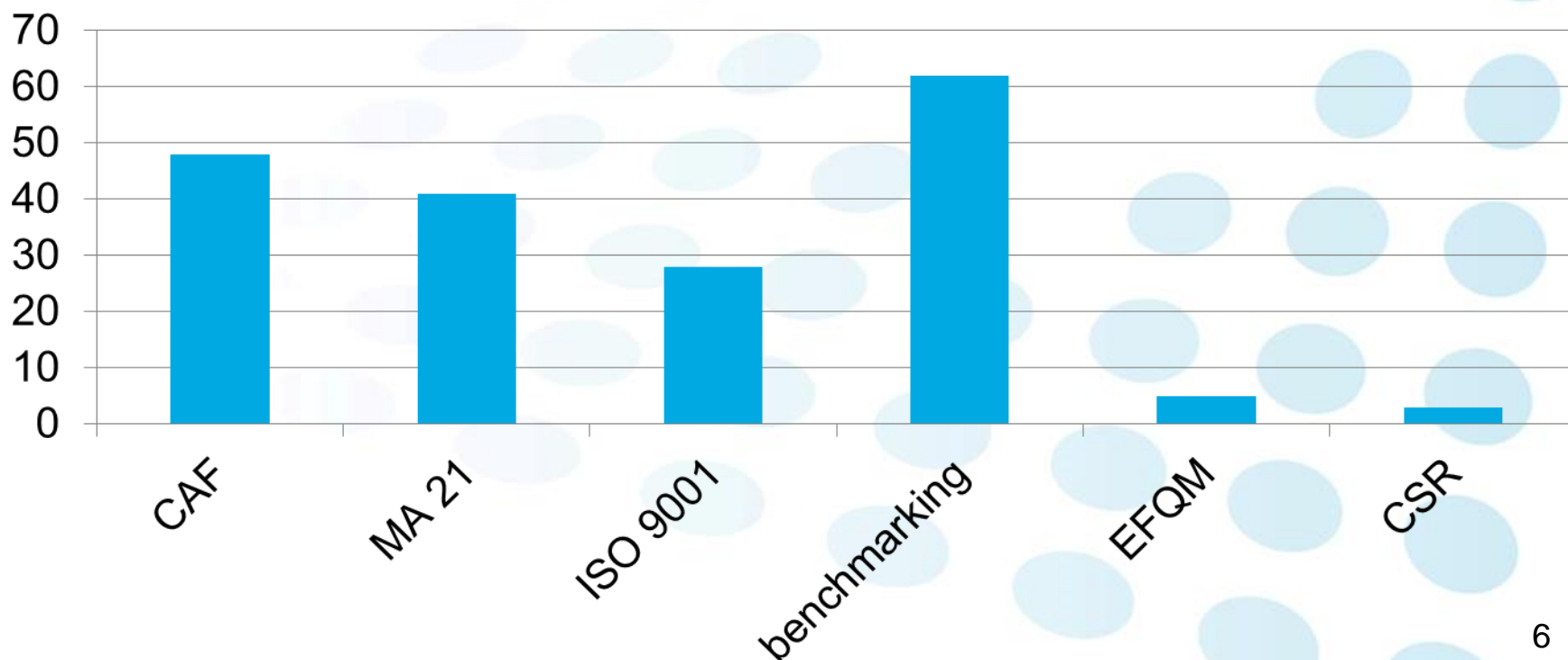
- situační analýza - zmapování stavu využívání metod kvality v ÚSC;
- podklady pro nastavení dalšího rozšiřování metod kvality v území (podpora zavádění metod kvality, rozvoj metod kvality, resp. vzdělávání v oblasti řízení kvality);
- sběr podnětů k dalšímu rozvoji řízení kvality v území



## Dotazníkové šetření - výstup

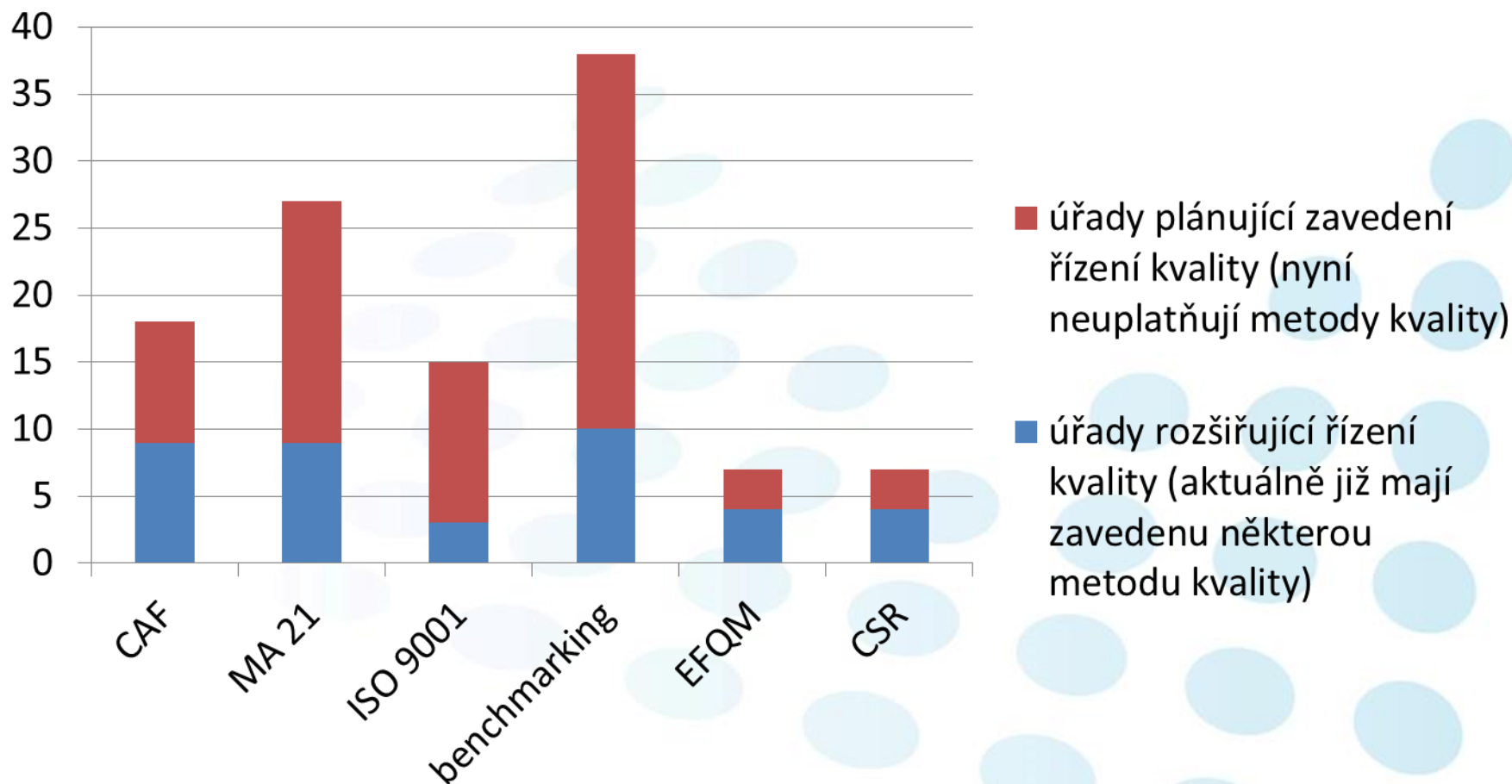
Přibližně 500 odpovědí z území (KÚ, ORP + obce I. a II. typu) – metody kvality mají převážně zavedeny KÚ/ ORP (240 odpovědí) obce I. a II. typu jen výjimečně (260 - zejména z finančních a personálních důvodů)

### Metody kvality využívané úřady (stav 2015)



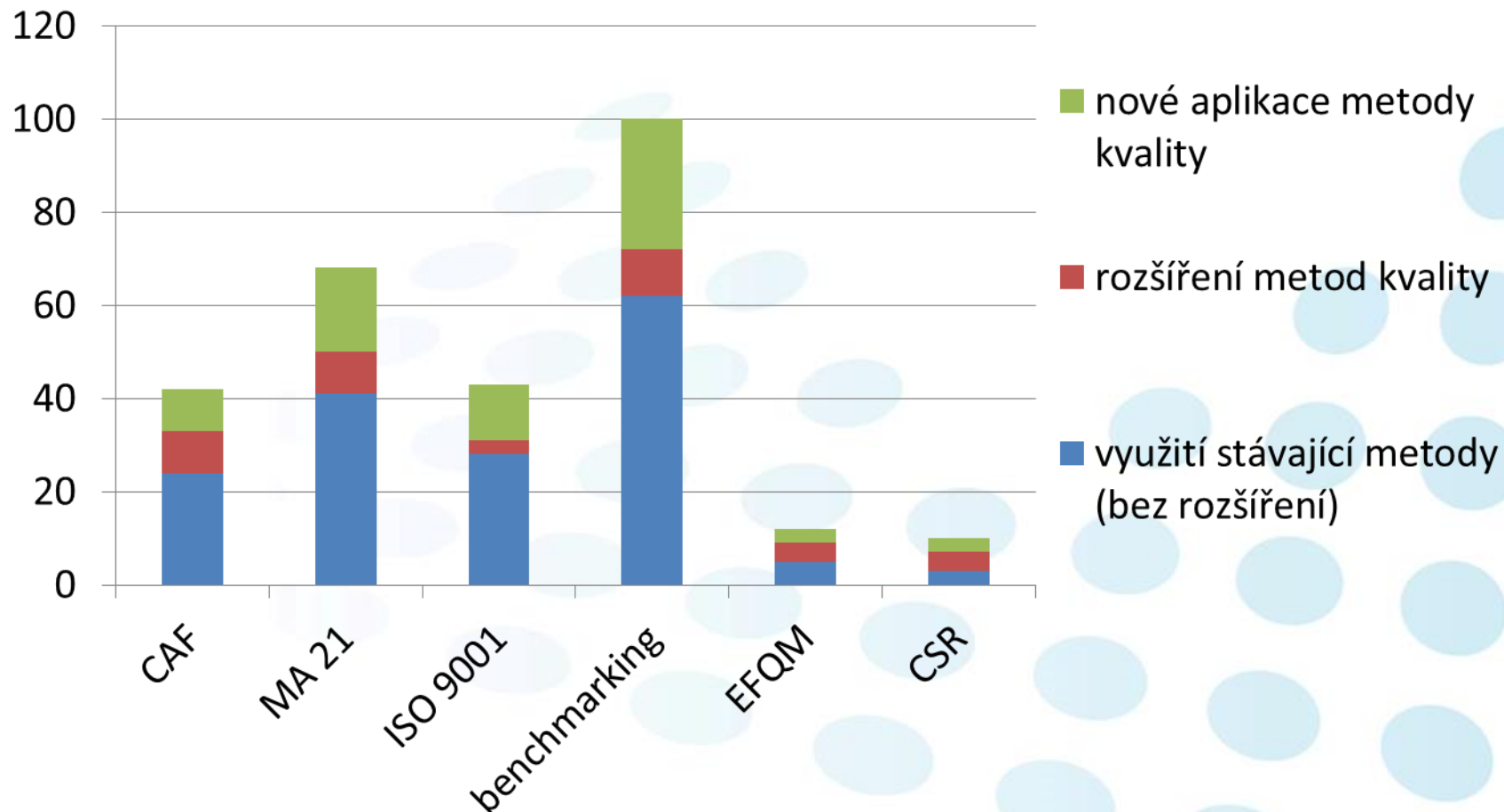


## Požadavky území na rozšíření metod kvality (stav 2015+)





## Využití metod kvality v území (stav 2018+)







## Dotazníkové šetření - výstup

### Podněty k rozšíření metod kvality:

- více než **30% organizací**, které se zapojily do dotazníkového šetření, plánuje **vzdělávací akce** v oblasti řízení kvality, z nich:
  - 115 základní úroveň (představení metody, příklady dobré praxe)
  - 71 uživatelská úroveň (aplikace metody v úřadě)
  - 57 odborná úroveň (vzdělávání pro hodnotitele metod)
- **další podněty z ÚSC:**
  - zvýšit informovanost k metodám kvality ze strany MV (na stránkách MV/ [www.kvalitavs.cz](http://www.kvalitavs.cz), newsletter MV k řízení kvality)
  - jednotná databáze organizací ve VS se zavedenými metodami kvality
  - sdílení zkušeností k metodám kvality
  - pořádání otevřených seminářů a školení k aplikaci metod kvality
  - obnovení konference kvality ve veřejné správě, ...



## Nástroje rozšíření

- OPZ počítá s vyhlášením výzva pro ÚSC, DSO, svazy na přelomu 2015/2016
  - Cílem je zejména podpořit efektivní fungování úřadů, nastavení měření aktivit/ procesů a využití hodnocení k řízení chodu organizace. Doporučené metody k podpoře: CAF, ISO 9001, EFQM, resp. MA 21, CSR, benchmarking v případě kombinace s uplatněním procesního řízení.
- Vedle toho se počítá s realizací dalších projektů – např. projekt Národní síť zdravých měst.



# 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



# Ceny MV za kvalitu a inovaci ve VS

- **Statut Ceny MV za kvalitu a inovaci ve veřejné správě**
  - definuje pravidla soutěže o Ceny MV (postup účasti v soutěži, pravidla hodnocení v soutěži);
  - popisuje vztahy a kompetence zainteresovaných stran;
  - projednán Odbornou sekcí Kvalita ve veřejné správě, schválen ministrem vnitra
  
- **Ceny MV za kvalitu ve veřejné správě** – objektivní ověření systému řízení kvality v organizaci (hodnocení efektivity fungování veřejné správy spojené s poskytováním kvalitních služeb)
  
- **Ceny MV za inovaci ve veřejné správě** – ocenění nových řešení a postupů přispívajících k prokazatelnému zlepšování činnosti organizace, resp. zvyšování kvality, účelnosti a efektivnosti poskytovaných veřejných služeb (příklady dobré praxe)



# Ceny MV za kvalitu ve VS

## ▪ **stupně ocenění**

- bronzový stupeň – ocenění za první výsledky při zavedení metody kvality v organizaci;
- stříbrný stupeň – ocenění za prokazatelné dosažení dobrých výsledků organizace (dlouhodobé uplatňování metody kvality);
- zlatý stupeň – *Národní cena kvality ČR*

## ▪ **kategorie ocenění**

- Implementace modelu CAF 2013
- Naplnění kritérií místní Agendy 21
- Uplatňování systému managementu dle ISO norem
- Využívání nástroje řízení kvality (benchmarking, Balanced Scorecard)



## 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





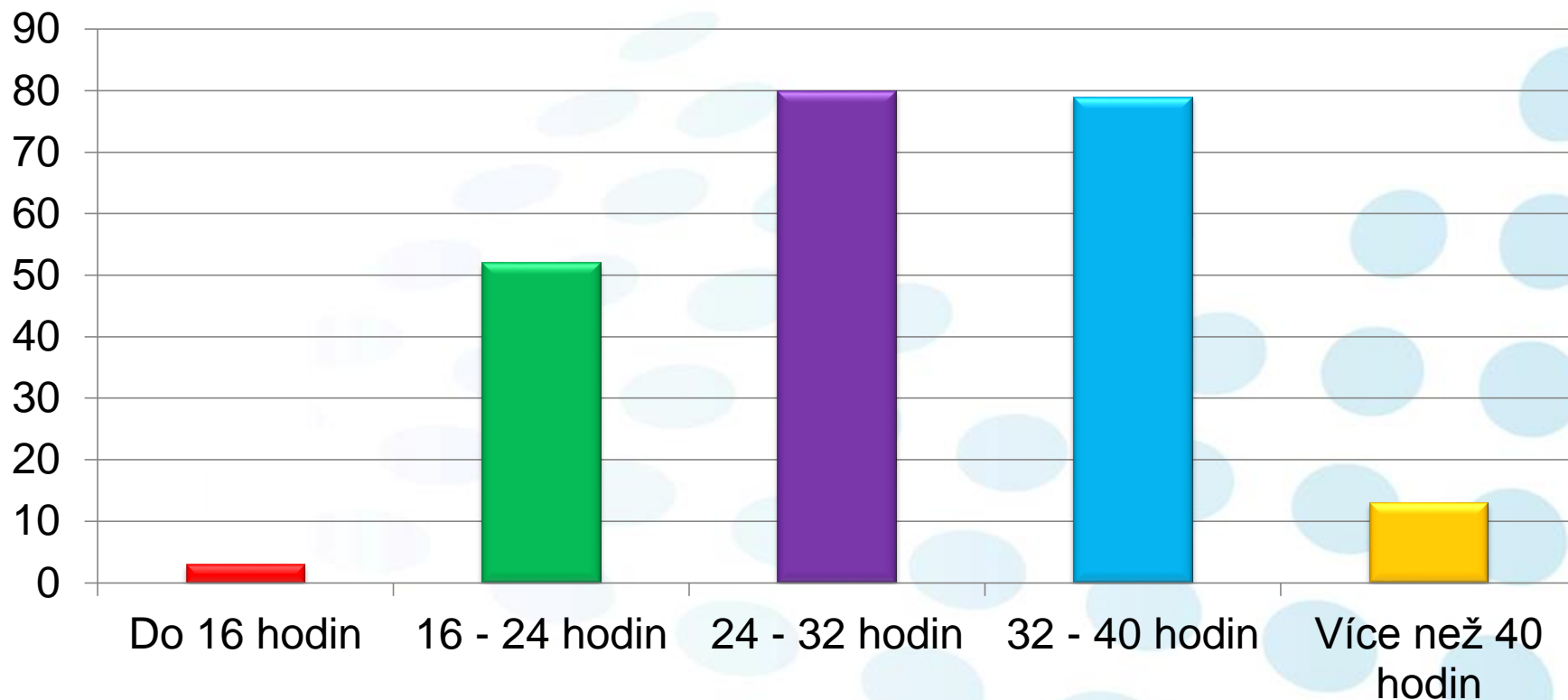
# Proklientské hodnocení úřadů

- 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



## Kvalita a dostupnost: Úřední hodiny

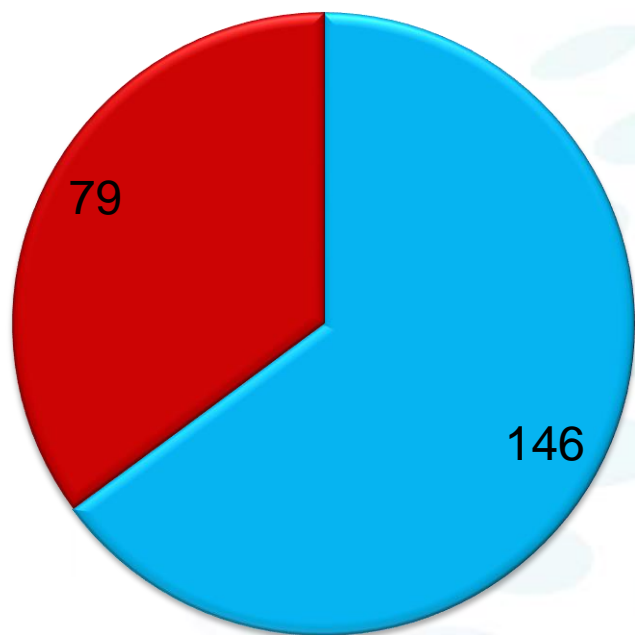
Jaké máte na úseku občanských průkazů a cestovních dokladů úřední hodiny?





# Vyvolávací systém a přehled hotových dokladů na agendě OP

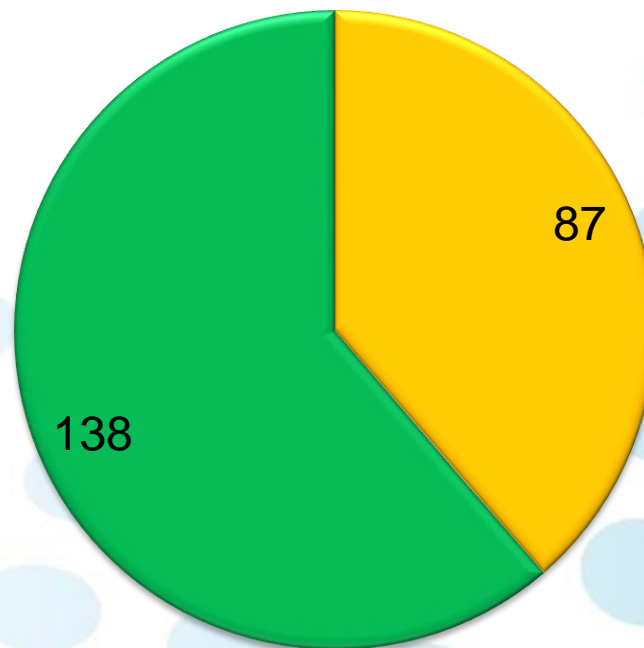
Máte vyvolávací (pořadníkový) systém?



■ Ano

■ Ne

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



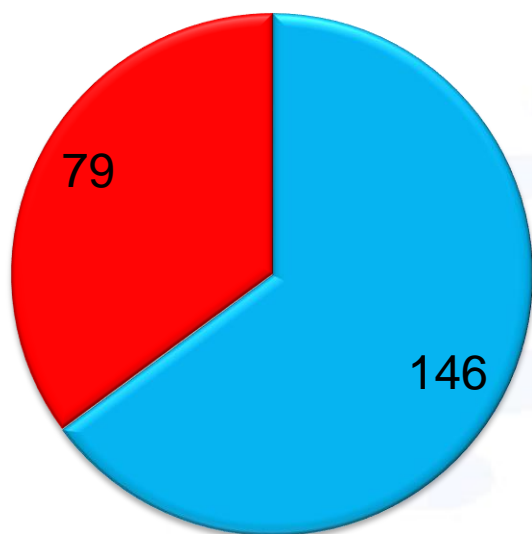
■ Ano

■ Ne



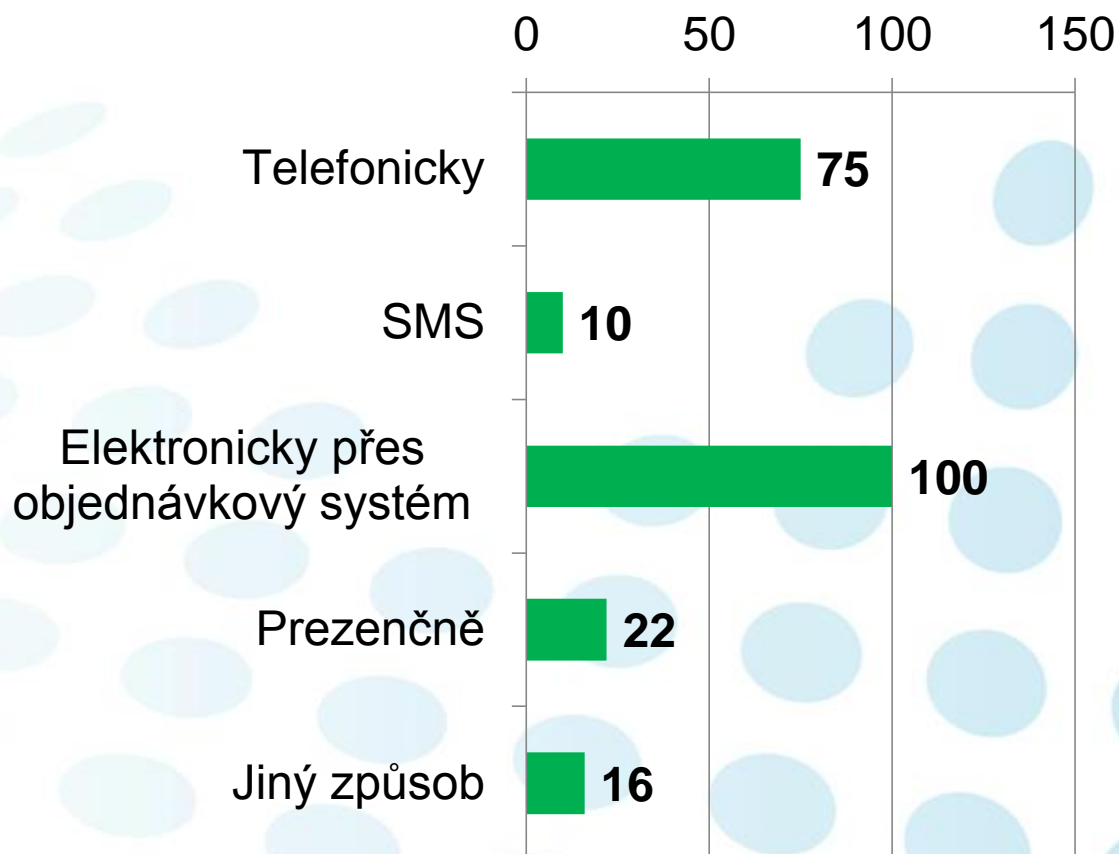
## Možnost objednání při vyřizování OP

Umožňujete na úseku občanských průkazů objednání?



■ Ano

■ Ne





# 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)