



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

KLIENTSKY ORIENTOVANÁ VEŘEJNÁ SPRÁVA 2030

1

**DOSTUPNÉ
A KVALITNÍ
SLUŽBY**

2

**EFEKTIVNÍ
SYSTEM
VEŘEJNÉ
SPRÁVY**

3

**EFEKTIVNÍ
INSTITUTE
VEŘEJNÉ
SPRÁVY**

4

**KOMPETENTNÍ
LIDSKÉ
ZDROJE**

5

**INFORMOVANÍ
A ÚČASTNÍCI
SE OBČANÉ**



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Zpracováno v rámci projektu „Implementační jednotka Strategického rámce rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014 – 2020“, reg. č. CZ.03.4.74/0.0/0.0/15_019/0000125.

Projekt je spolufinancován z prostředků Evropské unie, Evropského sociálního fondu.

Vydalo Ministerstvo vnitra, odbor strategického rozvoje a koordinace veřejné správy v roce 2020.

OBSAH

04 VIZE VEŘEJNÉ SPRÁVY V ROCE 2030

06 CÍL 1: DOSTUPNÉ A KVALITNÍ SLUŽBY VEŘEJNÉ SPRÁVY

08 CÍL 2: EFEKTIVNÍ SYSTÉM VEŘEJNÉ SPRÁVY

12 CÍL 3: EFEKTIVNÍ INSTITUCE VEŘEJNÉ SPRÁVY

16 CÍL 4: KOMPETENTNÍ LIDSKÉ ZDROJE

18 CÍL 5: INFORMOVANÍ A ÚČASTNÍCÍ SE OBČANÉ

VIZE

„Veřejná správa bude v roce 2030 v maximální možné míře orientovaná na klienta a bude tak přispívat k dalšímu zvyšování kvality života obyvatel a růstu prosperity ČR.“

- Maximální možné množství služeb bude poskytováno elektronicky.
- Bude fungovat efektivní pobočková síť, územně rozmístěná tak, aby odpovídala skutečným potřebám občanům a jejich každodennímu pohybu.
- Občané budou moci hodnotit kvalitu služeb.
- Úřady státní správy budou lépe spolupracovat díky zpřehlednění kompetencí a jejich důslednému vymáhání.
- Lépe vzájemně spolupracovat budou také obce.
- Úřady budou generovat inovativní řešení a odpovědně rozhodovat na základě dat.
- Úřady budou strategicky řídit svůj rozvoj i rozvoj konkrétních politik.
- Veřejná správa bude pro občany srozumitelnější, lépe občanům přiblíží výsledky své práce.
- Občané získají lepší informace o možnostech, jak se účastnit veřejného dění, zavedeny budou i nové nástroje participace.

**VIZE KLIENŤSKY ORIENTOVANÁ VEŘEJNÁ SPRÁVA VYTVÁŘEJÍCÍ PODMÍNKY PRO RŮST PROSPERITY ČR
A DALŠÍ ZVYŠOVÁNÍ KVALITY ŽIVOTA JEJÍCH OBYVATEL**

GLOBÁLNÍ CÍLE:

- 1. SLUŽBY VEŘEJNÉ SPRÁVY JSOU KVALITNÍ A KLIENTŮM DOSTUPNÉ**
- 2. VEŘEJNÁ SPRÁVA JAKO CELEK I JEJÍ INSTITUCE JSOU ŘÍZENY, LIDSKÉ ZDROJE JSOU KOMPETENTNÍ**
- 3. VEŘEJNÁ SPRÁVA VYTVÁŘÍ PODMÍNKY PRO ÚČAST OBČANŮ NA VEŘEJNÉM DĚNÍ**

STRATEGICKÝ CÍL 1
PRO KLIENTA
DOSTUPNÉ A
KVALITNÍ SLUŽBY
VEŘEJNÉ SPRÁVY

STRATEGICKÝ CÍL 2
EFEKTIVNĚ
FUNGUJÍCÍ SYSTÉM
VEŘEJNÉ SPRÁVY

STRATEGICKÝ CÍL 3
EFEKTIVNĚ
FUNGUJÍCÍ
INSTITUCE
VEŘEJNÉ SPRÁVY

STRATEGICKÝ CÍL 4
KOMPETENTNÍ
LIDSKÉ ZDROJE

STRATEGICKÝ CÍL 5
INFORMOVANÍ
A ÚČASTNÍCÍ SE
OBČANÉ

Klíčové projekty:

- **příprava nového kompetenčního zákona;**
- **zavedení elektronické matriky (e-Matrika);**
- **nová struktura výkonu přenesené působnosti;**
- **systemové ukotvení rozvoje inovací;**
- **využití analýzy velkých dat pro zlepšení dostupnosti služeb;**
- **posílení výkonového financování přenesené působnosti.**

Více na:

www.mvcr.cz/clanek/koncepce-klientsky-orientovana-verejna-sprava-2030

CÍL 1: DOSTUPNÉ A KVALITNÍ SLUŽBY VEŘEJNÉ SPRÁVY

- Zlepšit kvalitu služeb poskytovaných veřejnou správou
- Zajistit optimální dostupnost služeb

Služby veřejné správy budou do roku 2030 co nejvíce elektronizované a přístupné z jednoho místa (internetové samoobsluhy). Současně ale bude zachována možnost off-line přístupu pro ty skupiny osob, které elektronicky komunikovat nechtějí či nemohou.

Pobočková síť však musí splňovat požadavky 3E a zbytečně veřejnou správu finančně nezatěžovat, musí být tedy koncentrována do těch míst, kde se občané pohybují nejčastěji.

Občané získají možnost hodnotit kvalitu poskytovaných služeb, aby byly úřady stimulovány ke zlepšení kvality služeb, tj. zejména jejich rychlosti a přívětivosti.

Poskytování služeb, které spadají do tzv. přenesené působnosti, je třeba ve všech vhodných případech zcela zbavit místní příslušnosti i jakéhokoliv multiplicitního vykazování. Přenesenou působnost by měly vykonávat jen obce s dostatečným personálním a odborným potenciálem. Z tohoto důvodu dojde k vytvoření nové struktury přenesené působnosti v ČR.

Kvalitní poskytování služeb je nejen výsledkem změn v rámci front-office, ale stejnou měrou i tzv. back-office. Zde je do roku 2030 absolutní nutností maximální možná míra elektronizace vnitřních procesů a tedy i umenšení byrokracie.



Přihlaste se do Portálu občana

Přijímejte a posilujte datové zprávy, spravujte své údaje ze základních registrů, ukládejte a spravujte své doklady a dokumenty, podávejte cokoli na kterýkoli úřad.

ZVOLTE ZPŮSOB PŘIHLÁŠENÍ



Zlepšit kvalitu služeb poskytovaných veřejnou správou

- ✓ Optimalizace a digitalizace služeb a procesů (dle plánu Digitálního Česka)
- ✓ Rozšiřování online služeb Portálu občana a Portálu veřejné správy (gov.cz)
- ✓ Online návody pro životní situace klienta
- ✓ Analýzy pro efektivní digitalizaci
- ✓ Vzdělávání úředníků v klientském přístupu
- ✓ Zapojení veřejnosti do hodnocení kvality služeb veřejné správy
- ✓ Elektronizace matrik

Zajistit optimální dostupnost služeb

- ✓ Lepší výkon přenesené působnosti v obcích
- ✓ Zvýšení kompetencí a počtu obcí druhého typu
- ✓ Odbřemenění malých obcí od zátěže státní správy
- ✓ Vytvoření sítě efektivních úřadů s profesionálními zaměstnanci vykonávajícími státní správu
- ✓ Možnost vyřídit řadu služeb mimo místo trvalého pobytu klienta
- ✓ Změna výkonu veřejné správy v aglomeracích
- ✓ Využívání velkých dat pro zlepšení dostupnosti služeb

K dostupnosti více na:
www.mvcr.cz/clanek/dostupnost-verejne-spravy

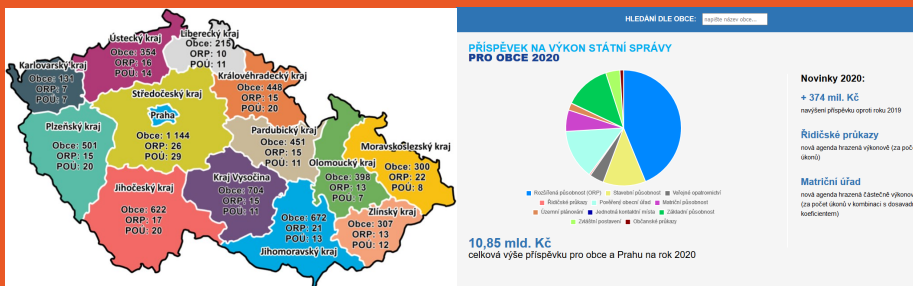
CÍL 2: EFEKTIVNÍ SYSTÉM VEŘEJNÉ SPRÁVY

- Posílit řídicí a koordinační mechanismy ve veřejné správě, nový kompetenční zákon
- Zefektivnit kontrolní mechanismy při nakládání s veřejnými prostředky
- Zlepšit právní prostředí
- Zefektivnit spolupráci obcí
- Vytvořit prostředí podporující inovace a rozvíjet AI a automatizaci

Vyjma dostupných a kvalitních služeb klient od veřejné správy očekává vnitřní efektivitu – tj. že veřejná správa neplýtvá prostředky, je racionálně uspořádána, skutečně řízena, uvážlivě vytváří jednotlivé politiky a volí dlouhodobě udržitelná řešení.

K tomu je třeba do roku 2030 zpřehlednit kompetence jednotlivých ústředních orgánů státní správy a na tomto základě je stimulovat ke vzájemné spolupráci a koordinaci jejich aktivit a rozhodnutí. Intenzivněji spolupracovat by přitom neměly pouze ústřední orgány státní správy, ale také jednotlivé obce, u kterých společná spolupráce přinese mnohé úspory z rozsahu nebo sdílení know-how.

Na základě systémového přístupu budeme vytvářet inovační řešení a aplikovat je v praxi, dojde k významnému zefektivnění kontrolních mechanismů vynakládání veřejných prostředků. Hodnocení dopadů regulace se stane běžnou součástí tvorby legislativy, všechny právní předpisy včetně předpisů obcí a krajů budou k dispozici na jednom místě.



Posílit řídicí a koordinační mechanismy

- ✓ Odstranění kompetenčních duplicit ústředních orgánů státní správy
- ✓ Posílení spolupráce a sdílení informací mezi rezorty
- ✓ Vyšší a jednodušší podpora obcí při výkonu státní správy
- ✓ Zlepšení celkového řízení veřejné správy
- ✓ Větší pravomoci státu při ohrožení fungování obcí z důvodu nezájmu o samosprávu (oproti dnešním správcům obcí)
- ✓ Další posilování adresnosti financování výkonu přenesené státní správy
- ✓ Stanovení jednotných podmínek vzniku a fungování statutárních měst
- ✓ Tvorba nového kompetenčního zákona

Zefektivnit kontrolní mechanismy při nakládání s veřejnými prostředky

- ✓ Zhodnocení systému kontrol nakládání s veřejnými prostředky
- ✓ Revize zákona o finanční kontrole

Zlepšit právní prostředí

- ✓ Vyšší podpora zpracování zpráv RIA (hodnocení dopadů regulace)
- ✓ Napojení judikatury na právní předpisy v eSbírce
- ✓ Elektronizace právních předpisů obcí a krajů a jejich napojení na eSbírku

Zefektivnit spolupráci obcí

- ✓ Posílení spolupráce obcí v obvodech obcí s rozšířenou působností
- ✓ Posílení role obce s rozšířenou působností v územním rozvoji celého obvodu
- ✓ Větší spolupráce obcí v rámci aglomerace (vytvoření institutu „metropolitního svazku obcí“)

Vytvořit prostředí podporující inovace a rozvíjet AI a automatizaci

- ✓ Zhodnocení aktuálního stavu inovací ve veřejné správě
- ✓ Nastavení systémové podpory inovací ve veřejné správě
- ✓ Zhodnocení využití robotizace, automatizace a umělé inteligence ve veřejné správě

K inovacím více na:

www.mvcr.cz/clanek/inovace-ve-verejne-sprave



Ministerstvo vnitra plní koordinační úlohu v oblasti organizace a výkonu veřejné správy, a také v oblastech správního trestání, spisové služby a postupů podle kontrolního řádu.

Ministerstvo vnitra je ústředním orgánem státní správy zejména pro:

- jména a příjmení, matriky, státní občanství, občanské průkazy, hlášení pobytu, evidenci obyvatel a rodná čísla,
- sdružování v politických stranách a v politických hnutích,
- shromažďovací právo, veřejné sbírky,
- cestovní doklady, povolování pobytu cizinců a postavení uprchlíků,
- územní členění státu,
- archivnictví.

Zajímavé publikace MV ČR:

- výroční zprávy o stavu veřejné správy České republiky;
- přehledová publikace Veřejná správa České republiky;
- sbírky příkladů dobré praxe ze soutěže Přívětivý úřad a Cen MV za kvalitu a inovaci ve veřejné správě;
- analýzy dílčích oblastí veřejné správy;
- vzdělávací materiály pro úředníky obcí a zastupitele obcí.

Publikace jsou ke stažení na:

www.mvcr.cz/clanek/verejna-sprava-publikace

CÍL 3: EFEKTIVNÍ INSTITUCE VEŘEJNÉ SPRÁVY

- **Rozšířit rozhodování a plánování na principu evidence-informed**
- **Rozšířit aplikaci trvale udržovaných a systémových přístupů k řízení kvality**
- **Zlepšit uplatnění principů udržitelného rozvoje**
- **Zvýšit význam a kvalitu provádění strategického řízení**
- **Sjednotit kvalitu prováděných projektových prací ve státní správě**

Efektivity ve fungování institucí veřejné správy se docílí podporou rozhodování založeného na faktech a systémovém přístupu. Důraz bude kladen na strategické a projektové řízení a také řízení kvality. V neposlední řadě bude rovněž nutné provést osvětu v udržitelném rozvoji.

Při podpoře evidence-informed rozhodování půjde mimo jiné o podporu vzniku analytických týmů v orgánech státní správy, zvýšení odborných kompetencí analytiků nebo vytvoření platformy pro sdílení analýz. Zvýšen bude význam a kvalita provádění strategického řízení, sjednoceno bude projektové řízení ve státní správě, a to včetně kompetencí projektových pracovníků.

Vzdělávání veřejné správy se rozšíří o modul, který umožní zvýšit povědomí o udržitelném rozvoji v celé jeho šíři, perspektiva udržitelného rozvoje bude zahrnuta do hodnocení dotačních politik.



Rozšířit rozhodování a plánování na principu evidence-informed

- ✓ Rozvoj schopností analytiků ve veřejné správě
- ✓ Podpora vzniku analytických týmů ve státní správě
- ✓ Podpora rozhodování na základě dat a faktů a jejich kritického zhodnocení
- ✓ Publikování analýz a doprovodných dat na jednom místě

Rozšířit aplikaci trvale udržovaných a systémových přístupů k řízení kvality

- ✓ Podpora řízení kvality v úřadech obcí a krajů
- ✓ Další podpora zavedených systémů řízení kvality ve služebních úřadech
- ✓ Školení zaměstnanců služebních úřadů v řízení kvality
- ✓ Zavedení systému oceňování služebních úřadů za rozvoj řízení kvality
- ✓ Podpora benchmarkingu, norem ISO nebo modelu CAF
- ✓ Motivační sdílení dobré praxe

K řízení kvality více na:
www.mvcr.cz/kvalita

Zlepšit uplatnění principů udržitelného rozvoje

- ✓ Přidat do vzdělávání úředníků kontext udržitelného rozvoje (ve smyslu Strategického rámce ČR 2030) a současně znalosti a dovednosti nutné k dobré tvorbě veřejných politik (např. experimentování a pilotáže, human-centred design, participaci nebo deliberaci).
- ✓ Osvěta v environmentální odpovědnosti organizací i jednotlivců
- ✓ Osvěta a podpora sociálně odpovědného veřejného zadávání
- ✓ Hodnocení dotačních politik v souladu s principy udržitelného rozvoje



K udržitelnému rozvoji více na:

www.mzp.cz

Zvýšit význam a kvalitu provádění strategického řízení

- ✓ Vytvoření centra podpory pro strategické řízení umožňující průběžnou konzultaci, komunikaci a sdílení dobré praxe napříč veřejnou správou
- ✓ Rozvoj a propagace technických nástrojů strategické práce (Databáze strategií, ObcePRO, Regionální informační servis)
- ✓ Vznik a rozšiřování inovací pro strategické řízení (př. Strategic impact Assesment)
- ✓ Podpora týmů strategického řízení v úřadech

Sjednotit kvalitu prováděných projektových prací ve státní správě

- ✓ Zavedení minimálních standardů projektového řízení ve veřejné správě
- ✓ Sjednocení kompetencí projektových manažerů
- ✓ Katalogizace projektových prací

Ke strategickému a projektovému řízení více na:

www.mmr.cz

CÍL 4: KOMPETENTNÍ LIDSKÉ ZDROJE

- **Zvýšit znalosti a dovednosti volených zástupců územních samosprávných celků**
- **Zvýšit znalosti a dovednosti úředníků územních samosprávných celků**
- **Zkvalitnit vzdělávání ve státní správě**

Aby byla zajištěna řádná správa obcí a krajů a zástupitelé předcházeli takovému jednání, které by mohlo být vyhodnoceno jako nezákonné, je třeba zajistit, aby v co největší míře disponovali určitou úrovní odbornosti. To bude zaručeno jejich účastí v systémovém vzdělávacím programu.

Zavedeno bude namísto plošného vzdělávání nové víceúrovňové vzdělávání úředníků obcí, které zohlední rozsah agendy, kterou úředník na daném typu obce vykonává. Vzdělávání bude také pojato moderněji, bude dbát na rozvoj osobnostních charakteristik a širší spektrum znalostí a dovedností.

Státní správa se posune od procesní stránky a nastavení systému vzdělávání ke kvalitativní změně, kde významnou roli hraje orientace na aplikaci získaných poznatků a dovedností v praxi, zejména v souvislosti s novými právními předpisy, se kterými se zaměstnanci v každodenní praxi setkávají.



Zvýšit znalosti a dovednosti volených zástupců územních samosprávných celků

- ✓ Zavedení systémového vzdělávání zastupitelů
- ✓ Použití moderních vzdělávacích nástrojů
- ✓ Zvýšení odbornosti zavedením povinného ověření zvláštní odborné způsobilosti u starostů a místostarostů vykonávajících přenesenou působnost

Zvýšit znalosti a dovednosti úředníků územních samosprávných celků

- ✓ Standardizace vstupního vzdělávání úředníků ÚSC
- ✓ Úprava zkoušek ze správních činností dle reálné působnosti daného ÚSC
- ✓ Zlepšení procesu uznávání rovnocennosti vzdělávání

Zkvalitnit vzdělávání ve státní správě

- ✓ Centrální vzdělávání v průřezových oblastech společných všem oborům státní služby
- ✓ Prohlubování vzdělávání v klíčových správních činnostech
- ✓ Centrální evidence absolvovaných vzdělávacích akcí
- ✓ Nové pojetí prohlubování vzdělávání

CÍL 5: INFORMOVANÍ A ÚČASTNÍCI SE OBČANÉ

- **Zlepšit komunikaci veřejné správy s veřejností**
- **Zvýšit povědomí o možnostech účasti občanů na veřejném dění, tyto možnosti usnadňovat**

V posledních letech lze pozorovat dlouhodobě klesající zájem o participaci prostřednictvím dvou dominantních nástrojů liberální demokracie – voleb a politických stran. S tím je spojená také obecně klesající či stagnující míra důvěry v politické instituce a reprezentanty vůle občanů. Bude proto kontinuálně zvyšováno povědomí veřejnosti o možnostech participace, stejně jako povědomí veřejné správy o méně tradičních nástrojích participace, stimulováno bude jejich širší využívání. Prozkoumáno bude rovněž fungování lokální demokracie.

Často se lze také setkat s negativním vnímáním veřejné správy ze strany občanů, v řadě případů je způsobeno nízkou informovaností o tom, co veřejná správa dělá, na čem pracuje. Informace o výsledcích práce úředníků se musí k občanovi dostat co nejrychlejším a nejkomfortnějším způsobem, instituce veřejné správy se musí naučit co nejlépe komunikovat a strategicky o této komunikaci uvažovat, stranou nesmí zůstat ani specifické skupiny obyvatel a zdravotně postižení občané, kterým musí veřejná správa přístup k službám a informacím co nejvíce usnadňovat.



Zlepšit komunikaci veřejné správy s veřejností

- ✓ Centrální pomoc úřadům v komunikaci s veřejností
- ✓ Podpora tvorby komunikačních strategií úřadů
- ✓ Osvěta o aktivitách ve veřejné správě
- ✓ Podpora úřadů ve vedení komunikace se specifickými skupinami obyvatel
- ✓ Podpora formátu Easy-to-read a zjednodušených textů

Zvýšit povědomí o možnostech účasti občanů na veřejném dění, tyto možnosti usnadňovat

- ✓ Osvěta v různých možnostech participace veřejnosti na veřejném dění
- ✓ Zvyšování zapojení občanů ve volbách
- ✓ Analýza subobecní struktury



KONTAKTY

Ministerstvo vnitra
odbor strategického rozvoje a koordinace veřejné správy
náměstí Hrdinů 1634/3, 140 21 Praha 4

www.mvcr.cz/verejna-sprava

www.kvalitavs.cz

www.zastupitelvkurzu.cz

www.prispevekobce.cz

ID datové schránky: 6bnaawp

Editor publikace: Ing. Mgr. David Sláma
Publikaci připravil a sestavil: Mgr. Filip Zavřel
Použité obrázky: Pixabay.com

Garanti koncepce:

Mgr. Lucie Paličková lucie.palickova@mvcr.cz

Mgr. et Mgr. Petr Schlesinger petr.schlesinger@mvcr.cz



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY