

PRAVIDLA A ORGANIZACE EXTERNÍHO PŘEZKUMU PLNĚNÍ POŽADAVKŮ METODICKÉHO POKYNU PRO ŘÍZENÍ KVALITY VE SLUŽEBNÍCH ÚŘADECH

Ministerstvo vnitra ČR, sekce pro státní službu
Praha, aktualizace březen 2025

OBSAH

Úvod	3
Obecné zásady realizace externího přezkumu	3
Příprava externího přezkumu	4
Přezkum na místě	5
Zpracování protokolu z externího přezkumu	6
Závěry z přezkumu	6
Komentář	6
Hodnocení	6
Předložené důkazy	6
Dobrá praxe a doporučení	7
Ilustrativní příklad závěrů z přezkumu fiktivního úřadu pro KZ 9 – Šetření spokojenosti zaměstnanců	7
Fáze 1 Před hodnocením míry naplňování požadavků MP	7
Fáze 2 Hodnocení míry naplňování požadavků MP	9
Shrnutí hodnocení míry naplňování požadavků MP	11
Ilustrativní příklad hodnocení KZ 9 – Šetření spokojenosti zaměstnanců	11
Shrnutí přezkumu	11
Zpracování zprávy z externího přezkumu	11
Účast v soutěži o ceny MV za kvalitu ve veřejné správě	12
Přílohy	12

ÚVOD

Pravidla a organizace externího přezkumu plnění požadavků Metodického pokynu pro řízení kvality ve služebních úřadech (dále jen Pravidla) upřesňují pravidla, postupy a zásady pro externí posouzení a vyhodnocení úrovně zavedeného systému řízení kvality dle Metodického pokynu pro řízení kvality ve služebních úřadech (dále jen MP). Dokument navazuje na Metodiku pro hodnocení míry naplňování požadavků Metodického pokynu pro řízení kvality ve služebních úřadech (dále jen „Metodika pro hodnocení míry naplňování požadavků MP“ nebo „Metodika“).

Pravidla a související formuláře (viz přílohy tohoto dokumentu) vznikly jako výstupy projektu Podpora a profesionalizace státní služby a státní správy, reg. č. CZ.03.4.74/0.0/0.0/15_019/0006173 (dále jen „PROAK“) za účelem dlouhodobé podpory rozvoje systémů řízení kvality ve služebních úřadech a mají závazný charakter. Pravidla jsou dále přezkoumávána a aktualizována.

Udržování a další rozvoj systému řízení kvality dle MP je povinnou součástí zvyšování efektivnosti státní služby a státní správy. Služební úřady tuto povinnost naplňují pravidelnými interními přezkumy a navazujícími činnostmi zlepšování. Pokud se však služební úřad chce ucházet o některé z Cen MV za kvalitu a jako uplatňovaný přístup k řízení kvality uvést **Metodický pokyn pro řízení kvality ve služebních úřadech**, musí absolvovat externí přezkum a dosáhnout úrovně naplnění požadavků MP uvedené ve **Statutu Cen MV za kvalitu a inovace ve veřejné správě**. Externí přezkum zajistí sekce pro státní službu dle svých kapacit a finančních zdrojů i pro služební úřady v případě jejich zájmu (na základě žádosti),

OBECNÉ ZÁSADY REALIZACE EXTERNÍHO PŘEZKUMU

1. Cílem externího přezkumu je zjistit, zda a do jaké míry jsou služebním úřadem naplněny požadavky MP, identifikovat dobré praxe a poskytnout doporučení k dalšímu zlepšování systému řízení kvality. **Zpráva z externího přezkumu**, jejíž součástí je i celkové hodnocení úrovně naplnění požadavků MP, slouží rovněž k doložení aplikace vybraného přístupu k řízení kvality v případě účasti v Cenách MV za kvalitu. Externí přezkum ve služebním úřadu realizovaný sekcí pro státní službu by měl vždy následovat až po předchozím provedení interního přezkumu naplnění požadavků MP ve služebním úřadu, neboť jeho smyslem je také ověřit a poskytnout nezávislý pohled na zjištění z interního přezkumu. V žádném případě tak externí přezkum nenahrazuje realizaci interního přezkumu. Zpráva z interního přezkumu je vždy součástí vyžadovaných podkladů v rámci realizace externího přezkumu.
2. Externího přezkumu plnění požadavků MP se účastní **externí hodnotitelé a zaměstnanci sekce pro státní službu**.
 - **Hodnotitel garant** – zaměstnanec sekce pro státní službu; slouží jako kontaktní osoba pro plánování a organizaci přezkumu pro služební úřad i pro externí hodnotitele; zpravidla se neúčastní přezkumu na místě; přezkoumává **Protokol z externího přezkumu** a zpracovává **Zprávu z externího přezkumu**, kterou zasílá služebnímu úřadu.
 - **Vedoucí hodnotitel** – odpovídá za úspěšný průběh přezkumu na místě; odpovídá za zpracování **Protokolu z externího přezkumu**.
 - **Hodnotitel** – participuje na realizaci přezkumu na místě dle domluvy/pokynů vedoucího hodnotitele a participuje na tvorbě **Protokolu z externího přezkumu**.
3. Přezkum probíhá formou jednodenní návštěvy hodnotitelů ve služebním úřadu.
4. Přezkum je realizován prostřednictvím série **rozhovorů externích hodnotitelů se zaměstnanci služebního úřadu**, kteří jsou odpovědní za řízení jednotlivých oblastí (kritéria zlepšování).

- Dotazovanými zaměstnanci nejčastěji bývají **gestoři** souvisejících interních předpisů, mohou se ale účastnit i další osoby, které jsou do realizace hodnocené činnosti zapojeny.
 - Účast více osob na přezkumu zvyšuje jeho objektivitu a potenciál identifikace dobrých praxí a doporučení. Smyslem přezkumu totiž nemá být pouze odškrtnání jednotlivých požadovaných výstupů formou checklistu, smyslem přezkumu je prostřednictvím rozhovorů ověřit, jak dobře daná oblast skutečně funguje a zda (popř. jaký) zde existuje potenciál pro zlepšení.
 - Hodnotitelé zjišťují objektivní stav věcí a toto zaznamenávají do **Protokolu z externího přezkumu** formou komentářů k jednotlivým požadovaným výstupům, dobré praxe, doporučení a procentuálního hodnocení úrovně naplňování požadavků MP.
5. Kromě rozhovorů je v rámci hodnocení využíváno studium interních dokumentů, záznamů a dalších zdrojů informací (např. informací uvedených na webových stránkách úřadu, popř. obsah dalších forem externí komunikace). Tyto jsou služebním úřadem předkládány jako **důkazy**.
 6. Sekce pro státní službu zajistí ve vztahu k zástupcům služebního úřadu plnou součinnost v průběhu celého externího přezkumu od jeho přípravy po předání **Zprávy z externího přezkumu**.
 7. Služební úřad poskytne sekci pro státní službu plnou součinnost v průběhu celého externího přezkumu od jeho přípravy po předání **Zprávy z externího přezkumu**.
 8. Služební úřad před přezkumem na místě obdrží pověření nejvyššího státního tajemníka opravňující určené hodnotitele přezkum na místě ve služebním úřadu realizovat.
 9. Případné **námítky proti závěrům** přezkumu může služební úřad uplatnit písemně do 10 dnů od obdržení **Zprávy z externího přezkumu** na adresu: Mgr. Martina Postupová, personální ředitelka sekce pro státní službu MV, Jindřišská 34, 110 00 Praha 1; email: martina.postupova@mv.gov.cz.

PŘÍPRAVA EXTERNÍHO PŘEZKUMU

V případě zájmu služebního úřadu o podstoupení externího přezkumu za účelem účasti v Cenách MV za kvalitu, příp. z důvodu zájmu o mimořádný externí přezkum, který mohou služební úřady absolvovat zpravidla jednou za 3 roky dle kapacit a finančních zdrojů sekce pro státní službu, kontaktuje zástupce služebního úřadu s žádostí odpovědného zaměstnance sekce pro státní službu, hodnotitele garanta (Ing. Lenka Kittnerová, lenka.kittnerova@mv.gov.cz). Hodnotitel garant zprostředkuje projednání žádosti o externí přezkum služebního úřadu v rámci sekce pro státní službu, resp. zajistí další kroky (výběr hodnotitelů, stanovení termínu externího přezkumu a čas jeho zahájení).

Služební úřad prostřednictvím hlavní kontaktní osoby požádá o externí přezkum **nejpozději 60 dnů před předpokládaným/požadovaným termínem externího přezkumu**.

Hodnotitel garant **nejpozději 30 dní před konáním přezkumu na místě** vyplní relevantní části **Plánu externího přezkumu** a zašle jej kontaktní osobě ze služebního úřadu k doplnění.

Kontaktní osoba ze služebního úřadu zašle **nejpozději 14 dní před konáním přezkumu na místě** doplněný **Plán externího přezkumu** e-mailem hodnotiteli garantovi. Služební úřad doplní tyto části:

- **Základní informace** – místo konání přezkumu na místě, počet zaměstnanců (dle systemizace).
- **Účastníky přezkumu ze strany služebního úřadu** – hlavní kontakt a další zúčastněné včetně jejich funkcí, případně kontaktů.
- **Plán přezkumu na místě.**
 - Pod každou částí plánu přezkumu na místě jsou uvedeni zástupci služebního úřadu, kteří se budou jednotlivých částí přezkumu účastnit.
 - **Důkazy**, kterými se dokládá plnění požadavků MP, resp. jejich aplikaci v praxi.

- Důkazy jsou pod jednotlivými požadovanými výstupy zaznamenávány formou jmenovitých odkazů na všechny relevantní dokumenty (interní předpisy, řády, pravidla, metodiky, SW řešení, případně další důkazy) či jejich části.
- Je třeba uvádět přesné názvy včetně čísel jednacích, čísel verzí, dat účinnosti atp., pokud tato existují.
- Pečlivě vyplněná část s důkazy je klíčovým prvkem pro přípravu hodnotitelů a významně urychluje a zefektivňuje průběh přezkumu na místě. Je na zvážení služebního úřadu, zda se v rámci přípravy na přezkum na místě rozhodne důkazy uvést pouze formou výčtu nebo zda je poskytne hodnotitelům předem. Pokud se tak stane, opět to má pozitivní vliv na průběh externího přezkumu – hodnotitelé si mohou připravit konkrétní otázky a vést rozhovory na místě více do hloubky. Pokud hodnotitelé dokumenty a další důkazy obdrží předem, jsou zavázáni je využít pouze v souvislosti s realizací přezkumu a poté je musí fyzicky zlikvidovat nebo smazat z počítače.
- **Poznámky**
 - Do poznámek lze uvést jakékoli další informace související s organizací přezkumu (konkrétní čas, ve kterém lze/nelze danou část přezkumu realizovat, čísla zasedacích místností apod.).

Hodnotitel garant po obdržení doplněného **Plánu externího přezkumu** tento zaručí elektronickým podpisem a prostřednictvím e-mailu ho zašle zpět zástupci služebního úřadu spolu s pověřením hodnotitelů k přezkumu na místě.

Zástupce služebního úřadu obratem zajistí elektronický podpis **Plánu externího přezkumu** ze strany služebního úřadu a zašle e-mailem hodnotiteli garantovi.

Hodnotitel garant následně zašle podepsaný **Plán externího přezkumu** hodnotitelům. Pokud hodnotitelé vyhodnotí vyplněný **Plán externího přezkumu** jako neúplný či neprůkazný, mohou prostřednictvím hodnotitele garanta (nebo po dohodě s ním přímo) vyzvat služební úřad k jeho doplnění. Doplnující informace či další důkazy si mohou hodnotitelé od služebního úřadu vyžádat také při přezkumu na místě.

Hodnotitelé si na základě **Plánu externího přezkumu**, případných zaslaných důkazů a informací z volně dostupných zdrojů zpracují přípravu na místo formou otázek. Již ve fázi přípravy je doporučeno pracovat s Metodickým pokynem a Metodikou pro hodnocení míry naplňování požadavků MP a připravované otázky směřovat nejen k ověření informací uvedených v podkladech, ale i do oblastí, kam by se služební úřad mohl posunout.

PŘEZKUM NA MÍSTĚ

Přezkum na místě zahajuje vedoucí týmu hodnotitelů v domluvený den, hodinu a v místě uvedeném v **Plánu externího přezkumu** na tzv. úvodním jednání, na kterém jsou představeni hodnotitelé, zástupci služebního úřadu a je odsouhlasen/upraven průběh přezkumu. Úvodní jednání též slouží k obecnému představení systému řízení kvality ve služebním úřadu.

Hodnotitelé v rámci přezkumu na místě ověřují míru naplnění požadavků MP. Přezkum na místě probíhá formou rozhovorů, kde hodnotitelé plní roli moderátorů diskuze nad jednotlivými hodnocenými oblastmi. Vztah mezi hodnotiteli a zástupci služebního úřadu je partnerský a podmínkou pro úspěšnou realizaci přezkumu je vytvořit atmosféru, při které všichni zúčastnění aktivně participují na popisu stávajícího stavu, identifikaci dobrých praxí i konkrétních doporučení k dalšímu rozvoji.

Součástí přezkumu je i studium dokumentů a důkazů uvedených v **Plánu externího přezkumu**, popř. dalších, které vyvstanou z diskuze.

Výstupy z diskuze hodnotitelé průběžně zaznamenávají do **Protokolu z externího přezkumu**.

V závěrečném ústním shrnutí přezkumu na místě vedoucí týmu hodnotitelů rekapituluje klíčová zjištění a seznámí zástupce služebního úřadu s dalším postupem. Konečný výsledek přezkumu nesděluje.

Vlastnímu zpracování **Zprávy z externího přezkumu** hodnotitelem garantem předchází zpracování **Protokolu z externího přezkumu** hodnotiteli.

ZPRACOVÁNÍ PROTOKOLU Z EXTERNÍHO PŘEZKUMU

Hodnotitelé **nejpozději do 14 dnů** od konání přezkumu na místě zpracují své závěry do **Protokolu z externího přezkumu**. Za zpracování **Protokolu z externího přezkumu** odpovídá vedoucí hodnotitel, druhý hodnotitel poskytuje součinnost dle domluvy a pokynů vedoucího hodnotitele.

V případě potřeby mohou hodnotitelé v průběhu zpracování komunikovat zjištění se zástupcem služebního úřadu za účelem upřesnění či doplnění poskytnutých informací z přezkumu na místě. Tuto možnost využívají zcela výjimečně.

ZÁVĚRY z přezkumu

Hodnotitelé zpracují **závěry z přezkumu** s využitím informací získaných v průběhu přezkumu.

Než se hodnotitelé pustí do **hodnocení míry naplňování požadavků MP**, je třeba, aby dosáhli konsenzu nad zněním ostatních částí závěrů z přezkumu (komentář, dobrá praxe a doporučení), viz dále.

Komentář

- Komentář se formuluje na úrovni jednotlivých požadovaných výstupů.
- Tvoří ho stručný popis toho, jakým způsobem služební úřad danou činnost řídí a vykonává, hodnotí, přezkoumává a zlepšuje, včetně uvedení příkladů konkrétních změn za období mezi přezkumy (pokud byly realizovány).

Hodnocení

- Hodnocení parafrázuje vybranou úroveň naplnění daného požadovaného výstupu tak, aby bylo zřejmé, proč byla tato úroveň vybrána, tj. obsahuje i zdůvodnění. Zdůvodnění tvoří odkazy na konkrétní dokumenty, aktivity, výsledky nebo změny.

Předložené důkazy

- Důkazy bývají nejčastěji interní předpisy a dokumenty služebního úřadu, kterými prokazuje plnění požadovaných výstupů Metodického pokynu. Kde to je možné, uvádí se čísla jednací, čísla verzí, data účinnosti atd. pro jednoznačnou identifikaci důkazů.
- Důkazy mohou mít i formu odkazů na webovou prezentaci služebního úřadu, sociální sítě, ale také videozáznamy, prezentace aj.

- Do **Protokolu z přezkumu** je třeba uvést kompletní seznam relevantních důkazů, které byly v rámci přezkumu nasbírány/doloženy.

Dobrá praxe a doporučení

- Dobrá praxe a doporučení jsou formulovány pro jednotlivá kritéria zlepšování.
- **Dobrá praxe** vyjadřuje, co konkrétně dělá služební úřad dobře, v čem je silný a co by případně mohlo sloužit jako inspirace pro další služební úřady.
- **Doporučení** vyjadřují, jak by mohlo být naplňování daného kritéria zlepšování zlepšeno či rozvíjeno. Může obsahovat zcela konkrétní tipy a doporučení, jakým způsobem lze v dané oblasti zlepšení dosáhnout. Hodnotitelé by při formulaci doporučení měli uvést, jaké konkrétní oblasti pro zlepšení se dané doporučení týká a co může služební úřad získat tím, když doporučení aplikuje. Je vhodné také uvést, jaká případně hrozí rizika, pokud zůstane daná oblast ke zlepšení neřešena. Doporučení mají pro služební úřad doporučující charakter a sekce pro státní službu nebude jejich realizaci vyžadovat.

Ilustrativní příklad závěrů z přezkumu fiktivního úřadu pro KZ 9 – Šetření spokojenosti zaměstnanců

Fáze 1 Před hodnocením míry naplňování požadavků Metodického pokynu pro řízení kvality ve služebních úřadech

Pravidla pro realizaci šetření spokojenosti zaměstnanců	
<p>Komentář</p> <p>Pravidla pro šetření spokojenosti zaměstnanců jsou součástí interního předpisu XY, kterým se stanoví postup pro realizaci šetření spokojenosti zaměstnanců služebního úřadu.</p> <p>Šetření spokojenosti probíhá pravidelně od roku 2019. Šetření probíhá prostřednictvím dotazníku v MS Forms.</p> <p>Výsledky šetření jsou personálním odborem zpracovávány do Zprávy ze šetření spokojenosti. Tato je personálním odborem doplněna o návrhy opatření vycházející z podnětů od zaměstnanců formulovaných v komentářích.</p> <p>Zpráva ze šetření spokojenosti je spolu s navrženými opatřeními projednávána na poradě nejvyššího vedení úřadu.</p> <p>Závěry porady spolu s vlastní Zprávou jsou přístupné zaměstnancům na intranetu.</p> <p>V roce 2022 byl počet otázek v dotazníku na základě vlastní zkušenosti a inspirace od ostatních služebních úřadů (sdilenapraxe.cz) významně zredukován. návratnost dotazníku stoupla a počet a rozsah výstupů/komentářů nebyly nijak negativně dotčeny.</p>	
<p>Hodnocení</p> <p>(vložte hodnocení)</p>	
<p>Předložené důkazy</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interní předpis XY, kterým se stanoví postup pro realizaci šetření spokojenosti zaměstnanců ze dne XY ▪ Formulář dotazníku v MS Forms
<p>Realizovaná šetření</p>	

Komentář

Dotazníková šetření spokojenosti probíhají na služebním úřadu každoročně již od roku 2019.

Návratnost se pohybovala kolem 50 %. Po redukcí počtu otázek a jejich přeformulování stoupla na 58 %.

Za dobu realizace šetření spokojenosti bylo na popud zaměstnanců provedeno několik změn, např. rozšíření možností výkonu práce z jiného místa, zavedení tzv. cafeterie benefitů, zřízená zastřešená kuřárna na 2. nádvoří a byly zavedeny povinné týdenní porady na všech odděleních.

Hodnocení

(vložit hodnocení)

Předložené důkazy

- Zprávy ze šetření spokojenosti za roky 2019, 2020, 2021 a 2022 dostupné na intranetu
- Zápis z porady vedení ze dne XY
- Pokyn státního tajemníka č XY ze dne XY k realizaci opatření vyplývajících z výstupů šetření spokojenosti zaměstnanců

Dobrá praxe

- Systematický přístup k realizaci šetření spokojenosti zaměstnanců ve služebním úřadu podpořený interním předpisem a dotazníkem MS Forms, jehož využití přispívá zachování anonymity dotazníku a umožňuje rychlejší a snadnější práci s výstupy.
- Projednávání Zprávy ze šetření spokojenosti zaměstnanců na poradě vedení, jejímž výstupem je Pokyn státního tajemníka k realizaci opatření vyplývajících z výstupů šetření spokojenosti zaměstnanců.
- Sdílení Zprávy ze šetření spokojenosti se zaměstnanci.
- Realizace vybraných opatření – HO, zastřešená kuřárna aj.

Doporučení

- Vedení úřadu do celého procesu vstupuje pouze v okamžiku projednání Zprávy ze šetření spokojenosti a rozhodnutí o realizaci vybraných opatření v rámci porady vedení. Ostatní činnosti, včetně komunikace a návrhu vybraných opatření, realizuje personální odbor. Větší zapojení vedení úřadu ve smyslu komunikace účelu realizace dotazníkového šetření, vypořádání všech vzešlých podnětů/oblastí podnětů, přímé komunikace výsledků šetření a navazujících opatření včetně zdůvodnění toho, proč jsou/nejsou vybrané podněty řešeny, by mělo pozitivní vliv na vyšší návratnost dotazníku, důvěru zaměstnanců a větší motivaci zaměstnanců dotazník vyplnit nejen formálně, ale skutečně se nad dotazovanými oblastmi zamyslet a případně přijít i s návrhy řešení.
- Z metodického hlediska je při tvorbě dotazníku doporučováno využívání sudého počtu možností odpovědí, a to z důvodu, že dotazovaný si tak musí vybrat, zda se přikloní na stranu větší spokojenosti či větší nespokojenosti. Služební úřad by pak získal přesnější informaci i náladě, která v něm panuje.
- Lepšímu zacílení případných opatření, zejména v oblasti vztahu k nadřízený – podřízený zaměstnanec by pomohlo, kdyby bylo možné data segmentovat dle jednotlivých krajských pracovišť.
- Ke zvážení uvádíme příklad dobré praxe identifikovaný na jiném služebním úřadu, kdy je součástí dotazníku série otázek dotazujících se na spokojenost se spoluprací s jednotlivými odděleními/funkcemi. Vhodně nastavené otázky v této oblasti by služebnímu úřadu pomohly získat informace o vztazích mezi jednotlivými částmi organizace a v případě potřeby realizovat cílená opatření. Tento typ šetření lze realizovat i samostatně mimo vlastní šetření spokojenosti zaměstnanců.

Fáze 2 Hodnocení míry naplňování požadavků Metodického pokynu pro řízení kvality ve služebních úřadech

Jakmile dosáhne tým hodnotitelů konsenzu nad zněním ostatních částí **závěrů z přezkumu**, může přistoupit k hodnocení úrovně naplňování požadavků MP. Metodika hodnocení je podrobně popsána v dokumentu **Metodika pro hodnocení míry naplňování požadavků MP**.

Jak budeme postupovat u našeho fiktivního úřadu?? Metodika hovoří mimo jiné o tom, že „*Pro určení úrovně hodnocení požadovaného výstupu, musí služební úřad naplňovat výstup v celém rozsahu. Nestačí tedy danou úroveň naplňovat většinou. Pokud skutečnost neodpovídá popisu dané úrovně, byť v jednom parametru, je třeba hodnotit o úroveň níže.*

Příklad 1: Pravidla pro realizaci šetření spokojenosti zaměstnanců

Využijeme hodnotící tabulku z Metodiky:

Pravidla pro realizaci šetření spokojenosti zaměstnanců				
0 %	25 %	50 %	75 %	100 %
Pravidla pro realizaci šetření spokojenosti zaměstnanců neexistují.	Existuje obecný rámec pravidel pro realizaci šetření spokojenosti zaměstnanců, podle kterých se postupuje. Pravidla v částečném rozsahu zohledňují obsah opatření definovaných v MP. Pravidla jsou alespoň částečně formalizována.	Pravidla pro realizaci šetření spokojenosti zaměstnanců prokazatelně existují, v plném rozsahu zohledňují obsah příslušných opatření definovaných v MP a existují důkazy, že byla uplatněna v praxi.	Pravidla pro realizaci šetření spokojenosti zaměstnanců prokazatelně existují, v plném rozsahu zohledňují obsah příslušných opatření definovaných v MP a existují důkazy, že jsou dlouhodobě uplatňována v praxi. K přezkoumání a zlepšování pravidel pro realizaci šetření spokojenosti zaměstnanců dochází na základě aktuální potřeby.	Pravidla pro realizaci šetření spokojenosti zaměstnanců prokazatelně existují, v plném rozsahu zohledňují obsah příslušných opatření definovaných v MP a existují důkazy, že jsou dlouhodobě a efektivně uplatňována v praxi. K přezkoumání pravidel pro realizaci šetření spokojenosti zaměstnanců dochází dle stanovené periody a dochází k jejich trvalému zlepšování.

Úvaha nad hodnocením:

Fiktivní služební úřad má vytvořená pravidla pro realizaci šetření spokojenosti, která v plném rozsahu zohledňují obsah příslušných opatření definovaných v MP (Interní předpis XY, kterým se stanoví postup pro realizaci šetření spokojenosti zaměstnanců ze dne XY a formulář dotazníku v MS Forms). Tato pravidla jsou dlouhodobě uplatňována v praxi (od roku 2019) a probíhá jejich nahodilé zlepšování (redukce počtu otázek v roce 2022). Hodnocení je tedy na úrovni 75 %.

- Proč ne 50 %? Protože v šetření je realizováno dlouhodobě (od roku 2019) a ve způsobu realizace proběhly změny (redukce počtu otázek).

- Proč ne 100 %? Protože chybí důkazy o efektivnosti (nízká návratnost, absence cílů v oblasti návratnosti a absence cílených opatření podporujících vyšší návratnost – realizována byla pouze jedna změna tohoto druhu). Dalším důvodem je, že přezkoumání pravidel pro realizaci šetření probíhá pouze nahodile a není proto stanovena určitá perioda, ve které by měl gestor činnosti povinnost se nad postupem a možnostmi jeho zlepšení zamyslet.

Do závěrů z přezkumu tedy můžeme k **hodnocení** uvést např.:

Služební úřad XY má vytvořená pravidla pro realizaci šetření spokojenosti, která v plném rozsahu zohledňují obsah příslušných opatření definovaných v MP (Interní předpis XY, kterým se stanoví postup pro realizaci šetření spokojenosti zaměstnanců ze dne XY a formulář dotazníku v MS Forms). Tato pravidla jsou dlouhodobě uplatňována v praxi (od roku 2019) a probíhá jejich nahodilé zlepšování (redukce počtu otázek). Chybí důkazy o efektivnosti (nízká návratnost, absence cílů v oblasti návratnosti a absence cílených opatření podporujících vyšší návratnost – realizována byla pouze jedna změna tohoto druhu). Hodnocení je tedy na úrovni 75 %.

Příklad 2: Realizovaná šetření

Využijeme hodnotící tabulku z Metodiky:

Realizovaná šetření				
0 %	25 %	50 %	75 %	100 %
Šetření spokojenosti zaměstnanců neprobíhá.	<p>Probíhají pouze dílčí / ad hoc šetření spokojenosti zaměstnanců.</p> <p>Dochází k jejich základnímu vyhodnocení.</p> <p>Vybrané podněty ze šetření jsou příležitostně realizovány.</p>	<p>Proběhlo min. jedno komplexní šetření spokojenosti zaměstnanců.</p> <p>Došlo k jeho základnímu vyhodnocení.</p> <p>Vybrané podněty ze šetření byly realizovány.</p>	<p>Probíhá pravidelné komplexní šetření spokojenosti zaměstnanců.</p> <p>Dochází k jeho podrobnému vyhodnocení.</p> <p>Výsledky šetření a získané podněty jsou systematicky využívány za účelem realizace zlepšení v daných oblastech.</p>	<p>Probíhá pravidelné komplexní šetření spokojenosti zaměstnanců.</p> <p>Dochází k jeho podrobnému vyhodnocení.</p> <p>Výsledky šetření a získané podněty jsou systematicky využívány za účelem realizace zlepšení v daných oblastech. Přínos realizace zlepšení je vyhodnocován.</p>

Úvaha nad hodnocením:

Fiktivní služební úřad sice dotazníkové šetření realizuje dlouhodobě (od roku 2019), ale výsledky nejsou vyhodnoceny podrobně (nejsou vypořádány všechny podněty / oblasti podnětů) a jsou realizovány pouze vybrané podněty (bez zdůvodnění, proč byly tyto k realizaci vybrané a jiné nikoli – vazba na neexistující podrobné vyhodnocení). Z toho důvodu nelze hodnotit na 75 %, ale pouze na 50 %.

Do závěrů z přezkumu tedy můžeme k **hodnocení** uvést např.:

Služební úřad XY realizuje komplexní pravidelné dotazníkové šetření (od roku 2019). Výsledky nejsou vyhodnoceny podrobně (nejsou vypořádány všechny podněty / oblasti podnětů) a jsou realizovány

pouze vybrané podněty (bez zdůvodnění, proč byly tyto k realizaci vybrané a jiné nikoli – vazba na neexistující podrobné vyhodnocení). Z toho důvodu nelze hodnotit na 75 %, ale pouze na 50 %.

SHRUTÍ HODNOCENÍ MÍRY NAPLŇOVÁNÍ požadavků Metodického pokynu pro řízení kvality ve služebních úřadech

Hodnocení za jednotlivé požadované výstupy jednoduše přepíšeme do souhrnné tabulky a spočítáme hodnocení jednotlivých kritérií zlepšování i naplnění požadavků MP jako celku, viz **Metodika pro hodnocení míry naplňování požadavků MP**.

Ilustrativní příklad hodnocení KZ 9 – Šetření spokojenosti zaměstnanců

Požadovaný výstup	Hodnocení požadovaného výstupu	Hodnocení kritéria zlepšování
KZ 9 – Šetření spokojenosti		
Pravidla pro realizaci šetření spokojenosti zaměstnanců	75 %	63 %
Realizovaná šetření	50 %	

SHRUTÍ přezkumu

Do shrnutí hodnotitelé stručně, v rozsahu několika málo vět, zhodnotí průběh externího přezkumu, uvedou klíčové identifikované silné stránky, na kterých může služební úřad dále stavět, a klíčové priority pro jeho další rozvoj, ke kterým by služební úřad měl naplánovat, realizovat a vyhodnotit SMART opatření a úkoly.

Součástí této části je i výběr a zařazení úřadu do jedné z pěti úrovní naplňování požadavků MP, které slovně vyjadřují vyzrálost systému řízení kvality služebního úřadu. Podrobně je to uvedeno v **Metodice pro hodnocení plnění požadavků MP**.

Vedoucí hodnotitel připojí do závěru protokolu jména hodnotitelů účastnících se přezkumu na místě a datum zpracování protokolu a zašlou ho hodnotiteli garantovi.

ZPRACOVÁNÍ ZPRÁVY Z EXTERNÍHO PŘEZKUMU

Hodnotitel garant předaný **Protokol z externího přezkumu** přezkoumává po formální i odborné stránce a pokud shledá nedostatky / potřebu doplnění či úprav, požádá vedoucího hodnotitele o jejich bezodkladné odstranění / provedení doplnění či úprav tak, aby mohl **nejpozději 20 dnů** od konání externího přezkumu zpracovat a předat služebnímu úřadu **Zprávu z externího přezkumu**. Předáním podepsané Zprávy z externího přezkumu služebnímu úřadu je externí přezkum formálně ukončen.

ÚČAST V SOUTĚŽI O CENY MV ZA KVALITU VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ

Zpráva z externího přezkumu slouží jako objektivní důkaz dosažené úrovně plnění požadavků MP služebním úřadem. V případě účasti v Cenách MV za kvalitu ve veřejné správě slouží k doložení plnění požadavku na zavedení / dlouhodobé využívání přístupu k řízení kvality.

Pokud se chce služební úřad hlásit do soutěže o **Ceny MV za zavedení přístupu k řízení kvality** a jako přístup k řízení kvality uvést **Metodický pokyn pro řízení kvality ve služebních úřadech**, je třeba, aby v rámci externího přezkumu dosáhl minimálně hodnocení „**Služební úřad zavedl požadavky Metodického pokynu pro řízení kvality ve služebních úřadech a uvedl je do praxe řízení služebního úřadu**“, což odpovídá 4. úrovni hodnocení (60–79 %) dle Metodiky pro hodnocení plnění požadavků MP.

Pokud se chce služební úřad ucházet o **Cenu MV za dlouhodobé uplatňování přístupu k řízení kvality** a jako přístup k řízení kvality uvést **Metodický pokyn pro řízení kvality ve služebních úřadech**, je třeba, aby v rámci externího přezkumu získal minimálně hodnocení „**Služební úřad zavedl požadavky Metodického pokynu pro řízení kvality ve služebních úřadech, uvedl je do praxe řízení služebního úřadu a trvale se zlepšuje**“, což odpovídá 5. úrovni hodnocení (80–100 %) dle Metodiky pro hodnocení plnění požadavků MP.

Bližší informace a aktuální podmínky příslušného ročníku oceňování jsou uváděny vždy v aktuálně platném Statutu Cen Ministerstva vnitra za kvalitu a inovace ve veřejné správě.

PŘÍLOHY

- Příloha č. 1_Plán externího přezkumu plnění požadavků metodického pokynu pro řízení kvality ve služebních úřadech
- Příloha č. 2_Protokol z externího přezkumu plnění požadavků metodického pokynu pro řízení kvality ve služebních úřadech
- Příloha č. 3_Zpráva z externího přezkumu plnění požadavků metodického pokynu pro řízení kvality ve služebních úřadech