

Česko-německý seminář
Výměna zkušeností v oblasti veřejné správy

Tschechisch-deutsches Seminar
Erfahrungsaustausch in der öffentlichen Verwaltung



„Spolufinancováno Evropskou unií z Evropského fondu pro regionální rozvoj“, „Investice do vaší budoucnosti“

„Kofinanziert durch die Europäische Union aus dem Europäischen Fonds für regionale Entwicklung“, „Investition in Ihre Zukunft“

Srdečný dík za pozvání!

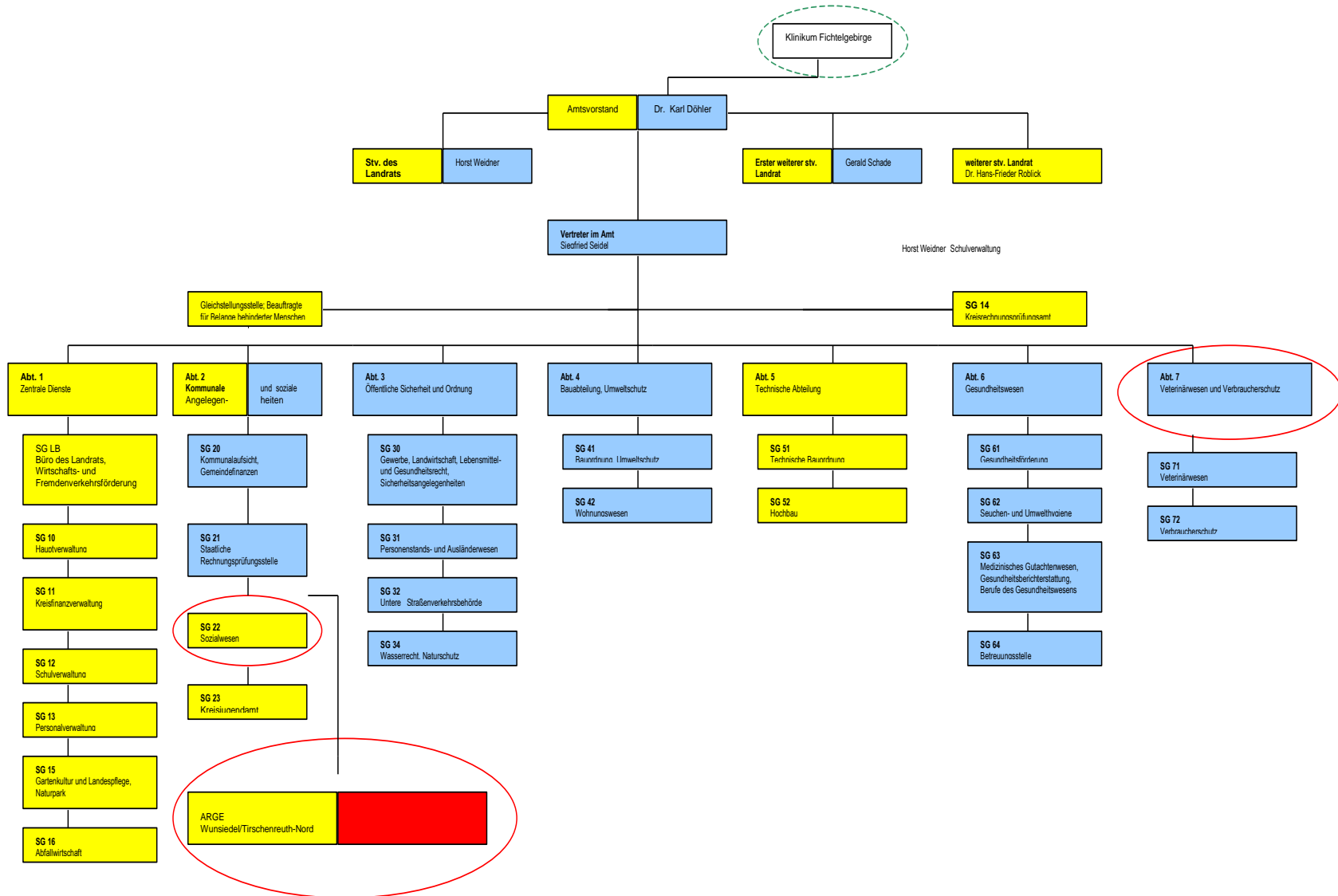
Těšíme se na výměnu zkušeností a vzájemné poznávání a seznámení se





Velikost plochy: 606,41 km²
 Počet obyvatel: 78.439 (stav: 31.12.2008)

Administrativní struktura úřadu Landratsamt Wunsiedel i. Fichtelgebirge





Řízení jakosti jako
systém

Jednotlivé prvky
systému řízení jakosti



Rozhovor se
spolupracovníkem

Pakt o ŽP
Bavorsko

Posouzení
produktivity

Bezbariérovost

Rozcestník
úřadů

Zlepšovatelství

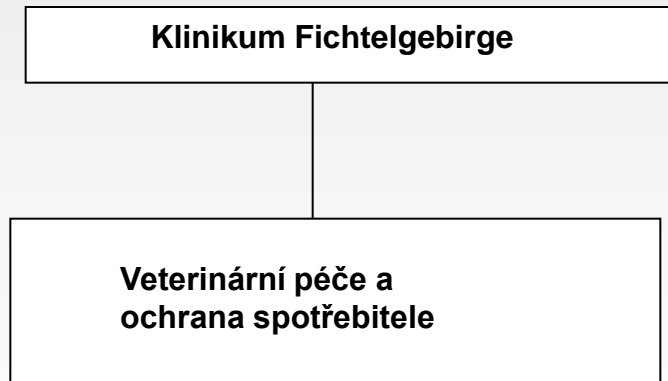
Sít' úřadů s
obcemi

Vhodné pro
rodiny

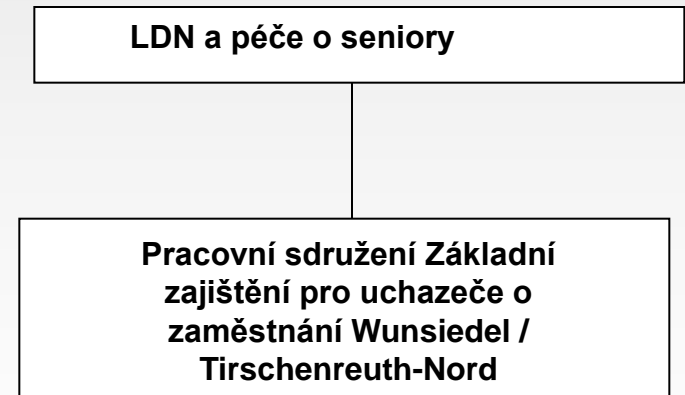


Pracovní úseky s řízením jakosti nebo úseky v přípravě k zavedení na okrese Wunsiedel i. Fichtelgebirge

Zdravotnictví / Ochrana spotřebitele:



Práce a sociální věci:



Výkony základního zajištění pro uchazeče o zaměstnání podle druhé knihy sociálního zákoníku (SGB II)

Spolková agentura práce

Normativní plnění (§ 20)

Zvýšené potřeby na živobytí (§ 21)

Časově omezený příplatek (§ 24)

Půjčka (§ 23 odst. 1, 4, 5)

**Dodatečné plnění pro školu (§ 24a)
Výkony sociálního pojištění**

**Výkony k začlenění do práce
(nástupní částka, pracovní příležitosti, volná
podpora, aj.)**

Komunální poskytovatelé

Náklady na ubytování (§ 22)

Náklady na otop (§ 22)

Počáteční vybavení (§ 23 odst. 3)

**Náklady na vícedenní třídní výlety
(§ 23 odst. 3)**

**Příspěvek na ubytování
pro učně (§ 22 odst. 7)**

**Komunální výkony pro začlenění
(péče o dítě, poradenství pro dlužníky a při
závislostech, aj.)**

Konzept Qualitätssicherung SGB II
in der Leistungsträgerschaft der BA

Stand: 20. Mai 2009

Entwurf

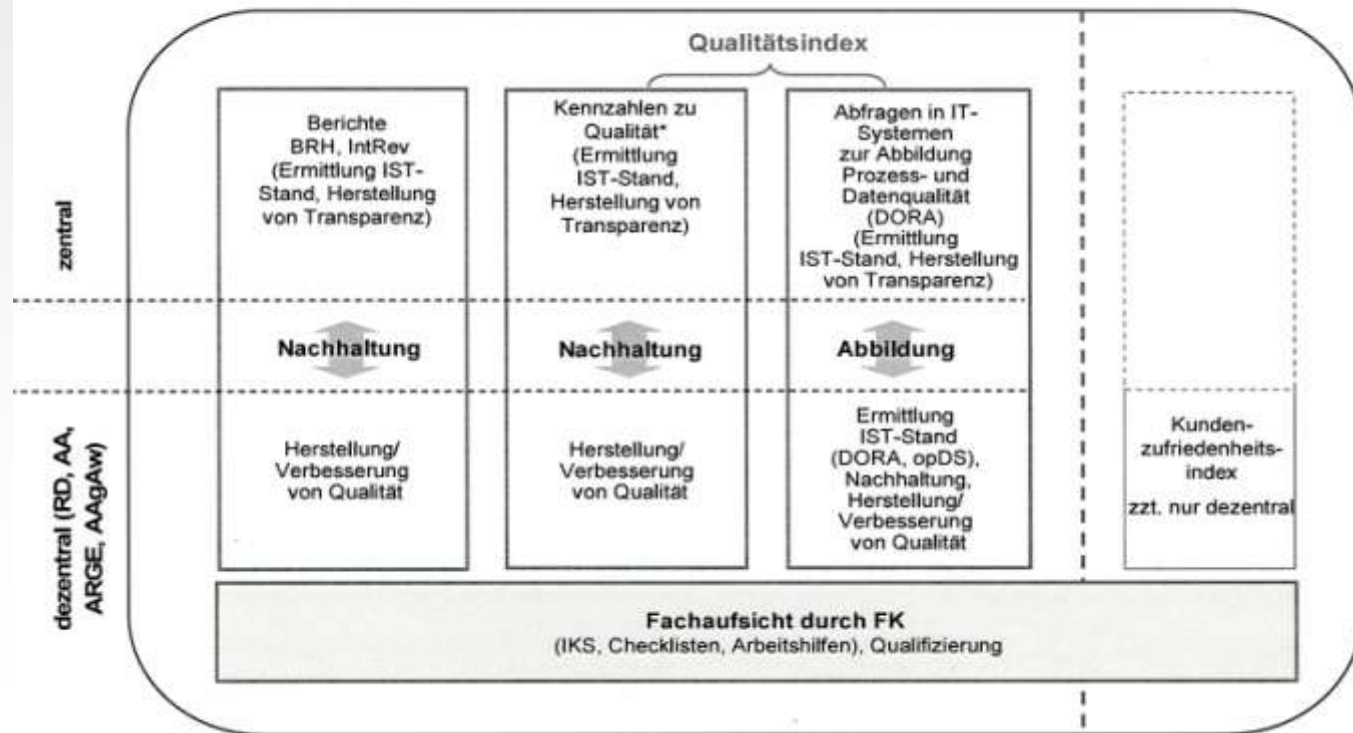
Konzept zajištění jakosti SGB II
ve výkonech poskytovatele BA

Zajištění jakosti v SGB II

- Cíl: Poskytnutí služby
- zákonně
 - hospodárně a účinně
 - vstřícně vůči zákazníkovi

Průběh:

Pilíře zajištění jakosti v SGB II



Výsledky kontrol Spolkového správního úřadu a interní revize

**Vývoj ústředního IT-nástroje
pro**

**Nejprve otestování nástroje v Excelu
pro realizaci výsledků revizních zpráv**

více transparence pro regionální ředitelství a spolek

jednodušší komunikaci mezi úrovněmi

systematické zpracování nedostatků

jednotný systém zpravodajství

elektronickou dokumentaci

přípravu vhodných praktických příkladů

Jakostní ukazatele srovnání

PLÁN - SKUTEČNOST

Definice, poskytnutí a další práce s ukazateli

Znázornění skutečnosti

Zavedení procesu změn při
závažné odchylce

nejprve:

Ukazatele pro

Management absolventů

Období mezi žádostí a rozhodnutím

Dotaz na jakost postupu a dat

Standardizované vyhodnocení
z výpočetních programů

Průběžné zlepšování jakosti dat

Standardizované centrální a
decentrální možnosti dotazů

Do budoucna jakostní index
(spolu se sloupcem 2)

(Spokojenost zákazníka)

Anketa mezi zákazníky

Tvorba indexu spokojenosti zákazníka


Řízení jakosti

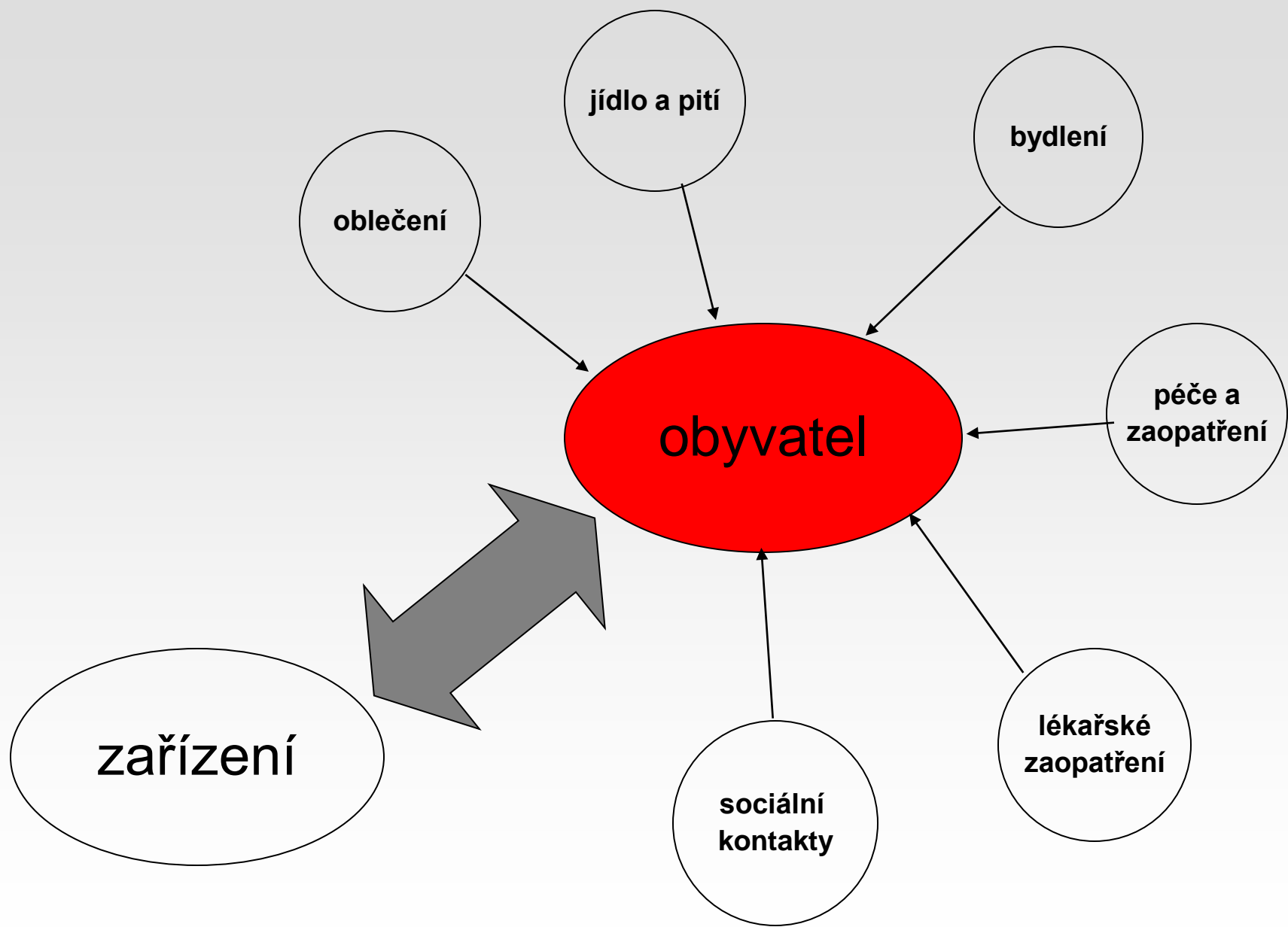
ve stacionárních zařízeních pro péči o seniory, postižené a v LDN

- Zákonný požadavek zakotvený v par. 3, odst. 3 Bavorského zákona o jakosti péče a bydlení;
- Úloha okresního úřadu:
Přezkoumání (interního) řízení jakosti a dále jeho účinnosti v rámci interních auditů;

Podstatné rozlišení vůči původním auditům

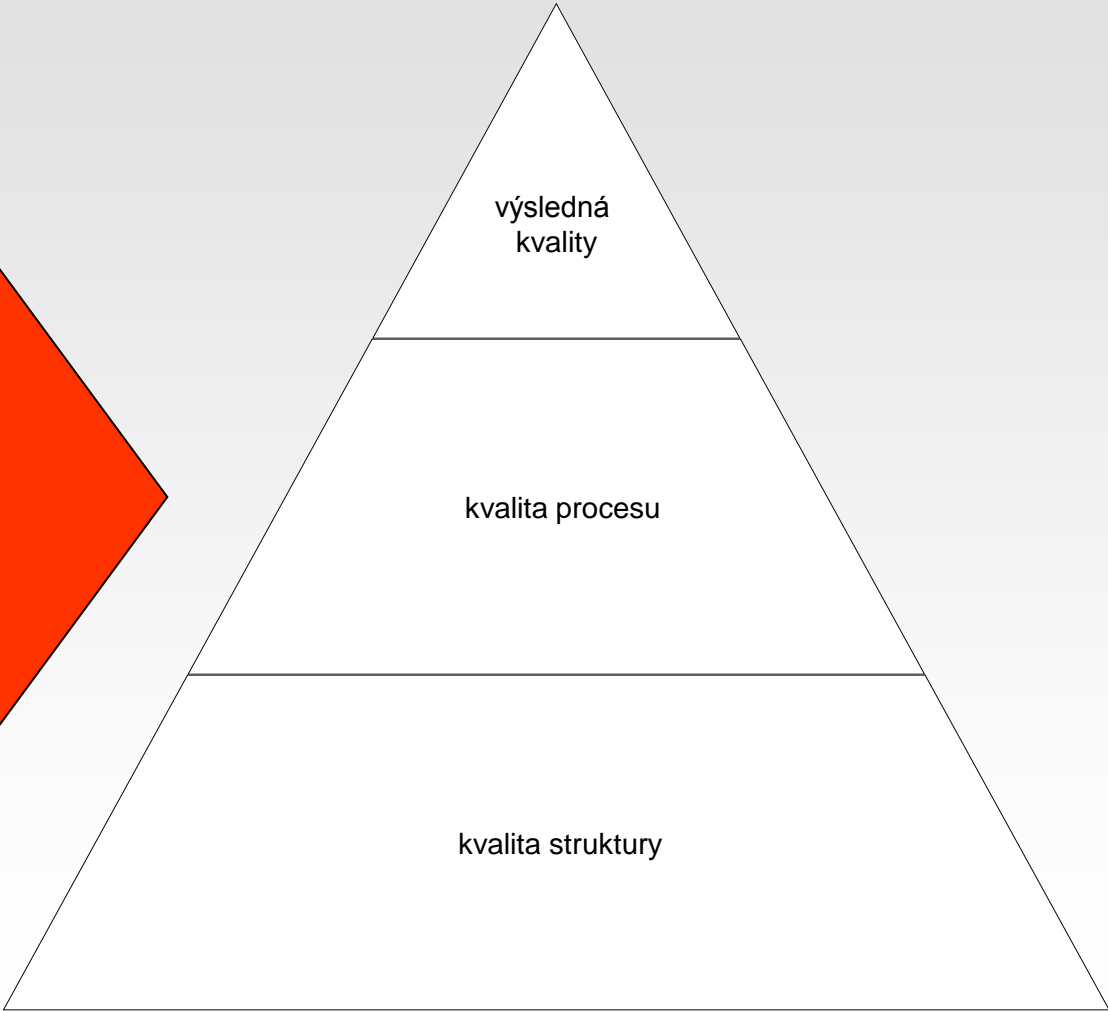
Oblast kontroly:

≠	≠	
Výrobní organizace → výroba zboží	Poskytovatelé služeb → nabídka služeb	Profesionální organizace (Organizace poskytující služby na bázi know-how) → Klíčová poskytovaná služba je zaměřena na rozvoj, obnovu nebo zachování schopností zákazníků
kupř. strojírenství	kupř. bankovníctví	▶ Pečovatelská zařízení, zařízení pro péči o postižené, aj.





Kvalita vztahů



výsledná
kvality

kvalita procesu

kvalita struktury

Principiálně otevřené procesy

Proto revize:

- standardizovaných kontrolních vodítek pro zařízení pro péči a pomoc postiženým v Bavorsku;
- na základě tzv. klíčových situací;
- postup podle výkladové kontrolní metody, pokud se jasně nejedná o zjevné porušení zákonných ustanovení;

Na co se dbá při prověrcce:

- Souhlasí obsahy podkladů řízení jakosti (např. koncepční provedení, normy, postupové pokyny) s hlavními cíli (popř. vzorem) daného zařízení?
- Je zaměstnancům / spolupracovníkům zařízení znám vzor, nebo pouze příslušné normy, které se používají?
- Jakým způsobem a v jakých časových odstupech reflektuje zařízení účinnost stanovených opatření?
- Jaká „nálada“ panuje v zařízení a odráží se tak ve vzoru?

Výměna zkušeností ve veřejné správě

Zavedení systému řízení jakosti s celobavorskou působností ve zdravotnické ochraně spotřebitele

Zkušenosti učiněné na Okresním úřadu Wunsiedel i. Fichtelgebirge

Členění

- Definice a výkon zdravotnické ochrany spotřebitele
- Důvody zavedení systému ŘJ
- Časový průběh zavádění
- Struktura a obsah příručky ŘJ
- Péče
- Praktické zkušenosti

Definice a výkon zdravotnické ochrany spotřebitele

Odborné oblasti zdravotnické ochrany spotřebitele v Bavorsku

1. Potravinářská inspekce
2. Inspekce krmiv
3. Veterinární péče s dílčími obory
 - ochrana zvířat
 - státní potírání nakažlivých nemocí u zvířat
 - vedlejší produkty živočišné výroby
 - veterinární léčiva

Do výkonu zdravotnické ochrany spotřebitele je zapojeno 96 komunálních správních úřadů, 7 krajských vládních úřadů a 2 nadřazená úřední místa (LGL).

Důvody zavedení systému ŘJ

- Realizace Nařízení (ES) č. 882/2004
- Zlepšení transparentnosti a srovnatelnosti úředních opatření a výkonů
- Vzestup efektivity prostřednictvím konkrétních formulací a harmonizované stanovení metod a cílů dotčených správních úkonů s přesahem přes hranice správní a kompetenční
- Optimalizace a přizpůsobení správních úkonů systematickými prověrkami úspěšnosti
- Zlepšení právní a procesní jistoty pro spolupracovníky správních úřadů

Časový průběh zavedení

- Zřízení projektové skupiny při Bavorském státním ministerstvu pro ŽP, zdraví a ochranu spotřebitele
- Jmenování zmocněnců pro ŘJ na všech dotčených úřadech a zemského zmocněnce pro ŘJ a školení pro zavedení systému ŘJ počínaje rokem 2005
- Vytváření dokumentů ŘJ na odborných workshopech (týká se převážně pracovníků dotčených úřadů) počínaje rokem 2006
- Školení k zavádění systému ŘJ od roku 2006
- Struktura systému auditů a školení auditorů od roku 2007
- Uvedení systému ŘJ v platnost nejprve v oblasti potravinářské inspekce k 01.07.2007
- Postupné zavádění ŘJ v dalších odborných a dílčích oblastech

Obsah a přístupnost příručky ŘJ

- Úprava podle mezinárodních norem, např. DIN EN ISO 17020, 9001 a 19011
- T. č. celkem 340 dokumentů v 6 kapitolách, převážně technologických pokynů, pracovních pokynů a formulářů
- Tyto jsou v elektronické formě ke stažení na informační platformě **FIS-VL** (Odborný informační systém na ochranu spotřebitele a bezpečnost potravin příslušného spolkového úřadu pro ochranu spotřebitele a bezpečnost potravin) pro pracovníky dotčených úřadů prostřednictvím zabezpečeného přístupu na Internet

Opatření

- Činnosti zemského zmocněnce pro řízení jakosti s podporou mj. interním zmocněncem pro řízení jakosti
 - organizace kontroly a uvolnění dokumentů ŘJ
 - zařazení pozměněných a nových dokumentů ŘJ
 - organizace auditů
 - organizace workshopů
 - organizace akcí vedoucích k výměně zkušeností a k dalšímu vzdělávání / zvyšování kvalifikace

Praktické zkušenosti

přednosti

- Zlepšení právní a procesní jistoty, zejména u vzácně praktikovaných nebo velmi komplexních správních činností
- Rychlé zavedení nových spolupracovníků a flexibilní nasazení pracovníků úřadu
- Zvýšení jakosti a sjednocení dokumentace správních orgánů
- Sjednocení a zlepšení vybavení pracovními prostředky

Praktické zkušenosti

nevýhody

- Přesčasová práce, případně vícenáklady
 - vysoké náklady na dokumentaci
 - vysoké personální náklady na informace, školení a audity
- Zčásti nízká flexibilita kvůli ustrnulým, ne vždy v praxi použitelným zadáním
- Nepřehlednost vznikající vysokým počtem dokumentů SŘJ
- Často pomalé a těžkopádné přizpůsobení stávajících dokumentů ŘJ změněným rámcovým podmínkám

Souhrn!

Na základě jednoznačných zadání EU k zavedení systému řízení jakosti v oblasti zdravotnické ochrany spotřebitele prostřednictvím nařízení (ES) č. 882/2004 nebyla k zavedení SŘJ alternativa. Přibývající komplexita a stále kratší odstupy mezi změnami právních, politických, hospodářských a sociálních rámcových podmínek činí zavedení systémů ŘJ v mnoha oblastech správy zajímavé.

Momentálně není vyřešeno, zda, případně v kterých našich odborných oblastech se nakonec skutečně ekonomicky pozitivně odrazí nikoli nevýznamné vícenáklady, které plynou ze zavádění a ještě přetrvávající fáze konsolidace SŘJ.

**Mnoho díky
za Vaši pozornost!**