



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

# Role metodika v procesu zavádění a ověřování standardů kvality v praxi

„Standardizace orgánu sociálně-právní ochrany dětí  
na Městském úřadu v Třinci“

20.05.2015



# Standard kvality

- **Standard**
  - norma, kritérium, obecně uznávaný vzor, obvyklé provedení, uznávané měřítko
  - požadavek na chování nebo vlastnosti věci, člověka, situace apod.
- **Standardizace**
  - proces sjednocení pomocí zavádění standardů
  - vede ke koordinaci, kompatibilitě a opakovatelnosti v kvalitě výroby či poskytování služeb
- **Kvalita** - hodnota, jakost, stav věci
- **Standardy kvality** - určují základní „nepodkročitelnou“ úroveň služby či věci

# Kde se standardy vzaly?

- Standardizace probíhá už od starověku (jednotný rozměr cihel)
- Rozvoj standardů od průmyslové revoluce - nejprve od výrobků, pak do soukromé sféry, nyní i veřejný sektor
- Standardy se zavádějí buď **centrálně**, což je způsob, který převažuje, nebo jde o ustálený převažující standard, který vznikl z rozšířeného užívání



# Strategický rámec rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014 - 2020

- **Globálním cílem** Strategického rámce rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014 - 2020 je **zvýšit kvalitu, efektivitu a transparentnost veřejné správy**, a to cílenou intervencí zaměřenou na vybraná slabá místa veřejné správy, při naplňování principů dekoncentrace, decentralizace a subsidiarity.



# Strategický rámec rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014 - 2020

- **Strategický cíl 1: Modernizace veřejné správy**

**Kontext:**

- **nejednotnost při výkonu stejných agend a činností** na různých úrovních a na jednotlivých úradech,
  - **absence standardizovaného systému řízení kvality,**
  - **roztržitost používaných metod řízení kvality ve veřejné správě** a tudíž nemožnost celkově sledovat a vyhodnocovat dosahované výsledky,
  - **absence jednotného systému hodnocení veřejné správy.**
- **Specifický cíl 1.1 Využívání prvků procesního řízení a zavedení standardů vybraných agend**
  - inventarizace agend / činností a výběr agend k vypracování procesního popisu/ modelu,
  - zhodnocení přínosů a nákladů metody u modelovaných agend,
  - standardizace vybraných agend.



# Stanovení standardů kvality SPOD

- **Standardy sociálně-právní ochrany dětí byly stanoveny centrálně:**
  - Zákon 359/1999 Sb., o sociálně- právní ochraně dětí
  - Vyhláška č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí

*(původní návrh v podstatě kopíroval standardy sociálních služeb, ale konečná verze se, alespoň pro orgány SPOD, od nich výrazně odlišuje)*

# Role metodika

- Participace na přípravě projektu
- Participace na nastavení spolupráce s dodavateli služeb k jednotlivým aktivitám projektu
- Motivace pracovníků
- Pomoc při zpracování
- Formální úprava
- Kompletace
- Evidence
- Revize standardů v souladu s praxí

# Participace na přípravě projektu

- Rozpočty, odůvodnění potřebnosti a přínosu projektu, kritéria hodnocení
- Stanovení počtu přijímaných pracovníků
- Systém propojení workshopů a kulatých stolů s vzdělávacími kurzy a supervizí





## Participace na nastavení spolupráce s dodavateli služeb k jednotlivým aktivitám projektu

- Příprava smluv s dodavateli:
  - kulaté stoly a workshopy
  - supervize
  - vybavení (kancelář, mobily, diktafony, počítačová technika apod.)
- Stanovení termínů jednotlivých workshopů a kulatých stolů - propojení OSPOD a pověřených osob
- Nastavení systému práce:
  - kulatý stůl
  - sepsání návrhu metodiky
  - workshop
  - zhodnocení, úprava a finalizace materiálu



# Motivace pracovníků

- **Náročnost motivace:**
  - „Proč to máme zpracovat, vše je v zákoně.“
  - „Nemáme těch papírů už dost.“
  - „Deset let to děláme bez nějakých standardů a najednou to bez nich nejde.“
  - „Zase jen papír pro papír.“
  - „Tak si to napište sami, proč se na tom máme podílet.“
- Předpisů, povinností, formulářů a celkově administrativy stále přibývá...co není na „papíře“, jako by nebylo...



*Díky nanotechnologii dnes dokážeme vtěsnat celý text bible na jediné zrnko pšišu ...*



*Nebo plné znění předpisu EU o pěstování olourek, na tuto dlažební kostku.*

# Motivace pracovníků

- **Argumenty pro - formální:**

- Zákonem daná povinnost - nelze očekávat, že by ji někdo zrušil
- Součástí práce - zpracování a naplňování bude kontrolováno ze strany nadřízených orgánů

- **Argumenty pro - praktické:**

- Získat nový pohled na svou práci, respektive nadhled
- Sladit pracovní postupy - prostor pro diskusi nad zavedenými postupy, prostor „zastavit se a zamyslet“
- Prohloubit spolupráci se zapojenými subjekty - pověřenými osobami a zjistit více o jejich práci, kompetencích, možnostech
- Stanovit jasná pravidla pro některé činnosti, postupy, povinnosti - ochrana klienta, ale také ochrana pracovníka
- Prohloubení týmové práce OSPOD



# Pomoc při zpracování

- **Příprava:**

- Seznámení se s materiálem zasláným experty před kulatým stolem
- Seznámení se s doporučeními uvedenými v metodické příručce MPSV (Manuál implementace standardů kvality sociálně právní ochrany dětí, MPSV 2014)

- **Realizace:**

- Účast na kulatém stole
- Schůzka v užší pracovní skupině
- Vytvoření návrhu metodiky
- Konzultace návrhu na workshupu
- Úprava návrhu dle doporučení na konzultaci
- Připomínkování návrhu pracovníky OSPOD
- Konzultace finálního návrhu s vedoucí odboru a schválení návrhu

- **Speciální požadavky:**

- Soulad se zákony (např. zákoník práce, zákon o úřednících), metodickými postupy a dalšími nařízeními nadřízených orgánů
- Soulad se směrnicemi města (např. organizační řád, pracovní řád, podávání stížností, požární předpisy)
- Projednávání s dotčenými odbory města Třince (např. oddělení platové a personální, odbor vnitřních věcí) a vedením města (např. tajemníkem úřadu)
- Projednávání s dalšími odborníky (např. Enviform, a.s., specialisté na oblast pracovního práva a bezpečnosti práce)



# Formální úprava, kompletace, evidence

- **Formální úprava:**

- Formální náležitosti - přiblížení se směrnici města
- Nastavení dodatků - forma, zapracování do plné verze
- Nastavení revize příloh či doplňujících dokumentů

- **Evidence:**

- Nastavení systému evidence metodik, jejich dodatků a příloh či dokumentů

- **Kompletace:**

- Sestavení kompletních metodických postupů včetně jejich příloh a dalších dokumentů
- Propojení jednotlivých příloha a doplňujících dokumentů
- Zajištění podpisů - schválení
- Zajištění „prokazatelného seznámení“ s metodickými postupy
- Participace na zveřejnění potřebných informací



# Revize standardů v souladu s praxí

- **Průběh:**

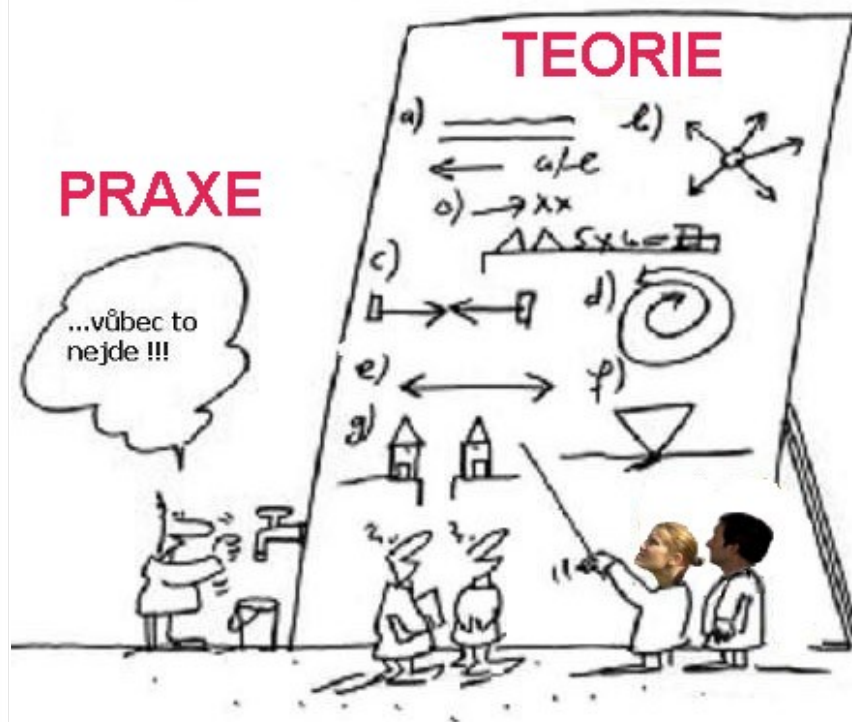
- Projednání v pracovní skupině
- Připomínkování ze strany pracovníků OSPOD
- Zapracování změn
- Schválení vedoucí odboru

- **Termín:**

- 1. polovina roku 2015

- **Konzultace a finalizace:**

- „Cvičná inspekce“ a konzultace s expertem
- Zapracování a finalizace dodatků metodických postupů



# Přínosy realizace projektu

- Materiální vybavení
- 2 noví pracovníci
- Informovanost - web, nástěnky, letáky
- Sladění pracovních postupů
- Zlepšení týmové spolupráce
- Zlepšení spolupráce s pověřenými osobami
- Změna pohledu pracovníků na proces standardizace





# Změna pohledu pracovníků na proces standardizace

- **Pohled pracovníků před projektem:**

- „Proč to máme zpracovat, vše je v zákoně.“
- „Nemáme těch papírů už dost.“
- „Deset let to děláme bez nějakých standardů a najednou to bez nich nejde.“
- „Zase jen papír pro papír.“
- „Tak si to napište sami, proč se na tom máme podílet.“

- **Pohled pracovníků po projektu:**

- „Pomoc při zpracování, nasměrování, zamyšlení se nad postupy, jejich revize.“
- „Spousta informací, které pomohou nastavit určitý systém.“
- „Sdílení názorů, vzájemná spolupráce, získání nových poznatků.“
- „Přinesla mi nové informace, konkrétní doporučení pro zpracování standardů i inspiraci ze zkušeností jiných institucí, diskuze.“
- „Náměty a připomínky ostatních účastníků, jejich zkušenosti.“
- „Možnost společné práce v týmu, různé přístupy zúčastněných pracovníků.“
- „Přinesla mi propojení praxe a povinností dle zákona SPOD. Upřesnění postupů, pojmenování problémů vedoucích k řešení, uvědomění si odpovědnosti orgánu SPOD za dítě.“



# Zdroje:

- Vašítková, M., *Marketing služeb - efektivně a moderně*, Grada, Praha 2008, ISBN 978-80-247-2721-9
- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění
- Vyhláška Ministerstva práce a sociálních věcí ze dne 17. prosince 2012 č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí
- *Strategický rámec rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014 - 2020*, MVR 2014
- *Manuál implementace standardů kvality sociálně právní ochrany dětí*, MPSV 2014



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

# Bc. Jana Klusová

„Standardizace orgánu sociálně-právní ochrany dětí  
na Městském úřadu v Třinci“

Děkuji za pozornost.

