**Příloha č. 2 výzvy č. 03\_19\_120**

**Podrobný popis podporovaných aktivit**

**Specifický cíl 4.1.1: Optimalizovat procesy a postupy ve veřejné správě zejména prostřednictvím posílení strategického řízení organizací, zvýšení kvality jejich fungování a snížení administrativní zátěže**

K naplnění specifického cíle 4.1.1 budou podporovány tyto aktivity:

* **Podpora řízení kvality,**
* **Procesní řízení ve vztahu k automatizaci a robotizaci,**
* **Zavedení inovačního managementu,**
* **Přívětivý úřad - nástroje komunikace s veřejností.**

| **Aktivita projektu** | **Rozsah aktivit projektu** | **Požadované výstupy** | **Podmínky realizace aktivity** | **Strategická vazba** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Řízení kvality**  | **Zavádění systémů, metod a nástrojů managementu kvality** - zavedení zvoleného systémového přístupu, metody nebo nástroje na podporu řízení kvality ve veřejné správě, k zabezpečení efektivního řízení úřadu *(podporované přístupy k řízení kvality jsou specifikovány níže)*,- součástí mohou být vzdělávací aktivity spojené s řízením kvality (kurzy, semináře, workshopy, konzultace, stáže na území ČR, sdílení dobré praxe), resp. pořízení SW k měření a hodnocení řízení kvality; | * uplatňování zásad managementu kvality a/nebo koncepcí excelence,
* zavedení požadavků a/nebo kritérií zvoleného systému managementu kvality, popř. zavedení metody/ nástroje řízení kvality,
* *konkrétní minimální požadované výstupy jsou specifikovány níže*
 | * mohou realizovat organizace, které zatím neuplatňují zaváděný systém managementu nebo metodu kvality,
* řízení kvality je třeba uplatnit v rámci celé organizace,
* pokud organizace již uplatňuje některý jmenovaný systém/ metodu/ nástroj řízení kvality, je nutné, aby aktivity projektu byly integrovány do stávajícího řízení kvality,

- zaváděný přístup k řízení kvality musí být v souladu s doporučeným rozsahem řízení kvality vymezeným v Metodickém doporučení k řízení kvality v územních samosprávných celcích <https://www.mvcr.cz/soubor/metodicke-doporuceni-k-rizeni-kvality-v-uzemne-samospravnych-celcich-2017.aspx>  | SRR VS, IP1, SC 1.3 |
| **Rozvoj systémů, metod a nástrojů managementu kvality** - rozvoj systému řízení kvality/ metody nebo nástroje řízení kvality, který má organizace implementován *(podporované přístupy k řízení kvality jsou specifikovány níže)*, - součástí mohou být vzdělávací aktivity spojené s řízením kvality (kurzy, semináře, workshopy, konzultace, stáže na území ČR, sdílení dobré praxe), resp. pořízení SW k měření a hodnocení řízení kvality; | * rozvoj řízení kvality dle uplatňovaného přístupu k řízení kvality,
* naplnění výstupů typických pro účel vybrané metody nebo nástroje řízení kvality *(konkrétní minimální požadované výstupy jsou specifikovány níže)*
 | * mohou realizovat organizace, které již uplatňují některý s přístupů k řízení kvality,
* metodu/ nástroj řízení kvality je třeba v potřebné míře integrovat do systému managementu organizace,
* realizované aktivity musí být v souladu s doporučeným rozsahem řízení kvality vymezeným Metodickým doporučením k řízení kvality v územních samosprávných celcích - <https://www.mvcr.cz/soubor/metodicke-doporuceni-k-rizeni-kvality-v-uzemne-samospravnych-celcich-2017.aspx>

- v případě projektů zaměřených na rozvoj řízení kvality je žadatel povinen doložit jako přílohu žádosti o podporu certifikát/ osvědčení/ sebehodnotící zprávu dokládající zavedení přístupu k řízení kvality, který má být dále rozvíjen. | SRR VS, IP1, SC 1.3 |
|  |  | **CAF** - zavedení/ rozvoj Společného hodnoticího rámce (CAF) pro propojení využívaných přístupů k řízení kvality dle metodiky CAF 2013/ CAF 2020;  | * zavedení Společného hodnoticího rámce (CAF) pro lepší využití aplikovaných přístupů k řízení kvality/ rozvoj řízení kvality dle metodiky CAF 2013/ CAF 2020, doložení zlepšování výkonnosti organizace,
* zpracovaná sebehodnotící zpráva dle metodiky CAF 2013/ CAF 2020,
* zpracovaný akční plán zlepšování navazující na sebehodnotící zprávu
 | - zavedení/ zlepšování kultury excelence a sebehodnocení |
|  |  | **ISO 9001*** zavedení/ rozvoj systému managementu kvality dle požadavků normy

ISO 9001:2015 (ČSN EN ISO 9001:2016);  | * zavedení/ rozvoj systému řízení kvality dle požadavků ISO 9001,
* doložení certifikátu systému managementu kvality v oboru veřejné správy dle ČSN EN ISO 9001:2016/ recertifikace systému řízení kvality dle ISO 9001;
 | - využití procesního přístupu, který zahrnuje cyklus PDCA a zvažování rizik, - systémový/ procesní přístup a neustálé zlepšování je uplatňováno ve všech činnostech/ procesech organizace  |
|  |  | **ISO/ IEC 27001** * zavedení/ rozvoj systému managementu bezpečnosti informací dle požadavků normy

ISO/ IEC 27001:2013 (ČSN ISO/ IEC 27001:2014); | * zavedení systému řízení bezpečnosti informací dle ISO/ IEC 27001,
* doložení certifikátu systému managementu bezpečnosti informací dle ČSN ISO/ IEC 27001:2014/ recertifikace ISMS dle ISO/ IEC 27001;
 | * uplatňování požadavků na systém řízení bezpečnosti informací ve všech procesech/ operacích, které jsou spojeny s řízením dat;
 |
|  |  | **ISO 50001*** zavedení/ rozvoj systému managementu hospodaření s energií dle požadavků normy ISO 50001:2018 (ČSN EN ISO 50001:2019)
 | * zavedení/ rozvoj systému hospodaření s energií dle požadavků ISO 50001,
* doložení certifikátu systému managementu hospodaření s energií dle ISO 50001/ recertifikace systému managementu hospodaření s energií dle ISO 50001
 | * využití procesního přístupu, který zahrnuje významné kroky od zavedení pozice energetického manažera, evidenci majetku, sběru a vyhodnocování energetických dat, energetické plánování
* systémový přístup a neustálé zlepšování (vykazované snižování spotřeby energie) je uplatňováno ve všech činnostech/ procesech organizace
* není podporována tvorba průkazů energetické náročnosti budov a dokumentů s obdobným zaměřením
 |
|  |  | **Model CSR a udržitelného rozvoje**- zavedení/ rozvoj vybraného modelu společenské odpovědnosti a udržitelného rozvoje organizací (CSR), - seznam metodik je dostupný na <http://narodniportal.cz/mezinarodni-nastroje-a-standardy-csr/> | * zavedení modelu CSR a udržitelného rozvoje v oblasti sociální, environmentální a ekonomické dle vybrané metodiky (EFQM + UN Global Compact, ČSN ISO 26000, SA 8000, ČSN 01 0391 apod.)/ rozvoj modelu CSR a udržitelného rozvoje,
* doložení certifikátu ke společenské odpovědnosti a udržitelnému rozvoji/ zpracování sebehodnotící zprávy CSR/ recertifikace společenské odpovědnosti organizace
 |  |
|  |  | **Model excelence EFQM**-zavedení modelu excelence EFQMdle metodiky EFQM jako zastřešujícího rámce pro rozvoj trvale udržitelné excelence organizace, rámce pro harmonizaci a propojení aplikovaných systémů, metod a nástrojů řízení kvality v organizaci/ rozvoj řízení kvality dle modelu excelence;  | * zavedené koncepce excelence a kritéria Modelu excelence EFQM/ rozvoj řízení kvality dle modelu excelence EFQM,
* aplikace logiky RADAR pro hodnocení systému managementu,
* zpracovaná sebehodnotící zpráva dle modelu EFQM,
* zpracovaný plán zlepšování navazující na sebehodnotící zprávu;
 |  |
|  |  | **Místní agenda 21** – zavedení a rozvoj metody udržitelného rozvoje na místní/regionální úrovni;  | * prokázání plnění požadavků dle povinných Kritérií MA 21[[1]](#footnote-2) a pro obce/města/kraje, MČ zpracování hodnocení stávajícího stavu v jednotlivých oblastech UR (tzv. audity) doložení dosažené kategorie/ úrovně kategorie,
* organizace musí prokázat dosažení vyšší kategorie, resp. prokázat pokrok v rámci obhajované kategorie následovně:
* Zájemci a kat. D: je nezbytné dosažení kategorie C a mít zpracován min. audit v oblasti Správa věcí veřejných a územní rozvoj;
* pro municipality v kategorii C je možný postup v rámci kategorie C, tj. do C\*, C\*\* a C\*\*\*, a přihlášení, případně postup do kategorie B;
* pro municipality v kategorii B/A je vyžadováno zpracování reauditů udržitelného rozvoje, včetně oponentur (je-li to relevantní) a/nebo realizace aktivit vyplývajících z oponentur/ doporučení expertů.
 | - hodnocení kritérií MA21 a oponentury auditů udržitelného rozvoje probíhají v ročních cyklech v návaznosti na harmonogram hodnocení MA21. Platnost auditů je 3 roky. |
| **Procesní řízení ve vztahu k automatizaci a robotizaci** | - optimalizace jednoho či více zavedených procesů organizace, která musí obsahovat tyto činnosti:  1) zanalyzování procesu organizace, který je vhodný k automatizaci či robotizaci (automatizace procesů spočívá ve využití technologií takovým způsobem, aby proces či jeho část proběhl bez aktivního lidského řízení či lidské práce; jeho cílem je právě úspora lidské práce. Typickým procesem vhodným k automatizaci může být schvalování smluv, vyřizování stížností či zpracování faktur, tedy proces, který je založen na rutinních úkonech a jasných pravidlech)a2) provedení optimalizace vybraného procesu včetně automatizace či robotizace tohoto procesu za použití SW řešení.- součástí aktivit mohou být související vzdělávací aktivity.  | Povinné výstupy:1) analýza procesu (s rozpadem na dílčí aktivity a odpovědnosti) vhodného k automatizaci či robotizaci včetně návrhu k optimalizacia2) minimálně jeden optimalizovaný a následně zautomatizovaný či robotizovaný proces.  | - žadatel je povinen doložit jako přílohu projektové žádosti popis současného stavu procesního řízení, včetně informace o procesech, které budou ve vztahu k automatizaci a robotizaci v projektu řešeny- pilotní ověření aktivity bude probíhat v rozsahu poměrově odpovídající části projektu (pilotní ověření nemůže probíhat po celou dobu realizace projektu). | SRR VS, IP1, SC 1.3 |
| **Zavedení inovačního managementu** | - zavedení inovačního managementu jako významné součásti „firemní“ kultury úřadu (inovační management je systém, kterým je v organizaci podporován a ukotven vznik a realizace inovací. Jedná se o nastavení konkrétních procesů, které určují, jak jsou zaměstnanci k inovacím motivováni, jak je zpracován inovační podnět zaměstnance, jak je následně vyhodnocen, jak je v organizaci zaváděna nějaká inovace. Může se jednat o inovaci, tj. nové uchopení procesu, služby či produktu.)Inovační management musí obsahovat následující prvky: 1) vytvoření motivačních nástrojů k vytváření inovačních podnětů zaměstnanců (finanční či jiné odměny, zviditelnění zaměstnance, atp.),2) nastavení způsobu sběru inovačních podnětů zaměstnanců (ankety, nástěnky, specializovaná e-mailová schránka, apod.),3)nastavení procesu vyhodnocení a zpracování inovačního podnětu a určení k tomu odpovědných osob,4)informování zaměstnanců o nově zavedeném inovačním managementu. | Povinné výstupy:1)zavedený systém inovačního managementu v rámci úřadu (nastavený proces zpracování inovačního podnětu,nastavený systém sběru inovačních podnětů, nastavené způsoby motivace zaměstnanců i jejich nadřízených k vytváření inovačních podnětů)a2)seznámení zaměstnanců o nově zavedeném inovačním managementu (prezenční listina)a3)interní pokyn řízení či jiný dokument, prokazující nastavení inovačního managementu v organizacia4)minimálně jeden systémem prověřený inovační podnět jako pilotní ověření fungování nově nastaveného systému. | - jako součást aktivy je povoleno pouze vzdělávání k zavedení, případně k pilotnímu ověření inovačního managementu či řízení změn,- v rámci této aktivity není podporováno SW vybavení,- pilotní ověření aktivity bude probíhat v rozsahu poměrově odpovídající části projektu (pilotní ověření nemůže probíhat po celou dobu realizace projektu). | SRR VS, IP1, SC 1.3 |
| **Přívětivý úřad - Nástroje komunikace s veřejností** | **Rozvoj stávajících či zavádění nových nástrojů zlepšování komunikace veřejné správy směrem k občanům**:* zpracování/ rozvoj analytických, metodických, evaluačních a dalších obdobných dokumentů týkajících se komunikace s veřejností,
* tvorba nového nebo aktualizace stávajícího strategického/ prováděcího dokumentu zaměřeného na komunikaci s veřejností dle [Metodiky přípravy veřejných strategií](https://www.mmr.cz/getmedia/8e499918-ede3-45ed-864e-051764ac05b5/Metodika-pripravy-verejnych-strategii-plna-verze.pdf.aspx?ext=.pdf) (2019, MMR)
* informační kampaně,
* webové portály – modernizace webových stránek, responzivní nastavení stránek, interaktivní prostředí,
* webové a mobilní aplikace – mapové portály (GIS), rozklikávací rozpočet, aplikace hlášení závad na majetku obce, on-line objednávkové systémy, komplexní mobilní aplikace úřadu, mobilní rozhlas,
* open data,
* rozvoj komunikace na sociálních sítích (analýza komunikace obce na sociálních sítích, vzdělávací kurzy ke komunikaci na sociálních sítích, zpracování strategie komunikace na soc. sítích,
* sjednocení portálů pro občany – povinné provázání portálů obcí s [Portálem občana](https://obcan.portal.gov.cz/prihlaseni),
* zajištění elektronické úřední desky,
* modernizace korporátní identity (zpracování manuálu jednotné vizuální komunikace),
* zajištění zpětné vazby od občanů/ klientů úřadu,
* mapování potřeb osob zdravotně postižených ve vztahu k úřadu/ ÚSC,
* mapování komunikace úřadu s osobami zdravotně postiženými
* aplikace vhodných nástrojů ke zlepšení komunikace s osobami zdravotně postiženými, např. mobilní aplikace pro asistivní podporu komunikace mezi zaměstnanci ÚSC a občanů se sluchovým postižením, přístupnost audio/ video obsahu osobám se sluchovým či zrakovým postižením, speciální informační linky pro neslyšící a nevidomé, rozvoj komunikace na sociálních sítích s respektováním komunikačních potřeb osob se zdravotním postižením,
* výše uvedené aktivity Přívětivého úřadu lze kombinovat se souvisejícími vzdělávacími aktivitami (kurzy, semináře, stáže na území ČR), sdílením dobré praxe, včetně možnosti pořízení souvisejícího SW nástroje;
 | - zavedení/ rozvoj nástroje zlepšování komunikace organizace směrem k občanům,- zpracovaný/aktualizovaný strategický dokument zaměřený na komunikaci s veřejností (lze vytvářet pouze strategie, koncepce nebo plán) dle Typologie strategických a prováděcích dokumentů):1) struktura zpracovaného/ aktualizovaného strategického dokumentu musí být v souladu s přílohou č. 2 Přehled vzorových minimálních struktur jednotlivých typů strategických dokumentů [Typologie strategických a prováděcích dokumentů](https://www.mmr.cz/getmedia/a8e367ae-8c84-48f2-9ce4-5484e4d5de52/Typologie-strategickych-a-provadecich-dokumentu_final.pdf) a2) dále zpracovaný strategický dokument musí obsahovat zpracování analýzy prostředí, zmapování a určení cílových příjemců komunikace, stanovení komunikačních cílů a jejich vzájemné provázanosti, plán konkrétních komunikačních opatření, komunikační mix, techniky a kanály, odhad rozpočtu a nastavení systému pro zhodnocení výsledků. | - provázání konkrétního nástroje komunikace s veřejností na existující strategický nebo prováděcí dokument – žadatel musí doložit existující strategický nebo prováděcí dokument jako přílohu projektové žádosti, kde bude provazba ukotvena (samotné pořízení nového nebo aktualizace stávajícího dokumentu/ vybavení/ SW nástroje bez provazby na existující strategický nebo prováděcí dokument není podporováno), - příjemce je dále povinen doložit Analýzu stavu komunikace s veřejností a možnosti její zefektivnění - příloha č. 3 Výzvy,- v rámci této aktivity není podporována tvorba/aktualizace Zastřešujících strategických a Strategických prováděcích dokumentů,- v rámci této aktivity je podporováno vzdělávání v oblasti softskills pouze směrem k veřejnosti – tzn. komunikační a prezentační dovednosti, není podporován osobnostní rozvoj jako je např. time management,- aktivity navázané na Portál občana je příjemce povinen po vydání právního aktu (nejpozději před realizací předmětných aktivit) konzultovat s odborem eGovernmentu Ministerstva vnitra (kontakt: Mgr. Jiří Kárník, e-mail: jiri.karnik@mvcr.cz),- zařazení realizační fáze implementace strategického dokumentu je možná pouze ve formě pilotního ověření probíhajícího v rozsahu poměrově odpovídající části projektu (pilotní ověření nemůže probíhat po celou dobu realizace projektu). | SRR VS, IP1, SC 1.3 |

**Specifický cíl 4.1.2: Profesionalizovat veřejnou správu zejména prostřednictvím zvyšování znalostí a dovedností jejích pracovníků, rozvoje politik a strategií v oblasti lidských zdrojů a implementace služebního zákona**

K naplnění specifického cíle 4.1.2 povederealizace vzdělávacích aktivit souvisejících a navázaných na aktivity v rámci SC 4.1.1.

V rámci vzdělávacích aktivit nejsou podporovány jazykové kurzy; kurzy softskills - výjimkou je aktivita přívětivý úřad; kurzy nesouvisející s aktivitami
ve SC 4.1.1 a MS Office kurzy

Vzdělávání CS Veřejnost není podporováno.

V rámci aktivit ze specifických cílů 4.1.1 a 4.1.2 nejsou podporovány zahraniční cesty.

Pro projekty platí omezení, že podíl investičních výdajů v rámci celkových způsobilých výdajů nesmí být vyšší než 50 %.

Použité zkratky:

SRR VS Strategický rámec rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014 – 2020

IP Implementační plán SRR VS

SC specifický cíl SRR VS

ÚSC územní samosprávné celky

1. Veškeré materiály k MA21 (Pravidla a Kritéria, Zásady a Metodika hodnocení udržitelných měst) jsou dostupné zde <https://ma21.cenia.cz/cs-cz/dokumenty.aspx> [↑](#footnote-ref-2)