

V Liberci dne 22. prosince 2025

TISKOVÁ ZPRÁVA

KVALITA SLUŽEBNÍHO ÚŘADU

Kvalitní úřad je základem moderní veřejné správy a jeho cílem je pracovat efektivně, hospodárně, a tím šetřit veřejné prostředky a posilovat důvěru občanů. Díky zavedení systémových metod v rámci kvality úřadu se zvyšuje profesionalita, jasně se vymezují role a zlepšuje komunikace uvnitř i vně organizace.

KHS LK implementovala principy kvalitního úřadu již v roce 2022 a v souvislosti s naplňováním kritérií dané Ministerstvem vnitra ČR byl nastaven „**Plán strategického rozvoje KHS LK na období 2023-2024**“. Tento dokument byl zaměřen na pokračování implementace definovaných procesů a pravidel systému řízení kvality do praxe v rutinních činnostech z předchozích let.

„Na KHS LK se zaměřujeme na naplňování strategie a cílů spojených s kvalitním úřadem dlouhodobě a považujeme to za důležité nejen pro nás a naše zaměstnance, ale vysíláme tím i důležitý signál veřejnosti“, uvádí Jana Loosová, ředitelka KHS LK.

KHS LK vyhodnocuje každoročně plnění požadavků v rámci interního přezkumu, a to v následujících kritériích:

- Strategie rozvoje služebního úřadu
- Systém definování měřitelných cílů služebního úřadu
- Systém odpovědností a pravomocí ve služebním úřadu
- Systém interních předpisů
- Systém komunikace v služebním úřadu
- Systém řízení změn
- Politika lidských zdrojů
- Adaptační proces
- Šetření spokojenosti zaměstnanců

Na ně se soustředil i externí přezkum ze strany Ministerstva vnitra ČR, který proběhl 16. října 2025 se zaměřením na plnění požadavků „**Metodického pokynu pro řízení kvality ve služebních úřadech**“. Externí přezkum se velmi podrobně zabýval nejen naplňováním jednotlivých kritérií, ale také systematickým posunem, který úřad od posledního externího přezkumu v roce 2022 udělal.

Závěrečné hodnocení konstatovalo, že KHS LK prokázala, že má systém kvality nejen zavedený, ale také funkční a aktivně využívaný v praxi. Celkově byl Úřad ohodnocen 87 %, což vypovídá o kvalitním a funkčním základu systému řízení kvality s potenciálem se v budoucnu zlepšovat i na základě doporučení, která vzešla z externího přezkumu.

„Přistoupili jsme k externímu přezkumu z toho důvodu, protože jsme si vědomi, že objektivní pohled mimo vlastní systém se zpětnou vazbou a doporučeními od nezávislého hodnotitele je užitečným impulzem ke zlepšení“, vysvětluje Loosová.

V dubnu 2025 byla nastavena strategie na další období, když byl vytvořen „**Plán Strategického rozvoje KHS LK na období 2025–2027**“. V rámci této strategie byly definovány nové cíle, plán implementace a také ukazatele. Mezi hlavní cíle byla definována například elektronizace, a to jak v oblasti interních procesů, tak v oblasti vztahů s veřejností. Dále aktualizace plánu krizové připravenosti, zvýšení kyberbezpečnosti a nastavení spolupráce s dalšími dozorovými orgány. Nově jsme také vytvořili strategii komunikace a aktualizovali vzdělávací a adaptační plán pro naše zaměstnance. Některé cíle jsou již splněny a některé se budou plnit v průběhu celého dalšího období.

Zuzana Balašová
tisková mluvčí KHS LK