

4. konference kvality ve veřejné správě,
Karlovy Vary, 24.1.2008

Procesní řízení organizací veřejné správy



Václav Řepa
katedra informačních technologií
Vysoká škola ekonomická v Praze
repa@vse.cz

Václav Řepa a veřejná správa

repa@vse.cz, vaclav@panrepa.com

- Fakulta informatiky a statistiky
Vysoké školy ekonomické v Praze
- Zastupitel města Černošice (od r. 2002)
- Poradce při Úřadu vlády ČR
pro „řízení znalostí“ (2005/06)
- Člen predsedníctva Slovenské asociácie pre
procesné riadenie (<http://www.sapria.sk>)
- Projekt OpenSoul <http://www.panrepa.org>
 - Grant GAČR č. 402/05/0228
Modelování podnikových procesů (2005/07)
 - Grant GAČR č. 402/08/0529
Modelování podnikových procesů (2008/10)
- Bestseller Podnikové procesy, Grada Publishing (2006, 2007)



Životní události

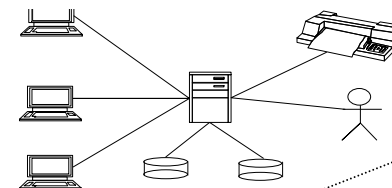
- Často používaný pojem v kontextu procesního pohledu veřejnou správu (pochází z GB, rozpracován v USA, Austrálii, značná pozornost v EU). U nás MIČR.....
- Pohled na činnosti veřejné správy v jejich **přirozených souvislostech**:
 - tyto jsou vždy dány **životní situací** “zákazníka” veřejné správy – občan, firma, společnost, ...,
 - životní situace občanů/minorit/firem/... jsou **velmi blízké základnímu cíli a smyslu aktivit** veřejné správy.
- Takový pohled na činnosti veřejné správy má mnoho společného se základním principem procesního řízení a reengineeringu – **uspořádat činnosti podle hlavních cílů**, jenž musí být přímo napojen na **přirozené strategické cíle** organizace – a ty vždy vyplývají z **potřeb zákazníků**.

Různé pohledy na procesy úřadu

Činnosti / pravomoci / odpovědnosti

Activity	Documents / forms	Responsible employee
Odvod branců a příprava prostor pro odvodové řízení	Povolávací rozkaz Pozvánka na přezkum	Jana Ulřichová
Požadavek na učitování/vyhledání spisu	Žádost o informaci	Bimonová Hana, Josková Martina
Požadavek na hotovostní platbu	Pokladní doklad	Bucháčková Alena
Přijatá pošta, pošta k odeslání	Podatelna	Tichá Irena, Plná Jitka
Vyřízení žádosti o příspěvek na bydlení v rámci povodňových odškodnění	Žádost o příspěvek na bydlení	Jana Ulřichová
Vyřizování a správa místních poplatků (psý, lázeňský a rekr. pobyt, ...)	Předpis poplatku	Jana Ulřichová
Ověřování pravosti podpisu a ověřování shody opisů nebo kopie s listinou	Žádost	Jana Ulřichová
Stížnosti	Stížnost	Tichá Irena, Plná Jitka

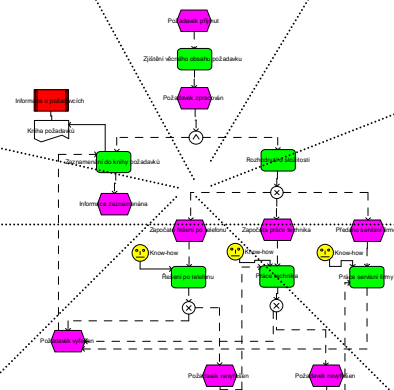
Informační systémy / aplikace



Úřad

Občan
(klient)

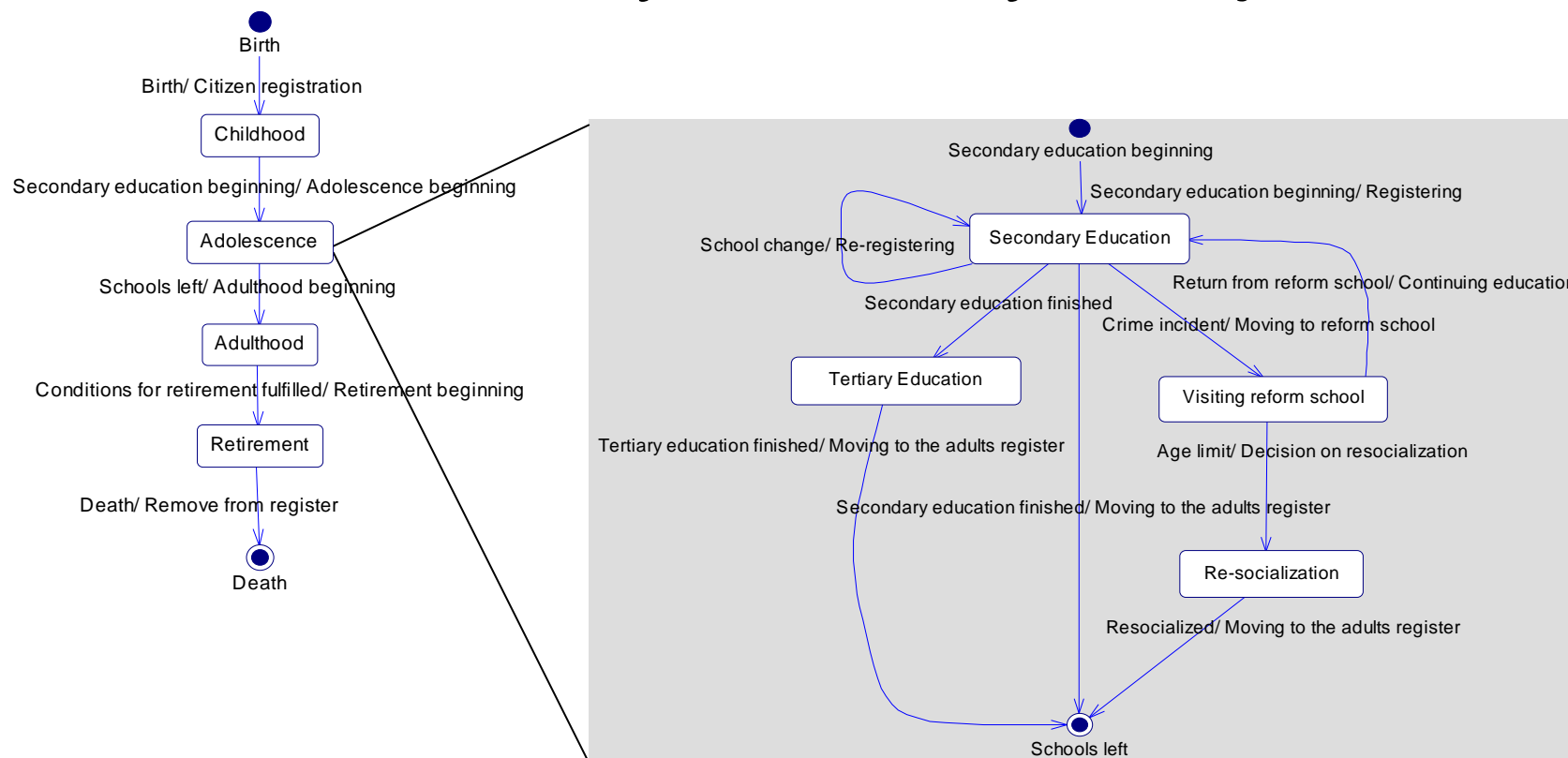
Proces



Životní události

Event	Documents / forms	Responsible employee
Odvod branců a příprava prostor pro odvodové řízení	Povolaovací rozkaz Pozvánka na přezkum	Jana Ulřichová
Požadavek na uchování/vyhledání spisu	Žádost o informaci	Bimonová Hana, Josková Martina
Požadavek na hotovostní platbu	Pokladní doklad	Bucháčková Alena
Přijatá pošta, pošta k odeslání	Podatelna	Tichá Irena, Plná Jitka
Vyřízení žádosti o příspěvek na bydlení v rámci povodňových odškodnění	Žádost o příspěvek na bydlení	Jana Ulřichová
Vyřizování a správa místních poplatků (psy, lázeňský a rekr. pobyt, ...)	Předpis poplatku	Jana Ulřichová
Ověřování pravosti podpisu a ověřování shody opisů nebo kopie s listinou	Žádost	Jana Ulřichová
Stížnosti	Stížnost	Tichá Irena, Plná Jitka

Odvozování životních událostí z životních cyklů klíčových objektů



Popis životních cyklů objektů je **dobrým základem pro analýzu klíčových životních situací** a vytvoření **interface mezi úřadem a jeho „zákazníky“**:

Příklady:

- Trestný čin nezletilého
- Návrat ze zvláštní školy
- Ukončení školní docházky
- atd

Odhalování klíčových procesů z klíčových životních událostí

- Klíčová otázka: ***kdo je „zákazník“?***
- Občan,
- Firma,
- Komunita...

Příklady klíčových procesů úřadu:

<i>Proces</i>	<i>Zákazník</i>	<i>Životní událost</i>
Re-socializace	Občan	(soudní)
Rozhodnutí o re-socializaci		
Uskutečnění akce	Komunita	
Rozhodnutí Rady Plánu sociálního rozvoje zastupitelstva		

Procesní řízení ve veřejné správě

- V oblasti veřejné správy a eGovernmentu má pojem “**životní událost**” specifický význam a důležitost:
 - “**zákaznický orientovaný**” **pohled** na činnosti úřadu VS,
 - důležitý **netradiční pohled** na činnosti úřadu VS zdůrazňující **klíčovou roli občana (klienta)**.
- Oblast **veřejné správy je specifická**:
 - Velkým množstvím relativně dobře strukturovaných administrativních procesů
 - Množstvím jejich vzájemných vztahů a komplikovaných kauzálních závislostí, spojujících činnosti úřadu s (business) cíli organizace

⇒ velmi obtížná **identifikace klíčových procesů úřadu veřejné správy**.

Popisovaný přístup pomůže tyto problémy překonat analýzou “**core**” **objektů** zaměřenou na jejich **životní cykly** a to ve smyslu **životních cyklů klientů** (občan, komunita, firma...).

Varování: hlavní idea, zde vyjádřená není omezena jen na oblast veřejné správy!

Procesní řízení ve veřejné správě

- **Patří procesní řízení do veřejné správy?**
 - netržní povaha,
 - primární funkce legislativy,
 - vliv „politického vedení“
- **Lze ve veřejné správě plně aplikovat principy procesního řízení?**
- **Je veřejná správa na procesní řízení připravena?**

Děkuji za pozornost

