



4 PROCESY V ČŠI

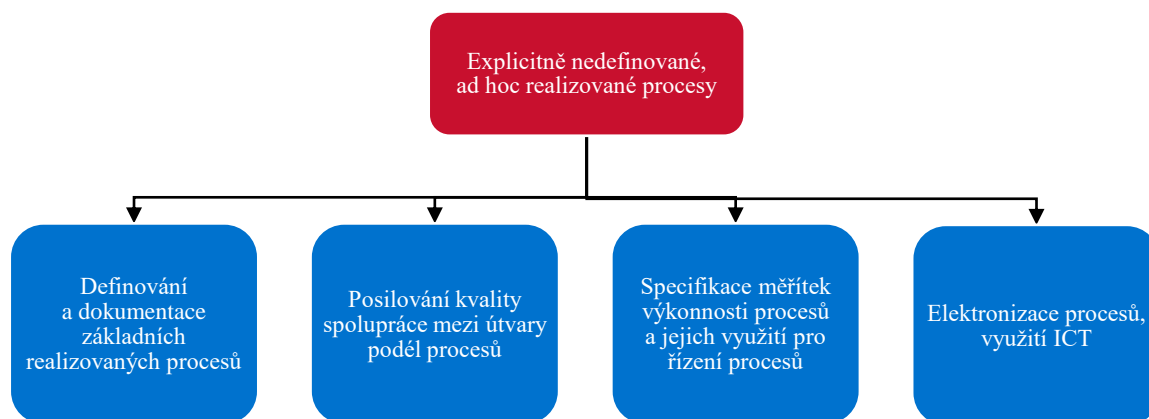
Procesy jsou jedním z významných elementů kvality fungování služebních úřadů. Metodický pokyn pro řízení kvality upravuje tuto oblast především v obsahu kritéria zlepšování č. 3 „Systém odpovědností a pravomocí ve služebním úřadě“, v němž je v prvním opatření kladen na služební úřady požadavek specifikovat druhy činností/procesů a jejich rozsah, přiřadit je k předmětným útvarům (vlastnictví a odborná garance činností/procesů) a budovat transparentní organizační strukturu.

Řízení procesů je ovšem možné zasadit také do širších teoreticko-metodických východisek, které představují jeden z moderních směrů řízení veřejných organizací¹⁴ a které v sobě skrývají potenciál dosažení řady přínosů, jako jsou:¹⁵

- vyšší efektivita procesů v organizaci probíhajících (např. identifikace a řešení kritických míst procesu, zrychlení procesu);
- posilování flexibility vnitřní struktury organizace na základě detailního vyjasnění spolupráce a interakcí v rámci posloupnosti dílčích činností procesů;
- zlepšování možností implementace efektivních řešení založených na ICT, a to v kontextu jejich procesně založeného fungování.

Z časového hlediska má zavádění procesního řízení ve veřejných organizacích dlouhodobý charakter, v rámci něhož dochází k posilování jeho dílčích elementů, které jsou zachyceny na obrázku č. 5. S ohledem na tuto skutečnost a na specifika řízení procesů ve veřejných organizacích bývá preferován inkrementální přístup s postupným uchopením přínosů plynoucích ze zavádění dílčích elementů procesního řízení.¹⁶ Tato kapitola reaguje na výše popsané motivace, přičemž zároveň přiznává důležitost poznání názorů a námětů zaměstnanců.

Obrázek č. 5: Dílčí elementy zavádění procesního řízení ve veřejných organizacích



Zdroj: upraveno podle Stemberger, Kovacic a Jaklic (2007), Raczyńska (2015)

¹⁴ Např. Stemberger, Kovacic a Jaklic (2007).

¹⁵ Např. Gullede a Sommer (2002), Raczyńska (2015), Půček et al. (2004), Málek et al. (2013), Ahrend, Walser a Leopold (2012).

¹⁶ Např. Majchrzak a Wang (1996), Stemberger, Kovacic a Jaklic (2007), Raczyńska (2015).