



6 KOMUNIKACE V ČŠI

Komunikace je dalším důležitým tématem obsaženým v Metodickém pokynu pro řízení kvality. Blíže je toto téma rozvedeno v rámci kritéria zlepšování č. 5 „Systém komunikace ve služebním úřadu“, pro jehož naplnění jsou vyžadovány následující opatření a výstupy:

- vnitřní předpis specifikující rozsah a průběh interní komunikace informací týkajících se organizace a řízení služebního úřadu a informací nezbytných pro výkon činností, a to včetně: (a) interních komunikačních kampaní ke změnám, novým činnostem a agendám, připravovaným projektům; a (b) operativní každodenní komunikace se zaměstnanci ze strany vedení služebního úřadu a ze strany představených a vedoucích zaměstnanců na nižších stupních řízení;
- vnitřní předpis specifikující rozsah a průběh potřebné vnější komunikace s cílem zvyšovat důvěryhodnost a transparentnost služebního úřadu, a to včetně: (a) stanovení pravidel pro formální vzhled výstupů služebního úřadu; a (b) pravidelného vyhodnocení důležitých externích zdrojů informací (např. informace o nových a změněných předpisech, příjem a zpracování elektronických podnětů a stížností);
- definování požadavků na komunikační nástroje a informační systémy pro komunikaci (informací).

Požadavky Metodického pokynu pro řízení kvality je možné zasadit do širšího kontextu teoreticko-metodických východisek komunikace. Vnější (externí) komunikace je považována za základní institucionální povinnost veřejných organizací, a to především z důvodů: (a) zajištění legitimacy organizace; (b) zajištění otevřeného a transparentního informování různých cílových skupin komunikace; (c) stanovení společensky významných témat; (d) zajištění interakce s externími aktéry pro sdílení informací, zajištění zpětné vazby, výměny znalostí a utváření inovací; a (e) posilování identity, image, reputace a viditelnosti organizace a důvěry v ni.⁴¹ Zdůrazňována je také potřeba začlenit do úvah o vnější komunikaci vztahy veřejných organizací k médiím, respektive kontext závazných předpisů, např. v oblastech svobodného přístupu občanů k informacím a ochrany osobních údajů.⁴²

Důležitost vnitřní (interní) komunikace veřejných organizací je spojována s potřebou poskytování a výměny informací pro kvalitní řešení zadaných úkolů, ale také se záměrem zvyšovat spokojenost a motivaci zaměstnanců a tím i jejich pocit sounáležitosti s organizací.⁴³ Prostřednictvím těchto mechanismů má kvalita komunikace svůj vztah ke kvalitě práce celé organizace. Dílčími tématy vnitřní komunikace pak především jsou:

- kvalita vnitřní komunikace vzhledem k organizační struktuře, a to s možným rozlišením: (a) komunikace na úrovni celé organizace; (b) komunikace mezi vedením a zaměstnanci útvaru; (c) komunikace na úrovni útvaru; a (d) komunikace mezi útvary;⁴⁴

⁴¹ Např. Valentine (2013), Fredriksson a Pallas (2016), Sjöström, Enbom a Öhman (2015).

⁴² Např. Valentine (2013), Fredriksson a Pallas (2016), Henninger (2016).

⁴³ Např. White, Vanc a Stafford (2010), Verčič, Verčič a Sriramesh (2012), Ruck a Welch (2012), Welch a Jackson (2007), Mazzei (2014), Yeomans a FitzPatrick (2017), Welch (2012), Neto, da Silva a Ferreira (2018).

⁴⁴ Např. Welch a Jackson (2007), Welch (2012), Verčič, Verčič a Sriramesh (2012).