



## Od životních situací ke kompetenčnímu modelu

Bc. František Aubrecht, MBA

Ing. Miroslav Vlasák



- Životní situace
- Procesní model úřadu
- Případová studie – Magistrát města Kladno
- Závěr

# Životní situace - definice



*Jak vznikl pojem „Životní situace“*

- Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím ve znění pozdějších předpisů definuje v § 5 odstavec 1) písmeno d) povinnost povinného subjektu ***zveřejnit informace o postupu, který musí povinný subjekt dodržovat při vyřizování všech žádostí, návrhů i jiných dožádání občanů, a to včetně příslušných lhůt, které je třeba dodržovat.***
- Vyhláška č. 442/2006 Sb. definuje v příloze č. 2 **osnovu popisu těchto postupů.**
- Uvedená osnova zavádí pojem životní situace

# Životní situace – vnější pohled



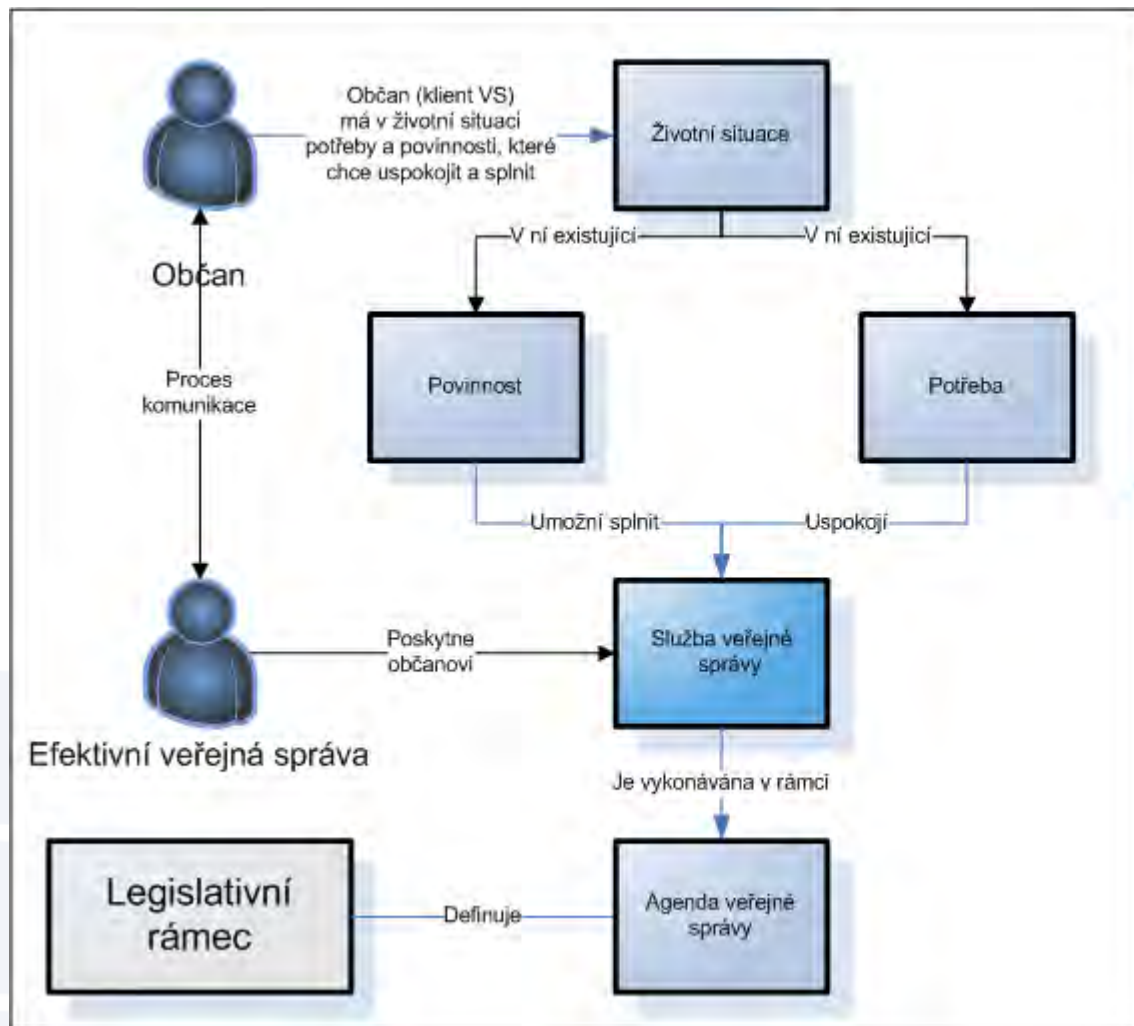
*Vnější pohled na výkon veřejné správy v životních situacích*

- Osnova popisů postupů, které povinný subjekt dodržuje:
  - Identifikační číslo stanovené správcem portálu veřejné správy;
  - Kód a název životní situace;
  - Základní informace k životní situaci;
  - Kdo je oprávněn v této věci jednat (podat žádost apod.);
  - Podmínky a postup pro řešení životní situace;
  - S kým životní situaci řešit;
  - Požadované doklady, poplatky a další vstupy pro zahájení řešení situace;
  - Lhůty a termíny pro vyřízení životní situace;
  - ...
  
- Takto definovaný popis postupů vytváří vnější pohled na výkon veřejné správy.

# Životní situace – vnější pohled



*Jaký je pohled občana na jeho potřeby a povinnosti v životních situacích*



Občan: Zajímají mě mé potřeby a povinnosti a jak je veřejná správa uspokojí.

Spokojený občan



- Životní situace
- Procesní model úřadu
- Případová studie – Magistrát města Kladno
- Závěr

# Procesní model úřadu



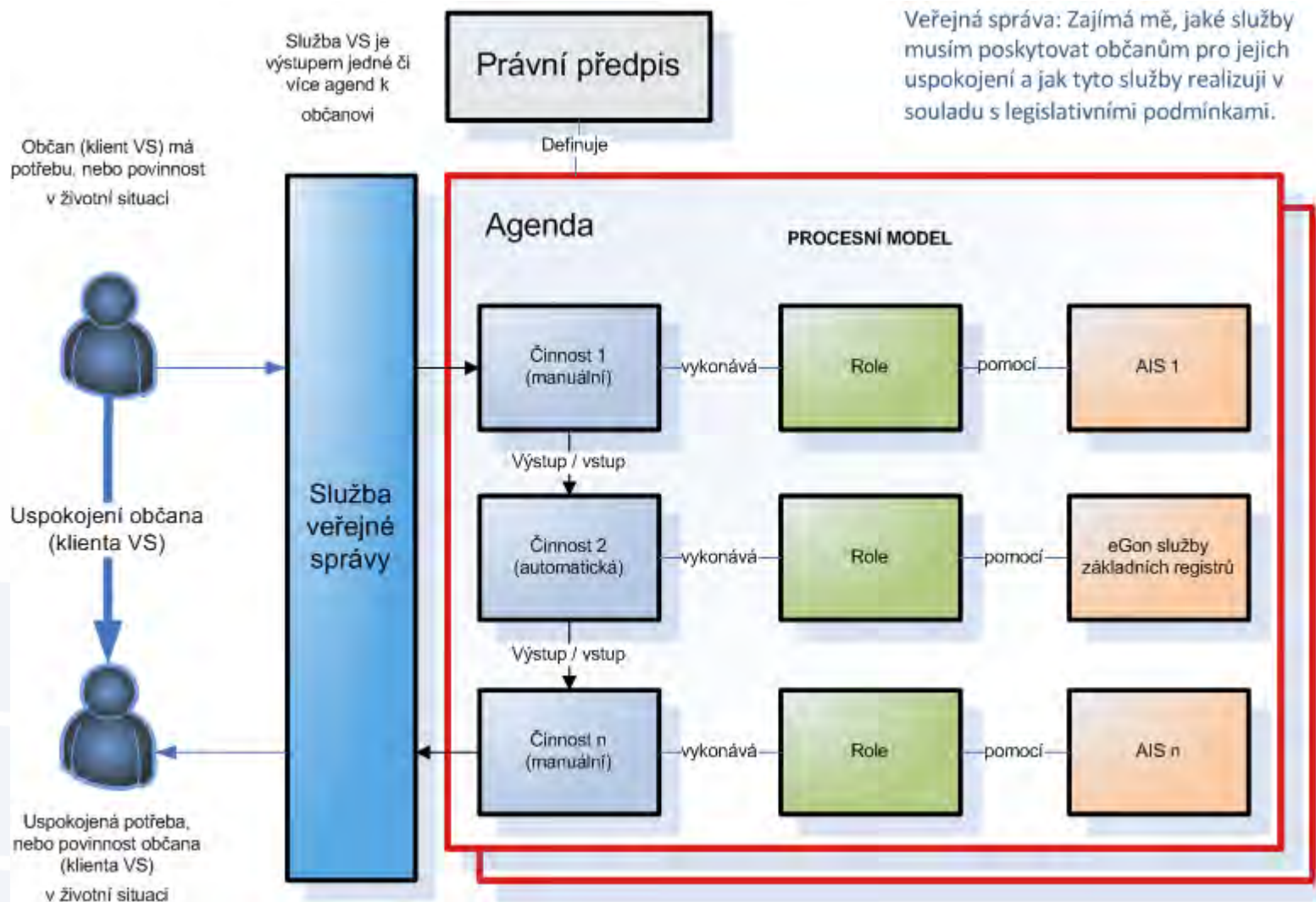
*Vnitřní pohled na výkon veřejné správy v životních situacích*

- Popis postupů vytvořený dle uvedené osnovy definuje:
  - Osoby oprávněné jednat v dané věci;
  - Vstupy pro zahájení řešení životní situace;
  - Lhůty a ostatní povinnosti pro orgány, které záležitosti související s vyřízením životní situace vyřizuje;
  - Veškerou interakci mezi oprávněnými osobami a dotčenými orgány a dotčenými orgány navzájem;
  
- Takový popis postupů de facto definuje službu orgánu veřejné moci a její kvalitativní parametry.
  
- Pro realizaci služeb organizace se nejlépe hodí **procesní přístup**, kodifikovaný ve vnitřních směrnících organizace.

# Procesní model úřadu



*Jaký je pohled orgánu veřejné moci na zajištění služeb občanům*





# Procesní model úřadu – obsah



*Jaké přínosy může přinést procesní pohled na organizaci*

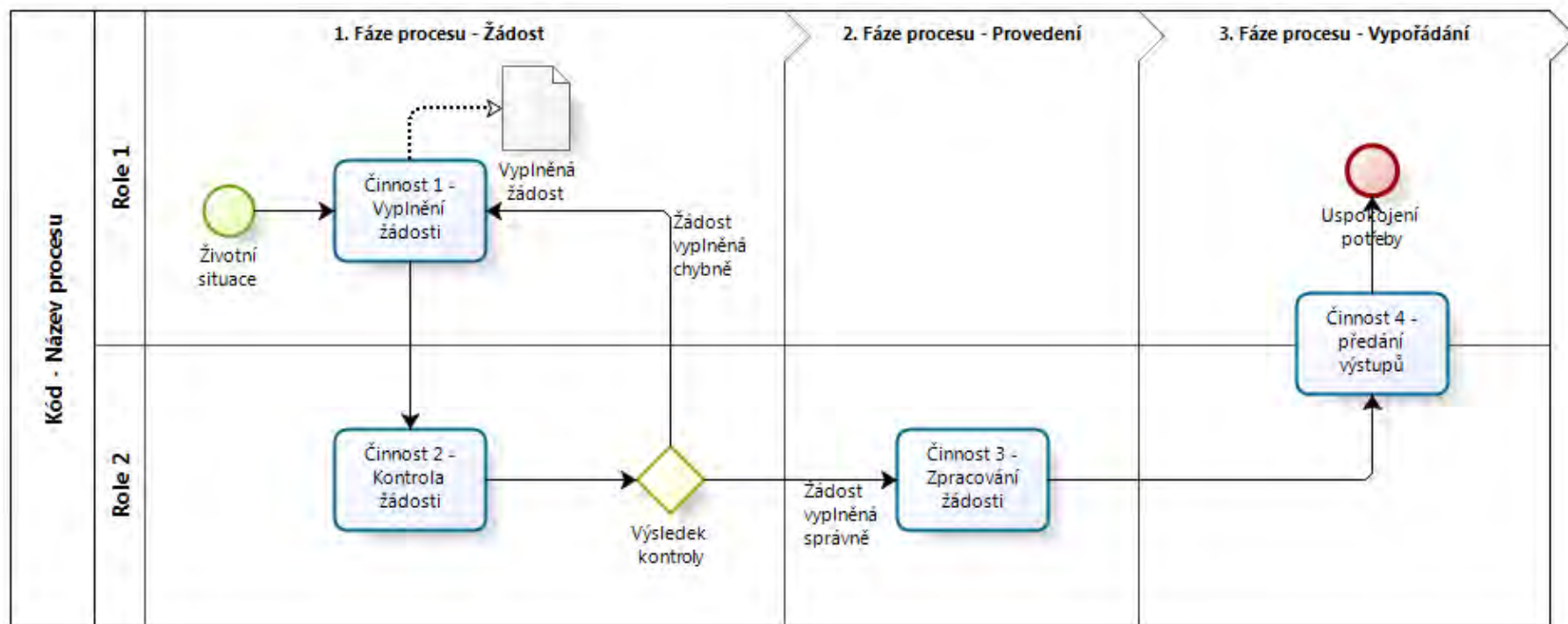
- Procesní model úřadu obsahuje
  - Výčet všech životních situací, které úřad vyřizuje;
  - Výčet a klasifikaci všech procesů, kterými úřad zajišťuje efektivní a kvalitní provedení služeb občanům;
  - Detailní popis jednotlivých procesů, včetně popisu jednotlivých činností, přiřazení odpovědností za provedení činností;
  
- Při tvorbě procesního modelu úřadu lze vycházet z modelu CAF
  - Definuje dělení procesů na hlavní, řídicí a podpůrné;
  - Definuje způsob hodnocení kvality procesního modelu;
  - Definuje vztah mezi procesy a ostatními hodnotícími kritérii modelu;

# Procesní model úřadu – popis procesu



Co má obsahovat procesní model úřadu

- Pro detailní popis procesů je vhodné využití nástrojů, podporujících BPMN (*Business Process Modeling Notation*):
  - Umožňuje grafickou prezentaci popisu procesu;
  - Umožňuje zobrazení souslednosti činností;
  - Umožňuje popsat, kdo činnosti vykonává;



# Procesní model úřadu – kompetenční model



*Jak vzniká kompetenční model z procesního modelu úřadu*

- Organizační struktura úřadu obvykle předpokládá jeho liniové uspořádání – dělení na odbory a oddělení;
  - Povinnosti a pracovní postupy jednotlivých útvarů úřadu jsou ukotveny v organizačním řádu a vnitřních směrnících úřadu;
  - Tento liniový přístup obtížně popisuje souvislosti a vztahy mezi činnostmi různých útvarů;
- Procesní přístup k organizaci úřadu je doplňkem k liniovému uspořádání
  - Popisuje sled činností, směřujících k naplnění povinností úřadu;
  - Určuje role odpovědné za provedení jednotlivých činností;
- Přidělením rolí na jednotlivé pracovní pozice vzniká popis povinností, odpovědností a kompetencí této pracovní pozice – **základ kompetenčního modelu úřadu**



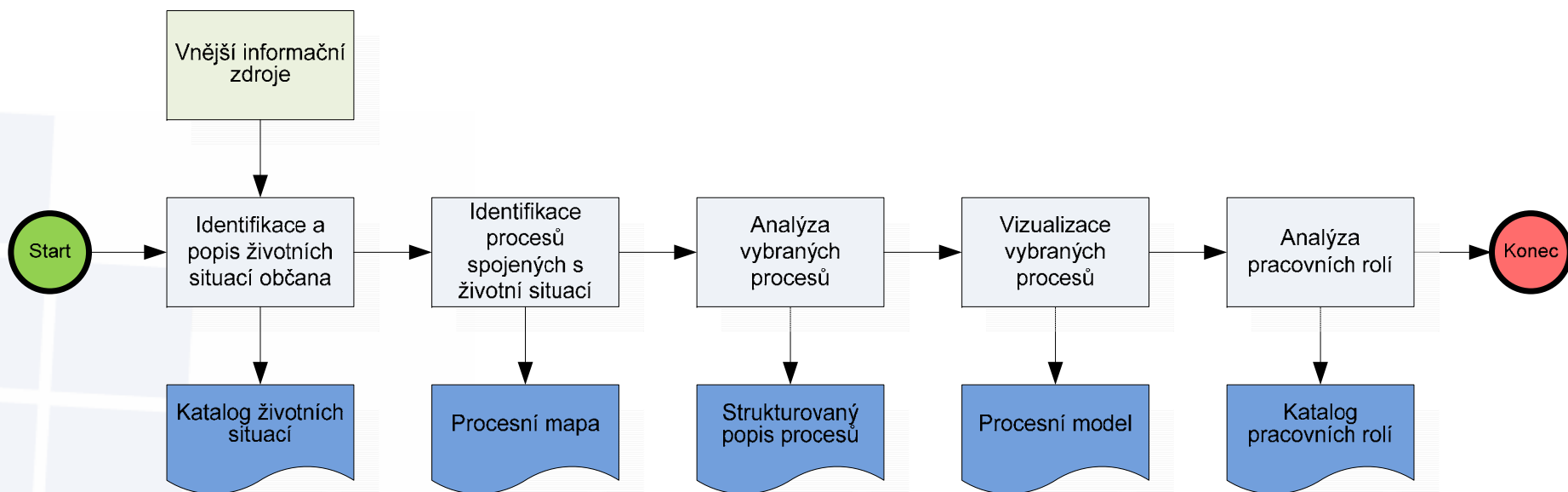
- Životní situace
- Procesní model úřadu
- Případová studie – Magistrát města Kladno
- Závěr

# Případová studie – Magistrát města Kladno



## Centralizace poskytovaných služeb občanům v ORP Kladno

- První aktivita rozsáhlého ICT projektu, kofinancovaného z programu IOP;
- Hlavní cíle projektu:
  - Zlepšení komunikace mezi úřadem a občanem;
  - Elektronizace výkonu agend veřejné správy;
  - Zajištění efektivní ICT podpory procesů v působnosti úřadu;

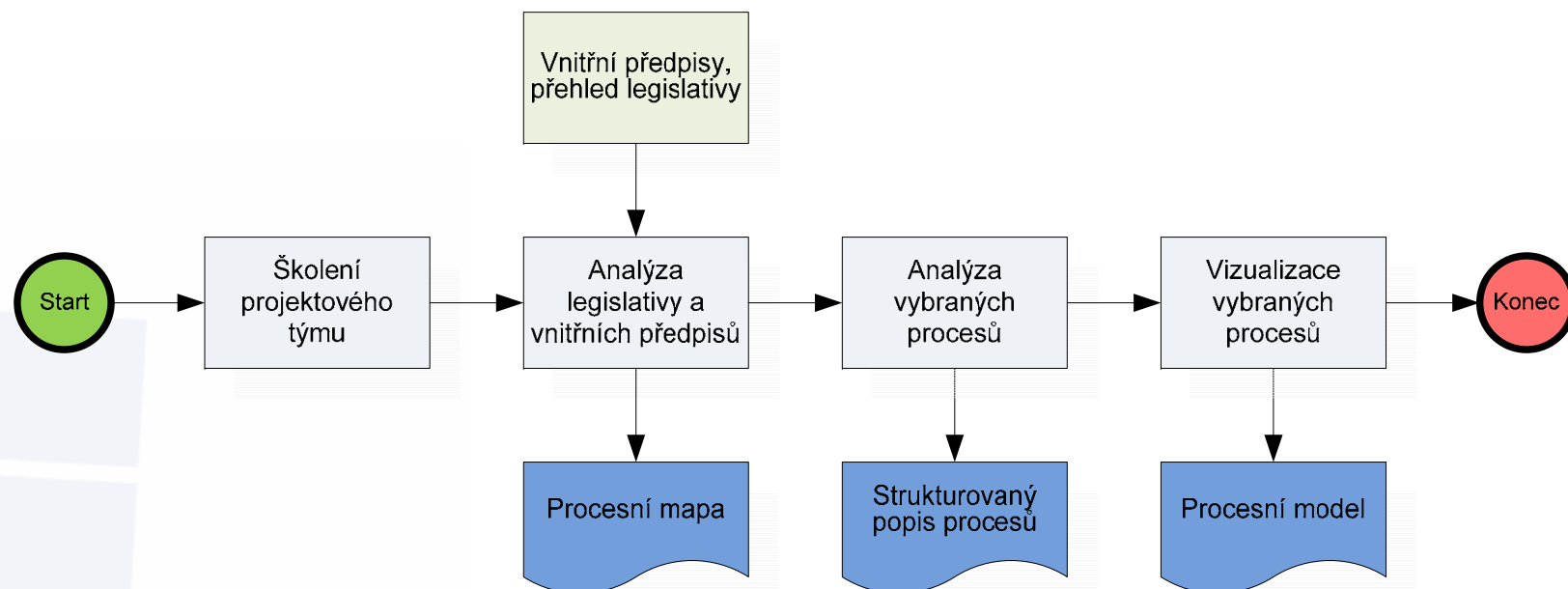


# Případová studie – Krajský úřad MSK



*Zpracování procesní analýzy a sestavení rámcového procesního modelu Krajského úřadu MSK*

- Aktivita je součástí projektu „Rozvoj kompetencí strategického, procesního a projektového řízení a kvality“, kofinancovaném z programu OPLZZ;
- Navázání projektu na model CAF 2006;
- Projektový tým tvoří pracovníci KÚ a spol. Equica, a.s.;
- Zapojení vedoucích odborů v roli garantů procesů;





- Životní situace
- Procesní model úřadu
- Případová studie – Magistrát města Kladno
- Závěr

# Procesní model úřadu – přínosy



*Jaké přínosy může přinést procesní pohled na organizaci*

- Přínosy procesního pohledu na organizaci
  - Zvýšení spokojenosti zákazníků – občanů;
  - Schopnost pružně reagovat na změny vnějších podmínek;
  - Nástroj pro řízení kvality služeb organizace a plnění zákonných povinností;
  - Vizuální podpora zaškolení pracovníků na výkon svěřených povinností a zvýšení povědomí pracovníků o souvislostech jeho práce;
  - Soulad s modelem CAF a možnost dlouhodobého zefektivňování činností organizace;
  
- Jak zajistit výše uvedené přínosy
  - Identifikace životních situací v kompetenci organizace, definice služeb organizace a detailní popis vybraných procesů realizujících tyto služby;
  - Zavedení procesního přístupu k řízení organizace je rozsáhlý a komplexní projekt, který vyžaduje změnu způsobu chování celé organizace;
  - Možnost kofinancování takového projektu z prostředků programu OP LZZ;





# EQUICA

Equilibrium. Company of Advisors



**Miroslav Vlasák**  
Ředitel společnosti

Telefon: +420 721 421 360  
E-Mail: [miroslav.vlasak@equica.cz](mailto:miroslav.vlasak@equica.cz)

**František Aubrecht**  
Projektový manažer

Telefon: +420 724 646 584  
E-Mail: [frantisek.aubrecht@equica.cz](mailto:frantisek.aubrecht@equica.cz)

Stojíme na hlavě