

# Procesní management veřejné správy

**Václav Řepa**

Vysoká škola ekonomická v Praze, ČR

Projekt PARMA (Public Administration Reference Model and Architecture)

[repa@vse.cz](mailto:repa@vse.cz)

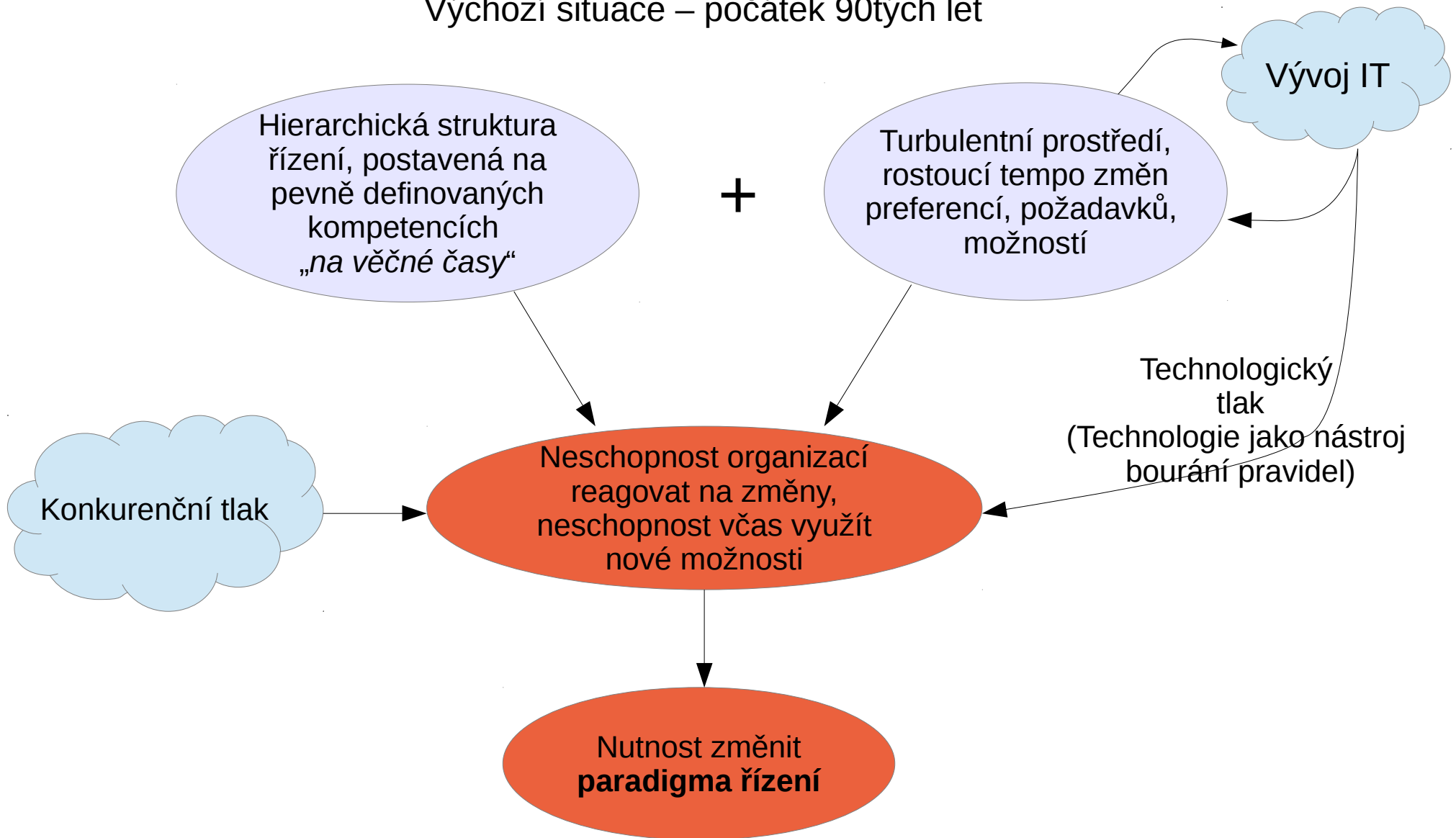
[vaclav@panrepa.com](mailto:vaclav@panrepa.com)

<http://parma.vse.cz/w>

# Co je procesní řízení

# Business Process Reengineering

Výchozí situace – počátek 90tých let



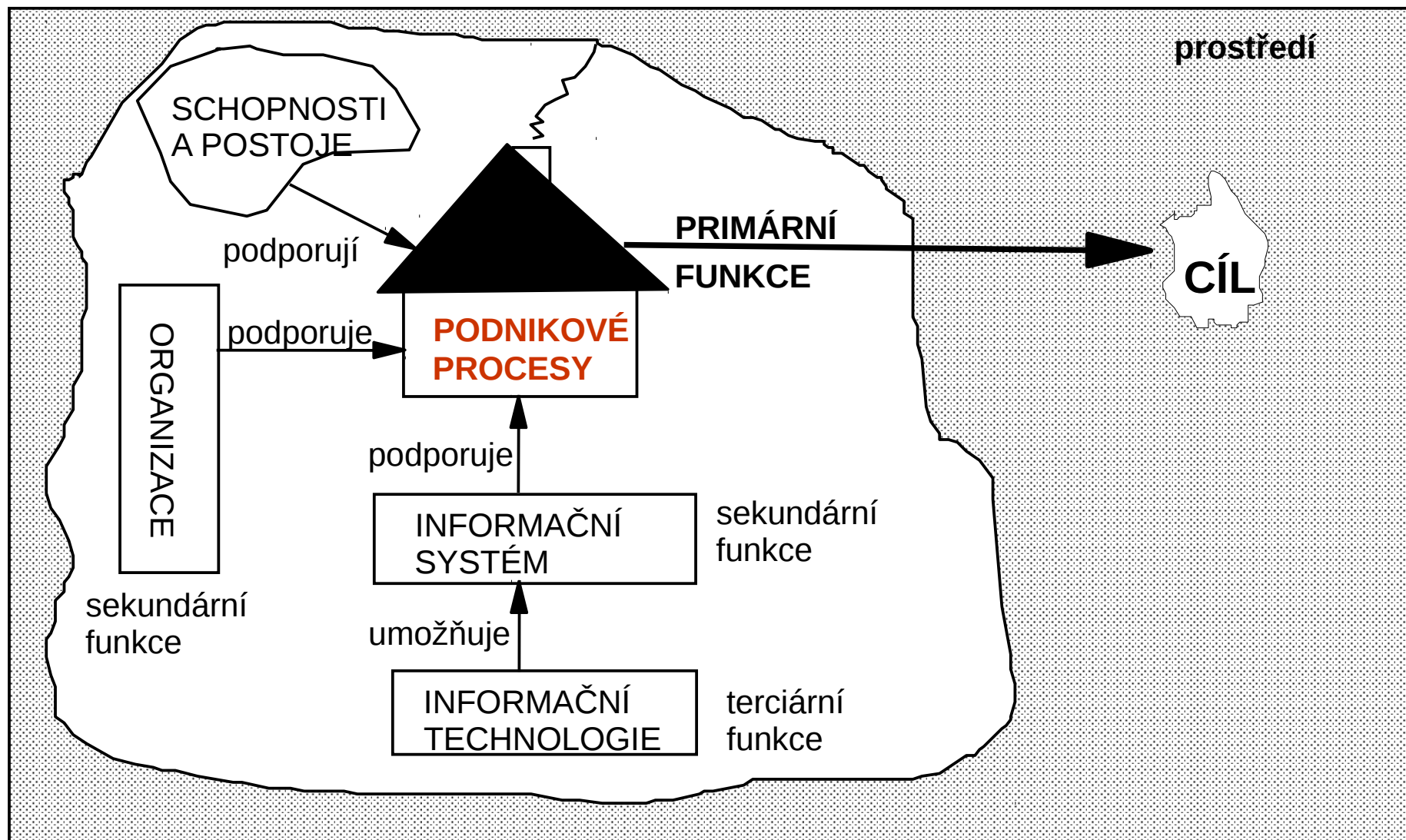
Podle: Hammer/Champy: Reengineering the corporation, 1993

# Business Process Reengineering

Akutní potřeba flexibility organizace, schopnosti přizpůsobit se potřebným **změnám**

- ★ řízení organizace orientováno na procesy  
namísto statických struktur, protože  
pro proces je přirozená **změna**
- ★ radikální a revoluční **změny**
  - v procesech
  - v organizaci
  - v technologii
  - v postojích
  - v kvalifikaci
- ★ **změna** celkového pojetí **změny**  
**změna** jako permanentní integrální součást života
- ★ význam informačních technologií  
vyvolávají potřebu **změn**  
umožňují **změny**

# Základní struktura organizace a její infrastruktury



# Procesní řízení ve veřejné správě

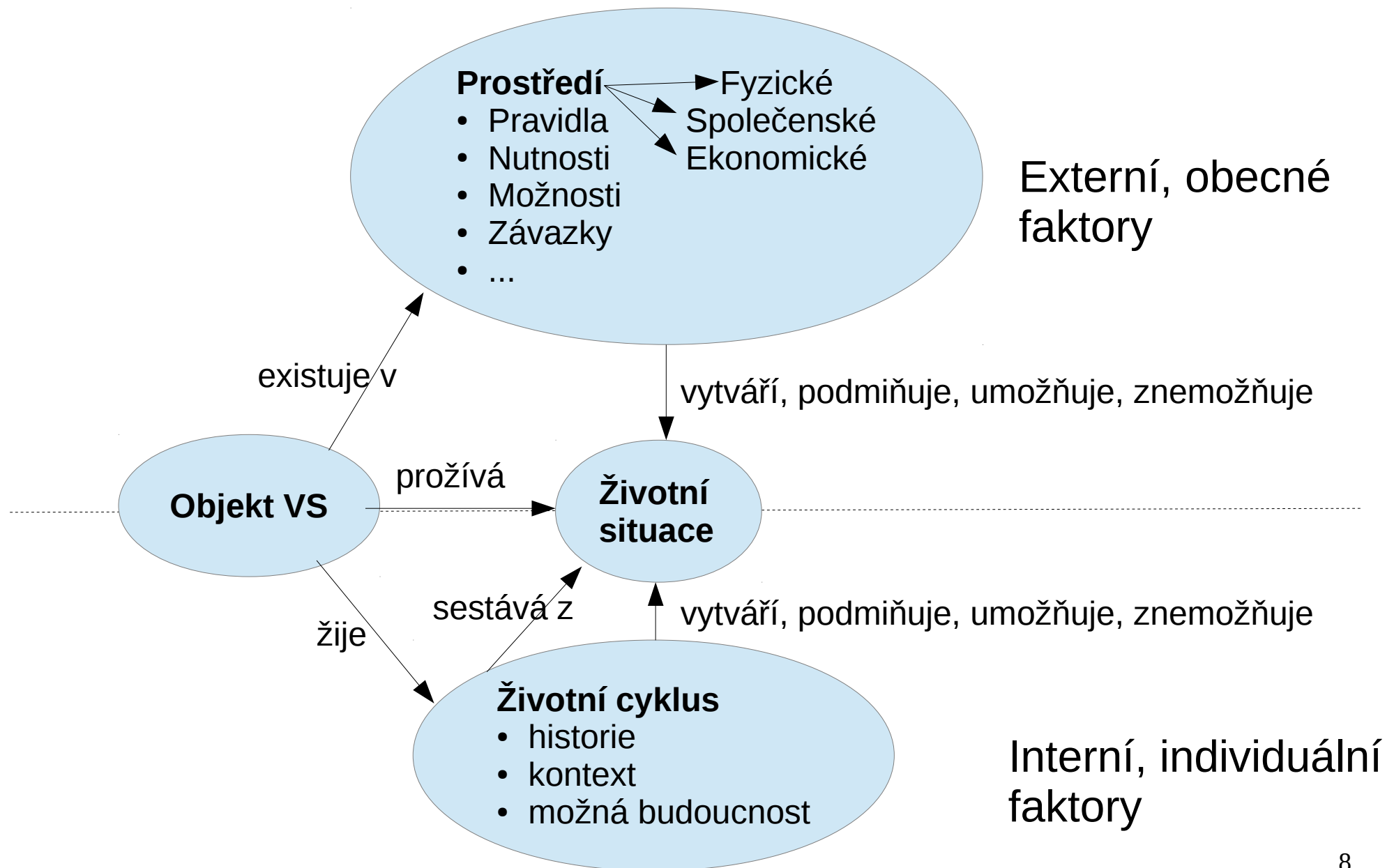
# Klíčové rysy procesního řízení a specifika jeho aplikace ve veřejné správě

- **Orientace na primární funkci** (zákazník, klient, ...)
  - Kdo je „zákazníkem“ veřejné správy?
    - Občan? Společnost? Firma? ...?
  - Co je „primární funkcí“ veřejné správy?
    - Úřadovat „dle zákona“?
    - Nebo existuje objektivní potřeba veřejného spravování?
      - Jak ji identifikovat? Co jsou základní (strategické) hodnoty VS?
- **Různost, komplexnost, rovnováha specializace a pružnosti, zeštíhlení** (konkurence, kooperace)
  - Versus „monopol“ veřejné správy.
  - Kooperace s trhem, outsourcing.
- **Změna podstaty fungování - změna pojetí změny**
  - Striktní orientace na primární funkci (ta jediná dává činností smysl).
  - Změna = integrální součást fungování (**IT jako nástroj změny**).

**Jakákoliv investice do IT ve veřejné správě,  
která nevede ke změně postupů,  
je zmarňená !**

Řepovo pravidlo  
e-Governmentu

# Pojetí veřejné správy v projektu PARMA ( <http://parma.vse.cz/w> )





# Základní metodické principy projektu PARMA ( <http://parma.vse.cz/w> )

## ★ **Životní události**

jako soubor základních podnětů klíčových procesů.

Jak je najít?

## ★ **3 základní oblasti** života komunity, jako zdroje životních událostí (a potažmo strategických hodnot a procesů veřejné správy):

- ▶ fyzické prostředí,
- ▶ sociální prostředí,
- ▶ podnikatelské prostředí.

Jak je individualizovat?

## ★ **Maslowova hierarchie lidských potřeb** jako obecný zdroj životních událostí.

Jak je vidět v kontextu?

## ★ **Životní cykly klíčových objektů** jako obecný kontext životních událostí.

# Základní metodické principy projektu PARMA ( <http://parma.vse.cz/w> )

## ★ **Životní události**

jako soubor základních podnětů klíčových procesů.

Jak je najít?

## ★ **3 základní oblasti** života komunity, jako zdroje životních událostí (a potažmo strategických hodnot a procesů veřejné správy):

- ▶ fyzické prostředí,
- ▶ sociální prostředí,
- ▶ podnikatelské prostředí.

Jak je individualizovat?

## ★ **Maslowova hierarchie lidských potřeb** jako obecný zdroj životních událostí.

Jak je vidět v kontextu?

## ★ **Životní cykly klíčových objektů** jako obecný kontext životních událostí.

# Procesní management veřejné správy

**Václav Řepa**

Vysoká škola ekonomická v Praze, ČR

repa@vse.cz

vaclav@panrepa.com

## **Projekt PARMA**

(Public Administration Reference Model and Architecture)

<http://parma.vse.cz/w>

Certifikovaný kurs „**Procesní management veřejné správy**“

<http://fis.vse.cz/czv/odborne-kurzy/bpevs/>

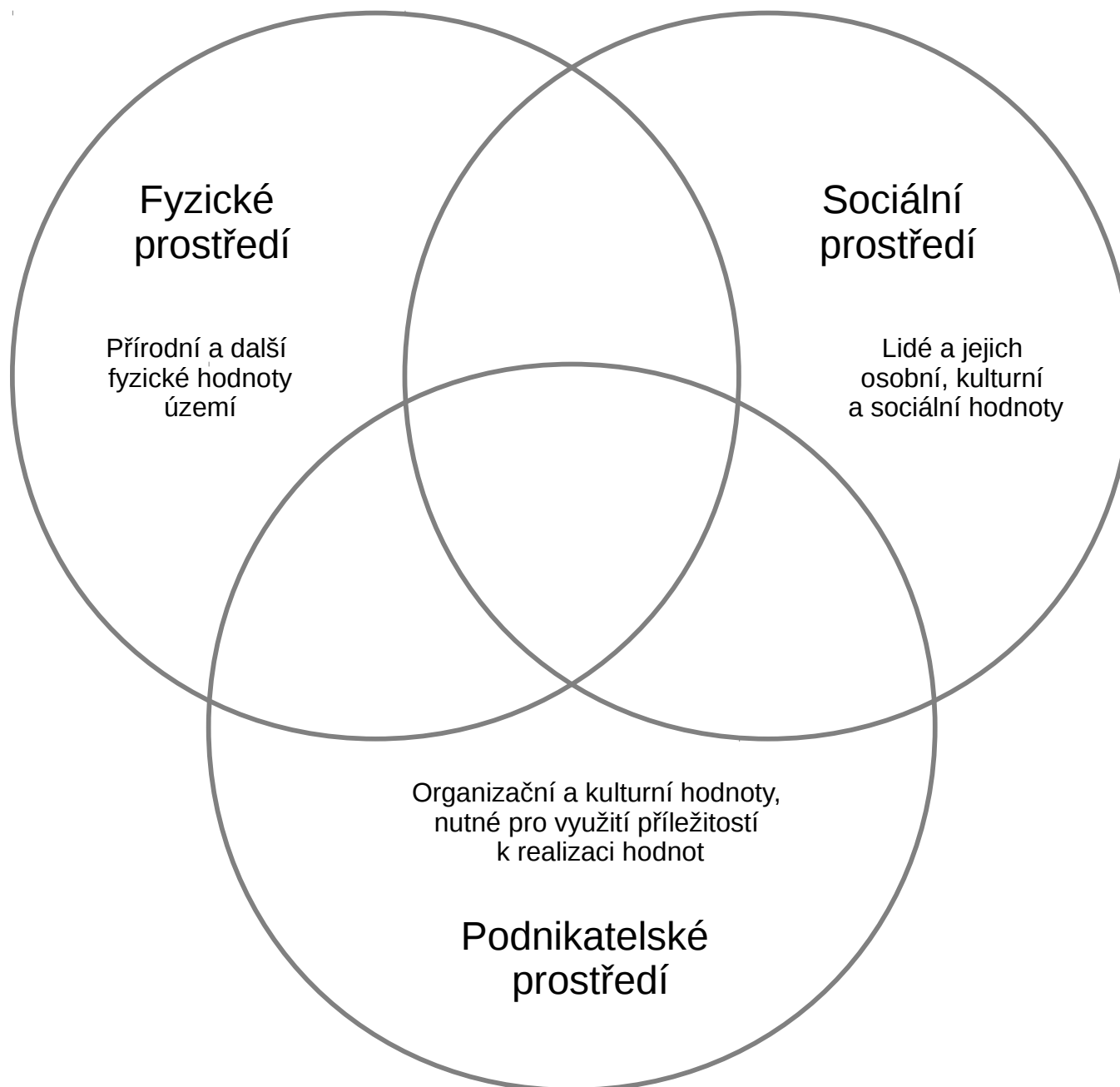
Životní události  
jako soubor základních podnětů  
klíčových procesů

# Životní události

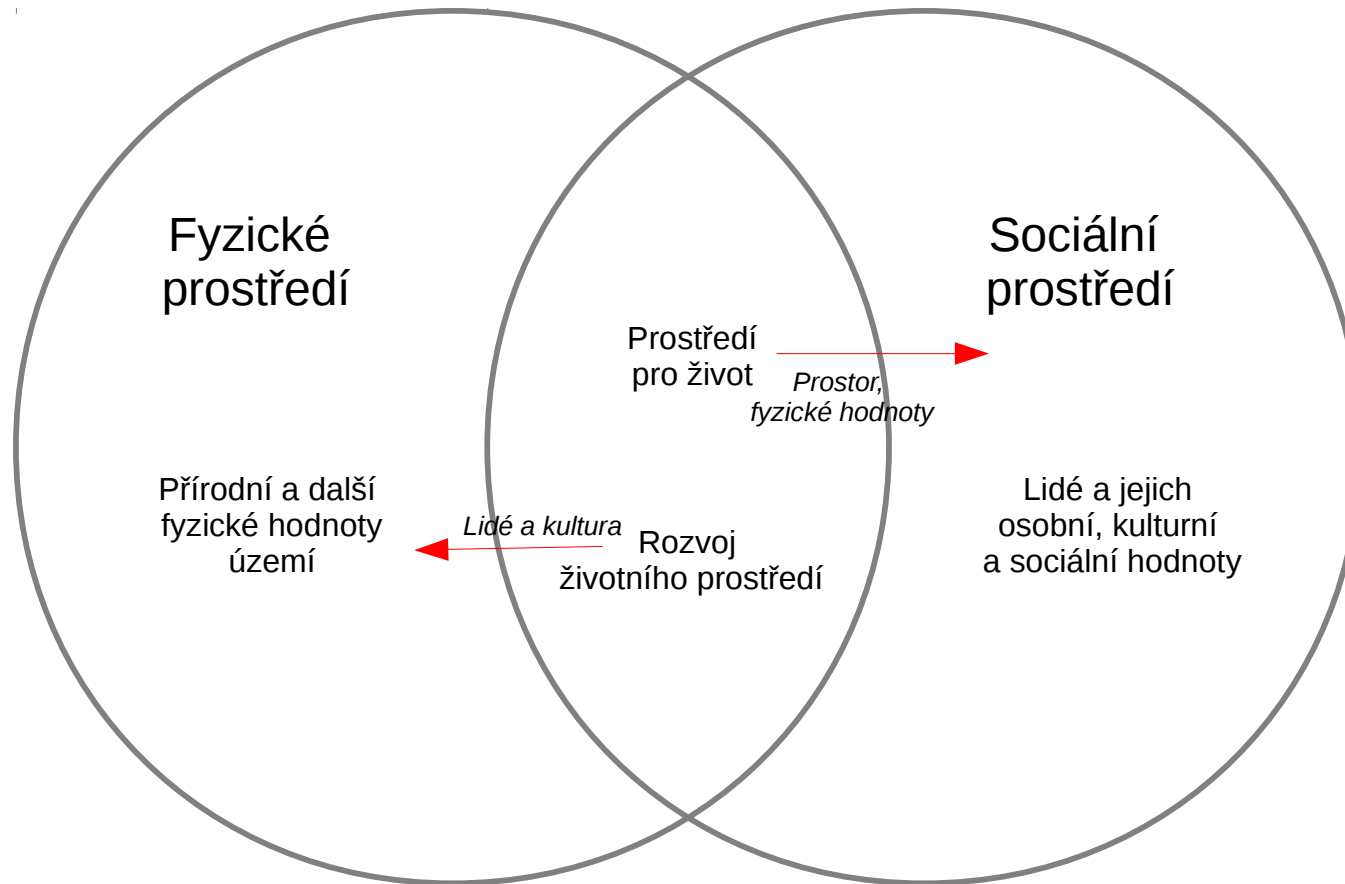
- Často používaný pojem v kontextu procesního pohledu veřejnou správu (pochází z GB, rozpracován v USA, Austrálii, značná pozornost v EU). U nás MIČR.....
- Pohled na činnosti veřejné správy v jejich **přirozených souvislostech**:
  - tyto jsou vždy dány **životní situací** “zákazníka” veřejné správy – občana, firmy, společnosti, ...,
  - 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**.

# 3 základní oblasti života obce jako zdroje životních událostí

# Tři základní oblasti života obce - zdroje životních událostí

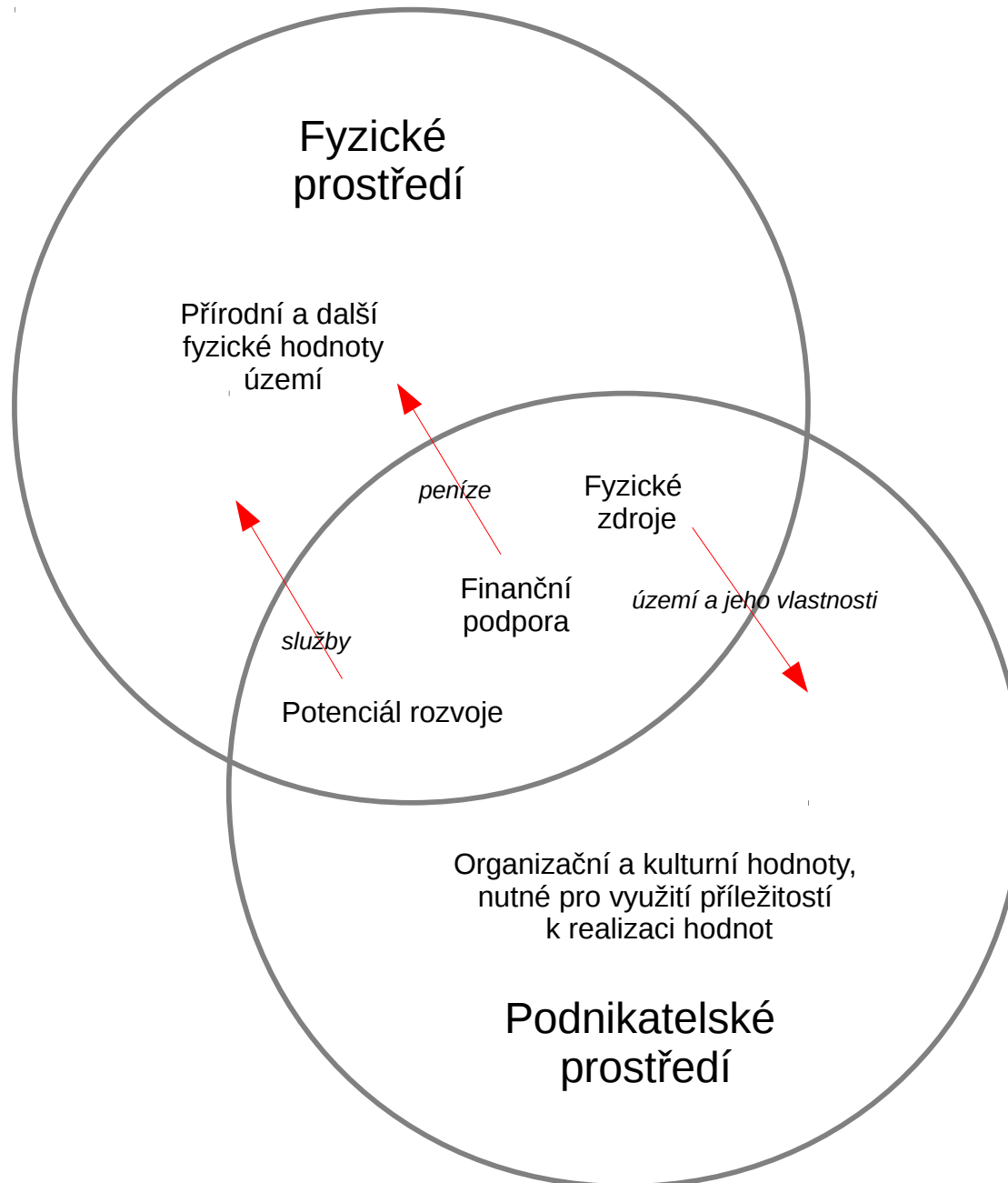


# Význam fyzického prostředí pro sociální prostředí a naopak

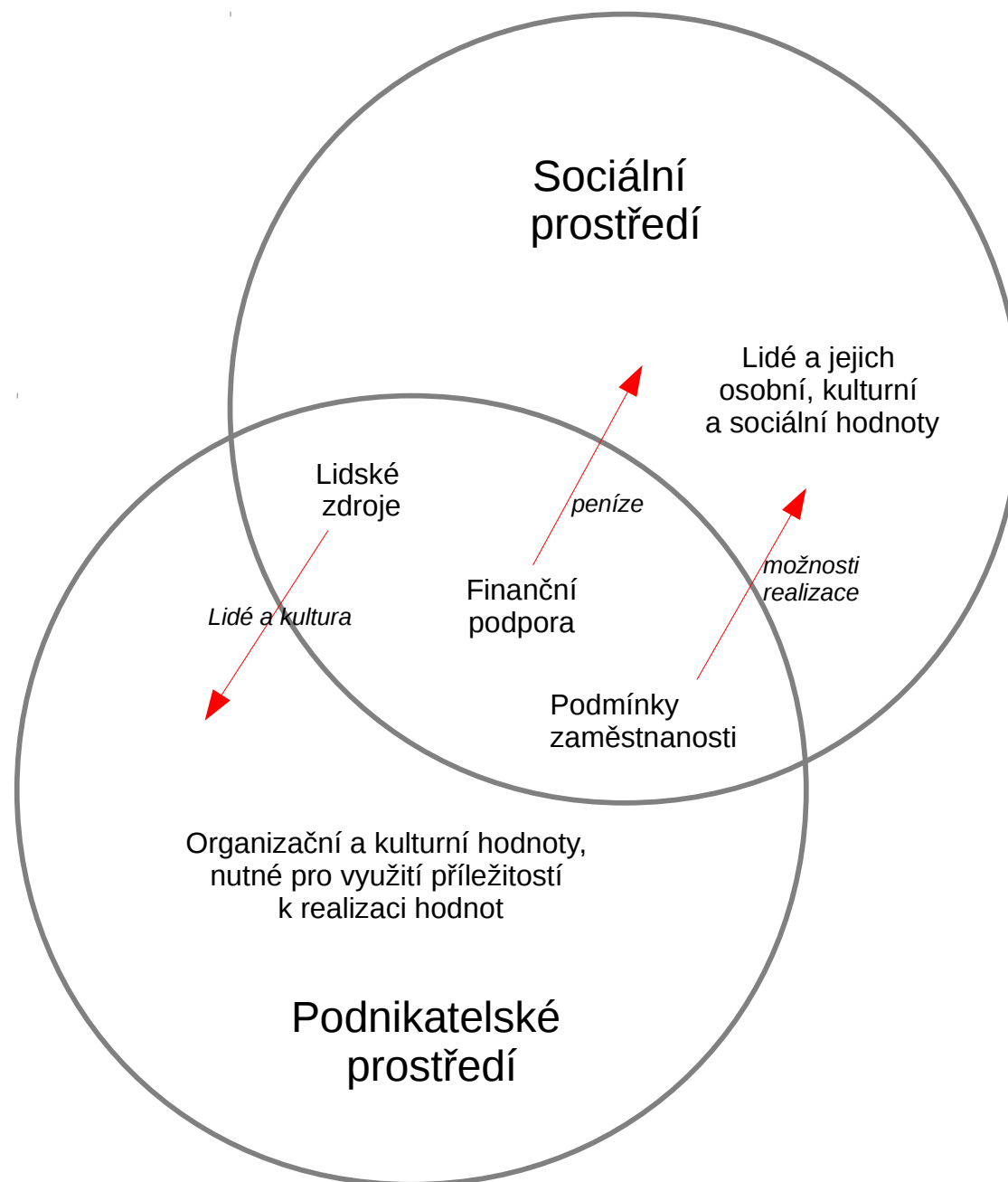




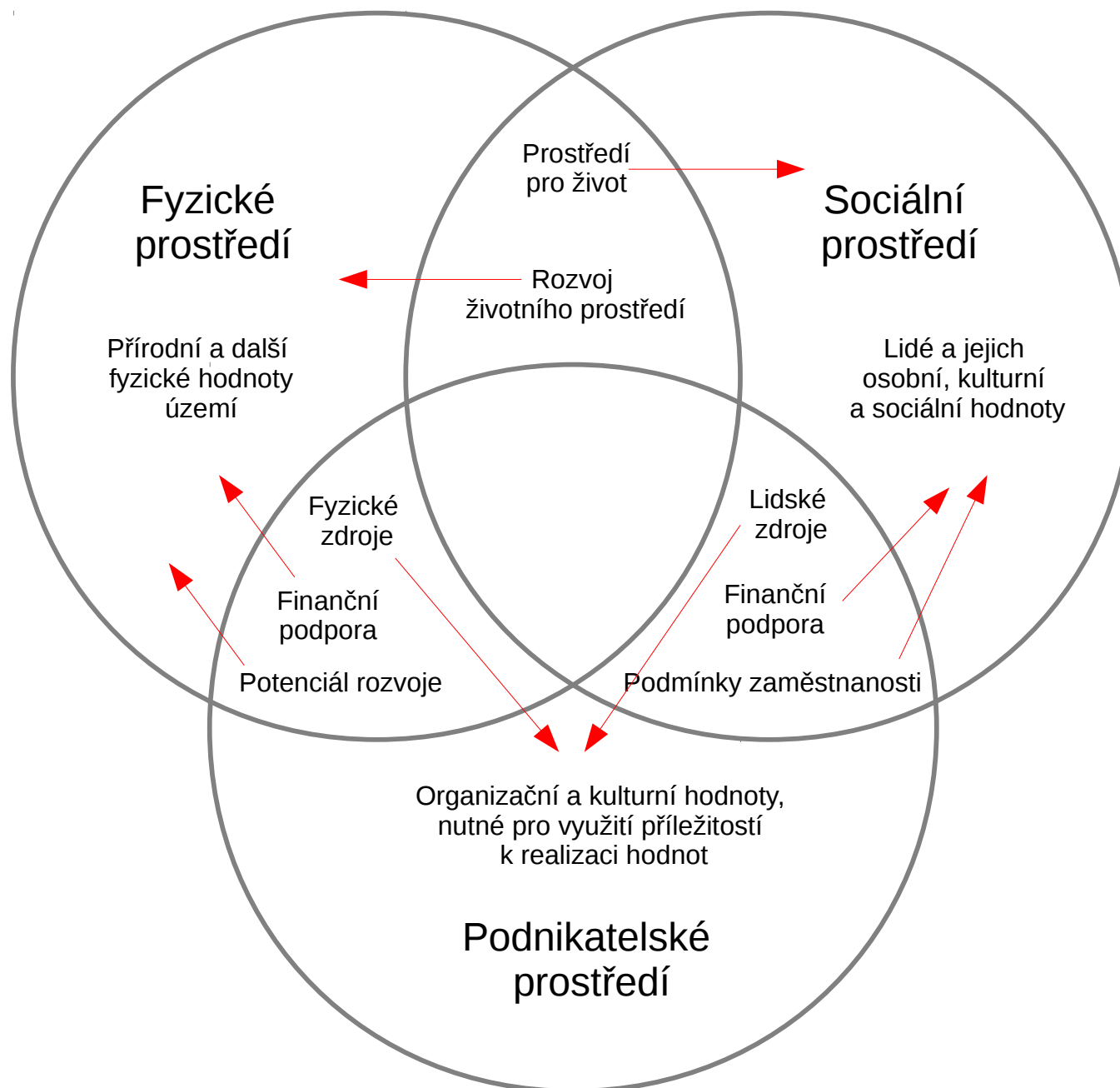
# Význam fyzického prostředí pro podnikatelské prostředí a naopak



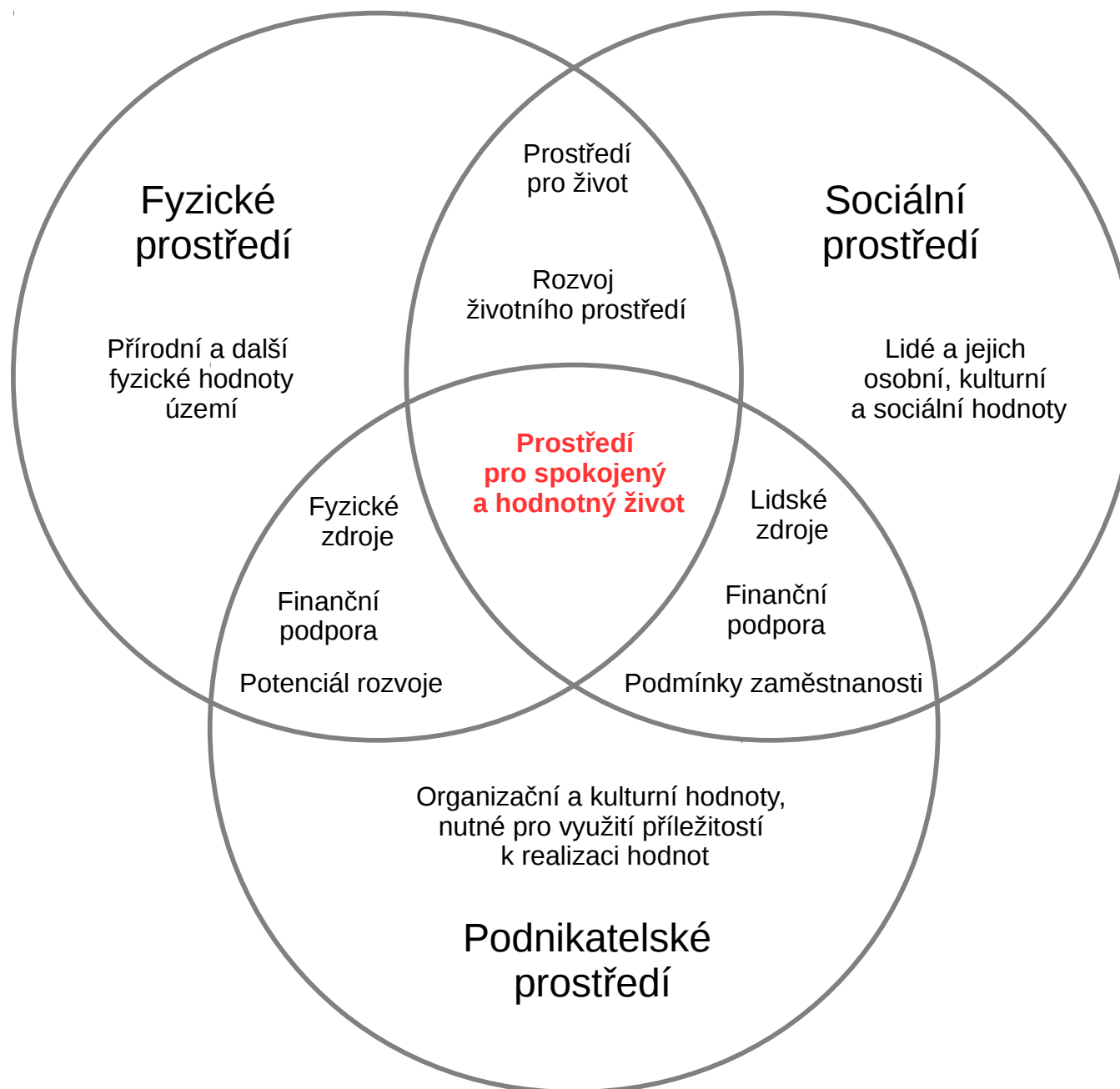
# Význam sociálního prostředí pro podnikatelské prostředí a naopak



# Tři základní oblasti života obce - zdroje životních událostí

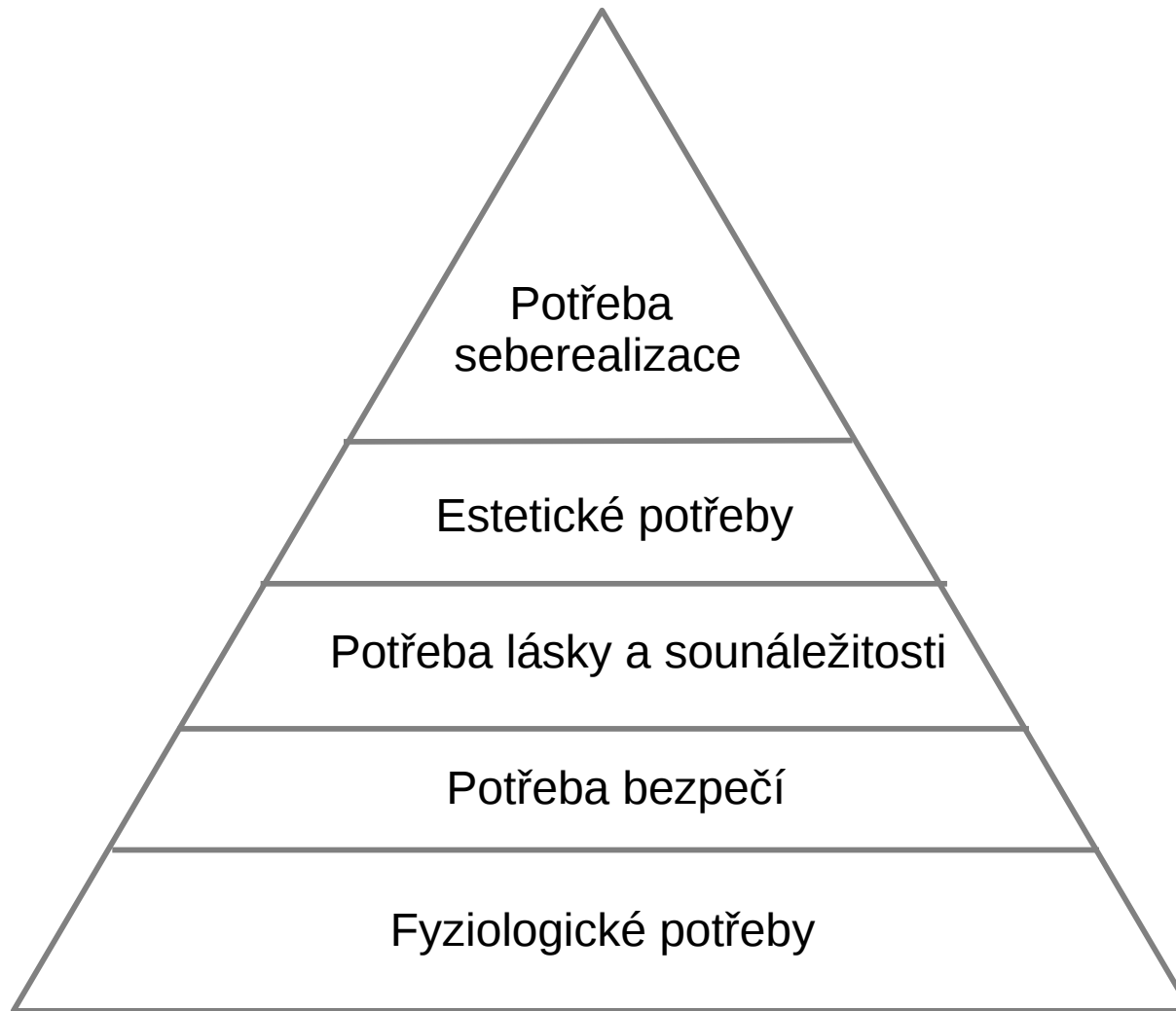


# Tři základní oblasti života obce - zdroje životních událostí



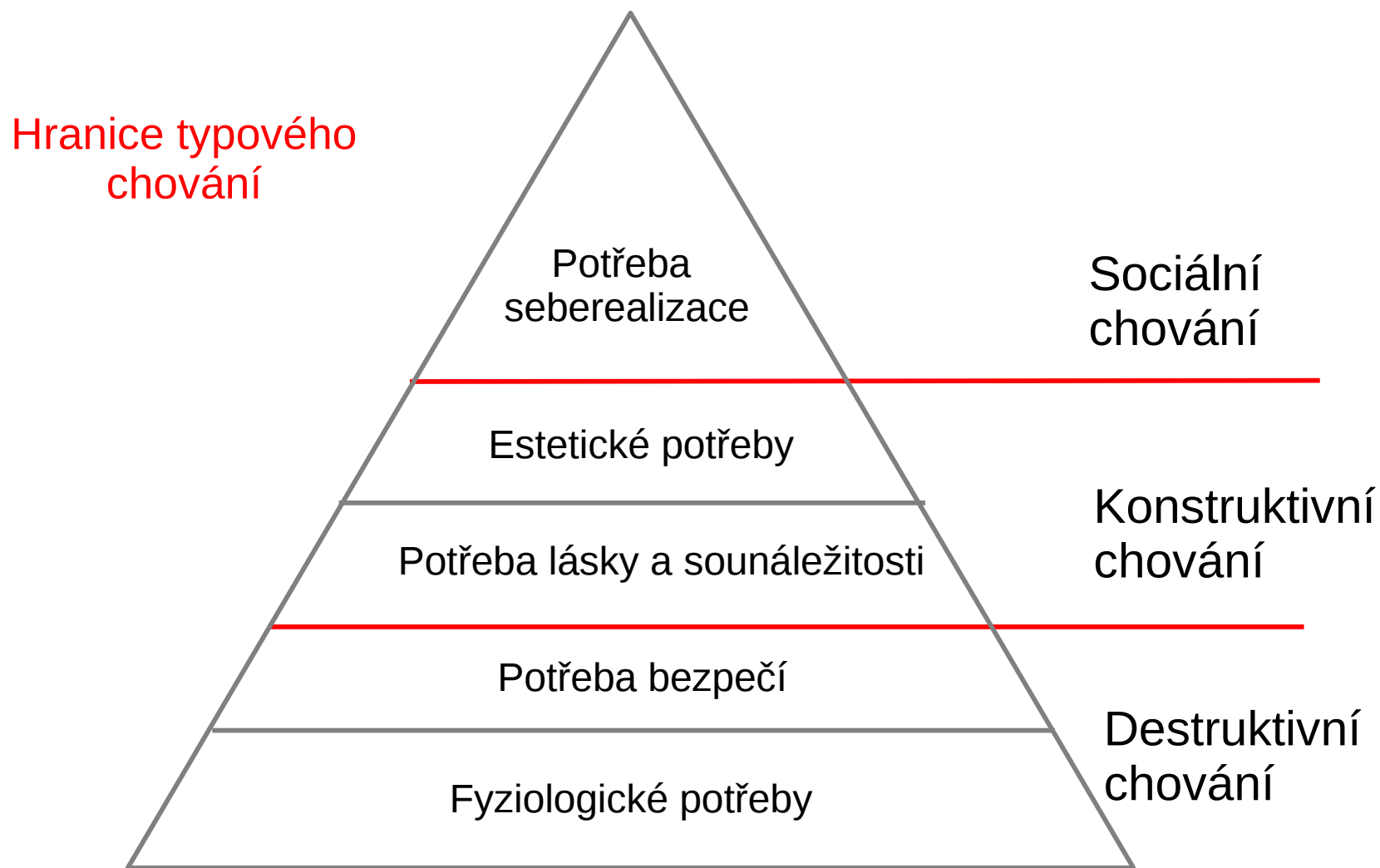
# Hierarchie lidských potřeb dle A.Maslowa jako obecný zdroj životních událostí

# Maslowova hierarchie lidských potřeb jako obecný zdroj životních událostí



*Zdroj: Abraham Maslow*

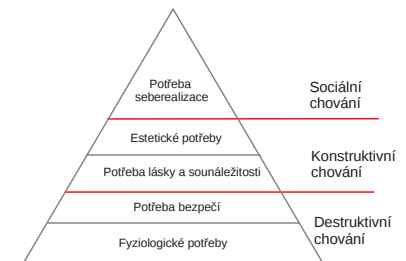
# Maslowova hierarchie lidských potřeb jako obecný zdroj životních událostí



Zdroj: Abraham Maslow

# Maslowova hierarchie lidských potřeb jako obecný zdroj životních událostí

- **Hranice destruktivního chování**
  - Pomoc v sociální nouzi, zabránění vzniku existenčních potíží a, tím pádem, destruktivnímu chování (ochrana společnosti),
  - Zvýšená pozornost dětem v sociální nouzi a mladým rodinám (prevence)
- **Hranice konstruktivního chování**
  - Zdola – nebránit konstruktivnímu chování občanů
  - Shora – podporovat trvale naplněný stav potřeb u dětí (vzdělávání, kultura a seberealizace)
- **Hranice společenského chování**
  - Podnikání je založeno na poptávce – naplňování potřeb ostatních. Podniky jsou jedním ze zdrojů naplnění potřeb lidí, „dodavateli“



Za prvé – podporovat podnikání

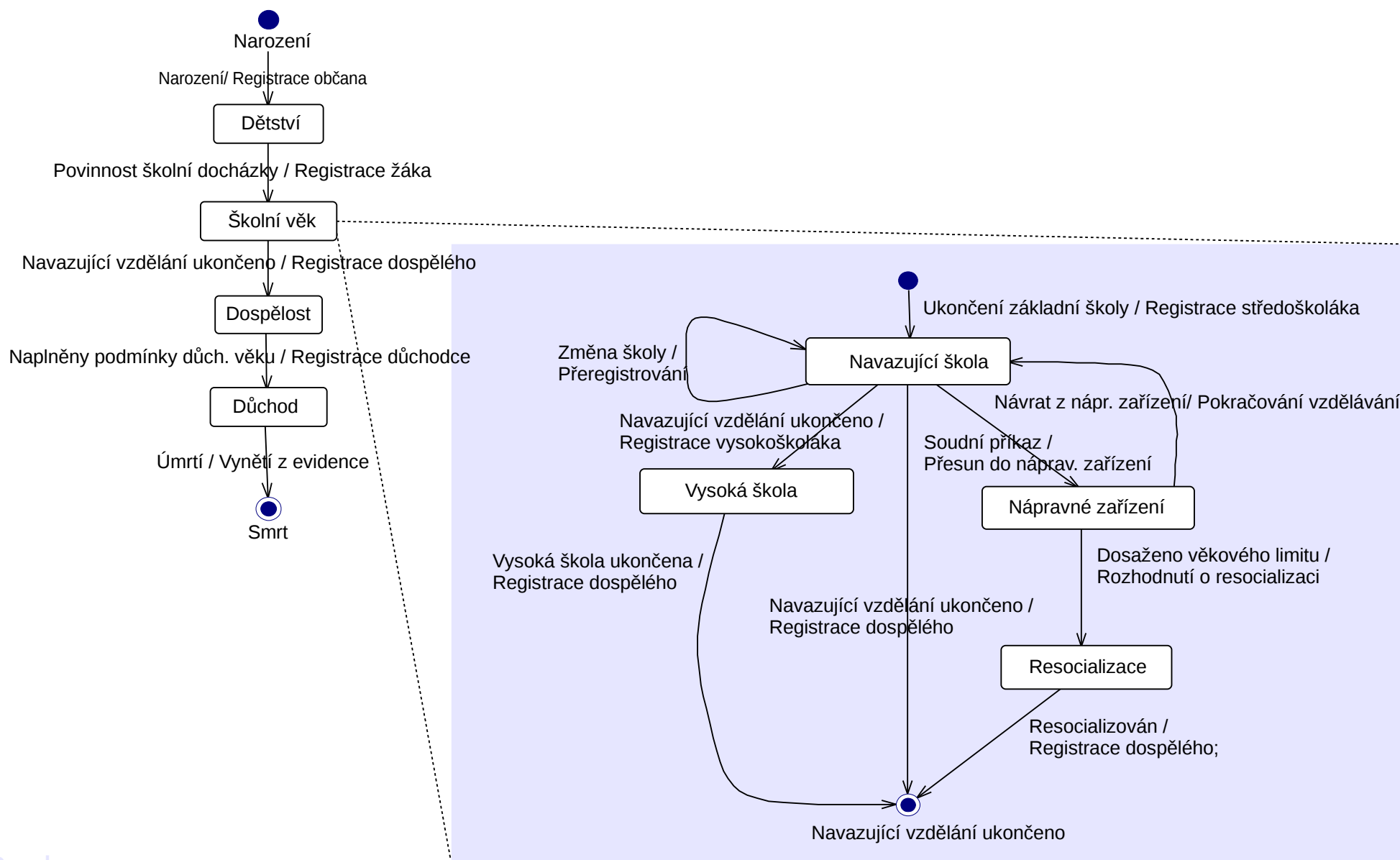
Za druhé – dbát na to, aby podnikatelé primárně naplňovali potřeby společnosti, ne jen vlastní

Za třetí – omezovat poptávku po destruktivních statcích snižováním jejich nabídky



# Životní cykly klíčových objektů jako obecný kontext životních událostí

# Příklad životního cyklu objektu „Občan“



Back