



Odlišnosti přístupu k systémům u veřejné správy a výrobních/obchodních organizací

ČSJ RS 10. 12. 2019

Ing. Antonín Košťák

Poslání organizace

firma

- › Vytvářet zisk
- › Zvyšovat obrat
- › Udržet se v konkurenčním prostředí

úřad

- › Úřad vzniká ze zákona (městský úřad ze zákona o obcích č. 128/2000 Sb.)
- › Výkonný orgán volených zástupců
- › Vyřizování žádostí občanů – klientů, poskytování informací
- › Zajištění zpětné vazby – vyřizování stížností a podnětů

Pro koho je systém

firma

úřad

- Podnik dle registru firem včetně detašovaných pracovišť
- Pro zákazníka neomezeně

- **Úřad** (městský, okresní, krajský) Systém není města, okresu, kraje
- Pro občana/klienta z okruhu působnosti úřadu

Produkt

firma

- Výrobek, služba
- Cena smluvně

úřad

- **Úřední úkon** přenesené/rozšířené působnosti státní správy
- **Výkon** samosprávy
- Jiných služeb veřejnosti a ostatních funkcí úřadu občanům-klientům. Péče o všestranný rozvoj svého území
- Cena - poplatek tarifem

Rizika organizace

firma

- Podnikatelská
- Obchodní
- Výrobní
- Personální
-
- Může zkrachovat

úřad

- Nedodržení zákonů
- Personální fluktuace minimální
- Nemůže zkrachovat

Přístup a zájem o systémy

firma

úřad

- Cítí potřebu
- Pomáhá v konkurenčním prostředí
- Pomáhá v zakázkovém řízení
- Ochotni za IS zaplatit

- Vzdělaní úředníci
- Nemají konkurenci
- Nemají obavu o existenci zaměstnavatele, necítí potřebu systému
- Nezájem o QMS – zbytečné, drahé, obava, že jim přibude víc povinností a bude vidět do jejich činnosti

Podpora systému vedením

firma

úřad

- Většinou nepomáhá, ale nepřekáží

- Volení zástupci - zastupitelstvo a rada – většinou malá/formální a dle rozdělení na vládní a opoziční
- Úředníci – malá
zdůvodňují - obava nedodržení správního řízení § 23 - oprávnění nahlížení do spisu hlavně státní správy

Externí aspekty

firma

- Hospodářská politika vlády
- Legislativa
- Konkurence
- Nové technologie, materiály
-

úřad

- Legislativa státu, předpisy nadřízených organizací
- Výsledek voleb do zastupitelstva specifický vztah – externí aspekt přechází na interní
- Sociální situace v zemi/oblasti/okresu

Interní aspekty

firma

úřad

- Odbornost
 - Vzdělání
 - Reakce na zakázky
 - Optimální skladové zásoby
 -
 -
- Rozhodnutí zastupitelstva, rady
 - Odborná znalost úředníků
 - Reakce na požadavek občana/klienta
 - Vystupování úředníka - profesionální, vlídné
 - Dostupnost úřadu
 - Prostředí pro jednání

Zainterесované strany

firma

- Zákazník
- Vlastníci
- Akcionáři
- Zaměstnanci
- Konkurenti
-

úřad

- Občan/klient
- Starosta, hejtman
- Rada obce, kraje
- Zastupitelstvo
- Zaměstnanci
- Nadřízený úřad
- Ministerstvo

vnitra

- Dozorové orgány

Vymezení, rozsah a působnost

firma

- Dle charakteru organizace
- Rozsah působnosti není omezen oblastí ani produktem

úřad

- Vyloučeno: 7.1.5 – metrologie, a 8.3 – návrh a vývoj
- Působnost omezena hranicemi regionu, předpisy, zákony, nařízeními

Organizace - uspořádání

firma

úřad

- Vertikální
- Org. řád, organigram
- Navazující činnosti
- Nutná spolupráce útvarů
- Samostatné odbory samosprávy
- Samostatné odbory pověřené Státní správou – často neveřejná/utajovaná rozhodnutí
- Malá vzájemná vazba a mezioborová zastupitelnost

Vedení

firma

úřad

- Vrchol vertikálního uspořádání

Orgány úřadu (kraje, města, obce):

- Zastupitelstvo – výbory, komise
- Rada (zastupitelstva)
- Starosta, hejtman
- ❖ Krajský, městský, obecní úřad
 - Šéf úřadu – tajemník = šéfpersonalista
 - Zvláštní orgány – policie, příspěvkové organizace
 - Organizační řád – odpovědnosti a pravomoci pro volené i profesní funkce

Procesy

firma

úřad

- Standardní
- Velký počet samostatných útvarů, každý několik úkonů → velký počet procesů → velký počet IA
- Procesy převážně jednoduché, krátké, často analogické
- Efektivnost procesu – dodržení termínu předání úředního úkonu – často nelze zkrátit - čekání na vyjádření zainteresovaných stran

Plánování, změny

firma

úřad

- Podstatná část činnosti vedení
 - Změny vlastní a vyvolané zákazníkem
- Plánování činností úřadu omezené vnějšími předpisy
 - Cíle a programy - hlavně zlepšení péče, přístupu
 - Změny vnější – zákony, požadavky volených a nadřízených orgánů
 - Interní změny funkce úřadu – malé.

Zdroje

firma

- Musí zajistit, vydělat si na ně, nejsou omezeni tabulkami

úřad

- Finanční – rozpočet dle přidělených prostředků
- Osoby – tabulkové počty, jistota zaměstnání, doškolování
- Informace – podstata činnosti
- Infrastruktura – vybavení, prostředí – vhodné

Kompetence, povědomí o QMS, komunikace

firma

úřad

- Organizačním řádem
- Hlavně pro zakázkové řízení
- Proškolení
- Porady, intranet

- Stanoveny org. řádem v rámci útvaru včetně zastupitelnosti
- Povědomí o QMS – omezené na vlastní odbor
- Dokonalá znalost vlastní problematiky
- Znalost obsahu činnosti ostatních odborů a úřadu jako celku - malá
- Komunikace – porady v rámci specializovaného útvaru

Dokumentované informace

firma

- Odpor k administrativě, předpisům, záznamům, evidenci dat a údajů
- Malá znalost zákonů

úřad

- Dokonalá znalost interních předpisů (směrnic, rozhodnutí a zápisů z jednání rady, zastupitelstva)
- Dokonalá znalost zákonů, vyhlášek, nařízení pro svou činnost
- Pečlivé (byrokratické) dodržování předpisů

Identifikace a přezkoumání požadavků zadání

firma

úřad

Zákazníka - poptávky,
objednávky, smlouvy

- Realizovatelnost
- Kapacita
- Zajištění materiálu
- Schopnost kontroly
- Možnost odmítnout

- Občana, klienta – podání, požadavek
- Zastupitelů, nadřízených úřadů, ministerstva - příkazy, úkoly, nařízení, nálezy kontrol, zákony, vyhlášky
 - příslušnému odvětvovému odboru písemně, osobně
- Povinnost vyřízení

Externě poskytované produkty (nákup)

firma

- Podstatné pro produkt

úřad

- Nemá (má malý) vliv na produkt = rozhodování, úřední úkon, rozhodnutí

Kontrola a řízení neshody

firma

úřad

Podstatné pro
produkt

- Odstranění chyb
- Zlepšování Q
- Omezení reklamací

- Samokontrola (téměř výhradně z důvodu specifických znalostí pro činnost)
- Kontrola nadřízeným – stav vyřízení podání, termíny
- Minimální neshody, reklamace a stížnosti

Spokojenost občana – klienta

firma

úřad

- Důležité pro udržení se v konkurenci, rozvoj, obrat, zisk
 - Dotazník (většinou)
- Občan nemá možnost si vybrat konkurenční úřad a porovnávat
 - Hodnocení formální
 - Dotazník je k dispozici, málo využíván
 - Setkávání zastupitelů s voliči
 - Ze stížností a podnětů minimálně
 - Z tisku, sdělovacích prostředků
 - Z průzkumu veřejného mínění, anket

IA a Přezkoumání vedením

firma

- Důležité pro sledování funkce IS a ověřování slabých článků
- Přístup auditora ke všem záznamům

úřad

- Velký počet IA a auditorů
- Omezený přístup auditora k záznamům státní správy
- Audit - postupu zpracování úředního úkonu, evidence, seznamu vyřízených žádostí. Omezená možnost nahlédnout do spisu.
- Zpráva o přezkoumání – hlavně pro externí audit

Zlepšování

firma

- Produktu i procesu
- Nutnost
- Inovace - pro udržení se na trhu, konkurenceschopnost
- Vyhledávání a omezování vlivu rizik na negativní dopady a výkon organizace, její ztráty

úřad

- **Kvality rozhodování**
školením znalosti předpisů
- **Termínu vyřízení** – často omezen zákonem
- **Dostupnosti** – bezbariérový přístup
- **Vystupování úředníka**
– komplikovaně se měří/hodnotí
- **Úspor** – kancelářský materiál



Děkuji za pozornost