

MORAVSKÁ VYSOKÁ ŠKOLA OLMOUC

Ústav společenských a právních věd

Michal Mikušák

**Pojetí zřízení vodovodní přípojky ve společnosti  
MORAVSKÁ VODÁRENSKÁ a.s. jako proces**  
The Concept of Establishing a Water Connection at  
MORAVSKÁ VODÁRENSKÁ Inc. as a Process

Bakalářská práce

Vedoucí práce: PhDr. Dana Pokorná, Ph.D

Olomouc 2013

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracoval samostatně a použil jen uvedené informační zdroje.

Olomouc 2013

Michal Mikušák

Tímto chci poděkovat PhDr. Daně Pokorné, Ph.D. za spolupráci při vedení práce, zároveň děkuji RNDr. Ing. Miroslavu Rösslerovi, MBA, za cenné připomínky a odborné rady, kterými přispěl k vypracování mé bakalářské práce.

Poděkování patří rovněž vedení společnosti MORAVSKÁ VODÁRENSKÁ a.s. za možnost použít pro potřeby této bakalářské práce informace a interní data společnosti.

# Obsah

<b>ÚVOD .....</b>	<b>5</b>
<b>1 PROCES.....</b>	<b>7</b>
1.1 Co je to proces.....	7
1.2 Cíl procesu .....	9
1.3 Popis procesu .....	10
1.4 Hlavní součásti procesu.....	11
<b>2 PROCESNÍ ŘÍZENÍ.....</b>	<b>15</b>
2.1 Proč procesní řízení.....	15
2.2 Přínosy a principy procesního řízení.....	17
2.3 Charakteristika funkčního přístupu řízení.....	18
2.4 Charakteristika procesního přístupu řízení.....	18
<b>3 PROCESNÍ MAPY .....</b>	<b>19</b>
3.1 Co jsou procesní mapy .....	19
3.2 Sestavování procesní mapy .....	21
3.3 Procesní analýza.....	22
3.4 Strukturovaná procesní analýza .....	24
3.5 Měření výkonnosti .....	24
Součástí měření je i monitorování .....	25
<b>4 POPIS VYBRANÉHO PROCESU VE SPOLEČNOSTI MORAVSKÁ VODÁRENSKÁ, A.S.....</b>	<b>27</b>
4.1 Metodické zpracování .....	27
4.2 Představení společnosti .....	27
4.3 Proces realizace přípojky .....	29
4.4 Mapy procesů .....	33
<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>41</b>
<b>ANOTACE .....</b>	<b>43</b>
<b>SEZNAM LITERATURY.....</b>	<b>44</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH INTERNETOVÝCH ZDROJŮ .....</b>	<b>45</b>
<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>46</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>47</b>

## ÚVOD

V posledních letech je pojem proces skloňován snad ve všech společnostech. O procesním řízení a mapování procesů se hovoří ve většině společností. Jedna věc je, zda si společnosti uvědomují potřebu používat proces, ale druhá věc je, jestli tyto procesy mají skutečně zdokumentovány a zdali je dokáží plnohodnotně využívat a zlepšovat. Je nezbytností pro úspěšnost společnosti, aby tyto procesy byly zdokumentovány a popsány. Společnosti, které doposud nepřistoupily na procesní řízení, budou muset v nejbližší době tento krok podstoupit, aby společnost mohla konkurovat dnešnímu, tak rychle se měnícímu, trhu. Absence procesního řízení totiž může mít za následek krátkou životnost firmy a její nízkou konkurenceschopnost na trhu. A společnost nebude schopna ve střednědobém a dlouhodobém období držet krok se společnostmi, které mají procesní řízení zavedeno.

V této bakalářské práci se budu věnovat jednomu z mnoha procesů ve společnosti MORAVSKÁ VODÁRENSKÁ, a.s.. Jedním z hlavních účelů podnikání firmy je dodávka pitné vody. V rámci dodávky pitné vody jsou poskytovány i rozvody vody po obcích a městech. Pokud se chce občan nebo společnost napojit na městské nebo obecní rozvody, pak musí podstoupit procesy, které jsou v této práci popsány.

Tato práce by měla být přínosem pro společnost MORAVSKÁ VODÁRENSKÁ a.s., jelikož tyto procesy nejsou nikde ve společnosti podrobně popsány. Zpracování procesní mapy zdokumentuje veškeré činnosti při napojování na vodovodní řad. V dnešní době není zpracován žádný výstup pro zákazníky, tak aby měl přehled o takovémto procesu. V současnosti jsou zákazníci odkázáni pouze na informační linku společnosti nebo na telefonickou či osobní domluvu se zaměstnanci technického oddělení. Společnost je orientována na zákazníka, to znamená, že se snaží vycházet zákazníkům vstříc a snaží se ulehčit jejich snahu při komunikaci nebo při vyřizování jejich požadavků ve společnosti. Tato bakalářská práce tomu napomůže a ušetří zákazníkovi zdlouhavé vyřizování a telefonování na zjištění základních informací.

Cílem této práce je zmapovat proces realizace přípojky. Pro naplnění cíle je nutno rozepsat jednotlivé procesy v procesu realizace přípojky, které jsou pracovní náplní technického oddělení. Nově vytvořená mapa procesu, která je součástí naplnění cíle, může být použita společností. Může pomoci zákazníkům ale i zaměstnancům společnosti v pochopení celého procesu, který je v současné době realizován na základě směrnice a zkušeností.

V první části práce budou popsány teoretické vstupy pro následné zpracování procesní mapy a popis procesu. Zdrojem informací pro první část je odborná literatura popisující procesy a procesní řízení.

Ve druhé části práce je na základě reálných informací popsána vybraná činnost realizovaná společností MORAVSKÁ VODÁRENSKÁ, a.s. v podobě procesu, procesní mapy.

# 1 Proces

## 1.1 Co je to proces

Definici procesu lze těžko stanovit přesně a detailně. V knižních publikacích má každý autor rozdílnou interpretaci a definici, ale přitom hlavní základ procesů je podobný. Definice podle M. Grasseové je: *“Proces lze charakterizovat jako strukturovaný sled navazujících činností popisujících tok práce – postup tvorby přidané hodnoty – postupující od jednoho pracovníka k druhému, poskytující měřitelnou službu/výrobek (produkt) internímu nebo externímu zákazníkovi, za předpokladu přeměny vstupů na výstupy a využívání a spotřebování zdrojů.“*<sup>1</sup>

M. Grasseová v knize procesní řízení popisuje proces jako opakující se činnost. Příkladem jsou denní činnosti člověka, kdy každý člověk má zažitý rituál. Ať už při každodenním vstávání nebo při jiných činnostech. A tato činnost je soubor různých procesů. Ale součástí je i vytvářet nové procesy. Společnost spotřebuje jiné procesy pro dokončení vlastního procesu. Základním ukazatelem této poučky je, že člověk se nachází v procesním světě. Všichni jsme obklopeni procesy. Každá činnost je navázaná na určitý proces a ten je následkem dalších procesů, jak systémových tak nesystémových. Jako příklad autorka uvádí přípravu kávy, kde k výrobě šálku kávy potřebujeme kávu a vodu, které již musely být nějakým souborem procesů připraveny, a dopraveny k uživateli, aby mohl nastat proces přípravy, což je vstup do procesu, v tomto případě příprava kávy. Výstupem tohoto procesu je hrnek s kávou. Jako další vstupy mohou být med, cukr, mléko a další přísady pro zlepšení chuti. Přidanou hodnotou takového procesu může být způsob přípravy kávy, elektrická energie, personál, objekt, kde se káva podává a nakonec i celkový průběh proces, kdy se všechny vstupy a přidané hodnoty spojí v jeden proces.<sup>2</sup>

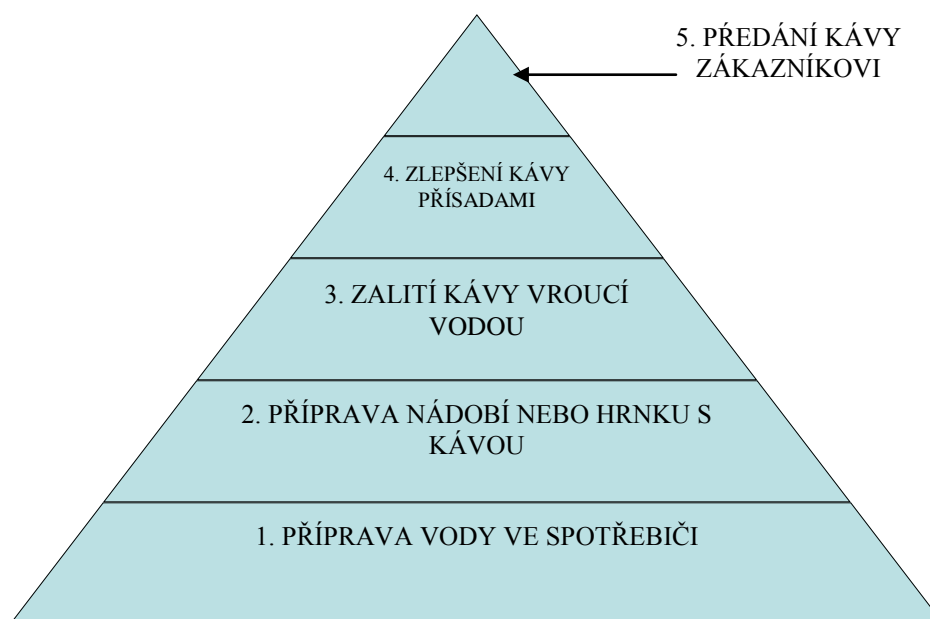
---

<sup>1</sup> GRASSEOVÁ, M., *Procesní řízení ve veřejném sektoru: teoretická ...* s. 13.

<sup>2</sup> Srov. Taktéž s. 5.

V tom to případě to je:

Obr. 1 - Proces přípravy kávy



Zdroj: Vlastní zpracování

Tento příklad podrobně vysvětluje jednotlivé části procesu. Je to soubor dílčích postupů anebo materiálu, kterou si v praxi vůbec neuvědomujeme a přijde nám tato činnost jako automatická. A to je zde popsán pouze jeden jednoduchý proces.

Následující definice ukazují popis procesu pomocí dalších autorů: Definici podle J. Trunečka: „*Procesem rozumíme vzájemně propojené dílčí činnosti, které ve své posloupnosti transformují vstupy na výstupy. Je to tok práce, postupující od jednoho člověka k druhému a v případě větších procesů i z jednoho oddělení do druhého. Vstupy tvoří výchozí zdroje (suroviny, materiál, kapacity strojů, informace, znalosti) nebo výstupy od dodavatelů. Výstupy jsou potom konečné výsledky a jsou určeny pro zákazníka.*“<sup>3</sup> Definice podle L. Rolínka: „*Procesy lze definovat jako vzájemně propojené dílčí činnosti, které ve své posloupnosti transformují vstupy na výstupy. Vstupy jsou jednotlivé zdroje, výstupem pak výrobky nebo služby určené k zákazníkovi.*“<sup>4</sup>

<sup>3</sup> TRUNEČEK, J. *Znalostní podnik ve znalostní společnosti*. s. 312.

<sup>4</sup> ROLÍNEK, L. *Procesní management: vybrané aspekty*. s. 7.



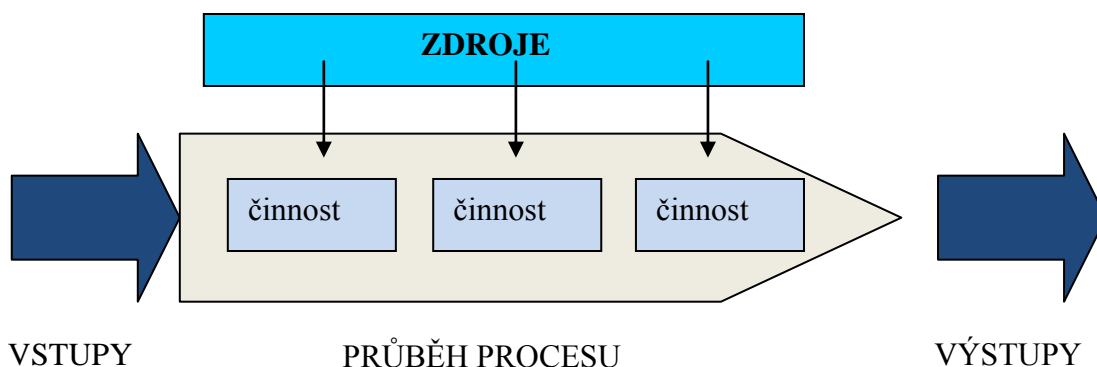
Pro tuto bakalářskou práci je podstatné uvědomění si, že procesy jsou vzájemně propojené činnosti, které ve své posloupnosti mění vstupy na výstupy. Vstupem mohou být různé druhy zdrojů (finanční, materiálové, informační), výstupem jsou pak služby nebo výrobky společnosti. Každý tento konečný výrobek nebo služba je hlavní činnost společnosti, a tím uspokojit potřeby zákazníka. Je to souhrn všech procesů, které jsou k zapotřebí k vytvoření požadovaného výstupu. Každá společnost disponuje řadou procesů. K dosažení těchto cílů a uspokojení potřeb zákazníka musí mít dostatek:

- Znalostí,
- energie,
- podpůrných nástrojů.

## **1.2 Cíl procesu**

Cíl je důležitou součástí, bez stanoveného cíle bychom nevěděli, k čemu má proces směřovat. Podle jasně definovaného cíle dokážeme zjistit, jak daný proces plní cíl. Každá společnost a její vedení si určuje hlavní cíle, kterých hodlají dosáhnout. Musí stanovit strategické cíle a určit jaká bude strategie. Následně se strategie musí rozpracovat na menší cíle. Tyto cíle se předávají nižšímu stupni vedení společnosti. A tímto způsobem se hlavní cíl společnosti přenesou do nejnižšího stupně procesu. Pokud se společnost takto orientuje na cíl, musí být následné hodnocení procesu podle toho, jakým příspěvkem každý zaměstnanec přispívá k dokončení cílů společnosti. Dále je zapotřebí vysoká úroveň lidských zdrojů. Bez tohoto zdroje by byla realizace služeb nebo výrobků velice obtížná. Zaměstnanci a jejich znalosti a dovednosti jsou KNOW-HOW společnosti. To je základním stavebním kamenem pro všechny společnosti. Dalo by se říci, že lidský zdroj by měl být prvním krokem pro dobré zvládnutí všech procesů. Je neodlučitelnou stránkou procesu. Další důležitou oblastí jsou informační systémy. Bez těchto informací nelze úspěšně rozvíjet podnik.

Obr. 2 - Schéma procesu



Zdroj: GRASSEOVA, M., *Procesní řízení ve veřejném sektoru: teoretická ...* s. 7.

Obrázek ukazuje, jak se vstupy ve společnosti mění na výstupy. A aby mohl být správný výstup z procesu je potřeba využít vnější nebo vnitřní zdroje.

### 1.3 Popis procesu

Popis procesu se provádí vždycky k danému účelu a ten musí být jasně specifikovaný. Vede společnost k následujícím akcím:

- Položit si otázku pro koho proces je a kdo je našim zákazníkem nebo odběratelem procesu. Jaká jsou jeho představy a požadavky na finální výstup procesu,
- Určit jaké budou výstupy procesu, přesně definovat a popsat tento výstup?
- Určit jaké množství výstupu se bude provádět a kde se bude fyzicky vytvářet?
- Určit je význam procesu při plnění cílů společnosti a jak bude měřitelný?
- Uvědomit si kolik bude zapotřebí zdrojů k vytvoření jednoho procesu a kolik a jaké budou vstupy?
- Stanovit jasně kdo zodpovídá za proces?
- Stanovit jasně kdo je vlastníkem procesu?
- Specifikovat jaké jsou hlavní znalosti o tomto procesu a kdo je zná?
- Specifikovat jak jsou produkty v daném procesu tvořeny?<sup>5</sup>

Proces má své charakteristické rysy:

- Pokud je proces standardizován, je opakovatelný a kontrola takových procesů je jednodušší a lehčí dohledání možné odchylky od standardu,

<sup>5</sup> Srov. ŠMÍDA, F.: *Zavádění a rozvoj procesního řízení ve firmě.*, s. 30.

- výstupem procesů je služba nebo určitý druh produktu s přidanou hodnotou, přidaná hodnota je část, kterou přidá podnik a jeho zaměstnanci,
- proces má určité parametry, tyto parametry jsou měřitelné (kvalita, náklady, průběžná doba),
- je možné definovat vlastníky, zaměstnance nebo osobu zodpovědnou za provoz nebo zlepšování daného procesu,
- každý dokončený proces má svého odběratele nebo zákazníka – buď interního nebo externího,
- musí mít jasný začátek a konec procesu a zároveň musí být návaznost na další proces,
- využívá podnikové zdroje (finanční, hmotné, lidské).<sup>6</sup>

## **1.4 Hlavní součásti procesu**

### **Vlastník vstupu**

Vlastník vstupu se dále nazývá také jako majitel nebo správce procesu. Tato osoba má veškerou zodpovědnost za plnění cílů procesu. Zodpovídá za proces, že bude dlouhodobě efektivně fungovat, že bude prováděno monitorování výkonnosti svěřeného procesu, zlepšování procesu a řešení problémů v průběhu procesu. Na rozdíl od manažera, který má zodpovědnost za efektivnost a účinnost rutinních každodenních úkolů, za oblast nebo oddělení jemu svěřenou, vlastník procesu odpovídá kompletně za celý proces měření a zvyšování efektivnosti. Manažer je do takového procesu zainteresován pouze v určité části procesu.

### **Zákazník**

Subjekt, pro který je celý proces vytvořen. Tento subjekt může být jednotlivec, firma nebo nějaký další proces. Dále můžeme zákazníky dělit na externí a interní.

### **Vstup do procesu**

Je základním prvkem každého procesu. Bez vstupu je spuštění procesu nemožné, jelikož jakýkoliv vstup je spouštěcí mechanismus pro daný proces. Tímto krokem se nastartuje a začne daný proces. Tyto vstupy jsou základem pro správné fungování celého procesu. Například pro spuštění do výroby je to materiál, který se musí připravit pro daný proces a tím spustí proces nebo danou výrobu. Každý vstup do procesu je výstupem jiného procesu, díky němuž je možné vytvářet další proces. Tyto vstupy mohou být souhrnem několika procesů a ty mohou vytvořit jeden výstup.

---

<sup>6</sup> Srov. ŠMÍDA, F.: *Zavádění a rozvoj procesního řízení ve firmě.*, s. 32-35.

Příkladem může být ocel jako materiál., kde k vytvoření kusu železného materiálu je zapotřebí několika tun rudy, která se zpracuje několika způsoby. Výsledkem tohoto souboru činností je železo. Což je výstup. A tento výstup, díky procesu, se přemění například na železný nosník. Ale základem snažení je výstup z jiného procesu, díky němuž se může uskutečnit požadovaný záměr.

### **Výstup z procesu**

Každý výstup by měl mít svého odběratele, ať je to zákazník nebo firma. Tento výstup je většinou produkt nebo služba pro zákazníka. To podle toho o jaký proces se jedná a jaký je jeho očekávaný výsledek. Konečný výsledek ukončuje fázi procesu a celý proces. Pokud je proces opakovatelný, po ukončení začíná opět od začátku.

### **Druhy procesu**

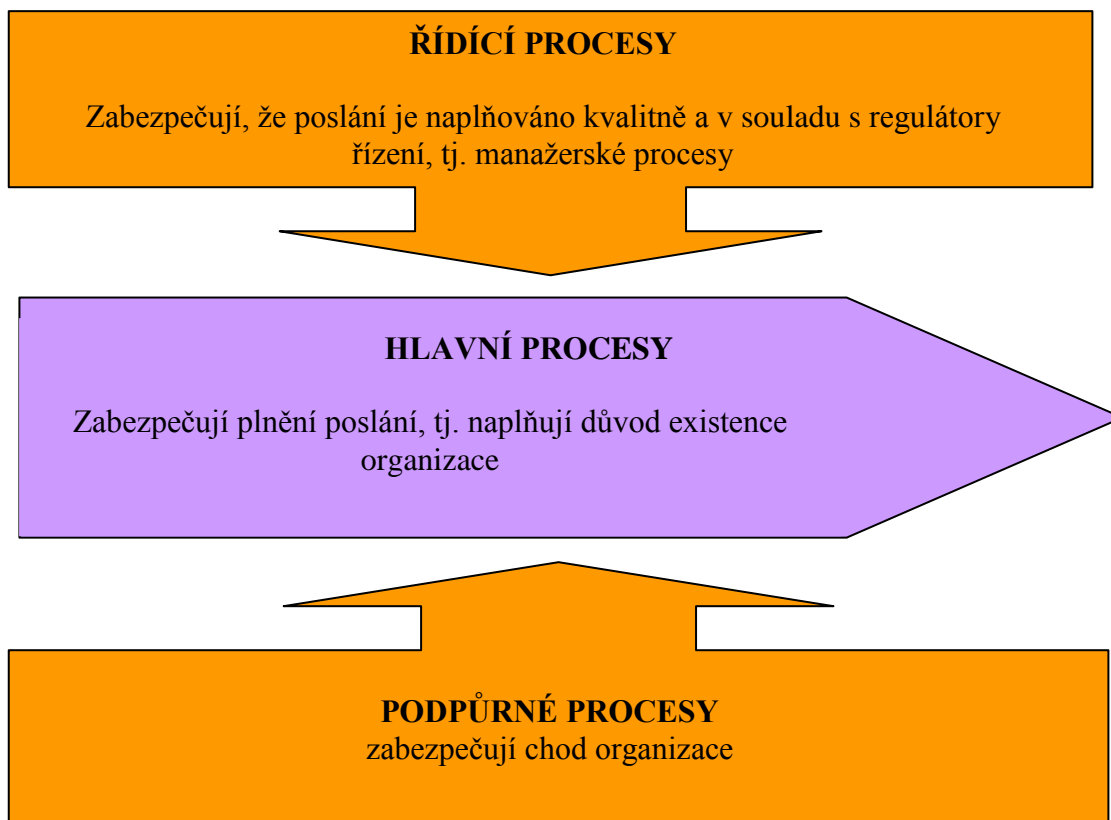
Společnost je propletena několika druhy procesů a ty jsou její součástí. Každý proces zaujímá svoji roli při plnění úlohy společnosti. Ať už jsou to procesy, které udržují chod společnosti anebo procesy, jejichž výstup je hlavním odvětvím společnosti. „*Procesy můžeme rozdělit do tří kategorií:*

- *Řídící procesy (strategické plánování, řízení kvality a inovací) – zabezpečují rozvoj a řízení výkonu společnosti a vytvářejí podmínky pro fungování ostatních procesů*
- *Hlavní procesy (výroba, logistika, řízení vztahů se zákazníky) – vytvářejí hodnotu v podobě výrobků nebo služby pro externího zákazníka, jsou tedy součástí hodnototvorného řetězce organizace*
- *Podpůrné procesy (ekonomika, řízení lidských zdrojů, IT) – zajišťují podmínky pro fungování ostatních procesů tím, že jim dodávají hmotně i nehmotné výstupy, přitom ale nejsou součástí hodnotového řetězce.“<sup>7</sup>*

---

<sup>7</sup> SODOMKA, P. *Informační systémy v podnikové praxi*. s. 43.

Obr. 3 - Základní členění procesů



Zdroj: GRASSEOVÁ, M., *Procesní řízení ve veřejném sektoru: teoretická ...* s. 14.

Obrázek zobrazuje, jak podpůrné a řídicí procesy jsou nápomocny hlavnímu procesu a zároveň hlavní proces je naplněn řídicích a podpůrných procesů.

Hlavní cíle všech těchto kategorií procesů je rozvíjet, optimalizovat a zdokonalovat společnosti. Všechny tyto kroky začínají u vedení společností, kde probíhá na strategické úrovni podniku. Stanoví se cíle a postup jak těchto cílů dosáhnout. Cíle můžeme dále dělit na:

- Strategické cíle jsou takové cíle, které udávají hlavní cíl společnosti v budoucnosti. Je to taková vize.
- specifické cíle jsou cíle střednědobé (3-6 let) a krátkodobé cíle mají být naplněny většinou do jednoho roku. Tyto cíle jsou konkretizované a zabezpečují plnění strategického cíle.
- operační cíl je charakterizován jako konkrétní výstup procesu. Může být jako výrobek nebo složka. Tento cíl má jasně daného zákazníka.<sup>8</sup>

<sup>8</sup> Srov. BĚLOHLÁVEK, F. *Management*, s. 211.

## **Kontrola**

Dále musí být všechny procesy kontrolovány, probíhá měření jejich rozdílů v klíčových indikátorech, které jsou stanoveny na strategických úrovních a skutečnými hodnotami. Pokud se zjistí odchylka, je doporučeno zahájit zlepšování stávajících procesů. Procesně řízená společnost může briskně reagovat na vzniklé změny na trhu a tím se rychle přizpůsobit vzniklé situaci. Změny mohou nastat v různých částech procesů anebo vznikla nová situace (nový zákazník, nový produkt, změny na trhu, moderní technologie a další). Ne všechny procesy jsou v možnosti ovládnání managementu společnosti. Tyto procesy jsou:

- Interní – tyto procesy jsou plně pod kontrolou managementu společnosti. A ve společnosti je možnost každému takovému procesu přidělit vlastníka
- Externí – tyto procesy nemá plně pod kontrolou managementu podniku. A nemůže se přímo přidělit osobu nebo zaměstnance, který je odpovědný za tento proces. Většinou jsou to procesy, které spadají do oblasti řízení dodavatelského řetězce nebo řízení vztahů se zákazníkem.

Sodomka jasně a výstižně uvádí řízení podnikových procesů takto: „*Efektivní řízení podnikových procesů, ať už jsou definovány jako interní nebo externí, výrazně omezuje funkční organizační struktura podniku. Tradiční způsob uspořádání do linie podnikových úseků, může jen velmi obtížně podpořit průběžnou inovaci všech činností v procesech. Jde zvláště o ty procesy, které průřezově prostupují celým podnikem (např. logistika). Podniky řízené prostřednictvím funkční organizační struktury jsou pak ve srovnání s procesně řízenými organizacemi schopny uspokojit pouze krátkodobé potřeby, nikoliv však zajistit dlouhodobý úspěch na trhu.*“<sup>9</sup>

## **Zdroje procesů**

Mezi základní zdroje procesů, které mohou být využívány během procesu, jsou materiál, technologie, finanční prostředky, lidská práce, informace a čas.

## **Přidaná hodnota**

Přesněji říká Truneček: „*Přidaná hodnota stanoví, jak proces přispívá k užitku pro zákazníka. Musíme si uvědomit rozdílné pojetí z hlediska ekonomického a z hlediska procesního. Ekonomický pohled na přidanou hodnotu znamená určit náklady a zisk přidané k materiálu, polotovaru anebo výrobku. Při stanovení možného rozsahu přidané hodnoty bývá zpravidla limitujícím faktorem přijatelnosti ceny pro*

---

<sup>9</sup> SODOMKA, P. *Informační systémy v podnikové praxi*. s. 45.

*zákazníka. Procesní pohled vychází z priority orientace na zákazníka, znalosti jeho potřeb, požadavků, přání, představ a jejich promítnutí do příslušných procesů. “<sup>10</sup>*

### **Hodnotová měřítka**

Hodnotová údaje ukazují konečnou hodnotu procesu vytvořenou pro zákazníka. Tyto ukazatele jsou důležité pro následné hodnocení procesu. Ukazují, jestli je proces správně nastavený pro uspokojování potřeb zákazníka, zároveň se jedná o měřítko pro hodnocení procesního týmu a zároveň je firemní výhodou v konkurenčním trhu. Určuje se většinou těmito ukazateli:

- vnímání kvalit zákazníkem
- poskytnuté služby zákazníkům
- celkové náklady
- časové parametry dodávky

Truneček opět jasně uvádí: „*Účelem Hodnotových metrik je učinit procesy měřitelnými tak, abychom je mohli řídit, kontrolovat a následně i zlepšovat. Proto se na jejich vymezení musí podílet i ti, kteří budou podle nich hodnoceni a budou odpovědni za jejich plnění. Úsilí podniku se zaměřuje na zvyšování kvality výstupů a redukci všech ztrátových časů. Podnik zaměřuje své úsilí na tzv. Napřimování procesů, to znamená eliminaci všech činností, které nevytváří přidanou hodnotu pro zákazníka. Na tomto místě je nutné připomenout, že zdokonalování již existujícího stavu pro udržování na světové špičce nestačí. Je nutno hledat vlastní originální cesty v přístupu při využití nejnovějších poznatků a zvyšování inovační výkonnosti. “<sup>11</sup>*

## **2 Procesní řízení**

### **2.1 Proč procesní řízení**

Pohledu do minulosti ukazuje, že veškerou práci neboli celkový proces pracovní činnosti prováděl většinou pouze jeden zaměstnanec. S pokročilou dobou a zvyšováním množství produktů, se začala uplatňovat dělba práce. Při výrobě se veškeré procesy rozdělily mezi více zaměstnanců a tím se zvýšila efektivita. Tímto rozdělením vznikly první pracovní procesy. Každý zaměstnanec měl zadán přímo definovanou práci a pracovní úkol, který zpracovával. Tím se zaobíral jediným procesem, který měl postupem času vžitý více, jak kdyby dělal celou práci sám. Tento systém práce jako jeden z prvních zavedl a implementoval H. Ford. Jeho pásová výroba

---

<sup>10</sup> TRUNEČEK, J. *Znalostní podnik ve znalostní společnosti*. s. 137.

<sup>11</sup> Taktéž s. 138.

byla první svého druhu, nikdo jiný ten druh práce neměl odvahu zavádět. Změna v práci byla podstatná. Do této doby si zaměstnanci chodili pro práci sami. Od zavedení pásové výroby práce jezdila k zaměstnancům. Byl to světový převrat a do té doby nevídaná věc.

Procesní řízení reaguje na požadavky zákazníka, ať už jsou požadavky v různém množství nebo požadavky na rozdílné druhy výrobků nebo služeb. Má tu vlastnost, že reaguje přímo na rozdílné požadavky všech zákazníků a pružně reaguje na jejich potřeby. Tím se může plně přizpůsobit potřebám zákazníka a je velice operativní. Není to pouze u produktu nebo výrobků, ale mohou to být i informace, služby anebo jiné lidské činnosti.

Nejlepší vysvětlení je na příkladu již zmíněného procesu výroby kávy. Dříve stačilo zákazníkovi, že si mohl kávu objednat, pokud vůbec byla nějaká k dostání. Takže měl dvě možnosti, buď dostane jeden druh kávy, nebo nebude žádná káva a zákazník si musí objednat něco jiného. Procesní řízení tenhle způsob přístupu k zákazníkovi mění. Už není pouze fixovaný na jeden druh kávy, ale snaží se plnit požadavky a potřeby zákazníka. Snaží se pokrýt všechny potřeby zákazníka. Šířka sortimentu musí být taková, aby jakémukoliv zákazníkovi byla poskytnuta co největší šíře sortimentu k uspokojení všech jeho potřeb. V tomto případě je to káva, a v dnešní době je nespočet druhů káv a nespočet možností její přípravy. A pokud se chce obchodník udržet na trhu a prosperovat, musí být jeho nabídka co největší. Ale zase ne na úkor kvality. Z doby, kdy byla v nabídce pouze jedna káva, se přechod na dnešní stav nazývá procesní řízení. A právě procesní řízení vzniklo díky těmto požadavkům, aby mohlo pružně reagovat na vzniklé nové požadavky.<sup>12</sup>

Grasseová smysl procesního řízení vystihuje takto:

*„Cílem procesního řízení je rozvíjet a optimalizovat chod organizace tak, aby efektivně, účelně a hospodárně reagovala na požadavky zákazníka.“*

a) *způsobem, který:*

- *definuje pracovní postup (proces) jako ucelený sled činností napříč organizací*
- *pro každý proces definuje jeho vstupy, výstupy a zdroje*
- *definuje osobní zodpovědnost za proces i za každou činnost*

---

<sup>12</sup> Srov. GRASSEOVÁ, M., *Procesní řízení ve veřejném sektoru: teoretická ...* s. 6.



- *nastavuje systém měření výkonnosti procesů*
- *sleduje a vyhodnocuje každý proces*

b) *ta, aby:*

- *byla dodržována kvalita výsledků procesů daná měřenými ukazateli a jejich parametry*
- *byly optimálně využívány dostupné zdroje*
- *byla průběžně zvyšována výkonnost organizace dle předem známých a měřených ukazatelů*<sup>13</sup>

## 2.2 Přínosy a principy procesního řízení

Přínosy se projevují na všech odděleních společnosti. Liší se ale jejich přínos pro oddělení, to je závislé na charakteru, velikosti společnosti a vnitřním členění. Všechny tyto přínosy na jednotlivé oddělení mají za následek zvýšení výkonnosti společnosti a zároveň úsporu zdrojů. Ve společnosti se úspory mohou nacházet v:

- V oblasti řízení,
- v oblasti personálních zdrojů,
- v oblasti finančního plánování,
- v oblasti logistiky,
- v oblasti IT,
- v oblasti provozu odborných útvarů.<sup>14</sup>

Procesní řízení je nezbytné dát do souvislosti se třemi základními oblastmi:

- Znalost procesů znamená, že společnost zná všechny svoje procesy a dokáže je definovat. Zná všechny vstupy a výstupy do procesů, způsob jakým je vstup přeměněn na výstup, zná jaké a kolik zdroje se k procesu spotřebovává. Tyto zdroje jsou podmínkou pro optimální řízení procesů.
- zpřesnění činnosti pro přeměnu vstupů na výstupy- základem této oblasti je to, že činnost, která je základem procesu, musí být jasně popsána a musí být známé všechny parametry. Každý zaměstnanec musí znát svoji pracovní roli v průběhu procesu od vstupu k výstupu.
- zlepšování a monitorování měření. Vlastník nebo osoba odpovědná za chod procesu má možnost kontrolovat ukazatele efektivnosti

<sup>13</sup> GRASSEOVÁ, M., *Procesní řízení ve veřejném sektoru: teoretická ...* s. 42.

<sup>14</sup> Srov. Tamtéž s. 45-46.

a výkonu procesu. Dle těchto informací mohou navrhovat další postupy pro změnu, a tím je optimalizují.

### **2.3 Charakteristika funkčního přístupu řízení**

Podstata tohoto řízení je v rozkládání práci na dílčí části a na jednoduché úkoly. Zaměstnanci na základě jejich dovedností tyto části a úkoly z procesu zpracovávají. Tyto úkoly jsou vytvářeny tak, aby i zaměstnanci s nižší kvalifikací dokázali splnit úkol. Tento způsob řízení poprvé zavedl H. Ford ve svých „fabrikách“, kde jeden člověk dokázal plnit práci více lidí. Výsledkem sloučení nových výrobních strojů a tohoto přístupu vznikl vynález pásové výroby. Sloužil k ušetření nákladů, úspory času, z rychlení výrobního procesu. Členění takového procesu je rozděleno na společnosti, které jsou rozděleny podle činnosti procesu. Při přechodu mezi společnostmi je ve funkčním řízení nebezpečí ztráty informací. A společnost je řízena potřebami jednotlivých oddělení, a cesta ke zlepšení vede přes zlepšování jednotlivých oddělení zvlášť.<sup>15</sup>

Další charakteristikou funkčního řízení je důraz na dovednosti, které jsou omezeny na jednoduché činnosti, které jsou sdružovány do funkčních celků. Následkem tohoto sdružování bývá velké množství zaměstnanců a s tím spojené velké náklady společnosti na mzdách těchto zaměstnanců. Tento procesu se setkává s neochotou měnit zažitá postupy a špatně se implementují změny nebo vylepšení stávajícího stavu v jednotlivém oddělení.

### **2.4 Charakteristika procesního přístupu řízení**

Pomocí procesního řízení se může společnost zlepšovat tím, že bude zlepšovat výstupy procesů, zlepšit celkovou výkonnost a může zlepšit i systém řízení společnosti. Metodický přehled shrnuje základní charakteristiky procesního řízení:

- Procesy jsou definovány a popsány v řízených dokumentech společnosti,
- každý proces musí mít jasně definovaný začátek a konec – neboli první aktivitu a poslední,
- každý proces musí mít svého zákazníka, ať už interního nebo externího,
- každý proces musí mít vlastníka, nebo osobu odpovědnou za proces,
- každý proces musí mít základní ukazatele výkonnosti a každý z těchto ukazatelů musí mít určený cílový hodnoty,

---

<sup>15</sup> Srov. GRASSEOVÁ, M., *Procesní řízení ve veřejném sektoru: teoretická ...* s. 42.

- podstatný ukazatel je spokojenost zákazníků, tento ukazatel je klíčový pro procesní řízení,
- procesy, které nejsou orientovány na zákazníka, musí být eliminovány z důvodu snižování ztrát,
- procesy se porovnávají pomocí benchmarkingu,
- lidé v procesech se trvale vzdělávají a společnost kontroluje jejich vzdělání,
- podle úrovně znalostí je pracovníkům přidělena pravomoc a odpovědnost v procesu, tuto pravomoc přiděluje vlastník procesu,
- společnost musí zlepšovat všechny procesy v zájmu zlepšení celé společnosti,
- všechny procesy musí vytvářet systém, a musí být stanoveny vazby mezi procesy.<sup>16</sup>

### 3 Procesní mapy

#### 3.1 Co jsou procesní mapy

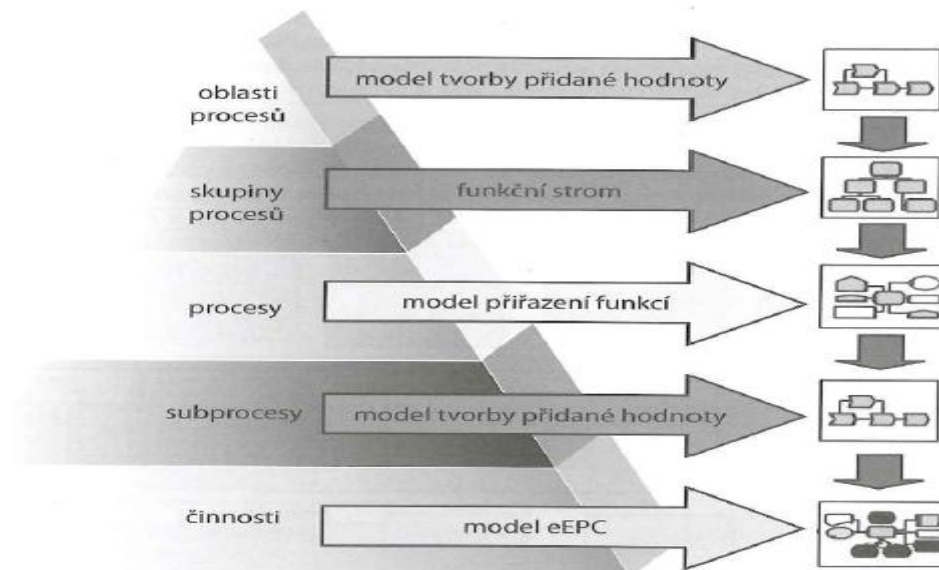
Procesní mapy jsou klasickým nástrojem pro popis společnosti, která funguje na bázi procesního managementu. Procesní mapy ve společnostech jsou reálným obrazem aktivit společnosti, které většinou v reálných případech neukazují věrohodný obraz procesů společnosti, protože jsou ještě propleteny se strukturou společnosti. Procesní mapy musí ukazovat, jaké má společnost pracovní toky. Podstatnou část při zobrazování takových map musí být jednoduché a úplné popsání. Každý krok v procesu od začátku do konce by měl mít jméno, a pokud ho nemá, je potřeba jej přidělit. Mapa nezobrazuje detaily procesu, ale zobrazuje jejich vzájemné vztahy s okolím. Pro znázornění procesů ve společnosti je dobré použít:

- Funkční strom,
- model tvorby přidané hodnoty,
- model přiřazení funkce.

Obr. 4 - Přiřazení odpovídajících modelů pro jednotlivé úrovně procesů

---

<sup>16</sup>Srov. CIENCIALA, J. *Procesně řízená organizace: tvorba, rozvoj ...* s. 30.



Zdroj: GRASSEOVÁ, M., *Procesní řízení ve veřejném sektoru: teoretická ...* s. 13.

Obrázek ukazuje, že každá úroveň procesů má odpovídající model, tento model znázorňuje graficky průběh procesu.

Při konstruování procesních map se musí dbát na to, že při sestavování existují určitá pravidla, kterých bychom se měli držet:

- Společnost je složena z mnoha procesů, které jsou vzájemně propojeny mezi sebou,
- každý jednotlivý proces jde úspěšně vylepšovat,
- při manipulaci s procesem (změna, vylepšení atd.) vyvolá tato skutečnost potřebu upravit i další procesy, které jsou navázány na tento proces,
- většina problémů procesů je v managementu anebo ve špatné architektuře procesu, jen málo kdy je problém v lidech, kteří proces obsluhují,
- simulace chování budoucího procesu, může poskytnout informace, o zlepšení a nastavení procesu.<sup>17</sup>

Truneček popisuje mapové procesy takto: „*Mapa podnikových procesů je nezbytným nástrojem pro analýzu práce při procesním managementu. Procesní mapa analyzuje reálný život firmy, tedy jednotlivé procesy, subprocessy i činnosti, které v těchto procesech probíhají. Procesní mapa se zabývá detailním rozbořením jednotlivých procesů, ale jejím účelem je systémově zachytit vzájemné vztahy a interakce jak uvnitř*

<sup>17</sup> Srov. TRUNEČEK, J. *Znalostní podnik ve znalostní společnosti*. s. 142.

*firmy, tak i ve vztahu k vnějšímu prostředí. Dává obecnou a systémově provázanou představu o aktivitách, probíhajících uvnitř podniku ve vazbě na bezprostřední okolí. Důležitým v procesní mapě je zákazník, pro kterého vlastně všechno dění v podniku probíhá. Vztahy, analyzované v procesní mapě, se v další etapě stanou podkladem pro následnou analýzu jednotlivých procesů a jejich přeprojektování.*<sup>18</sup>

Jedním z podstatných údajů je, že procesní mapy zahrnují a zobrazují zákazníka. Žádné jiné schéma ve společnosti se zákazníkem nepočítá. V procesních mapách je zákazník zobrazen hned na prvním místě, protože proces je tvořen pro zákazníka, všechny výstupy jsou pro něho a tím pádem je proces plně orientován na zákazníka. Veškeré části, které zákazníkovi nepřinášejí přidanou hodnotu, se musí eliminovat nebo úplně zrušit. Při sestavování je zákazník na vrcholu zájmu naší pozornosti. Dalším znakem procesních map je to, že zahrnují i potenciální zákazníky a poskytují nám vhodné informace pro vytvoření strategie firmy.

### **3.2 Sestavování procesní mapy**

Na začátku sestavování procesů, je důležité si určit, jaké procesy budou popisovány. Pro podrobný popis vybereme procesy, které jsou nejčastěji používány a tyto procesy jsou podstatné pro fungování, výskyt chyb v těchto procesech by mohl mít negativní vliv na společnost. Další procesy určené k detailnímu popisu jsou procesy, které dlouhodobě vykazují chyby. Procesy, které jsou podpůrné a nejsou tak často zatěžovány chybami, popíšeme pouze stručně.<sup>19</sup>

Procesní mapy lze definovat jako grafické zobrazení průběhu procesu. Jeho základním prvkem je proces. Procesní mapy prošly za celou dobu svého vzniku několika různými změnami. Jejich vývoj byl velmi různorodý a někdy až přímo divoký. Je zde popsáno několik metod na sestavování procesní mapy. Jsou to:

- Enterprise model,
- strukturovaná procesní analýza,
- procesní analýza.<sup>20</sup>

Vysvětlení modelu Enterprise podle Trunečka: „*Enterprise model* byl vyvinut prestižní poradenskou firmou *McKinsey and Company* a zachycuje organizační

---

<sup>18</sup> Taktěž s. 143.

<sup>19</sup> Srov. GRASSEOVÁ, M., *Procesní řízení ve veřejném sektoru: teoretická ...* s. 71.

<sup>20</sup> Srov. TRUNEČEK, J. *Znalostní podnik ve znalostní společnosti.* s. 144.

strukturu podniku v podobě návaznosti jednotlivých výrobních procesů do hodnotového řetězce. Jde v podstatě o specifikaci existujících podnikových procesů, které se podílejí na systému vytváření přidané hodnoty pro zákazníka. Tento systém se skládá ze čtyř základních a logicky navazujících podsystémů (podnikové plánování, generace produktu, dodávky zákazníkům, servis včetně doprovodných služeb), na jejichž konci je reálný výstup v podobě výrobku nebo služby pro zákazníka. Jde v podstatě o zákaznickem vnímanou hodnotu. Tímto postupem si podnik vytvoří představu o hlavních procesech, probíhajících v podniku, a kdy a jakým způsobem se tyto procesy podílejí na vytvoření přidané hodnoty.<sup>21</sup>

### **Microsoft Visio**

„Pro vizualizaci a tvorbu diagramů, a to buď statických, nebo dynamických, které se automaticky mění v závislosti na datech a v reálném čase. Visio slouží k tvorbě organizačních a síťových diagramů, modelování obchodních procesů nebo schémat podlaží, výrobních linek, ISO procesů a schémat architektury IT. Schémata lze sdílet pomocí webových rozhraní anebo publikovat na server SherePoint.“<sup>22</sup>

Pomocí tohoto programu byly zpracovány mapy procesu zřízení přípojky. Výstupem z tohoto programu jsou čtyři procesní mapy, rozdělené do tří úrovní.

### **3.3 Procesní analýza**

Procesní analýza je bezprostředně spjatá s konstrukcí procesních map. Jejím hlavním účelem je postavit proti sobě výstup z požadovaného procesu a požadavky zákazníka. Tato analýza se zabývá těmito rozdíly a hledá řešení vzniklých problémů. Tato metoda vstupuje do subprocesů (podprocesů) a snaží se změnit jejich kvalitu, spotřebované vstupy a přidanou hodnotu. Podstatou procesní analýzy je věnovat se nejnižším stupňům procesů, kde probíhá týmová práce a popsat jednotlivé operace podprocesu.

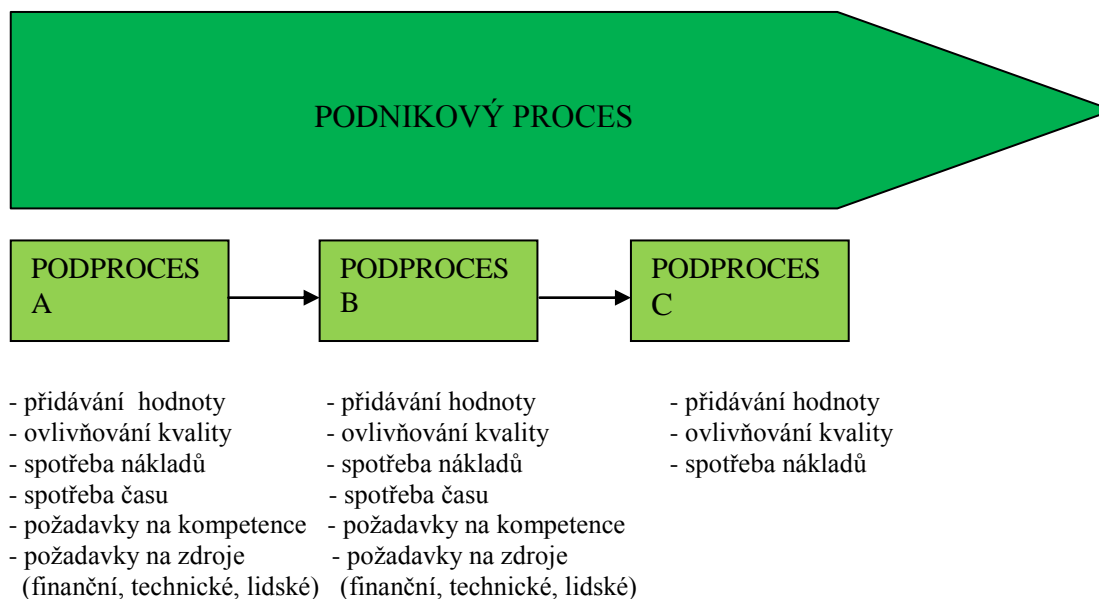
---

<sup>21</sup> TRUNEČEK, J. *Znalostní podnik ve znalostní společnosti*. s. 144.

<sup>22</sup> Microsoft Visio 2010.

[HTTP://WWW.MICROSOFT.COM/CZE/OFFICE2010/PRODUKTY/VISIO.ASPX](http://www.microsoft.com/cze/office2010/produkty/visio.aspx). *Microsoft Internet developer* [online].

Obr. 5 - Analýza podnikového procesu



Zdroj: TRUNEČEK, J. *Znalostní podnik ve znalostní společnosti*. s. 145.

Obrázek znázorňuje podnikový proces a jeho rozložení na podprocesy. Každý z těchto podprocesů se zabývá jinými požadavky.

Účelem procesní analýzy je zdokumentovat jednotlivé nejnižší operace procesu a tím celý proces napřímit a zdokumentovat jednotlivé operace procesu. Tato dokumentace musí být prováděná tak, aby nebyla složitá a rozsáhlá. Její součástí by měly být tyto údaje:

- Vstupy,
- vlastník procesu,
- zákazník,
- hranice procesu,
- činnosti,
- vyspecifikovat přidanou hodnotu,
- spotřebování finančních, materiálně-technických a lidských nákladů,
- čas celého cyklu od zaregistrování požadavků zákazníka až do doby uspokojení těchto požadavků,
- faktory, které jsou pro zákazníky nejdůležitější,
- výstup.<sup>23</sup>

Tyto části dokumentace by měly být tak detailní, aby případné možnosti řešení problému nebo zlepšování procesu byly jasné a patrné z vytvořené dokumentace procesu.

<sup>23</sup> Srov. TRUNEČEK, J. *Znalostní podnik ve znalostní společnosti*. s. 145.

### 3.4 Strukturovaná procesní analýza

Strukturovaná procesní analýza podle Trunečka: „*Strukturovaná procesní analýza je složitý proces, který je reprezentován diagramy toku dat od vstupu až po výstup. Na úrovni pracovních výkonů se používá vývojové diagramy.*“<sup>24</sup>Tato metoda je založena na principu procesní hierarchie a přebírá převzaté zásady z oblasti modelování dat. Vznikla ze spojení dvou procesních odvětví procesní mapy a procesní analýzy.

Tato metoda pracuje na principu rozložení procesu. Každý složitější proces má menší dílčí procesy a jednotlivé úkoly v procesu. Tyto části procesu mohou vykonávat jednotlivé útvary společnosti a mohou se tak spolupodílet. Každý dílčí proces je možné dále rozdělovat na přesně definované pracovní úkoly. Tento princip zobrazování procesních map zobrazuje procesy jako soubor map, kde atlas je souhrn všech procesů. Jednotlivé kontinenty na atlasu jsou dílčí procesy. Tímto rozkladem bychom se dostali až do lokální mapy, která ukazuje určenou lokalitu a ulici. Ale můžeme jít ještě detailněji, kde uvidíme námi požadovaný „dům“ v ulici a dále i přesnou strukturu jeho stavebních výkresů. Tímto způsobem se dostaneme z globálních map až po nejdetailejší mapy.

### 3.5 Měření výkonnosti

Společnost se rozhodla zavést procesní řízení, vytvořila procesní mapu a má tak přehled o všech procesech v této společnosti. Společnost rozdělila procesy na řídicí, hlavní a podpůrné. Každý proces má svého vlastníka, který je odpovědný za průběh procesu. Zavedení a rozběhnutí procesu v praxi je jedná část, ale starat se o ně je další důležitou částí. Nechat procesy ve stavu v jakém vznikly je ta nejhorší věc, jaká by se mohla procesně řízené společnosti stát. O procesy se musí její vlastník starat viz. obr. č. 6. Podle obrázku by vlastník měl tento koloběh činností opakovat na celém procesu. Jednou z nejdůležitějších veličin celkového cyklu je monitorování a měření výkonnosti procesů.<sup>25</sup>

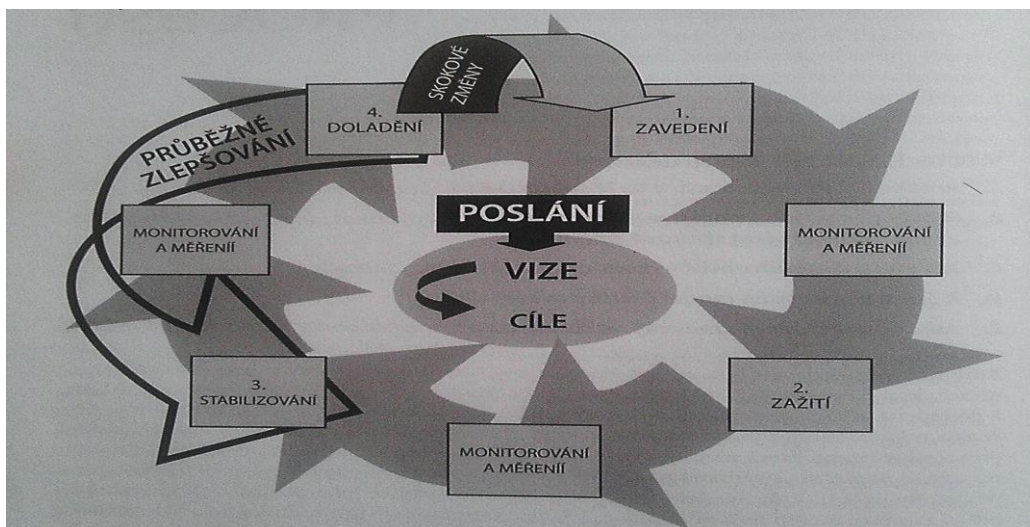
---

<sup>24</sup> Tamtéž s. 146.

<sup>25</sup> Srov. GRASSEOVÁ, M., *Procesní řízení ve veřejném sektoru: teoretická ...* s. 90.



Obr. 6 - Procesní cyklus



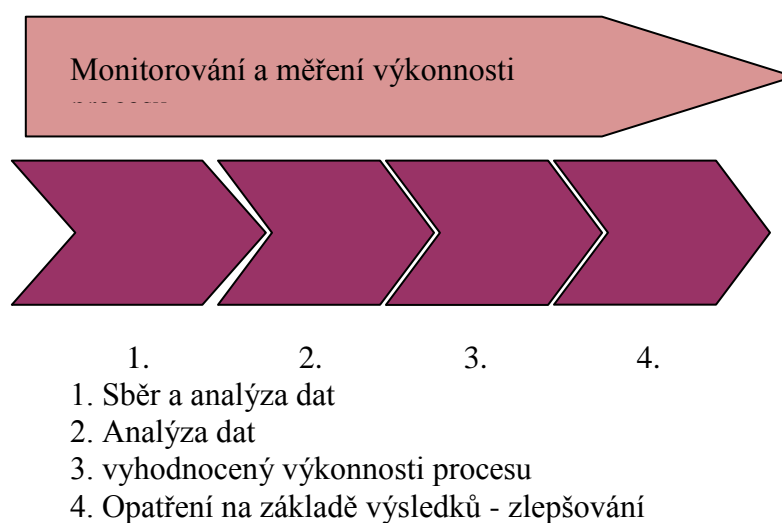
Zdroj: GRASSEOVÁ, M., *Procesní řízení ve veřejném sektoru: teoretická ...* s. 90.

### Součástí měření je i monitorování

Tento proces sleduje a vyhodnocuje údaje a informace ze všech procesů. Každý proces musí dosahovat výsledky požadované managementem. Pokud těchto požadavků není docíleno je zapotřebí učinit nápravu. Monitorování předává informace vlastníkovi, jestli proces dokáže dodávat zákazníkům produkt, tak aby byl v dostatečné požadované kvalitě, ceně a nákladech společnosti. Toto měření lze provést těmito způsoby:

- Měření výstupů procesů,
- měření ukazatelů samotných procesů

Obr. 7 - Monitorování a měření procesů



Zdroj: Srov. GRASSEOVÁ, M., *Procesní řízení ve veřejném sektoru: teoretická ...* s. 106.

Z obrázku je patrné, že poslední činnost procesu je výsledkem neustálého zlepšování procesů.

Důležitou částí je také nalézt procesy, které nepřinášejí společnosti nebo celkovému procesu užitek. Snažit se je eliminovat a pokud možno vymýtit ten proces, který nepřinášejí užitek, většinou pouze spotřebovává zdroje, finance a čas společnosti. Díky němu se doby procesu prodlužují, zvyšují cenu výstupu a poškozují firmu. Teoretická část práce popisuje procesní řízení ve společnostech. Jaké jsou pohledy z odborných publikací a jak se na tuto problematiku zaměřil autor bakalářské práce. Další část, kterou se bakalářská práce zabývá, je popis a sestavení procesní mapy. Díky programu Microsoft Visio jsou vytvořeny čtyři mapy procesů v odlišných úrovních.

## **4 Popis vybraného procesu ve společnosti MORAVSKÁ VODÁRENSKÁ, a.s.**

### **4.1 Metodické zpracování**

V této části bakalářské práce se budu věnovat konkrétnímu procesu vodárenské společnosti s využitím poznatků teoretické části této bakalářské práce. Pomocí procesu a procesní mapy, bude popsán proces realizace přípojky ve společnosti MORAVSKÁ VODÁRENSKÁ a.s. (dále jen MOVO). Jedná se o proces, jehož vlastníkem jsem již 4. rokem na technickém oddělení. Doposud tento proces nebyl popsán, je realizován pouze na základě směrnice MOVO a zkušeností zaměstnanců. Cílem této části práce je popsat pomocí programu Visio proces a odhalit případné nedostatky nebo vytvořit doporučení pro implementaci do společnosti MOVO.

### **4.2 Představení společnosti**

Nadnárodní koncern Veolia Environnement se skládá ze čtyř divizí. Jsou jimi Veolia Voda, Veolia Transport, Dalkia a Marius Pedersen. Hlavními činnostmi těchto divizí jsou:

- Veolia Voda – zásobuje pitnou vodou a odvádí odpadní vody,
- Veolia Transport – linkovou autobusovou dopravou,
- Dalkia – vyrábí a dodává teplo,
- Marius Pedersen – zpracování a ukládání odpadů.<sup>26</sup>

MOVO je divizní částí Veolia Voda. MOVO vznikla sloučením společností Vodovody a kanalizace Zlín, Vodovody a kanalizace Prostějov a Středomoravskou vodárenskou společností a.s. do jedné společnosti. MOVO je provozovatelem vodovodů a kanalizace pro města, obce a průmyslové podniky v okresech Olomouc, Prostějov a Zlín. Největšími zákazníky MOVO jsou firmy a společnosti, ale zároveň také obyvatelé měst a obcí. Společnost dodává své produkty v nejvyšší kvalitě (výroba a distribuce pitné vody a likvidaci odpadních vod). Obrázek č. 8 je mapa působnosti společnosti MOVO na Střední Moravě.

---

<sup>26</sup> Srov. VEOLIA ENVIRONNEMENT ČESKÁ REPUBLIKA a.s., *Naše divize*, < <http://www.veolia.cz> >

Obr. 8 - Mapa působnosti MOVO



Zdroj: MORAVSKÁ VODÁRENSKÁ a.s. *O společnosti* < <http://www.smv.cz>>

Společnost se zaměřuje na výrobu a dodávku pitné vody a čištění odpadních vod. Klade velký důraz na zajištění BOZP, dodržování ekologického a etického kodexu, který se všichni zaměstnanci zavázali dodržovat. Je také držitelem několika certifikátů udělených dle mezinárodních norem ISO. Společnost MOVO si zakládá na tom, aby všichni její zaměstnanci měli dostatečné vzdělání a praktické zkušenosti.

Obr. 9 - Loga společnosti



**MORAVSKÁ VODÁRENSKÁ a.s.**

Zdroj: MORAVSKÁ VODÁRENSKÁ a.s. *O společnosti* < <http://www.smv.cz>>

Společnost je zapsaná v obchodním rejstříku oddíl B, vložka 1943, u Krajského soudu v Ostravě 1. dubna 2000. Útvar provozně technický je složen ze čtyř dynamických a nadšených zaměstnanců. Tito zaměstnanci mají několikaleté zkušenosti v oboru a jsou nosným pilířem oddělení a celé společnosti. Jejich komunikativnost a ochota učit se novým věcem je základ pro vstřícné vystupování a kvalitní informace pro zákazníky. Technické oddělení má čtyři zaměstnance a jednoho manažera. Za technické oddělení je zodpovědný technický ředitel Olomoucké části MOVO.

### **4.3 Proces realizace přípojky**

Hlavní činností technického oddělení je vyjadřování se za společnost MOVO Olomouc k technické dokumentaci projektu připojení vodovodní nebo kanalizační přípojky. Pomocí obr.č.3 se může tento proces zařadit do skupiny hlavních procesů, jehož účastníci jsou zákazník a společnost MOVO. Vstupy a výstupy do procesu jsou popsány v následujících odstavcích.

#### **Cíle procesu**

Cílem procesu je realizace přípojky, včetně schválení projektové dokumentace vodovodní přípojky a následné povolení pro napojení. Tato činnost je souborem dílčích činností, které jsou znázorněny v procesních mapách ve třech úrovních.

#### **Zákazník**

- Investor nového projektu,
- majitel nemovitosti,
- projektant,
- developer,
- zprostředkovatel,
- stavební firmy,
- zástupci investora.

Jestliže pověřené osoby zastupují majitele nebo investora, musí doložit ověřenou plnou moc zmocňující k procesu vyřízení projektové dokumentace na zřízení vodovodní přípojku.

#### **Zdroje procesů**

Jedním ze základních zdrojů procesu jsou informace o infrastruktuře požadované lokality. Zdroje jsou:

- Geografický informační systém (dále GIS)
- Mapové podklady
- Znalosti zaměstnanců

Podklady provozovaných sítí vodovodů v lokalitách MOVO, jsou vedeny v programu GIS. Tento program usnadňuje a ulehčuje práci zaměstnancům. Zároveň zkracuje čekací dobu zákazníků, kteří požadují informace o sítích k vytvoření projektu. Zmíněné mapové podklady jsou archivovány v prostorách MOVO. Výhodou papírové formy mapových podkladů je jejich použití i v případě nefunkčnosti software GIS,

plnění požadavků zákazníků je tak zajištěno za všech okolností. Archiv technického oddělení je rozdělen na:

- Archiv pitné vody,
- archiv odpadní vody.

Jelikož se tato bakalářská práce zabývá procesy souvisejícími s odběrem pitné vody, je detailně popsán archiv pitné vody. Tento archiv je rozdělen do tří oddělení:

1. Hlavní přívodní potrubí pro Olomouc,
2. město Olomouc,
3. obce.

Archiválie v úseku Město Olomouc jsou členěny podle ulic dle, abecedního seznamu vzestupnou řadou. Naproti tomu dokumentace v oddělení obce jsou rozdělena na samostatné složky, každá složka obce obsahuje veškerou projektovou dokumentaci k připojení nemovitostí. Informace, které archiv poskytuje, značnou měrou přispívají ke znalosti konkrétní lokality, která je nezbytným předpokladem k odborné činnosti pracovníků technického oddělení.

Dalším zdrojem k procesu je znalost lokality. To znamená, že každá lokalita nemá stejné parametry vodovodního řadu (kapacity, tlak, věk materiálu atd.). Tyto parametry jsou nepostradatelnou informací při schvalování projektů.

### **Vstup do procesu**

Základním vstupem do procesu je požadavek zákazníka na zřízení vodovodní přípojky. Ať se jedná o připojení novostavby, stávajícího rodinného domu, průmyslových objektů nebo objektů jejich činnost je těžko definovatelná. Tento požadavek je zákazníkem předkládán ve formě písemné žádosti o vyjádření k existenci sítě a napojení na veřejný vodovod v požadované lokalitě, která je definována názvem obce, názvem katastrálního území a parcelním číslem (viz. Příloha č. 1).

### **Proces**

Jak již bylo výše popsáno, vstupem do procesů je požadavek zákazníka. Díky tomuto požadavku je proces realizace přípojky započat. V našem případě to je podání žádosti na technickém oddělení. Je to počáteční impuls pro celý proces, ať už bude mít jakýkoliv výstup. Většina zákazníků je externích. Zákazníci žádají o připojení nových rodinných domů a objektů nebo stávajících. Někdy v ojedinělých případech je žádost podána od interního zákazníka. V tomto případě se jedná o potřebu vodovodní přípojky pro MOVO v rámci vodárenských objektů. Technici se vyjadřují k předložené žádosti o existenci sítě. Při vyjadřování k existenci sítě zaměstnanci technického oddělení

používají program GIS. V tomto programu se hledá pomocí zadání parcelního čísla, lokality, nebo pouze podle orientace v mapě. Při dohledání požadované lokality program GIS zobrazuje, zda se v požadované lokalitě nachází zařízení v provozování společnosti MOVO. Podle výsledku je následně vytvořeno vyjádření s existencí sítí a možnosti napojení. Toto vyjádření je doručeno na spisovnu, které se stará o odeslání pošty zákazníkům.

Díky těmto informacím, které jsou v rámci existenci sítí, je projektantem vytvořena projektová dokumentace na vodovodní přípojku, která je v dalším kroku předána na technické oddělení pro stanovisko k projektové dokumentaci. Projekt musí obsahovat kompletní seznam všech požadovaných složek v projektu. Jsou to:

- Situace,
- technická zpráva,
- kopie katastrální mapy,
- výpis z katastru nemovitostí,
- kladečský plán,
- výkres vodoměrné šachty s vodoměrnou sestavou,
- souhlas majitele vodovodní sítě s napojením,
- žádost o vyjádření.

Pokud projektová dokumentace neobsahuje všechny požadované části nebo přílohy, je projektant kontaktován zaměstnancem technického oddělení a je vyzván, k doložení potřebných příloh nebo je celý projekt vrácen na přepracování. Přepracovaný a doplněný projekt následně obdrží nové spisové číslo na podatelně a následně se vrací na technické oddělení. Zde je prověřena varianta navrhnutého napojení přípojky na vodovod a požadované množství odběru vody. Pokud všechny parametry napojení vyhovují, je projekt postoupen dalšímu zpracování (dle procesní mapy).

### **Výstup z procesu**

Výstupem procesu připojení nemovitosti k vodovodnímu řadu je napojení zákazníka na vodovodní řad a odběr pitné vody. Následující kroky jsou popsány v procesní mapě úrovně I (viz obr. 10). Na dvou částech toho procesu se podílí technické oddělení.

## **Přidaná hodnota**

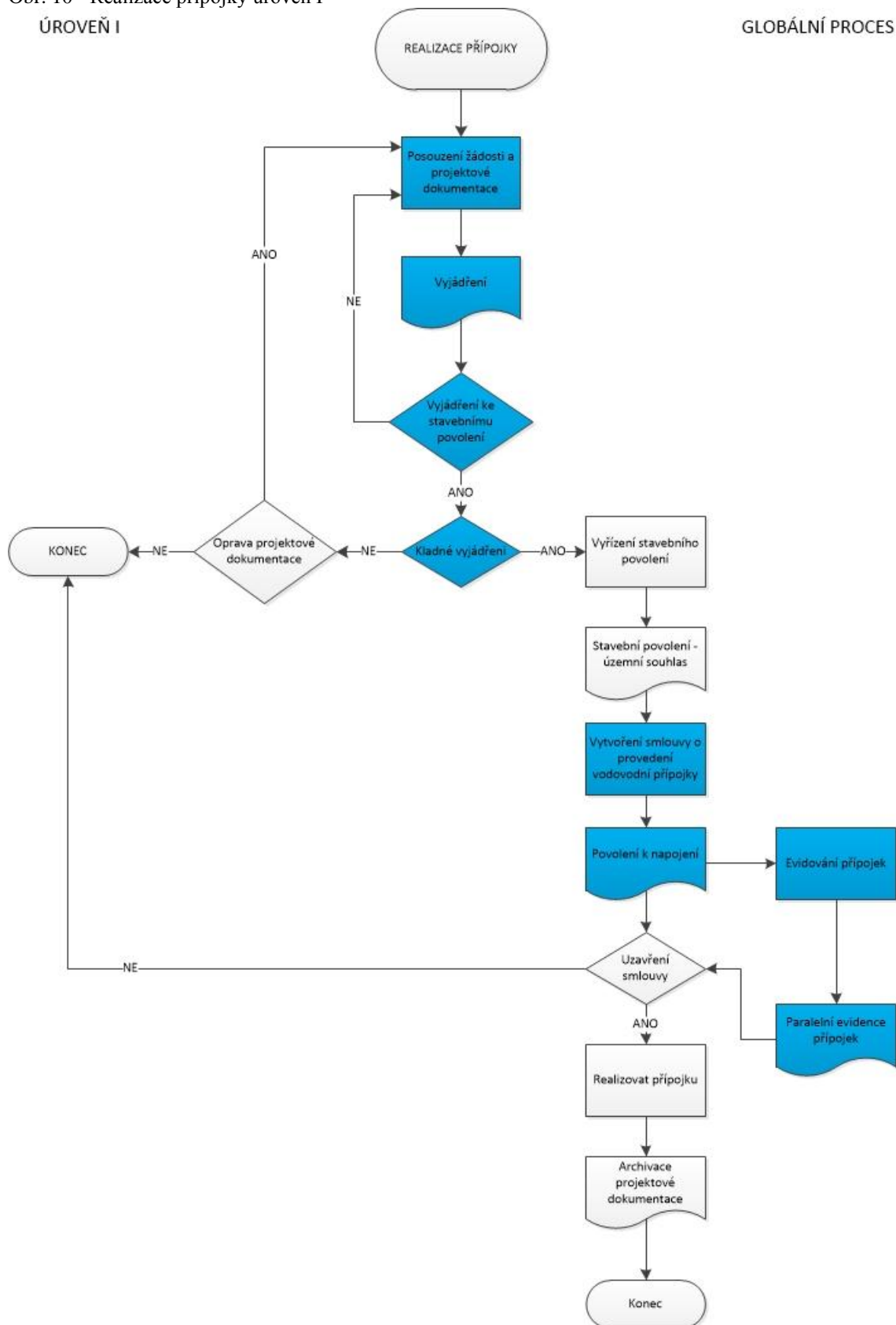
Zaměstnanci technického oddělení mají několikaleté zkušenosti s posuzováním projektové dokumentace na připojení nemovitostí nebo objektů. Tyto zkušenosti a znalosti z praxe jsou přidanou hodnotou procesu. Při psaní písemného vyjádření jsou tyto informace nenahraditelné. Další přidanou hodnotou pro zákazníka je, že zaměstnanci technického oddělení pomáhají díky svým zkušenostem realizaci projektu a napomáhají ke správnému vytvoření projektu. Díky této přidané hodnotě zákazník ušetří mnoho času, které by mělo za následek prodlužování doby celkového procesu. Minimalizace doby trvání celého procesu patří k výkonovým ukazatelům, na jejichž základě pak probíhá posuzování výkonnosti oddělení a v neposlední řadě i finanční ohodnocení zaměstnanců.



## 4.4 Mapy procesů

Obr. 10 - Realizace přípojky úroveň I  
ÚROVEŇ I

GLOBALNÍ PROCES

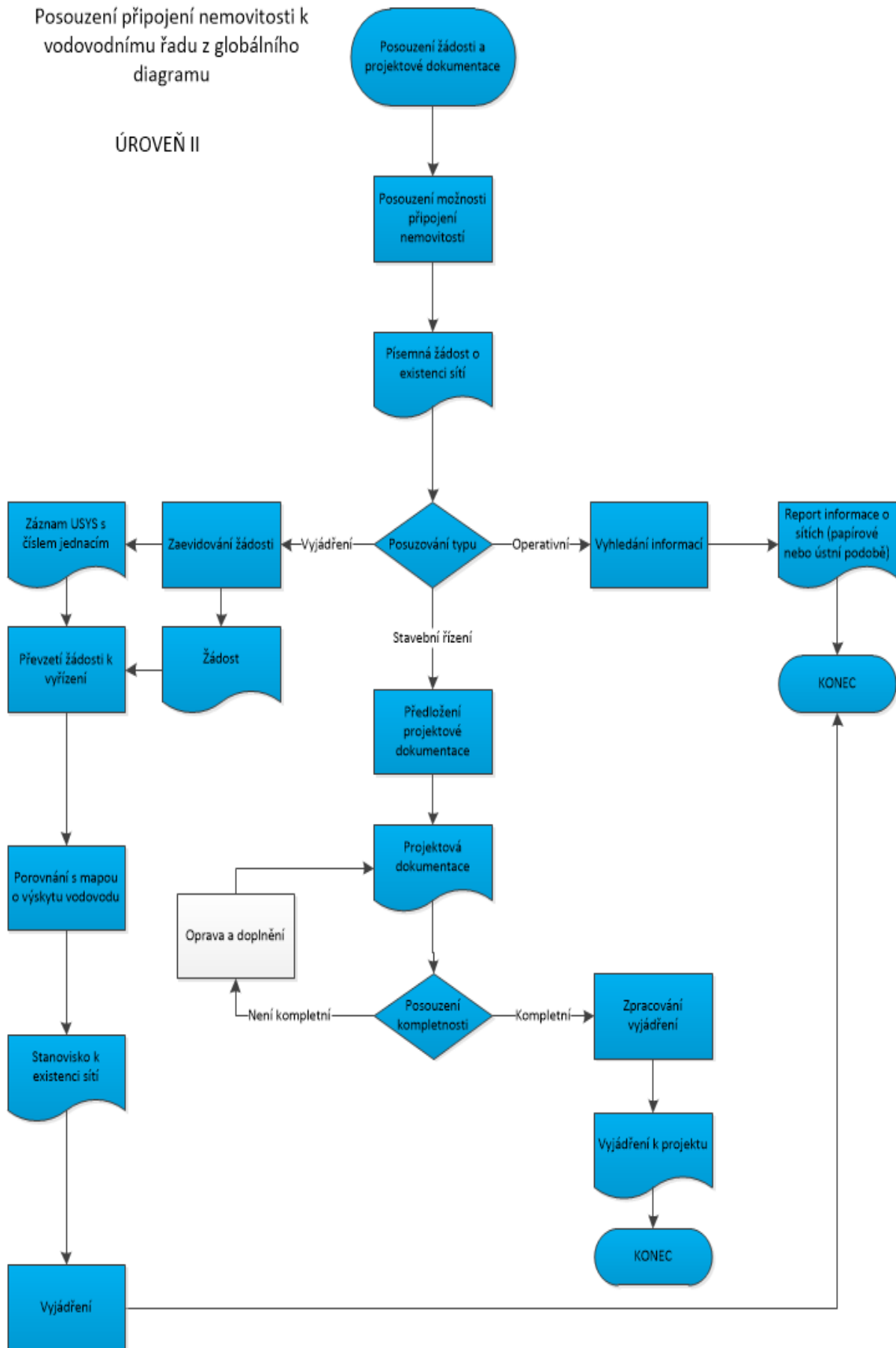


Zdroj: Vlastní zpracování – Visio

Obr. 11 - Realizace přípojka úroveň II a

Posouzení připojení nemovitosti k vodovodnímu řádu z globálního diagramu

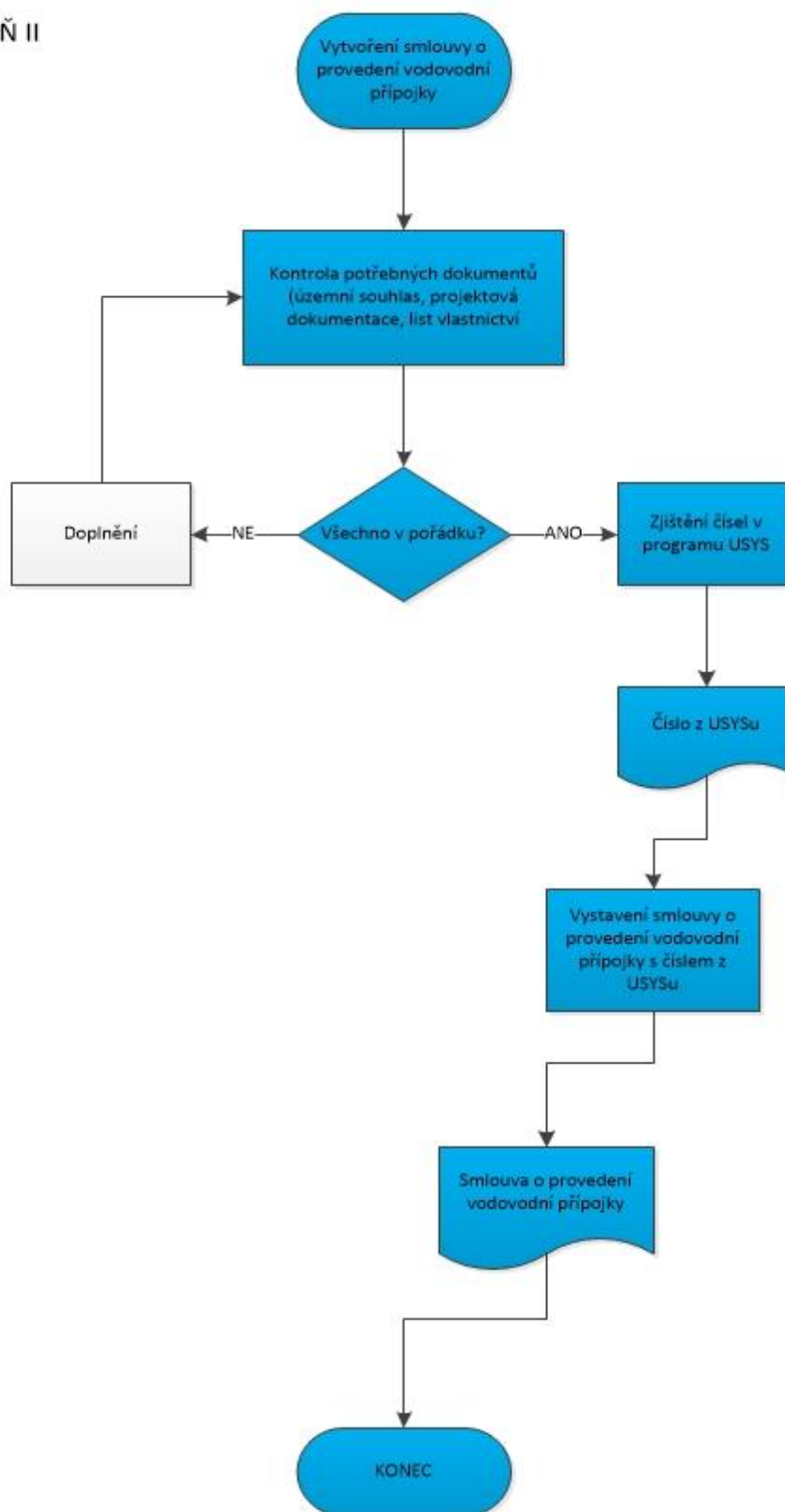
ÚROVEŇ II



Zdroj: Vlastní zpracování - Visio

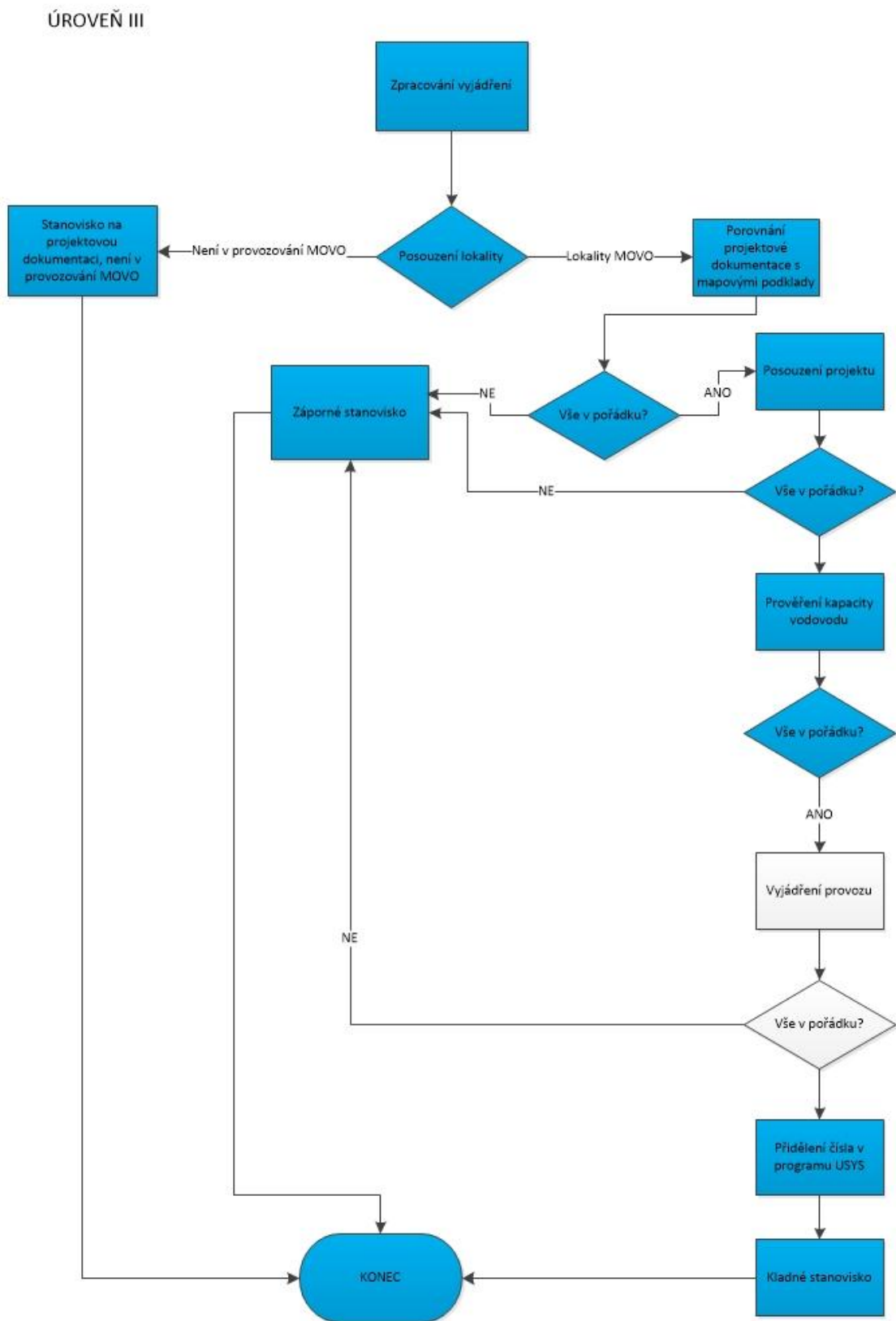
Obr. 12 - Realizace přípojky úroveň II b  
Posouzení připojení nemovitosti k  
vodovodnímu řádu z globálního  
diagramu

ÚROVEŇ II



Zdroj: Vlastní zpracování - Visio

Obr. 13 - Realizace přípojky úroveň III  
 Rozpracování procesu Zpracování vyjádření  
 z úrovně II



Zdroj: Vlastní zpracování – Visio

## Legenda



Modrá barva – tato barva značí, že veškerá činnost tohoto procesu anebo objektu se stejnou barvou je řešena pracovníky na technickém oddělení.



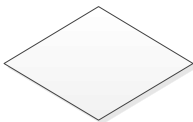
Bílá barva – tato barva značí, že veškeré činnosti pod bílou barvou jsou řešeny na jiném oddělení, než je technické oddělení, nebo jsou přímo řešeny externě.



PROCES – znázorňuje hlavní proces nebo subproces



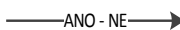
DOKUMENT + DATA – tato značka vyjadřuje, že v této pozici by měl vzniknout nový nebo je použit stávající dokument. A zároveň dokument jsou určitá data pro podnik.



ROZHODNUTÍ – tato značka ukazuje, že na tom to místě v procesní mapě se musí zákazník rozhodnout, zdali dá přednost variantě ANO nebo zvolí variantu NE



SPOJNICE – tato spojnice vyjadřuje, jakým směrem se ubírá, anebo můžu ubírat proces. Určuje směr následujícího kroku



SPOJNICE S OZNAČENÍM – vyjadřuje, jakým směrem se bude zákazník ubírat

Při sestavování procesních map je důležité se soustředit na to, v jaké dimenzi procesu se pohybují. V této bakalářské práci jsou zobrazeny tři úrovně map. I, II a III úroveň, které jsou níže detailněji popsány.

### Realizace přípojky „úroveň I“

V mapě I. úrovně lze vidět celý průběh procesu realizace přípojky. Tento proces je jeden z hlavních ve společnosti MOVO. Proces na mapě „úroveň I“ je souborem několika menších procesů, které svými vstupy a výstupy tvoří hlavní proces jako celek.

Každý subproces (podproces) z hlavního procesu může být vytvářen jiným oddělením ve společnosti nebo přímo externí společností. V procesu realizace přípojky se technické oddělení podílí na dvou částech.

1. Posouzení žádosti a projektové dokumentace,
2. vytvoření smlouvy o provedení vodovodní přípojky.

Výstupem mapy „úrovně I“ je realizace přípojky. To znamená, že rodinný dům, hala nebo jakýkoliv objekt je napojen na vodovod a může odebírat pitnou vodu. Zákazník neboli investor prošel všemi etapami procesu a splnil všechny požadavky MOVO a je napojen na vodovod. Tento krok je výstupem pro zákazníka a proces je ukončený. Díky této mapě investor neboli zákazník pozná, jaké kroky jsou potřebné pro úspěšné napojení. Lze jej považovat za metodický pokyn k realizaci. Zároveň může být i vodítkem pro zaměstnance společnosti, aby dokázali pochopit celý proces.

### **Realizace přípojky „úroveň II a“**

Tento proces je podrobně rozepsán v samostatné mapě, která je znázorněna v druhé úrovni mapy realizace přípojky „úrovně I“. Tato mapa popisuje detailně všechny kroky posouzení žádosti a projektové dokumentace. V této úrovni všechny procesy vyřizuje technické oddělení. Je to první část při vyřizování připojení nemovitosti k vodovodu na technickém oddělení. Tento soubor procesů schvaluje technickou dokumentaci. Výstupem této úrovně je vyjádření k projektové dokumentaci. Tento výstup je důležitý pro další postup v procesu. Bez tohoto výstupu není možné pokračovat. Proces má dva výstupy:

1. výstup je pouze informace o sítích v provozovaných lokalitách MOVO. Tyto informace mohou být použity pouze jako podklad pro projektovou dokumentaci nebo také jako první krok pro stavební úřad. Tyto informace mají informativní charakter pro budoucí záměr.
2. výstup je písemné vyjádření k projektové dokumentaci. Tento výstup je používán pro získání stavebního povolení nebo územního souhlasu. Toto povolení a souhlas je požadován pro pokračování dalších procesů mapy „úrovně I“.

Z procesu „úrovně I“ jsem vybral proces Posouzení žádosti a projektové dokumentace a zobrazil ho do samostatné procesní mapy. Jedná se o proces, který je pro proces „úrovně I“ důležitý. Proto mu v této práci budu věnovat také prostor. Základním krokem je určit, jestli požadovaná oblast je v provozování MOVO. Po zjištění stavu se přechází na další krok, kdy v případě, že lokalita nepatří do provozování, je vytvořeno vyjádření, že požadovaná lokalita není v provozování společnosti MOVO.

Pokud ale lokalita je v provozování MOVO, je projektová dokumentace postoupena dalšímu kroku. V tomto kroku zaměstnanci technického oddělení zjišťují, jestli projektová dokumentace je správně naprojektována s ohledem na vodovodní potrubí. Pokud není, je vydáno záporné stanovisko, pokud je, kompletní projektová dokumentace postupuje do následujícího kroku. Tento krok posuzuje, zda je projekt kompletní. Jestli obsahuje všechny požadované části projektové dokumentace. Pokud neobsahuje, je opět vytvořeno záporné vyjádření. Pokud je kompletní, je prověřena kapacita potrubí s požadovaným odběrem pitné vody. Tento krok dělá oddělení provozu pitné vody. Pokud provoz pitných vod zjistí, že kapacita potrubí je nedostačující, je opět vydáno záporné stanovisko. S kladným vyjádřením provozu je projekt zaevidován do programu USYS a následně vydáno kladné stanovisko.

Program USYS je používán v celé společnosti MOVO. Program je zákaznický informační systém, který má možnost využití v mnoha oblastech působnosti. Naše společnost využívá podporu obchodních a distribučních procesů ve vodárenských společnostech. Hlavní činností techniků v této části programu je vytváření nových odběrných míst a zadávání technických informací k odběrným místům. Po zadání základních informací o odběrném místě je programem automaticky vygenerováno jedinečné číslo. Číslo je následně používáno pro zadanou nemovitost nebo parcelu. Na toto číslo se po splnění podmínek uzavírá smlouva s investorem. Díky tomuto číslu se vytváří následná fakturace na investora. S tímto číslem je lokalita a místo připojení propojena na dobu, než je připojení zrušeno a odstraněno. S vytvořením čísla v programu USYS se projekt zároveň zavede do tabulky, kterou si vedou pracovníci na technickém oddělení v exelovské tabulce. Jsou zde zaznamenány všechny projekty zpracované jako přípojky. Tato tabulka se vede již od roku 2007. Každá přípojka má přidělené číslo, toto číslo je pouze informativní a přiřazuje se dle číselné posloupnosti. V této tabulce se nachází informace:

- Číslo přípojky,
- jméno a příjmení investora,
- adresa investora,
- lokalita výstavby (město, ulice, parcelní číslo),
- název projektové dokumentace,
- datum přijetí projektové dokumentace,
- projektant,
- datum uzavření smlouvy,

- datum realizace,
- evidenční číslo z programu USYS.

### **Připojení nemovitosti k vodovodnímu řadu „úroveň II b“**

Tento proces, který je samostatně v mapě rozepsaný, ukazuje všechny dílčí procesy, které jsou zobrazeny v mapě. Tento proces se pohybuje v druhé úrovni procesu připojení nemovitosti k vodovodnímu řadu. Když investor má všechny dokumenty vyřízené a projekt schválený stavební úřadem, tak v tuto chvíli nastává čas, kdy se opět do procesu vrací technické oddělení.

Další částí je vytvoření smlouvy o provedení vodovodní přípojky. Tento formulář (viz. Příloha č. 2) je možné najít na stránkách [www.smv.cz](http://www.smv.cz) nebo přímo na technickém oddělení, kde zaměstnanci pomohou zákazníkovi s jeho správným vyplněním. Na formulář jsou vypsány základní informace o majiteli nebo investorovi a jeho trvalém bydlišti, lokalitě zájmu s přesným označením (město, ulice, katastrální území, parcelní číslo). V programu USYS se vyhledá číslo, které bylo přiděleno v předchozím procesu a je vepsáno do přihlášky. Toto číslo je důležité pro další pokračování procesu. V další části smlouvy se uvádí umístění vodoměru a orientační cena provedení napojení. Vše se stvrdí podpisem zákazníka a zaměstnance MOVO. Vytvoří se kopie tohoto formuláře. Originál zůstává zákazníkovi a kopie se přikládá k projektové dokumentaci pro následnou kontrolu při realizaci přípojky.

Díky tomuto potvrzenému formuláři může nastat další krok z globálního procesu. A to je vytvoření smlouvy o odběru pitných vod. Tento proces dále pokračuje na zákaznickém oddělení MOVO. Následné procesy a realizaci vodovodní přípojky zajišťují jiné oddělení společnosti. Následná archivace projektů napojených vodovodních přípojek je prováděna zaměstnanci oddělení provozu pitných vod.



## ZÁVĚR

Tato bakalářská práce, zejména její praktická část, komplexně popisuje a představuje proces připojení nového odběrného místa na vodovod včetně částí procesu, potřebných vstupů a následných výstupů. Z popsaného procesu jsou zřejmé úkony, které musí zákazník absolvovat, aby jeho požadavek na připojení k vodovodnímu řadu byl realizován.

Teoretická část popisuje a vysvětluje proces, procesní řízení, sestavování procesních map. Čtenář této práce získá základní informace o procesu a procesním řízení. Díky popsání procesu jsem si uvědomil, jak obsáhlé a složité je definovat klasický reálný proces ve společnosti MOVO a zároveň těžké na vysvětlení a pochopení okolí, které tento proces a okolnosti vzniku a průběhu procesu neznají. Skloubit teoretické poznatky a reálnou praxí, aby výsledná procesní mapa byla srozumitelná pro všechny čtenáře, nebylo tak jednoduché, jak se na první pohled při vytváření tématu zdálo.

Vytvořená procesní mapa procesu realizace přípojky graficky znázorňuje celý tento proces a je stěžejním přínosem této bakalářské práce. V současné době ve společnosti MOVO, neexistuje obdobný komplexní popis konkrétního procesu včetně jeho grafického znázornění. Grafické znázornění je postupně rozpracováno do několika dílčích úrovní, kdy: „Mapa úrovně I“ – důsledně rozebírá realizaci přípojky. Zobrazuje kolik subprocesů, které je zapotřebí realizovat k dosažení požadované realizace přípojky. Je zde vidět, že se na procesu podílí i jiná střediska, než pouze technické oddělení. Toto zjištění je nedostatkem celého procesu. Při špatné komunikaci mezi středisky společnosti pak vznikají časové prodlevy a dochází ke zpoždění celého procesu. Další nevýhodou procesu je zdvojení evidence přípojek.

„Mapy úrovně II“ – tyto mapy jsou dále rozděleny na „mapu úrovně II a“, „mapa úrovně II b“. V původním záměru bakalářské práce bylo vytvořit mapu na vybraný proces. Ale při sestavování a zpracování mapy se odkrylo více map a úrovní, než bylo původním záměrem práce. Jednotlivé mapy a úrovně procesu, které jsou součástí technického oddělení jsou samostatně zpracovány a popsány.

„Mapa úrovně II a“ popisuje proces posouzení žádosti a projektové dokumentace. Tento proces nemusí být vztažen pouze na projektovou dokumentaci pro vodovodní přípojky. Může být využit v procesu vyjadřování se ke kanalizačním přípojkám, projektovým dokumentacím na realizaci vodovodů a kanalizace. Tento

proces má ve společnosti a v technickém oddělení velký potenciál a je skutečně aplikovatelný pro jakékoliv písemné vyjádření. Takto zmapovaný proces může být prezentován jako metodický pokyn pro zákazníky. „Mapa úrovně II b“ je popis procesu vytvoření smlouvy na realizaci vodovodní přípojky. Tato mapa zobrazuje druhou část „úrovně II a“, která je součástí činnosti technického oddělení. Tato mapa definuje krok za krokem celý proces vyplnění a uzavření smlouvy. Popisuje povinnosti zaměstnance do okamžiku, než může zákazník uzavřít smlouvu na zákaznickém oddělení. Tato mapa bude přínosem pro vedení společnosti, kde může být použita jako manuál na vytvoření smlouvy o realizaci přípojky.

Mapa „úrovně III“ je popis procesu zpracování vyjádření. Stejně jako mapa „úrovně II b“ může být použita v dokumentech společnosti jako popis činnosti vyjadřování.

## ANOTACE

<b>Příjmení a jméno autora:</b>	Mikušák Michal
<b>Instituce:</b>	Moravská vysoká škola Olomouc
<b>Název práce v českém jazyce:</b>	Pojetí zřízení vodovodní přípojky ve společnosti MORAVSKÁ VODÁRENSKÁ, a.s. jako proces
<b>Název práce v anglickém jazyce:</b>	The Concept of Establishing a Water Connection at MORAVSKÁ VODÁRENSKÁ, Inc. as a Process
<b>Vedoucí práce:</b>	PhDr. Dana Pokorná, Ph.D
<b>Počet stran:</b>	52
<b>Počet příloh:</b>	2
<b>Rok obhajoby:</b>	2013
<b>Klíčová slova v českém jazyce:</b>	proces, řízení procesů, procesní mapa
<b>Klíčová slova v anglickém jazyce:</b>	process, process control, process map

Předmětem práce je popsání a zmapování procesu realizace přípojky. Shrnutí všech postupů procesů pro získání písemného vyjádření, a rozepsání dvou nejdůležitějších procesů na technické oddělení. V první části se zabývám teoretickou stránkou práce, kde popisuji procesy a jejich účel ve společnostech. V praktické části popisuji globální proces, a dále procesy v nižších úrovních globálního procesu. Závěrem této práce je zmapování procesů technického oddělení, doporučení využití procesních map pro společnost.

The subject of this work is the description and mapping of the implementation process for water connections. Summary of all the processes and procedures for obtaining a written statement, and the analysis of the two most important processes in the technical department. The first part deals with the theoretical aspect of the work, where I describe the processes and their purpose in organizations. The practical part describes the global process, and the processes in the lower levels of the global process. The conclusion of this thesis is the mapping of the processes of the technical department and recommendation for the employment of the process maps in the company.

## SEZNAM LITERATURY

BĚLOHLÁVEK, František, Pavol KOŠŤAN a Oldřich ŠULER. *Management*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, c2006, viii, 724 s. ISBN 80-251-0396-X. Dostupné z: 80-251-0396-X

CIENCIALA, Jiří. *Procesně řízená organizace: tvorba, rozvoj a měřitelnost procesů*. 1. vyd. Praha: Professional Publishing, c2011, 204 s. ISBN 978-80-7431-044-7.

CHLEBOVSKÝ, Vít. *CRM: řízení vztahů se zákazníky*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2005, vi, 190 s. ISBN 80-251-0798-1.

GRASSEOVÁ, Monika, Radek DUBEC a Roman HORÁK. *Procesní řízení ve veřejném sektoru: teoretická východiska a praktické příklady*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2008, v, 266 s. ISBN 978-80-251-1987-7.

MORAVSKÁ VODÁRENSKÁ, a. s., interní materiály společnosti

ROLÍNEK, Ladislav. *Procesní management: vybrané aspekty*. 1. vyd. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Ekonomická fakulta, 2008, 160 s. ISBN 978-807-3941-482.

ŘEPA, Václav. *Podnikové procesy: procesní řízení a modelování*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006, 265 s. ISBN 80-247-1281-4.

SODOMKA, Petr a Hana KLČOVÁ. *Informační systémy v podnikové praxi*. 2. aktualiz. a rozš. vyd. Brno: Computer Press, 2010, 501 s. ISBN 978-80-251-2878-7.

ŠMÍDA, Filip. *Zavádění a rozvoj procesního řízení ve firmě*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007, 293 s. ISBN 978-80-247-1679-4.

TRUNEČEK, Jan. *Znalostní podnik ve znalostní společnosti*. 2. vyd. Praha: Professional Publishing, 2004, 312 s. ISBN 80-864-1967-3.

## SEZNAM POUŽITÝCH INTERNETOVÝCH ZDROJŮ

Microsoft Visio 2010.

[HTTP://WWW.MICROSOFT.COM/CZE/OFFICE2010/PRODUKTY/VISIO.ASPX](http://www.microsoft.com/cze/office2010/produkty/visio.aspx).

*Microsoft Internet developer* [online]. San Francisco, CA: Miller Freeman, 1999- [cit. 2013-03-07]. Dostupné z:<http://www.microsoft.com/cze/office2010/produkty/visio.aspx>

MORAVSKÁ VODÁRENSKÁ a.s.: O společnosti. *Www.smv.cz: O*

*společnosti* [online]. 2010 [cit. 2012-12-26]. Dostupné z: [www.smv.cz](http://www.smv.cz)

*VEOLIA ENVIRONNEMENT ČESKÁ REPUBLIKA a.s.* [online]. 2012 [cit. 2013-01-02]. Dostupné na WWW: <<http://www.veolia.cz/cz/>>.

## SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1 - Proces přípravy kávy	7
Obr. 2 - Schéma procesu	9
Obr. 3 - Základní členění procesů	12
Obr. 4 - Přiřazení odpovídajících modelů pro jednotlivé úrovně procesů	19
Obr. 5 - Analýza podnikového procesu	22
Obr. 6 - Procesní cyklus	24
Obr. 7 - Monitorování a měření procesů	25
Obr. 8 - Mapa působnosti MOVO	27
Obr. 9 - Loga společnosti	27
Obr. 10 - Realizace přípojky úroveň I	32
Obr. 11 - Realizace přípojka úroveň II a	33
Obr. 12 - Realizace přípojky úroveň II b	34
Obr. 13 - Realizace přípojky úroveň III	35


## SEZNAM PŘÍLOH

Příl. 1 – Formulář „Žádost o vyjádření“	49
Příl. 2 – Formulář – „Zřízení vodovodní přípojky“ část 1	50-53

## **PŘÍLOHY**



Příl. 1 – Formulář „Žádost o vyjádření“

	<b>SMĚRNICE SM.4.02</b> <b>VYJADŘOVÁNÍ MOVO K EXISTENCI SÍTÍ A</b> <b>DODÁVCE PV A ODVÁDĚNÍ OV</b> <b>Příloha č. 6</b>	Změna: 1 Datum: 01.11.10 List/listů: 1/1
---	---	--

Žádost o vyjádření

Žadatel + adresa: .....

Věc: Žádost o vyjádření - k územnímu řízení  
- ke stavebnímu povolení  
- ostatní a jiné .....

Název stavby: .....

V městě (obci).....ulice.....č.p.....

č.parcelní: .....k.ú.....

Investor: .....

Datum narození : .....

IČO : .....

Projektant: .....

K žádosti přikládám: - dokumentaci k územnímu řízení  
- dokumentaci ke stavebnímu povolení  
- jiné.....

Vyjádření - vyzvednu osobně .....

- zašlete na adresu .....

Telefon:.....

Ve .....dne.....

.....  
podpis zákazníka

Příl. 2 – Formulář – „Zřízení vodovodní přípojky“ část 1



MORAVSKÁ VODÁRENSKÁ, a.s.

## ŽÁDOST o zřízení vodovodní přípojky

EVČO:

<p><b>1. Identifikace připojované nemovitosti</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nemovitost: .....</li> <li style="margin-left: 20px;">Typ: - novostavba *) - stávající objekt *)</li> <li style="margin-left: 20px;">Stávající EVČO **): .....</li> <li>• Místo: .....</li> <li>• Ulice: .....</li> <li>• Číslo popisné: .....</li> <li>• Katastr. území: .....</li> </ul>	<p><b>2. Vlastník nemovitosti, pozemku</b> (adresa pro korespondenci)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jméno: .....</li> <li>• Adresa: .....</li> <li>• PSČ: .....</li> <li>• Telefon: .....</li> <li>• R. Č.: .....</li> <li>• IČO: .....</li> <li>• DIČ: .....</li> <li>• Plátce DPH*): ano / ne</li> <li>• Bank. spojení: .....</li> <li>• Č. účtu: .....</li> <li>• Poznámka: .....</li> </ul>
<p><b>3. Technické údaje</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Počet připojených obyvatel: .....</li> <li>• Způsob odkanalizování                             <ul style="list-style-type: none"> <li>a) do veřejné kanalizace VaK *)</li> <li>b) do veřejné kanalizace obce *)</li> <li>c) jímka na vyvážení *)</li> <li>d) domovní ČOV *)</li> </ul> </li> </ul>	
<p><b>4. Podklady k žádosti - je nutno doložit v kopii</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- stavební povolení s razítkem o nabytí právní moci</li> <li>- projektová dokumentace (technická zpráva, podélný profil, situace přípojky, širší situace, kladečské schéma, výpočet spotřeby a tlaku vody v místě napojení)</li> <li>- snímek pozemkové mapy</li> <li>- doklad o vlastnictví (kopii výpisu z katastru nemovitostí - starý max. 12 měsíců)</li> </ul>	
<p><b>5. Další ujednání</b></p> <p>Souhlasíme se zřízením a napojením nové vodovodní přípojky</p> <p style="text-align: right; margin-right: 50px;">vlastník vodovodu (u obce kulaté razítko) .....</p>	
<p><b>6. Prohlášení žadatele</b></p> <p>Žádám o zřízení vodovodní přípojky pro nemovitost uvedenou v bodě 1. Prohlašuji, že jsem se seznámil s Technickými podmínkami pro připojení na veřejný vodovod uvedenými v této žádosti. Beru na vědomí, že dodávka vody pro nemovitost bude zahájena po uzavření Smlouvy o dodávce vody.</p> <p>V ..... dne .....  <span style="float: right;">..... podpis vlastníka nemovitosti, pozemku (razítko)</span></p>	
<p><b>7. Evidence přihlášky</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Přihlášku evidoval ..... provoz ..... dne .....</li> </ul>	<p><b>Pořadové číslo</b></p> <p>.....</p>

Silně orámovanou část vyplní přihlašovatel, \*) nehodící se škrtněte \*\*): doplní MORAVSKÁ VODÁRENSKÁ, a.s.

Platnost této žádosti je jeden kalendářní rok ode dne podání a po tuto dobu bude evidována u MOVO, a.s.  
Po uplynutí lhůty bude zaslána zpět na adresu žadatele k případné aktualizaci.

verze 01. 01. 2012

Zdroj: MORAVSKÁ VODÁRENSKÁ a.s. *O společnosti* < <http://www.smv.cz> >

## Příl. 3 – Formulář – „Zřízení vodovodní přípojky“ část 2

### TECHNICKÉ PODMÍNKY PRO PŘIHOJENÍ NA VEŘEJNÝ VODOVOD (dle Zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění a ČSN 75 5411)

1. Vodovodní přípojka je samostatnou stavbou tvořenou úsekem potrubí od odbočení z vodovodního řadu k vodoměru (§3, odst. 1- část).
2. Vodovodní přípojku pořizuje na své náklady vlastník nemovitosti.
3. Povinností odběratele je dodržet podmínky umístění vodoměru stanovené vlastníkem, popřípadě provozovatelem vodovodu. Pokud vnitřní vodovod nevyhovuje požadavkům pro montáž vodoměru, je odběratel povinen na písemné vyzvání provozovatele provést v přiměřeně lhůtě potřebné úpravy na připojované stavbě nebo pozemku (§17, odst.1).
4. Ochranné pásmo přípojky je vymezeno vodorovnou vzdáleností od vnějšího lince stěny potrubí na každou stranu 1,5 m. (§ 23, odst. 3a).
5. Odběratel nesmí přímo spojit vnitřní vodovod připojený na veřejný vodovod s potrubím zásobovaným z jiného zdroje vody.
6. Při vypracování projektové dokumentace vod. přípojky musí být respektována ČSN 75 5411 Vodovodní přípojky, ČSN 75 5401 Navrhování vodovodního potrubí. Údaje k vypracování projektu si vlastník nebo jím pověřený projektant vyžádá u provozovatele veřejného vodovodu.
7. Zhotovení vodovodní přípojky vč. připojení na veřejný vodovodní řad může provést pouze provozovatel vodovodu nebo jím pověřená odborně způsobilá právnická či fyzická osoba.
8. Pro každou připojovanou nemovitost se zásadně zřizuje samostatná vodovodní přípojka a to vždy s vodoměrnou soupravou. Jednu vodovodní přípojku pro více nemovitostí nebo více vodovodních přípojek pro jednu nemovitost je možné jen výjimečně se souhlasem provozovatele veřejného vodovodu.

Polohopis přípojky

Zákres provedl ..... dne .....

Zdroj: MORAVSKÁ VODÁRENSKÁ a.s. *O společnosti* < <http://www.smv.cz> >

## Příl. 4 – Formulář – „Zřízení vodovodní přípojky“ část 3



MORAVSKÁ VODÁRENSKÁ, a.s.

### SMLOUVA O PROVEDENÍ VODOVODNÍ PŘÍPOJKY

#### 1. Smluvní strany

Objednatel .....

.....

.....

Pověřený zástupce .....

**Zhotovitel MORAVSKÁ VODÁRENSKÁ, a.s.**  
Tovární 41, 772 11 Olomouc  
IČ: 61859575 DIČ: CZ61859575  
Zapsaná v OR oddíl B, vložka 1943, u Krajského soudu v Ostravě  
Bank. spojení: KB, a.s. Olomouc  
Číslo účtu: 35-5727510207/0100  
Zastoupený: Ing. Martin Bernard, MBA, generální ředitel a.s.

#### 2. Předmět díla

Předmětem díla je zhotovení vodovodní přípojky při dodržení a splnění podmínek této smlouvy.

#### 3. Technické podmínky

- výkopové práce včetně montážní jámy (viz schéma) budou připraveny na den: .....
- vodoměr bude umístěn: na zdi ve sklepě ve vodoměrné šachtě na zdi v .....
- majitel provede fyzické odpojení případného vlastního zdroje na domovní vodovod (toto odpojení nenahrazuje zpětná klapka)

#### 4. Termín díla

Je den, kdy budou připraveny výkopové práce (viz bod 3).

#### 5. Cena díla

Podle předběžného rozpočtu cena činí ..... Kč. Práce budou fakturovány podle skutečného provedení bez zemních a stavebních prací, které si objednatel provede na svůj náklad. DPH bude připočteno podle platných předpisů.

#### 6. Ostatní ujednání

Montáž přípojky bude provedena pouze za příznivých klimatických podmínek. V případě, že realizace přípojky nebude možná z důvodu počasí (nízké denní teploty, sníh, déšť apod.), je zhotovitel oprávněn posunout dohodnutý termín plnění, a to bez povinnosti uhradit objednateli jeho případné náklady vzniklé tímto posunutím.

#### 7. Závěrečná ustanovení

Smluvní vztah mezi objednatelem a zhotovitelem se řídí Obchodním zákoníkem č. 513/1991 Sb.

#### 8. Doba platnosti

Tato smlouva se stává pro obě strany závaznou dnem jejího podepsání. Vystavuje se ve dvou stejnopisech, z nichž jeden obdrží objednatel a jeden zhotovitel.

.....  
za objednatele

.....  
za zhotovitele

Zdroj: MORAVSKÁ VODÁRENSKÁ a.s. *O společnosti* < <http://www.smv.cz> >

SCHEMA MONTÁŽNÍ JÁMY

