

**UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA**

**MAGISTERSKÉ/KOMBINOVANÉ STUDIUM**

2012-2015

**DIPLOMOVÁ PRÁCE**

**Barbora Kantorová**

Modelování procesů Hasičského záchranného sboru  
Moravskoslezského kraje

Ostrava 2015

Vedoucí diplomové práce:  
Mgr. Libuše Kohlíčková

**JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE**

MASTER/FULL-TIME STUDIES

2012-2015

**DIPLOMA THESIS**

**Barbora Kantorová**

Process Modelling of Fire Rescue Brigade of Moravian-  
Silesian Region

Ostrava 2015

The Diploma Thesis Work Supervisor:  
Mgr. Libuše Kohlíčková

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že předložená diplomová práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Ostravě dne 6. března 2015

Bc. Barbora Kantorová

## **Poděkování**

Tímto bych chtěla poděkovat za pomoc, ochotu, konzultace, investovaný čas a vstřícnost vedoucí mé diplomové práce Mgr. Libuši Kohlíčkové.

## **Anotace**

Organizace veřejné správy se v současné době snaží přenést a adoptovat moderní způsoby řízení do své praxe, které se osvědčily v podnikatelském prostředí. Mezi tyto organizace patří rovněž Hasičský záchranný sbor Moravskoslezského kraje (dále jen „HZS MSK“), který je součástí Hasičského záchranného sboru České republiky, jehož základním posláním je chránit životy a zdraví obyvatel a majetek před požáry a poskytovat účinnou pomoc při mimořádných událostech. Smyslem zavádění principů procesního řízení v HZS MSK je, aby toto poslání bylo realizováno co nejefektivněji podle stanovených kritérií.

Cílem této diplomové práce je zpracování rámcového procesního modelu HZS MSK, který bude tvořit jeden ze základních předpokladů pro zavedení procesního řízení v této organizaci.

**Klíčová slova: analýza, mapa, model, monitoring, organizace, princip, proces, řízení, vedení, veřejná správa**

## **Annotation**

Organisations of public administration are trying to transfer and adopt modern management methods that have proved successful in the business environment these days. One of these organisations is Fire Rescue Brigade of Moravian-Silesian Region, which is part of Fire and Rescue Brigade of the Czech Republic. Its primary function is to protect lives and health of people and their property from fire and provide an effective assistance during emergencies. The purpose of implementing the principles of process management in Fire Rescue Brigade of Moravian-Silesian Region is to put into practise the function in accordance with the given criteria as effectively as possible.

The goal of this diploma thesis is to prepare the framework of process model of Fire Rescue Brigade of Moravian-Silesian Region that will form one of the basic conditions of implementing the process management into this organisation.

**Key words: analysis, map, model, monitoring, organisation, principle, process, management, leadership, public administration**

## OBSAH

<b>Úvod</b>	<b>8</b>
<b>1. Metodická východiska práce</b>	<b>10</b>
1.1 Základní vlastnosti procesů	11
1.1.1 Základní procesní proměnné	12
1.1.2 Procesní cíle	12
1.2 Procesní projektování	12
1.3 Procesní řízení a jeho zásady	13
1.4 Rámcový procesní model	14
1.4.1 Postup tvorby rámcového procesního modelu	16
1.4.2 Využití rámcového procesního modelu	20
<b>2. Hasičský záchranný sbor České republiky</b>	<b>22</b>
2.1 Historie profesionální požární ochrany v českých zemích	22
2.2 Základní poslání Hasičského záchranného sboru ČR	25
<b>3. Hasičský záchranný sbor Moravskoslezského kraje</b>	<b>27</b>
3.1 HZS MSK	27
3.2 Hlavní údaje o kraji	28
3.3 Organizační struktura	30
3.4 Organizační členění krajského ředitelství	32
3.5 Obecně o Hasičském záchranném sboru České republiky	35
<b>4. Popis činností HZS MSK</b>	<b>36</b>
4.1 Skupiny činností na úseku požární ochrany	36
4.2 Skupiny činností na úseku integrovaného záchranného systému	38
4.3 Skupiny činností na úseku krizového řízení	39
4.4 Skupiny činností na úseku ochrany obyvatelstva a civilní ochrany	40
4.5 Ostatní činnosti	41
<b>5. Návrh rámcového procesního modelu</b>	<b>42</b>
5.1 Identifikace základních procesů	43
5.2 Základní popis procesů	44
5.3.1 Plánování činností a rozvoje	45
5.3.2 Vykonávání bezprostředních činností	47
5.3.3 Zabezpečení školení a prevence	49
5.3.4 Ostatní identifikované procesy	51
5.4 Odhad podílu organizačních útvarů na realizaci procesů	52
5.5 Validace a verifikace rámcového procesního modelu	54
<b>6. Zhodnocení návrhu rámcového procesního modelu</b>	<b>55</b>
<b>Závěr</b>	<b>56</b>
<b>Seznam literatury</b>	<b>57</b>
<b>Seznam zkratk</b>	<b>59</b>
<b>Seznam příloh</b>	<b>60</b>

## ÚVOD

Organizace v rámci podnikatelského i veřejně správního sektoru musí v současnosti pružně reagovat na rychle měnící se podmínky podnikání v ČR, aby jejich činnost byla efektivní. Zavádění moderních principů procesního řízení, jejichž výhody byly ověřeny v podnikatelském sektoru, představuje jeden ze způsobů jak optimalizovat průběh činností v organizacích veřejné správy. Jedná se o kvalifikovaný způsob uchopení problematiky řízení organizace, aby jednotlivé činnosti dané organizace byly logicky uspořádány, monitorovány a řízeny v rámci zákaznický orientovaných procesů. Při zavádění principů procesního řízení má na počátku nezastupitelnou úlohu zpracování rámcového procesního modelu, který přehledně a srozumitelně popisuje identifikované procesy probíhající v celkovém kontextu konkrétní organizace.

Obvykle hlavní výstup úvodních procesních analýz, které jsou prováděny v organizacích veřejné správy, tvoří zpravidla sady procesních map vytypovaných procesů v rámci celkové činnosti organizace. Sady procesních map zpravidla dokumentují průběh jednotlivých činností identifikovaných procesů k danému časovému období, které by mělo odpovídat současnému stavu průběhu procesů, tzn., že by měly být neustále aktuální. Jednotlivé činnosti zmapovaných procesů jsou v dobře zpracovaných procesních mapách ohodnoceny koeficienty výkonnosti vzhledem k cílům, které jsou určeny managementem dané organizace. Tímto způsobem vytvořená a pravidelně aktualizovaná sada procesních map je ale pro management organizace až příliš podrobná a nepřehledná. Manažeři na vrcholové úrovni řízení mají sice zodpovědnost za průběh daného procesu, jehož jsou vlastníky, ale zpravidla neznají průběh daného jimi vlastněného procesu do všech podrobností, které jsou zachyceny pomocí procesních map. Z těchto důvodů vrcholový management sady procesních map většinou jako podklady pro svá rozhodnutí nevyužívá. Pro své rozhodování vyžaduje zpravidla vrcholový management jednoduchý a přehledný procesní model, který pokrývá komplexně činnost organizace. Na základě jeho obsahu by mělo být jasné všem úrovním managementu, které procesy jsou pro danou firmu klíčové, a které mají pouze podpůrný charakter pro průběh těchto klíčových procesů.



Modelem, který splňuje roli komunikačního rozhraní mezi vrcholovým a ostatními úrovněmi managementu při procesním řízení, je rámcový procesní model, jehož úloha je nezastupitelná jak na počátku implementace procesního řízení v organizaci, tak i v průběhu následného průběžného vylepšování procesů. Opomenutí významu rámcového procesního modelu může vést jednak ke zvýšeným nákladům na projekt implementace procesního řízení v dané organizaci, případně až k celkovému selhání možnosti využívání principů procesního řízení z důvodu nesprávného pochopení cílů implementace procesního řízení.

Organizace veřejné správy se v současné době snaží přenést a adoptovat moderní způsoby řízení do své praxe, které se osvědčily v podnikatelském prostředí. Mezi tyto organizace patří rovněž Hasičský záchranný sbor Moravskoslezského kraje (dále jen „HZS MSK“), který je součástí Hasičského záchranného sboru České republiky, jehož základním posláním je chránit životy a zdraví obyvatel a majetek před požáry a poskytovat účinnou pomoc při mimořádných událostech. Smyslem zavedení principů procesního řízení v HZS MSK je, aby toto poslání bylo realizováno co nejefektivněji podle stanovených kritérií.

Cílem této diplomové práce je zpracování rámcového procesního modelu HZS MSK, který bude tvořit jeden ze základních předpokladů pro zavedení procesního řízení v této organizaci.

# 1. METODICKÁ VÝCHODISKA PRÁCE

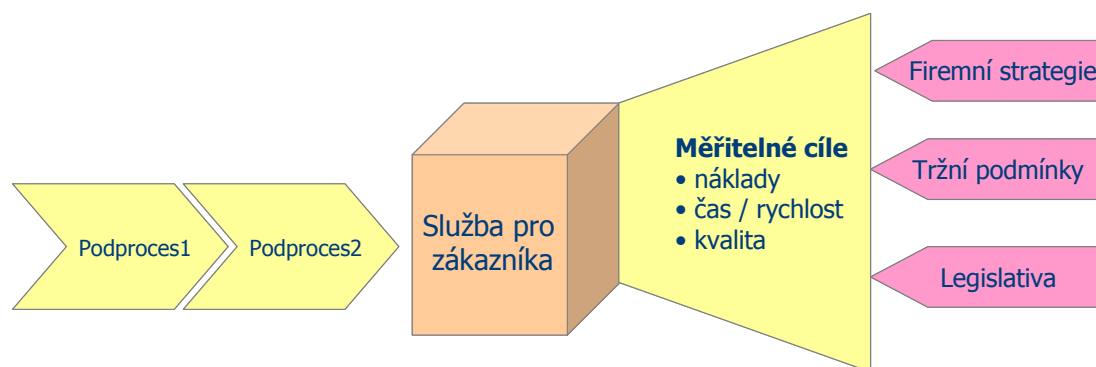
V teorii se můžeme setkat s mnoha definicemi procesů. Mezi nejužitečnější patří definice, které definují proces:

„Souhrn činností s jedním nebo více vstupy, vytvářející jeden nebo více výstupů, které mají přidanou hodnotu pro zákazníka“<sup>1</sup>.

„Logický sled operací poskytující službu. Výstupem a výsledkem procesu je služba, která je požadována a akceptována interními nebo externími zákazníky“<sup>2</sup>.

Lidé často v praxi zaměňují pojem proces a projekt, což je způsobeno skutečností, že základní vlastnosti procesu a projektu jsou podobné. Proces je specifický svou opakovatelností průběhu posloupnosti v něm obsažených činností. Naproti tomu u projektu je průběh jeho činností jednorázový, tudíž nelze předpokládat, že posloupnost činností projektu bude realizována vícekrát se stejným způsobem a výstupem. Projekt lze tedy charakterizovat jako unikátní jednorázový proces<sup>3</sup>.

Z výše popsaných definic procesu lze odvodit následující základní vlastnosti procesu.



Obr. 1.1 Charakteristiky procesu (zdroj: [www.ids-sheer.com](http://www.ids-sheer.com))

<sup>1</sup> HAMMER, M., CHAMPY, J. *Reengineering - radikální proměna firmy*. 2. vyd. Praha, Management Press, 2006. 212 s. ISBN 80-85943-30-1

<sup>2</sup> IDS SCHEER. *Trénink pro procesní specialisty*. Praha: IDS Scheer. 2004. 165 s. Školící materiály

<sup>3</sup> GRASEOVÁ, M. KOL. *Procesní řízení ve veřejném i soukromém sektoru*. 1. vyd. Brno: Computer Press, a.s., 2008 266 s. ISBN 978-80-251-1987-7

## 1.1 Základní vlastnosti procesů

Mezi jednotlivé charakteristiky procesu patří<sup>4,5</sup>:

- Mezi každým vstupem a výstupem je proces. Podrobná analýza procesů z hlediska transformace vstupů na výstupy je pro celkové a správné pochopení a zlepšování procesů nezbytná.
- Proces tvoří sled kroků (aktivit) navržených za účelem vytváření výrobku nebo služby. Některé procesy mohou být plně obsaženy v jediné organizační jednotce podniku. Většina procesů ovšem prochází napříč funkční strukturou celé organizace.
- Procesy vytvářející výrobky nebo služby, jejichž příjemcem je externí zákazník nazýváme **hlavní procesy**.
- Procesy vytvářející výrobky nebo služby „neviditelné“ pro externího zákazníka, avšak nezbytné pro efektivní řízení, se označují jako **podpůrné procesy**.
- Činnosti, zahrnující tvorbu a realizaci opatření, jež by se měla provádět na podporu podnikových procesů (stanovování cílů, operativní plánování, zpětná kontrola, odměňování a alokace zdrojů), tvoří kategorii **řídících procesů**.
- Proces lze chápat jako **hodnotový řetězec**. Každý krok procesu by měl k tvorbě výrobku nebo poskytování služby přidat jistou hodnotu oproti kroku předchozímu.

---

<sup>4</sup> MINISTR, J., FIALA, J. *Průvodce analýzou a modelováním procesů*. 1. vyd. Ostrava: Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava, 2003. 110 s. ISBN 20-248-0500-6

<sup>5</sup> GRASEOVÁ, M. KOL. *Procesní řízení ve veřejném i soukromém sektoru*. 1. vyd. Brno: Computer Press, a.s., 2008 266 s. ISBN 978-80-251-1987-7

- Procesy musí mít mezi sebou jednoznačně stanovenou návaznost, tzn., který proces je předcházející, a který na něj navazuje.

### **1.1.1 Základní procesní proměnné**

Stěžejním spojovacím článkem mezi výkonností organizace a individuální výkonností jsou tři základní procesní proměnné:

- procesní cíle a jejich měřitelné indikátory,
- procesní projektování,
- procesní řízení.

### **1.1.2 Procesní cíle**

Každý hlavní proces existuje proto, aby přispíval k naplňování jednoho nebo několika cílů podniku. Proto by každý proces měl být poměřován především z hlediska jemu stanovených procesních cílů, které vyjadřují očekávaný přínos tohoto procesu vzhledem k jednomu nebo několika cílům organizace. Ve většině organizací však není procesní cíl pro daný proces vůbec stanoven. V organizacích mají jednotlivé organizační jednotky obvykle své cíle, ale většina klíčových procesů, které procházejí napříč hranicemi funkčně definovaných organizačních jednotek, cíle stanoveny nemá.

## **1.2 Procesní projektování**

Na základě určení cílů hlavních procesů, které jsou tvořeny procesy klíčovými, musí být navržena taková struktura a návaznost procesů, která povede k efektivnímu dosahování těchto cílů. K realizaci rozhodnutí, zda je každý jednotlivý proces nebo podproces správně strukturován, je potřeba vytvořit komplexní tým dobře komunikujících odborníků, který vytvoří sadu procesních map. Procesní mapa zobrazuje vstupně-výstupní vztahy procesů, činností, jejichž jednotlivé činnosti jsou realizovány jednotlivými organizačními útvary. Pomocí posloupnosti procesních

kroků jsou zdokumentovány činnosti nutné k transformaci vstupů na výstupy. Procesní mapování zachycuje pro potřeby analýzy a optimalizace procesů dva základní stavy v rámci organizace:

- stávajícího stav („jak to je“),
- požadovaný stav („jak to má být“), ve kterém jsou popsány požadované změny procesů z hlediska celkově stanovených cílů dané organizace.

### **1.3 Procesní řízení a jeho zásady**

V praxi se, bohužel, ani nejlogičtější procesy, tj. procesy přímo zaměřené na cíl, neřídí samy od sebe<sup>6</sup>. Efektivní řízení procesů je postaveno na čtyřech prvcích, kterými jsou:

- Proces řízení cílů
- Řízení výkonu
- Řízení zdrojů
- Řízení návaznosti procesů

Rozvoj vlastního, tj. jedinečného přístupu k procesnímu řízení, lze realizovat pomocí následujícího postupu:

- Stanovení strategického záměru a cílů, které budou v rámci organizační struktury důsledně sdělovány směrem dolů pomocí stanovení specifických cílů jednotlivých procesů a rozhodnutí na úrovni týmů a dílčích organizačních jednotek.
- Definování procesů a jejich zmapování s důrazem na klíčové procesy, které jsou důležité z hlediska realizace „podnikatelského“ úspěchu organizace.

---

<sup>6</sup> HAMMER, M., CHAMPY, J. *Reengineering - radikální proměna firmy*. 2. vyd. Praha, Management Press, 1996. 212 s. ISBN 80-85943-30-1

- Uplatnění vlastnictví procesu ke zdokonalení procesů prostřednictvím osobní zodpovědnosti stálého nasazení, nepřetržitého sdělování strategických procesních cílů a tvorby rozhodnutí, která se shodují s procesním myšlením.
- Změna organizační struktury snížením počtu komunikačních spojení a byrokracie pomocí podpory úsilí o zmapování procesů.

#### 1.4 Rámcový procesní model

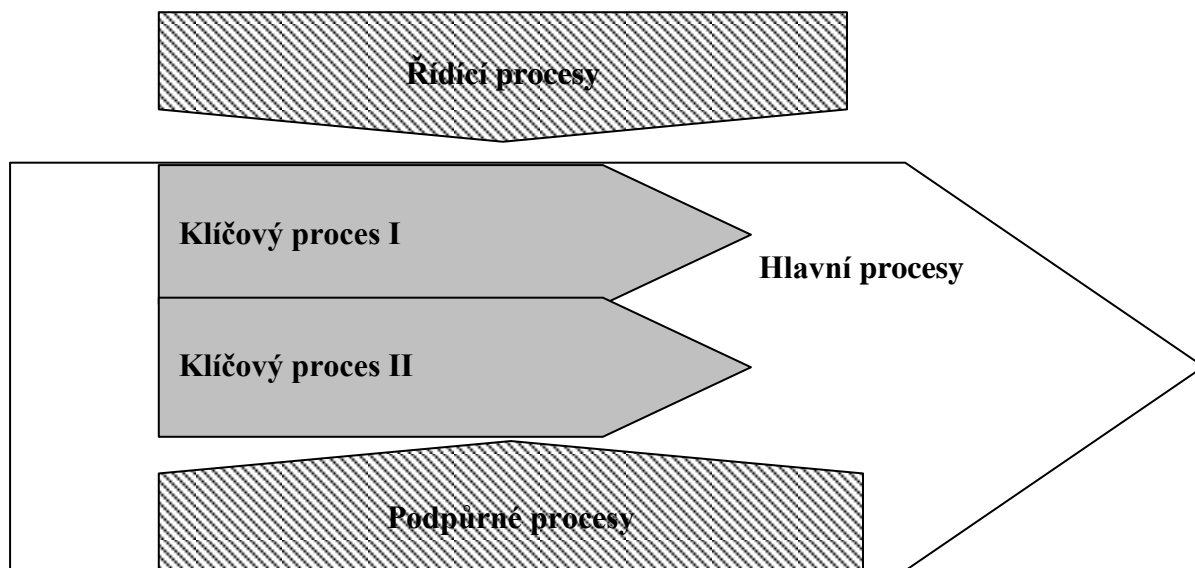
Prvním krokem, který je nutné provést na počátku jakéhokoli projektu, jenž se zabývá zaváděním principů procesního řízení v organizaci, je vytvoření nebo revize stávajícího rámcového procesního modelu<sup>7</sup>. V literatuře se můžeme setkat s mnoha kategoriemi procesů (hlavní, klíčové, podpůrné, vedlejší, řídicí sdílené apod.), ale většina projektů využívá k rozdělení identifikovaných procesů v organizaci tří základních skupiny, kterými jsou:

- Hlavní procesy, které vytvářejí přidanou hodnotu v podobě služby nebo výrobku pro externího zákazníka. Jejich výsledkem je produkování výstupů, které požaduje externí zákazník. Hlavní procesy podporují realizaci poslání dané organizace, která představuje naplnění její strategické vize a poslání pomocí skupin činností organizovaných v rámci této kategorie procesů. Na základě konkrétní šíře obsahu poslání a vize lze dále dekomponovat hlavní procesy na klíčové procesy.
- Řídicí procesy stanoví a zabezpečují rozvoj a řízení výkonu společnosti a vytvářejí podmínky pro fungování ostatních procesů.
- Podpůrné procesy, jejichž výstupem je tvorba podmínek (hmotné a nehmotné produkty) podporujících funkce hlavních procesů. Vyznačují se tvorbou přidané hodnoty pro interního zákazníka.

---

<sup>7</sup> MINISTR, J., KUHN, M. *The Role of model process framework in process analysis*. In *Informační a komunikační technologie pro praxi*. Ostrava: VŠB-Technická univerzita Ostrava, Ekonomická fakulta, 2007. s.85-91. ISBN 978-80-248-152

Ostatní známé kategorie procesů jako jsou vedlejší a sdílené procesy se vzhledem k jejich minoritnímu celkovému podílu na realizaci cílů dané organizace obvykle pro přehlednost v rámcovém procesním modelu neuvádějí. Vzniká tak zjednodušená a přehledná forma rámcového procesního modelu, který je uveden na obrázku č. 2.



Obr. 1.2 Zjednodušený rámcový procesní model <sup>8</sup>

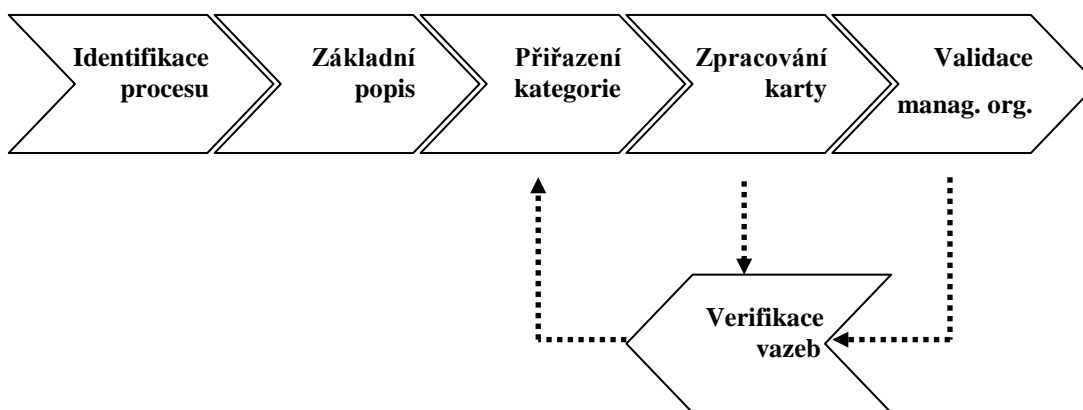
Počet identifikovaných procesů v jednotlivých kategoriích závisí na zaměření činnosti organizace, u středních organizací, které působí v sektoru služeb nebo výroby, se obvykle jedná maximálně o 5 klíčových procesů a 15 až 20 podpůrných procesů v závislosti na zvoleném stupni dekompozice procesů<sup>9</sup>. V průběhu tvorby rámcového procesního modelu jeho analytici často narážejí na nutnost eliminace přesvědčení zaměstnanců organizace, že vše co dělají, patří do kategorie hlavních procesů, protože jejich činnost je náročná na čas. Dalším důvodem je obava z možných změn, které jsou příčinou nedostatečně vedené informační kampaně, která by měla nutnost implementace procesního řízení náležitě vysvětlit a zaměstnance na této implementaci zainteresovat.

<sup>8</sup> GRASEOVÁ, M. KOL. *Procesní řízení ve veřejném i soukromém sektoru*. 1. vyd. Brno: Computer Press, a.s., 2008 266 s. ISBN 978-80-251-1987-7

<sup>9</sup> MINISTR, J., FIALA, J. *Průvodce analýzou a modelováním procesů*. 1. vyd. Ostrava: Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava, 2003. 110 s. ISBN 20-248-0500-6

### 1.4.1 Postup tvorby rámcového procesního modelu

Většina autorů se zabývá u rámcového procesního modelu zpravidla pouze rozdělením procesů do jednotlivých kategorií, ale neuvádí to nejtěžší a to je postup jeho tvorby spojený s pracnou identifikací jednotlivých procesů a dodržení jednotného komplexního pohledu na činnost firmy, která je dána strategickými cíly firmy. Celý tento časově náročný proces lze rozdělit do několika kroků, jak je znázorněno na obrázku č. 1.3.



Obr. 1.3 Postup tvorby rámcového procesního modelu<sup>10</sup>

#### Krok 1 - Identifikace procesu

Tento krok tvoří základ celého postupu. Procesní analytik zde musí podrobně prostudovat základní dokumenty organizace, ve kterých jsou definovány strategické cíle organizace a ověřit jejich platnost se zástupci vrcholového managementu dané organizace. Na základě tímto způsobem „prověřených“ strategických cílů organizace musí dále procesní analytik:

- Identifikovat klíčové výstupy pro externího zákazníka (výsledné produkty činnosti firmy) a z jakých vstupů jsou postupně tvořeny.

<sup>10</sup> MINISTR, J., KUHN, M. *The Role of model process framework in process analysis*. In *Informační a komunikační technologie pro praxi*. Ostrava: VŠB-Technická univerzita Ostrava, Ekonomická fakulta, 2007. s.85-91. ISBN 978-80-248-152



- Určit nutné podmínky, činnosti a produkty, které musí organizace zajistit, aby transformace klíčových vstupů na klíčové výstupy proběhla tak, aby byly uspokojeny požadavky externího zákazníka.
- Pojmenovat proces tak, aby výstižně vyjadřoval pomocí slovesné vazby charakteristiku transformace.

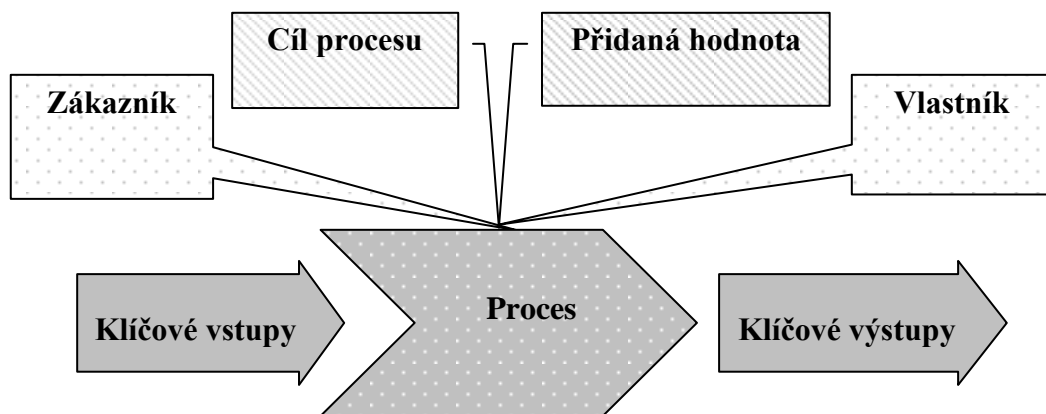
## **Krok 2 - Základní popis procesu**

V tomto kroku tvorby rámcového procesního modelu je proveden popis základních charakteristik identifikovaných procesů v rámci předchozího kroku, kterými jsou:

- **Cíl procesu**, který představuje, k čemu nám daný proces slouží a čeho je průběhem tohoto procesu dosahováno. Nelze jej automaticky zaměnit za cíl existence organizační jednotky, ve které proces probíhá.
- **Přidaná hodnota**, která představuje formu naplnění cíle daného procesu.
- **Zákazník procesu**, který představuje odběratele daného procesu, může jím být např. jiný organizační útvar, individuální zákazník, jiná organizace. Pokud se jedná o zákazníka mimo organizační strukturu dané organizace, jedná se o tzv. **externího zákazníka**. Naopak v případě existence zákazníka v rámci organizační struktury dané organizace se jedná o tzv. **interního zákazníka**.
- **Vlastník procesu**, který představuje pracovníka, jenž je zodpovědný za celý průběh daného procesu, za jeho korektnost a správnost. V případě, že daný proces probíhá přes více organizačních útvarů, je nutné navíc uvést pracovníky zodpovědné za danou část procesu, jejíž průběh garantují.
- **Klíčové vstupy**, které představují veškeré vstupy potřebné ke spuštění daného procesu, tyto vstupy mohou být materiálního charakteru (např.

suroviny, polotovary, apod.), nebo nemateriálního charakteru (data, rozhodnutí, apod.).

- **Klíčové výstupy**, které představují to, co je produktem daného procesu, co vzniklo jeho průběhem (produkt, služba, písemné vyjádření apod.).



Obr. 1.4 Základní charakteristiky procesu

Základní popis procesu musí být prováděn ve spolupráci s vrcholovým managementem a zaměstnanci „znalci“ procesů tak, aby bylo dosaženo rozpracování strategických cílů do cílů jednotlivých procesů.

### Krok 3 - Přiřazení kategorie procesu

Zde jsou zkoumány vazby mezi jednotlivými procesy na základě:

- Typu zákazníka (externí nebo interní)
- Typu vazby, kterou tvoří klíčové vstupy a výstupy
- Souvislosti danými strategickým cílem firmy a cílem procesu

V tomto kroku může dojít k případnému sloučení nebo rozdělení procesů na základě zkoumaných charakteristik.

#### **Krok 4 - Zpracování karty procesu**

Daný krok podrobněji popisuje a formalizuje identifikovaný proces pomocí tzv. „karty procesu“, která zpravidla rozšiřuje základní popis procesu o následující charakteristiky:

- Klíčová legislativa související s procesem
- Hlavní produkty, které jsou používány uvnitř procesu
- Posloupnost činností (základní kroky procesu)
- Základní charakteristiky jednotlivých činností procesu:
  - odpovědnost zaměstnanců
  - význam dané činnosti pro organizační jednotku (klíčová nebo podpůrná)
  - časové trvání průběhu činnosti
  - režim aktivity (průběžný, sezónní, nárazový)
- Základní indikátory (metriky) procesu (výskyt, FTE, indikátory výkonnosti a kvality)
- Spolupráce organizačních útvarů při průběhu aktivit procesu

V rámci tohoto kroku tvorby rámcového procesního modelu je vhodné využít některý CASE nástroj. Pokud nemá organizace k dispozici některý CASE nástrojů, jako je například ARIS Business Architekt, FirstStep, nebo ATTIS PM, lze s výhodou použít případně Excel, který pro vytvoření rámcového modelu u malých a středních organizací zpravidla stačí k tomu, aby popisy procesů formou procesních karet byly v konzistentním a aktuálním tvaru.

## **Krok 5 - Verifikace vazeb rámcového procesního modelu**

Karty jednotlivých procesů umožňují lépe zařadit proces do dané kategorie a tím upřesnit primární rámcový procesní model. Úlohou řešitelského týmu v této fázi vývoje rámcového procesního modelu je verifikovat všechny vazby mezi procesy v jednotlivých kategoriích za účelem potvrzení přiřazené kategorie procesu. Tato činnost je prováděna tak dlouho, dokud nedojde k odstranění všech diskrepancí mezi jednotlivými procesy a úspěšné validaci managementem organizace.

## **Krok 6 - Validace managementem organizace**

V tomto kroku procesní analytik vytvoří zpravidla zjednodušený rámcový procesní model organizace v grafické formě, který využívá pouze kategorie hlavních, řídicích a podpůrných procesů, doplněný formalizovaným popisem procesů pomocí karet jednotlivých procesů. Vytvořený rámcový procesní model musí nakonec projít finální validací, kterou provádí vrcholový management. Tento odsouhlasí strukturu a obsah rámcového procesního modelu vzhledem k definované misi a cílům dané firmy, jak blíže diskutováno v<sup>11</sup>.

### **1.4.2 Využití rámcového procesního modelu**

Odsouhlasený rámcový procesní model slouží k upřesnění rozsahu, strategie a postupu celého projektu implementace procesního řízení, které dále představuje podrobné zmapování stávajícího průběhu jednotlivých procesů a na základě stanovených kritérií navržení zlepšeného průběhu daného procesu.

U většiny projektů implementace procesního řízení, na základě požadavku snížení nákladů na daný projekt, není v rámci úvodní analýzy vytvořen nebo aktualizován rámcový procesní model dané organizace jako celku. Tato skutečnost je

---

<sup>11</sup> MINISTR, J., KUHN, M. *The Role of model process framework in process analysis*. In *Informační a komunikační technologie pro praxi*. Ostrava: VŠB-Technická univerzita Ostrava, Ekonomická fakulta, 2007. s.85-91. ISBN 978-80-248-152

pak často příčinou toho, že následné začlenění výsledků pilotního projektu implementace procesního řízení zaměřeného pouze na činnosti jedné organizační jednotky do celkového projektu implementace procesního řízení, je pak velmi pracné a nákladné. V literatuře autoři<sup>12</sup> doporučují na základě rozsahu projektu procesního řízení vytvořit nebo aktualizovat rámcový procesní model organizace jako celku, čímž management a řešitelský tým získá komplexní pohled na průběh procesů dané organizace v souladu se strategickými cíly managementu, a tím lépe dosáhnout harmonizace veškeré činnosti organizace.

Kvalitně zpracovaný rámcový procesní model navíc tvoří vhodné komunikační rozhraní mezi jednotlivými úrovněmi managementu při vylepšování průběhu jednotlivých procesů, protože procesní mapy popisují zpravidla procesy na velmi podrobné úrovni.

---

<sup>12</sup> MINISTR, J., KUHN, M. *The Role of model process framework in process analysis*. In *Informační a komunikační technologie pro praxi*. Ostrava: VŠB-Technická univerzita Ostrava, Ekonomická fakulta, 2007. s.85-91. ISBN 978-80-248-152

## 2. Hasičský záchranný sbor České republiky

### 2.1 Historie profesionální požární ochrany v českých zemích

První placený hasičský sbor byl na českém území založen už v roce 1853 v Praze. Hlavní odpovědnost za hašení požárů ale ležela od 2. poloviny 19. století až do druhé světové války na dobrovolných hasičských sborech měst a obcí.

Za první Československé republiky existovaly veřejné (komunální) požární jednotky z povolání jen v některých větších městech. V ostatních městech a obcích využívali starostové předpisy prakticky převzaté z Rakouska-Uherska. Ty umožňovaly přenášet zodpovědnost starostů za hašení požárů na dobrovolné hasičské sbory. Jejich materiální potřeby však kryly jen částečně. Někde byly dobrovolné hasičské sbory posíleny městským zaměstnancem zastávajícím funkci strojníka popřípadě velitele.

Uvedený stav ale samozřejmě neodpovídal potřebám průmyslového státu v dobách míru, tím spíše za války. Rychlá změna nenastala ani v protektorátu, kde byl vydán překlad německého zákona jako vládní nařízení o hasičstvu - veřejné (městské) požární útvary se v Německu nazývaly požární policie a byly jednotně řízeny ministerstvem vnitra. Asi v roce 1942 byl i v protektorátu ustaven pluk (Regiment) požární policie Čechy - Morava. Mužstvo pluku tvořili čeští četníci a příslušníci finanční stráže, kteří byli k pluku přeloženi a důstojníci. To byli němečtí inženýři, kteří po vystudování ještě absolvovali dvouleté učiliště požární policie v Berlíně Eberswalde. Pluk podléhal administrativně velitelství četnictva v protektorátu; jeho nasazování do akcí a výcvik řídila říšská místa. Po skončení války se mužstvo bývalého pluku požární policie většinou vrátilo zpět ke svým původním jednotkám.

Po válce byla požární ochrana zařazena do oboru působnosti ministerstva vnitra (jemuž také příslušel nejvyšší dohled a řízení), plnění úkolů na úseku požární ochrany pak zajišťovaly národní výbory (místní, okresní a krajské), jejichž výkonným orgánem pro tuto oblast bylo hasičstvo, které bylo dobrovolné, z povolání nebo závodní. Hasičstvo z povolání musely ze zákona zřídit všechny obce s počtem

obyvatel nad 50 000, nebo i obce menší, pokud tak rozhodl krajský národní výbor. Velitel hasičstva veřejného a závodního byl oprávněn při zásahu činit potřebná opatření jménem příslušného národního výboru. Příslušníci hasičstva ve službě pak požívali ochrany veřejného činitele.

K zásadní reorganizaci požární ochrany dochází zejména v souvislosti s přijetím zákona o státním požárním dozoru a požární ochraně v roce 1953. Na jeho základě se výkonnými jednotkami požární ochrany staly veřejné a závodní jednotky a požární ochrana byla budována na principech vojensky organizované složky. Odpovědnost za požární bezpečnost měly podle své příslušnosti národní výbory, orgány státního požárního dozoru a ministr vnitra. Všeobecné řízení požární ochrany a dozor na ní příslušel ministru vnitra, který tuto pravomoc vykonával prostřednictvím ústřední správy státního požárního dozoru a jejich místních orgánů.

Přijetím nového zákona o požární ochraně v roce 1958 však došlo k postupné decentralizaci požární ochrany a následnému oslabení její úrovně. Organizace státního požárního dozoru byla tímto zákonem zcela rozbita. Státní orgány požární ochrany byly podřízeny orgánům národních výborů, které nebyly odborně na výši a celá řada státních funkcí byla předána dobrovolné organizaci Československý svaz požární ochrany. 60. léta jsou proto charakterizována snahou o zavedení nové právní úpravy požární ochrany.

Velice významnou událostí pro další období byl vznik Školy požární ochrany ministerstva vnitra ve Frýdku-Místku v roce 1967. V roce 1984 se tato škola transformovala na Střední odbornou školu požární ochrany MV ČSR a roku 2002 na Střední odbornou školu požární ochrany a Vyšší odbornou školu požární ochrany MV ve Frýdku-Místku.

V souvislosti se vznikem federativního uspořádání státu v roce 1969 byla požární ochrana zařazena do výlučné působnosti národních rad, což mělo za následek vytvoření Hlavní správy požární ochrany MV ČSR a MV SSR.

Následující období je spojováno s nástupem absolventů Školy požární ochrany ministerstva vnitra ve Frýdku-Místku, katedry techniky požární ochrany

a bezpečnosti průmyslu Vysoké školy báňské v Ostravě a Vysoké inženýrské požárně technické školy Ministerstva vnitra SSSR v Moskvě do orgánů požární ochrany. Výchovou vlastních odborníků a příchodem absolventů středních a vysokých škol, zejména technického směru, se tak mohl zkvalitnit odborný potenciál profesionální požární ochrany a schopnost účelně řešit potřeby zabezpečení požární ochrany ve společnosti.

Významnými změnami prošla profesionální požární ochrana v posledních třiceti letech. Počátkem 70. let se začal měnit podíl zásahové činnosti jednotek požární ochrany ze zásahů u požárů ve prospěch technických zásahů. V současnosti tak většinu činnosti hasičů tvoří vedle samotných požárů také zásahy u dopravních nehod, při živelních pohromách, či zásahy pomocného charakteru jako odstraňování nejrůznějších překážek, vyprošťování osob apod.

Profesionální jednotky požární ochrany svou akceschopností postupně nahrazovaly některé druhy technických služeb a přebíraly stále větší kompetence v oblasti přípravy státu a jeho orgánů na mimořádné události a v provádění samotných záchranných a likvidačních prací během mimořádných událostí. Této skutečnosti bylo nutné přizpůsobit právní úpravu a organizaci. Již v roce 1985 došlo k vydání zákona o požární ochraně, který přes své novelizace zůstává dosud v platnosti. Tento zákon mj. stanovuje základní povinnosti fyzických osob a firem v oblasti požární ochrany a vymezuje kompetence hasičů při dozoru nad dodržováním těchto povinností.

Proces změn v úkolech a charakteru činnosti Hasičského záchranného sboru ČR, který svůj současný název získal v roce 1995, vyvrcholil na přelomu tisíciletí, kdy byla rozšířena působnost Ministerstva vnitra o problematiku krizového řízení, civilního nouzového plánování, ochrany obyvatelstva a integrovaného záchranného systému. V souvislosti s tím byly Parlamentem ČR projednány a schváleny nové zákony.

Nová právní úprava, která nabyla účinnosti dnem 1. ledna 2001, znamenala zásadní změnu v postavení, působnosti a organizaci Hasičského záchranného sboru ČR. V této souvislosti došlo také ke sloučení ředitelství Hasičského záchranného



sboru ČR s Hlavním úřadem civilní ochrany, a širokou oblast civilní ochrany tak dostali na starost hasiči, podobně, jako tomu je i v některých dalších evropských státech.

Hasičský záchranný sbor ČR v současnosti hraje stěžejní roli v přípravách státu na mimořádné události, ať se již jedná o hrozby terorismu, průmyslových havárií nebo živelních katastrof. Hasiči mají rovněž rozhodující podíl na provádění záchranných a likvidačních prací při mimořádných událostech. Hasičský záchranný sbor ČR je hlavním koordinátorem a jakousi páteří integrovaného záchranného systému, který v případě krize slučuje všechny záchranné složky.

Hasičský záchranný sbor ČR v současnosti tvoří generální ředitelství, které je organizační součástí Ministerstva vnitra, a dále pak 14 hasičských záchranných sborů krajů, Střední odborná škola požární ochrany a Vyšší odborná škola požární ochrany ve Frýdku-Místku a Záchranný útvar HZS ČR v Hlučíně. Součástí Hasičského záchranného sboru ČR jsou také vzdělávací, technická a účelová zařízení, konkrétně čtyři Odborná učiliště požární ochrany (ve Frýdku-Místku, Brně, Chomutově a Borovanech), Institut ochrany obyvatelstva Lázně Bohdaneč, Technický ústav požární ochrany Praha, Opravárenský závod Olomouc a Základna logistiky Olomouc.

## **2.2 Základní poslání Hasičského záchranného sboru ČR**

Základním posláním Hasičského záchranného sboru ČR je chránit životy, zdraví obyvatel a majetek před požáry a poskytovat účinnou pomoc při mimořádných událostech, ať již se jedná o živelní pohromy, průmyslové havárie či teroristické útoky.

Hasičský záchranný sbor ČR je základní složkou integrovaného záchranného systému (dále také „IZS“), který zabezpečuje koordinovaný postup při přípravě na mimořádné události a při provádění záchranných a likvidačních prací. Hasičský záchranný sbor ČR při plnění svých úkolů spolupracuje s ostatními složkami IZS i se správními úřady a jinými státními orgány, orgány samosprávy, právníckými

a fyzickými osobami, neziskovými organizacemi a sdruženími.

Hasičský záchranný sbor ČR v současnosti hraje stěžejní roli i v přípravách státu na mimořádné události. Od roku 2001, kdy došlo ke sloučení Hasičského záchranného sboru ČR s Hlavním úřadem civilní ochrany, má HZS ČR ve své působnosti i ochranu obyvatelstva.

Hasičský záchranný sbor ČR (HZS ČR) tvoří generální ředitelství HZS ČR, které je organizační součástí Ministerstva vnitra, 14 hasičských záchranných sborů krajů, Střední odborná škola požární ochrany a Vyšší odborná škola požární ochrany ve Frýdku-Místku a Záchraný útvar HZS ČR. Součástí generálního ředitelství HZS ČR jsou také vzdělávací, technická a účelová zařízení: Školní a výcvikové zařízení HZS ČR (ŠVZ HZS ČR - středisko Brno a Frýdek Místek), Institut ochrany obyvatelstva Lázně Bohdaneč, Technický ústav požární ochrany Praha, Skladovací a opravárenské zařízení HZS ČR (SOZ HZS ČR).

### **3. Hasičský záchranný sbor Moravskoslezského kraje (dále také „HZS MSK“)**

#### **3.1 HZS MSK**

Ústředním orgánem státní správy pro požární ochranu je Ministerstvo vnitra. Zákonem č. 238/2000 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále i „zákon o HZS“), byl zřízen Hasičský záchranný sbor České republiky, jehož základním posláním je chránit životy a zdraví obyvatel a majetek před požáry a poskytovat účinnou pomoc při mimořádných událostech.

Hasičský záchranný sbor České republiky tvoří generální ředitelství, které je součástí Ministerstva vnitra, hasičské záchranné sbory krajů, záchranný útvar a Střední odborná škola požární ochrany a Vyšší odborná škola požární ochrany ve Frýdku-Místku.

Vztahy hasičského záchranného sboru kraje k jiným orgánům veřejné správy, organizacím a subjektům vyplývají z jeho postavení, působnosti a ze zmocnění generálního ředitelství Hasičského záchranného sboru České republiky. Hasičský záchranný sbor plní úkoly stanovené Ministerstvem vnitra v rámci svěřené působnosti. Prostřednictvím generálního ředitelství poskytuje podklady k zajištění připravenosti na řešení krizových situací ministerstvům a jiným ústředním správním orgánům a jejich územním úřadům s krajskou a okresní působností.

Jedním z úkolů, které vyplývají pro hasičský záchranný sbor kraje z právních předpisů, je povinnost zpracovat jedenkrát ročně zprávu o stavu požární ochrany v kraji a předložit ji krajskému úřadu. Předmětná povinnost je vymezena ustanovením § 26 odst. 2 písm. n) zákona č. 133/1985 Sb., o požární ochraně, ve znění pozdějších předpisů (dále i „zákon o požární ochraně“). Zpráva o stavu požární ochrany v kraji tvoří spolu s koncepcí požární ochrany kraje, požárním poplachovým plánem kraje, dokumentací k zabezpečení plošného pokrytí kraje

jednotkami požární ochrany, k zabezpečení zdrojů vody k hašení požárů, k zabezpečení požární ochrany v době zvýšeného nebezpečí vzniku požárů, k zabezpečení požární ochrany v budovách zvláštního významu a k zabezpečení požární ochrany při akcích, kterých se zúčastňuje větší počet osob, součástí dokumentace požární ochrany kraje, kdy tento obsah je dán nařízením vlády č. 172/2001 Sb., k provedení zákona o požární ochraně, ve znění pozdějších předpisů.

Zpráva o stavu požární ochrany v kraji obsahuje vyhodnocení výkonu státního požárního dozoru, preventivně výchovné činnosti, záchranných a likvidačních prací včetně příslušných statistických údajů a plnění úkolů uvedených v koncepci požární ochrany.

### **3.2 Hlavní údaje o kraji**

Zdroj - oficiální internetové stránky Českého statistického úřadu, Moravskoslezského kraje, Statutárního města Ostravy

#### **Geografická charakteristika Moravskoslezského kraje**

- Rozloha: 5 427 km<sup>2</sup> (stav k 31.12.2014)
- Počet obyvatel: 1 223 112 (stav k 30.09.2014)
- Správní centrum:  
Statutární město Ostrava (327 189 obyvatel k 30.09.2013), rozloha 214 km<sup>2</sup>
- Poloha: severovýchod České republiky
- Na severu a východě hraničí s polskými vojvodstvími – Slezským a Opolským, na jihovýchodě s Žilinským krajem na Slovensku. V rámci krajského uspořádání České republiky je lemován Olomouckým krajem a na jihu se letmo dotýká kraje Zlínského

- Pohoří: Hrubý Jeseník na západě (nejvyšší vrchol - Praděd, 1491 m), Beskydy na jihovýchodě (nejvyšší vrchol - Lysá Hora, 1323m), výběžek Nízkého Jeseníku v západní části
- Opavsko-Ostravská pánev (včetně nejnižšího bodu kraje - v místě, kde řeka Odra opouští území České republiky, 195 m)
- Zemědělství, průmysl
- Úmoří Baltského moře (největší řeka Odra s přítoky Opavou, Ostravicí a Olší) malé části na jihu kraje pak náleží k úmoří Černého moře

### **Správní členění a demografická charakteristika**

- Okresy – Bruntál, Frýdek-Místek, Karviná, Nový Jičín, Opava a Ostrava-město
- 22 správních obvodů obcí s rozšířenou působností
- 5 statutárních měst (Frýdek-Místek, Havířov, Karviná, Opava, Ostrava), 35 měst, 3 městyse, 257 obcí

### **Základní informace o HZS Moravskoslezského kraje**

- Název: Hasičský záchranný sbor Moravskoslezského kraje
- Adresa sídla: Výškovická 40, Ostrava-Zábřeh, 700 30
- IČO: 70884561
- Adresa pro doručování: Výškovická 40, Ostrava-Zábřeh, 700 30
- Tel. spojení: 950 730 011
- Fax. spojení: 596 750 937
- Podatelna: [podatelna@hzsmk.cz](mailto:podatelna@hzsmk.cz)
- ID datové schránky: spdaive
- Internet: [www.hzsmk.cz](http://www.hzsmk.cz)
- Úřední hodiny: pondělí a středa 8 - 12; 13 – 17 hod

Hasičský záchranný sbor Moravskoslezského kraje je správním orgánem na úseku požární ochrany (§ 23 a § 26 odst. 2 písm. b) zákona o požární ochraně), organizační složkou státu a účetní jednotkou (§ 2 odst. 7 zákona o HZS). Postavení, práva a povinnosti hasičského záchranného sboru kraje, správních orgánů, orgánů územní samosprávy, jakož i právnických osob, podnikajících fyzických osob a fyzických osob na úseku požární ochrany jsou pak upraveny zejména následujícími právními předpisy:

- zákon č. 133/1985 Sb., o požární ochraně, ve znění pozdějších předpisů;
- zákon č. 238/2000 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů;
- zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů;
- zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon), ve znění pozdějších předpisů;
- zákon č. 241/2000 Sb., o hospodářských opatřeních pro krizové stavy a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů

### **3.3 Organizační struktura**

Organizační struktura Hasičského záchranného sboru Moravskoslezského kraje je dána Organizačním řádem Hasičského záchranného sboru Moravskoslezského kraje, který byl pod č. 28/2013 publikován ve Sbírce interních aktů řízení ředitele Hasičského záchranného sboru Moravskoslezského kraje. Ředitelství Hasičského záchranného sboru Moravskoslezského kraje (dále jen „krajské ředitelství“) se vnitřně člení na úseky, kancelář krajského ředitele, pracoviště interního auditu a kontroly a s účinností od 1. ledna 2014 i na pracoviště pro evropské fondy a zahraniční spolupráci. Úseky a kancelář krajského ředitele se dále člení na oddělení, případně pracoviště, v čele úseku stojí náměstek krajského ředitele. V čele kanceláře krajského ředitele stojí ředitelka kanceláře. Územní odbory Hasičského záchranného sboru Moravskoslezského kraje jsou zřízeny pro zabezpečení výkonu státní správy na úseku požární ochrany, integrovaného

záchranného systému (dále i „IZS“), ochrany obyvatelstva a k plnění stanovených úkolů na úseku krizového řízení.

Místní působnost územního odboru je dána v zásadě územím příslušného okresu, ve kterém územní odbor sídlí. V čele územního odboru stojí ředitel územního odboru. Pravomoci ředitele územního odboru Ostrava vykonává náměstek krajského ředitele pro IZS a operační řízení. Jednotky hasičského záchranného sboru kraje jsou dislokovány na stanicích. V čele stanice stojí velitel stanice s velitelskou pravomocí při řízení zásahu jednotek požární ochrany.

Územní odbory a stanice územních odborů jsou:

Územní odbor Bruntál:

Stanice č. 1 – Bruntál

Stanice č. 2 – Krnov

Stanice č. 3 – Rýmařov

Územní odbor Frýdek–Místek:

Stanice č. 1 – Frýdek–Místek

Stanice č. 2 – Třinec

Stanice č. 3 – Nošovice

Územní odbor Karviná:

Stanice č. 1 – Karviná

Stanice č. 2 – Havířov

Stanice č. 3 – Český Těšín

Stanice č. 4 – Orlová

Stanice č. 5 – Bohumín

Územní odbor Nový Jičín:

Stanice č. 1 – Nový Jičín

Stanice č. 2 – Bílovec

Územní odbor Opava:

Stanice č. 1 – Opava

Stanice č. 2 – Vítkov

Stanice č. 3 – Hlučín

Územní odbor Ostrava:

Stanice č. 1 – Ostrava–Zábřeh

Stanice č. 2 – Ostrava–Fifejdy

Stanice č. 3 – Ostrava–Poruba

Stanice č. 4 – Ostrava–Hrabůvka

Stanice č. 5 – Ostrava–Slezská Ostrava

Stanice č. 6 – Ostrava–Přívoz

### **3.4 Organizační členění krajského ředitelství**

V čele hasičského záchranného sboru kraje je ředitel, který mimo jiné odpovídá za odborné řízení a koordinaci činností hasičského záchranného sboru kraje, za investiční činnosti a správu majetku. Krajský ředitel má velitelskou pravomoc při řízení jednotek požární ochrany.

Krajské ředitelství se člení na kancelář krajského ředitele, úsek prevence a civilní nouzové připravenosti, úsek IZS a operačního řízení, úsek ekonomiky, pracoviště interního auditu a kontroly a s účinností od 01.01.2014 také na pracoviště pro evropské fondy a zahraniční spolupráci.



Kancelář krajského ředitele zabezpečuje organizaci a koordinaci činností krajského ředitelství včetně agend v oblasti organizační, personální práce, vzdělávání, právní, práce a mezd, sociální a public relations a také psychologické služby. Kancelář se člení na oddělení právní a organizační, oddělení personální a PaM a psychologické pracoviště.

Úsek prevence a civilní nouzové připravenosti je tvořen oddělením stavební prevence, kontrolní činnosti a zjišťování příčin požárů a oddělením ochrany obyvatelstva a krizového řízení. Oddělení stavební prevence, kontrolní činnosti a zjišťování příčin požárů odpovídá za zabezpečení výkonu státní správy v oblasti požární ochrany, podílí se na odborné přípravě hasičů a na preventivně výchovné činnosti. Oddělení ochrany obyvatelstva a krizového řízení odpovídá za řešení problematiky ochrany obyvatelstva včetně varování, evakuace, nouzového přežití.

Úsek IZS a operačního řízení je tvořen oddělením IZS, oddělením služeb, oddělením komunikačních a informačních systémů, oddělením krajského operačního a informačního střediska (dále i „KOPIS“) a oddělením integrovaného bezpečnostního centra (dále i „IBC“). Oddělení IZS odpovídá za řešení problematiky IZS kraje, koordinaci záchranných prací a spolupráci složek IZS, za usměrňování, koordinaci a kontrolu činností jednotek požární ochrany, řídí organizaci a výkon služby v jednotkách hasičského záchranného sboru kraje a stanic, odbornou přípravu v této oblasti a zabezpečuje akceschopnost techniky pro práci ve výškách a nad volnou hloubkou. Oddělení služeb zabezpečuje akceschopnost techniky a technických prostředků požární ochrany, prostředky pro práci v prostředí nebezpečných látek, na vodě a podílí se na odborné přípravě. Oddělení služeb je podřízeno také technické zařízení – chemická laboratoř Frenštát pod Radhoštěm. Oddělení komunikačních a informačních systémů (dále i „KIS“) odpovídá za výstavbu a provoz informačních a komunikačních sítí, zřízení a zabezpečení systému varování a za krizovou komunikaci. Oddělení KOPIS odpovídá především za plnění úkolů operačního řízení jednotek požární ochrany a za krizovou komunikaci. Oddělení IBC se podílí na zajištění funkce KOPIS, shromažďuje, statisticky vyhodnocuje a analyzuje údaje o mimořádných událostech a o činnosti

jednotek požární ochrany a IZS, provozuje informační systémy v oblasti požární ochrany, IZS a krizového řízení. Dále zajišťuje správu Integrovaného bezpečnostního centra Moravskoslezského kraje.

Úsek ekonomiky je tvořen oddělením finančním, pracovištěm správy majetku a pracovištěm zásobování. Oddělení finanční odpovídá za přípravu rozpočtu Hasičského záchranného sboru Moravskoslezského kraje a za hospodaření podle schváleného rozpočtu. Pracoviště správy majetku odpovídá za hospodaření s nemovitým majetkem v působnosti Hasičského záchranného sboru Moravskoslezského kraje. Pracoviště zásobování především stanovuje limity a normy zásob a řídí skladové zásobování.

Součástí krajského ředitelství je i pracoviště interního auditu a kontroly, které je v přímé podřízenosti krajského ředitele. Pracoviště interního auditu a kontroly zabezpečuje kontrolní systém Hasičského záchranného sboru Moravskoslezského kraje, organizuje a koordinuje kontrolu plnění úkolů Hasičského záchranného sboru Moravskoslezského kraje, kontroluje dodržování právních předpisů a interních aktů řízení.

Pracoviště pro evropské fondy a zahraniční spolupráci je rovněž v přímé podřízenosti krajského ředitele. Pracoviště pro evropské fondy a zahraniční spolupráci zejména vyhledává informace o programech finanční pomoci a podpory, připravuje projekty Hasičského záchranného sboru Moravskoslezského kraje a zabezpečuje agendu mezinárodní spolupráce.

### 3.5 Obecně o Hasičském záchranném sboru České republiky

Hasičský záchranný sbor České republiky byl zřízen s účinností k 1. lednu 2001. Při plnění svých úkolů spolupracuje se správními úřady a jinými státními orgány, orgány samosprávy, právníckými a fyzickými osobami, s mezinárodními organizacemi a zahraničními subjekty. Předmětem spolupráce je zejména stanovení práv a povinností při vzájemném poskytování pomoci a informací při mimořádných událostech, pokud tomu nebrání ustanovení jiných právních předpisů nebo povinnost mlčenlivosti (§ 1 odst. 3 zákona o HZS).

Součástí Hasičského záchranného sboru České republiky je mj. generální ředitelství, které je součástí Ministerstva vnitra, hasičské záchranné sbory krajů a Záchraný útvar HZS ČR Hlučín. V případě, že zvláštní právní předpis stanoví v mezích úkolů hasičského záchranného sboru působnost Ministerstva vnitra, vykonává ji generální ředitelství. Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru České republiky (dále jen „GR HZS ČR“) řídí hasičské záchranné sbory krajů, které jsou organizačními složkami státu a účetními jednotkami, přičemž jejich příjmy a výdaje jsou součástí rozpočtové kapitoly Ministerstva vnitra.

Úkoly hasičského záchranného sboru plní příslušníci hasičského záchranného sboru ve služebním poměru a občanští zaměstnanci hasičského záchranného sboru v pracovním poměru. Služební poměr příslušníků Hasičského záchranného sboru České republiky je upraven zákonem č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, ve znění pozdějších předpisů, kde v ustanovení § 1 je Hasičský záchranný sbor České republiky definován jako bezpečnostní sbor, který plní práva a povinnosti České republiky vůči příslušníkovi.

## 4. Popis činností HZS MSK

HZS MSK zabezpečuje činnosti v rámci svěřené působnosti v následujících úsecích (oblastech):

- požární ochrany,
- integrovaného záchranného systému,
- krizového řízení,
- ochrany obyvatelstva.

Činnosti, které zabezpečuje HZS MSK na jednotlivých úsecích, jsou částečně popsány spolu se zodpovědnostmi v rámci organizačního řádu HZS MSK, jsem rozdělila na základě jejich procesní povahy (podobnosti vstupů, výstupů a charakteru transformace procesních vstupů na výstupy) do skupin činností. U takto identifikovaných skupin činností předpokládám, že budou tvořit základní činnosti procesů, které budou obsahem rámcového procesního modelu.

### 4.1 Skupiny činností na úseku požární ochrany

Na úseku požární ochrany HZS MSK zabezpečuje činnosti v následujících skupinách činností:

#### a) Plánování činností a rozvoje požární ochrany

- zpracování koncepce požární ochrany kraje
- soustředění a zpracování informací a podkladů pro:
  - zabezpečení materiálních a finančních prostředků jednotek sborů dobrovolných hasičů vybraných obcí
  - vydání právních předpisů pro příslušné správní orgány kraje v oblastech, které vymezuje zákon
  - pro zásahy jednotek PO a řízení záchranných prací

- zabezpečení statistického sledování požárů a mimořádných událostí se zásahy jednotek PO na území kraje
- zpracování zprávy o stavu požární ochrany v kraji a její předložení krajskému úřadu (jedenkrát ročně)

#### **b) Vykonávání požárního dozoru a požární ochrany**

- vykonávání státního požárního dozoru z hlediska dotčeného orgánu státní správy na úseku požární ochrany
- kontrola plnění nařízení orgánů kraje vydaných na úseku požární ochrany
- zřízení a provoz operačního a informačního střediska HZS kraje
- přijímání tísňových volání na linkách 150 a 112
- zabezpečuje výstavbu a údržbu objektů pro potřeby HZS kraje
- řízení výkonu služby v jednotkách PO po odborné stránce
- koordinování zabezpečování požární ochrany v kraji s ostatními orgány
- projednávání přestupků a správních deliktů na úseku požární ochrany

#### **c) Zabezpečení školení a prevence**

- řízení a organizování odborné přípravy příslušníků, velitelů jednotek hasičských záchranných sborů podniků, velitelů a strojníků jednotek sborů dobrovolných hasičů obcí a podniků v rozsahu stanoveném generálním ředitelstvím HZS ČR (dále jen „generální ředitelství“)
- zabezpečování preventivně výchovné, propagační a ediční činnosti na úseku požární ochrany podle zaměření stanoveného generálním ředitelstvím

## 4.2 Skupiny činností na úseku integrovaného záchranného systému

Na úseku integrovaného záchranného systému (dále jen „IZS“) HZS MSK zabezpečuje činnosti v následujících skupinách činností:

### a) Plánování činností a rozvoje IZS

- zpracování poplachového plánu IZS kraje
- zabezpečení plnění úkolů operačních a informačních středisek IZS
- usměrňování IZS na úrovni kraje
- uzavírání dohody s příslušným územním celkem sousedního státu, pokud mezinárodní smlouva nestanoví jinak
- spolupracování při zpracování a aktualizaci povodňového plánu kraje podle zvláštního právního předpisu

### b) Správa činností IZS

- organizování součinnosti mezi správními úřady a obcemi v kraji při zpracování poplachového plánu IZS, podílí se na zajištění havarijní připravenosti a ověřuje ji prověřovacími a taktickými cvičeními
- řízení výstavby a provozu informačních a komunikačních sítí a služeb IZS
- koordinování záchranné a likvidační práce a plnění úkolů při provádění záchranných a likvidačních prací stanovené Ministerstvem vnitra a krajským úřadem

### c) Zabezpečení školení a prevence IZS

- organizování instruktáží a školení v oblasti ochrany obyvatelstva a pro přípravu složek IZS zaměřených na jejich vzájemnou součinnost; k tomuto účelu zřizuje vzdělávací zařízení

### **4.3 Skupiny činnosti na úseku krizového řízení**

Na úseku krizového řízení HZS MSK zabezpečuje činnosti v následujících skupinách činností:

#### **a) Plánování činností a rozvoje krizového řízení**

- zabezpečení zpracování krizového plánu kraje
- podílení se na kontrole rozpracování krizového plánu kraje obcemi určenými podle krizového zákona (ORP)
- ukládání určeným obcím povinnost rozpracovat vybrané úkoly krizového plánu kraje
- vyžadování, shromažďování a evidování údajů nezbytných pro zpracování krizového plánu kraje pro přípravu a řešení krizových situací a koordinování sběru dat pro účely krizového řízení od územních správních úřadů
- poskytování podkladů k zajištění připravenosti na řešení krizových situací ministerstvům a jiným ústředním správním úřadům prostřednictvím generálního ředitelství

#### **b) Vykonávání činností krizového řízení**

- Podílení se na organizování součinnosti mezi správními úřady a obcemi v kraji při přípravě a řešení krizových situací
- vytváření podmínek pro činnosti krizového štábu kraje
- zřizování a provoz pracoviště krizového řízení
- podílení se na plnění úkolů stanovených v krizovém řízení vládou, Ministerstvem vnitra, hejtmanem kraje a krajským úřadem
- podílení se na plnění úkolů v oblasti hospodářských opatření pro krizové stavy

- provádění kontrol zpracování plánů krizové připravenosti u právnických a podnikajících fyzických osob
- koordinování provozování informačního systému krizového řízení v kraji

**c) Zabezpečení školení a prevence krizového řízení**

- organizuje ve spolupráci s krajským úřadem vzdělávání v oblasti krizového řízení
- vykonává státní správu na úseku prevence závažných havárií

**4.4 Skupiny činnosti na úseku ochrany obyvatelstva a civilní ochrany**

Na úseku ochrany obyvatelstva a civilní obrany (dále jen „CO“) HZS MSK zabezpečuje činnosti v následujících skupinách činností:

**a) Plánování činností a rozvoje ochrany obyvatelstva a civilní ochrany**

- sjednocování postupů územních správních úřadů s krajskou působností a pověřených obecních úřadů s rozšířenou působností v oblasti ochrany

**b) Vykonávání činností ochrany obyvatelstva a civilní ochrany**

- zabezpečování varování a vyrozumění, podílení se na zajištění havarijní připravenosti
- organizování a koordinace evakuací, nouzového ubytování, nouzového zásobování pitnou vodou, potravinami a dalšími nezbytnými prostředky k přežití obyvatelstva
- organizování a koordinace humanitární pomoci
- zabezpečování hospodaření s materiálem CO
- vedení evidence a provádění kontrol staveb CO a staveb dotčených požadavky CO v kraji



- zajištění spolupráce při územním a stavebním řízení z hlediska ochrany obyvatelstva jako dotčeného orgánu
- organizování zjišťování a označování nebezpečných oblastí, provádění dekontaminace a dalších ochranných opatření

**c) Zajištění školení a prevence ochrany obyvatelstva a civilní ochrany**

- organizování instruktáže a školení v oblasti ochrany obyvatel
- usměrňování postupu při zřizování zařízení CO a při odborné přípravě jejich personálu v kraji
- vykonávání státní správy na úseku prevence závažných havárií

#### **4.5 Ostatní činnosti**

Dále HZS MSK vykonává činnosti, jejichž cílem je podpora průběhu činností v rámci svěřené působnosti. Tyto činnosti lze zařadit do dvou základních skupin:

- řídicí
- podpůrné

## 5. Návrh rámcového procesního modelu

Management HZS MSK se průběžně snaží zlepšovat úroveň poskytovaných služeb v rámci svého poslání, kterým je chránit životy a zdraví obyvatel a majetek před požáry a poskytovat účinnou pomoc při mimořádných událostech. Z tohoto důvodu chce zavést v rámci organizace principy procesního řízení tak, aby tato organizace vyhovovala požadavkům specifikovaným v normách ČSN EN ISO 000:2001. Z tohoto pohledu HZS MSK se zaváděním procesního řízení komplexně v rámci celé organizace teprve začíná.

Jak již bylo v 1. kapitole řečeno, základním a úvodním krokem etapy implementace principů procesního řízení by mělo být zpracování prvotního rámcového procesního modelu HZS MSK.

Zpracování rámcového procesního modelu tak, aby odpovídalo přesně všem krokům, které jsou popsány v 1. kapitole, přesahuje zadání a rozsah dané diplomové práce, proto jsem se po dohodě s konzultantem a vedoucím diplomové práce zaměřila na zpracování „prvotního“ rámcového modelu, který neprochází všemi kroky, jež jsou zobrazeny na obrázku 1.3. Jedná se zejména o kroky, kdy je postupně několikrát prověřován a upřesňován obsah karet procesů. K zajištění těchto činností jsem od managementu HZS MSK nedostala dostatečný mandát, protože tato činnost je poměrně časově náročná na členy managementu a vyžaduje nasazení týmu. Mým úkolem bylo provést základní kroky zpracování rámcového procesního modelu tak, aby bylo možné mnou zpracované výsledky použít při dalších verifikacích a upřesňováních prvotního rámcového procesního modelu HZS MSK. Při zpracování prvotního rámcového procesního modelu jsem postupovala po krocích, které jsou popsány v následujících podkapitolách.

## 5.1 Identifikace základních procesů

Na základě rozdělení jednotlivých činností HZS MSK do jednotlivých skupin dle úseku (oblasti) lze provést identifikaci procesů na základní, které probíhají v rámci HZS MSK. Jedná se o následující procesy:

### a) Plánování činností a rozvoje,

který lze dále dekomponovat na podprocesy:

- Plánování činností a rozvoje požární ochrany
- Plánování činností a rozvoje IZS
- Plánování činností a rozvoje krizového řízení
- Plánování činností a rozvoje ochrany obyvatelstva a civilní ochrany

### b) Vykonávání bezprostředních činností,

který lze dále dekomponovat na podprocesy:

- Vykonávání bezprostředních činností požárního dozoru a požární ochrany
- Vykonávání bezprostředních činností IZS
- Vykonávání bezprostředních činností krizového řízení
- Vykonávání bezprostředních činností ochrany obyvatelstva a civilní ochrany

### c) Zabezpečení školení a prevence,

který lze dále dekomponovat na podprocesy:

- Zabezpečení školení a prevence požární ochrany
- Zabezpečení školení a prevence IZS
- Zabezpečení školení a prevence krizového řízení

- Zabezpečení školení a prevence ochrany obyvatelstva a civilní ochrany

#### **d) Ostatní identifikované procesy**

- **Zabezpečení ekonomických činností,**  
který v sobě zahrnuje podprocesy:
  - Vedení účetnictví
  - Správa závazkových vztahů
  - Správa rozpočtu
  - Provozování a správa majetku
- **Provádění kontroly a interního auditu**

## **5.2 Základní popis procesů**

Základní popis identifikovaných procesů je poměrně vysoce časově náročná činnost, která je ukončena formalizací popisu procesů pomocí karet procesů. Z tohoto důvodu jsem ve své bakalářské práci rovnou přistoupila ke kroku „Zpracování procesních karet“, který završuje výsledky postupného získávání informací o probíhajících procesech v rámci HZS MSK. Informace o průběhu procesů jsem získala pomocí:

- Studia materiálů v tištěné a elektronické podobě viz. seznam použité literatury
- Řízených rozhovorů se zástupci managementu nebo jimi pověřenými znalci procesů

Vlastní základní popis identifikovaných procesů je proveden pomocí tabulek, které jsou doplněny odhadem podílu jednotlivých organizačních úvarů na realizaci těchto procesů.

### 5.3.1 Plánování činností a rozvoje

Proces Plánování činností a rozvoje je dekomponován do následujících podprocesů, jejichž základní popis je proveden pomocí následujících tabulek.

Název procesu	Plánování činností a rozvoje požární ochrany
Přidaná hodnota	Zpracované plány činností a rozvoje požární ochrany MSK
Zákazník procesu	Organizační útvary HZS MSK
Vlastník procesu	Vedoucí oddělení organizačního
Klíčové vstupy	– legislativa – informace od zákazníků procesu
Klíčové výstupy	– zpracované podklady ve formě zpráv, statistik apod. – směrnice – plány
Kategorie procesu	Řídící proces

Tab. č. 5.1 Základní popis podprocesu

Plánování činností a rozvoje požární ochrany

Název procesu	Plánování činností a rozvoje IZS
Přidaná hodnota	Zpracované plány činností a rozvoje IZS MSK
Zákazník procesu	Organizační útvary HZS MSK
Vlastník procesu	Vedoucí odboru IZS
Klíčové vstupy	– legislativa – informace od zákazníků procesu
Klíčové výstupy	– zpracované podklady ve formě zpráv, statistik apod. – směrnice – plány
Kategorie procesu	Řídící proces

Tab. č. 5.2 Základní popis podprocesu

Plánování činností a rozvoje IZS

Název procesu	Plánování činností a rozvoje krizového řízení
Přidaná hodnota	Zpracované plány činností a rozvoje krizového řízení
Zákazník procesu	Organizační útvary HZS MSK
Vlastník procesu	Ředitel odboru ochrany obyvatelstva a krizového řízení
Klíčové vstupy	– legislativa – informace od zákazníků procesu
Klíčové výstupy	– zpracované podklady ve formě zpráv, statistik apod. – směrnice – plány
Kategorie procesu	Řídící proces

Tab. č. 5.3 Základní popis podprocesu

Plánování činností a rozvoje krizového řízení

Název procesu	Plánování činností a rozvoje ochrany obyvatelstva
Přidaná hodnota	Zpracované plány činností a rozvoje krizového řízení
Zákazník procesu	Organizační útvary HZS MSK
Vlastník procesu	Ředitel odboru ochrany obyvatelstva a krizového řízení
Klíčové vstupy	– legislativa – informace od zákazníků procesu
Klíčové výstupy	– zpracované podklady ve formě zpráv, statistik apod. – směrnice – plány
Kategorie procesu	Řídící proces

Tab. č. 5.4 Základní popis podprocesu

Plánování činností a rozvoje ochrany obyvatelstva

### 5.3.2 Vykonávání bezprostředních činností

Název procesu	Vykonávání bezprostředních činností požární ochrany
Přidaná hodnota	Zabezpečení a ochrana životů a majetku, prostřednictvím efektivního zásahu v oblasti požární ochrany
Zákazník procesu	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Občan</li> <li>– soukromé a veřejnoprávní organizace</li> <li>– jednotky a střediska HZS SMK</li> </ul>
Vlastník procesu	Ředitel odboru operačního řízení
Klíčové vstupy	<ul style="list-style-type: none"> <li>– legislativa, plány, směrnice</li> <li>– informace od zákazníků procesu</li> </ul>
Klíčové výstupy	– zásah v oblasti požární ochrany
Kategorie procesu	Klíčový proces – podproces hlavního procesu

Tab. č. 5.5 Základní popis podprocesu

#### Vykonávání bezprostředních činností požární ochrany

Název procesu	Vykonávání bezprostředních činností IZS
Přidaná hodnota	Efektivní řízení součinnosti záchranných jednotek a ostatních organizací při provádění záchranných a likvidačních prací při katastrofách a haváriích
Zákazník procesu	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Občan</li> <li>– soukromé a veřejnoprávní organizace</li> <li>– jednotky a střediska HZS SMK</li> </ul>
Vlastník procesu	Vedoucí odboru IZS
Klíčové vstupy	<ul style="list-style-type: none"> <li>– legislativa, plány, směrnice</li> <li>– informace od zákazníků procesu</li> </ul>
Klíčové výstupy	– efektivní zásah v oblasti IZS
Kategorie procesu	Klíčový proces – podproces hlavního procesu

Tab. č. 5.6 Základní popis podprocesu

#### Vykonávání bezprostředních činností IZS

Název procesu	Vykonávání bezprostředních činností krizového řízení
Přidaná hodnota	Efektivní podpora krizového řízení při řešení krizových situací
Zákazník procesu	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Občan</li> <li>– soukromé a veřejnoprávní organizace</li> <li>– jednotky a střediska HZS SMK</li> </ul>
Vlastník procesu	Ředitel odboru ochrany obyvatelstva a krizového řízení
Klíčové vstupy	<ul style="list-style-type: none"> <li>– legislativa, plány, směrnice</li> <li>– informace od zákazníků procesu</li> </ul>
Klíčové výstupy	– efektivní zásah při řešení krizových situací
Kategorie procesu	Klíčový proces – podproces hlavního procesu

Tab. č. 5.7 Základní popis podprocesu

Vykonávání bezprostředních činností krizového řízení

Název procesu	Vykonávání bezprostředních činností ochrany obyvatelstva a civilní ochrany
Přidaná hodnota	Zabezpečení obyvatelstva při závažných haváriích a v oblasti civilní ochrany
Zákazník procesu	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Občan</li> <li>– soukromé a veřejnoprávní organizace</li> <li>– jednotky a střediska HZS SMK</li> </ul>
Vlastník procesu	Ředitel odboru ochrany obyvatelstva a krizového řízení
Klíčové vstupy	<ul style="list-style-type: none"> <li>– legislativa, plány, směrnice</li> <li>– informace od zákazníků procesu</li> </ul>
Klíčové výstupy	– efektivní zásah při řešení krizových situací
Kategorie procesu	Klíčový proces – podproces hlavního procesu

Tab. č. 5.8 Základní popis podprocesu

Vykonávání bezprostředních činností ochrany obyvatelstva a civilní ochrany



### 5.3.3 Zabezpečení školení a prevence

Název procesu	Zabezpečení školení a prevence požární ochrany
Přidaná hodnota	Kvalifikovaní zaměstnanci a informované obyvatelstvo včetně soukromých a veřejnoprávních organizací v oblasti požární ochrany
Zákazník procesu	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Občan</li> <li>– soukromé a veřejnoprávní organizace</li> <li>– jednotky a střediska HZS SMK</li> </ul>
Vlastník procesu	Ředitel odboru prevence
Klíčové vstupy	– legislativa, plány, směrnice
Klíčové výstupy	<ul style="list-style-type: none"> <li>– školení</li> <li>– preventivní opatření</li> </ul>
Kategorie procesu	Podpůrný proces

Tab. č. 5.9 Základní popis podprocesu

#### Zabezpečení školení a prevence požární ochrany

Název procesu	Zabezpečení školení a prevence IZS
Přidaná hodnota	Kvalifikovaní zaměstnanci a informované obyvatelstvo včetně soukromých a veřejnoprávních organizací v oblasti IZS
Zákazník procesu	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Občan</li> <li>– soukromé a veřejnoprávní organizace</li> <li>– jednotky a střediska HZS SMK</li> </ul>
Vlastník procesu	Vedoucí odboru IZS
Klíčové vstupy	<ul style="list-style-type: none"> <li>– legislativa, plány, směrnice</li> <li>– informace od zákazníků procesu</li> </ul>
Klíčové výstupy	<ul style="list-style-type: none"> <li>– školení</li> <li>– preventivní opatření</li> </ul>
Kategorie procesu	Podpůrný proces

Tab. č. 5.10 Základní popis podprocesu

#### Zabezpečení školení a prevence IZS

Název procesu	Zabezpečení školení a prevence krizového řízení
Přidaná hodnota	Kvalifikovaní zaměstnanci a informované obyvatelstvo včetně soukromých a veřejnoprávních organizací v oblasti krizového řízení
Zákazník procesu	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Občan</li> <li>– soukromé a veřejnoprávní organizace</li> <li>– jednotky a střediska HZS SMK</li> </ul>
Vlastník procesu	Ředitel odboru ochrany obyvatelstva a krizového řízení
Klíčové vstupy	<ul style="list-style-type: none"> <li>– legislativa, plány, směrnice</li> <li>– informace od zákazníků procesu</li> </ul>
Klíčové výstupy	<ul style="list-style-type: none"> <li>– školení</li> <li>– preventivní opatření</li> </ul>
Kategorie procesu	Podpůrný proces

Tab. č. 5.11 Základní popis podprocesu

Zabezpečení školení a prevence krizového řízení

Název procesu	Zabezpečení školení a prevence ochrany obyvatelstva a civilní ochrany
Přidaná hodnota	Kvalifikovaní zaměstnanci a informované obyvatelstvo včetně soukromých a veřejnoprávních organizací v oblasti ochrany obyvatelstva a civilní ochrany
Zákazník procesu	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Občan</li> <li>– soukromé a veřejnoprávní organizace</li> <li>– jednotky a střediska HZS SMK</li> </ul>
Vlastník procesu	Ředitel odboru ochrany obyvatelstva a krizového řízení
Klíčové vstupy	<ul style="list-style-type: none"> <li>– legislativa, plány, směrnice</li> <li>– informace od zákazníků procesu</li> </ul>
Klíčové výstupy	<ul style="list-style-type: none"> <li>– školení</li> <li>– preventivní opatření</li> </ul>
Kategorie procesu	Podpůrný proces

Tab. č. 5.12 Základní popis podprocesu

Zabezpečení školení a prevence ochrany obyvatelstva a civilní ochrany

### 5.3.4 Ostatní identifikované procesy

Název procesu	Zabezpečení ekonomických činností
Přidaná hodnota	Efektivní hospodaření HZS MSK
Zákazník procesu	– jednotky a střediska HZS SMK
Vlastník procesu	Ředitel finančního odboru
Klíčové vstupy	– legislativa, plány, směrnice – informace od zákazníků procesu
Klíčové výstupy	– účetní výkazy, rozpočet, pořízení a správa majetku
Kategorie procesu	Podpůrný proces

Tab. č. 5.13 Základní popis podprocesu

#### Zabezpečení finančních činností

Název procesu	Provádění kontroly a interního auditu
Přidaná hodnota	Činnost organizace v souladu s legislativou a vnitřními předpisy
Zákazník procesu	– jednotky a střediska HZS SMK
Vlastník procesu	Ředitel kanceláře krajského ředitele
Klíčové vstupy	– legislativa, plány, směrnice – informace od zákazníků procesu
Klíčové výstupy	– provedené kontroly a audity
Kategorie procesu	Řídící proces

Tab. č. 5.14 Základní popis podprocesu

#### Provozování kontroly a interního auditu

## 5.4 Odhad podílu organizačních útvarů na realizaci procesů

Následnou činností popisu procesů je přiřazení zdrojů jednotlivým procesům. Základní procesní veličinou, se kterou se pracuje při nastavení kapacit zdrojů činností procesů, je ukazatel FTE - Full Time Equivalent, který představuje disponibilní pracovní dobu daného typu zdroje, očištěnou pracovní přestávkou, nemocností a podobně. Tímto způsobem stanovený FTE pak představuje 100% kapacity daného typu zdroje, který je pak porovnán se součtem všech časů, které daný typ zdroje vykonává na konkrétních aktivitách procesů.

Při zpracování prvotního rámcového procesního modelu je proveden podíl na realizaci daného procesu pomocí kvalifikovaného odhadu. V tabulce č. 5.15 je proveden odhad podílu na realizaci identifikovaných procesů, který jsem provedla ve spolupráci s managementem HZS MSK. Účast dané organizační jednotky na realizaci daného procesu jsem rozdělila do následujících kategorií:

- **Mírná**, kdy odhadovaný podíl na zabezpečení procesu se pohybuje v intervalu mezi 0 až 10 celkové kapacity daného útvaru v FTE
- **Průměrná**, kdy odhadovaný podíl na zabezpečení procesu se pohybuje v intervalu mezi 10 až 30 celkové kapacity daného útvaru v FTE
- **Silná**, kdy odhadovaný podíl na zabezpečení procesu se pohybuje v intervalu nad 30 celkové kapacity daného útvaru v FTE
- **Vlastnická**, která představuje silnou kategorii, kdy odhadovaný podíl na zabezpečení procesu se pohybuje v intervalu nad 30 celkové kapacity daného útvaru v FTE a je zároveň doplněn o vlastnictví procesu, to je odpovědností za celkový průběh daného procesu

Jedná se o první odhad, který je dále upřesňován v průběhu dalšího popisu při dekomponování procesů na podrobnější úrovni, kdy jsou přiřazeny zdroje jednotlivým činnostem daného procesu.

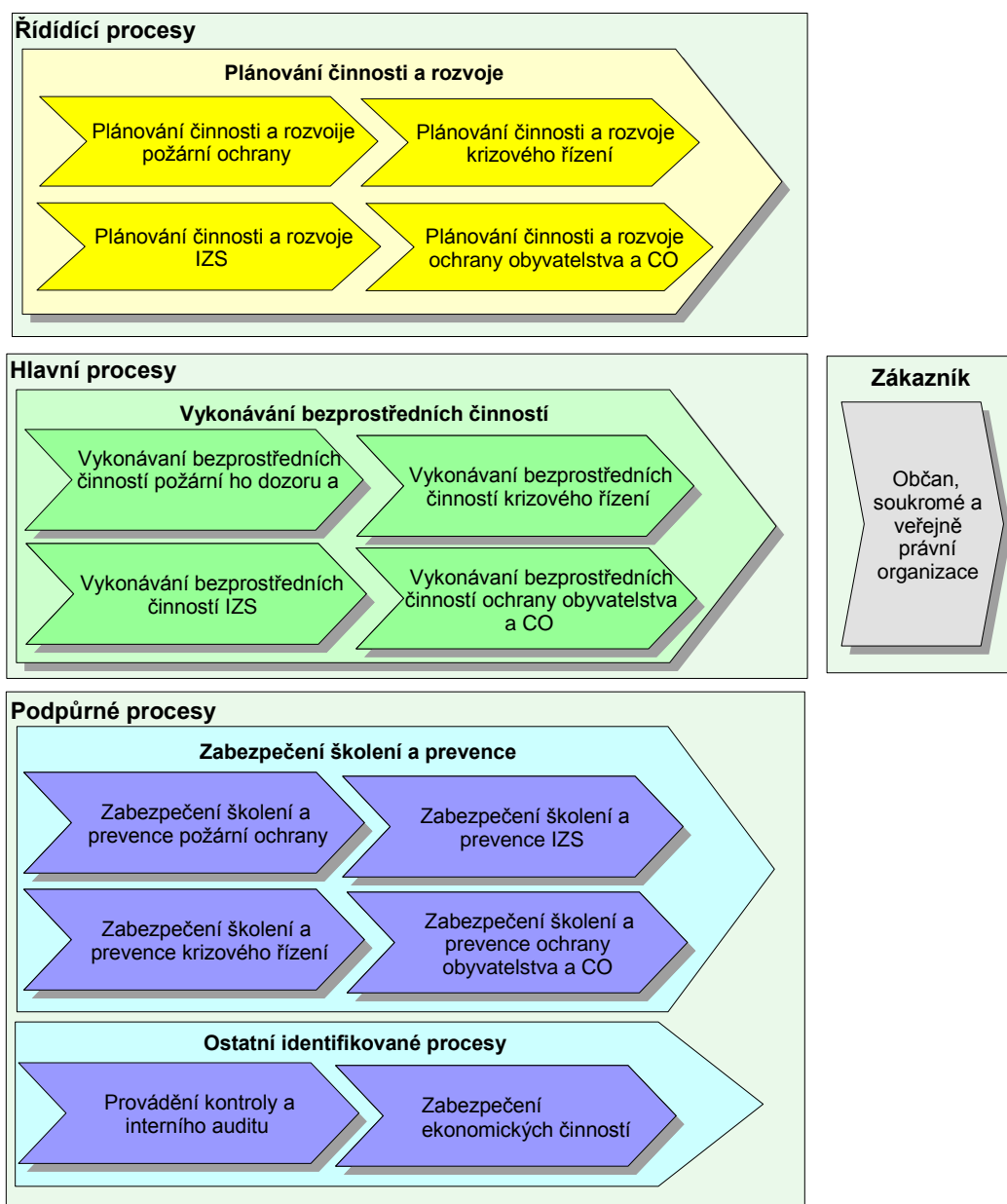
	Proces - organizační jednotka	Úsek prevence a CNP		Úsek IZS a operačního řízení				Úsek ekonomický		Kancelář krajského ředitele				Pracoviště interního auditu	Pracoviště kontroly	Územní odbory
		Odb. prevence	Odb. ochrany obyvatelstva a kriz. řízení	Odbor IZS	Odbor služeb	Odb. komunikač. a inf. systémů	Odb. operačního řízení	Odb. finanční	Odb. provozní a správy majetku	Odd. organizační	Pracoviště právní	Odd. personál. a PAM	Psychologické pracoviště			
1.1	Plánování činností a rozvoje požární ochrany	M	M	P	P	M	M	M	M	V	S					M
1.2	Plánování činností a rozvoje IZS		P	V	M	P	M		M	M	P					M
1.3	Plánování činností a rozvoje krizového řízení		V	M		S	S		M	M	S					M
1.4	Plánování činností a rozvoje ochrany obyvatelstva a CO		V			M	M		M	M	P					M
1.5	Provádění kontrolní činnosti a auditu													V	S	
2.1	Vykonávání bezprostředních činností požární ochrany	M	M	S	S	S	V			M			M			S
2.2	Vykonávání bezprostředních činností IZS	M	S	V	S	S	S			M			M			S
2.3	Vykonávání bezprostředních činností krizového řízení	M	V	P	P	S				M			M			S
2.4	Vykonávání bezprostředních činností Ochrany obyvatel. a CO	M	V	P	P	S				M			M			S
3.1	Zabezpečení školení a prevence požární ochrany	V	S	P	M					M						M
3.2	Zabezpečení školení a prevence IZS	S	S	V						M						M
3.3	Zabezpečení školení a prevence krizového řízení	S	V		M					M						M
3.4	Zabezp.školení a prevence ochrany obyvatel. a CO	S	V	P						M						M
3.5	Zabezpečení ekonomických činností							V	S		M	S				M

Tab 5.15 Podíl org. útvarů na realizaci procesů M – mírný, P – průměrný, S – silný, V - vlastník procesu

## 5.5 Validace a verifikace rámcového procesního modelu

V těchto krocích vývoje rámcového procesního modelu dochází postupně k upřesňování prvotního rámcového procesního modelu, který je graficky znázorněn na obrázku č. 5.1. Dochází k doplnění

- hodnotících kritérií daných procesů vzhledem k celkovému cíli HZS MSK,
- vymezení základních činností a jejich návazností



Obr. č. 5.1 Grafické znázornění rámcového procesního modelu HZS MSK

## 6. Zhodnocení návrhu rámcového procesního modelu

Vytvořený rámcový model HZS MSK neprošel plně všemi kroky obecného postupu jeho návrhu, který je popsán v 1. kapitole. Jedná se o prvotní variantu rámcového procesního modelu HZS MSK, která bude dále probíhat postupně kroky Přiřazení kategorie procesu, Zpracování karty procesu, Validace managementem organizace a Verifikace vazeb procesního modelu dokud nebude jeho správnost odsouhlasena managementem organizace v kroku Validace managementem firmy.

Vytvořená varianta rámcového procesního modelu HZS MSK tvoří tak základní podklady pro další upřesnění daného modelu v oblasti jeho formálního popisu pomocí karet procesů. Jedná se o doplnění následujících vlastností:

- stanovení počátečních a koncových činností procesů,
- doplnění legislativního rámce činností procesu,
- identifikace klíčových činností procesu a určení jejich návazností,
- přiřazení FTE zdrojů, které realizují klíčové činnosti k jednotlivým činnostem,
- stanovení hodnotících kritérií realizace procesů,
- další vlastnosti, které bude považovat management HZS MSK za nutné, např. úroveň informační podpory daných procesů.

Výše uvedené vlastnosti procesů budou doplňovány v rámci výše uvedené zpětnovazební smyčky na základě realizace strukturovaných rozhovorů se zástupci managementu HZS MSK. Hlavní přínos mé diplomové práce vidím ve zpracování prvotního rámcového procesního modelu HZS MSK, který po svém dopracování na základě rozhodnutí managementu, bude sloužit jako výchozí a živý dokument při implementaci procesního řízení v rámci HZS MSK.

## Závěr

Předložená diplomová práce se zabývá implementací procesního řízení v HZS MSK. Protože tato organizace se zaváděním procesního řízení začíná, je nutné zpracovat rámcový procesní model HZS MSK. Cílem mé diplomové práce byla „Procesní analýza HZS MSK a zpracování rámcového procesního modelu Hasičského záchranného sboru Moravskoslezského kraje jako předpokladu zavedení procesního řízení“. Tento cíl jsem splnila na úrovni prvotního rámcového procesního modelu HZS MSK (1. varianty). Tím byl tedy vytvořen předpoklad pro dopracování daného rámcového procesního modelu a na něj navazující činnosti procesní analýzy, kterými jsou:

- Zmapování současného stavu vybraných procesů
- Analýza průběhu takto zmapovaných procesů, tj. odstranění duplicit a diskrepancí
- Návrh nového průběhu procesu po zapracování požadovaných změn
- Simulace provedených procesních změn pomocí vhodného CASE nástroje

Po realizaci výše uvedených kroků procesní analýzy následuje implementace vylepšeného procesu, monitorování jeho průběhu a vyhodnocení, zda změny procesu přinesly požadovaný výsledek. Realizací tohoto postupu bude management HZS MSK kvalifikovaně zavádět změny ve své organizaci.

Důležitým faktorem podporujícím zdárný průběh celého projektu je rovněž realizace informační kampaně, jejímž cílem je seznámení managementu se zásadami procesního řízení a celkovým cílem daného projektu. Především se skutečností, že se nejedná o jednorázový projekt, ale průběžnou každodenní řídicí činnost. Řešitelé projektu implementace principů procesního řízení musí být ovšem také vybaveni odpovídajícím mandátem, který určuje rozsah a hloubku požadovaných změn v činnosti organizace.



## Seznam literatury

BASL, J. Modelování a optimalizace podnikových procesů. Plzeň: Západočeská univerzita v Plzni, 2002. 140 s. ISBN 80-7082-936-2

BASL, J. – BLAŽÍČEK, R. Podnikové informační systémy: podnik v informační společnosti. 2., výrazně přepracované a rozšířené vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. 283 s. ISBN 978-80-247-2279-5

DLOUHÝ M., FÁBRY J., KUNCOVÁ M., HLADÍK T. Simulace podnikových procesů, Praha, 2011.1. Vyd. 208 s. EAN: 9788025116494

FÁBRY J. Management podpůrných procesů. Facility management. 2. Vyd. Praha: Professional Publishing, 2011. 180 s.

GRASEOVÁ, M. KOL. Procesní řízení ve veřejném i soukromém sektoru. 1. Vyd. Brno: Computer Press, a.s., 2008 266 s. ISBN 978-80-251-1987-7

HAMMER, M., CHAMPY, J. Reengineering – radikální proměna firmy. 2. Vyd. Praha, Management Press, 2006. 212 s. ISBN 80-85943-30-1

IDS SCHEER. Trénink pro procesní specialisty. Praha: IDS Scheer. 2004. 165 s. Školící materiály

KRYŠPÍN, L. Ekonomika procesně řízených organizací. Praha: Economica, 2005. 53 s. ISBN 80-245-0965-2

MINISTR, J., KUHN, M. The Role of model process framework in process analysis. Informační a komunikační technologie pro praxi. Ostrava: VŠB-Technická univerzita Ostrava, Ekonomická fakulta, 2007. s.85-91. ISBN 978-80-248-152

ŘEPA, V. Podnikové procesy. Procesní řízení a modelování. 2., aktualizované a rozšířené vydání Praha: Grada Publishing, 2007. 288 s. ISBN 80-247-1281-4

ŠMÍDA, F. Zavádění a rozvoj procesního řízení ve firmě. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. 300 s. ISBN 978-80-247-1679-4

Internetové zdroje

[www.ids-sheer.com](http://www.ids-sheer.com)

<http://www.hzscr.cz/hzs-moravskoslezskeho-kraje.aspx>

<http://www.hzscr.cz>

## Právní předpisy

Zákon č. 133/1985 Sb., o požární ochraně, ve znění pozdějších zákonů

Zákon č. 238/2000 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů

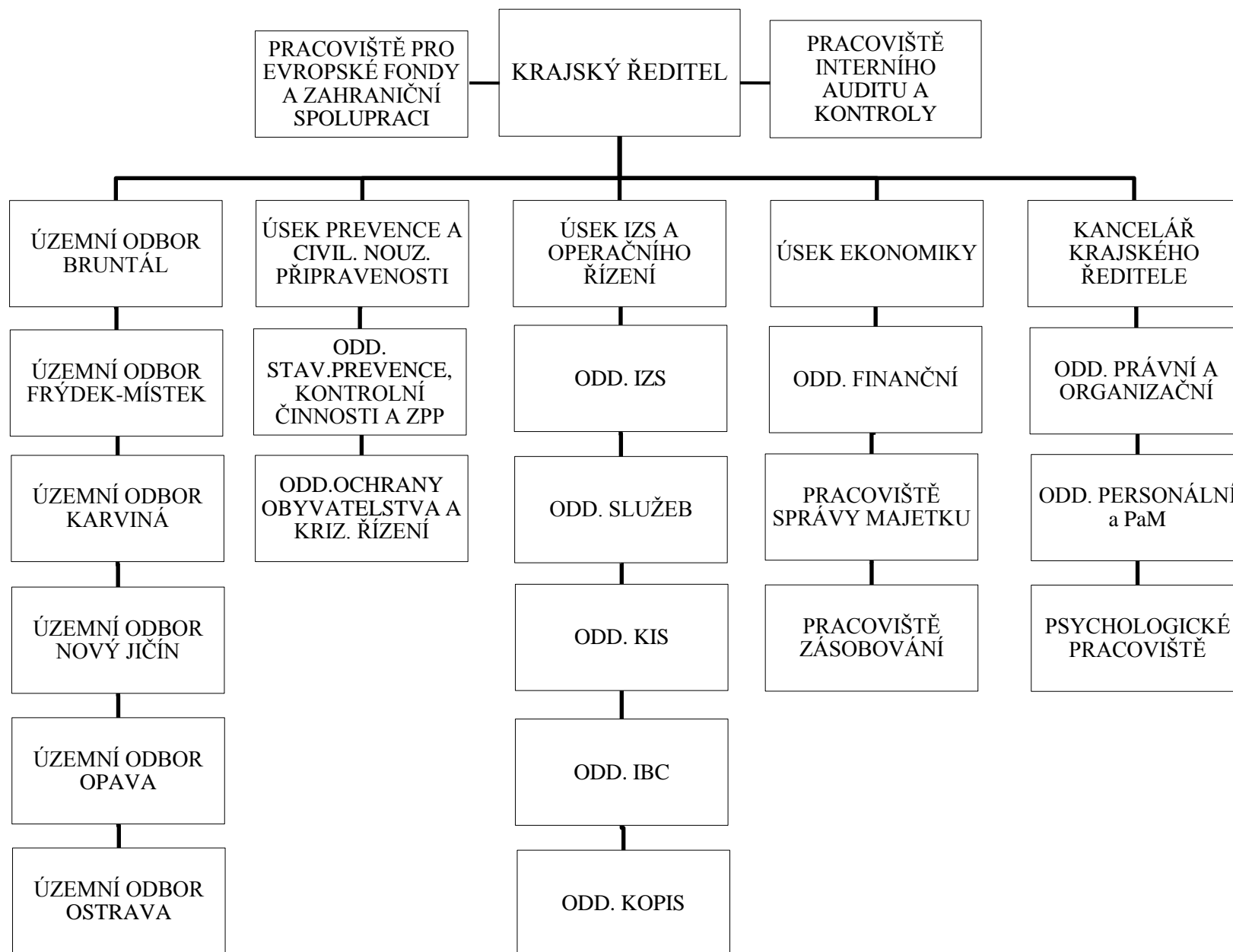
## Seznam zkratek

apod.	a podobně
CASE	Computer Aired System Engineering
CNP	Civilní a nouzová připravenost
CO	Civilní ochrana
č.	číslo
ČR	Česká republika
FTE	Full Time Equivalent - ekvivalent pracovního času
GŘ HZS ČR	Generální ředitelství hasičského záchranného sboru České republiky
HZS	Hasičský záchranný sbor
HZS MSK	Hasičský záchranný sbor Moravskoslezského kraje
IZS	Integrovaný záchranný systém
KŘ	krajské ředitelství
např.	například
obr.	Obrázek
odb.	odbor
odd.	oddělení
org.	organizace
ORP	Obce s rozšířenou působností
PaM	Personalistika a mzdy
PO	Požární ochrana
roz.	rozená
Sb.	Sbírka
str.	strana
tab.	tabulka
tis.	tisíc
tj.	to je
tzn.	to znamená
tzv.	takzvaně

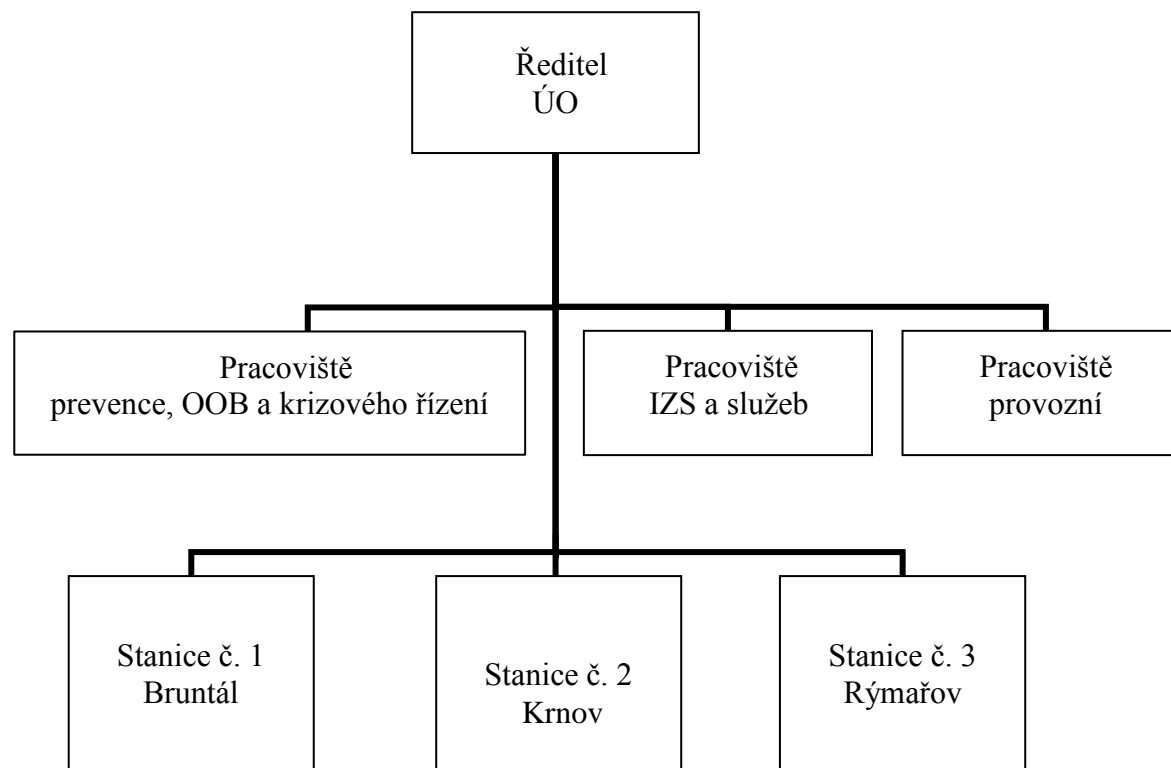
## Seznam příloh

<b>A – Schéma organizační struktury HZS Moravskoslezského kraje.....</b>	<b>I</b>
<b>B – Schéma organizační struktury ÚO Bruntál.....</b>	<b>II</b>
<b>C – Schéma organizační struktury ÚO Frýdek-Místek.....</b>	<b>III</b>
<b>D – Schéma organizační struktury ÚO Karviná.....</b>	<b>IV</b>
<b>E – Schéma organizační struktury ÚO Nový Jičín.....</b>	<b>V</b>
<b>F – Schéma organizační struktury ÚO Opava.....</b>	<b>VI</b>
<b>G – Schéma organizační struktury ÚO Ostrava.....</b>	<b>VII</b>

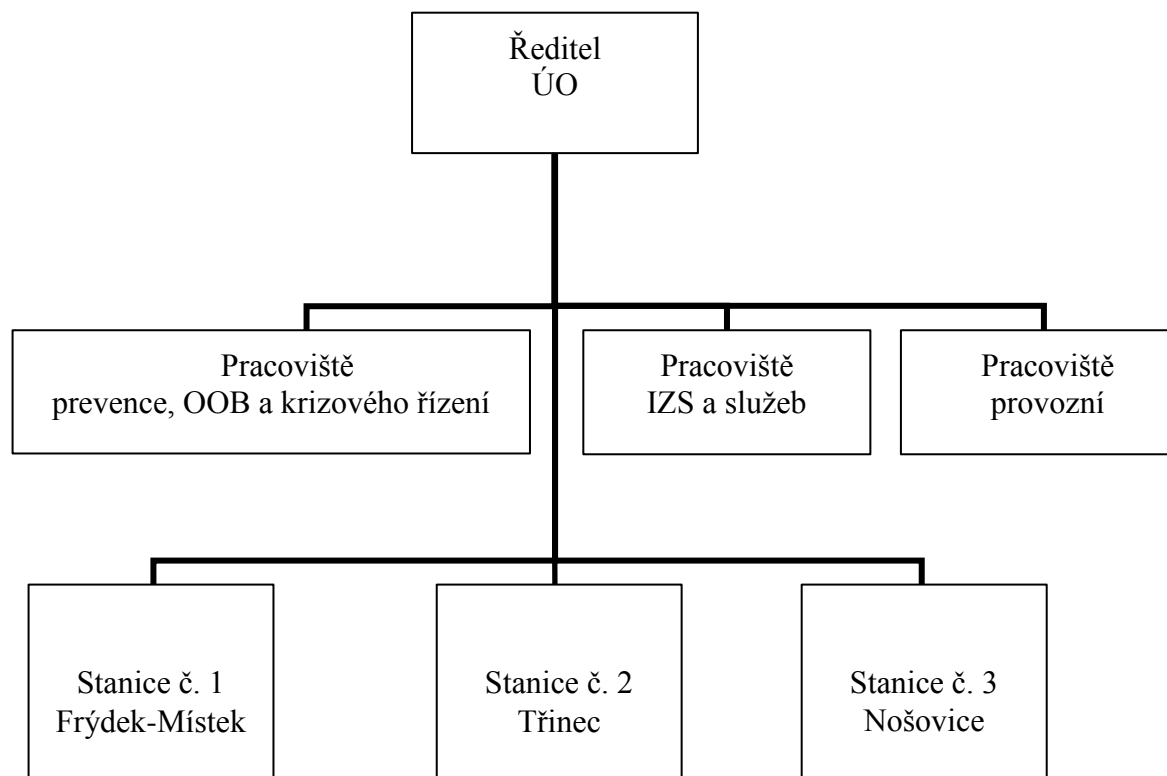
**Příloha A - Schéma organizační struktury HZS Moravskoslezského kraje**



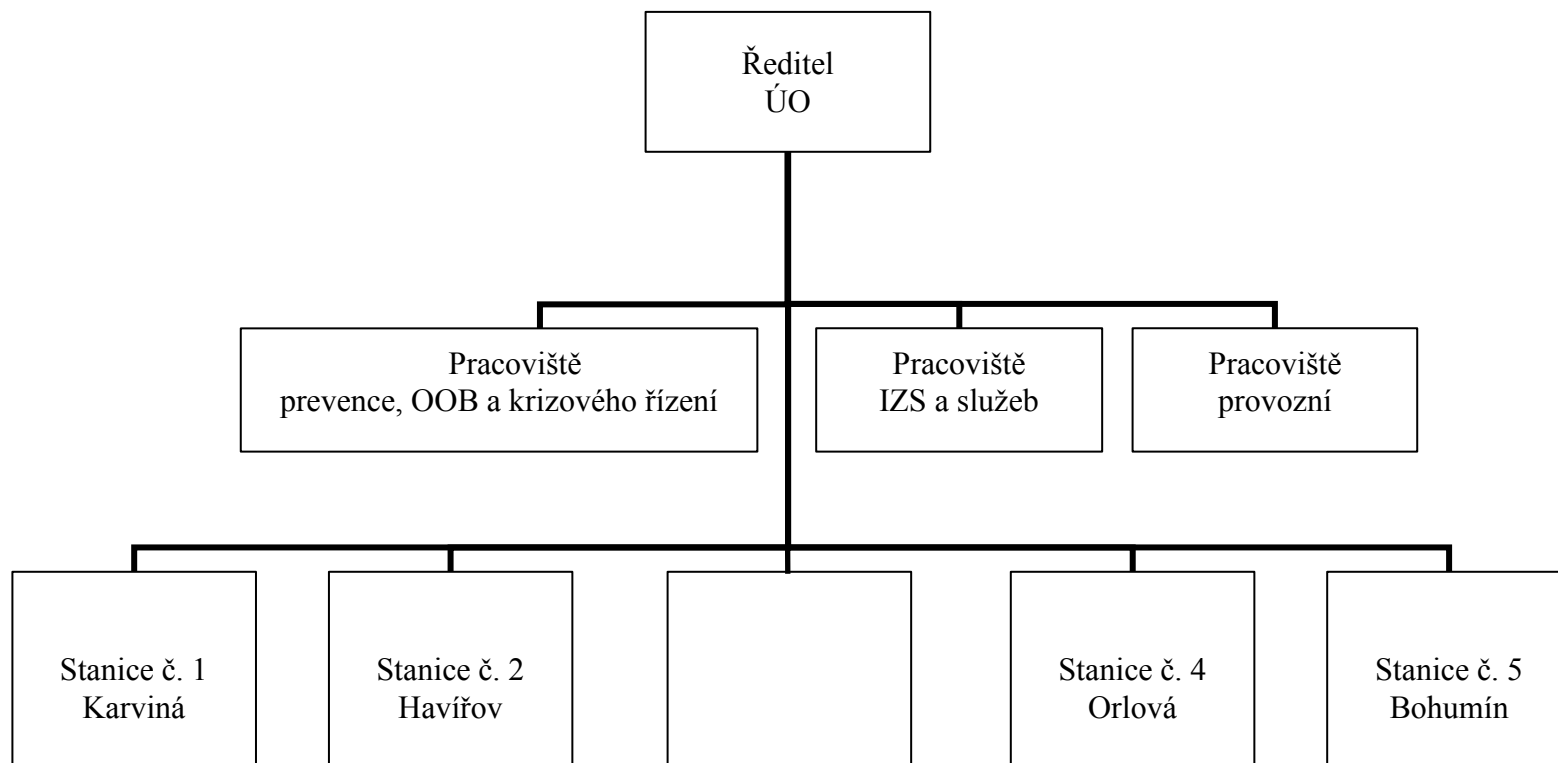
Příloha B - Schéma organizační struktury ÚO Bruntál



Příloha C - Schéma organizační struktury ÚO Frýdek-Místek

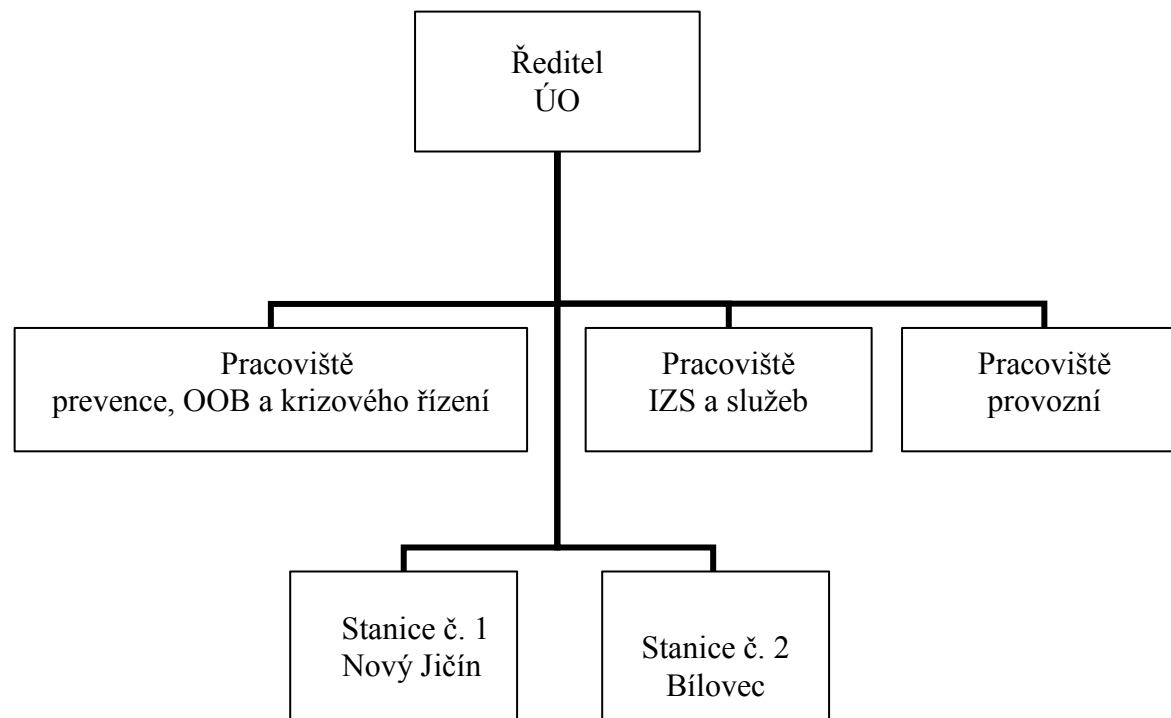


Příloha D - Schéma organizační struktury ÚO Karviná

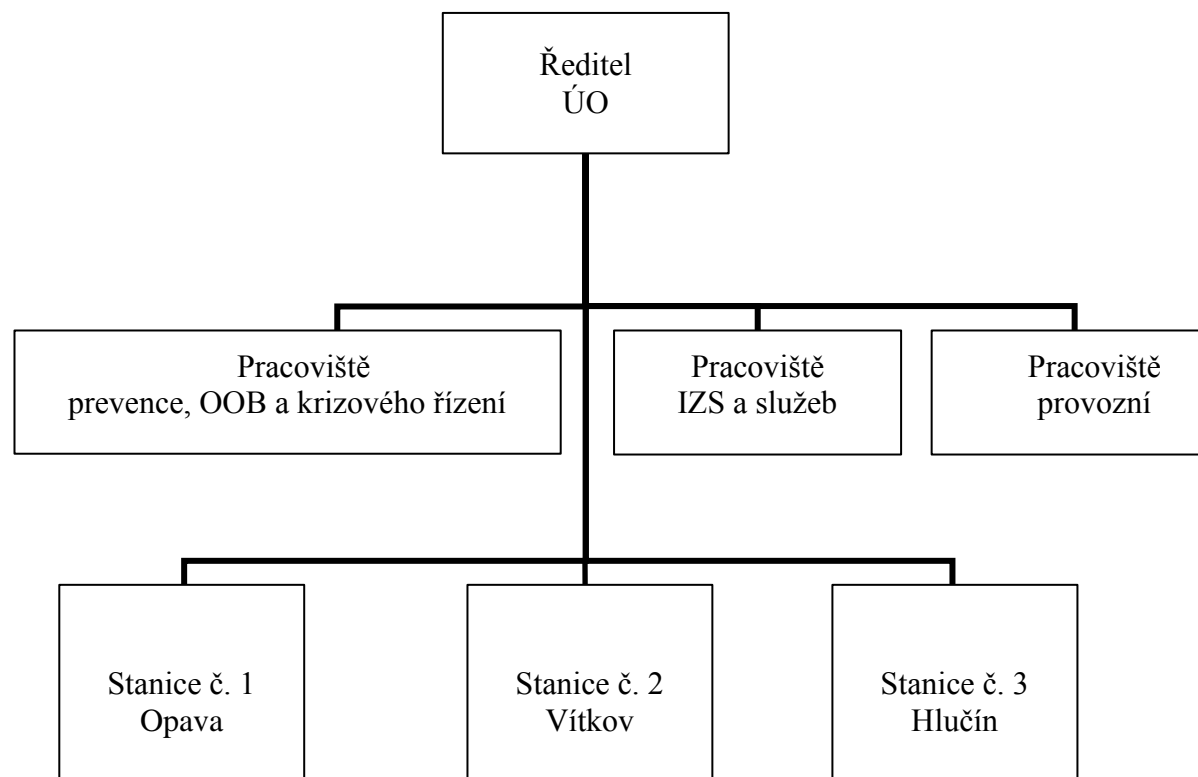




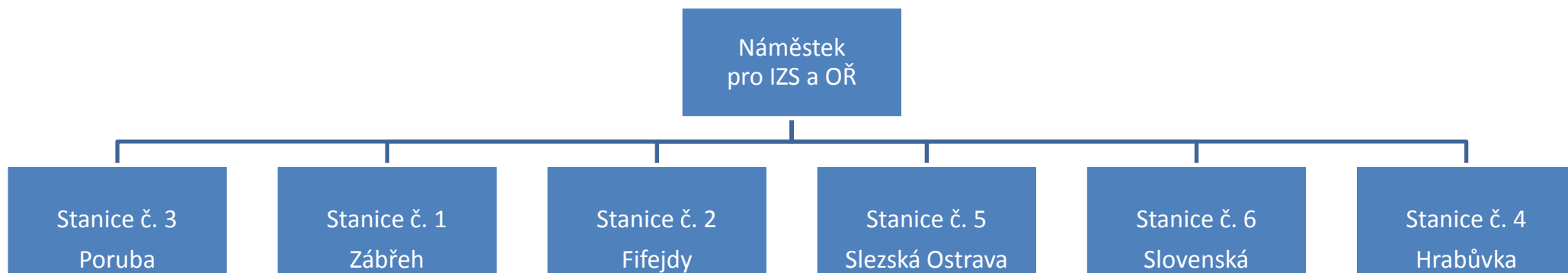
Příloha E - Schéma organizační struktury ÚO Nový Jičín



Příloha F - Schéma organizační struktury ÚO Opava



Příloha G - Schéma organizační struktury ÚO Ostrava



## **BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE**

**Jméno autora: Bc. Barbora Kantorová**

**Obor: Evropská hospodářskosprávní studia**

**Forma studia: Magisterské/kombinované studium**

**Název práce: Modelování procesů Hasičského záchranného sboru  
Moravskoslezského kraje**

**Rok: 2015**

**Počet stran textu bez příloh: 60**

**Celkový počet stran: 67**

**Počet titulů českých použitých zdrojů: 10**

**Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 1**

**Počet internetových zdrojů: 3**

**Vedoucí práce: Mgr. Libuše Kohlíčková**