4

Dle Metodického pokynu si pořadí zavádění kritérií zlepšování můžeme určovat sami. Doporučuje se ale postupovat dle dané číselné řady těchto kritérií. V čem je to pro nás výhodnější?

Toto doporučení představuje nejvhodnější přístup k problematice vlastního zavádění jakéhokoli systémového opatření. Jednotlivé kroky zavádění systému řízení kvality i dílčí kritéria zlepšování na sebe logicky navazují a vzájemně se prolínají. Na samém začátku by mělo vždy stát zjištění aktuálního stavu a rozvojových potřeb vašeho služebního úřadu. V návaznosti na to rozhodnutí, čeho chcete dosáhnout, co chcete zavést, v jakém interním a externím kontextu, s jakými prostředky a s jakými nároky na zaměstnance (počet, odborná kvalifikace, další dovednosti a schopnosti), s jakými riziky to je spojeno a jak je ošetřit. Jde tedy o základní strategie vašeho příštího směřování, postupů a rozhodování.

Po té řešíte, jaké ze strategií vyplývají cíle a následně úkoly v dlouhodobém, střednědobém a krátkodobém časovém horizontu. Kdo konkrétně za jejich plnění ponese odpovědnost, jak a kdy budou vyhodnocovány, zda byly splněny, zda se dosáhlo očekávaného přínosu v daném časovém horizontu. A nakonec, jaké další kroky budou nastaveny.

Z uvedeného vyplývá, že pokud služební úřad přistoupí nejprve k naplňování dílčích požadavků Metodického pokynu (nejčastěji těch, o kterých se domnívá, že je již naplnil či naplní po „drobných“ doplněních), pak s největší pravděpodobností obtížněji dojde k jejich vzájemné provázanosti a k lepšímu řízení chodu služebního úřadu jako celku. Služební úřad tak „dosáhne“ pouze na operativní řešení, třeba i dobře identifikovaných a definovaných potřeb a problémů a souvisejících opatření.
Pokud ale máte smysluplnou strategii i nastavené základní cíle a úkoly pro její naplnění, lze v rámci vlastního procesu zavádění systému řízení kvality řešit některá dílčí témata v pořadí odpovídajícím daným prioritám vaší strategie a s přihlédnutím ke kapacitním a provozním možnostem vašeho služebního úřadu.