

Konference

Procesní analýza



Zvýšení kvality řízení, finanční řízení a Good Governance
na Městském úřadu Břeclav

CZ.1.04/4.1.01/89.00040

11. 6. 2015

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN EVROPSKÝM SOCIÁLNÍM FONDEM
PROSTŘEDNICTVÍM OPERAČNÍHO PROGRAMU LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST
A ROZPOČTEM MĚSTA BŘECLAV



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

OBSAH

I. Procesní analýza a návrh optimalizace procesů MěÚ Břeclav

II. Metodika procesního řízení

- a) „Co je to za výstupy a proč je potřebujeme“?
- b) „Co jsme vytvořili“?
- c) „Jak s tím budeme pracovat, jak to využijeme“?

I. Procesní analýza a návrh optimalizace procesů MěÚ Břeclav

Základní premisy procesního řízení:

- Každou organizaci je možné vnímat jako systém procesů, aktivit a činností, které je potřebné vykonávat na to, aby organizace plnila svoje poslání.
- Organizace se navzájem mezi sebou liší hlavně způsobem, jak jsou v nich jednotlivé procesy vykonávány a řízené, což má přímý dopad na celkovou efektivitu organizace.

... JAK JE TO NA MĚÚ BŘECLAV?

I. Procesní analýza a návrh optimalizace procesů MěÚ Břeclav

Vstupy a podklady pro práci:

- Seznam interní dokumentace MěÚ Břeclav = MěÚ Břeclav má zavedeny určité postupy a mechanismy pro řízení činnosti úřadu
- Strukturované rozhovory s vedoucími zaměstnanci
 - Hledání odpovědí na otázky
 - „Proč se to dělá?“
 - „Pro koho se to dělá?“
 - „Jak se to dělá?“
 - „Jak lze měřit, co se dělá?“
 - „Co je výstupem?“
 - „Jaké jsou limity?“
 - „Lze něco zlepšit?“

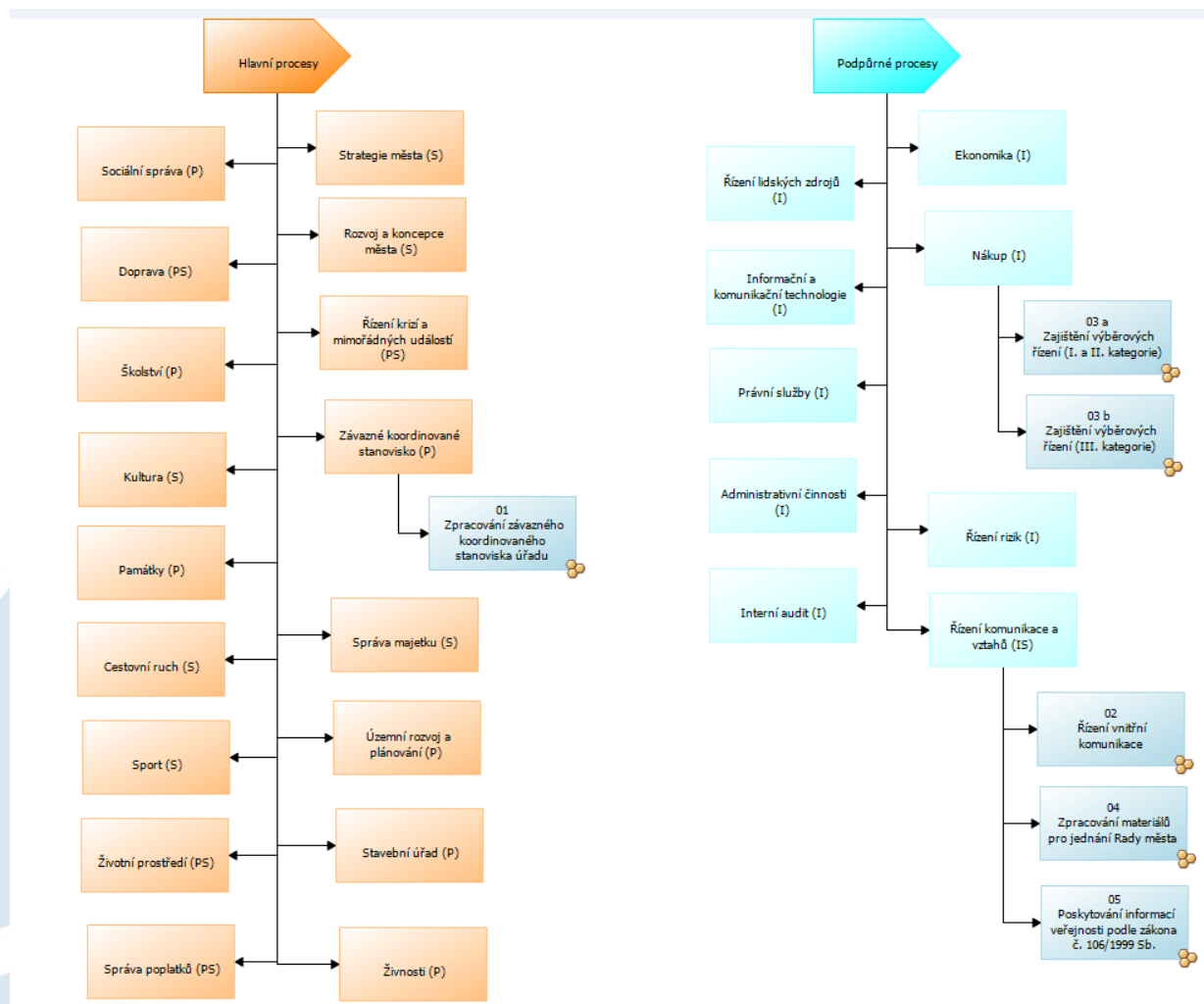


I. Procesní analýza a návrh optimalizace procesů MěÚ Břeclav

Výstupy:

- Zmapování současného stavu
- Popis vybraných procesů MěÚ Břeclav
 - Závazné koordinované stanovisko úřadu,
 - Řízení vnitřní komunikace,
 - Zajištění výběrových řízení,
 - Zpracování materiálů pro jednání Rady města,
 - Poskytování informací veřejnosti podle zákona č. 106/1999 Sb.
- Návrh doporučení pro optimalizaci vybraných procesů MěÚ Břeclav
- Návrh metodiky procesního řízení

Globální mapa procesů MěÚ Břeclav



Detailní textový popis procesu MěÚ Břeclav

05 - Poskytování informací veřejnosti podle zákona č. 106/1999 Sb.

Název procesu: POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ VEŘEJNOSTI PODLE ZÁKONA Č. 106/1999 SB.

Proces je zahájen podáním žádosti ústně nebo písemně.

Pokud *žadatel* podá žádost ústně, zaměstnanec *MěÚ* poskytne požadovanou informaci také ústně.

Pokud *žadatel* podá žádost písemně prostřednictvím podatelny *MěÚ*, *referent podatelny* žádost zaeviduje do spisové služby a zároveň do knihy pro evidenci žádostí dle zákona č. 106/1999 Sb.

Referent podatelny předá žádost k vyřízení *vedoucímu odboru MěÚ*. *Vedoucí odboru MěÚ* předá žádost k vyřízení *vedoucímu oddělení MěÚ*, který ji dále přidělí konkrétnímu *referentovi odboru MěÚ*.

Pokud přijde žádost emailem přímo na věcně příslušný odbor, *zaměstnanec MěÚ* ho vytiskne a předá *referentovi podatelny* k zaevidování do spisové služby.

Referent odboru MěÚ žádost posoudí z hlediska úplnosti, věcné příslušnosti k vyřízení žádosti a úhrady nákladů na poskytnutí informace.

Pokud je žádost neúplná, vyzve *referent odboru MěÚ žadatele* (emailem, písemně) k doplnění žádosti ve lhůtě do 7 dnů. Pokud *žadatel* zašle doplněnou žádost, *referent odboru MěÚ* zajistí její vyřízení.

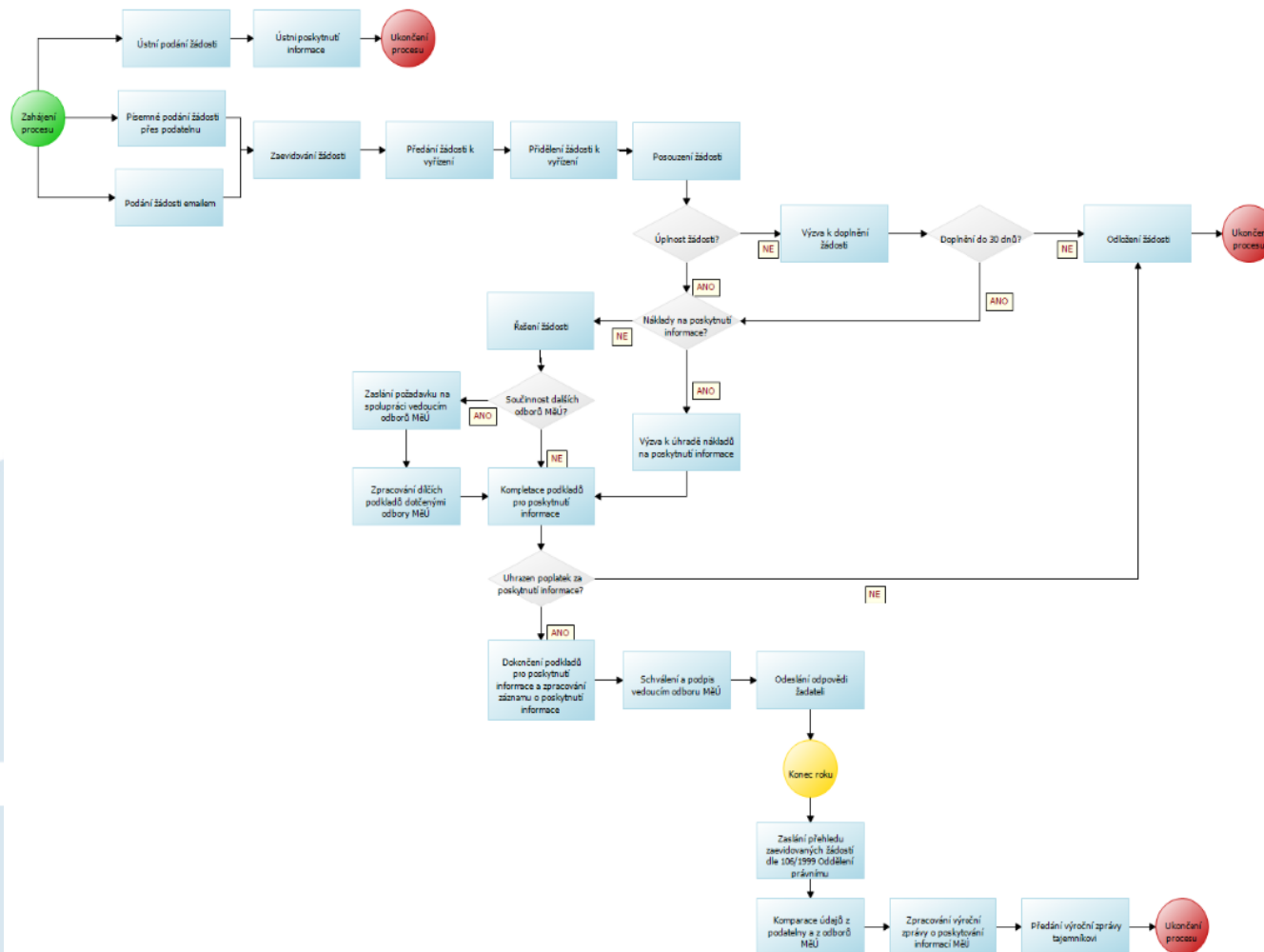
Pokud *žadatel*/ve lhůtě do 30 dní od doručení výzvy nezašle doplněnou žádost, *referent odboru MěÚ* žádost odloží dle platné legislativy.

Pokud charakter žádosti vyžaduje úhradu nákladů na poskytnutí informace, *referent odboru MěÚ* informuje *žadatele* o výši nákladů a formě úhrady

Detailní textový popis procesu MěÚ Břeclav

Cíle procesu	Naplnění zákonné povinnosti úřadu ve vztahu k zákonu č. 106/1999 Sb.
Garant procesu	Odbor kanceláře tajemníka
Zákazník procesu	▪ Občan ▪ Právníká osoba ▪ Fyzická osoba podnikající ▪ Jiný úřad
Vstupy	Žádost – podaná písemně nebo ústně
Výstupy	▪ Zaevidovaná žádost. ▪ Poskytnutá informace – dopis, kopie spisu, informace na paměťovém médiu, licenční nabídka. ▪ Rozhodnutí o odmítnutí žádosti. ▪ Záznam o poskytnutí informace (fyzicky v knize, elektronicky). ▪ Výroční zpráva o činnosti v oblasti poskytování informací za uplynulý kalendářní rok.
Metriky (KPI's)	▪ Počet vydaných rozhodnutí o odmítnutí žádosti (ročně, kumulativně) ▪ Počet úspěšných odvolání proti rozhodnutí o odmítnutí žádosti (ročně, kumulativně) ▪ Počet žádostí vyřízených po termínu (ročně)
Legislativní podmínky (vč. interních směrnic a předpisů)	▪ Zákon č. 123/1998 Sb., o právu na informace o životním prostředí, ve znění pozdějších předpisů ▪ Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů ▪ Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů ▪ Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů ▪ Směrnice k provádění zákona o svobodném přístupu k informacím č. 1

Vizualizace procesu MěÚ Břeclav



Návrh doporučení pro optimalizaci procesu

ELEKTRONIZOVAT PROCES PŘÍPRAVY A JEDNÁNÍ RADY MĚSTA

Kategorizace doporučení: Procesně-technologické.

Typ doporučení: Střednědobý projekt.

Předpokládaná doba implementace: 7 měsíců.

Popis současného stavu (zdůvodnění potřeby):

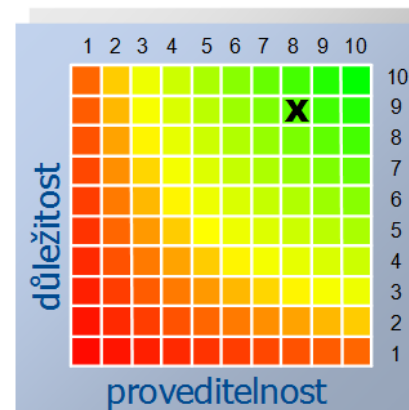
- Proces přípravy materiálů pro jednání Rady města je složitý, administrativně a časově náročný.
- Nejsou nastaveny kontrolní mechanismy bránící manipulaci s materiály určenými pro jednání Rady města a po jednání Radou města.

Návrh budoucího (cílového) stavu:

- Vytvořená jednotná pravidla pro předkládání materiálů na jednání Rady města a Zastupitelstva města.
- Zavedena jednotná forma a distribuce podkladů pro jednání Rady města a Zastupitelstva města.
- Zaveden elektronický podpis do přípravy jednání Rady města a Zastupitelstva města.
- Přijata opatření pro eliminaci manipulace s projednanými materiály určenými k podpisu (mj. v případě smluv), nastaveny odpovídající kontrolní mechanismy.

Přínosy doporučení:

- Efektivnější sdílení podkladů a informací mezi odbory MěÚ.
- Administrativní zjednodušení procesu.



Převedení procesu do workflow

Vstupy:

- Popis procesu „Závazné koordinované stanovisko úřadu“

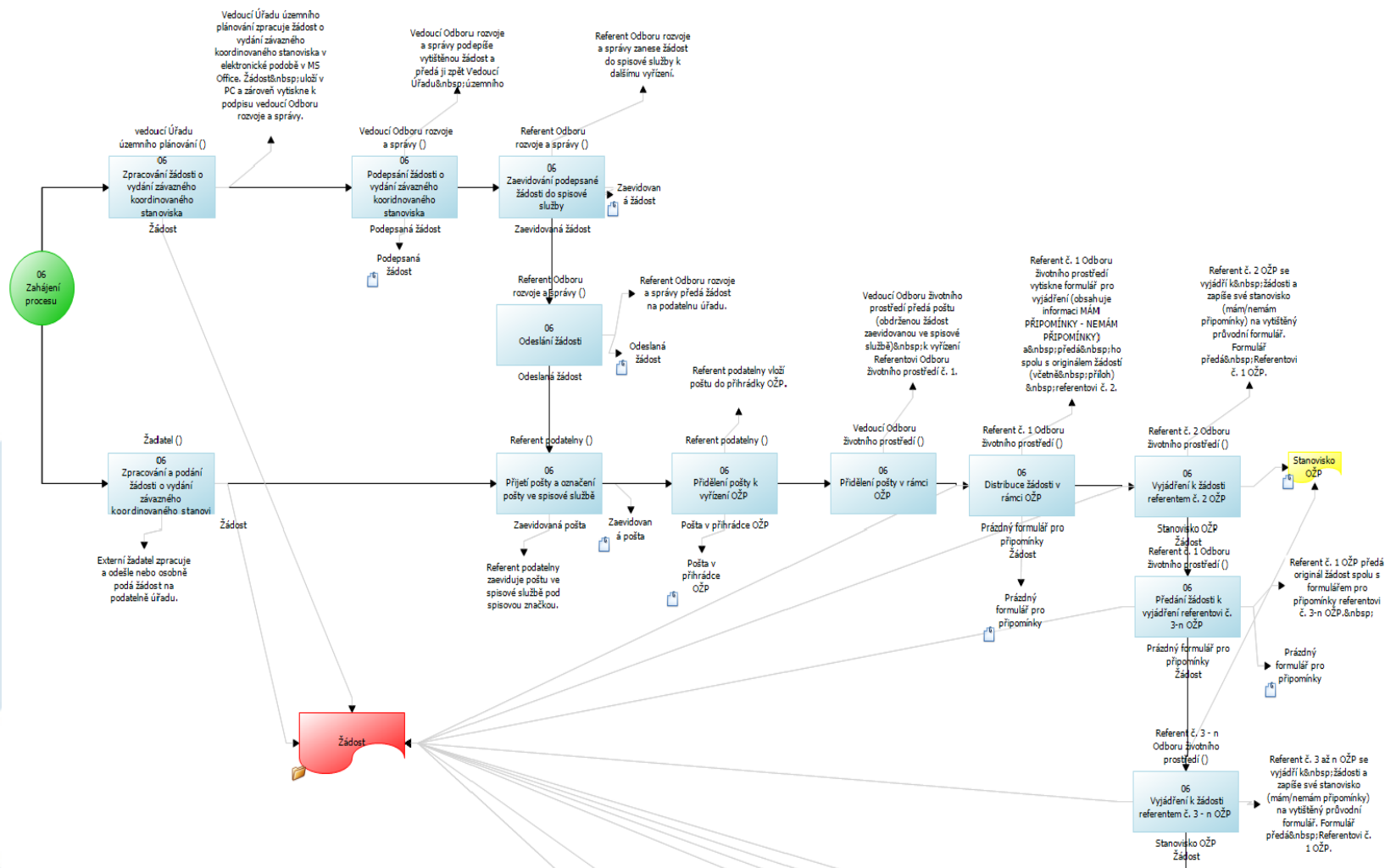
Výstupy:

- Převedení procesu „Závazné koordinované stanovisko úřadu“ do workflow

Způsob využití

- Převedení procesu do elektronického workflow = automatizace procesu

Závazné koordinované stanovisko - workflow



Definice procesů a návrh jejich SW podpory

Vstupy:

- Popis vybraných procesů MěÚ Břeclav – současný stav

Výstupy:

- Popis vybraných procesů MěÚ Břeclav – budoucí stav reflektující návrhy doporučení pro optimalizaci vybraných procesů

Způsob využití

- Úprava výkonu vybraných procesů v praxi úřadu (zavedení nových prvků do výkonu procesu, úprava interní dokumentace úřadu apod.)



evropský
sociální
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

II. Metodika procesního řízení

Než jsem přistoupili k tomuto tématu bylo nejdříve potřeba:

- Proškolit projektový tým a vedoucí odborů v základech nauky o procesech a to od samého začátku
- Proškolit stejnou cílovou skupinu v základech procesního řízení
- Dosáhnout tak základní orientaci v oblasti procesů jako východiska pro všechny další oblasti řízení na úřadu

II. Metodika procesního řízení - 2

Vstupy:

- Zmapované vybrané procesy MěÚ Břeclav

Výstupy:

Návrh metodiky obsahující:

- Postup tvorby procesních modelů
- Postup optimalizace procesů
- Objasnění metriky pro vyhodnocování efektivity procesů
- Objasnění postupu ověření úspěšnosti optimalizace procesů
- Objasnění přístupu a možností k pro automatizaci procesů v portálu úředníka

Způsob využití

- Aplikace procesního řízení na MěÚ Břeclav
- Návod pro otevření projektu detailního popisu procesů

K čemu to všechno bylo?

- **Podpora zavedení některých systémových prvků do praxe úřadu** = postupná implementace procesního řízení na MěÚ Břeclav.
- **Rozvoj úřadu na základě postupných a provázanějších kroků tak, aby byla zajištěna konzistence navrhovaných změn a opatření napříč úřadem** = kontinuální zvyšování kvality poskytovaných služeb zákazníkovi (externímu i internímu).
- **Benchmarking a bench-learning** = mohu se srovnávat s ostatními srovnatelně velkými úřady, mohu sdílet dobrou praxi a učit se od ostatních.

Vše bylo proto abychom mohli

... **ZAČÍT DĚLAT SPRÁVNÉ VĚCI SPRÁVNĚ**

DĚKUJEME VÁM ZA POZORNOST.



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz