

Pilotní projekt

Procesní modelování agend
městského úřadu

Zkušenosti v rámci PMA

- V rámci projektů OPLZZ, na kterých jsme spolupracoval, zejména výzvy číslo 53, bylo nastaveno v rámci udržitelnosti i zlepšování procesů.
- K zachování obecnosti byla domluvena také spolupráce s VŠE na procesním modelování v podmínkách konkrétního města a pro specifické technické požadavky byla domluvena spolupráce s dodavateli města.
- Přínosem pro projekt byla spolupráce s VŠE, kde VŠE vedla procesní modelování v obecné rovině.
- Dalším důležitým bodem bylo propojení s odbornými dodavateli, kteří podpořili projekt na úrovni technologické a prezentační.
- V pilotním projektu se jednalo o šest agend u kterých se bude realizovat procesní modelování agend v obecné rovině, tak aby se dalo aplikovat na jakékoliv ORP.
- Proběhlo jednání s MVČR a MDČR o možnosti čerpat z podkladů z jejich AISŮ a jejich využití pro procesní modelování agend.

Integrace a vyhodnocování agend a služeb

- **Agenda** zpracovávaná úřadem (lze též definovat jako službu poskytovanou úřadem).
- **Procesy** pro jednotlivé agendy, kdy více agend může využívat jeden proces.
- **Ukazatele** (KPI) pro měření a vyhodnocování efektivnosti.

Procesní model

- Pro jednotlivé agendy (služby) lze definovat procesní model.
- Procesní model agendy není povinný, ale je vhodným nástrojem pro uvědomění si jednotlivých aktivit (kroků, činností) a jejich vzájemných vazeb.

Přínosy procesního modelu:

- V definici seznamu aktivit agendy.
- V definici vztahů aktivit (workflow) a pořadí jejich provádění.
- V definici termínů a lhůt pro jednotlivé aktivity, což je základ pro možné SLA definice poskytování služeb a sledování kvality jejich poskytování.
- Ve vytvoření předpokladů pro definici KPI.

Metodika

- Pro definici procesních modelů a KPI lze využít metodika VŠE.
- Byla připravena v rámci tohoto projektu.
- Příslušné podrobnosti jsou uvedeny v dalších dokumentech.

Ukazatelé (KPI)

- Definice ukazatelů (KPI) je nezbytnou podmínkou pro vyhodnocování efektivnosti poskytování služeb.
- Ukazatele můžeme definovat i pro agendy bez procesního modelu, ale procesní model, jak je uvedeno výše, je výhodnější postup.
- Spolu s KPI je důležitá definice dimenzí, ve kterých by měly být hodnoty KPI sledovány.
- A případně i plánované hodnoty KPI a prahové hodnoty KPI pro zobrazování výsledků pomocí moderních grafických prvků – semaforey, dashboardy, gadgety.

Uložení dat

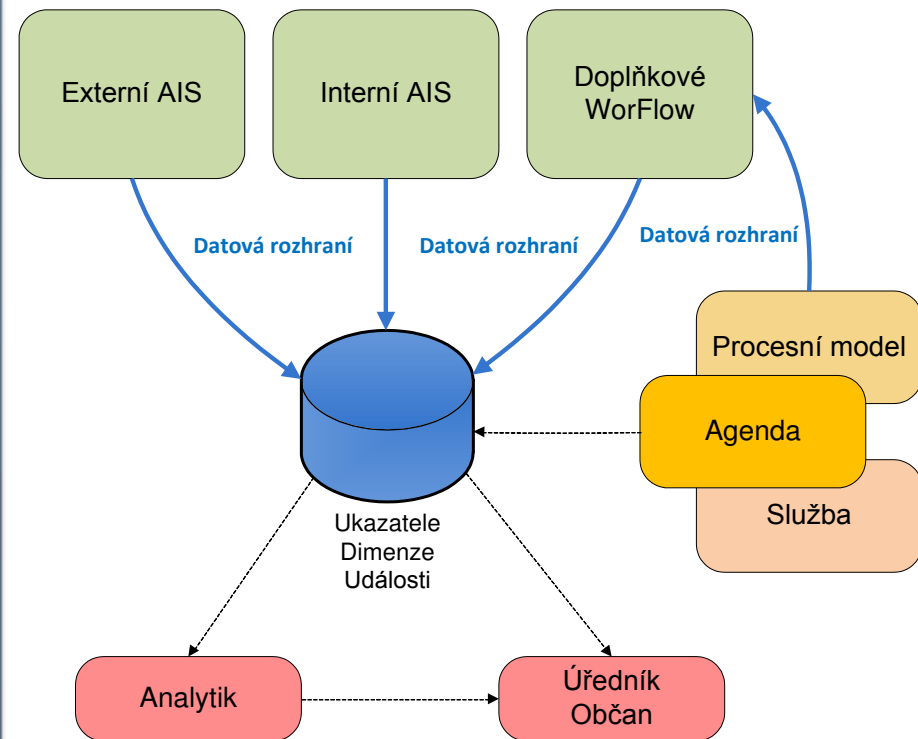
- Uložení dat je ideální v SQL databázi v datovém skladu. Součástí realizace je i návrh konkrétního datového modelu.
- Uložení dat lze implementovat libovolným způsobem, konkrétní implementace pro město je provedena pomocí aplikací a služeb aktuálních IT dodavatelů.
- Model uložení dat bude založen na evidenci jednotlivých událostí, nastávajících při provádění agend. Události budou evidovány ve vztahu k ukazatelům a zvoleným dimenzím.
- Data událostí budou uložena ve stejném formátu pro všechny události, což umožní jejich snadné vyhodnocení pro uživatele.

Sběr dat

- Sběr dat je prováděn na všech dostupných úrovních.
- Data mohou být získávána např.:
 - Z existujících interní AIS
 - Z externích AIS
 - Z formulářů od Software602
 - Ručním zadáváním

Sběr dat

- Sběr dat lze realizovat kompletně ručním zadáváním. V tomto případě slouží SQL databáze pouze k evidenci potřebných hodnot a k jejich prezentaci.
- Maximální datový detail lze získat pomocí sledování realizace každé instance agendy (procesu, služby) pomocí workflow a SLA definice.



Prezentace dat

- Pro řešení byl zvolen jako primární prezentační nástroj Office365 (SharePoint Online) a jako záložní nástroj SharePoint on premise.
- Bude k dispozici i napojení na SQL data pomocí MS Excel.

Office 365 Weby

PROCHÁZENÍ STRÁNKA

SDÍLET SLEDOVAT UPRAVIT

Organizační struktura Státní správa Samospráva Řídicí procesy Podpůrné procesy UPRAVIT ODKAZY Hledat tento web

Státní správa 2014

Celkový přehled měřených ukazatelů - Státní správa

Domovská stránka
Oblasti ukazatelů
Celkový přehled
Státní správa
Samospráva
Řídicí procesy
Podpůrné procesy
Podřízené weby
Státní správa
Samospráva
Řídicí procesy
Podpůrné procesy
Organizační struktura

Agenda 2014	Kvalita				Náklady			Příjmy	
Řídicí průkazy	Počet stížnosti	z toho počet oprávněných stížnosti	Průměrný počet nepřijatých žádostí - opětovně podání žádosti - chyby úředníka	Průměrná doba vydání ŘP od podání žádosti	Průměrná doba předání dokladu žadateli	Průměrné náklady na mzdy včetně odvodů	Průměrné režijní náklady	Příspěvky na výkon SS	Vybrané finanční prostředky za období
Občanské průkazy									
Cestovní doklady									

Koš

100%

Státní správa 2015

Celkový přehled měřených ukazatelů - Státní správa

- Domovská stránka
- Oblasti ukazatelů
 - Celkový přehled
 - Státní správa
 - Samospráva
 - Řídící procesy
 - Podpůrné procesy
- Podřízené weby
 - Státní správa
 - Samospráva
 - Řídící procesy
 - Podpůrné procesy
 - Organizační struktura

Agenda 2015	Kvalita					Náklady			Příjmy
Řidičské průkazy	Počet stížností	z toho počet oprávněných stížností	Průměrný počet nepřijatých žádostí opětovné podání žádosti chyby úředníka	Průměrná doba vydání ŘP od podání žádosti	Průměrná doba předání dokladu žadatelé	Průměrné náklady na mzdy včetně odvodů	Průměrné režijní náklady	Příspěvky na výkon SS	Vybrané finanční prostředky za období
Občanské průkazy									
Cestovní doklady									

Office 365 Weby

PROCHÁZENÍ STRÁNKA

SDÍLET SLEDOVAT UPRAVIT

Organizační struktura Státní správa Samospráva Řídicí procesy Podpůrné procesy

Státní správa 2014 - souhrn

Celkový přehled měřených ukazatelů - Státní správa

2015 2014

Agenda 2014	Kvalita	Náklady	Příjmy
Řídicí průkazy			
Občanské průkazy			
Cestovní doklady			

DETAIL

100%

Office 365 Weby

PROCHÁZENÍ STRÁNKA

SDÍLET SLEDOVAT UPRAVIT

Organizační struktura Státní správa Samospráva Řídicí procesy Podpůrné procesy

Státní správa 2015 - souhrn

Domovská stránka
Oblasti ukazatelů

Celkový přehled měřených ukazatelů - Státní správa

Celkový přehled 2015 2014

Agenda 2015	Kvalita	Náklady	Příjmy
Řídičské průkazy			
Občanské průkazy			
Cestovní doklady			

Podřízené weby

Státní správa

DETAIL

100%

Řidičské průkazy - kvartální přehled 2014

Doklady Měsíční přehled Kvartální přehled Roční přehled Další dimenze Aktivity procesu Podklady

- Občanské průkazy
- Cestovní doklady
- Řidičské průkazy

Excel Online – MUR data pro ukazatele

- Matrka
- Správní řízení
- Stavební úřad
- Sociální ochrana a sociální služby
- Lesní a vodní hospodářství
- Koš
- UPRAVIT ODKAZY

Ukazatel	MI	Q12014	Q22014	Q32014	Q42014	2014
1 Počet žádostí	ks	172	325	356	320	1 173
2 z toho na základě rozšíření ŘO	ks	83	134	155	109	481
3 z toho na základě ztráty/zničení/odcizení/ z toho na základě konce platnosti/změna údajů/harmonizované kódy	ks	12	14	16	11	53
4 z toho na základě první žádosti o ŘP	ks	54	113	123	156	446
5 z toho bleskem	ks	23	64	62	44	193
6 z toho bleskem	ks	18	26	24	19	87
7 Průměrný počet žádostí	ks	57,3	108,3	118,7	106,7	97,8
8 Počet stížností	ks	1	1	1	1	4
9 z toho počet oprávněných stížností	ks	0	0	1	0	1
10 Počet odmítnutých žádostí (celkem)	ks	16	29	33	29	107

Organizační struktura **Státní správa** Samospráva Řídicí procesy Podpůrné procesy

Hledat tento web

Řidičské průkazy - měsíční přehled 2014

Doklady **Měsíční přehled** Kvartální přehled Roční přehled Další dimenze Aktivita procesu Podklady

Občanské průkazy 2015 2014

Cestovní doklady

Řidičské průkazy

Matrika

Správní řízení

Stavební úřad

Sociální ochrana a sociální služby

Lesní a vodní hospodářství

Koš

UPRAVIT ODKAZY

Ukazatel	MI	01.2014	02.2014	03.2014	04.2014	05.2014	06.2014	07.2014	08.2014	09.2014	10.2014	11.2014	12.2014
1 Počet žádostí	ks	70	39	63	93	102	130	129	116	111	108	124	88
2 z toho na základě rozšíření ŘO	ks	33	19	31	37	39	58	64	45	46	42	35	32
3 z toho na základě ztráty/zničení/odcizení/ z toho na základě konce platnosti/změna údajů/harmonizované kódy	ks	5	4	3	4	4	6	4	5	7	4	4	3
4 z toho na základě první žádosti o ŘP	ks	8	6	9	15	22	27	18	21	23	13	17	14
5 z toho bleskem	ks	5	4	9	9	5	12	12	5	7	7	6	6
6 Průměrný počet žádostí	ks	57,3	57,3	57,3	108,3	108,3	108,3	118,7	118,7	118,7	106,7	106,7	106,7
7 Počet stížností	ks	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1
8 z toho počet oprávněných stížností	ks	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
9 Počet odmítnutých žádostí (celkem)	ks	6	4	6	8	9	12	12	11	10	10	11	8
10 Průměrný měsíční počet odmítnutých žádostí	ks	5,3	5,3	5,3	9,7	9,7	9,7	11,0	11,0	11,0	9,7	9,7	9,7
11 Počet žádostí ke zpracování	ks	64	35	57	80	98	118	117	105	101	98	113	80

Řidičské průkazy - roční přehled

Doklady **Měsíční přehled** Kvartální přehled Roční přehled Další dimenze Aktivity procesu Podklady

- Občanské průkazy
- Cestovní doklady
- Řidičské průkazy
- Matrika
- Správní řízení
- Stavební úřad
- Sociální ochrana a sociální služby
- Lesní a vodní hospodářství
- Koš
- UPRAVIT ODKAZY

Ukazatel	MI	2012	2013	2014	2015
1 Počet žádostí	ks			1173	153
2 z toho na základě rozšíření ŘO	ks			481	35
3 z toho na základě ztráty/zničení/odcizení/ z toho na základě konce platnosti/změna údajů/harmonizované kódy	ks			53	5
4 z toho na základě první žádosti o ŘP	ks			446	102
5 z toho bleskem	ks			193	11
6 z toho bleskem	ks			87	11
7 Průměrný počet žádostí	ks			97,8	12,8
8 Počet stížností	ks			4	2
9 z toho počet oprávněných stížností	ks			1	1
10 Počet odmítnutých žádostí (celkem)	ks			107	14
11 Průměrný měsíční počet odmítnutých žádostí	ks			8,9	1,2
12 Počet žádostí ke zpracování	ks			1066	139
13 Průměrný měsíční počet žádostí ke zpracování	ks			88,8	11,6
14 Počet nezpracovaných žádostí	ks			22	3

Možný další vývoj

- Vazba na PMA
- Přenositelnost řešení na další obce
- Centrální pomoc vnitra
- DWH s logovacími soubory ze systémů
- Spuštění centrální služby pro města a obce s ukazateli, které jsou stejné a centrálně zajištěné

Kontakt:

Ing. František Troják

člen KISMO PSMOČR,

tel.: 382 270 858

e-mail: f.trojak@seznam.cz