

## Zavedení procesního řízení

### Procesní analýza

Analýza bude zahrnovat samostatnou identifikaci všech zjištěných procesů v organizaci s jejich základním popisem (název, vstupy a výstupy, základní etapy a postupy, výstupní měřitelné znaky – KPI) a s jejich rozdělením do kategorií dle významu. U všech procesů budou vyznačeny jejich vazby a propojení na ostatní procesy.

Dále budou podrobně zpracované popisy 3 určených klíčových procesů. Zpracované klíčové procesy budou obsahovat: popis procesů (název, cíl, požadavky na produkt/na zdroje/na kompetence osob, vstupy, výstupy, podrobné etapy a postupy procesu, odpovědnosti, důkazy o kvalitě, uchovávání historie postupu a výstupu produktu, výstupní měřitelné znaky – KPI, související legislativa, návaznost na konkrétní pracovní místo, rizika ad.) a zpracování postupu procesu minimálně do úrovně 10 činností, pokud je to možné.

Výstupy budou zpracovány ve formě vývojového diagramu a popisné tabulky pro každý proces. Součástí této aktivity je i překreslení těchto procesů do speciálního software a poskytnutí metodických pomůcek představiteli QMS (příp. manažerovi procesů) pro možnou aplikaci procesního řízení v návazných procesech v organizaci. Celkovým výstupem bude materiál (v tištěné i elektronické podobě) s analýzou identifikovaných procesů a s návrhem nápravných opatření pro optimalizaci.

**A.** Analýza systému procesního řízení identifikovaných procesů v rámci MěÚ bude zahrnovat:

- I. identifikaci všech procesů a jejich zařazení do kategorií dle významu v organizaci;
- II. podrobné rozpracování 3 určených klíčových procesů:
  1. řízení investičních akcí,
  2. registr práv a povinností – RPP,
  3. řízení dokumentů městského úřadu – organizačně řídicí dokumentace (pracovní postupy, nařízení, pravidla, organizační směrnice, základní řády).

Součástí analýzy systému procesního řízení bude:

- studium a analýza interní řídicí dokumentace, organizační struktury a organizace práce úřadu
- identifikování celkové procesní mapy MěÚ (hlavní, řídicí/klíčové a podpůrné procesy),
- zmapování procesů spadajících do oblasti samosprávy, státní správy a procesů, které probíhají napříč vícero odbory úřadu, včetně podpůrných procesů,
- přenesení všech základních popisů identifikovaných procesů do elektronické podoby (při využití nového software, který zaručí snadnou aktualizaci procesů a zejména aktivní práci s popisy procesů) a podrobné zpracování 3 určených klíčových procesů,
- vytvoření podkladů pro část B – tvorbu celkové přehledné procesní mapy organizace se zpracovanými základními procesními modely u všech zjištěných procesů a vzorovými podrobnými procesními modely u určených klíčových procesů.

Procesy budou přesně definovány, upraveny z hlediska souladu s legislativními podmínkami a z hlediska efektivnosti, smysluplnosti a využitelnosti v rámci úřadu. Analýza bude zahrnovat identifikaci a popis všech procesů a popisy vazeb mezi procesy, zpracování do procesních modelů.

**B.** Vytvoření základu celkové procesní mapy s definovanými jednotlivými procesními modely MěÚ Žamberk zpracovaný novým softwarovým nástrojem dodavatele, který zahrnuje:

- jednotlivé analyzované procesy – procesní modely (popis + grafické znázornění),
- katalog procesů a možnost jejich členění a filtrování,
- celkovou procesní mapu znázorňující závislosti mezi jednotlivými procesy,
- databázi právních předpisů a interních normativních aktů, kterými se řídí analyzované procesy a jejich provázanost s procesními modely,
- databázi požadavků a podkladů souvisejících s analyzovanými procesy (např. vstupní a výstupní

- dokumenty, evidenci možného uložení a způsob archivace, evidenci používaného software),
- vazbu na jednotlivá konkrétní pracovní místa v organizaci.

Procesní modely musí být vhodně strukturovány a dekomponovány tak, aby umožňovaly zapracování jak budoucích změn (tj. dopad legislativních úprav, změny postupů podle nových právních předpisů, organizační změny na úřadě, atd.) a analýzu a identifikaci klíčových závislostí, které navrhovaná změna ovlivňuje a evokuje, tak požadavky změn při provádění dílčích aktivit v rámci konkrétního procesu.

C. Vytvoření metodické příručky (manuálu), která bude popisovat:

- zásady a postupy tvorby procesních modelů MěÚ,
- dodržení jednotné formy při mapování a vytváření procesů,
- definici modelů a objektů využitých v procesním modelu MěÚ, respektující obecné metodiky a možnosti softwarového nástroje, použitého pro tvorbu procesního modelu MěÚ,
- vazbu na jednotlivá konkrétní pracovní místa v organizaci.

Příručka bude předána v citovatelné elektronické podobě, tj. ve formátu \*.doc (popř. \*.docx), aby byla možná její revize v budoucnu.

### **Procesní optimalizace**

Dalším logickým krokem budou práce na sjednocení stávajících, již definovaných procesů v organizaci, s nezávisle nově identifikovanými procesy, což povede ke zlepšování systému a k jeho celkové optimalizaci v návaznosti na zjištěné problémy. Minimálně v rámci této části budou rovněž dodavatelem navrženy klíčové ukazatele výkonnosti (dále jen „KPI“) pro jednotlivé procesy a způsoby jejich vyhodnocování a měření.

Předpokládané činnosti:

- srovnání se současným stavem, návrhy optimalizace a identifikace přínosů,
- ověření využití stávající IT infrastruktury,
- plán implementace navržených opatření,
- v rámci této části budou rovněž dodavatelem navrženy KPI pro identifikované a definované procesy,
- nastavení způsobu vyhodnocování a měření KPI ukazatelů,
- návrh systému reportingu a spuštění měření procesních KPI (včetně proškolení reportujících a asistence při reportingu).

Akční plán změn a jednotlivé diagramy procesů budou předány v editovatelné elektronické podobě, aby byla možná jeho případná revize v budoucnu. Diagramy musí být zpracovány v novém speciálním software pro řízení procesů, který dodá dodavatel.