



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Podrobná specifikace předmětu Veřejné zakázky

Zavedení procesního řízení

Podrobná specifikace předmětu Veřejné zakázky

Zadavatel je příjemcem finanční podpory z Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost (dále jen „OP LZZ“). Zadavatel prostřednictvím plnění Veřejné zakázky realizuje v rámci OP LZZ projekt s názvem „Úřad otevřený veřejnosti“, reg. číslo CZ.1.04/4.1.01/89.00144.

Projekt má tři části, z nichž realizace této zakázky naplňuje první část projektu, zaměřenou na procesní řízení. Dalšími částmi projektu jsou „revize životních situací“ a „revize formulářů životních situací“. Všechny tři části projektu spolu velmi úzce souvisí, protože jednotlivé životní situace občanů vyvolávají řadu procesů uvnitř úřadu a zároveň na jejich začátku obvykle stojí nějaký dokument jako vstup daného procesu, často v podobě elektronického formuláře.

Cílem první části projektu je prostřednictvím zavedení základů procesního řízení do Magistrátu města Děčín (dále jen „MMDC“) vytvořit podmínky pro zvyšování efektivity výkonu veřejné správy.

Magistrát již zkušebně provedl analýzu několika procesů, včetně vytvoření jejich diagramů v softwarovém nástroji Logizian Analyst a následně provedl i určitou optimalizaci těchto procesů. Na základě této zkušenosti se ukázalo jako potřebné a účelné provést důkladnější a odbornou analýzu a případnou optimalizaci dalších vybraných procesů, se snahou hledat obecné modely procesů, jejich vzájemné vazby a jejich kontext.

Po realizaci této veřejné zakázky má magistrát v úmyslu pokračovat v realizaci procesního řízení s konečným cílem vytvořit a následně udržovat kompletní procesní mapu MMDC.

Na úvod projektu proběhne workshop v režii zadavatele, ve kterém odborný garant projektu vysvětlí základní principy procesního řízení a s tím související účel projektu a seznámí účastníky s jednotlivými procesy, které budou součástí projektu. Dodavatel zároveň účastníky seznámí s průběhem a způsobem realizace zakázky. Délka prezentace ze strany dodavatele je předpokládána v rozsahu cca 2 hodin. Délka celého workshopu je předpokládána v rozsahu cca 4 hodin a realizační tým dodavatele se musí zúčastnit celé akce. Počet účastníků je cca 40 osob.

Obsahem realizace veřejné zakázky je:

- prezentace na zahajovacím workshopu v rozsahu cca 2 hodiny,
- analýza vybraných klíčových procesů a procesních oblastí, jejichž výstupem bude vytvoření akčního plánu změn, zahrnujícího jednotlivé diagramy a popisy analyzovaných procesů a návrhů na jejich případnou optimalizaci. Akční plán změn a jednotlivé diagramy procesů budou předán v editovatelné elektronické podobě, aby byla možná jeho případná revize v budoucnu. Diagramy musí být zpracovány v notaci BPMN,
- vytvoření základu procesního modelu MMDC zpracovaný softwarovým

nástrojem zadavatele, který zahrnuje:

- jednotlivé analyzované procesy v notaci BPMN,
- procesní mapu znázorňující závislosti mezi jednotlivými procesy,
- kompletní organigram (aktuálně zpracovaný formou obrázku v Organizačním řádu),
- databáze právních předpisů a interních normativních aktů, kterými se řídí analyzované procesy,
- databáze objektů souvisejících s analyzovanými procesy (např. vstupní a výstupní dokumenty, evidence. software),
- vytvoření metodické příručky „Metodika procesního modelu Magistrátu města Děčín“ popisující zásady a postupy, jak vytvořit procesní model MMDC a jak dodržet jednotnou formu při mapování a vytváření procesů. Příručka musí také obsahovat samostatnou část, tzv. knihu konvencí, definující modely a objekty využitě v procesním modelu MMDC, respektující obecné metodiky a možnosti softwarového nástroje, použitého pro tvorbu procesního modelu MMDC a jednotlivých diagramů procesů. Příručka bude předána v editovatelné elektronické podobě, tj. ve formátu .doc (popř. .docx), aby byla možná její případná revize v budoucnu,
- školení pro cca 10 osob k tvorbě a údržbě procesního modelu MMDC a jednotlivých diagramů procesů minimálně v rozsahu 2x 4 hodiny, po jehož absolvování obdrží účastníci od dodavatele osvědčení, obsahující tyto náležitosti:
 - Povinné minimum publicity umístěné v záhlaví (logo projektu).
 - Název školení, datum a místo školení.
 - Název a registrační číslo projektu.
 - Jméno a datum narození účastníka.
 - Rozsah školení v hodinách.
 - Na osvědčení se nesmí objevovat logo dodavatele a doporučuje se vyvarovat výrazného pozadí v barvách dodavatele a grafických prvků připomínajících logo dodavatele.

Analýza každého procesu bude obsahovat:

- spolupráce s interními konzultanty (určenými zaměstnanci magistrátu) za účelem identifikace a analýzy procesů a procesních oblastí dle seznamu v celkovém rozsahu min. 200 hodin,
- vytvoření diagramu stávající podoby procesu dle standardu BPMN,
- vytvoření popisu stávající podoby procesu v požadované struktuře,
- vytvoření diagramu optimalizované podoby procesu dle standardu BPMN,
- vytvoření popisu optimalizované podoby procesu v požadované struktuře,
- zpracování návrhu optimalizace procesu s využitím dostupných technických prostředků do akčního plánu změn.

Seznam procesů a procesních oblastí, které budou předmětem zakázky, včetně důvodu, proč je daný proces zařazen a co je očekáváno:

1. Nástup do pracovního poměru

- Jedná se o postup, který se řídí zákoníkem práce a zákonem o úřednících, ale v rámci tohoto postupu je pro nás žádoucí zaměřit se na zmapování koordinace a spolupráce mezi odbory magistrátu, personalisty a tajemníkem.

2. Ukončení pracovního poměru

- Jedná se o postup, který se řídí zákoníkem práce a zákonem o úřednících, ale v rámci tohoto postupu je pro nás žádoucí zaměřit se na zmapování koordinace a spolupráce mezi odbory magistrátu, personalisty a tajemníkem.

3. Připomínkové řízení právní legislativy ČR

- Proces není nikde popsán. Je zde zapotřebí nastavit jednotný systém vnitřní organizace připomínkového řízení od přijetí konkrétní žádosti z připomínkového místa (kraj, SMO ČR, příp. ústřední orgán státní správy) na město/magistrát, až po konečný výstup - zaslání odpovědi - příslušnému připomínkovému místu. Mapování procesu by mělo reagovat mimo jiné na stávající vícekolejnost zasílání požadavků k připomínkám ze strany SMO ČR.

4. Systém evidence smluv

- Postup tvorby smluv a evidence je upraven směrnicí č. 24-2, směrnice uvádí výjimky pro evidenci určitého typu smluv, evidence je tak roztržštěná, zejména elektronická evidence smluv. Od zmapování procesu očekáváme nalezení optimálního řešení pro evidenci smluv, vč. minimalizace chybovosti, účinnější kontrolu ze strany odborů při zavádění smluv do fyzické i elektronické evidence.

5. Provedení výběrového řízení na pracovní pozici

- Jedná se o postup, který se řídí zákoníkem práce a zákonem o úřednících, ale v rámci tohoto postupu je pro nás žádoucí zaměřit se na zmapování koordinace a spolupráce mezi odbory magistrátu, personalisty a tajemníkem.

6. Schválení a objednávka školení

- Očekáváme zjednodušení procesu a zapracování vhodnějších postupů pro rozpočtování prostředků na vzdělávání mezi jednotlivé odbory magistrátu, v rámci toho pak zvýšit odpovědnost jednotlivých vedoucích za vysílání zaměstnanců na vzdělávání a při hospodaření s prostředky jako správce kapitoly.

7. Evakuace obyvatel

- Povinnosti orgánů obce a starosty jsou stanoveny zákonem č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a zákonem č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení (krizový zákon). Od projektu očekáváme zmapování jednotlivých postupů při evakuaci obyvatel vč. spolupráce odborů magistrátu a dalších dotčených organizací.

8. Varování a vyrozumění obyvatelstva

- Povinnosti orgánů obce a starosty jsou uvedeny v zákoně č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a zákonem č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení (krizový zákon). Očekáváme zmapování jednotlivých postupů vč. spolupráce odborů magistrátu a dalších dotčených organizací.

9. Postup při zajištění podmínek bezpečnosti požární ochrany při akcích, kterých se účastní větší počet osob

- V současné době je proces upraven obecně závaznou vyhláškou statutárního města Děčín č. 2/2007. Není však upraven postup, kdy si při akcích organizátor vyžádá od statutárního města Děčín asistenci organizačních složek města - JSDH. Jedná se o akce, které nepodléhají režimu OZV, příp. prezentaci činnosti či techniky. V rámci projektu očekáváme zmapování a ujasnění postupu.

10. Příprava a realizace výběrového řízení

- Organizační řád a směrnice č. 5 - pořizování služeb, materiálu a majetku města udává postupy zadávání veřejných zakázek a rozlišuje i jednotlivé pravomoce související s podepisováním výzev a smluv. Od zmapování procesu očekáváme doplnění a zpřehlednění jednotlivých činností souvisejících s vypsáním a zadáním veřejné zakázky.

11. Sociální pohřby

- V agendě došlo v minulosti k pochybením, byla přijata určitá opatření, přesto bychom rádi zmapovali postup krok za krokem, zejména co se týče kompetencí mezi OSV a OMH, které se na výkonu agendy podílejí. Zmapování a vymezení kompetencí může vést k zpřehlednění agendy, přesunu agendy pod jeden odbor nebo k odstranění zbytečných kroků. Přínosem může být efektivnější výkon agendy a jasné instrukce pro vykonávající úředníky.

12. Přidělování bytů zvláštního určení – DPS

- V agendě došlo v minulosti k pochybením, byla přijata určitá opatření, přesto bychom rádi zmapovali postup krok za krokem, zejména co se týče kompetencí mezi OSV a OMH, které se na výkonu agendy podílejí. Zmapování a vymezení kompetencí může vést k zpřehlednění agendy, přesunu agendy pod jeden odbor nebo k odstranění zbytečných kroků. Přínosem může být efektivnější výkon agendy a jasné instrukce pro vykonávající úředníky.

13. Provoz tržišť – tržní řád, tržní místa

- Jedná se o proces, který je pouze částečně ošetřen předpisem města, ten však neupravuje konkrétní vnitřní postupy. Od zmapování procesů očekáváme, že budou nastaveny jednoznačné procesní kroky (pravomoci a odpovědnosti) při zajišťování agendy jednotlivými odbory v případech, kdy se jejich činnosti prolínají.

14. Autovraky

- Konkrétní proces odtahování autovraků a financování těchto odtahů není popsán. Od zmapování procesů očekáváme, že budou nastaveny jednoznačné procesní kroky (pravomoci a odpovědnosti) při zajišťování agendy jednotlivými odbory v případech, kdy se jejich činnosti prolínají.

15. Honební společenstva

- Správa rejstříku pro honební společenstva, vč. přidělování IČ je vedena OŽP. Vnitřní postupy, kdy je samotné město členem honebního společenství, však nejsou jasně definovány. Od zmapování procesů očekáváme, že budou nastaveny jednoznačné procesní kroky (pravomoci a odpovědnosti) při zajišťování agendy jednotlivými odbory v případech, kdy se jejich činnosti prolínají.

16. Pomoc s realizací podnikatelského záměru

- Jde o klíčový proces úřadu, který by měl stanovit, jaké jednotlivé informace a výstupy by měl úřad investorovi/developerovi/podnikateli poskytnout, pokud chce ve městě realizovat svůj podnikatelský záměr. Zmapování tohoto procesu by mělo určit, které odbory magistrátu budou zajišťovat konkrétní "servis", poskytnutí informací atd.

17. Projektové řízení

- V rámci zmapování procesu projektového řízení dojde ke sjednocení a ujasnění si postupů administrace a řízení projektů. V současné době se při realizaci projektů naráží na celou řadu problémů. Nevyjasněné jsou postupy schválení záměru či samotné realizace projektu, psaní žádosti i sestavení projektového týmu. V rámci fungování organizace nejsou jasně stanovená a zautomatizovaná pravidla kompetencí a povinností jednotlivých členů realizačního týmu. U mnoha projektů chybí jasně určený vedoucí projektu, popř. odpovědná osoba z řad vedení města. Kromě toho není také vyřešen dopad projektů na další zaměstnance magistrátu. Ti jsou jednotlivými projekty ovlivněni, přestože nejsou přímými členy realizačního týmu. Jedná se např. o zaměstnance OE, odd. veřejných zakázek a personální a platové odd. Přínosem zmapování procesů projektového řízení bude sjednocení postupů a jasné vyjasnění kompetencí a povinností v průběhu celé administrace projektu od vyhlášení výzvy, psaní žádosti o dotaci až

po sestavení projektového týmu a hladkého průběhu realizace celého projektu.

18. Financování a příprava jmenovitých akcí včetně PD a studií

- V současné době není nikde stanoveno, kdo uplatňuje finance na akce a projektové dokumentace jmenovitých akcí. Nejsou jasně definována pravidla pro návaznost: příspěvkové organizace-odborní MM - OR - OE. Částečně danou oblast upravuje organizační řád, a to pouze při zpracování návrhu rozpočtu na další rok. Chybí pravidla, jak postupovat v průběhu roku (zařazování akcí v průběhu roku, mimo schválený rozpočet). Očekáváme, že zmapování postupů pomůže nadefinovat konkrétní odpovědnosti za přípravu a realizaci akcí nejen při návrhu rozpočtu, ale i v průběhu roku.

19. Finanční zajištění akcí a vazba na majetkové smluvní vztahy

- Vnitřními předpisy není popsán proces, kdy organizační útvary magistrátu žádají OMH o zajištění majetkoprávní záležitosti (nájem, vykoupení nemovitosti) pro zajištění své činnosti. K těmto právním úkonům je třeba zajistit finanční krytí. Od zmapování procesu očekáváme jasné nadefinování kompetencí jednotlivých dotčených odborů např. jako u fungujícího postupu ve směrnici č. 5 k pořizování služeb, materiálu a majetku města.

Výklad pojmů

Procesní model - je strukturovaný popis reálného dění. Popisuje přehledně procesy (pracovní postupy) až do jednotlivých činností, jejich provázanosti, požadavky pro výkon i právní předpisy, na základě kterých jsou vykonávány a zároveň je i databází velmi důležitých informací o procesech, postupech a strukturách veřejné správy. Poskytuje komplexní pohled na organizaci, její segmenty a řešení všech vnitřních i vnějších vazeb.

Procesní oblast – je oblast činnosti veřejné správy města, zahrnující zpravidla více vzájemně provázaných (spolupracujících) procesů.

Proces - je soubor vzájemně souvisejících nebo vzájemně působících činností, přeměňujících vstupy na výstupy, jež cíleně směřuje k produktu (ům), představujícím (u) hodnotu pro Zákazníka procesu (viz níže). Proces je charakterizován jasnými hranicemi tzn. má jednoznačný začátek a konec, má svůj vstup a výstup (produkt/služba), svého zákazníka (úředník/občan/jiný proces), cílový(é) produkt(y), měřitelné parametry (průběžná doba, náklady,...) a je opakovatelný.

Podproces - je ucelená část procesu, popisovaná z důvodu přehlednosti samostatným diagramem a v procesu, do něhož patří, je viditelná jako jediná činnost.

Klíčový proces – proces, přímo vytvářející cílovou hodnotu pro externího „zákazníka“ samosprávy (občan, firmy, organizace a společenské subjekty apod.), resp. řešící jeho životní situaci. Klíčového procesu se zpravidla účastní více odborů a jeho postup je zpravidla ukotven „prováděcím“ dokumentem (zákon, směrnice, metodiky,...). Garantem klíčového procesu je zpravidla autor prováděcího předpisu.

Identifikace procesu - je objevení, pojmenování a jednoznačné označení procesu. Při identifikaci se vychází z platné dokumentace (org. řád, směrnice) a know-how účastníků projektu (jak z dodavatelské, tak interní strany (vedoucí odborů, zkušení zaměstnanci atd.)).

Mapování procesu - zakreslování nebo popis průběhu procesu včetně všech jeho komponent, tj. vstupů, výstupů, dokumentace, podpor, rolí, funkcí, ...

Funkční místo (FM) - je součástí schválené struktury. Má své jedinečné identifikační číslo, obsazuje jej konkrétní pracovník.

Role (RO) - je funkce nebo činnost, kterou může zastávat kterýkoliv FM nebo více FM v souladu s pověřením k výkonu dané činnosti nebo popisem pracovní funkce (vedoucí, účetní, pokladní, předkladatel, právník, referent OP, ...).

Garant procesu – věcný znalec procesu. Rozumí smyslu a průběhu procesu. Je odpovědný za úplnost a aktuálnost zmapování procesu.

Zákazník procesu - je subjekt nebo jiný proces, kterému je (jsou) výstup(y) procesu určen(y) (subjekt = osoba, organizace, proces)

interní – vše co patří do samosprávy města Děčín (MMDC)

externí – není součástí samosprávy (občan, firmy, organizace a společenské subjekty, ..)

Základní popis procesu – popis základních atributů procesu, použitý předtím, než je detailně modelován průběh proces u a jako doplněk globálního modelu procesů (procesní mapy).

Zdroje procesu - jsou veličiny vstupující do procesu v jeho průběhu a jsou nezbytné pro proces (účastníci, evidence, SW (aplikace), registry,

Požadovaná struktura základního popisu každého procesu

1. Název procesu – pojmenování procesu podle jeho účelu.
2. Identifikátor procesu – jednoznačné označení procesu.
3. Seznam zúčastněných rolí – vyjmenování rolí v procesu.
4. Cíl procesu – přesný popis cíle, k němuž proces směřuje, resp. účelu procesu.
5. Životní situace, kterou proces řeší – odkaz na popis životní situace, řešenou procesem v rámci jeho hlavního výstupu. Životní situace je relevantní u klíčových procesů,
6. Vstupy – datové i fyzické vstupy, jež proces zpracovává.
7. Výstupy - datové i fyzické výstupy, jež proces vytváří. Zvláštním případem výstupu je Hlavní výstup, jenž přímo představuje cíl procesu.
8. Metrika hlavního výstupu – kvantitativní (měřitelný) parametr hlavního výstupu procesu a definice způsobu jeho kvantifikace (výpočtu, zjištění, ...).
9. Legislativní podmínky – obecné podmínky, stanovené zákony a dalšími právně platnými dokumenty, jež musí každý průběh daného procesu respektovat.

10. Technické zdroje – ostatní zdroje procesu, kromě lidských (viz výše – zúčastněné role), zejména potřebná technika a technologie, použitý software apod.
11. Popis procesu – podrobnější popis obsahu procesu, zmiňující základní činnosti a postup, případně vysvětlující spolupráci s jinými procesy, reflektující cíl, vstupy a výstupy a další atributy procesu.
12. Požadavky procesu – další specifické požadavky a omezení, jejichž splnění je nutné pro správný průběh procesu.
13. Poznámka – prostor pro dodatečné důležité informace k popisovanému procesu.