

**Cena Ministerstva vnitra za inovaci ve veřejné správě
Ročník 2009**

PŘIHLÁŠKA

Název organizace: Plzeňský kraj, Krajský úřad Plzeňského kraje

Sídlo organizace: Škroupova 18, Plzeň, 306 13

Jméno statutárního zástupce (hejtman, starosta, vedoucí úřadu): Doc. MUDr. Milada Emmerová

Zmocněnec pro jednání ohledně ceny

jméno: Ing. Václav Koudele

funkce: vedoucí odboru informatiky

kontaktní adresa: Škroupova 18, Plzeň, 306 13

tel.: 602191122

fax: 377195258

email: vaclav.koudele@plzensky-kraj.cz

Prohlášení:

Přihlašujeme do soutěže o získání ceny MV za inovaci ve veřejné správě za rok 2009 organizaci uvedenou na této přihlášce. Prohlašujeme, že nám jsou známy podmínky účasti v soutěži uvedené ve statutu ceny a že budeme plnit pravidla soutěže.

datum:

podpis statutárního zástupce:

Název inovace: Elektronizace vnitřních procesů krajského úřadu, aneb. eGovernmentu začíná uvnitř úřadu

Charakteristika, popis řešení:

(pokud Vám nebude stačit vyhrazené místo, použijte další listy a přiložte)

Informační a komunikační technologie jsou nástrojem, který by měl složit k efektivnějšímu výkonu hlavního předmětu činnosti každé organizace. Ve veřejné správě je to stejné. Datové schránky

a další aktivity v oblasti elektronizace výkonu veřejné správy na národní úrovni, přispívají ke zvyšování efektivity v tomto sektoru. Bohužel se ale velmi často stává, že elektronizujeme jen komunikaci s klienty veřejné správy, ale vnitřní procesy úřadů a institucí pracují stále „papírově“. Pokud jsou podceněny vnitřní procesy, organizace pracuje neefektivně, současně dochází k tomu, že nedostatečně využívá možností vnější elektronické komunikace s klienty (občany, právníckými osobami, ostatními úřady). Pokud úředník nepoužívá elektronické nástroje jako běžný způsob jeho komunikace a práce, není pro něj jednoduché využívat je i pro komunikaci s klienty veřejné správy.

Elektronizaci vnitřních procesů Krajského úřadu Plzeňského kraje předcházely dvě procesní analýzy jeho činnosti. První proběhla v roce 2003 pod názve Reinženýring procesů Krajského úřadu Plzeňského kraje a druhá v roce 2005 ve spolupráci s několika ostatními kraji, kdy jsme hledali stejně vykonávané procesy a činnosti především v přenesené působnosti výkonu státní správy. Samotná elektronizace vnitřních procesů byla zahájena v roce 2004 a to implementací informačního systému Help-Desk, který na základě metodiky ITIL (Information technology infrastructure library) řešil veškeré požadavky na provoz a rozvoj informačního systému Plzeňského kraje. Tento systém výrazně zkvalitnil a zjednodušil komunikaci zaměstnanců s odborem informatiky a pevně „ukotvil“ procesy v této oblasti. Důsledkem bylo transparentní řešení kritických problémů, kdy bylo jasně prokazatelné, kdo, kdy co a od koho chtěl a jak na to bylo reagováno a v jakých termínech.

Veškeré schvalovací procesy v rámci elektronizovaných procesů probíhají díky dynamickým workflow, která pracují s pracovními pozicemi v rámci organizační struktury a jsou tedy imunní vůči fluktuaci zaměstnanců. Vzhledem k úspěšnosti implementace systému Help-Desk pro oblast podpory IT, se vedení úřadu rozhodlo pro implementaci i do dalších oblastí. Jako první byla zvolena hospodářská správa budovy a prostřednictvím Help-Desk je možné žádat např. nový nábytek, případně opravu, nebo vyřešení nějakého problému v kancelářích zaměstnanců. Vzhledem k tomu, že i tato oblast byla úspěšně využívána zaměstnanci, rozhodlo se vedení úřadu o rozšíření do dalších oblastí. Byly stanoveny následující hlavní oblasti:

Požadavek na cestovní příkaz

Elektronický oběh cestovních příkazů, který je integrovaný s rezervací služebních vozidel a s evidencí zaměstnanců s referentskými zkouškami. Systém tedy neumožňuje, aby si zaměstnanec bez referentských zkoušek zamluvil služební auto jako jeho řidič. Žádost o cestovní příkaz je napojena rovněž na registr územní identifikace a kontroluje, zda je efektivně využíváno služebních vozidel, tedy, zda do daného místa /nebo do jeho blízkosti) nejede jiné služební auto, které je nevytížené. Elektronicky probíhá rovněž vyúčtování (po zadání příslušných časů a dalších souvisejících náklad systém sám vypočte náhradu) a je integrován se mzdovým systémem – cestovní náhrady je vyplácena ke mzdě.

Požadavek na přesčas

Nařízení přesčasu dle zákoníku práce s možností výběru způsobu náhrady za práci přesčas.

Požadavek na nepřítomnost zaměstnance

Elektronizace doposud papírově řešených žádank o dovolenou, soukromý odchod, návštěvu lékaře, studijní volna, náhradní volna, darování krve a všech ostatních důvodů pracovní nepřítomnosti tak, jak je definuje zákoník práce. Žádanky o dovolenou jsou integrovány s mzdovým systémem a hlídají, kolik má zaměstnanec ještě volné dovolené, tedy kolik dní dovolené si může ještě naplánovat. Tato služba je integrována i s informacemi o odpracovaných přesčasech. Tedy zaměstnanec, který si vybírá náhradní volno za práci přesčas, nemůže vybrat více hodin, než skutečně prací přesčas odpracoval. Díky této službě je automaticky vytvářen tzv. Kalendář nepřítomnosti (odboru, úřadu – podle toho, kdo se do něj dívá a na co má vzhledem ke své pozici v organizační struktuře práva), který poskytuje úplný přehled o všech důvodech, nepřítomnosti zaměstnanců na úřadě služební cesty, nemoci, dovolené, návštěvy lékaře atd.) Důležité je, že tento kalendář vzniká ne proto, že do něj někdo něco píše, ale jako obraz skutečně schválených a procesně odsouhlasených skutečností.

Požadavek na vzdělávání

Zaměstnanec úřadu tímto způsobem žádá o objednání vzdělávacího kurzu a to jak interního (např. školení na IT, nebo na veřejné zakázky), nebo na externí (odehrávající se mimo úřad). Takto objednané školení, se zaměstnanci započítává do jeho vzdělávacího plánu, který dle zákona úřad vede pro všechny své zaměstnance. Každý zaměstnanec vidí své uskutečněné vzdělávací akce a vědoucí vidí své podřízené. Systém je integrován s personalistikou a významně zprůhlednil a zjednodušil agendu v této oblasti. Audit činnosti krajského úřadu, který byl vykonán na základě požadavku nového vedení kraje v lednu 2009 konstatoval, že relativně personálně podhodnocený stav oddělení personalistiky krajského úřadu, je kompenzován vysokou mírou elektronizace procesů tohoto oddělení a díky tomu svoji práci zvládá.

Požadavek na rozpočtovou změnu

Elektronické schvalování rozpočtových změn (změny v gesci úřadu, nepodléhající schválení rady kraje). Služba je integrována s ekonomickým systémem úřadu, modulem rozpočet.

Požadavek na rezervaci zdroje

Rezervace fotoaparátů, místností, navigací do služebních aut atp. Velmi efektivní je toto u místností, které jsou díky tomuto lépe využívány a nedochází ke kolizím v jejich zamlouvání.

Další elektronizované procesy na krajském úřadě

Vedle systému helpdesk, probíhá významná část elektronizovaných procesů prostřednictvím systému na elektronický oběh dokumentů, konkrétně finančních dokladů. Od roku 2003 byl postupně elektronizován oběh faktur, objednávek, platebních příkazů a pokladních dokladů. Tím došlo k úplné elektronizaci této oblasti. To přineslo větší pružnost a rychlost úřadu při schvalovacích procesech u finančních transakcí. Dále se významně snížila byrokratická zátěž úřadu, protože papírová podoba úřad neobíhá, obíhá pouze podoba elektronická. Současně dochází k transparentnější kontrole našich povinností, vyplývajících ze zákona o finanční kontrole.

Popište v čem spatřujete inovativnost Vašeho řešení. Čím se liší od podobných realizací/aplikací, jaká je přidaná hodnota?

Inovativnost spočívá především v elektronizaci oblastí, které nejsou tak často ve veřejné správě elektronizovány (faktury, cestovní příkazy atp.), případně nebývají elektronizovány tak komplexně a s potřebnými integračními vazbami, jako na krajském úřadě Plzeňského kraje. Elektronizované procesy jsou dne standardní součástí pracovního prostředí zaměstnance krajského úřadu Plzeňského kraje. Současně dochází k přirozenému dodržování vnitřních předpisů, jejichž povinnosti jsou řešeny elektronizovanými procesy. Zcela naplno se to projevilo např. při elektronizaci cestovních příkazů. V předchozí papírové podobě existovala řada anomálií a docházelo ze strany zaměstnanců často ke skrytému a komplikovaně zjiřitelnému porušování předpisu o služebních cestách. Elektronizovaná podoba takové porušování znemožnila a odstranila. Díky elektronizaci vnitřních procesů obecně, u nás vždy docházelo k revizi příslušných procesů, jejich analýze a v řadě případů k jejich skutečnému reinženýringu a implementaci nového způsobu do praxe. Elektronizace procesů úřadu má ještě jeden pozitivní efekt, většina schvalovacích aktů ze strany zaměstnanců, je možná i vzdáleným přístupem prostřednictvím notebooku a příslušného bezpečného připojení do počítačové sítě krajského úřadu. Dnes je u nás zcela běžné, že např. vedoucí odboru na služební cestě, je schopen prostřednictvím internetu schvalovat faktury, objednávky, služební cesty podřízeným, případně dovolenky. Tím se významným způsobem zvýšila operativnost vedoucích zaměstnanců krajského úřadu, kteří jsou takto schopni pracovat téměř odkudkoliv, jako by seděli fyzicky u sebe v kanceláři.

Cíle řešení:

1. Elektronizace podpůrných procesů krajského úřadu, které řeší podstatnou část provozních činností úřadu.
2. Zvýšení efektivity výkonu vnitřních procesů úřadu a tím i efektivity výkonu veřejné správy.
3. Snížení nákladů na provoz krajského úřadu.

Ukazatele dosažení cílů:

Ad. 1 – plánované klíčové vnitřní procesy úřadu jsou elektronizovány – **splněno**

Ad. 2 – Došlo k prokazatelnému zjednodušení některých vnitřních procesů a ke snížení případů, kdy dochází k jejich porušení. - **splněno**

Ad. 3 – prokazatelné nižší náklady na související s využíváním služebních vozidel – jsou lépe vytěžována. Současně došlo ke snížení nákladů na papír atd. Současně došlo ke snížení nákladů i díky přístupnosti většiny údajů o nákladech jednotlivých zaměstnanců např. za hlasové služby, případně za tisk. Např. díky vědomí, že nadřízený každého zaměstnance vidí podrobné výpisy volání z pevné linky i z mobilního telefonu a současně jsou automaticky označena volaná čísla s největším množstvím nákladů, snížili se náklady za hlasové služby o cca. 1/3. - **splněno**

Stručný harmonogram realizace řešení:

2003 – záměr elektronizace procesů při poskytování ICT

2004 – první elektronizované procesy mimo oblast IT

2005 – 2009 – elektronizována většina klíčových vnitřních procesů

Přílohy:

Prezentace elektronizovaných procesů z pohledu zaměstnance krajského úřadu Plzeňského kraje s vysvětlením souvislostí s organizační strukturou, personalistikou atd....