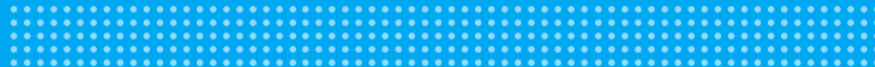


Využívání prvků procesního řízení a zavedení standardů pro výkon prioritních agend veřejné správy

Mgr. Jiří Kárník
Koordinátor projektů
vedoucí oddělení procesního řízení
a standardizace agend veřejné správy
Odbor eGovernmentu
Ministerstvo vnitra ČR
Tel.: 974 816 623
e-mail: jiri.karnik@mvcz.cz



Stav z pohledu projektového řízení

- **Probíhá výběr zaměstnanců projektu**, vybráno cca 60% kapacit projektu
 - Řada DPČ pro spolupracovníky v rámci OVM -> nabízíme spolupracujícím subjektům
- **Příprava dalšího setkávání v rámci pracovní skupiny pod RVVS**
 - Chystáme další rozvoj pracovní skupiny
 - Současná podoba: řídicí orgán, odbory na MV, zástupci spolků měst a obcí
 - Vize fungování: postupné zapojování spolupracujících obcí a krajů, sdílení know-how a diskuze o společných problémech
- **Příprava formálního zakotvení spolupráce**, zvažuje se forma memoranda
 - Spolupráce s Národní sítí zdravých měst



Metodika k procesnímu řízení, přístup k procesnímu modelování agend

Roman Fišer
Hlavní metodik PMA III
Odbor eGovernmentu
Ministerstvo vnitra ČR

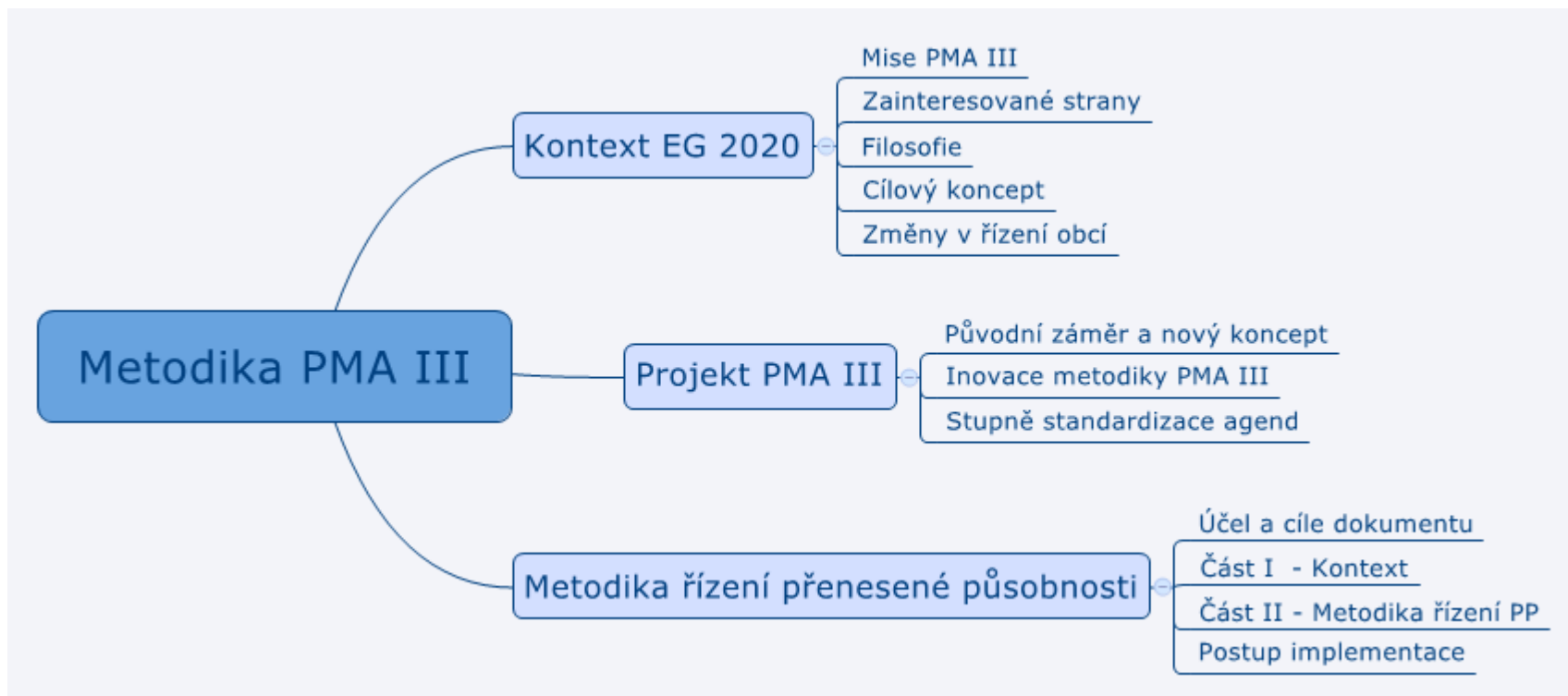


Řízení kvality představuje komplex činností, jehož smyslem je **zajištění spokojenosti zákazníků** prostřednictvím plnění jejich požadavků, ale současně směřující ke **zvýšení efektivity realizovaných činností**.

Metodické doporučení k řízení kvality v územních samosprávných celcích (MVČR, 2017)



O čem budu hovořit ?



Mise PMA III

PMA III je nástrojem pro optimalizaci a standardizaci služeb veřejné správy v podmínkách eGovernmentu 2020

(eGovernment 2020 je vymezen cíli a aktivitami probíhajícími v rámci realizace SRRVS do roku 2020)



Pro koho je eGovernment ?

(neboli kvalita PMA III optikou zainteresovaných stran)

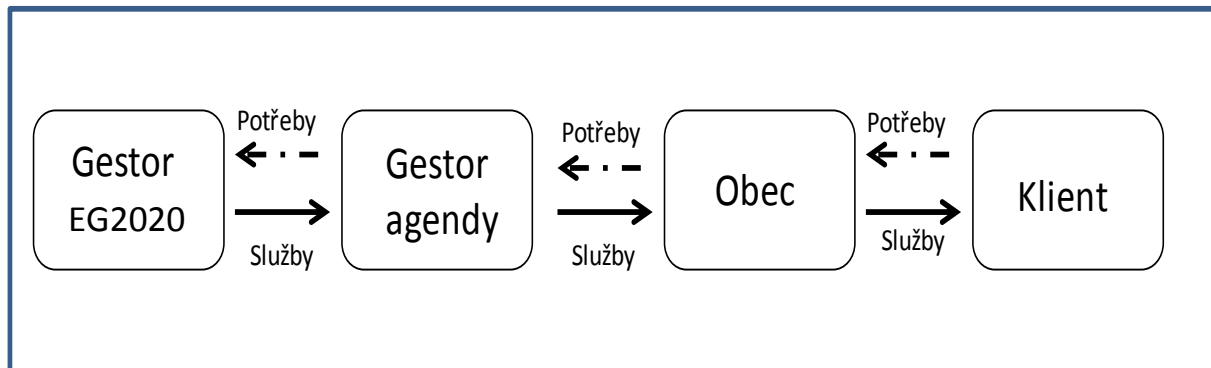
1. **Občanům** a podnikatelům zásadně usnadní využívání služeb veřejné správy
2. **Obcím a krajům**, pomůže zvýšit kvalitu a efektivitu výkonu služeb
3. **Gestorům** agend vytvoří transparentní nástroje pro řízení agend
4. **Vládě** poskytne nástroj pro strategické řízení veřejné správy

Pohled klienta je „sexy“, musíme ale umět nabídnout jasný užitek všem zúčastněným.



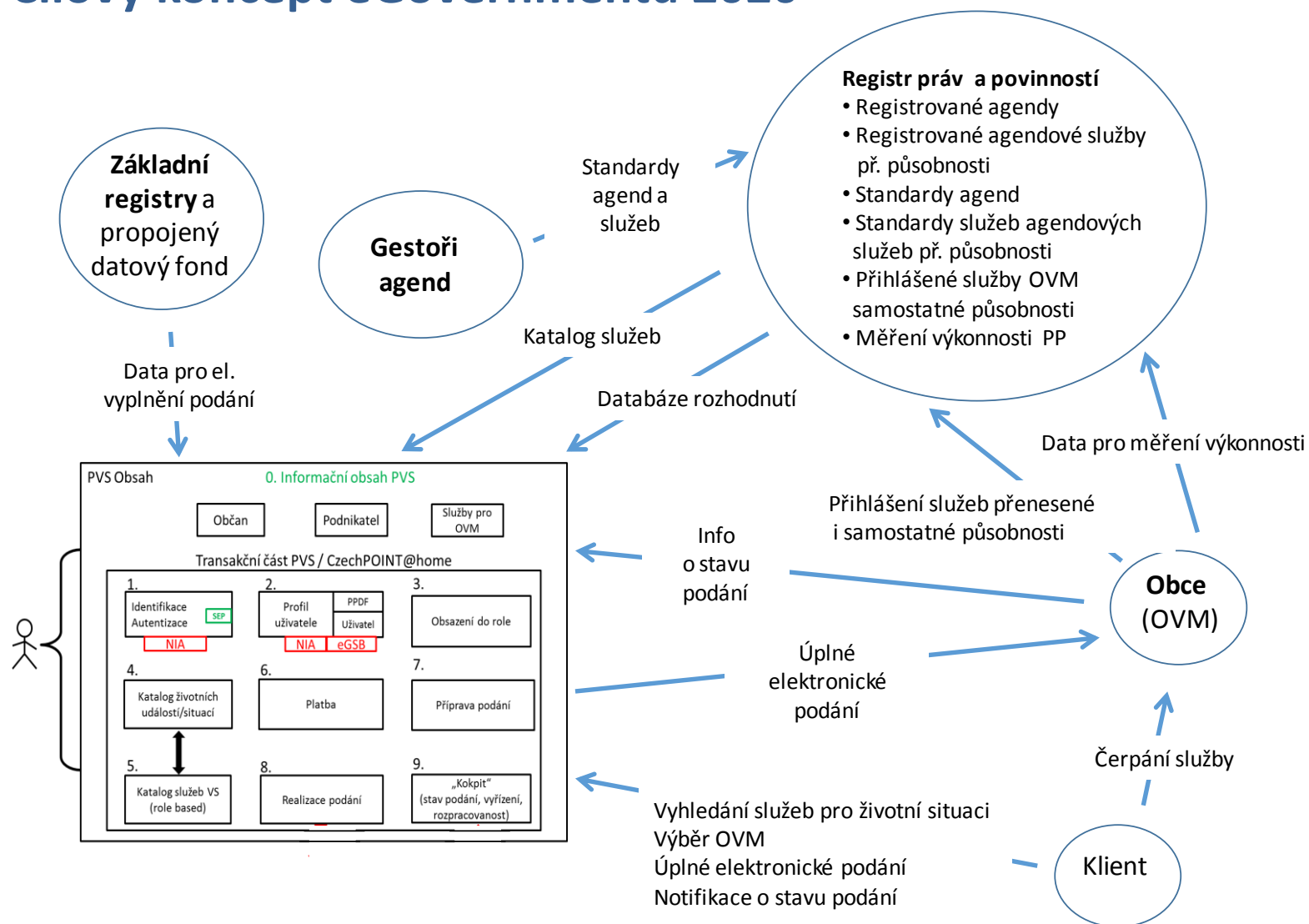
Filosofie EG 2020

Základní filosofií EG2020 je orientace na klienta. Služby jsou řízeny na základě poznání jeho potřeb, jsou sdružovány do balíčků dle životních událostí a situací, je zjednodušováno “objednání” služby, jsou zaváděny automatizované služby, které klienta upozorní na nové povinnosti nebo nároky, případně jej za něj automaticky vyřídí.



Při návrhu, poskytování, hodnocení a řízení služeb platí pravidlo, že **všichni zúčastnění v procesu řízení a výkonu veřejné správy musí ve své činnosti znát a respektovat potřeby koncového klienta a všech dalších článků, které stojí mezi ním a klientem.**

Cílový koncept eGovernmentu 2020



Jaké změny přinese eGovernment do práce obcí ?

- **Postupné omezování místní příslušnosti agend přenesené působnosti**
- **Orientace na služby – centrální katalog služeb přenesené působnosti, lokální katalogy služeb samostatné působnosti registrované v RPP**
- **Využití úplného elektronického podání**
- **Centralizace informačních systémů veřejné správy**
- **Omezení administrativních činností – elektronizace agend, zásadní omezení tištěných formulářů**
- **Potenciální snížení počtu klientů z důvodu využívání Portálu veřejné správy**
- **Schopnost řešit životní situace – asistované podání s využitím PVS, kombinace služeb přenesené i samostatné působnosti**
- **Přehled o výkonech přenesené působnosti s vazbou na transparentní financování**

Obcím poskytneme komplexní metodický návod, jak se na připravované změny včas připravit

PMA III – původní záměr, změny podmínek, nový koncept

Původní cíl :

Vytvoření reálného přehledu o způsobu výkonu agend a nákladech na tento výkon, optimalizace procesního řízení výkonu agend, zlevnění a zefektivnění řízení nákladů na výkon agend ve veřejné správě. Činnosti v rámci projektu zahrnují v první řadě rozpracování postupů mapování 60 prioritizovaných agend na ústředních správních úřadech (celkem 16) s cílem připravit 20 standardů agend.

Klíčové vlivy:

- Je třeba podpořit cíle definované SRRVS - s vazbou na zavedení eGovernmentu (orientace na služby, životní události/situace, UEP, řízení lidských zdrojů, řízení kvality, měření a hodnocení veřejné správy...)
- Je třeba reagovat na aktuální stav a rozvoj ICT (RPP)
- Je třeba reagovat na doporučení EU
- Je třeba respektovat dokumenty NAP a další metodické dokumenty

Klíčové změny oproti PMA I a II:

- multiagendový pohled - orchestrace **řešení životní události/situace** – meziagendové vztahy
- zavedení elektronizované **služby** jako klíčového prvku standardizace
- potřeba **nikoli pouze přípravy, ale skutečného zavedení standardů agend** již během trvání projektu (pouze standardizované služby mohou být orchestrovány v rámci RPP a PVS)
- modifikovaný koncept PMA III byl schválen usnesením vlády 4/17 z 9.1.2017

Metodika PMA III – oblasti inovace

Obecná metodika řízení přenesené působnosti

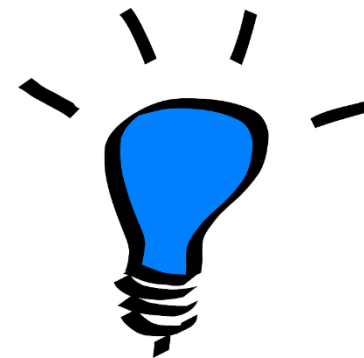
- Příprava OVM na absorbování standardů agend v podmínkách eGovernmentu
- Standardizace přístupu gestorů agend vůči OVM
- Inovace a sjednocení pravidel využívání RPP a další sw podpory

Podpora zavádění prvků eGovernmentu

- vazba agenda/činnost/ životní událost/ životní situace/služba
- vazba na UEP, RPP a využití propojeného datového fondu
- rozvoj služeb i pro OVM, gestory a vládu

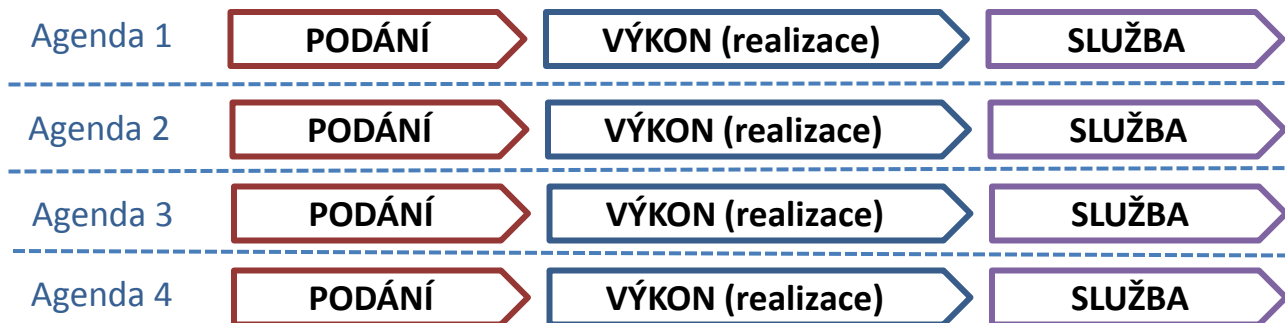
Optimalizace a standardizace agend

- revize prioritních agend a služeb (změna agendového přístupu na clientský přístup)
- plošná standardizace služeb s podporou eGovernmentu (primárně)
- výběrová standardizace agend (postupná analýza, optimalizace a standardizace procesů agend)
- vícestupňový standard (rychlý základ (služby) pak postupné zjemňování (procesy))



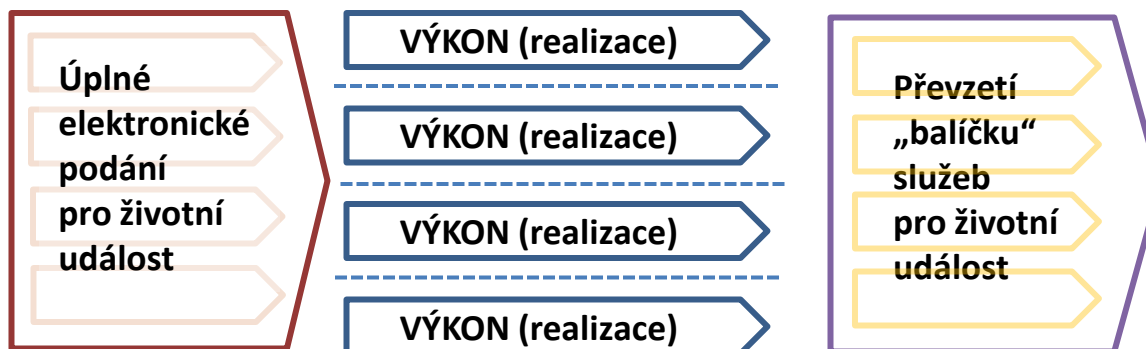
Procesy orientované na klienta

Agendově orientovaný proces výkonu služeb



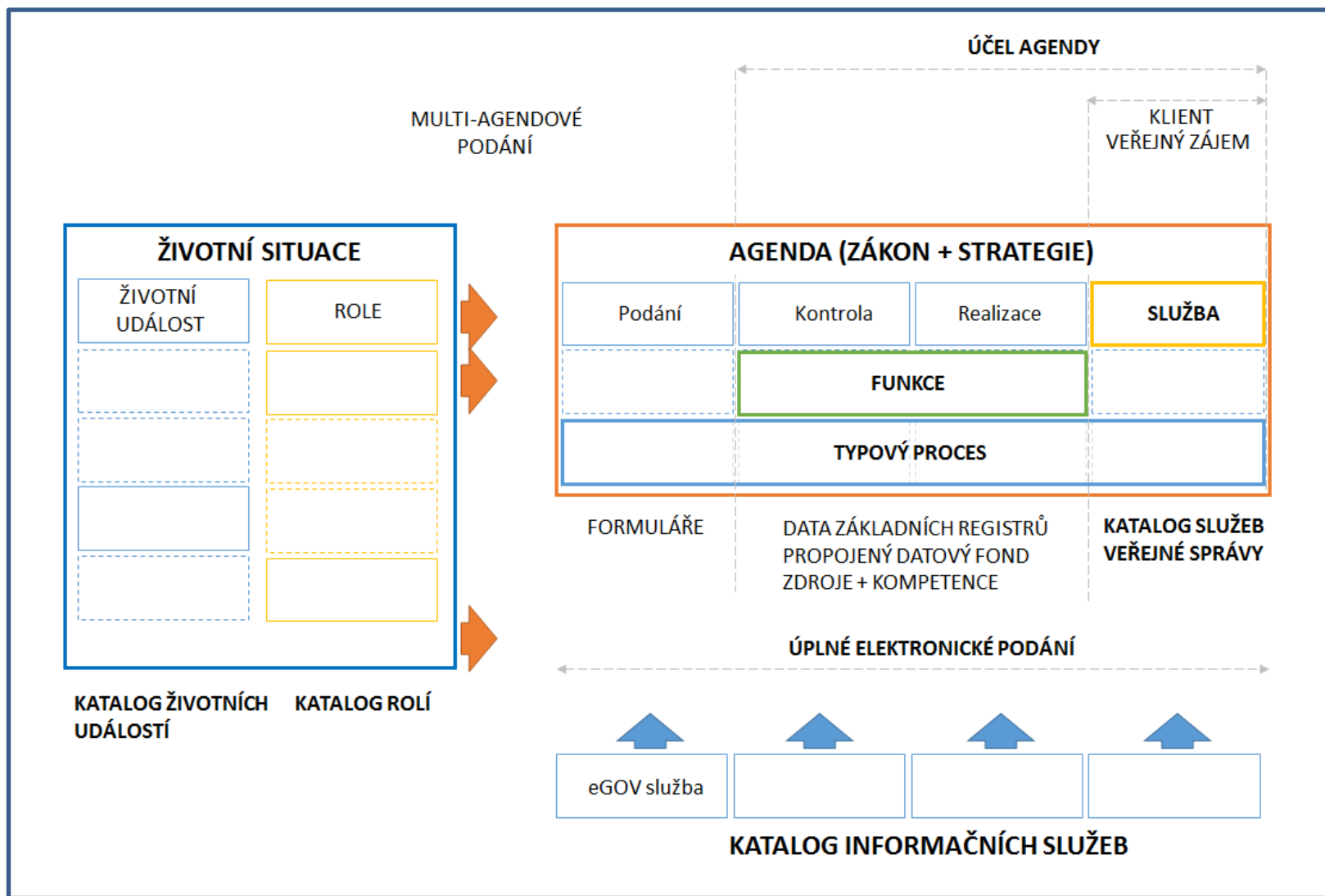
Klient podává i přebírá každou službu individuálně, jedná s odbory příslušnými k agendě

Na klienta orientovaný proces výkonu služeb



Klient řeší svoji životní událost komplexně na začátku i na konci procesu

Přístup k modelování agend



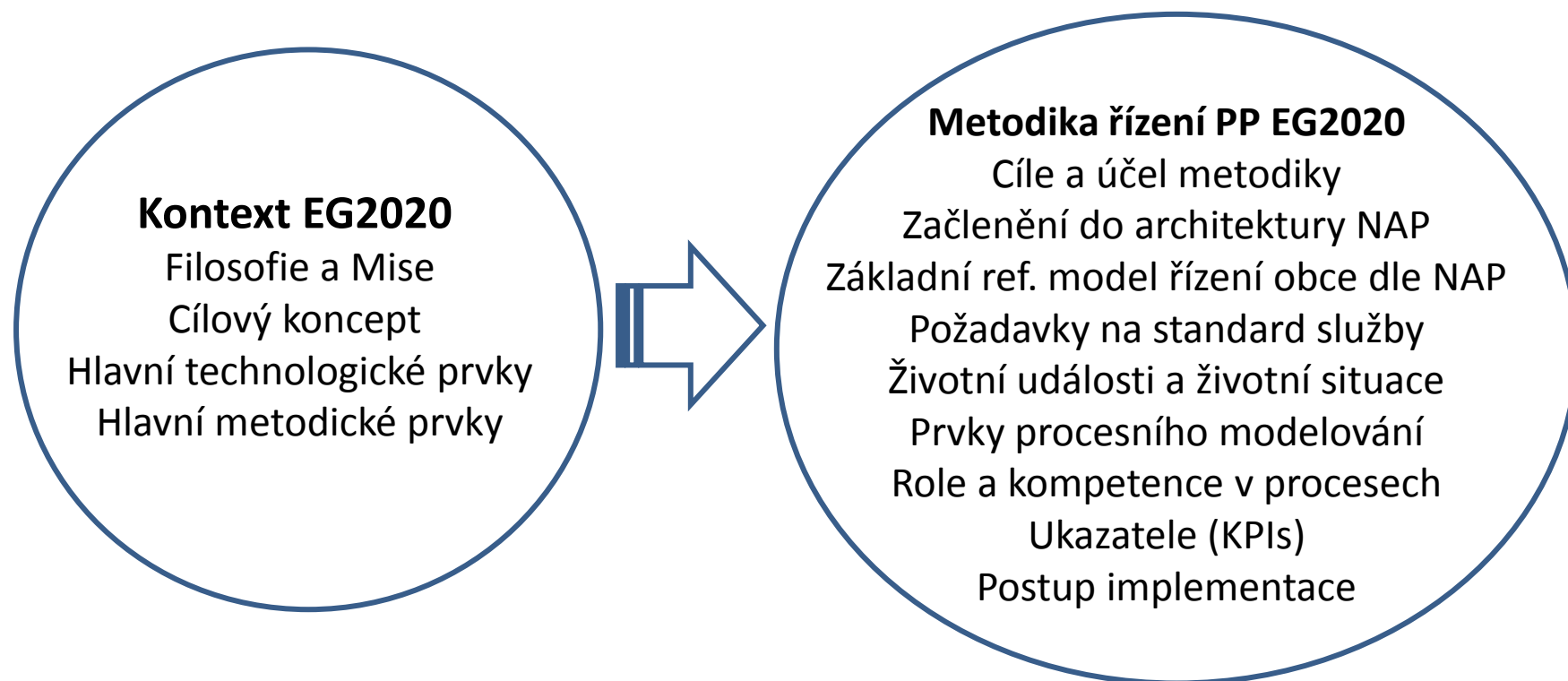
Plánované stupně standardizace

- **Standard I. stupně** – vyžaduje vytvoření, registraci a zavedení EG2020 kompatibilních **služeb**, plné využívání **propojeného datového fondu** při podání a meziagendové výměně dat, **identifikaci zdrojů** alokovaných na výkon služeb/agend prostřednictvím **funkcí**, **měření** základní sady **ukazatelů** výkonnosti.
- **Standard II. stupně** – rozšiřuje standard I. o **procesní optimalizaci** agendy s využitím sady **referenčních modelů** pro různé typy OVM a zavedení **objektivního měření** a hodnocení výkonových a kvalitativních parametrů agendy.
- **Standard III. stupně** – rozšiřuje standard II. o **nastavení pravidel pro transparentní výkonové financování** založené na objektivním měření výkonových a kvalitativních parametrů služeb agendy.

Do tvorby standardů budou zapojovány obce i kraje, které budou participovat na vzniku a ověřování referenčních řešení agend pro různé typy obcí a režimů obsluhy klienta.

Dokument Kontext a metodika řízení přenesené působnosti v podmínkách eGovernmentu 2020

PROČ a JAK se má obec účinně připravit na postupnou standardizaci agend i na efektivní využití prvků eGovernmentu.



Dokument zveřejníme na stránkách MVČR během června 2017

Metodika řízení přenesené působnosti

- Aktualizovaná pravidla pro registraci agend (definice služeb, procesní přístup, jednoznačné odlišení přenesené a samostatné působnosti)
- Návrh vzorového katalogu služeb VS s vazbou na agendy přenesené a samostatné působnosti a řešení životních situací
- Návrh katalogu životních událostí
- Pravidla pro modelování úřadu (rozšířené požadavky standardizace, vazba na NAP)
- Referenční procesní model s vazbou na NAP
- Definice obecných KPIs pro agendy a OVM a stanovení způsobu jejich reportingu
- Definice pravidel pro alokaci zdrojů na výkon agend/služeb v OVM včetně pravidel pro stanovení komplexních nákladů na jednotku času výkonu úředníka.
- Katalog interních rolí úřadu a navazujících kompetenčních modelů
- Procesně – organizační minimum OVM pro řešení životních situací nástroji eGovernmentu

V červnu 2017 zahájíme pilotní ověřování metodiky ve vybraných městech



Děkuji za pozornost ...
... a těším se na spolupráci 😊

Roman Fišer

tel. : + 420 603 813 911

e-mail: jiri.karnik@mvcv.cz

