

Statutární město Brno, městská část Brno-střed

METODIKA ANALÝZY A TVORBY PROCESNÍHO MODELU V PODMÍNKÁCH ÚMČ BRNO-STŘED



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Financováno z prostředků Evropské unie

Projekt: Management řízení a rozvoje lidských zdrojů ÚMČ Brno-střed

Číslo projektu: CZ.03.4.74/0.0/0.0/16_033/0002931

Vydání č.: 1
Účinnost: 24.07.2017

Bc. Petr Štika, MBA, LL.M.
tajemník ÚMČ Brno-střed

Vydal/schválil: Bc. Petr Štika, MBA, LL.M., tajemník ÚMČ Brno-střed

Dne: 24.07.2017

Zpracovatel: Ing. Libor Koch, manažer systému managementu ÚMČ Brno-střed

Tato směrnice je závazná pro: Úřad městské části Brno-střed

Projednáno v orgánech: *nejsou*

Osoba pověřená výkladem: Ing. Libor Koch - MSM

Četnost kontroly aktuálnosti: ročně

Osoba pověřená kontrolou aktuálnosti: Ing. Libor Koch - MSM

Související vnitřní předpisy:

Nejsou

Historie změn:

Datum	Číslo vydání	Strana	Článek	Stručný popis změny

Odkaz na předešlá vydání:

Nejsou

Přílohy, související záznamy a formuláře:

Nejsou

Zrušovací ustanovení:

Nejsou

Obsah

1	Základní pojmy a zkratky	4
2	Typy objektů procesního modelu	5
2.1	Modelování procesů	5
2.2	Významové členění, procesů a podprocesů	5
2.3	Procesní schémata – detailní popis procesu.....	6
2.4	Zákazníci	7
2.5	Zdroje – vstupy/výstupy/přílohy (obecné zdroje).....	7
2.5.1	Objekty pro zobrazení zdrojů	8
3	Modelování organizační struktury	10
3.1	Organizační vazba - Pracovní pozice/Procesní role	11
3.2	Organizační vazba - Pracovní místo/Pracovní pozice/Osoba/OJ.....	11
4	Uživatelské role	12
4.1	Konkrétní vymezení rolí při práci v IS ATTIS.....	12
5	Komunikace při tvorbě procesního modelu.....	15
5.1	Emailové notifikace.....	15
6	Osobní stránka	16
6.1	Vazba na RPP (Registr Práv a Povinností).....	16
6.2	Vazba na ISO, CAF	16
6.3	Tiskové sestavy.....	16

1 Základní pojmy a zkratky

Základní pojmy ATTIS.BPM	
Proces (obecně)	Proces – strukturovaná posloupnost činností/aktivit, které jsou navrženy a vykonávány za účelem poskytnutí konkrétního výstupu. Proces je logický sled činností transformujících nějaký vstup na nějaký výstup, přičemž plnění jednotlivých činností v procesu je zajišťováno rolemi s jasně definovanými odpovědnostmi. Celý proces je řízen, monitorován, měřen, vyhodnocován a neustále vylepšován, což je odpovědností vlastníka procesu.
Klasifikace procesů Typ procesu	Dělení procesů uvnitř procesního modelu z hlediska jejich účelu a přidané hodnoty - např. procesy hlavní (tvorí přidanou hodnotu, zpravidla pro externího zákazníka), podpůrné (zajišťují podporu hlavnímu procesu nebo internímu zákazníkovi) a řídicí (určují systém řízení ostatních procesů).
Projekt	Z pohledu procesního modelu lze Projekt vnímat jako Proces s jednou instancí (proběhne jen jednou), který ale popisují metodicky stejnými atributy a definují zdroje a odpovědnosti.
Podproces	Soubor vzájemně souvisejících nebo vzájemně působících činností, které dávají přidanou hodnotu vstupům a přeměňují je na výstupy. Je opakovatelný, má svého zákazníka, má svého správce, má svůj ocenitelný výstup, definované činnosti, měřitelné parametry, jasné hranice (začátek a konec) a návaznosti na jiné podprocesy (druhé a další úrovně dekompozice).
Procesní krok (činnost)	Procesní krok (činnost), aktivita je základní prvek procesu, nebo procesního modelu. Aktivita sama je zpravidla procesem. Stanovení vhodné úrovně abstrakce a míry podrobnosti při dekompozici procesu do aktivit je základní dovedností analytika firemních procesů.
Procesní krok	Souhrnné označení pro všechny prvky procesního modelu (procesy, aktivity/činnosti).
Procesní mapa	Schematické znázornění průběhu procesu jako sledu určitých činností - výsledek mapování procesů. Tvorba procesních map zpravidla probíhá dle některé z modelovacích konvencí.
Procesní model	Procesní model je hierarchicky strukturovaný popis procesů, podprocesů, projektů a činností organizace. Odráží ekonomickou strukturu fungování firmy, tvorbu přidané hodnoty. Znázorňuje materiálové i informační toky. Vytvořený v elektronické podobě s využitím specializovaných softwarových nástrojů nabízí nesrovnatelně lepší možnosti analýzy informací.
Dekompozice procesů	Tvorba hierarchie uvnitř procesního modelu, která při zachování určité logické souvislosti (výkonové, prostorové, časové, organizační apod.) model zpřehlední. Zpravidla se při dekompozici postupuje formou odshora dolů, tj. procesy - podprocesy - činnosti apod.
Atribut procesního kroku	Položka použita ke strukturovanému popisu procesního kroku (vstup, výstup, matice, apod.)
Vlastník procesu	Vlastník procesu je pracovní místo (pracovník), který má odpovědnost za dosahování cílů procesu a jeho dlouhodobého efektivního fungování, monitorování výkonnosti procesu, správu, systematické zlepšování a řešení problémů v průběhu procesu.
Role (procesní)	Entita definovaná společnou odpovědností a kompetencemi pro vykonání činností, procesů, projektů a úloh, které jsou v rámci modelu přiřazené ve vazbách n:m pracovním pozicím.
Matice odpovědnosti	Klíčový atribut procesního kroku, kterým alokují lidské zdroje procesům, činnostem, projektům i úlohám a prostřednictvím kterého zároveň definují jednotlivým pracovníkům jejich pracovní náplň (pravomoci a odpovědnosti).
Zákazník procesu	Zákazník procesu je subjekt, kterému jsou určeny výstupy procesu. Základní dělení zákazníků je na externí (vně firmy) a interní (uvnitř firmy).
Zdroje procesu	Hmotná či nehmotná aktiva, definovaná jako atribut procesního kroku, bez kterých by proces nefungoval. Jsou ve formě Vstupu, které proces přeměňuje na Výstupy a Obecných zdrojů, které proces potřebuje pro svou funkci.
Produkt/Služba	Výstup procesu, dodaný na základě požadavku zákazníka, jednoznačně určeným způsobem, s přesně definovanými parametry, jako jsou kvalita, rychlost, cena, náklady, atd. Příklady výstupů – nový občanský průkaz, stavební povolení, zápis v matrice, finanční příspěvek, vybrané poplatky od občanů.

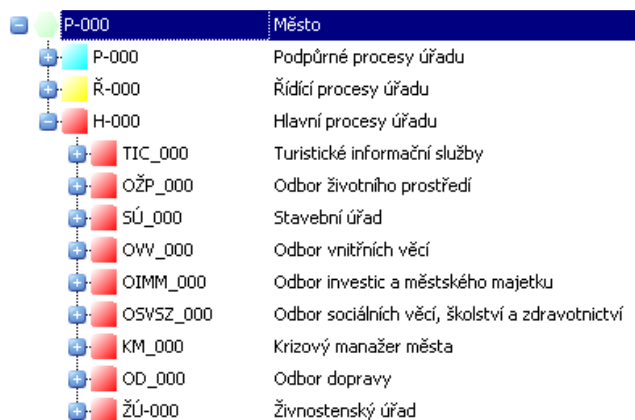
2 Typy objektů procesního modelu

Procesní model je tvořen několika základními typy modelovacích objektů:

1. **Procesy a podprocesy** – objekt procesu, který má sám definovány atributy (vstupy/výstupy, zdroje, matice, vazby (předchůdce/následovník, od/k), ...) nebo je dále dekomponován do procesního schématu
2. **Procesní schémata** – objekty jednotlivých činností a jejich atributy
3. **Projekt** - v procesním modelu lze rovněž definovat projekty, kdy projekt lze metodicky vnímat jako proces s jedinou instancí. U projektu rovněž definujeme atributy jako u procesu)

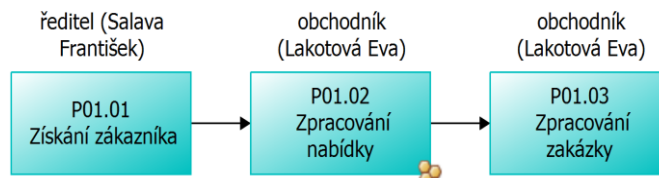
2.1 Modelování procesů

Prvním krokem tvorby procesního modelu v ATTIS.BPM je vydefinování procesních oblastí nebo procesů na jednotlivých úrovních procesního stromu. Postupuje se systematicky vydefinováním vrcholové úrovně procesního stromu, rozdělením do příslušných typů a následně (je-li to potřebné) se tvoří další úrovně hierarchické struktury objektů procesního modelu. ATTIS.BPM podporuje neomezené větvení procesního modelu.

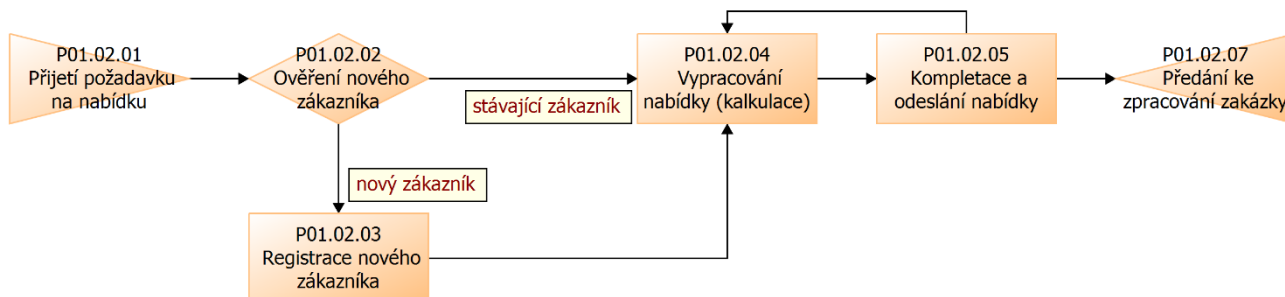


Na každé úrovni procesního modelu lze následně modelovat procesní mapy, které schematicky znázorní:

1. souvislosti mezi podprocesy



2. průběh podprocesu v jednotlivých činnostech



2.2 Významové členění, procesů a podprocesů

Metodika ATTIS.BPM člení procesy a podprocesy na hlavní, podpůrné a řídicí.

Objekty procesního řízení

Název objektu	Popis	Grafika
Hlavní proces	Hlavní procesy přímo vykonávají hlavní činnosti organizace, kterými naplňují strategické cíle a produkují výstupy (produkty, služby) pro externího zákazníka. Obvykle také generují tržby. Procesy a činnosti v hlavním modelu jsou odlišeny podle toho, zda se jedná o přenesenou nebo samostatnou působnost.	Oblast přenesené působnosti
		Oblast samosprávy
Podpůrný proces	Podpůrné procesní oblasti a procesy jsou činnosti, které zabezpečují zdroje a správu pro úspěšné vykonání hlavních procesních oblastí a procesů. Typickým znakem je to že výstup z těchto oblastí a procesů spotřebovává interní zákazník. Typickým příkladem je nákup, obchod, marketing, účetnictví a jiné.	Podpůrný proces
Řídící proces	Řídící procesní oblasti a procesy řídí organizaci, definují „pravidla“ fungování procesů a jsou spojené s definováním cílů a zajištěním jejich realizace. Patří zde strategické, operativní řízení, plánování a controlling, ŘLZ a jiné.	Řídící proces
Projekt	Proces s jednou instancí (proběhne jen jednou), který ale popisujeme metodicky stejnými atributy. Definujeme zdroje i odpovědnosti.	Projekt
Životní situace	Představují souhrn praktických návodů a řešení některých situací občana prostřednictvím městského úřadu.	Životní situace


2.3 Procesní schémata – detailní popis procesu

Procesní diagramy detailně graficky popisují jednotlivé kroky (aktivity) procesu a poskytují podrobný návod k vykonání procesu, současně slouží jako podklad pro generování pracovních náplní odvozených z procesu.

Procesní diagram je založen z úrovně příslušného procesu v procesní mapě. Následně jsou formou grafických objektů (symboly pro činnosti resp. aktivity) popsány jednotlivé kroky procesu.

V každém diagramu je možné použít tyto symboly:

Název objektu	Popis	Grafika
Spouštěcí aktivita	Aktivita, kterou proces začíná (obvykle je vyvolána událostí). K zahajovací aktivitě jsou připojeny vstupy procesu (pokud jsou definovány). Do zahajovací aktivity se nelze vracet zpět z ostatních aktivit.	Spouštěcí krok
Přeměnná aktivita	V této aktivitě dochází ke kvalitativní změně, vzniká přidaná hodnota (dílejší přeměně vstupů do procesu na jeho výstupy).	Přeměnný krok
Transportní (distribuční) krok	Krok, kdy nevzniká přidaná hodnota, ale který ovlivňuje průběh procesu (např. se čeká po významnou dobu na zpracování nějakého vstupu nebo se pouze předává – posunuje vstup do této aktivity).	Transportní krok
Rozhodovací aktivita	Aktivita s pravomocí rozhodnout na základě zadané podmínky nebo podmínek, jak bude proces pokračovat. Odtud může proces pokračovat různými směry (větve) a to buď jednou z alternativních větví, nebo paralelně více větvemi.	Rozhodovací krok
Schvalovací aktivita	Specifický typ rozhodovací aktivity s definovanou pravomocí pro určitou roli „schválit“. Dochází zde ke schválení anebo zamítnutí určitého stavu resp. výstupu procesu (např. řídicího dokumentu).	Schvalovací krok

Název objektu	Popis	Grafika
Zakončovací aktivita	Touto aktivitou proces končí. Na rozdíl od startu procesu ale může být v modelech i více konců procesu – pouze jeden z nich však znamená úspěšné ukončení procesu, tedy poskytnutí příslušného výstupu (produktu, služby).	

Dekompozice procesu (rozdělení na aktivity) je prováděna do takové míry podrobnosti, která jasně definuje individuální zodpovědnost za vykonávání aktivity na úrovni jediné role resp. pracovní pozice. Z diagramu tedy musí být zřejmá individuální pravomoc i odpovědnost pro jednotlivé aktivity. Připojení více rolí resp. pozic k jedné aktivitě je přípustné pouze v případě, že se jedná o skupinovou aktivitu (např. porada). Definice odpovědnosti resp. pravomoci za jednotlivé aktivity je prováděna formou matice odpovědnosti v programu ATTIS.

Název odpovědnosti	Popis
Vykonává	Představuje základní typ odpovědnosti. Určuje, která procesní role vykonává daný procesní krok
Spolupracuje	Role s odpovědností „spolupracuje“ vypomáhá roli s odpovědností „vykonává“ a to na výzvu vykonavatele nebo zabezpečujícího. Například poskytuje podklady (na základě své specializace) nutné k vykonání procesního kroku.
Zabezpečuje	Neboli koordinuje. Role s tímto typem odpovědnosti organizuje daný procesní krok rolím s odpovědností „vykonává“ a „spolupracuje“.
Schvaluje	Role s odpovědností „schvaluje“ umožňuje pokračování dalších aktivit procesu a/nebo uvolňuje výstup procesního kroku nebo procesu samotného.
Kontroluje	Odpovědnost „kontroluje“ se použije pro roli, která u procesního kroku pravidelně kontroluje průběh a výstup. Tato odpovědnost neslouží pro kontrolní (namátkovou) činnost organizace

2.4 Zákazníci

Každý proces může mít přiřazeného svého zákazníka. Zákazník může být interní (např. jiný odbor) nebo externí. Při tvorbě procesního modelu bude použito následující členění zákazníků:

- občan
- podnikatel/firma
- zájmová organizace (např. občanské sdružení)
- zaměstnanec organizace zřízené městem
- organizace zřízená městem
- ministerstvo
- orgán veřejné moci (statistický úřad, katastrální úřad, finanční úřad, úřad práce, atd.)
- student
- partnerské město
- zaměstnanec státní správy úřadu
- zaměstnanec samosprávy úřadu

Zákazníci (interní, externí) jsou založeni v číselníku rolí a do procesů v modelu se připojují z číselníku rolí (modul BPM) v záložce „Zákazník“.

2.5 Zdroje – vstupy/výstupy/přílohy (obecné zdroje)

Záložka „Zdroje“ obsahuje číselník typu zdrojů a číselník jednotlivých zdrojů. Zdroje jsou využívány jako vstupy, výstupy a přílohy (obecné zdroje) v procesním kroku. Dále jako přílohy pro další objekty v modulech ORG (pracovní místo) a MBO (Ukazatel). Zdroj může mít podobu dokumentů, IT prostředků ale i obecného zdroje, který má být zachycený v procesním diagramu.

Při tvorbě procesního modelu doporučujeme určit správce číselníku zdrojů, který bude zodpovědný za definování jednotné struktury zdrojů například ve formě složek odpovídající adresářům stávající interní dokumentace. Do složek správce vytvoří konkrétní dokumenty (zdroje), které pak uživatelé využívají při tvorbě vstupů, výstupů a příloh v procesním modelu.

Se zdroji může plnohodnotně pracovat pouze MBO správce. MBO vlastník a MBO modelář může pouze přidat nový zdroj, nemůže smazat zdroj ani pracovat se složkami.

SW ATTIS umožňuje otevírat dokumenty přímo z prostředí SW ATTIS (z procesního modelu, organizačního modelu, osobní stránky, atd.). Je výhodné k procesům a procesním krokům připojovat dokumenty. Ty jsou pak k dispozici přímo v jednotlivých pohledech procesů a také jsou k dispozici v osobní stránce uživatele. Každý uživatel má pak na jednom místě veškeré dokumenty, které potřebuje k výkonu své funkce. Zdroje typu externí dokument a odkaz lze provazovat na fyzické úložiště jako např.:

- Sdílený disk serveru.
- Databázi (např. v DMS).
- Databázi ATTIS (do složky zdrojů).

Doporučujeme využít databázové úložiště Lotus Notes, zejména pro řízenou dokumentaci (zde lze provádět např. schvalování dokumentů). Do aplikace ATTIS ve složce zdrojů bude ke konkrétnímu zdroji přiřazen **odkaz** na dokument, fyzicky uložený v databázi Lotus Notes.

Obdobně lze odkazovat ze zdroje v SW ATTIS na dokument, uložený na sdíleném disku serveru. Zde doporučujeme ukládat zejména obrázky, které budou uživatelé vkládat do různých objektů ATTIS.

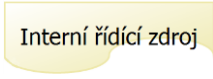
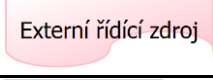
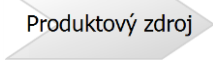
2.5.1 Objekty pro zobrazení zdrojů

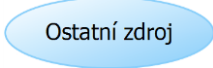




Pro zobrazení /Vstupů/Výstupů/Obecných zdrojů lze použít další rozlišující symboly, lze je definovat v číselníku „Typ zdroje“.

Materiál, informace, údaj, dokument, který je nutný pro vykonání příslušné činnosti (vstup) resp. který v příslušné činnosti vzniká anebo je jí zásadně modifikován (výstup), a který je důležitý pro následující činnost anebo celý proces anebo pro navazující proces.

Lze nadefinovat řadu typů dle potřeby a graficky je rozlišit - např. formulář v papírové podobě, záznam v IS apod.

Obecný zdroj je typ zdroje, který může sloužit jako další forma zdroje k procesnímu kroku, např. ve formě směrnice, legislativní normy, apod. Do obecných zdrojů lze rovněž uvádět softwarovou podporu nebo další potřebné zdroje, které je vhodné v procesech zachytit (pracovní prostředky/vybavení). Při tvorbě modelu budou využity následující typy zdrojů:

Název zdroje	Popis	Grafika
Interní řídicí dokument	Závazný řídicí dokument, vytvořený úřadem – směrnice, pokyn, vnitřní předpis. Lze propojit přímo s platným dokumentem	 Interní řídicí zdroj
Externí řídicí dokument	Závazný řídicí dokument, vytvořený nadřízeným orgánem – směrnice, pokyn, předpis. Lze propojit přímo s platným dokumentem	 Externí řídicí zdroj
Produktový zdroj	Jedná se o hlavní výstup či vstup v organizaci. Jedná se o hlavní produkt, pro který je organizace zřízena.	 Produktový zdroj

Název zdroje	Popis	Grafika
Ostatní zdroj	Ostatní zdroj je vstup nebo výstup v podobě různých dokumentů, formulářů, dotazníků a podobných. Nejedná se však o řídicí či produktový zdroj.	
Softwarový zdroj	Jedná se o ilustraci použití některého ze softwarových nástrojů. Může se jednat o různé druhy databází, účetních systémů, systémů CRM, ERP a podobných.	
	Softwarový zdroj ATTIS představuje využití tohoto nástroje. Jedná se například o úkoly, chat, reporting metriky nebo požadavek na hodnocení či sebehodnocení pracovníků.	
Událost	Událost představuje specifický typ zdroje. Představuje skutečnost, která je spojena s daným procesním krokem. Může se jednat například o konkrétní datum nebo uplynutí lhůty.	
Balíček	Balíček představuje specifickou formu uložení zdroje. Balíček může obsahovat více zdrojů. Používá se v případě, kdy procesní mapa obsahuje více zdrojů. Balíček může toto velké množství seskupit a procesní mapu zpřehlednit. Jeho podoba je znázorněna tvarem zdroje (viz výše), a navíc obsahuje v levém dolním rohu ikonu balíčku.	 Balíček

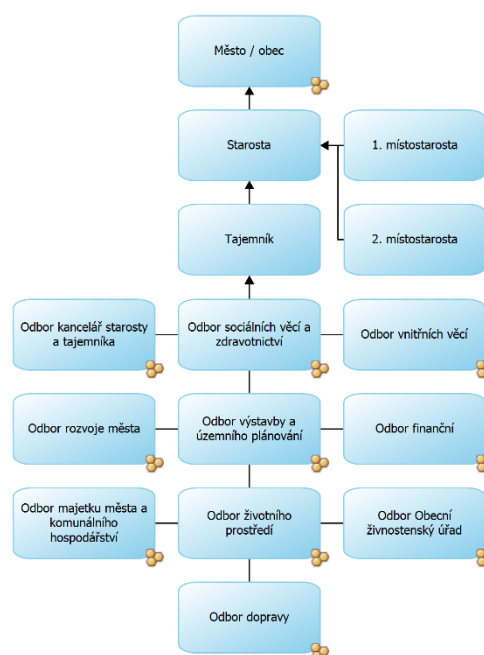
3 Modelování organizační struktury

Základní pojmy ATTIS.ORG	
Organizační struktura	Zobrazuje nadřízenost a podřízenost organizačních útvarů a přiřazení pracovních míst do těchto útvarů. Je zobrazena formou stromu organizačního uspořádání a organigramem.
Organizační útvar	Základní jednotka, do které přiřazují pracovní místa. Každý útvar musí jedno pracovní místo, jako vedoucího tohoto útvaru. Organizační útvary jsou např. odbor, oddělení, ...)
Tým	Specifická forma organizačního útvaru, který je zřizován dynamicky a slouží pro organizování lidských zdrojů do dočasných struktur. Typickým příkladem je projekt.
Osoba	Konkrétní pracovník definovaný jménem, příjmením a osobním číslem.
Pracovní pozice	Vzor pracovního místa.
Pracovní místo	Instance pracovní pozice. Je jedinečné v rámci organizace, je to „židle“ pro konkrétní pozici v konkrétní organizační jednotce, se kterou se dále pojí již konkrétní osoba.
Typ pozice	Zobecnění pracovních pozic, které mají většinu základních pracovních činností stejných, příklad: vedoucí pozice, manažer, THP, dělník, apod.

Jelikož do procesního modelu v dalších fázích vstupují informace o organizačním zajištění procesů a činností, je nutné v ATTIS.BPM vytvořit podpůrný model organizační struktury ve formě organizačních vazeb a případně i organigramu.

Organizační vazby v ATTIS.BPM popisují jednotlivé pozice a jejich hierarchii ve firmě. Organizační vazba je určena libovolnou kombinací údajů o Pracovní pozici, Roli, Typu pozice, Organizačním útvaru, Jménu osoby.

Kromě organizačních vazeb lze v ATTIS.BPM vymodelovat i organigram společnosti. Základní prvky jsou organizační jednotky, ke kterým lze graficky zobrazit i vytvořené organizační vazby.



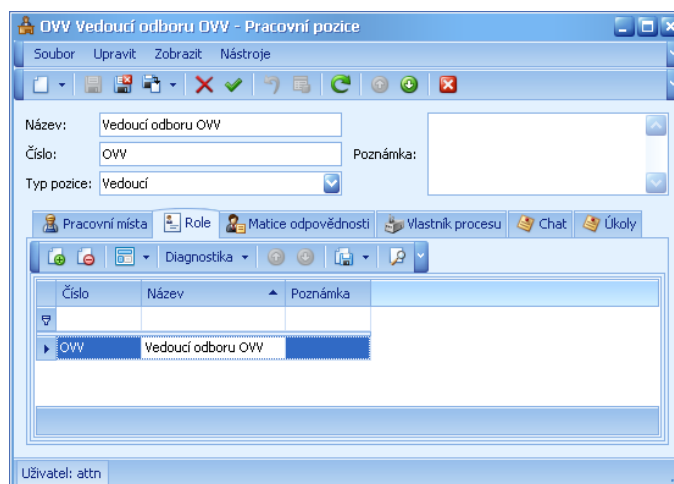
Číselníky organizační struktury:

- Organizační jednotka/tým
- Pracovní pozice
- Osoba
- Typ pozice
- Pracovní místo

3.1 Organizační vazba - Pracovní pozice/Procesní role

Organizační vazba je tvořena propojením pracovní pozice v modulu ORG s procesní rolí v modulu BPM. Metodicky doporučujeme vytvářet v úvodu procesního modelování procesní role 1:1 k pracovní pozici (např. pracovní pozice „Vedoucí odboru OVV“ je propojena s procesní rolí „Vedoucí odboru“). Název procesní role je obvykle dán názvem pozice pracovníka, který danou činnost vykonává (např. domovník/údržbář, správce vozového parku).

V další fázi doporučujeme vytvářet obecné role – zaměstnanec, vedoucí, atd. Pracovní pozici bude pak přiřazeno více procesních rolí (vazba 1:n). Například Vedoucí odboru OVV bude mít přiřazenu základní roli Vedoucí odboru, specializovanou roli spisová služba, správa budov, výběrová řízení, volby a obecnou roli zaměstnanec.



3.2 Organizační vazba - Pracovní místo/Pracovní pozice/Osoba/OJ

Organizační vazba je tvořena propojením pracovního místa s pracovní pozicí, osobou a organizační jednotkou v modulu ORG.

Odlišujeme **pracovní pozici** = místo v organizační struktuře, vzor pracovního místa (například referent OIC) a **pracovní místo** = instance pracovní pozice v organigramu, pracovní úvazek, židle (máme celkem 5 referentů OIC = 5 pracovních míst pro pozici referent OIC). K pracovnímu místu je přiřazena konkrétní osoba a dále organizační jednotka.

4 Uživatelské role

Uživatelské role určují, co může uživatel v ATTISu vidět a které činnosti může vykonávat. Uživatel může mít přiděleno více uživatelských rolí. V softwaru ATTIS jsou ve vztahu k modulu BPM a ORG k dispozici tyto uživatelské role:

- Admins
- BPM číst metriky
- BPM čtenář
- BPM čtenář Občan
- BPM modelář
- BPM správce
- BPM Vlastník
- ORG čtenář
- ORG správce
- Sestavy správce
- Sestavy vidět
- Users
- UŽIV správce
- Zobrazit osobní menu
- Zobrazit zvolené položky menu

4.1 Konkrétní vymezení rolí při práci v IS ATTIS

Kapitola obsahuje soupis hlavních činností a k nim přiřazených rolí za účelem zajištění fungování integrovaného modelu řízení v podmínkách ÚMČ Brno-střed. Kapitola upravuje konkrétní soupis přístupů ke správě a aktualizaci integrovaného modelu řízení. Integrovaným modelem řízení se pro účely tohoto dokumentu rozumí veškeré informace vedené v IS ATTIS přiřazené ke konkrétní organizační jednotce úřadu.

V rámci IS ATTIS jsou spravovány především následující moduly a související informace:

- Organizační modul
- Osobní karty zaměstnanců
- Procesní model
- Modul řízení výkonnosti úřadu
- Kompetenční model

Do integrovaného modelu řízení se zapojují zaměstnanci především v níže uvedených rolích:

- Vedoucí odboru
- Vedoucí oddělení
- Vlastník procesu
- Garant procesu
- Osoba odpovědná za zajištění procesu
- Manažer systému managementu
- Správce integrovaného modelu řízení
- Garant za oblast personální a organizační

- Správce rizik
- Sponzor systému procesního řízení

Popis zapojení zaměstnanců ve výše identifikovaných rolích:

Vedoucí odboru vystupuje většinou jako vlastník procesu - u procesů, které jsou zajišťovány přímo v jeho odboru a řízení těchto procesů podléhá jeho přímému vedení. Vedoucí odboru odpovídá především za:

- Provedení periodického hodnocení zaměstnanců odboru, jednou ročně
- Aktuálnost informací uvedených v procesním modelu. Jedná se především o:
 - Popis procesu – průběh procesu, vstupy a výstupy, časové požadavky na zajištění procesu.
 - Role v rámci procesu – odpovědnost zaměstnanců na konkrétních procesech za zajištění procesu
 - Právní předpisy vztahující se k procesu
- Hodnocení plnění výkonnostních parametrů procesu a aktualizaci stanovených parametrů, jednou ročně
- Hodnocení rizik procesů, dvakrát ročně

Vedoucí oddělení vystupuje jako vlastník procesu opět u jím přímo řízených procesů. Vedoucí oddělení odpovídá u procesů na svém oddělení za:

- Provedení periodického hodnocení zaměstnanců oddělení, jednou ročně
- Aktuálnost informací uvedených v procesním modelu. Jedná se především o:
 - Popis procesu – průběh procesu, vstupy a výstupy, časové požadavky na zajištění procesu.
 - Role v rámci procesu
 - Právní předpisy vztahující se k procesu
- Hodnocení plnění výkonnostních parametrů procesu a aktualizaci stanovených parametrů, jednou ročně
- Hodnocení rizik procesů, dvakrát ročně

Role **vlastníka procesu** je velmi často totožná s rolí vedoucí/ho odboru, nebo oddělení. Vlastník procesu je povinen reportovat změny ve struktuře a obsahu informací uvedených v integrovaném modelu řízení úřadu. Změnu je povinen nahlásit nejpozději do 14 dnů od doby kdy ji zjistí. Změnu hlásí správci procesního modelu, který změnu zanesou přímo do systému. Vlastník procesu je dále odpovědný za vyplňování karty rizika. Tuto správu a aktualizaci vykonává vlastními kapacitami. Za účelem realizace těchto činností může pověřit garanta procesu.

Garant procesu je osoba odpovědná za správné zajištění výkonu svěřeného procesu. Může být pověřen vlastníkem procesu k jeho zastupování, mimo provádění hodnocení zaměstnanců. Garant procesu je povinen hlásit veškeré změny v informacích vztahujících se k procesům, kde je garantem vlastníkovému procesu. Změnu je povinen hlásit nejpozději do 7 dnů od chvíle, kdy změnu zjistí.

Osoba odpovědná za zajištění procesu je vždy konkrétní referent, který proces přímo vykonává. Jeho hlavní rolí a úkolem je hlásit změny v oblasti nastavení procesu garantovi, nebo vlastníkovému procesu.

Manažer systému managementu je osoba, která garantuje funkčnost integrovaného systému řízení úřadu ne po obsahové, ale funkční stránce. Odpovídá tedy za zajištění funkčnosti systému řízení kvality. Role manažera kvality je popsána dále v příručce managementu kvality. Manažer kvality zajišťuje několikrát ročně kontrolu aktuálnosti dat uvedených v integrovaném systému řízení úřadu. Kontroluje především, zda jsou informace uvedené v IS ATTIS aktuální a odpovídají realitě na kontrolovaném odboru/oddělení.

Správce integrovaného modelu řízení odpovídá za aktualizaci a doplňování dat do IS ATTIS na základě požadavků a vstupů od vlastníků/garantů procesů. Rovněž odpovídá za další rozvoj systému a jeho naplňování potřebnými daty.

Garant z oblast personální a organizační odpovídá a za aktuálnost organizační struktury uvedení v IS ATTIS a za aktuálnost pracovních náplní jednotlivých zaměstnanců.

Správce rizik odpovídá za nastavení systému řízení rizik, za jejich identifikaci a udržení aktuálnosti registru rizik.

Sponzor integrovaného systému řízení odpovídá za celkové směřování systému. Definiuje cíle v oblasti dalšího rozvoje systému a rozhoduje o dalším nastavení systému. Tuto roli v rámci systému řízení vykonává v tuto chvíli tajemník ÚMČ.

Veškeré požadavky na správu a aktualizaci dat jsou zasílány Správci integrovaného modelu řízení. Nesplnění povinnosti hlášení změn vzdalujících se k informacím uvedeným v IS ATTIS má vliv na výši nenárokové služby platu.

5 Komunikace při tvorbě procesního modelu

Oboustranná komunikace správce procesního modelu s vlastníky procesů může probíhat pomocí:

- vkládání chatu k procesnímu kroku – záložka „Chat“ v kartě procesního kroku,
- pole nástěnka procesu – záložka „Nástěnka“ v kartě procesního kroku,
- případně pole „Popis“ v kartě procesního kroku – vlastník procesu může editovat vložený popis, dopisovat svoje poznámky, apod. Primárně je ovšem toto pole určeno k vlastnímu popisu procesu.

Chat procesu slouží jako nejvhodnější komunikační platforma s možností poskytování zpětné vazby uživatelů – připomínky a návrhy na zlepšení. Vlastník procesu chat vidí ve své osobní stránce a následně rozhodne o schválení nebo neschválení připomínek a návrhů. Uživatelé nemohou chat mazat a diskuse je tak dokumentována. Do chatu ATTIS se automaticky ukládá informace o změnách procesu, např. o schválení procesu.

Nástěnka procesu může sloužit také jako komunikační platforma pro návrhy na zlepšení, vkládání dokumentů, apod. Nástěnka je rozdělena na dvě části, levá část umožňuje vkládání textu, hypertextových odkazů a obrázků. V pravé části mají uživatelé možnost vkládat dokumenty. Vlastník procesu následně rozhodne o schválení nebo neschválení vloženého dokumentu. Historie změn v nástěnce není ukládána, po výmazu nástěnky jsou informace ztraceny.

5.1 Emailové notifikace

Emailové notifikace jsou další možnou formou komunikace. Notifikaci lze nastavit na určitou událost (změna procesu) nebo na možnost ručního odeslání. Odeslání notifikace lze dále specifikovat stanovením podmínek, například pouze pro procesy, které mají příznak „schváleno“.

Příjemce notifikací lze definovat přímo (explicitně) uvedením konkrétních emailových adres. Další možností je nepřímé (implicitní) určení, kdy příjemce notifikace je definovaný obecně jako vlastník procesu nebo osoba uvedená v matici odpovědnosti. Systém při generování notifikace pak prochází konkrétní údaje u vybraného procesu, na který se notifikace generuje, a dosazuje emailové adresy na základě organizačních vazeb a údajů o osobách.

V SW ATTIS mohou být ve spojitosti s modulem BPM nastaveny tyto e-mailové notifikace:

- **Změna procesu** – při uložení jakékoliv změny atributů procesu bude zaslána mailová notifikace uživatelům, kteří jsou v procesu / procesním kroku uvedeni v matici odpovědnosti nebo jsou vlastníky procesu. Notifikace bude generována jen u schválených procesů (zaškrtnutá volba „Schváleno“ v záhlaví procesu = schválení změny procesu).
- **Vytvoření úkolu** – po vytvoření úkolu na procesní krok lze automaticky upozornit emailovou notifikací záúkolovanou osobu. Tím se zabrání přehlédnutí úkolu.

6 Osobní stránka

V SW ATTIS má každý uživatel k dispozici „Osobní stránku“, kde najde veškeré informace, potřebné k výkonu své práce. Jedná se o personalizovaný pohled na data, vložená do SW ATTIS:

- Moje pracovní místa
- Moje odpovědnost = pracovní náplň (z matic odpovědností v procesních diagramech)
- Moje procesy (kde jsem vlastníkem)
- Procesy mého organizačního útvaru (nejbližší okolí)
- Moje výkonnost (vlastní hodnocení - výkonnost i kompetence)
- Moje ukazatele (kde jsem odpovědný nebo garant)
- Moje dokumentace (kterou potřebuji k výkonu své práce)
- Reporting metrik (pokud jsem reportující)
- Sebehodnocení kompetencí
- Hodnocení podřízených (kompetence i výkonnost)
- Chat – dokumentovaná diskuse k libovolnému objektu
- Úkoly – přiřazené k libovolnému objektu a pracovníkovi

Osobní stránka je každému uživateli dostupná jak v tenkém, tak v tlustém klientu, dle počtu zakoupených licencí (zobrazení osobní stránky je dostupné pro neomezený počet uživatelů)

6.1 Vazba na RPP (Registr Práv a Povinností)

Pro usnadnění evidence a aktualizace činností přenesené působnosti, registrovaných MÚ doporučujeme datově napojit SW ATTIS na aplikaci RPP.

Napojení zajistí automatizované zakládání procesů, činností a dalších souvisejících objektů, souvisejících s výkonem státní správy.

Procesy a činnosti RPP budou odlišeny od procesů a činností samosprávy.

6.2 Vazba na ISO, CAF

SW ATTIS lze využívat jako plně elektronickou příručku jakosti. Předpokladem pro takové využití je popis procesů, určení odpovědností a měření výstupů procesů.

Dále je v modulu BPM k dispozici číselník QMS. Zde je možné vytvářet struktury např. dle jednotlivých norem. Ten lze provazovat s jednotlivými procesy a následně vytvářet přehledy, jak jsou normy jakosti implementovány v jednotlivých procesech konkrétní organizace.

6.3 Tiskové sestavy

V SW ATTIS je vestavěný generátor sestav, který umožňuje tvořit libovolné uživatelské sestavy. V rámci projektu budou dodány k BPM a ORG tyto sestavy:

- Procesní dokumentace – kompletní dokumentace vybraných procesů, lze využít např. jako směrnice, případně jako její podklad.
- Agenda zaměstnance – pracovní úvazky a pracovní náplň generovaná z matic odpovědnosti.

- Organizační struktura – organigram, seznam organizačních jednotek a osob.