

**Závěrečná informace o realizaci projektu „Procesní řízení a automatizace procesů na MÚ Říčany“ reg. č. CZ.1.04/4.1.01/53.00110 financovaného z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a z rozpočtu města Říčany k ukončení projektu**

Od 1. 7. 2010 do 30. 6. 2012 realizovalo město Říčany projekt „Procesní řízení a automatizace procesů na MÚ Říčany“, reg. č. CZ.1.04/4.1.01/53.00110, v rámci přiznané dotace z Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost. Důvodem, proč jsme projekt realizovali, je snaha být otevřeným, profesionálním úřadem, který nastavuje systém neustálého zlepšování služeb pro klienty (občany) a vlastní rozvoj organizace.

V průběhu roku 2010–2011 v rámci aktivity „Zavedení procesního řízení“ byly sestaveny přehledy všech činností a služeb úřadu a z nich podle předem stanovených kritérií byly definovány klíčové činnosti, analyzovány klíčové, ale i výrazně neefektivní procesy včetně analýzy rizik a vytvoření katalogu rizik jednotlivých odborů městského úřadu. Dále proběhly průzkumy spokojenosti vnitřních (zaměstnanců MěÚ) a vnějších (občanů a zastupitelů) klientů úřadu formou dotazníkových šetření a Mystery Client. Dotazníkové šetření u občanů ukázalo na převážně kladný ohlas na kvalitu našich služeb. Komplexní analýza benchmarkingových výsledků úřadu za rok 2010 v oblasti státní správy i samosprávy a provozních nákladů v porovnání se srovnatelnými úřady potvrdila, že si náš úřad stojí dobře. Výsledky této části projektu byly prezentovány na zasedání Zastupitelstva města Říčany v prosinci 2011.

V rámci aktivity „Vzdělávání“ proběhlo sedm školicích dnů pro zaměstnance a politiky v oblasti procesního a projektového řízení a týmové spolupráce.

Od prosince roku 2011 do června 2012 byla v realizaci aktivita „Automatizace vybraných 15 klíčových procesů a projektového řízení“. V návaznosti na výstupy aktivity Zavedení procesního řízení byly dokončeny procesní analýzy a vytvořeny příslušné procesní modely u 15 vybraných procesů k automatizaci. Následovalo jejich překlopení do SW aplikace team assistant (TAS), ve které byly procesy zautomatizovány.

Pořad. číslo	Automatizované procesy:
1.	Plánování rady
2.	Vyjadřování ke stavbám
3.	Vyřizování stížností, petic a ostatních podání

4.	Podání žádosti o zvláštní užívání komunikace, povolení připojení pozemku k místní komunikaci
5.	Komplexní vyjádření - soubory stanovisek
6.	Oběh faktur
7.	Schvalování dokumentů
8.	Grantová řízení
9.	Řízení investičních záměrů
10.	Žádanky nákup kancelářských potřeb
11.	Žádanky opravy IT - Helpdesk
12.	Hospodaření s majetkem
13.	Žádosti o dotace
14.	Plány vzdělávání pracovníků - školení
15.	Zásady pro výstavbu

Část těchto procesů je zaměřena na zlepšení fungování činnosti uvnitř MěÚ, např. schvalování smluv, oběh faktur, řízení investičních záměrů, hospodaření s majetkem. Druhá skupina automatizovaných procesů, např. grantové řízení, vyřizování stížností nebo podání žádosti o zvláštní užívání komunikace, vyjadřování ke stavbám, bude mít připraveny otevřené výstupy i mimo městský úřad – vůči obyvatelům či příjemcům grantů.

V rámci automatizace projektového řízení v SW TAS byla zpracována analýza stávající úrovně projektového řízení na MěÚ, navržena opatření na zlepšení a zpracována nová vnitřní směrnice k projektovému řízení. Původní koncept čtyř šablon projektů byl z praktických důvodů nahrazen tvorbou jedné univerzální šablony. Na základě společné práce dodavatele a zaměstnanců vznikla v SW TAS univerzální šablona projektu, která umožňuje:

- ✓ zadávání širokého spektra aktivit včetně přiřazovaných odpovědných osob
- ✓ definování a sledování výstupů, které lze použít i vykazování plnění ukazatelů
- ✓ zadávat rozpočet projektu a jeho možné změny dle vývoje projektu
- ✓ definovat členy týmu včetně provádění personálních změn v týmu
- ✓ řídit rizika, zádrhele, problémy včetně jejich eskalací nadřízeným osobám v projektu či programu
- ✓ nastavování priorit v projektech i v aktivitách
- ✓ řešit změnové požadavky v projektech

- ✓ svolávat jednání včetně záznamů z jednání a zadávání úkolů
- ✓ plánovat pracovní kapacity na základě zpracování výkazů práce na jednotlivých projektech
- ✓ monitoring plnění aktivit
- ✓ upozorňování na termíny plnění úkolů
- ✓ široký reporting dle individuálních požadavků uživatele
- ✓ dle přednastavených oprávnění umožňuje on-line pohled na jednotlivé projekty a programy
- ✓ upozorňování na termíny plnění úkolů
- ✓ vkládání elektronických dokumentů.

Byl tak nastaven nový automatizovaný systém projektového řízení na MěÚ. Zaměstnanci MěÚ, kteří jsou zapojováni do projektového řízení, byli proškoleni v práci s novým SW. V součinnosti dodavatelské firmy a zaměstnanců úřadu bylo automatizováno 30 projektových karet Akčního plánu města Říčany.

V rámci realizace projektu byl vyškolen dodavatelskou firmou IT specialista, zaměstnanec odboru informačních technologií MěÚ Říčany, který bude schopen samostatně aktualizovat již automatizované procesy a dle aktuálních požadavků MěÚ automatizovat další nové procesy v SW TAS, který v rámci projektu MěÚ zakoupil.

Výstupy z této části projektu byly dodavatelskou firmou prezentovány na workshopu zaměstnanců MěÚ dne 18. května 2012 a 12. září 2012 na zasedání Zastupitelstva města.

Co se za názvem „Automatizace procesů a projektového řízení“ skrývá? Ve skutečnosti je to programové vybavení počítačového systému na MěÚ, které pomocí řídicího mechanismu zajišťuje evidenci, předávání úkolů ve správném pořadí správným osobám, průběžné sledování postupu řešení úkolů včetně dodržování lhůt a stavu zpracovávaného úkolu. Systém využívá digitalizace dokumentů, oběh dokumentů v elektronické podobě a jejich elektronickou archivaci. V rámci projektu je školen IT specialista MěÚ, který bude umět modelovat a automatizovat další procesy a aktualizovat již zautomatizované procesy či postupy v projektovém řízení. Každý pracovník úřadu bude mít přístup ke svým vybraným automatizovaným procesům, které souvisí s jeho pracovními úkoly. Svoji agendu bude mít přehledně evidovanou a bude vědět, co přesně má dělat a v jakém termínu musí být konkrétní úkol splněn. V okamžiku, kdy pracovník svoji část práce dokončí, předá úkol kolegovi, který je v daném procesu další v pořadí. Vedoucí pracovníci budou moci sledovat, ve které etapě zpracování se jednotlivé případy nachází, zda nedochází k nežádoucí kumulaci úkolů a přetěžování některých pracovníků. Vedení radnice bude mít „bleskový přehled“ o všech úkolech vybraných automatizovaných procesů, které se aktuálně na úřadě řeší a v jakém jsou stavu rozpracování. Žádný úkol se neztratí a také se eliminuje hrozba nesplnění termínů z důvodů, že se na to zapomene. Automatizované procesní řízení je cesta k vyšší efektivitě práce úřadu, ke zvýšení obslužného komfortu a ke snížení nákladů na administraci. Je to cesta, kterou se bude administrace veřejné správy ubírat v budoucnosti a město Říčany je jedno z prvních, kde se tento systém zavádí.

V rámci projektu byla vybavena jedna místnost židlemi, stoly, plátnem, dataprojektorem, flipchartem, tiskárnou a notebooky a nyní slouží ke schůzkám realizačního týmu projektu, který se skládá ze zaměstnanců úřadu. V budoucnu bude tato místnost využita např. pro jednání a školicí účely.

Úspěšnost projektu převedená do projektové řeči:

Monitorovací indikátory	plán	skutečnost
Počet podpořených osob celkem	80	91
Počet úspěšných absolventů kurzu	75	83
Počet nově vytvořených/inovovaných produktů	8	9