

PROCESNÍ PORTÁL VEŘEJNÉ SPRÁVY

Jan Ministr

Katedra informatiky v ekonomice, Ekonomická fakulta, VŠB-TU Ostrava
jan.ministr@vsb.cz

Abstrakt

Implementace portálu v organizacích veřejné správy tvoří důležitou součást zavádění principů procesního řízení v těchto organizacích. V případě nasazení systémů řízení workflow ve veřejné správě se pro každý typ úřadu nabízí možnost centrálně definovat klíčové správní procesy a tyto následně implementovat na konkrétních pracovištích v regionech. Vlastní návrh procesů přitom může probíhat formou outsourcingu. Výhodou tohoto přístupu je jednak úspora prostředků při návrhu a analýze dopadů změn procesů, ale také to, že na všech úřadech tak mohou být prováděny správní úkony stejným způsobem, což potlačuje místní rozdíly v kvalitě veřejné správy.

Klíčová slova: veřejná správa, Balanced Scorecard, procesní řízení, řízení lidských zdrojů, workflow, htm, xml, extranet, use case, metadata

1. Význam procesního portálu ve veřejné správě

Vytvoření procesního modelu spolu s řízením výkonu organizace postaveného na principech Balanced Scorecard a řízení lidských zdrojů tvoří tzv. „mocenský trojúhelník, který v případě vhodné podpory IS/IT dává podnikatelské organizaci značnou konkurenční výhodu. V prostředí veřejné správy správně implementovaný mocenský trojúhelník vede ke značnému zlepšení kvality poskytovaných služeb občanům.

Hlavním cílem tvorby procesních modelů ve veřejné správě je snaha „dát věci do pořádku“. Tuto snahu je ale nutné podpořit „správným“ uchopením problému pomocí strukturované komunikace zúčastněných, tj. skutečnosti, kdy všichni ví o čem mluví a co řeší. Popis a vizualizace klíčových procesů tvoří základ struktury obsahu procesního portálu, na který se posléze nabalují další informace spojené s ostatními složkami mocenského trojúhelníku, které v konečném důsledku podporující zvýšení kvality poskytovaných služeb organizacemi veřejné správy.

2. Definice a správa procesního portálu ve veřejné správě

Ukončení etapy provedení procesního zmapování organizace, jejímž výstupem je sada procesních map, které představují model klíčových procesů dané organizace, je následováno etapou správy procesů. Tato etapa představuje nejnáročnější část přechodu organizace na principy procesního řízení, protože je ve svém důsledku spojena s provedením změn v organizaci. Tyto změny nemohou provést pracovníci provádějící procesní mapování a případnou procesní analýzu (většinou pracovníci IS/IT), ale vlastníci procesů, kteří za daný proces odpovídají a mají současně možnost nakládat se zdroji aktivit, které vlastněné procesy zabezpečují. Procesní model jako takový, je sám velice specifický a po odborné stránce

náročný. K zajištění zpětné vazby mezi modelem a realitou, kterou model představuje, je nutné model a informace s ním spojené zpřístupnit vlastníkům a lidským zdrojům procesu. Procesní portál ve veřejné správě představuje web aplikaci, která slouží k distribuci a správě informací, jež jsou obsaženy v procesním modelu. Představuje vhodný nástroj pro vizualizaci procesních map a je důležitým integračním prvkem procesního řízení, kdy jej lze využít jako nástroje:

- zabezpečení přístupu pracovníka k procesům, na kterých participuje (jejich parametrům a kontextu, tj. zařazení do celkového rámce fungování organizace),
- zabezpečení standardního přístupu k šablonám jednotlivých vstupů a výstupů,
- zavedení strategie založené na legislativní a technologické kázi (teprve pak případných výjimek),
- zabezpečení přístupu ke klíčovým indikátorům výkonnosti (KPI) a přehledu zavedených a sledovaných KPI až na úroveň jednotlivých aktivit, aby každý pracovník věděl podle jakých kritérií je hodnocena organizace a konečném důsledku i on,
- zabezpečení podmínek práce na procesním „Core Bussines“ dané organizace.

Důležitou stránkou procesního modelu je aktuálnost a správnost informací v něm obsažených. Nelze předpokládat, že většina pracovníků veřejné správy se stane odborníky na zpracování a údržbu procesních modelů. Z tohoto důvodu je zřejmě nutné vytvořit útvary, které se touto činností ve veřejné správě budou v dané organizaci zabývat. Tyto „nepočtené“ útvary na základě organizačních opatření provádějí správu obsahu procesního portálu, přičemž zodpovědnost za správnost informací nese stále vlastník procesu, kterému je ale mu poskytnut spolehlivý a rychlý servis pro aktualizaci informací souvisejících s procesem.

3. Obsah procesního portálu ve veřejné správě

Obsah procesního portálu není dán pouze procesními mapami, ale vzhledem cílům procesního řízení by musí také obsahovat nástroje pro:

- administraci procesního portálu,
- popis metodologie procesní analýzy a procesního řízení,
- analýzy procesů,
- publikování výsledků procesní analýzy.

Přístup k informacím procesního portálu by měl být umožněn podle úrovně zodpovědnosti za činnost procesu v několika úrovních uživatelů, přičemž i forma poskytovaných informací by měla být také co možná nejsrozumitelnější identifikované skupině uživatelů. Administrátor musí mít k dispozici možnost vytvářet různé uživatelské pohledy na daný problém a odkazy v rámci popisu procesu.

Popis metodologie a použitých nástrojů tvoří rovněž nedílnou součást procesního portálu. Zde by měl mít uživatel k dispozici informace ve formě „průvodců, které by obsahovaly popis procesů, implementovaných principů Balanced Scorecard a podobně.

K jednotlivým procesům, ale i celým workflow modelům, je vhodné nabízet i data potřebná pro jejich simulaci, aby správci (vlastníci) workflow systémů měli možnost dopředu analyzovat dopady nasazení konkrétního procesu na svém úřadě a, je-li to možné, volit z více alternativních variant řešení pro něž jsou procesy určeny. Těžiště využití procesního portálu tedy spočívá především v analýze zmapovaných procesů a vlivu navrhovaných změn na organizaci. CASE nástroje používané k mapování procesů obsahují širokou nabídku standardních reportů ve formě výpisů a grafů, které umožňují zkoumat navrhované změny

procesů jak po stránce statické, tak dynamické (v případě, že CASE nástroje obsahují simulátor). Výkonnost jednotlivých procesů je přitom popsána pomocí metrik založených obvykle na třech základních kriteriích, jimiž jsou čas, náklady a kvalita.

Velmi důležitou úlohu tvoří publikační nástroje umožňující zveřejnění informací o procesech. Jako nejvhodnější se nabízí internetové technologie vycházející z formátů htm a xml. V prostředí veřejné správy je však velmi důležité informovat o procesu nejen pracovníky veřejné správy, ale i občana, proto je velmi důležitým nástrojem extranet, na kterém jsou především občanům poskytnuty podmínky zahájení procesu (nutné doklady, pracovní doby, předpokládaná doba vyřízení). Zde již proces není popsán podrobnou procesní mapou, ale pomocí velmi stručného Use case činnosti.

Závěr

Mapování procesů by mělo ve veřejné správě probíhat koordinovaně, aby se předešlo paralelnímu vývoji podobných procesních map. Výsledkem koordinovaného mapování procesů by měl být pokud možno kompletní metadatový popis všech procesů, kompatibilní s dalšími metadatovými formáty používanými v naší veřejné správě, ale i v okolních zemích, zvláště pak v Evropské unii.

Literatura:

1. Fiala, J., Ministr J., Ráček, J. (2002): Process optimisation and architecture of workflow system for public administration. Systems Integration 2002. Prague, Czech Republic
2. Fiala, J., Ministr J., Ráček, J. (2002): Metering and improving of process efficiency in public administration. Information technology for practice 2002. Ostrava, Czech Republic
3. Hollingsworth D. (1995): The Workflow Reference Model, Issue 3.0, Workflow Management Coalition
4. Ministr, J., Vlček, P. (2001): Quality improving of government services by using process analysis tools. Information Society and Environment 2001. Brno, Czech Republic
5. LBMS: Sborník setkání uživatelů 20023, Praha, LBMS, 2002