

Měření procesů ve státní správě – realita nebo fikce?

Sledování časové náročnosti činností Sekce 05 Daně a cla na MF ČR

Michael Hanke

O projektu

Motivy projektu

- Příprava reorganizace Sekce 05 "Daně a cla" na MF ČR
- Příprava na oddělení Ústředního finančního a daňového ředitelství z MF ČR

Etapy realizace projektu

- Etapa 1 "Vyhodnocování časové náročnosti jednorázových a běžných činností"
 - Zavedení systému pro průběžné monitorování, analýzu a vyhodnocování efektivity využití fondu pracovní doby jednotlivých pracovníků Sekce 05 MF ČR při vykonávání jednorázových činností - projektů (např. "Implementace nové organizační struktury po změně zákona") a běžných činností - agend/procesů definovaných v rámci kompetencí jednotlivých pracovních pozic ve vazbě na existující procesní model udržovaný v systému ARIS Business Architect (např. "Tvorba výkladových stanovisek k oblasti kontroly a vyhledávání")
- Etapa 2 "Vyhodnocování výkonových ukazatelů a parametrů běžných činností"
 - Rozšíření systému o možnost využití informací o oběhu písemností ze spisové služby EPD k vyhodnocování výkonových ukazatelů a parametrů běžných činností (agend/procesů) Sekce 05 MF ČR

Monitoring report systému na MF ČR (Sekce 05)

Monitorování a vyhodnocování časové náročnosti běžných činností (agend) a jednorázových činností (projektů)

Hlavní charakteristiky řešení:

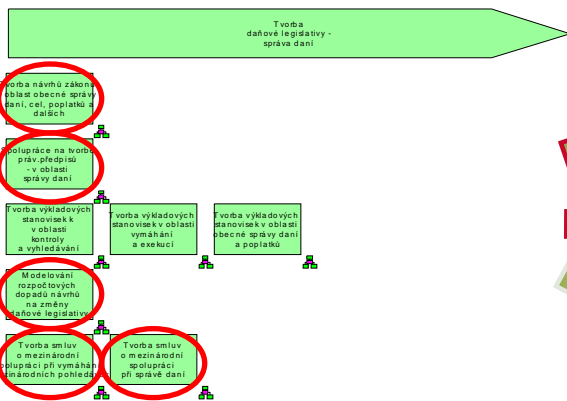
- Automatizovaná integrace s ARIS (procesní model definuje tzv. vykazovací jednotky) a personálním systémem VEMA (vykazování času pracovníky MF ČR)
- Dvě hlavní hlediska: „organizační“ a „procesní“ (agendy/projekty)
- Přehledné grafické zobrazení jak kumulovaných hodnot tak trendů

Příklady ukazatelů:

- Pracnost - alokace dle agend vs. projektů, oblastí agend/projektů, vykazovacích jednotek, organizačních útvarů a individuálních pracovníků
- Náklady - dtto, vč. rozlišení mzdových a pojistných nákladů

Koncept cílového řešení

Procesní model sekce/resortu



ARIS Business Architect



Průběžná aktualizace a zlepšování procesů

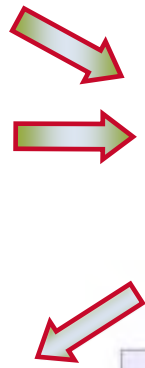


Vema®



ARIS Business Publisher

Vyplňování „Time sheets“



Vyhodnocování kapacitní náročnosti a nákladovosti agend a projektů

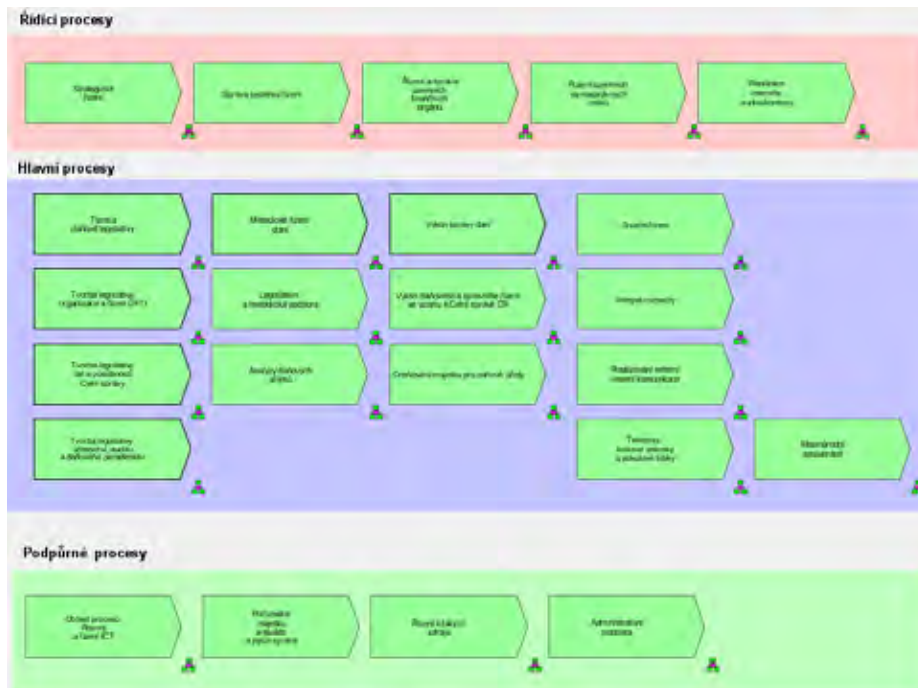


ARIS Process Performance Manager



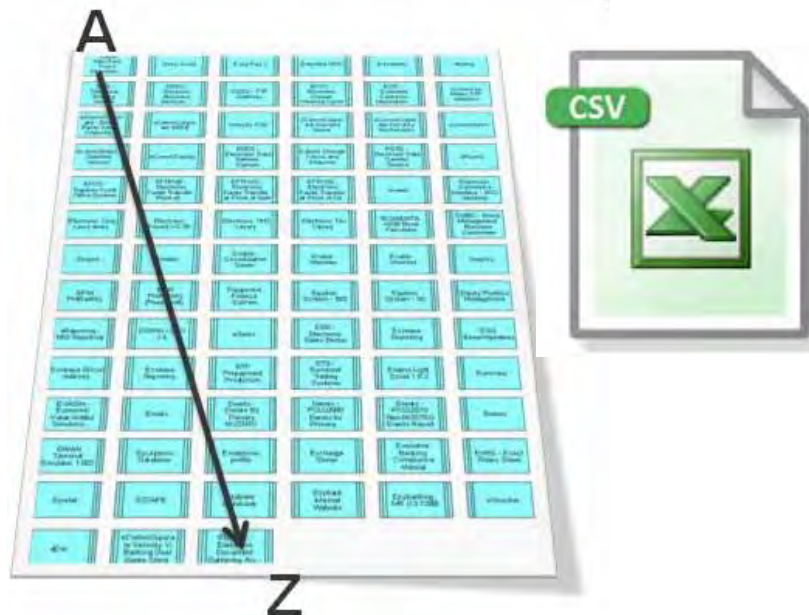
Integrace s ARIS

Definice „vykazovacích jednotek“ spolu se zodpovědnými pracovníky na straně Ministerstva financí, jež jsou vyplňovány v „time-sheetech“ v systému VEMA (zahrnuje procesy a projekty, vč. vazeb na oddělení)



Integrace s ARIS

- Vývoj automatizovaného skriptu v prostředí ARIS Business Architect
- Funkcionalita:
 - Export vybraných „vykazovacích jednotek“ pro účely importu do VEMA
 - Automatické generování unikátních ID vykazovacích jednotek (změny)
 - Kontrola logické správnosti výběru vykazovacích jednotek (duplicity...)



Úvodní obrazovka „manažerského rozhraní“ (tzv. ARIS Performance Dashboard) pro oblast - vyhodnocování časové náročnosti jednorázových a běžných činností

The screenshot shows the ARIS Performance Dashboard 5.0 interface. The browser address bar displays 'ARIS Performance Dashboard 5.0'. The dashboard header includes 'ARIS Performance Dashboard' and navigation options like 'My dashboards', 'Compact view', 'Dashboard builder', 'Print', and 'Logout'. The main content area is titled 'Dashboard MF CR - VEMA' and features three large, 3D-style panels:

- ORGANIZACNI STRUKTURA** (Organizational Structure): Represented by a hierarchical tree diagram.
- AGENDY** (Agendas): Represented by a flowchart with decision diamonds and process boxes.
- PROJEKTY** (Projects): Represented by a funnel-shaped diagram with multiple levels.

To the right of these panels, a text box provides the following information:

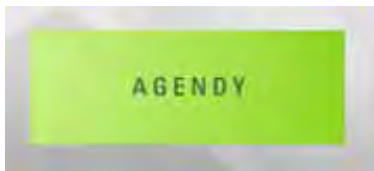
Výběr ze tří dostupných analytických náhledů:

- organizace
- procesy
- projekty

Zaměření analytických náhledů



Analýzy vykázané odpracované doby z pohledu organizační struktury Sekce 05 - informace zde agregovány na základě příslušnosti pracovníků do organizačních útvarů

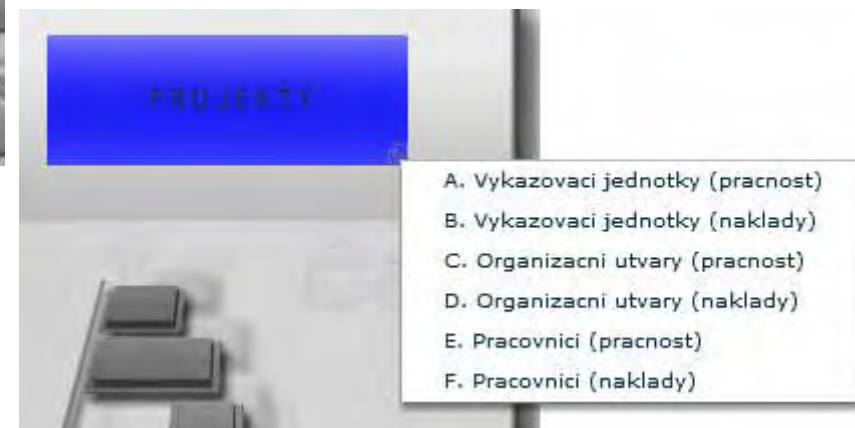
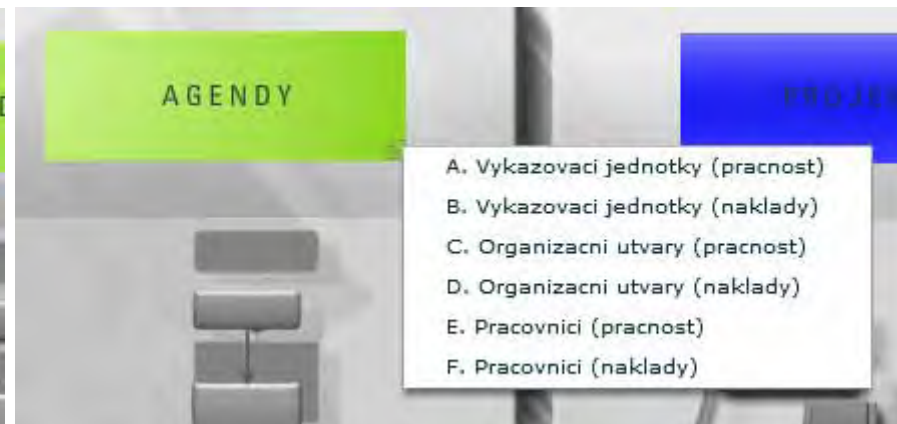


Analýzy vykázané odpracované doby z pohledu pracovních agend (procesů), jež jednotlivé organizační útvary Sekce 05 zabezpečují



Analýzy vykázané odpracované doby z pohledu projektově orientovaných úkolů (projektů) jichž se účastní pracovníci a útvary Sekce 05

Rozsah nabídky analytických náhledů



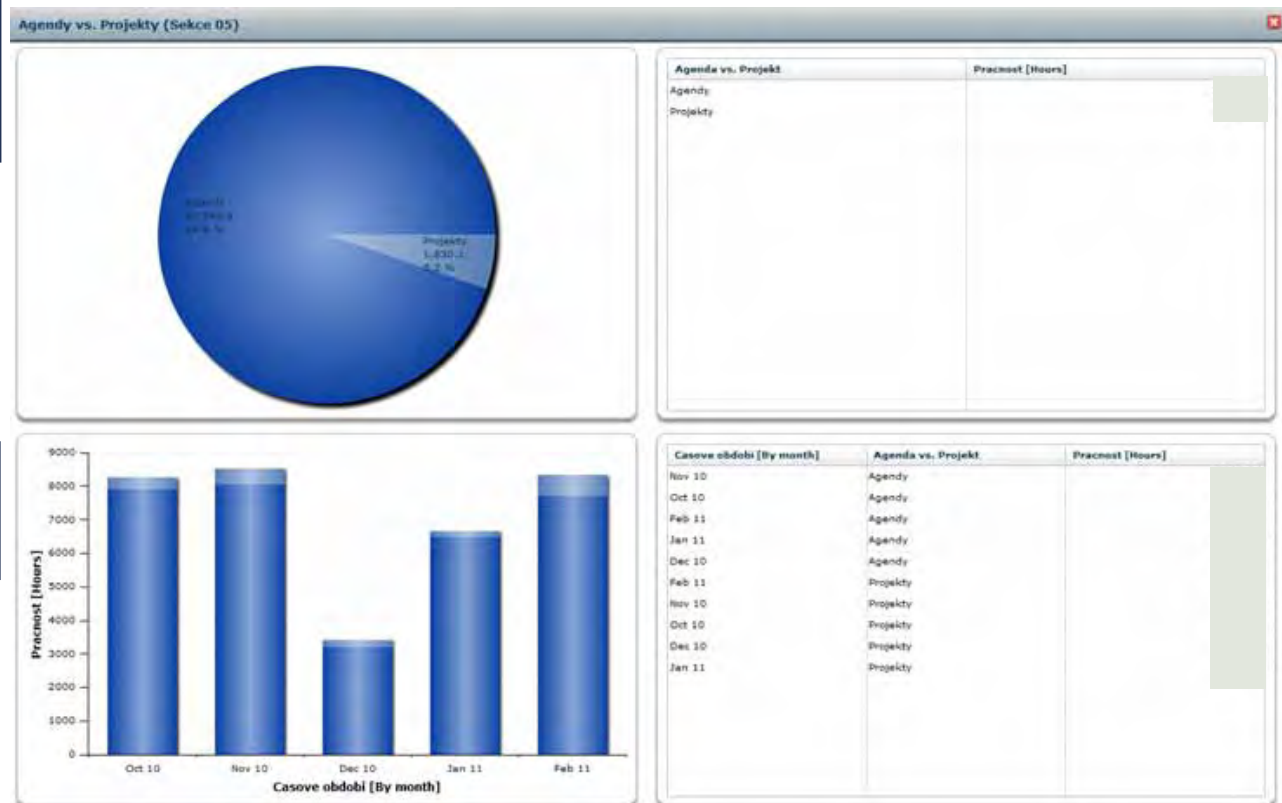
Veškeré analýzy lze strukturovat dle následujících dimenzí:

- agendy vs. projekty
- oblasti agend/projektů
- vykazovací jednotky
- organizační útvary
- pracovníci Sekce 05

Agendy vs. Projekty (souhrnná pracnost vykázaná pracovníky Sekce 05 jak na procesy tak projekty)

Ukázka analýzy

Souhrnná hodnota za celé sledované období



Zobrazení trendu (zde měsíční vývoj)

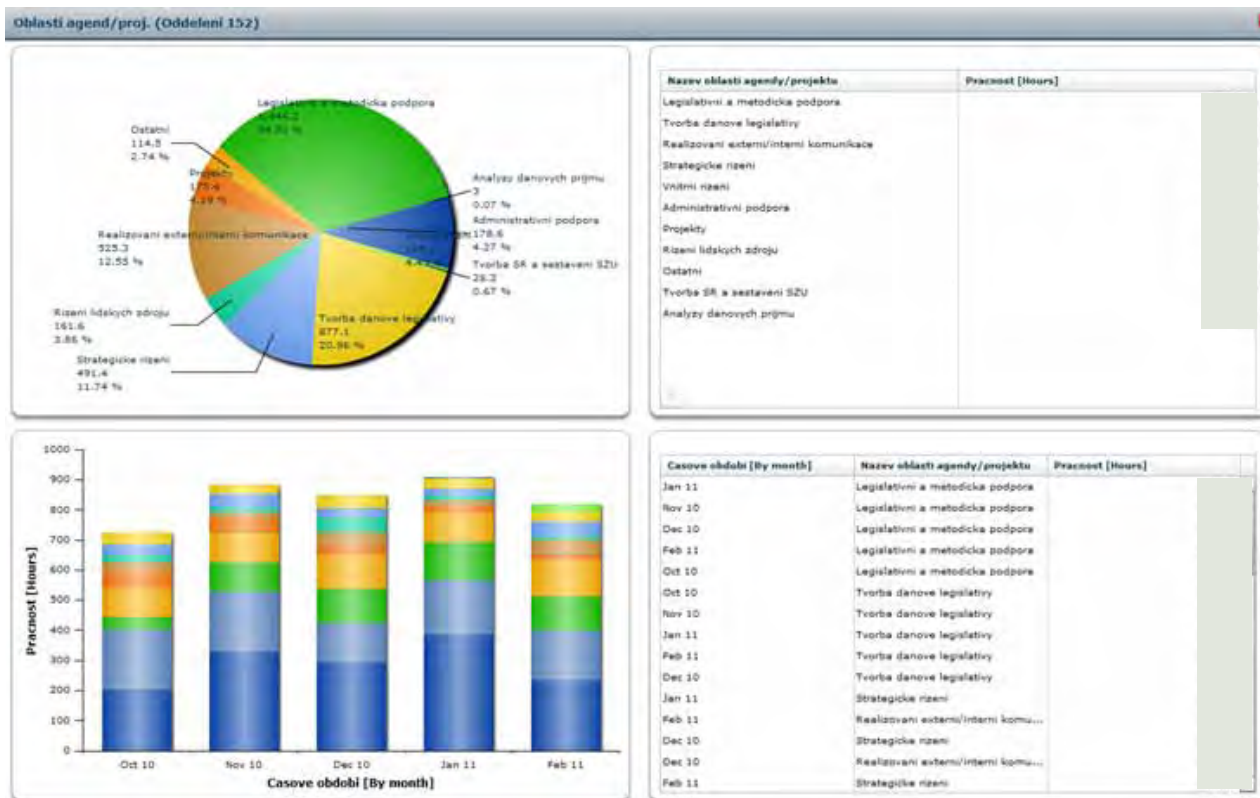
Import reálných dat o vykázané práci z

Vema®

Oblasti agend/projektů (souhrnná pracnost vykázaná pracovníky Sekce 05 na oblasti procesů/projektů)

Ukázka analýzy

Souhrnná hodnota
za celé sledované
období

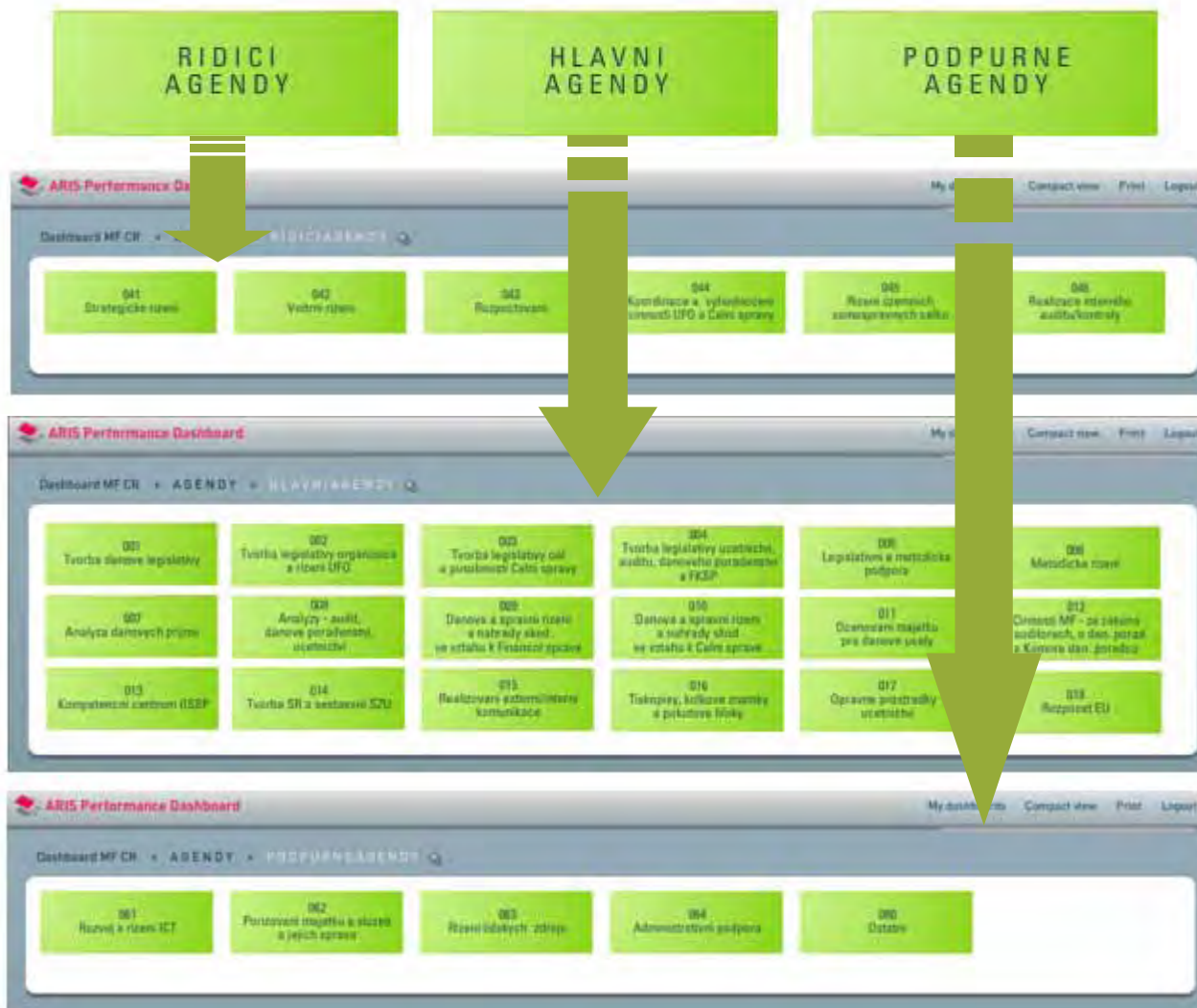


Zobrazení trendu
(zde měsíční vývoj)

Import reálných dat
o vykázané práci z

Vema®

Kategorie procesů (základní dekompozice procesů Sekce 05)



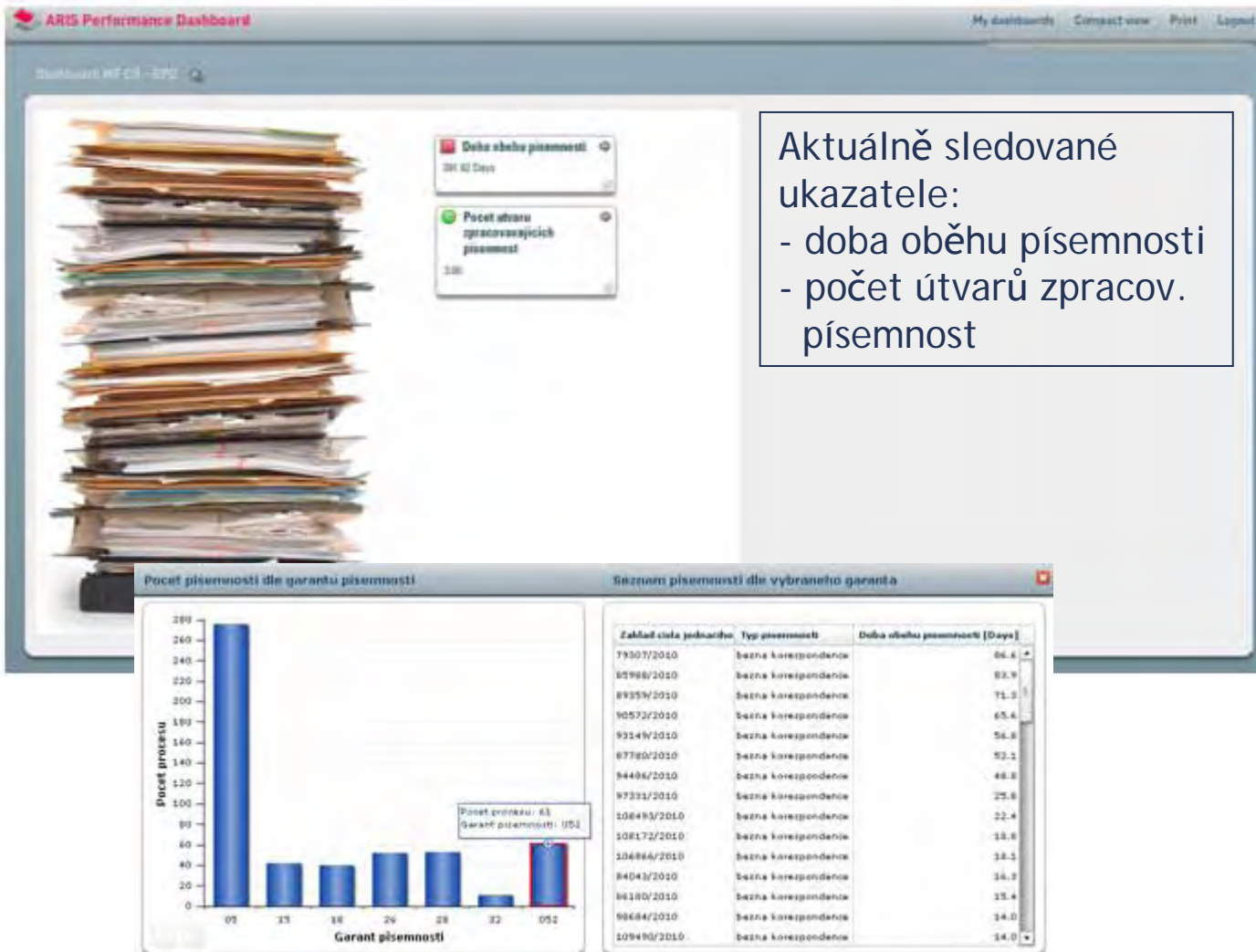
Rozdělení agend (procesů) do tří kategorií:

- hlavní
- podpůrné
- řídicí

Import struktury procesů/projektů z



Úvodní obrazovka „manažerského rozhraní“ (tzv. ARIS Performance Dashboard) pro oblast vyhodnocování výkonových ukazatelů týkajících se oběhu písemností



Aktuálně sledované ukazatele:

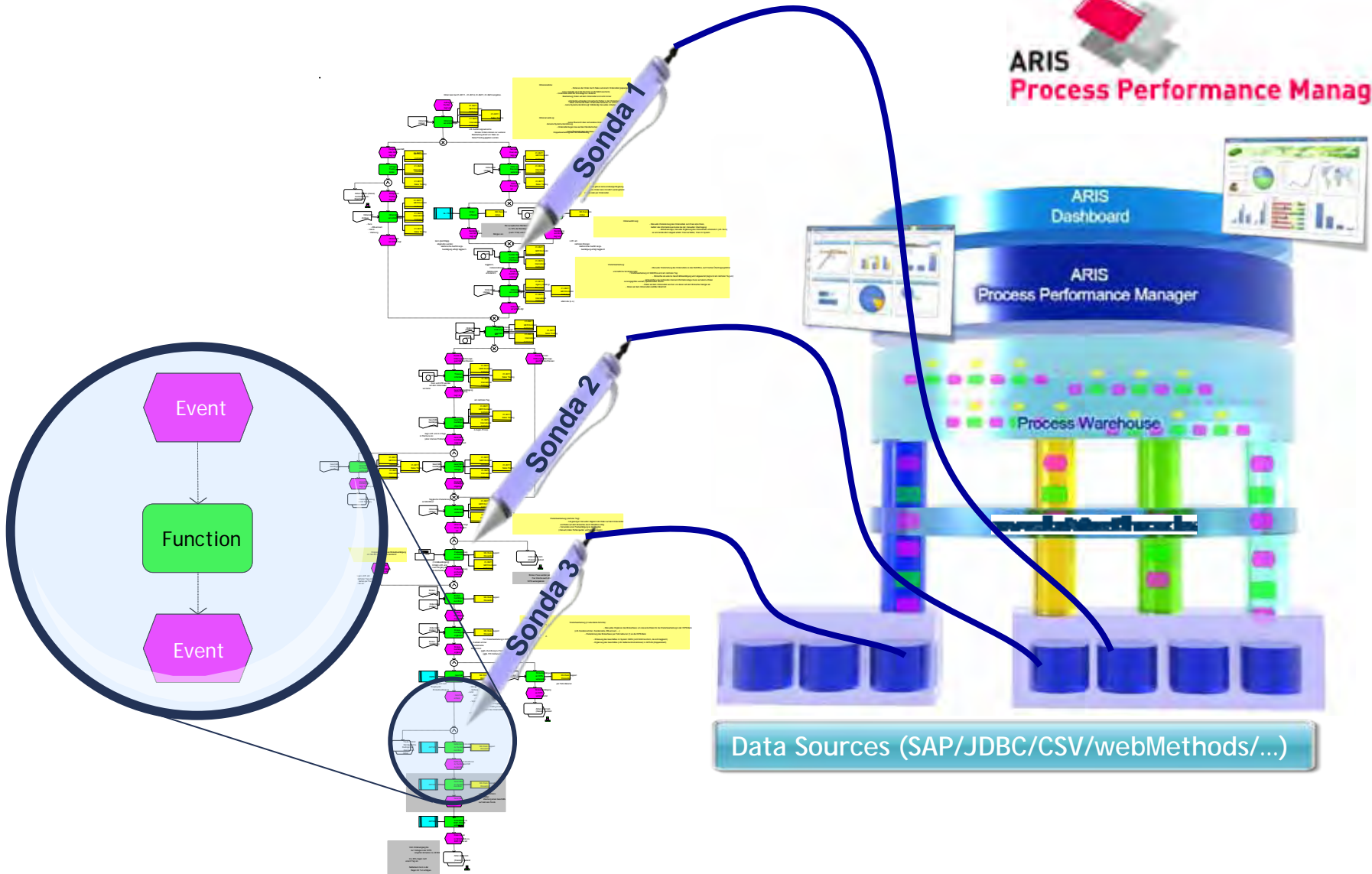
- doba oběhu písemnosti
- počet útvarů zpracov. písemnost

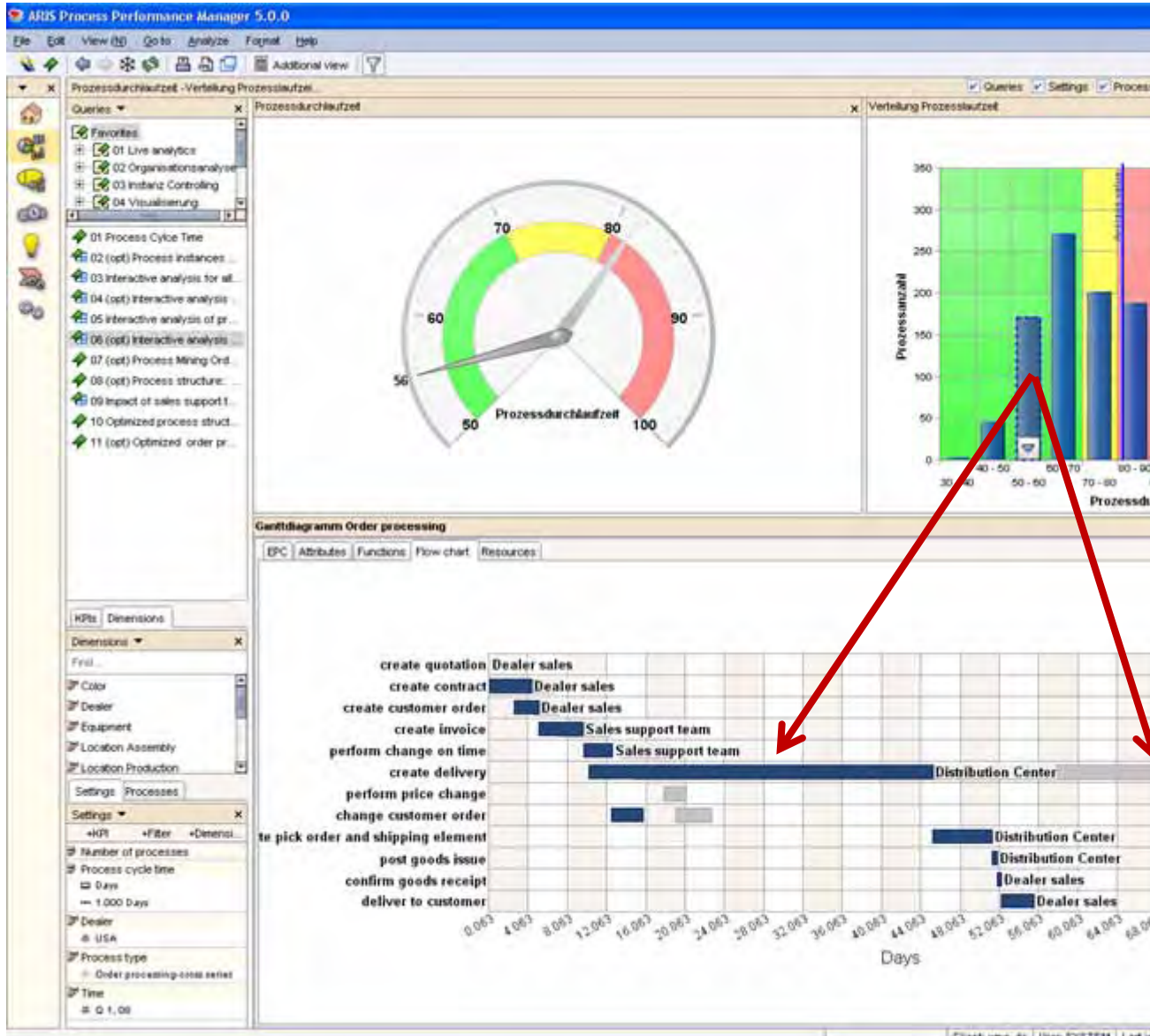
Import reálných dat o oběhu písemností z

Spisová služba EPD



ARIS Process Performance Manager



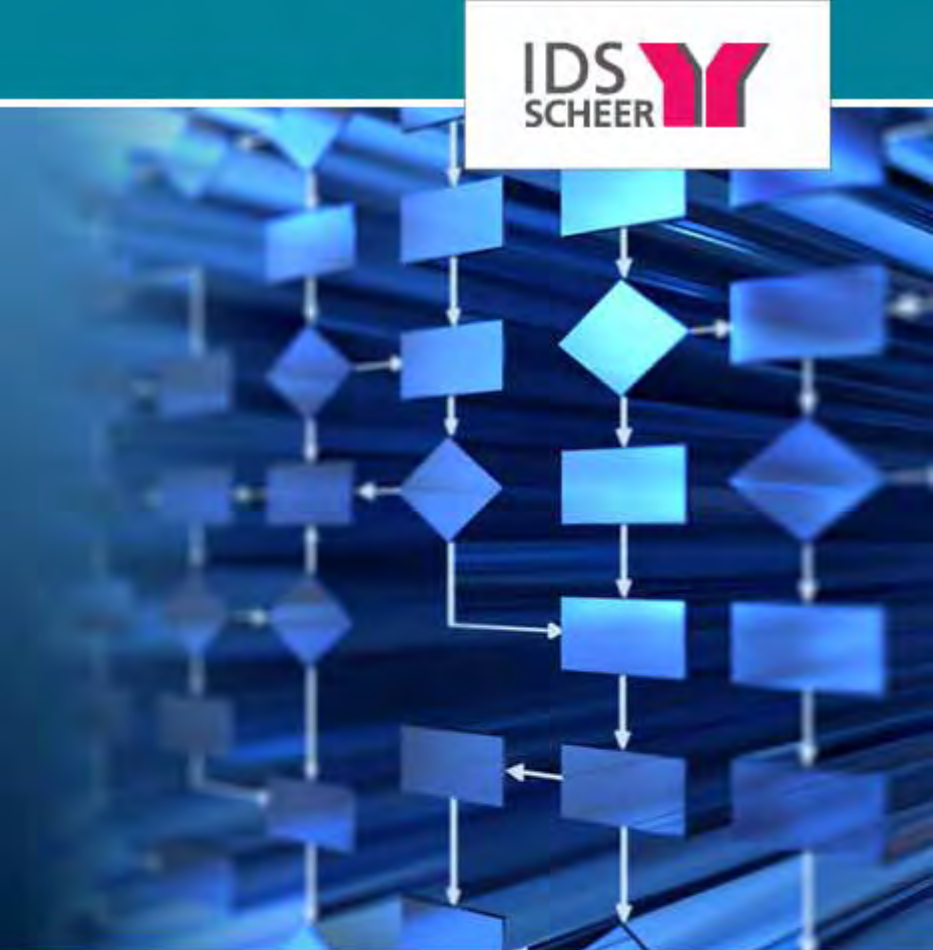


ARIS Process Performance Manager

KPIs

Struktur

Diskuse



Děkuji za pozornost!