

1. Název příspěvku: Zavedení softwarového monitoringu činností uživatelů, resp. zaměstnanců Města Slaného na počítačích ve vlastnictví zaměstnavatele v integraci s elektronickým docházkovým systémem

2. Autor zprávy:

Ing. Petr Kolačkovský, tajemník městského úřadu, Město Slaný, Velvarská 136, 274 53 Slaný
tel.: 312 511 118, e-mail: kolackovsky@meuslany.cz

3. Stručný popis organizace, kde bylo řešení aplikováno

Město Slaný je obcí s rozšířenou působností. Jeho působnost je upravena zákonem č. 128/2000 Sb., o obcích, v platném znění.

Na základě vyhlášky MV ČR č. 388/2002 Sb., o stanovení správních obvodů obcí s pověřeným obecním úřadem a správních obvodů obcí s rozšířenou působností, v platném znění, kterým se určují pověřené obecní úřady, zajišťuje Městský úřad ve Slaném výkon přenesené působnosti státní správy v územních obvodech těchto měst a obcí: Beřovice, Bílichov, Černuc, Drnek, Dřínov, Hobšovice, Hořešovice, Hořešovičky, Hospozín, Hrdlív, Chržín, Jarpice, Jedomělice, Jemníky, Kamenný Most, Klobuky, Kmetiněves, Knovíz, Královice, Kutrovice, Kvíllice, Ledce, Libovice, Líský, Loucká, Malíkovice, Neprobylice, Neuměřice, Páleč, Plchov, Podlešín, Poštovice, Pozdeň, Přelíc, Řisuty, Sazená, Slaný, Smečno, Stradonice, Studeněves, Šlapanice, Třebíz, Tuřany, Uhy, Velvary, Vraný, Vrbičany, Zichovec, Zlonice, Zvoleněves, Želenice, Žižice,

4. Popis řešení

4.1 Souhrn:

Co je podstata tohoto řešení?

Implementací uvedeného projektu do praxe dochází k přesnému a objektivnímu měření a kontrole lidských zdrojů v organizaci, vč. řešení správy a zabezpečení IT. Elektronický docházkový systém pak umožnil lepší kontrolu využívání pracovní doby zaměstnanci úřadu, usnadnil jejich dosažitelnost a zjednodušil práci mzdovým účetním.

Uveďte klíčová slova, která jej nejlépe vystihují.

- občan,
- zaměstnanec,
- správa IT,
- efektivita,
- monitoring.

K jakým kritériím a subkritériím modelu CAF má projekt vztah?

Vztah je zaručen ke kritériím 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 modelu CAF.

4.2. Důvod a cíle

Co bylo důvodem pro vznik řešení a jaké byly jeho cíle?

Zavedením tohoto nástroje se předpokládalo zlepšení činnosti Městského úřadu ve Slaném, vč. jeho výkonnosti a efektivnosti poskytovaných veřejných služeb občanům/zákazníkům. Cílem projektu byla aplikace nového přístupu k řízení lidských zdrojů uplatnitelného i v dalších organizacích, dále jednoduché a bezpečné technické řešení správy a zabezpečení IT, snížení počtu administrativních zásahů a zvýšení dostupnosti informačního systému organizace.

Byly tyto cíle měřitelné?

Ano, parametrem pro měření byl stanoven typ nejčastěji používané aplikace na jednotlivých stanicích.

4.3. Implementace

Jaké byly do řešení zapojené hlavní zainteresované strany?

Do projektu bylo zapojeno vedení města, dále zaměstnanci města a dodavatelé docházkového systému a softwaru specializovaného na monitoring práce na PC.

Kdo byl za řešení zodpovědný?

Iniciátorem a garantem projektu byl ing. Petr Kolačkovský, tajemník úřadu.

Jaké nástroje (prostředky), metody byly použity?

Docházkový systém byl aplikován již v roce 2006 s tím, že po dvouměsíčním zkušebním provozu, byl naostro spuštěn v září.

Pořízení softwaru předcházel testovací provoz na náhodně vybraných stanicích (uživatelů) umožňující písemný výstup hromadného vyhodnocení použití aplikací dle jednotlivých stanic.

Kým bylo řešení podporováno?

Docházkový systém měl podporu celého vedení. Aplikace projektu monitoringu si bohužel našla odpůrce v jednom z místostarostů.

Jak jste získali podporu Vašich zaměstnanců?

Zavedení obou dvou systémů sledování docházky i nové softwarové technologie jako nástrojů řízení v organizaci se nesetkalo s podporou u většiny zaměstnanců a některých členů vedení města. Nicméně z výsledků zkušebního provozu monitoringu výpočetní techniky vyplynul poznatek, že internetová aplikace docházkového systému je daleko nejnavštěvovanější stránkou.

Na jaké překážky jste narazili a jak jste je překonali?

Překážky se objevily na straně zaměstnanců a místostarosty, kteří k monitorování použití aplikací na PC vyslovili nedůvěru s obavou zasahování vedení úřadu do jejich soukromí. Uvedené obavy bezdůvodně přetrvávají. V případě docházkového systému se dá říci, že se po jeho ročním provozu stal běžnou součástí úřednického života na našem úřadě.

5. Nejvýznamnější výsledky

Jaké byly hlavní výsledky?

Instalování docházkového systému splnilo v něj vložené očekávání zejména výrazně zlepšenou možností kontrolovatelnosti plnění pracovní doby, usnadněním práce mzdové účtárny a v kombinaci s možností sledování využívání výpočetní techniky v možnostech využívání pracovní doby.

Zavedení předmětného softwaru umožnilo vést evidenci využití výpočetní techniky prostřednictvím přehledu o používaných hardwarových a softwarových prostředcích organizace. Tyto informace následně mohou být využity vedením úřadu dle přístupových práv. Současně tento systém umožnil upozornění na nežádoucí akce (aplikace), ověření správnosti zavedené bezpečnostní politiky IT, zjištění příčin problému na stanicích a dohledání jeho zdroje.

Nainstalovaný software prováděl rovněž personální audit, který jednoznačně zaznamenával čas strávený pracovníkem u počítače. Docházelo tak k monitoringu způsobu práce, využití programů, internetových a emailových služeb, množství vtištěných stránek nebo přenos dat

pomocí externích zařízení. Údaje byly k dispozici přesně v okamžiku jejich potřeby s maximální aktuálností a přesností. Bylo tak dosaženo zvýšení efektivity práce zaměstnanců.

Jak jste zjistili, jakých výsledků jste dosáhli?

Výsledky byly zdokumentovány ve výkazech pro vyhodnocení použití aplikací.

Jaké nástroje pro jejich měření jste použili a jak věrohodné jsou důkazy?

Důkazem jsou přehledy pro hromadné použití aplikací.

Vyskytly se nějaké specifické faktory, které mohly ovlivnit úspěch tohoto řešení?

Vzhledem k omezeným finančním možnostem Města Slaný bylo pořízení předmětného softwaru odkládáno a k aplikaci došlo s cca 4 měsíčním zpožděním po uzavření dohody s dodavatelem systému..

Projevil se nějaký vedlejší negativní či pozitivní účinek?

Žádný vedlejší účinek se neobjevil.

6. Inovativnost a přenositelnost dobré praxe

Je toto řešení nové či inovativní, a pokud ano, v jakém smyslu?

Systém evidence využití výpočetní techniky je ve veřejné správě zaváděn jen velmi sporadicky a na krátké časové úseky.

Může být nebo bylo toto řešení přeneseno (aplikováno) v jiné organizaci či sektoru? Pokud ano, které jeho základní prvky? Nebo jste v tomto případě samy využili dobrou praxi od jiných organizací?

Inovativní prvky v metodách zvyšující kvalitu řízení jsou doménou soukromého sektoru, a to z hlediska jejich konkurenceschopnosti dnes již na bezhraničním trhu. Do veřejného sektoru nové metody řízení kvality začínají pronikat.

Jaké nejdůležitější poznatky (zkušenosti) jste při realizaci řešení získali?

Zavedení evidence využití výpočetní techniky přispělo k transparentnosti užívání stanic zaměstnanci a snížení počtu administrativních zásahů do informačního systému úřadu.

Jaké je Vaše doporučení pro ty, kteří se zajímají o implementaci tohoto řešení ve své organizaci?

Před zavedením inovativního prvku do stávajícího režimu řízení organizace je nezbytné zajištění informovanosti všech zaměstnanců vlastními silami za účasti experta v dané oblasti. Vhodné jsou i vzdělávací programy v oblasti zavádění moderních metod řízení kvality ve veřejné správě s aktivním využitím dat a zjištění z benchmarkingu v tomto případě obcí s rozšířenou působností.

Vzhledem k široké nabídce na trhu s výpočetní technikou je potřebná vysoká pečlivost při výběru dodavatele zakázky.

7. Hlavní přínosy projektu (řešení)

Přínosem bylo zefektivnění práce na jednotlivých stanicích a zejména zajištění přehledu o používaných hardwarových a softwarových prostředcích Města Slaný.