



URM

LIETUVOS RESPUBLIKOS
UŽSIENIO REIKALŲ MINISTERIJA

Veiklos procesai - valdininkų priešas ar draugas?

Jonas Skardinskas

Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerijos
Informacinių technologijų departamento direktorius

Konferencija "Verslo procesų valdymo praktika" (VPVP 2011)

2011 m. spalio 26 d., Vilnius

<http://www.vpvp.lt>

- Aiškiai apibrėžti ir nuolat **tobulinami procesai** yra valdininkų priešas #1, nes tai parodo, kiek mažai **vertės** jie sukuria.

Lietuvos LinkedIn verslo procesų valdymo diskusijų grupės dalyvio nuomonė

Vertė =
paslauga

Procesas =
skaidrumas

Tobulėti =
atsižvelgti į
metriką



Kaip šiandien aprašomi procesai VT ?

- ▶ Vietoje procesų naudojami tvarkų aprašai
- ▶ Nėra suvokimo kad pagrindinė matoma valstybės tarnybos vertė – suteikiamos paslaugos
- ▶ Nepridedamos proceso schemos
- ▶ Nenustatomos metrikos
- ▶ Nėra tvarkų aprašų „gerosios praktikos“

Problemos



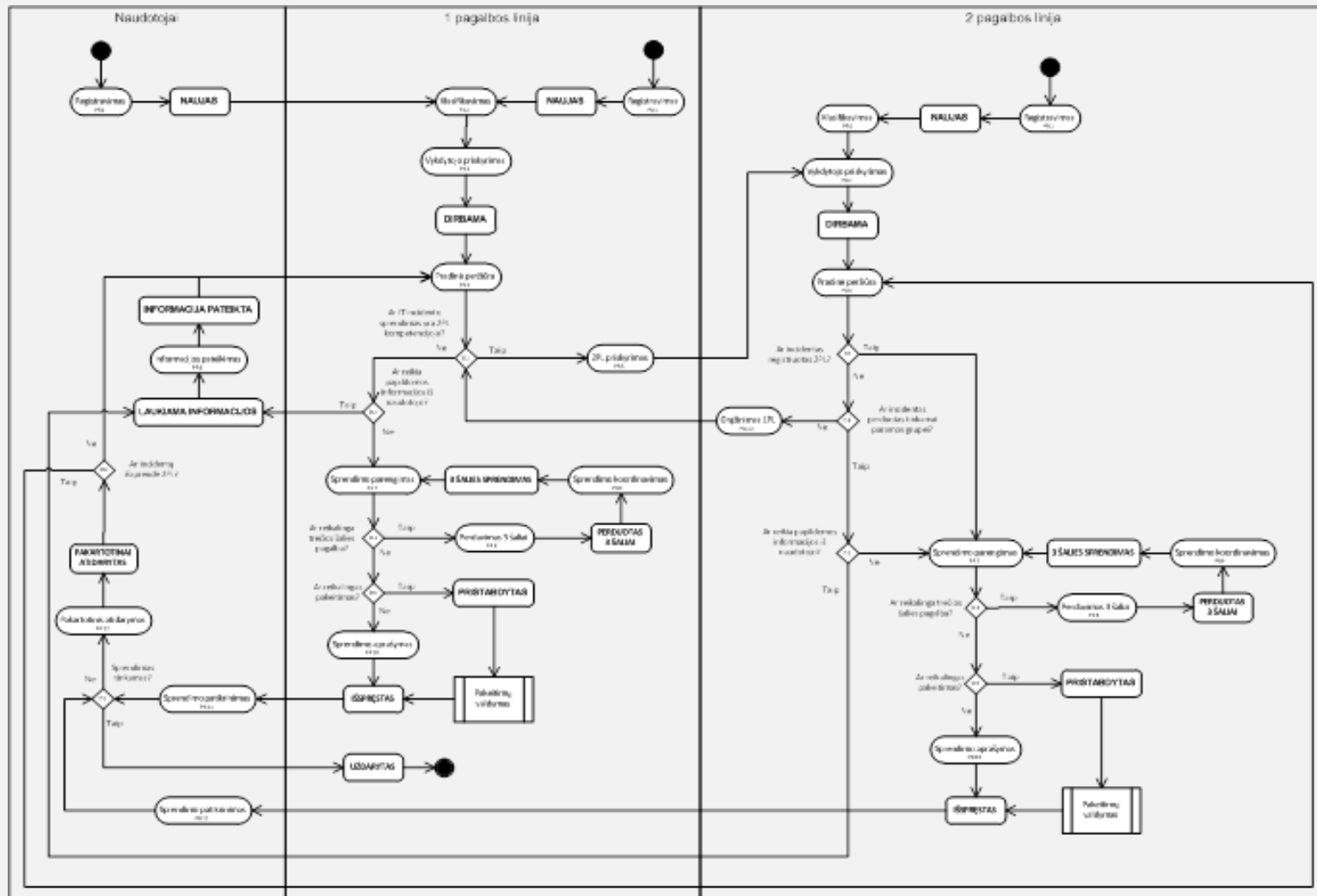
- Beveik niekada neįvardinama kokia vertė bus sukuriama vykdant konkretų tvarkos aprašą.
- Proceso dalyviai nesuvokia savo vaidmens.
- Neįvardinamas nei tvarkos, nei aprašo, nei proceso savininkas.
- Procesas dažnai „nesueina“.
- Tarp žodžių dingsta tikslas.
- Tvarkose stiprinam, gerinam, koordinuojam ... Kas dirba?
- Vientisumo trūkumas – žodžių „slalomas“.

Vizualizavimo nauda



- Aiški pradžia ir galutinis tikslas.
- Vientisumo užtikrinimas.
- Aiškūs etapai.
- Veiksmai visų suprantami vienodai – tiek viešosios paslaugos gavėjo, tiek ir teikėjo.
- Lengva nustatyti metriką.
- Paprasta procesą koreguoti.

IT incidentų valdymo tvarka



Incidentų valdymo tvarka

TVIRTINU

Informacinių technologijų
departamento direktorius

Jonas Skardinskas

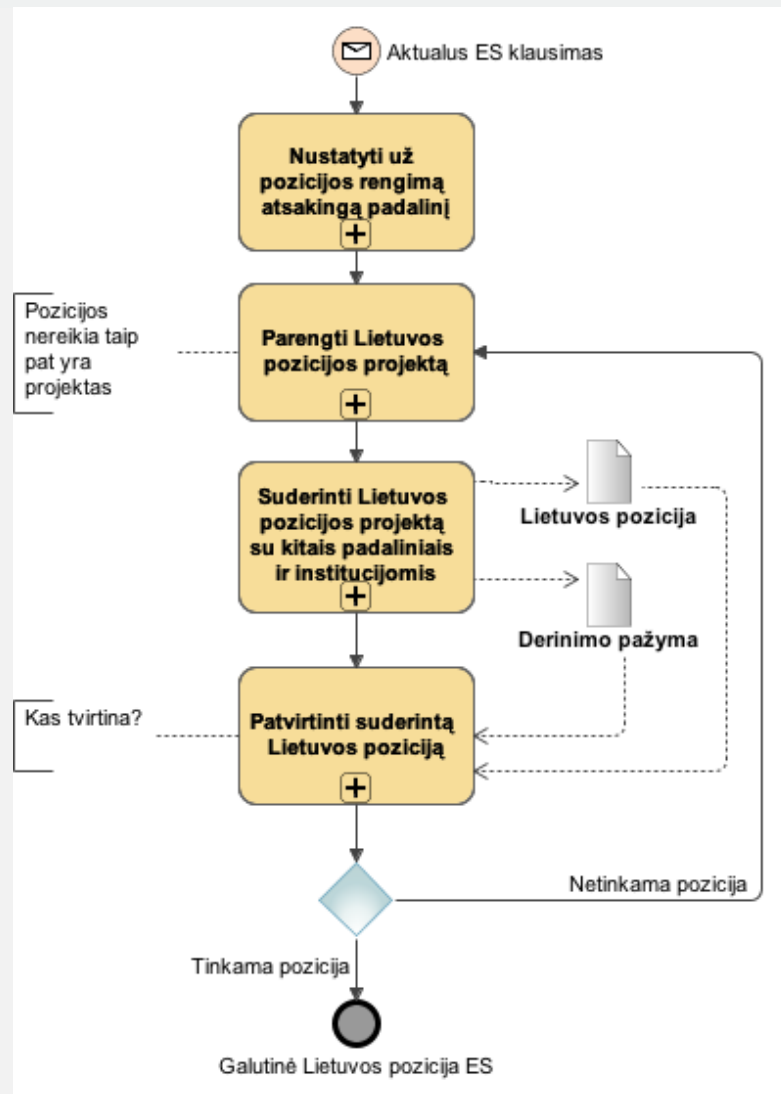
2011 m. birželio 20 d.

LIETUVOS RESPUBLIKOS UŽSIENIO REIKALŲ MINISTERIJOS INFORMACINIŲ TECHNOLOGIJŲ INCIDENTŲ VALDYMO TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

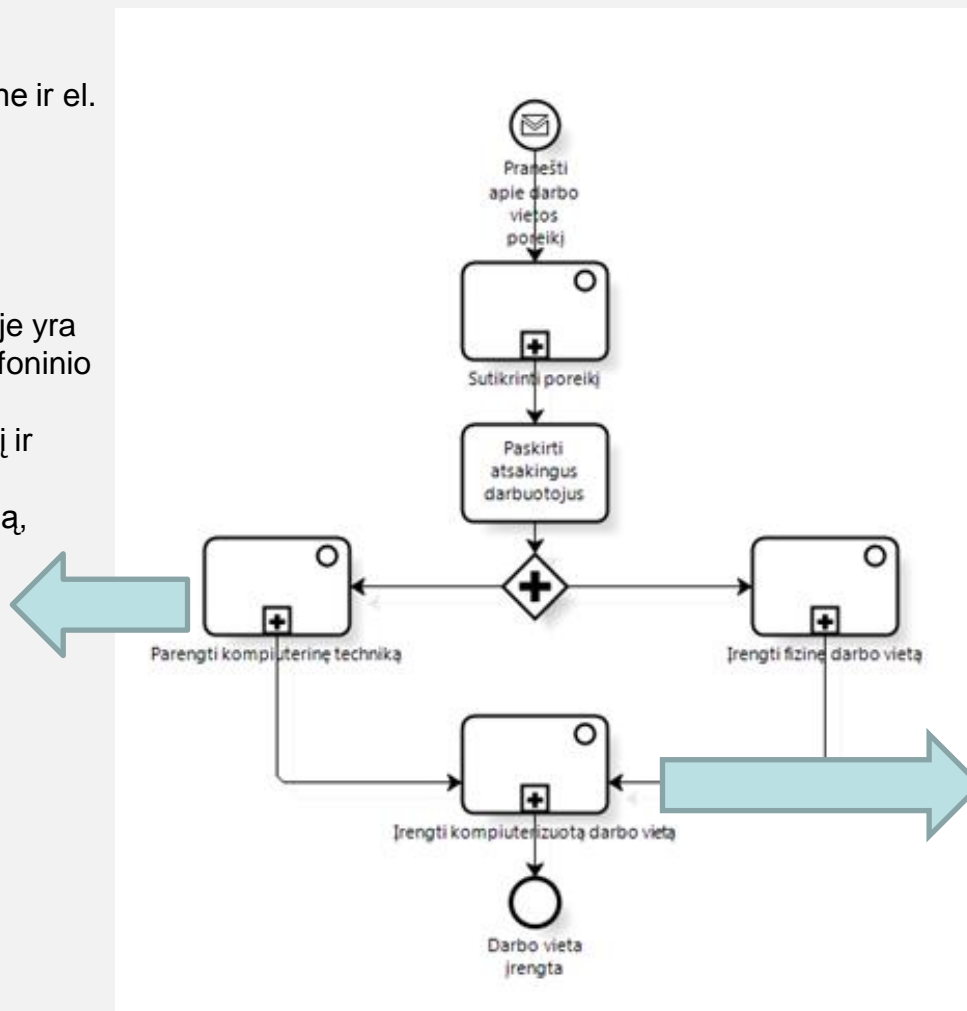
1. Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerijos (toliau – URM) informacinių technologijų (toliau – IT) incidentų valdymo tvarka (toliau – tvarka) nustato atsakingus asmenis ir procesą, kurio pagalba IT paslaugos po įvykusio IT incidento, kaip įmanoma greičiau, yra atstatomos į normalią būklę ir tokiu būdu yra minimizuojama su IT incidentu susijusi neigiama įtaka URM veiklai ir teikiamoms IT paslaugoms.
2. Tvarka reglamentuoja veiksmus esant įvykiams, kurie sutrikdo ar gali sutrikdyti IT paslaugų teikimą, taip pat esant įvykiams, kurie tiesiogiai nesutrikdo IT paslaugų teikimo, tačiau yra susiję su informacijos pateikimu.

ES pozicijų derinimo tvarka



URM darbuotojų darbo vietų įrengimo procesas

- sukurti vartotoją domene ir el. pašto sistemoje
- sukurti vartotojo teises
- parengti kompiuterinę techniką ir patikrinti jos darbingumą.
- sutikrinti ar darbo vietoje yra visi reikalingi LAN ir telefoninio tinklo pajungimai
- suteikti telefono numerį ir įvesti jį į Personalo DB
- parengti mobilių telefoną,



- Prijungti visą paruoštą kompiuterinę techniką
- patikrinti kompiuterinės technikos darbingumą darbo vietoje
- pajungti spausdintuvus
- prijungti bendruosius diskus
- pajungti telefoną, informuoti vartotoją apie jo telefono numerį
- perduoti mobilių telefoną, informuoti vartotoją apie jo telefono numerį

Ką daryti ?

- Valstybės tarnyboje procesinį mąstymą reikia diegti partizaniniais metodais – iš pakraščių į centrą, nuo pagalbinių procesų į pagrindinius.
- Reikia verbuoti partizanus – ieškomi verbuotojai.
- Būtina turėti „Procesų banką“ – nuolatinį amunicijos tiekimą.

Ačiū už dėmesį !