



# METODIKA OPTIMALIZÁCIE PROCESOV - **KONVENCIE** **MODELOVANIA**

JANUÁR 2020



**Európska únia**  
Európsky sociálny fond



**MINISTERSTVO**  
**VNÚTRA**  
**SLOVENSKEJ REPUBLIKY**





# OBSAH

*Metodika optimalizácie procesov - Konvencie modelovania upravuje jednotný postup pri tvorbe procesných modelov v rámci OP EVS a nasledujúcich optimalizačných projektov v prostredí verejnej správy (VS).*

## **Úvod do konvencií modelovania 04**

*Úvodná časť popisuje procesný model a jeho základné definície*

## **Hierarchizácia procesov 06**

*Časť o hierarchizácii procesov pomenúva mieru detailov na piatich úrovniach procesného modelu*

## **Typ procesných modelov 08**

*V tejto časti nájdete vysvetlený rozdiel medzi kolaboračným a procesným diagramom*

## **Objekty na mapovanie a modelovanie procesov 10**

*Ukážka základných objektov, ktoré slúžia na tvorbu diagramov*

## **Základné pravidlá tvorby procesných modelov 12**

*Popis vzťahov a spôsobu použitia objektov na tvorbu diagramov*

## **Základné pravidlá tvorby procesnej dokumentácie 22**

*Vysvetlenie zapisovania atribútov procesu do štruktúrovanej podoby*

V tomto dokumente nájdete konvencie špecificky platné pre **Metodiku optimalizácie procesov verejnej správy**, ktoré sú založené na metodológii BPMN 2.0. Na optimalizáciu ZS je zvolený procesný prístup, ktorého všeobecný popis nájdete nižšie.

## Základom metodiky optimalizácie procesov VS je BPMN 2.0

Pre účely modelovania procesov je zvolená metodológia [BPMN 2.0](#), v rámci ktorej boli pre potreby mapovania procesov vybrané nasledovné konvencie ako záväzné pravidlá pre optimalizačné projekty.

Cieľom mapovania súčasného stavu procesov ZS je vytvorenie procesných modelov na úrovni aktivít a získanie informácií potrebných pre identifikáciu optimalizačných príležitostí. Zapracovanie optimalizačných opatrení sa prejaví pri dizajnovaní budúceho stavu procesov ZS.

## Procesné modely pomáhajú pochopiť a ohodnotiť súčasný stav

Procesné modely sú neoddeliteľnou súčasťou analytickej fázy optimalizácie a pomáhajú pochopiť súčasný stav realizácie procesov. Je veľmi dôležité mať reálny pohľad na súčasný stav, ktorý umožňuje tímu realizujúcemu optimalizáciu procesov:

- pochopiť dôležité časti procesov a ich „flow“,
- poznať, kto je zahrnutý do procesu (tzv. aktéri procesu),
- pochopiť, kde proces začína a aký je jeho koniec,
- pochopiť výkonnosť procesu,
- identifikovať príležitosti na zlepšenie procesov,
- pochopiť reálne možnosti optimalizácie procesov.

Po mapovaní súčasného stavu je možné definovať tri základné charakteristiky každej analyzovanej aktivity v rámci procesov:

## Modelovanie kolaboračných a procesných diagramov



Hierarchizácia procesov

*Podľa hierarchie sa určujú typ diagramu*



Typ diagramov

*Diagram obsahuje objekty*



Objekty na mapovanie a modelovanie procesov

*Objekty sa používajú pri modelovaní diagramov*



Základné pravidlá tvorby procesných modelov

*Priebeh procesu je zaznamenaný graficky aj štruktúrovane*



Základné pravidlá tvorby procesnej dokumentácie

**Procesný model**

Čo sa robí?  
1 Kto to robí?  
2 Ako sa to robí?  
3

## Základné definície procesného prístupu

**Proces** je súbor vzájomne previazaných aktivít, ktoré sa začali v reakcii na štartovaciu udalosť a ktorých realizácia vedie k špecifickému výsledku pre zákazníka a ďalším zainteresovaným účastníkom procesu.

**Proces je charakteristický tým, že:**

- obsahuje výkon práce v podobe aktivít procesu,
- je pomenovaný slovesným podstatným menom
- prináša konkrétny výstup, ktorý je:
  - identifikovateľný („jeden z mnohých“),
  - kvantifikovateľný (koľko za hod/deň/týždeň),
  - podstatný (výsledok, nie kto/ako ho vytvára),
- má výsledok (vo forme výstupov) a napĺňa cieľ (žiadúci stav, napr. z pohľadu výkonnosti procesu),
- je spustený špecifickou štartovacou udalosťou, ktorá môže byť jednorazová alebo pravidelne sa opakujúca.

## Všeobecné pravidlá pri modelovaní procesov:

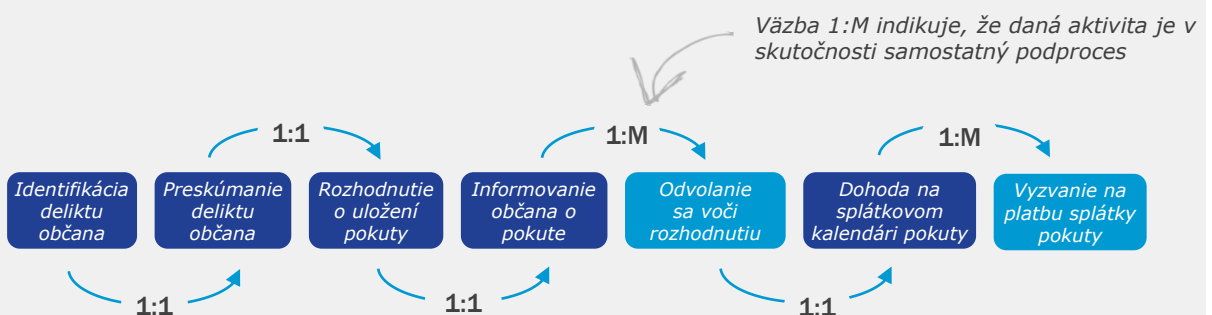
- biznis proces má všeobecne 5 ( $\pm 2$ ) aktivít,
- proces obsahuje aspoň jeden míľnik, ktorý je možné merať a vyhodnotiť,

- v rámci jedného procesu a jeho aktivít tečie tzv. pracovná položka (napr. žiadosť o vydanie rozhodnutia), ktorej stav sa v priebehu procesu mení,
- ak sú v rámci procesu väzby v pomere 1:M, M:1 alebo M:M, tieto väzby indikujú rozhranie medzi dvomi rozdielnymi procesmi (viď ukážku nižšie).

**Výstupy procesu** pre jednotlivých účastníkov (stakeholderov) sú:

- **Zákazníci procesu** – fyzické a právnické osoby, ktoré prijímajú primárny výsledok procesu (vydané rozhodnutie pre občana). Je možné ich deliť na interných a externých.
- **Vykonávatelia procesu** – zamestnanci VS a inštitúcie VS, ktoré proces vykonávajú. Vo väčšine prípadov procesy nemajú špecifický výsledok pre jeho vykonávateľov.
- **Vlastníci procesov** – inštitúcie, ktoré majú výkon procesu definovaný v rámci svojich kompetencií. Vo väčšine prípadov procesy vytvárajú výsledok aj pre ich vlastníkov, rovnako ako pre zákazníkov.

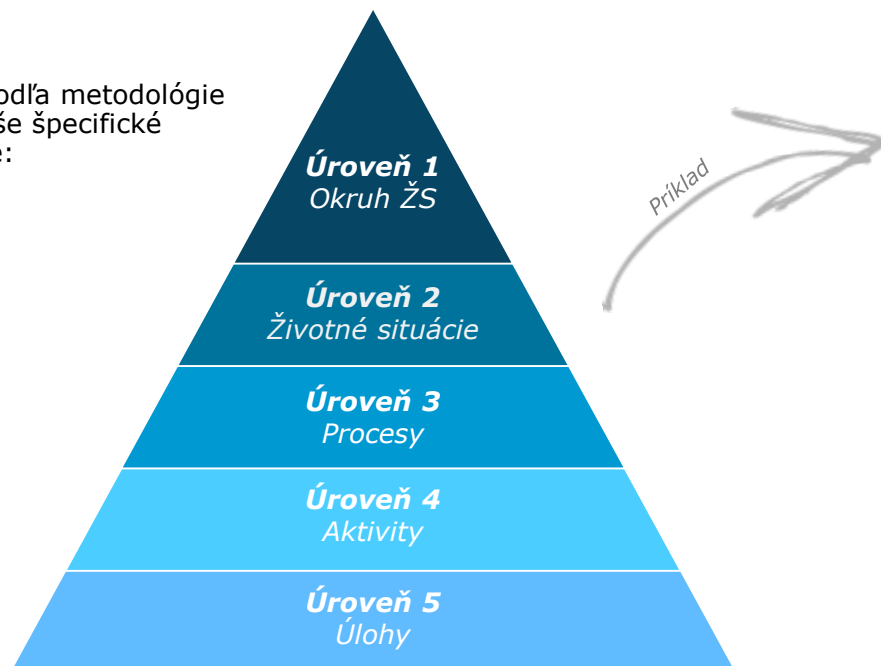
**Variantom procesu** je situácia, ktorá vychádza zo štandardnej podoby procesu a rieši špecifický prípad štartovacej udalosti procesu a vstupov procesu. Každý variant má iný postup aktivít oproti ďalším prípadom procesu (napr. Narodenie dieťaťa na Slovensku, Narodenie dieťaťa v zahraničí).



# 1. HIERARCHIZÁCIA PROCESOV

*Usporiadanie procesov od najvyššej po najnižšiu úroveň definuje mieru detailu. Čím nižšia úroveň sa použije, tým viac atribútov o priebehu procesov je potrebné zaznamenať.*

Hierarchizácia procesov je podľa metodológie BPMN 2.0 aplikovanej na naše špecifické účely definovaná nasledovne:



Pre jednotlivé úrovne je definované konkrétne zobrazenie nasledovne:

| Úroveň     | Popis                                                                                                                                                                                                                                           | Zobrazenie                 |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Okruh ŽS   | Najvyššia úroveň hierarchizácie zobrazuje okruhy ŽS.                                                                                                                                                                                            | -                          |
| ŽS         | Druhá úroveň zobrazuje všetky ŽS v rámci okruhu ŽS. ŽS sú ohraničené štartovacou udalosťou a koncovou udalosťou.                                                                                                                                | -                          |
| Procesy ŽS | Na tretej úrovni sú zobrazené všetky procesy v rámci jednej ŽS. Prepojenie procesov sekvenčnými tokmi zobrazuje nadväznosť procesov v rámci ŽS. Každý proces má presne definovanú štartovaciu a koncovú udalosť, ktorá definuje rozsah procesu. | Kolaboračný diagram        |
| Aktivity   | Na štvrtej úrovni sa zobrazuje sekvencia aktivít, ktoré dohromady tvoria priebeh jedného procesu v rámci ŽS a sú ohraničené štartovacou a koncovou udalosťou procesu.                                                                           | Procesný diagram           |
| Úlohy      | Piata úroveň nie je popisovaná v rámci procesných diagramov a je definovaná formou pracovných postupov alebo prípadov použitia. Táto úroveň slúži ako rozhranie pre definovanie biznis požiadaviek.                                             | Prípad použitia (USE CASE) |

# 1. HIERARCHIZÁCIA PROCESOV

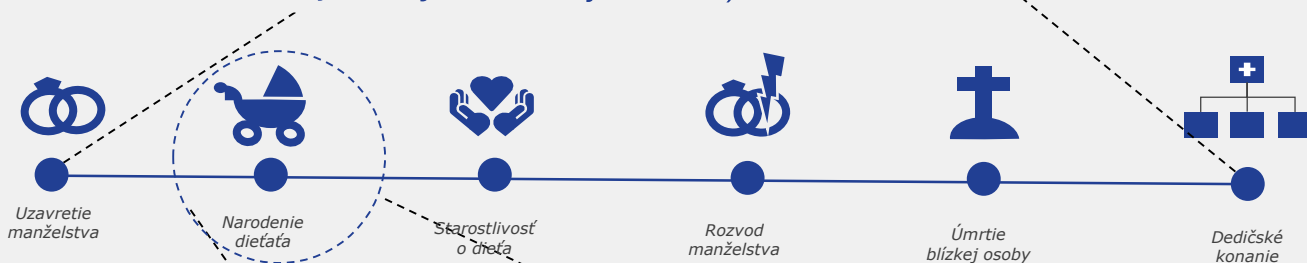
## Okruh životných situácií - úroveň 1

(životné situácie rozdelené do tematických oblastí)



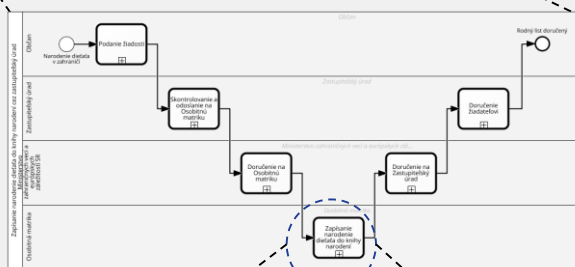
## Životné situácie - úroveň 2

(Okruh Rodina a vzťahy zahŕňa šesť životných situácií)



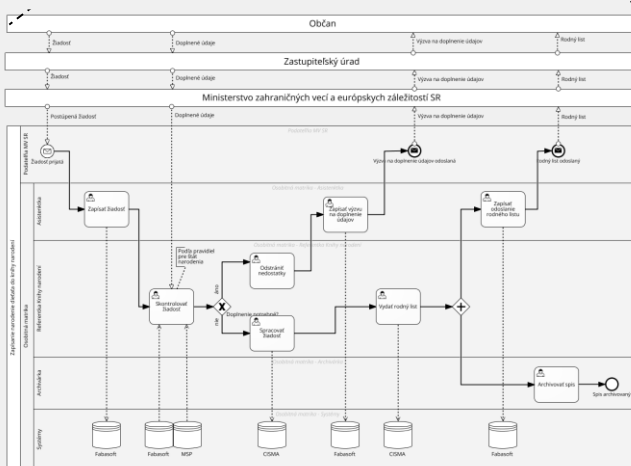
## Kolaboračný diagram procesu pre úroveň 3

(procesy ŽS Narodenie dieťaťa – Zapísanie narodenia dieťaťa do knihy narodení cez Zastupiteľský úrad)



## Procesný diagram pre úroveň 4

(aktivity procesu Zapísanie narodenia dieťaťa do knihy narodení)



## 2. TYPY PROCESNÝCH MODELOV

*Zodpovednosť za tvorbu diagramov je rozdelená medzi všetky role procesného tímu. Zápis diagramov musí byť jednoduchý a prehľadný, aby procesný tok z diagramu bol schopný prečítať každý, kto participuje na optimalizácii procesov.*

### 2.1 Kolaboračný diagram

Kolaboračný diagram procesov alebo ŽS je vytvorený na základe relevantných atribútov zapísaných v karte ŽS a kartách procesov, ktoré sú pripravené pred spustením mapovania súčasného stavu procesov.

Kolaboračný diagram procesu/ŽS je vizualizáciou týchto kariet a zohráva komunikačnú úlohu. Je preto dôležité dbať na jeho prehľadnosť. Hlavným cieľom je **zachytenie všetkých aktérov** a najmä **postupnosti jednotlivých procesov** ŽS (tzv. „flow“).

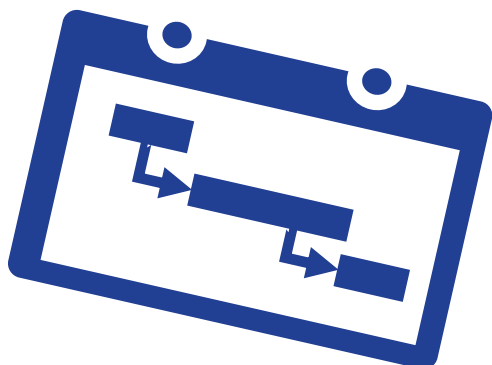
Predmetom kolaboračných diagramov je **iba štandardná („slniečna“) cesta procesu**.

#### 2.1.1 Účastníci vykonávania procesov

Kolaboračný diagram dokumentuje interakcie procesov v rámci ŽS alebo interakcie v rámci procesu ŽS. Taktiež zobrazuje interakcie s inými procesmi alebo účastníkmi procesu.

Účastník procesu môže byť externý subjekt alebo iná organizačná jednotka v rámci organizácie a je **zodpovedný za proces** alebo **poskytuje potrebné informácie** pre proces. Účastník procesu je zobrazený ako plavebná dráha.

Primárny účel kolaboračného diagramu je zobraziť spoluprácu účastníkov procesu na vyššej úrovni procesov, čo sa prejavuje tým, že kolaboračný diagram **rastie „do šírky“**.



#### 2.1.2 Postupnosť jednotlivých procesov

Kolaboračný diagram **zachytáva odovzdávanie úloh** (tzv. flow) medzi účastníkmi procesov, teda vždy **len jeden procesný krok na jedného aktéra** – bez ohľadu na množstvo práce, ktoré aktér vykonáva. Kolaboračný diagram má taktiež komunikačnú úlohu, preto nie je nutné ponárať sa do detailov potrebných na jeho technické spracovanie

V modeli je **potrebné identifikovať aj alternatívne cesty procesu (tzv. varianty procesu)**. Ak sa však proces líši len v jeho začiatkových aktivitách (napr. v tom, ako sa žiadosť dostane k referentovi - písomne, elektronicky), ale zvyšok procesu zostáva rovnaký, varianty nepoužívame. Na popis použijeme rozhranie a rozvetvenie (alternatívne cesty) procesu.

Naopak, ak by bol priebeh procesu zásadne odlišný, odporúčame vytvoriť jeden prípadne viacero variantov, čím získame prehľadnejšie a ľahšie čitateľné diagramy procesov.



## PROCESNÝ DIAGRAM

Cieľom je zachytiť:

- ❑ všetky aktivity,
- ❑ správny detail
- ❑ Poradie aktivít,
- ❑ alternatívne cesty procesu.

## 2.2 Procesný diagram

Procesný diagram dokumentuje procesy, ktoré sa vykonávajú v rámci jednej životnej situácie, organizácie alebo v rámci špecifickej organizačnej jednotky. Diagram zobrazuje **úroveň aktivít**, ktoré sú **rozdelené do plavebných dráh** podľa roly, ktorá danú aktivitu realizuje. Procesný tok v diagrame je štandardne orientovaný zľava doprava.

### 2.2.1. Aktivity procesného diagramu

Cieľom procesného diagramu je zachytiť všetky **aktivity v potrebnom detaile** a v **správnom poradí**. V modeli je potrebné identifikovať aj alternatívne cesty procesu.

Odpovedá na otázky Čo? a Ako? a diagram **rastie „do dĺžky“** (zľava doprava).

Jeho úlohou je dekompozícia kolaboračného diagramu do požadovanej úrovne na jednotlivé služby alebo úlohy, čiže dôraz je kladený na čiastkové mílniky (výsledky) procesu pre každého z aktérov.









Účelom je **pochopiť prínos jednotlivých aktérov**, presvedčiť sa o uskutočniteľnosti a efektívnosti procesných krokov. Procesný diagram zobrazuje všetky potenciálne alternatívy ukončenia procesu.








## Charakteristiky procesných modelov

|                          | Kolaboračný diagram                                 | Procesný diagram                             |
|--------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <b>Cieľ</b>              | Zachytenie interakcií medzi účastníkmi              | Zdokumentovanie interného výkonu procesov    |
| <b>Detail</b>            | Nízky – stredný                                     | Vysoký                                       |
| <b>Hierarchia</b>        | Úroveň 1,2,3                                        | Úroveň 4                                     |
| <b>Sekvencia</b>         | Ak existuje logická súvislosť                       | Vždy                                         |
| <b>Väzbenie</b>          | Inter-organizačne (medzi skupinami plavebných dráh) | Intra-organizačne (medzi plavebnými dráhami) |
| <b>Základné elementy</b> | Podproces / proces                                  | Aktivita                                     |
| <b>Väzba</b>             | So správou / sekvenčná                              | Sekvenčná                                    |

# 3. OBJEKTY NA MAPOVANIE A MODELOVANIE PROCESOV












*Paleta základných objektov pre kolaboračné a procesné diagramy.*





|                    | Používané objekty                                                                                                  | Popis objektu                                                                                                                                                              |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Udalosti           | <br>Štartovacia udalosť           | Štartovacia udalosť ukazuje, kde daný proces začína, a zároveň spúšťa procesný tok.                                                                                        |
|                    | <br>Prechodná udalosť procesu     | Prechodná udalosť procesu označuje prechodnú udalosť, ktorá má vplyv na tok procesu, ale nenašartuje alebo (priamo) neukončuje proces.                                     |
|                    | <br>Koncová udalosť               | Koncová udalosť ohraničuje ukončenie procesného toku.                                                                                                                      |
| Aktivity           | <br>Aktivita procesu            | Aktivita procesu slúži na znázornenie práce, ktorú organizácia v danom procese vykonáva.                                                                                   |
|                    | <br>Podproces                    | Zobrazuje sa plusovým znakom v objekte Aktivita, čo indikuje, že daná aktivita je podprocesom a existuje pre ňu podrobnejšia úroveň, ktorá bola v tomto pohľade zanedbaná. |
|                    | <br>Sekvenčná väzba              | Sekvenčná väzba určuje poradie, v ktorom budú podprocesy vykonávané.                                                                                                       |
| Rozhodovacie bloky | <br>Exkluzívny rozhodovací blok | Reprezentuje rozvetvovací bod v procese, ktorý umožňuje prechod iba jednou možnou väzbou vybranou na základe vyhodnotenia podmienky.                                       |
|                    | <br>Inkluzívny rozhodovací blok | Reprezentuje rozvetvovací bod v procese, ktorý umožňuje prechod jednou alebo viacerými väzbami na základe posúdenia podmienky.                                             |
|                    | <br>Paralelný rozhodovací blok  | Reprezentuje rozvetvovací bod v procese, pri ktorom musia byť nasledované všetky sekvenčné väzby.                                                                          |

|                | Používané objekty                                                                                            | Popis objektu                                                                                                                                     |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Plavebné dráhy | <br>Plavebná dráha          | Plavebná dráha definuje konkrétneho účastníka alebo rolu v procese a môže byť súčasťou skupiny plavebných dráh.                                   |
|                | <br>Skupina plavebných dráh | Skupina plavebných dráh predstavuje skupinu účastníkov alebo účastníckych rolí v rámci jednej organizácie a pravidla obsahuje iné plavebné dráhy. |
|                | <br>Väzba so správou        | Väzba so správou znázorňuje komunikáciu medzi účastníkmi.                                                                                         |
| Dáta           | <br>Úložisko dát          | Úložisko dát reprezentuje informačný systém, kde sú zachytávané alebo zapisované dáta ako napríklad databáza.                                     |
|                | <br>Väzba s dátami        | Väzba s dátami znázorňuje väzbu medzi úložiskom dát a aktivitou/podprocesom.                                                                      |
| Ďalšie objekty | <br>Skupina               | Skupina sa používa na znázornenie zoskupenia objektov, pri ktorých existuje logická súvislosť.                                                    |
|                | <br>Poznámka              | Poznámka umožňuje zaznamenať dodatočné informácie.                                                                                                |

# 3. OBJEKTY NA MAPOVANIE A MODELOVANIE PROCESOV



Paleta **podtypov** objektov – relevantné objekty oboch paliet môžu byť použité v nasledovných variantoch.

| Používané objekty                                                                                                                                                                                                                                        | Podtypy objektov                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                          | Podmienené udalosti<br><i>Spúšťajú proces, ak bol dosiahnutý stav v rámci monitorovanej oblasti.</i> | Časové udalosti<br><i>Spúšťajú proces, ak je dosiahnutý stanovený dátum alebo čas, ako je napríklad uplynutie lehoty na splnenie povinnosti občana. V tomto prípade je štartovacia udalosť v podobe „Doručenie potvrdenia potrebné“.</i> | Udalosti so správou<br><i>Ak sa klient alebo inštitúcia rozhodne niečo urobiť na základe podania, napríklad klient podá žiadosť o vydanie rozhodnutia. V tomto prípade je štartovacia udalosť v podobe „Rozhodnutie vyžiadané“.</i> |
| <br><br>Štartovacia udalosť |                     |                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                  |
| <br>Prechodná udalosť                                                                                                                                                  |                    |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                 |
| <br>Koncová udalosť                                                                                                                                                   |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                |

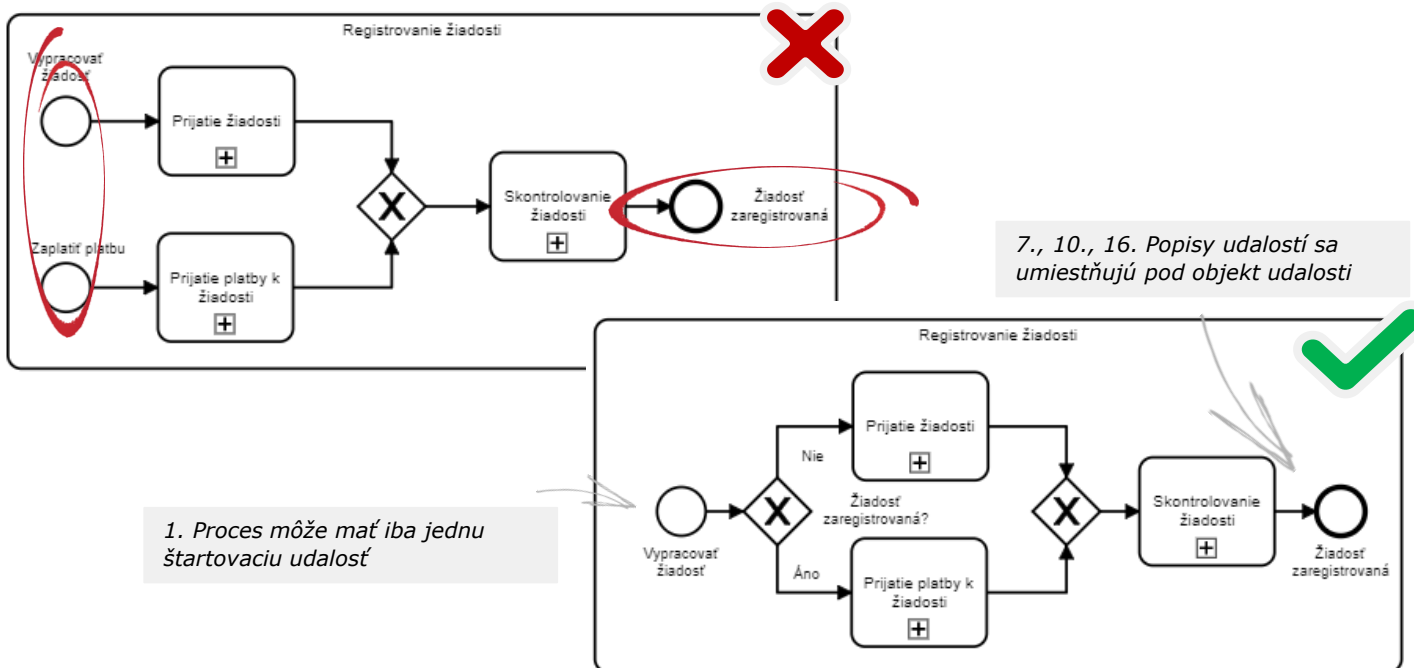
| Používané objekty                                                                                      | Podtypy objektov                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>Aktivita procesu |  Manuálna aktivita znázorňuje prácu, ktorá má byť vykonávaná bez pomoci softvérovej aplikácie.<br><br> Manuálna aktivita v systéme znázorňuje prácu, pri ktorej pracovník používa softvérovú aplikáciu.<br><br> Automatická aktivita sa použije na znázornenie práce vykonanej automatizovane informačným systémom, bez zásahu pracovníka. |

# 4. ZÁKLADNÉ PRAVIDLÁ TVORBY PROCESNÝCH MODELOV

## Základné pravidlá pre tvorbu diagramov – udalosti procesu

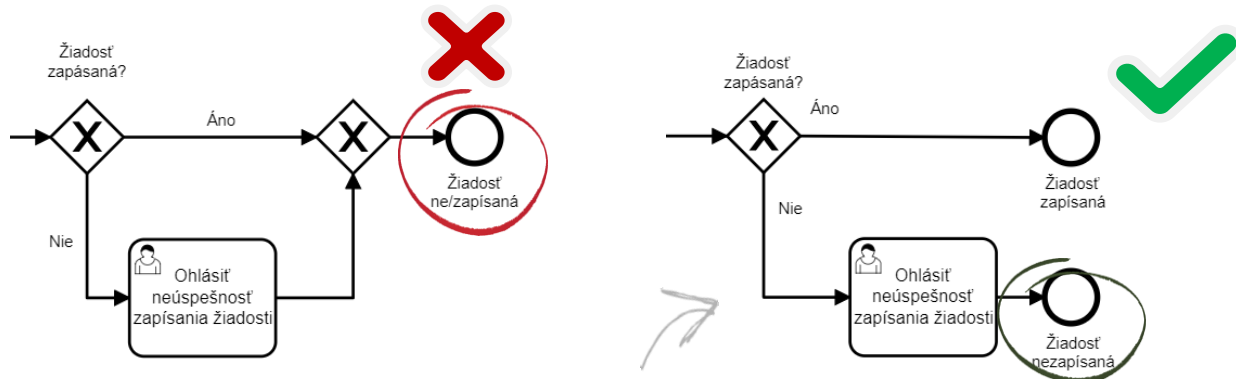
| Podskupiny objektov                                                                                         | Pravidlá                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>Štartovacia udalosť</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proces obsahuje len jednu štartovaciu udalosť.</li> <li>2. Štartovacia udalosť nesmie mať vstupnú sekvenčnú väzbu.</li> <li>3. Procesy s interakciou so zákazníkom začínajú správou zo štartovacej udalosti v podobe väzby so správou, ktorá vychádza z plavebnej dráhy zákazníka procesu.</li> <li>4. Štartovacia udalosť nesmie mať výstupnú väzbu so správou.</li> <li>5. Štartovacia udalosť so vstupnou väzbou so správou musí mať priradenú správu.</li> <li>6. Štartovacia udalosť v rámci procesu (v kolaboračných diagramoch) musí byť označená základným typom udalosti.</li> <li>7. Popis štartovacej udalosti sa umiestňuje pod objekt.</li> </ol> |
|  <p>Prechodná udalosť</p>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>8. Prechodná udalosť má jednu vstupnú sekvenčnú väzbu a jednu výstupnú sekvenčnú väzbu.</li> <li>9. Prechodná udalosť sa umiestňuje medzi ostatné objekty.</li> <li>10. Popis prechodnej udalosti sa umiestňuje pod objekt.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|  <p>Koncová udalosť</p>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>11. Koncové udalosti procesu označujúce úspešnú realizáciu procesu alebo neúspešný výsledok procesu sú označené separátne, aby bol indikovaný výsledný stav.</li> <li>12. Koncové udalosti v rámci toho istého procesu nesmú mať rovnaký názov.</li> <li>13. Koncová udalosť nesmie mať výstupnú sekvenčnú väzbu.</li> <li>14. Koncová udalosť nesmie mať vstupnú väzbu so správou.</li> <li>15. Koncová udalosť s výstupnou väzbou so správou musí byť pomenovaná.</li> <li>16. Popis koncovej udalosti sa umiestňuje pod objekt.</li> </ol>                                                                                                                     |

### Príklad pravidiel – aktivity

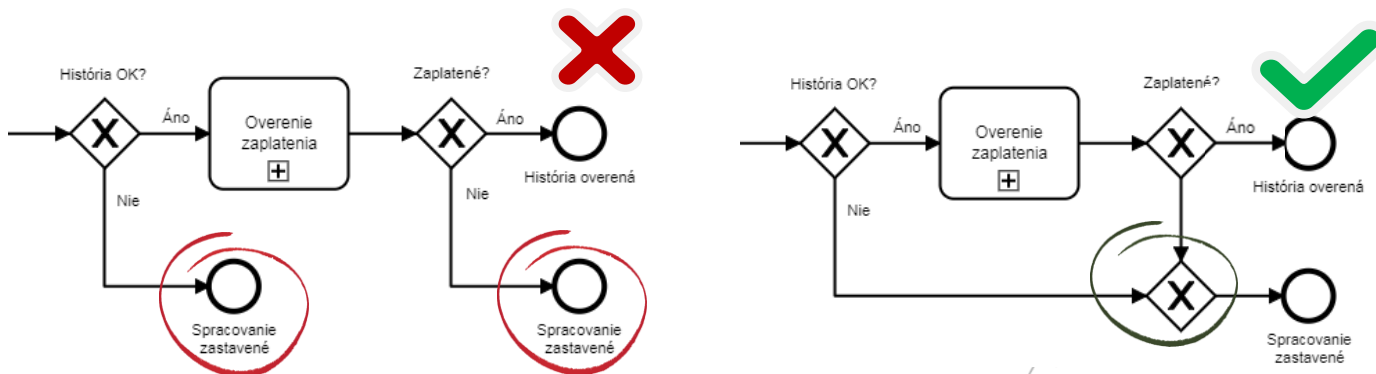


# 4. ZÁKLADNÉ PRAVIDLÁ TVORBY PROCESNÝCH MODELOV

## Základné pravidlá pre tvorbu diagramov – udalosti procesu

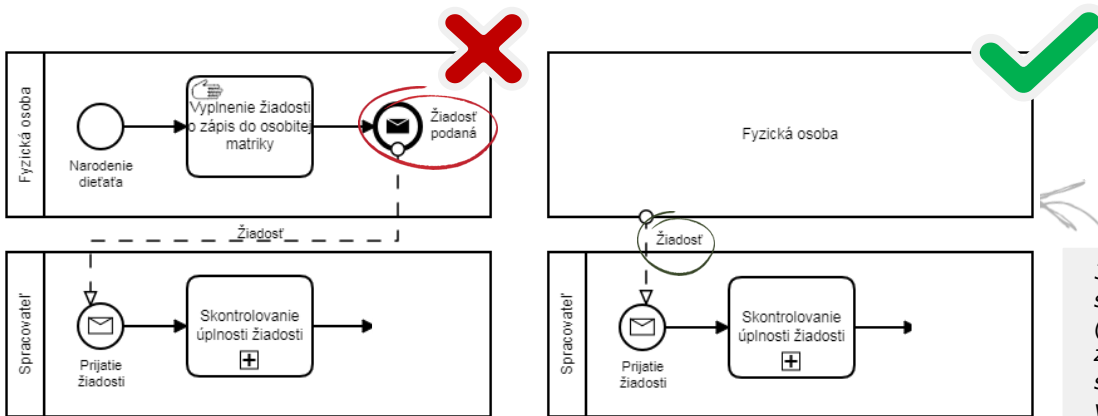


11. Koncové udalosti procesu označujúce úspešnú realizáciu procesu alebo neúspešný výsledok procesu sú označené separátne, aby bol indikovaný výsledný stav.



12. Koncové udalosti v rámci toho istého procesu nesmú mať rovnaký názov.



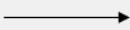
## Príklad pravidiel – udalosti procesu



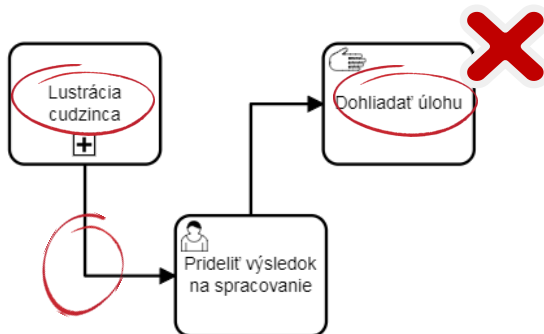
3. Procesy s interakciou so zákazníkom (procesné diagramy) začínajú správou zo štartovacej udalosti v podobe väzby so správou, ktorá vychádza z plavebnej dráhy zákazníka procesu.

# 4. ZÁKLADNÉ PRAVIDLÁ TVORBY PROCESNÝCH MODELOV

## Základné pravidlá pre tvorbu diagramov – aktivity procesu

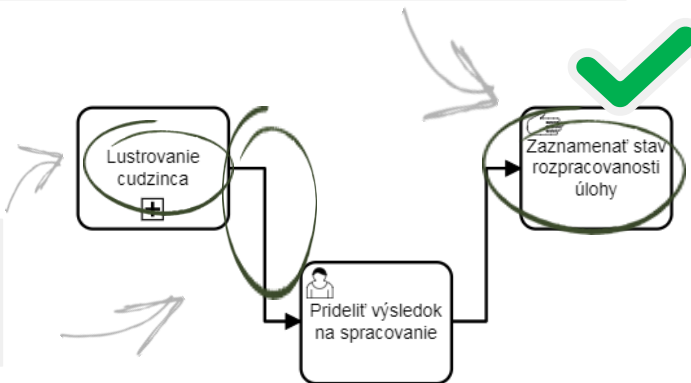
| Podskupiny objektov                                                                                  | Pravidlá                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>Aktivita procesu | 17. Aktivity pomenovávame neurčitkom slovesa a pojmom zrozumiteľným v rámci modelovanej oblasti (Zapísať dieťa do matriky, Podat' žiadosť o sobáš).<br>18. Aktivita procesu sa nesmie použiť v kolaboračnom diagrame životnej situácie                                                                                                                                                       |
| <br>Podproces        | 19. Podprocesy sú pomenované slovesným podstatným menom (Podanie žiadosti o sobáš)<br>20. Otočením poradia slov v názve aktivity vznikne výsledok procesu / aktivity (Žiadosť o sobáš podaná).<br>21. Na pomenovanie sa nepoužívajú všeobecné frázy (monitorovať, administrovať, dohliadať, ...).<br>22. Podprocesy kolaboračného diagramu by nemali mať rovnaký názov ako nadradený proces. |
| <br>Sekvenčná väzba  | 23. Sekvenčná väzba sa používa len na prepojenie podprocesov a aktivít, rozhodovacích blokov a udalostí. Obidva konce väzby musia byť riadne pripojené k objektom.<br>24. Sekvenčné väzby pripájame na objekty zľava doprava.<br>25. Minimalizovať križovanie sekvenčných väzieb.<br>26. Sekvenčná väzba nesmie prekročiť hranice procesu, podprocesu ani skupiny plavebných dráh.           |

### Príklad pravidiel – aktivity

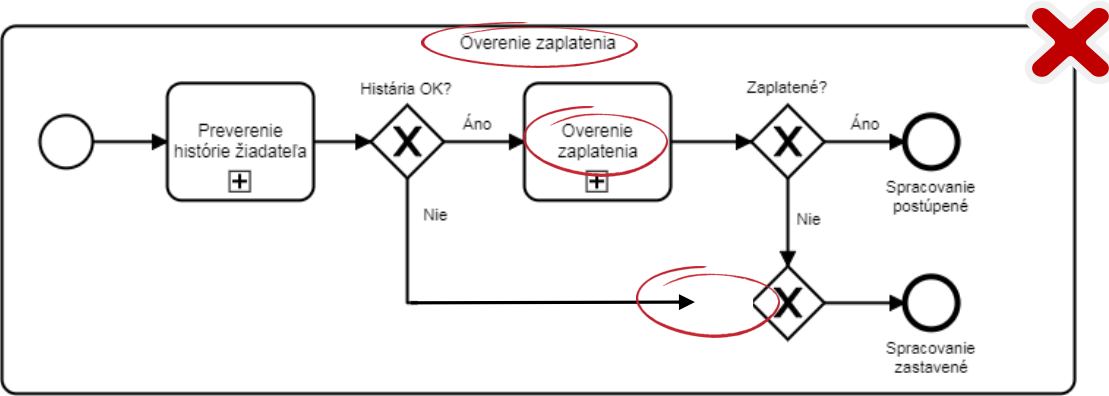


19. Podprocesy sú pomenované slovesným podstatným menom.  
 24. Sekvenčné väzby sa napájajú zľava doprava

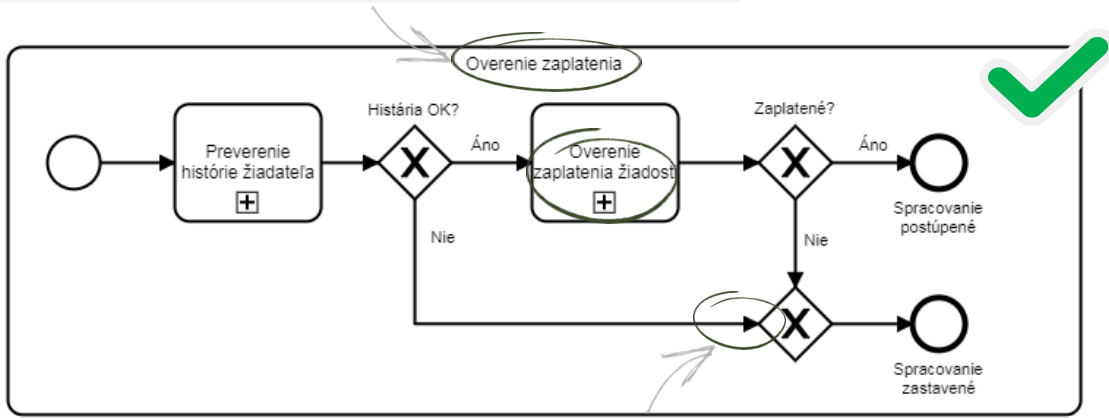
17. Aktivity pomenovávame neurčitkom slovesa a pojmom zrozumiteľným v rámci modelovanej oblasti.  
 21. Na pomenovanie sa nepoužívajú všeobecné frázy (monitorovať, administrovať, dohliadať, ...), lebo všeobecnou fráza nedokáže indikovať výstup aktivity



## Základné pravidlá pre tvorbu diagramov – aktivity procesu

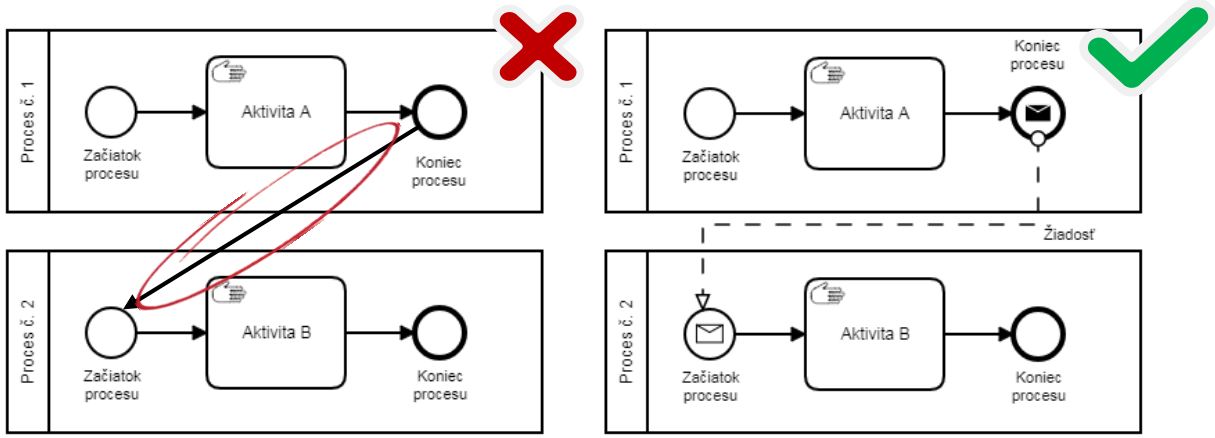


22. Podprocesy diagramu by nemali mať rovnaký názov ako nadradený proces.



23. Sekvenčná väzba musí byť riadne pripojená k objektu.




## Príklad pravidiel – aktivity



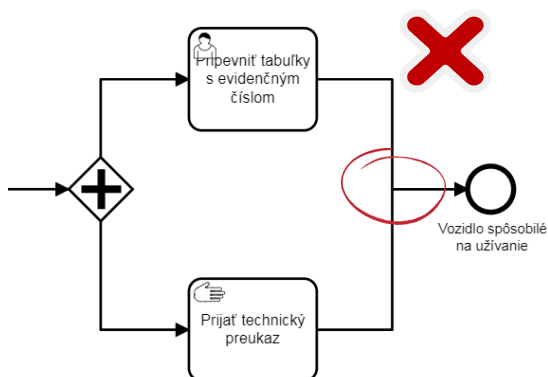
26. Sekvenčná väzba nesmie prekročiť hranice procesu, podprocesu ani skupiny plavebných dráh.

# 4. ZÁKLADNÉ PRAVIDLÁ TVORBY PROCESNÝCH MODELOV

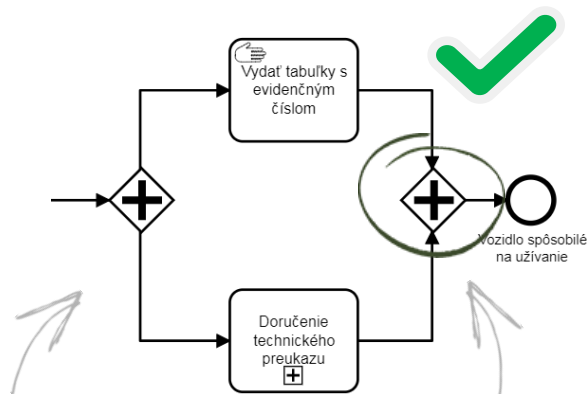
## Základné pravidlá pre tvorbu diagramov – rozhodovacie bloky

| Podskupiny objektov                                                                                             | Pravidlá                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>Exkluzívny rozhodovací blok | <ul style="list-style-type: none"><li>27. Exkluzívny rozhodovací blok musí obsahovať otázku, vychádzajú z neho minimálne dve sekvenčné väzby a každá sekvenčná väzba musí byť pomenovaná.</li><li>28. Exkluzívny rozhodovací blok bude použitý k zlúčeniu alternatívnych vetiev procesu, pokiaľ nevstupujú do iného rozhodovacieho bloku alebo viacerých koncových udalostí.</li><li>29. Exkluzívny rozhodovací blok s otázkou a pomenovanými sekvenčnými väzbami nadväzuje na predchádzajúci podproces, ktorý končí viacerými koncovými udalosťami.</li></ul> |
| <br>Paralelný rozhodovací blok  | <ul style="list-style-type: none"><li>30. Z paralelného rozhodovacieho bloku musia vychádzať minimálne dve sekvenčné väzby. Ich pomenovanie nie je povinné, záleží na zvážení analytika.</li><li>31. Paralelný rozhodovací blok bude použitý pre zlúčenie paralelných vetiev.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <br>Inkluzívny rozhodovací blok | <ul style="list-style-type: none"><li>32. Z inkluzívneho rozhodovacieho bloku musia vychádzať minimálne dve sekvenčné väzby. Ich pomenovanie nie je povinné, záleží na zvážení analytika.</li><li>33. Inkluzívny rozhodovací blok bude použitý pre zlúčenie vetiev, ktoré z neho vychádzajú, ak nevstupujú do iného rozhodovacieho bloku alebo koncových udalostí.</li></ul>                                                                                                                                                                                   |

### Príklad pravidiel – rozhodovacie bloky



27., 30., 32. Z rozhodovacích blokov vychádzajú minimálne dve sekvenčné väzby

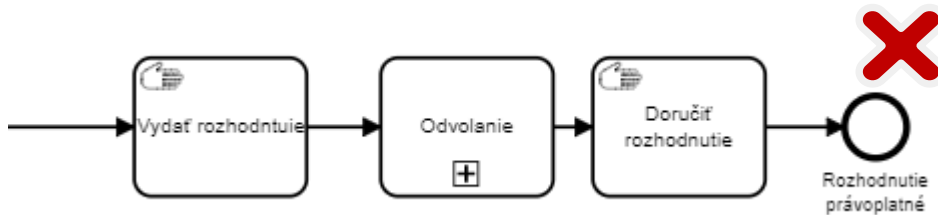


28., 31., 33. Rozhodovací blok sa používa na zlúčenie vetiev vychádzajúcich z rovnakého rozhodovacieho bloku

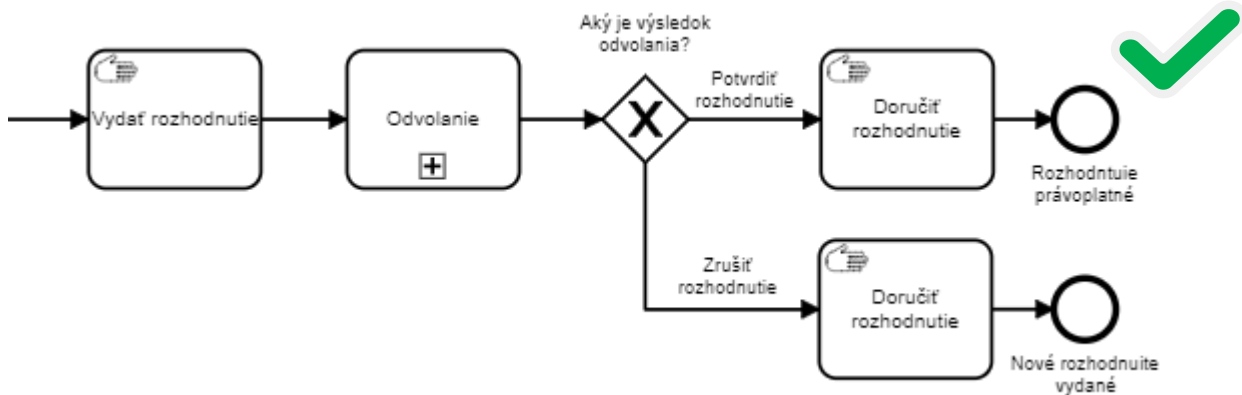


# 4. ZÁKLADNÉ PRAVIDLÁ TVORBY PROCESNÝCH MODELOV

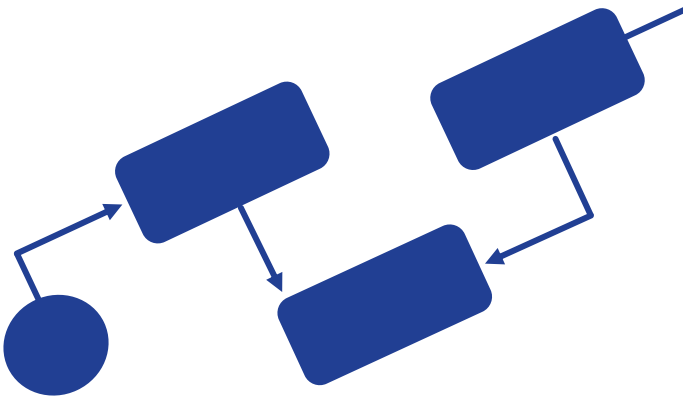
## Základné pravidlá pre tvorbu diagramov – rozhodovacie bloky



29. Po podprocese „Odvolanie“ musí nasledovať rozhodovací blok, pretože podproces môže skončiť dvomi rozličnými koncovými udalosťami – potvrdením alebo zrušením pôvodného rozhodnutia



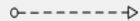


### Príklad pravidiel – rozhodovacie bloky

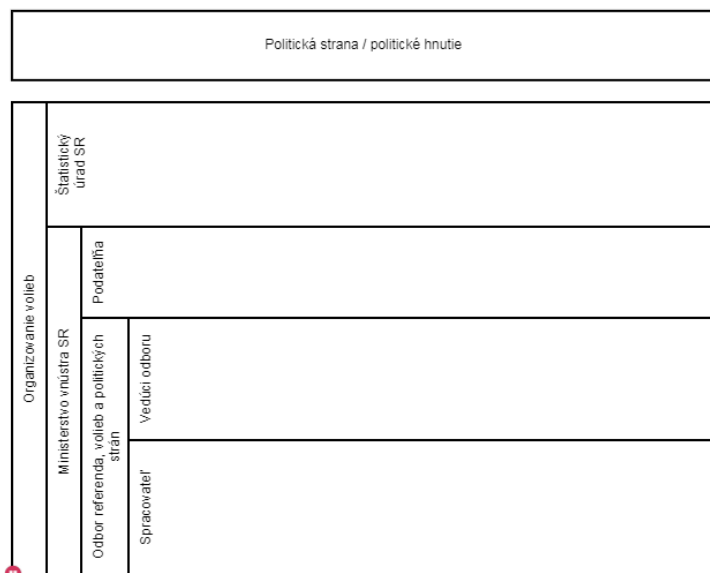


# 4. ZÁKLADNÉ PRAVIDLÁ TVORBY PROCESNÝCH MODELOV

## Základné pravidlá pre tvorbu diagramov – **plavebné dráhy**

| Podskupiny objektov                                                                                                    | Pravidlá                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>Plavebná dráha</p>                 | <p>34. Rozhodnutie o zastúpení účastníka plavebnou dráhou alebo skupinou plavebných dráh sa odvíja od vzájomného vzťahu, v akom sa jednotlivé role nachádzajú a od stupňa manažérskeho vplyvu, ktorým organizácie disponujú.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|  <p>Skupina plavebných dráh (pool)</p> | <p>35. Vnútorne organizačné jednotky inštitúcie vykonávajúce aktivity jedného procesu sú združené v rámci jednej skupiny plavebných dráh.</p> <p>36. Pre zobrazenie zákazníka procesu alebo iného externého subjektu, pri ktorom zanedbávame jeho vnútorné role a procesy, sa v procesnom diagrame použije všeobecná skupina plavebných dráh (tzv. Black Box Pool).</p> <p>37. Skupina plavebných dráh kolaboračného diagramu ŽS obsahuje názov ŽS.</p> <p>38. Skupina plavebných dráh kolaboračného a procesného diagramu procesu obsahuje názov procesu.</p>                |
|  <p>Väzba so správou</p>              | <p>39. Väzba so správou sa používa na vzájomné prepojenie podprocesov, udalosti so správou alebo všeobecnou skupinou plavebných dráh. Obidva konce väzby musia byť riadne pripojené k objektom.</p> <p>40. Budú použité väzby so správou pre zobrazenie udalostí, ktoré majú priradenú správu.</p> <p>41. Budú použité identické väzby so správou medzi jednotlivými úrovňami procesu.</p> <p>42. Väzba so správou bude označená názvom správy.</p> <p>43. Väzba so správou nebude použitá pre prepojenie medzi objektmi plavebných dráh v rámci skupiny plavebných dráh.</p> |

### Príklad pravidiel – plavebné dráhy



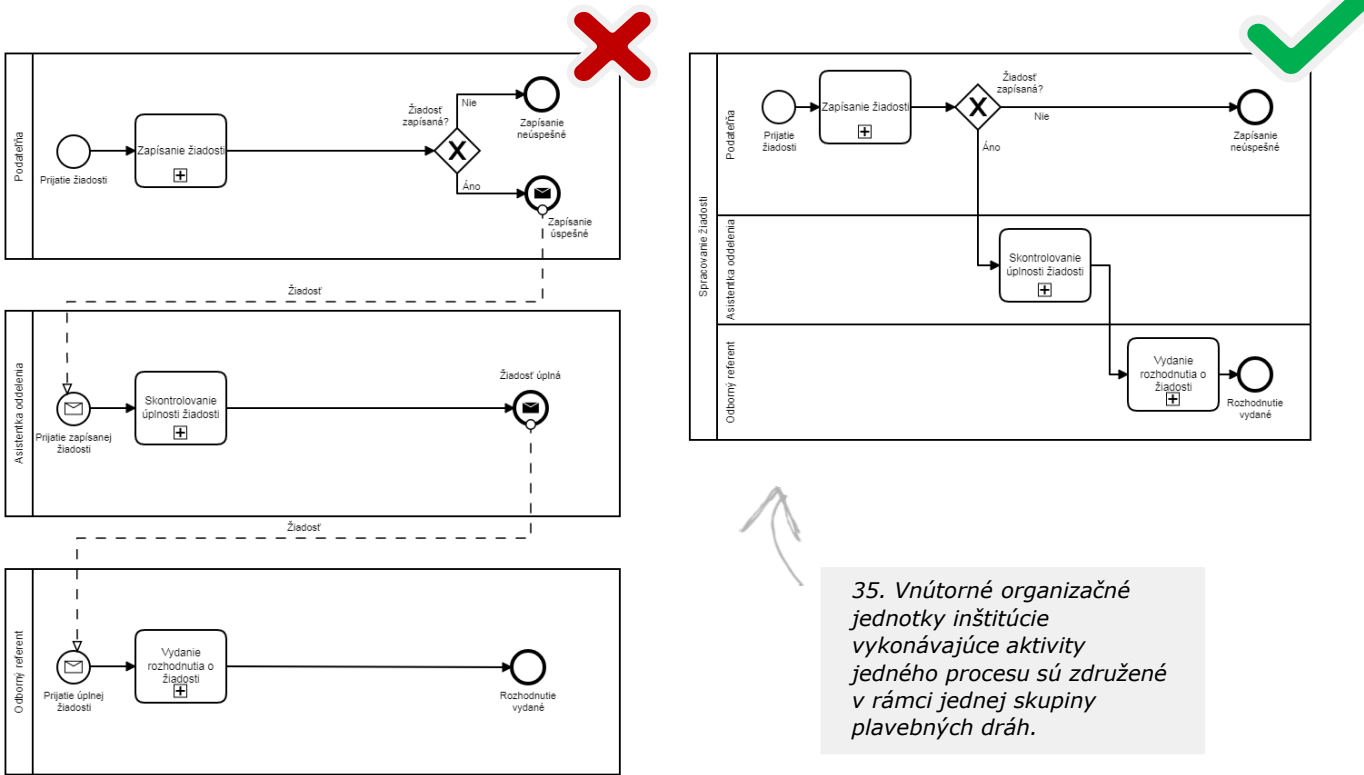
37., 38. Názov diagramu

36. Všeobecná skupina plavebných dráh (tzv. Black Box Pool)

34. Zastúpenie účastníka plavebnou dráhou alebo skupinou plavebných

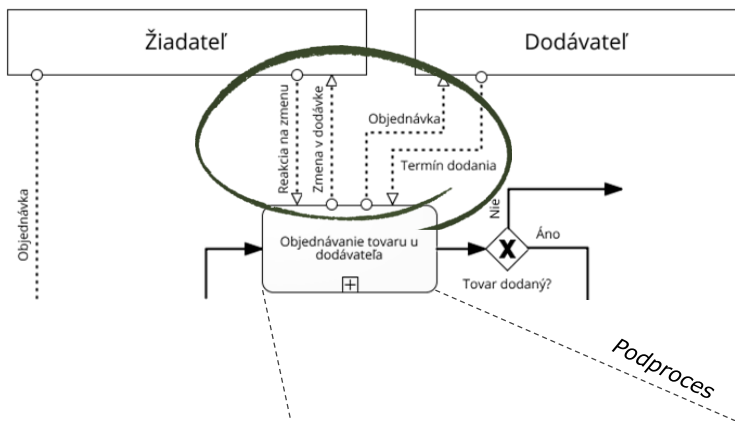
# 4. ZÁKLADNÉ PRAVIDLÁ TVORBY PROCESNÝCH MODELOV

## Základné pravidlá pre tvorbu diagramov – plavebné dráhy



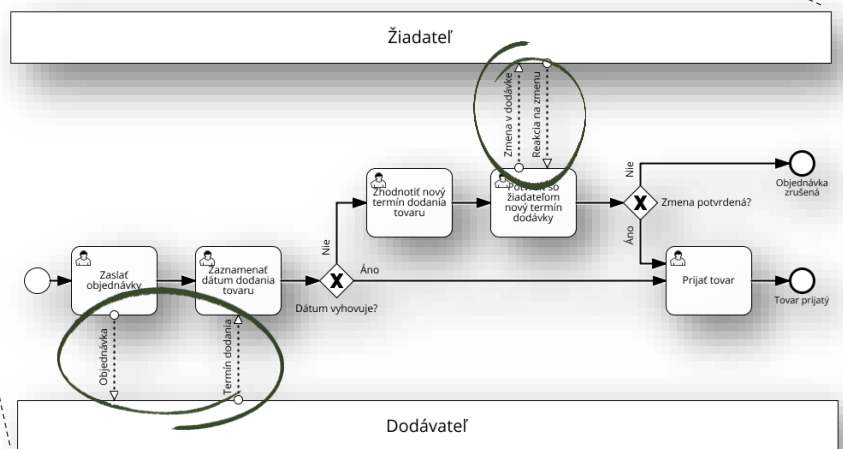
### Príklad pravidiel – plavebné dráhy

## Základné pravidlá pre tvorbu diagramov – **plavebné dráhy**




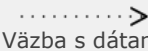
41. Budú použité identické väzby so správou medzi jednotlivými úrovňami procesu.

### Príklad pravidiel – plavebné dráhy



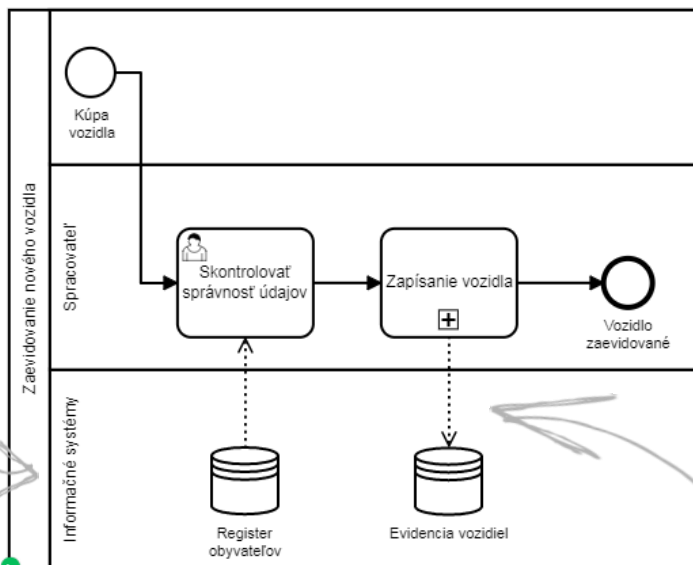
# 4. ZÁKLADNÉ PRAVIDLÁ TVORBY PROCESNÝCH MODELOV

## Základné pravidlá pre tvorbu diagramov – **dáta**

| Podskupiny objektov                                                                                | Pravidlá                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>Úložisko dát   | 44. Úložisko dát je označené názvom informačného systému.<br>45. Všetky úložiská dát sú v diagrame uložené v spoločnej plavebnej dráhe „Informačné systémy“.                                                                                                                                                                                                  |
| <br>Väzba s dátami | 46. Väzby s dátami prepája podproces alebo aktivitu procesu s úložiskom dát.<br>47. Šípka väzby s dátami smerujúca z podprocesu alebo aktivity procesu do úložiska dát označuje ukladanie dát na informačný systém.<br>48. Šípka väzby s dátami smerujúca z úložiska dát do podprocesu alebo aktivity procesu označuje využívanie dát z informačného systému. |

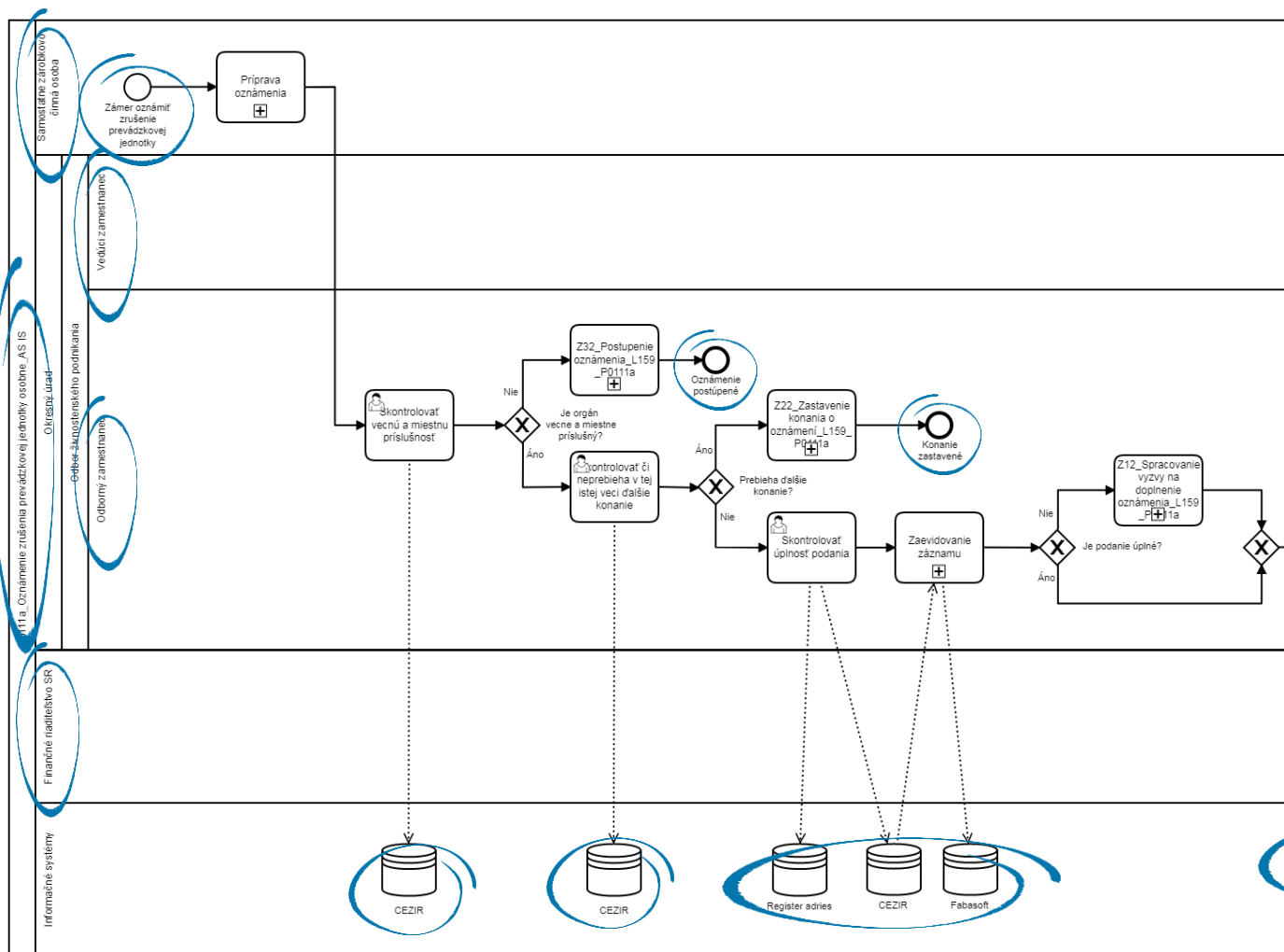
### Príklad pravidiel – dáta

45. Samostatná plavebná dráha „Informačné systémy“



47., 48. Znázornenie toku informácií

Diagramy zachytávajú postupnosť vykonávaných aktivít a podprocesov jednotlivými účastníkmi procesu. Ďalšie atribúty pre hlbšie pochopenie priebehu procesu sa zaznamenávajú do karty, resp. katalógu procesu.



## 5.1 Štruktúrovaný zápis procesov

Diagram slúži na vizualizáciu priebehu procesov a umožňuje rýchle porovnanie zmien medzi súčasným stavom a navrhovaným budúcim stavom. Bližšie informácie o kategorizácii, priebehu a výkone procesov sa štruktúrovane zapisujú do kariet procesu.

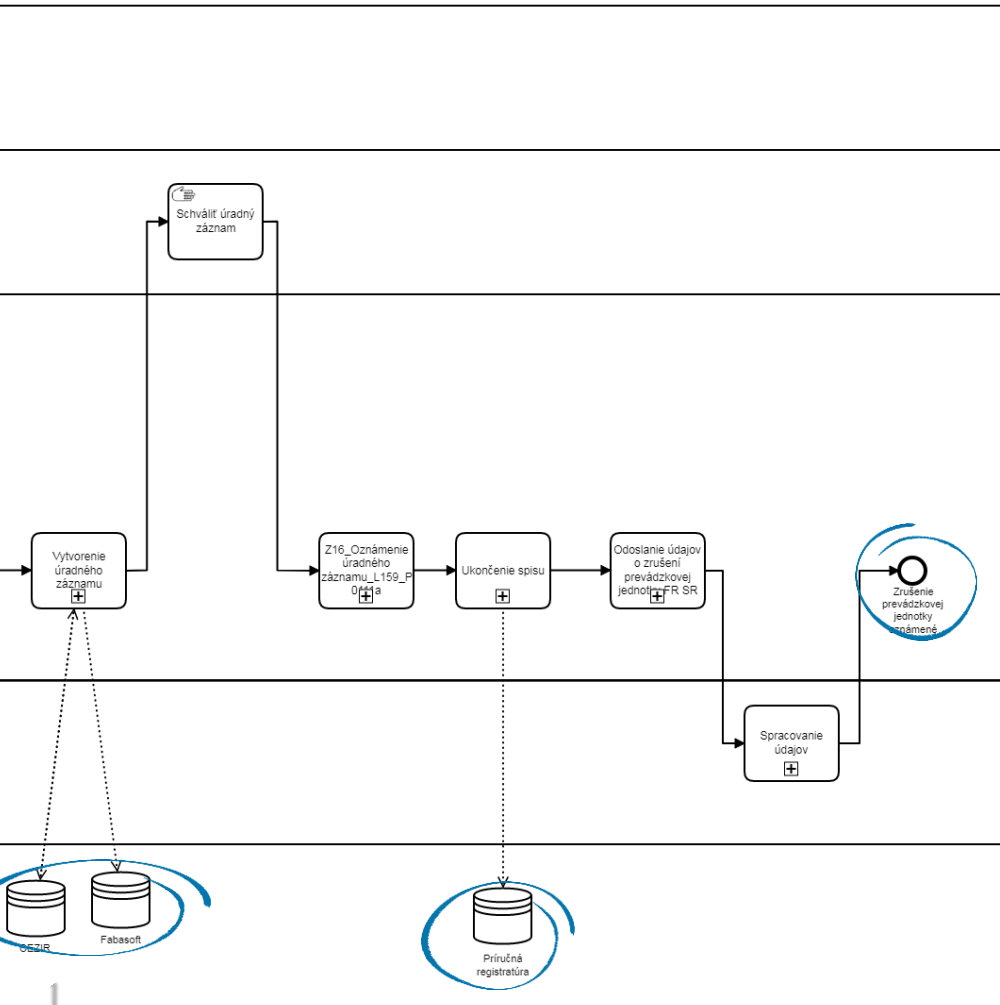
**Karty procesov** (alebo ŽS) v štruktúrovanej podobe poskytujú základné informácie o procese, ktoré slúžia pre rýchle pochopenie procesu.

**Katalóg procesov** predstavuje súhrnný zoznam atribútov zo všetkých kariet procesov.

Do karty procesu sa podľa diagramu presne zapíše:

- názov procesu,
- všetci účastníci,
- začiatkové udalosti,
- koncové udalosti a
- použité informačné systémy.

# 5. ZÁKLADNÉ PRAVIDLÁ TVORBY PROCESNEJ DOKUMENTÁCIE



## Karta procesu

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| Kód procesu                           |  |
| Názov procesu                         |  |
| Popis procesu                         |  |
| Rozhrania na iné procesy a podprocesy |  |
| Názov ŽS                              |  |
| Kód ŽS                                |  |
| Okruh ŽS                              |  |
| Účastníci procesu                     |  |
| Legislatívne pokrytie                 |  |
| Vstupy procesu                        |  |
| Výstupy procesu                       |  |
| Štartovacia udalosť                   |  |
| Koncová udalosť                       |  |
| Obslužné kanály                       |  |
| Typy dopytov                          |  |
| Varianty procesu                      |  |
| Metriky                               |  |
| Informačné systémy                    |  |
| Obmedzenia realizácie procesu         |  |

Pre rýchle vyhľadávanie v kartách a katalogu procesu je potrebné do nich atribúty zapisovať jednotným spôsobom. Na ďalšej strane sú popísané inštrukcie čo do kariet zapisovať a akým spôsobom.

Z vytvorených kariet procesov sa následne vytvára jeden súhrnný katalog so všetkými atribútmi procesov.

# 5. ZÁKLADNÉ PRAVIDLÁ TVORBY PROCESNEJ DOKUMENTÁCIE

## Základné pravidlá pre tvorbu dokumentácie – karta a katalóg

| Dokument         | Pravidlá                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Karta procesu    | <p>49. Každý proces je potrebné vypracovať do samostatného excel súboru. Názov súboru je potrebné uviesť vo forme kódu procesu (Pxxxx).</p> <p>50. V prípade viacerých záznamov jedného atribútu je potrebné zapísať každý záznam do samostatnej bunky (nepožívať čiarky, bodkočiarky, lomky, Alt+Enter a pod.).</p> <p>51. Ku každej skratke uviesť jej význam. Skratky bez uvedeného významu sa môžu použiť iba v diagramoch.</p> |
| Katalóg procesov | <p>52. Popis atribútov z karty procesov zodpovedá samostatným kartám v katalógu procesov.</p> <p>53. Kód procesu musí byť uvedený na každej karte, aj keď daná hodnota prislúchajúca atribútu môže byť nevyplnená.</p> <p>54. Kód procesu bude v karte katalógu uvedený viackrát, ak k nemu prislúcha viac hodnôt.</p>                                                                                                              |

### Príklad pravidiel

| Číslo procesu | Variant procesu                                                                                                            | Číslo varianty procesu |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| P0812a        | 033b_P0812b_Získanie príspevku pri narodení dieťaťa – dieťa narodené v zahraničí                                           | P0812b                 |
| P0816a        | E033b_P0816b_Získanie rodičovského príspevku - dieťa narodené v zahraničí                                                  | P0816b                 |
| P0817a        | E033a_P0817b_Získanie rodného listu dieťaťa - dieťa narodené v zdravotníckom zariadení                                     | P0817b                 |
| P0817b        | E033a_P0817a_Získanie rodného listu dieťaťa - dieťa narodené doma                                                          | P0817a                 |
| P0937a        | 033b_P0937b_Získanie materského – dieťa narodené v zahraničí                                                               | P0937a                 |
| P0938a        | E033a_P0938b_Vyhlásenie rodičov o určení otcovstva dieťaťa - rodičia sú plnoletí                                           | P0938b                 |
| P0938b        | E033a_P0938a_Vyhlásenie rodičov o určení otcovstva dieťaťa - rodičia sú neplnoletí                                         | P0938a                 |
| P0812b        | 033a_P0812a_Získanie príspevku pri narodení dieťaťa – dieťa narodené na Slovensku                                          | P0812a                 |
| P0817c        | E033b_P0817d_Získanie rodného listu dieťaťa cez Zastupiteľský úrad                                                         | P0817d                 |
| P0817c        | E033a_P0817a_Získanie rodného listu dieťaťa - dieťa narodené doma                                                          | P0817a                 |
| P0817c        | E033a_P0817b_Získanie rodného listu dieťaťa - dieťa narodené v zdravotníckom zariadení                                     | P0817b                 |
| P0817d        | E033b_P0817c_Získanie rodného listu dieťaťa cez Materný úrad                                                               | P0817c                 |
| P0817d        | E033a_P0817a_Získanie rodného listu dieťaťa - dieťa narodené doma                                                          | P0817a                 |
| P0817d        | E033a_P0817b_Získanie rodného listu dieťaťa - dieťa narodené v zdravotníckom zariadení                                     | P0817b                 |
| P0735         |                                                                                                                            |                        |
| P0765         |                                                                                                                            |                        |
| P0767         |                                                                                                                            |                        |
| P0786         |                                                                                                                            |                        |
| P0937b        | 033a_P0937a_Získanie materského – dieťa narodené na Slovensku                                                              | P0937a                 |
| P0204a        | E048_P0204b_Pridelenie rodného čísla cudzincovi prostredníctvom oddelenia cudzineckej polície (podľa §5 ods. 3 písm. c, d) | P0204b                 |
| P0204b        | E048_P0204a_Pridelenie rodného čísla cudzincovi cez MVSR (podľa §5 ods. 3 písm. e)                                         | P0204a                 |
| P0851a        | E105b_P0851b_Získanie úmrtného listu cez Materný úrad                                                                      | P0851b                 |

[Procesy](#) | [Rozhranie na iné procesy](#) | [Štartovacie udalosti](#) | [Koncové udalosti](#) | [Legislatíva](#) | [Vstupy procesu](#) | **[Variant procesu](#)** | [Výstupy procesu](#) | [Informačné systémy](#)

53. Na karte „Variant procesu“ sú uvedené aj kódy procesov, ku ktorým sa neviaže žiadny variant.

54. Kód procesu „P0817d“ sa na karte nachádza trikrát, pretože sú k nemu priradené tri varianty.

52. Karty v katalógu sú pomenované podľa atribútov karty procesu. Napr. „Variant procesu, Legislatíva, Vstupy a i.“



## Základné pravidlá pre tvorbu dokumentácie – karta a katalóg

|                                       |                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kód procesu                           | Doplní sa po vygenerovaní Analyticko-metodickou jednotkou                                                                                                                                                           |
| Názov procesu                         | Uviesť presný názov z diagramu bez kódu.                                                                                                                                                                            |
| Popis procesu                         | Stručne popísať, ako sa proces v súčasnosti vykonáva, alebo ako sa bude vykonávať v budúcom stave.                                                                                                                  |
| Rozhrania na iné procesy a podprocesy | Uviesť, keď daný proces vstupuje do výkonu iného procesu - napr. výstup jedného procesu je vstupom tohto procesu, alebo proces využíva iné namapované procesy                                                       |
| Názov ŽS                              | Doplní sa po vygenerovaní Analyticko-metodickou jednotkou                                                                                                                                                           |
| Kód ŽS                                | Doplní sa po vygenerovaní Analyticko-metodickou jednotkou                                                                                                                                                           |
| Okruh ŽS                              | Doplní sa po vygenerovaní Analyticko-metodickou jednotkou                                                                                                                                                           |
| Účastníci procesu                     | Vypísať všetkých účastníkov v procese, ktorý sú v diagrame reprezentovaní plavebnou dráhou (Neuvádzať ako účastníka napr. Informačné systémy"). V diagrame sa zachytávajú role, v karte procesu organizačné útvary. |
| Legislatívne pokrytie                 | Uviesť názov legislatívneho predpisu (s uvedením paragrafu, odseku, písmena- ak je to možné), ktorý upravuje vykonávanie daného procesu.                                                                            |
| Vstupy procesu                        | Vypísať, ktoré dokumenty sú potrebné pre spustenie procesu                                                                                                                                                          |
| Výstupy procesu                       | Vypísať, ktoré dokumenty sú výsledkom ukončenia procesu                                                                                                                                                             |
| Štartovacia udalosť                   | Uviesť presný názov podľa diagramu                                                                                                                                                                                  |
| Koncová udalosť                       | Uviesť presný názov všetkých koncových udalostí podľa diagramu                                                                                                                                                      |
| Obslužné kanály                       | Uviesť spôsoby, akým žiadateľ komunikuje s vykonávateľom procesu. Obslužný kanál vybrať z číselníka AMJ.                                                                                                            |
| Typy dopytov                          | Číselne a slovné uviesť približný počet dopytov (napr. "25 000 žiadostí o zápis do registra za rok 2018"). V TO BE karte procesu odborne odhadnúť očakávaný počet dopytov                                           |
| Varianty procesu                      | Ak sa k procesu viažu varianty vykonávania procesu, uvedie sa iba kód variantu procesu                                                                                                                              |
| Metriky                               | Uviesť aktuálne merané alebo do budúca navrhované ukazovatele výkonu procesu ( <a href="#">Metodika merania výkonnosti procesov prostredníctvom KPI</a> )                                                           |
| Informačné systémy                    | Uviesť presný názov všetkých informačných systémov diagramu                                                                                                                                                         |
| Obmedzenia realizácie procesu         | Slúži na popis napr. prestojov v procese, ktoré obmedzujú realizáciu procesu (neuvádzať legislatívne zdržania)                                                                                                      |

51. Neuvádzať skratky v karte. Napr. pre atribút „Informačné systémy“ sa v karte uvedie „CEZIR – centrálny živnostenský register“

50. Ak by bolo potrebné uviesť viac informačných systémov, tak sa každý z nich uvedie v samostatnej bunke

# KONTAKT

Ministerstvo vnútra SR  
Sekcia verejnej správy

Drieňová 22, 826 86  
Bratislava 29

[cmr.svs@minv.sk](mailto:cmr.svs@minv.sk)



**Európska únia**  
Európsky sociálny fond



**MINISTERSTVO**  
**VNÚTRA**  
**SLOVENSKEJ REPUBLIKY**

Tento projekt je podporený z Európskeho sociálneho fondu

