Załącznik nr 6
do Księgi Jakości

WZÓR

<NAZWA PROCESU>

SPIS TREŚCI

1 Przedmiot procesu 2
2 Zakres stosowania 2
3 Definicje i obowiązujące skróty 2
4 Cel 2
5 Mierniki i wskaźniki procesu 3
6 Mierniki i wskaźniki zadań budżetowych 3
7 Tryb postępowania 4
8 Odpowiedzialności i kompetencje 4
9 Schemat 4
10 Aplikacje informatyczne (bazy danych) 5
11 Dokumenty związane 5
12 Zapisy 5
13 Załączniki i formularze 6

	Imię i nazwisko	Data	Podpis
Opracował:			
Zatwierdził:			
Właściciel procesu:	Dyrektor Wydziału …		

1 Przedmiot procesu

Przedmiotem procesu jest …

Uwagi: można doprecyzować nazwę: np. dla procesu pn." organizacja imprez" przedmiot może brzmieć następująco: „przedmiotem procesu są imprezy organizowane przez Urząd Miasta Krakowa za wyjątkiem imprez organizowanych na wniosek strony".

2 Zakres stosowania

Zakres procesu obejmuje wszystkie czynności od.....do.....

Uwagi: należy wpisać zakres procesu od zdarzenia początkowego (wejście) do zdarzenia końcowego (wyjście).

3 Definicje i obowiązujące skróty

Uwagi: należy zdefiniować pojęcia używane w opisie procesu, które mają wiele znaczeń i mogłyby być różnie interpretowane; w opisie procesu można używać skrótów uprzednio je wyjaśniając.

4 Cel

Celem procesu jest ……. **poprzez** …… **tak aby** ……..

Zasady formułowania celów: Cel ma być tożsamy z celem zadania budżetowego lub może być wynikiem uogólnienia kilku celów z jednego lub wielu zadań budżetowych związanych z procesem. Celów może być kilka, lecz nie więcej niż trzy. Cel winien odpowiadać wartości docelowej wskaźnika. Cel procesu winien odpowiadać celom zapisanym w Strategii Rozwoju Krakowa.

Cel strategiczny	Cel operacyjny	Program

Przykład:

Cel strategiczny	Cel operacyjny	Program
CEL STRATEGICZNY I: Kraków miastem przyjaznym rodzinie, atrakcyjnym miejscem zamieszkania i pobytu	CEL OPERACYJNY I-8: Rozwój samorządności lokalnej i doskonalenie metod zarządzania, zwiększenie świadomości obywatelskiej i zainteresowania życiem miasta	Program podnoszenia jakości usług publicznych

5 Mierniki i wskaźniki procesu

Mierniki procesu	Wskaźniki procesu	Wartość docelowa wskaźnika	Termin zbierania wskaźników

Uwagi:
Mierniki procesu to wartości bezwzględne służące do obliczania wskaźnika (ile, co, w jakim czasie wykonuje się w procesie).
Wskaźniki są wartościami względnymi (procent, ułamek, średnia) lub trendami. Wskaźnik jest z reguły wynikiem działania matematycznego dwóch mierników, np.
1) procent decyzji wydanych w terminie,
2) ilość odwołań zasadnych w stosunku do roku ubiegłego,
3) ilość odwołań zasadnych w stosunku do wydanych decyzji.
Jeżeli nie ma możliwości zdefiniowania wskaźników liczbowych, to można określić wskaźniki opisowe.
Miernik i wskaźnik do mierzenia procesu powinno się definiować na bazie mierników i wskaźników zdefiniowanych w zadaniach budżetowych, realizowanych w ramach tego procesu. Mierniki i wskaźniki procesu można ustalić na 3 sposoby:

1) *podajemy wszystkie mierniki i wskaźniki z zadań budżetowych (ale nie więcej niż trzy),*
2) *wybieramy część mierników i wskaźników, najbardziej reprezentatywnych, dla zadań budżetowych,*
3) *w wyniku agregacji mierników i wskaźników zadań budżetowych definiuje się nowe wskaźniki procesu.*

Wartość docelowa wskaźnika tj. ustalona przez właściciela procesu wartość wskaźnika, którą chcemy osiągnąć. Wyliczone wskaźniki za dany okres, np. kwartał, będą porównywane do wartości docelowej wskaźnika, aby ocenić czy realizacja procesu osiąga zadany cel.
Termin zbierania wskaźników powinien być skorelowany z terminem sporządzenia kart monitorowania. Termin ten ustala właściciel procesu. Termin powinien być dostosowany do specyfiki procesu, tak aby właściciel mógł na podstawie danych wyciągnąć rzeczowe i wiarygodne wnioski.

6 Mierniki i wskaźniki zadań budżetowych

Nr zadania budżetowego	Nazwa zadania budżetowego	Miernik	Wskaźnik

Uwagi: Określając miernik i wskaźnik zadania budżetowego można odwołać się do aplikacji informatycznej, w której informacja na ich temat jest zawarta, np. PL_BUD dla miernika lub inny program, w którym zawarty jest formularz F-2a dla wskaźnika.

7 Tryb postępowania

1. Opis
2. Tabela (zał. 1)
3. Schemat (zał. 2)

Uwagi: tryb postępowania można przedstawić w formie opisowej i/lub tabeli i/lub schematu. Wybór wariantu należy do właściciela procesu. Jeżeli istnieją dokumenty opisujące dany proces, można je tu przytoczyć, np. „tryb jest opisany w zarządzeniu wprowadzającym instrukcję…".

Przykład: Proces zamawiania i wykonywania pieczęci służbowych – tryb jest opisany w zarządzeniu Prezydenta Miasta Krakowa w sprawie pieczęci urzędowych i pieczątek stosowanych przez komórki organizacyjne Urzędu Miasta Krakowa oraz pieczęci urzędowych stosowanych przez miejskie jednostki organizacyjne.

Warunkiem jest, by przytoczony dokument w pełni opisywał sposób postępowania przy realizacji danego procesu.
Tryb winien zawierać informacje o dokumentach tworzonych w trakcie procesu oraz o terminie realizacji procesu (lub poszczególnych czynności).
Dany proces może być powiązany z innym procesem. W takiej sytuacji nie należy opisywać kolejnego procesu, ale przytoczyć odwołanie do tego procesu w odpowiedniej notacji.

8 Odpowiedzialności i kompetencje

Lp.	Uczestnik	Odpowiedzialności
1.		
2.		
…		

Uwagi: należy wypełnić w przypadku, gdy uczestnicy i ich odpowiedzialności nie zostały przedstawione w trybie postępowania.

Uczestnicy procesu – klienci Urzędu Miasta Krakowa, stanowiska lub komórki organizacyjne w Urzędzie Miasta Krakowa wykonujący odpowiednie czynności w ramach procesu; uczestnicy procesu mogą być opisywani poprzez bezpośrednie wskazanie stanowiska czy komórki organizacyjnej lub poprzez określenie tzw. roli, czyli funkcji, jaką poprzez realizację konkretnych czynności pełnią w procesie (np. przyjmujący korespondencję, akceptujący itd.).

9 Schemat

Uwagi: duże schematy (o rozdzielczości powyżej 600 pikseli) zaleca się podłączać w pkt 13 Załączniki i formularze. W celu przyśpieszenia działania systemu należy stosować obrazki w formie skompresowanej (.jpg, .gif, .png).

10 Aplikacje informatyczne (bazy danych)

Uwagi: należy podać wszystkie aplikacje informatyczne i bazy danych wykorzystywane w procesie, np.:

1) *aplikacja do obsługi ewidencji ludności ELUD,*
2) *rejestr poleceń służbowych w programie Microsoft Access,*
3) *zestawienia w programie Microsoft Excel,*
4) *tabele w programie Microsoft Word.*

11 Dokumenty związane

Lp.	Rodzaj dokumentu	Nr	Z dnia	W sprawie
1.				
2.				

Komentarz dla wypełniającego: należy przytoczyć wszelkie dokumenty odnoszące się do procesu – ustawy, rozporządzenia, zarządzenia, uchwały, polecenia, procedury i inne.

12 Zapisy

Zapisy stosowane w procesie (decyzje, rejestry):	Nr JRWA lub zasady identyfikacji	Nazwa pliku	Ścieżka dostępu	Nadzorowane przez (stanowisko, np. dyr. wydziału X, kierownik referatu Y)	Okres przecho-wywania
np. rejestr decyzji, teczka spraw, w której znajdują się: - wniosek, - postanowienia, - wezwania, - i inne					

Uwagi: Większość zapisów urzędu określona jest w zestawieniu zamieszczonym w BIP-ie pn. „ewidencje, rejestry, archiwa". Informacja o lokalizacji rejestru w tym zestawieniu winna znaleźć swoje odzwierciedlenie w powyższej tabeli. W przypadku, jeżeli zapis jest umieszczony w rejestrze nie umieszczonym w powyższym zestawieniu, tabelę należy wypełnić analogicznie, z tą jednak różnicą, że w kolumnie „Ścieżka dostępu" należy podać miejsce przechowywania dokumentacji.

Przykład:

Zapisy stosowane w procesie (decyzje, rejestry):	Nr JRWA lub zasady identyfi-kacji	Nazwa pliku	Ścieżka dostępu	Nadzorowane przez (stanowisko, np. dyr. wydziału X, kierownik referatu Y)	Okres przecho-wywania
Rejestr procedur zewnętrznych	01632	Przewodnik urzędowy	http://www.bip.krakow.pl/?id=321	Z-ca Dyrektora Wydziału Organizacji i Nadzoru ds. Organizacyj-nych	Wieczyste przechowywanie (kat. A)

13 Załączniki i formularze

Lp.	Nazwa	Lokalizacja, nazwa pliku

Uwagi: Jeżeli dokument, np. wniosek, jest zamieszczony w sieci informatycznej, wówczas w ostatniej kolumnie należy podać miejsce lokalizacji (np. BIP) i odpowiedni link.

Uwaga: W opisie procesu należy wypełnić wszystkie punkty. Jeżeli np. brak schematu lub odpowiedzialności i kompetencje zostały określone w trybie postępowania, wówczas należy przy danym punkcie zawrzeć odpowiednią informację (np. „Brak", „Nie dotyczy", „… zostało opisane w pkt….").

Załącznik nr 1
do wzoru opisu procesu

Notacja opisu procesów w Urzędzie Miasta Krakowa

Wzory tabel do wyboru:

Wzór 1 tabeli

Lp.	Uczestnik	Operacja - nazwa/opis	Materiały wejściowe	Współpraca z SI	Materiały wyjściowe	Termin
1	Osoba/stanowisko, na którym wykonywana jest operacja	Treść operacji, wykonywane czynności (1)	Dokumentacja dostarczana na stanowisko, na którym wykonywana jest operacja (2)	Nazwa Aplikacji, z których należy korzystać z zaznaczeniem sposobu wspomagania biernego (odczyt, podgląd) lub czynnego (zapis, zmiana)	Materialny rezultat operacji (adnotacja, dokument itp.) lub wpis do bazy w SI przy użyciu aplikacji (wpis, zmiana, autoryzacja itp.) Należy podać dane, których zmiana dotyczy (2)	Okres czasu, jaki może upłynąć od dostarczenia materiałów wejściowych do przesłania dokumentów wyjściowych
2	…					

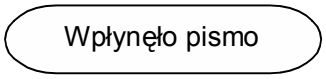
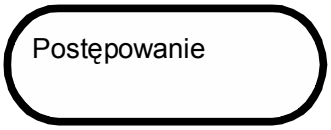
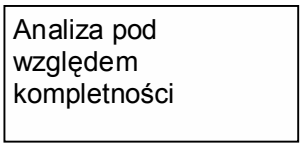
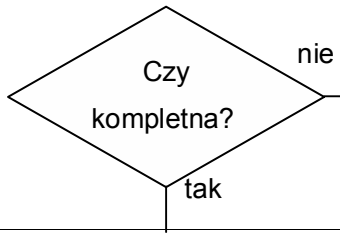
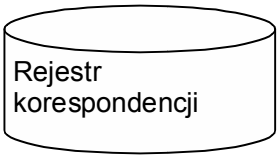
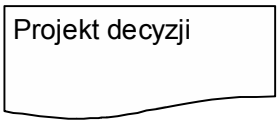
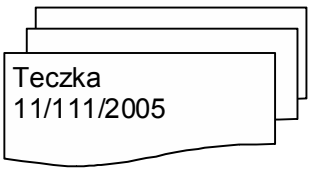
Wzór 2 tabeli (z wypełnionymi przykładowo polami)

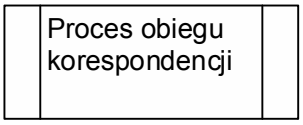
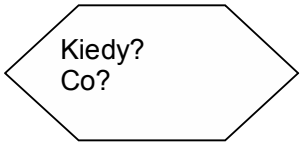
Funkcja	Stanowisko/ rola	Opis postępowania
Zgłoszenie dokumentu do zmiany lub opracowania	Każdy pracownik	Zgłoszenie w ***Q-system*** w module nadzór nad dokumentami Zgłoszenie projektu dokumentu. Wyznaczenie w uzgodnieniu z przełożonym lub pełnomocnikiem właściciela dokumentu i opiniujących. W miarę możliwości podłączenie projektów dokumentów i wybranie typu formatki FD2 – formularz uproszczony FD3 – formularz z obrazkiem (plik .gif .tif itd.)
Opiniowanie	Wyznaczony opiniujący	Wyznaczony przez zgłaszającego opiniujący mają prawo w dowolnym momencie (nawet po zaakceptowaniu i publikacji) zgłaszać opinie do dokumentu poprzez wprowadzenie opinii do ***Q-system***

Akceptacja projektu dokumentu pod względem merytorycznym	Wyznaczony właściciel dokumentu zgodnie z tabelą 1 i tabelą 2	Właściciel dokumentu ma możliwość: 1. Odesłać dokument zgłaszającemu do poprawy 2. Zapisać ewentualne zmiany w dokumencie i czekać 3. Zaakceptować pod względem merytorycznym i przesłać do publikacji pełnomocnikowi. 4. Odrzucić zgłoszenie. Właściciel dokumentu może zmienić treść dokumentu lub podmienić pliki w dowolnym momencie w ***Q-system***.
Publikacja dokumentu	Pełnomocnik lub osoba upoważniona	Po analizie pełnomocnik ma możliwość w ***Q-system***: 1. Odesłać dokumentu właścicielowi do poprawy 2. Zapisać ewentualne zmiany w dokumencie i czekać 3. Zaakceptować pod względem merytorycznym oraz opublikować podłączając dokument do odpowiedniej grupy dokumentów. 4. Odrzucić zgłoszenie.
…	…	…

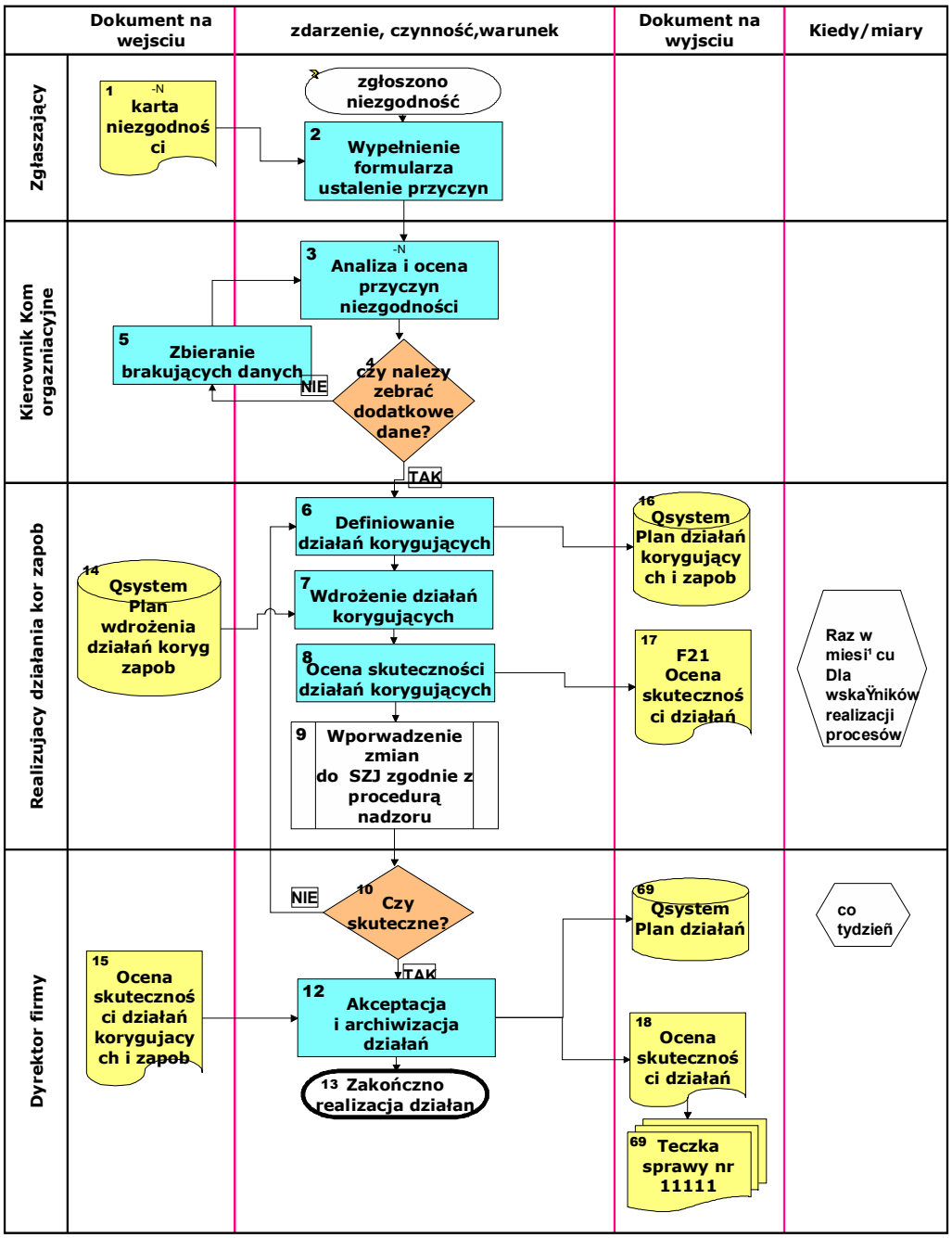
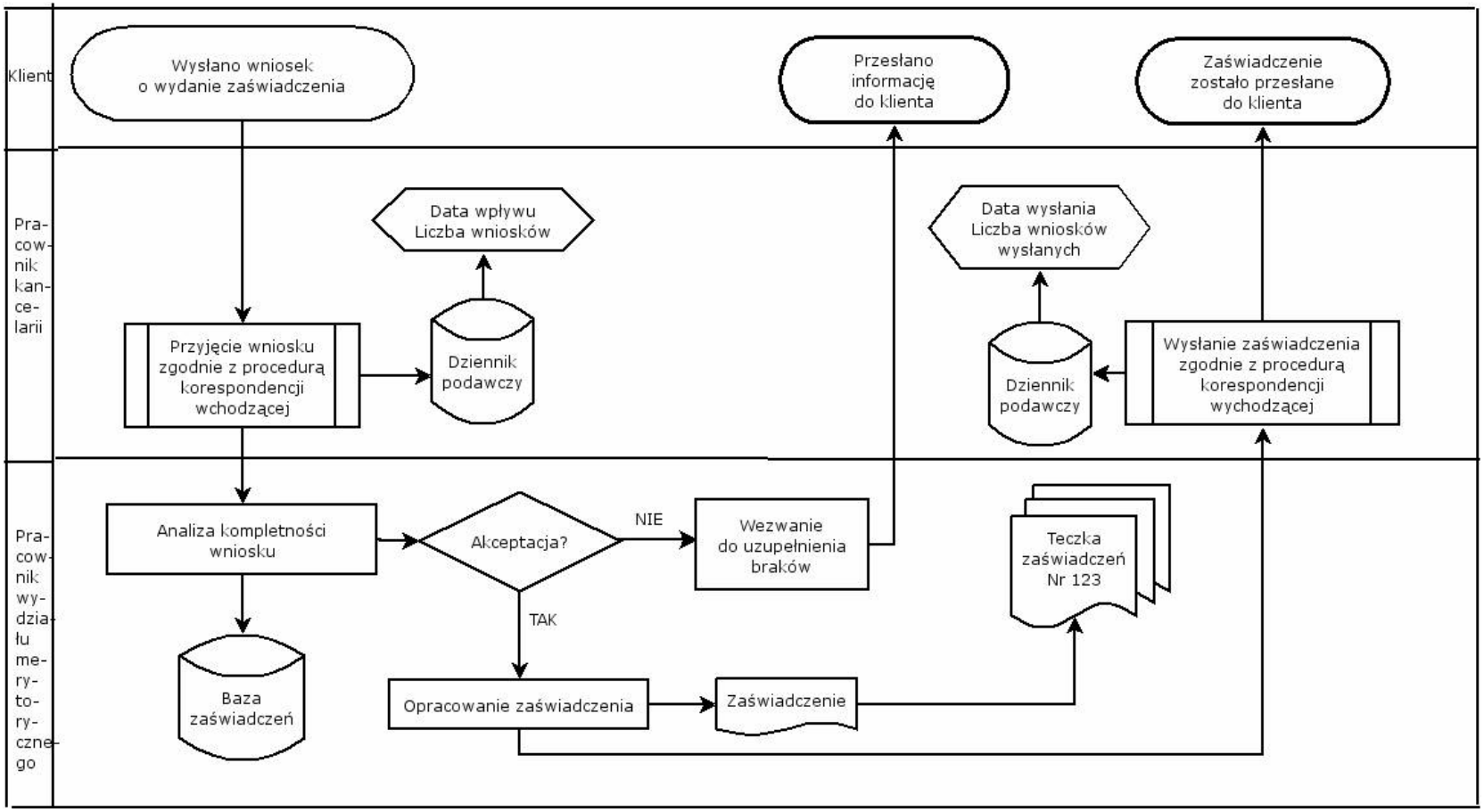
Załącznik nr 2
do wzoru opisu procesu

Lista symboli stosowanych w opisie procesów Urzędzie Miasta Krakowa

Lp.	Symbol	Opis
1		Zdarzenie początkowe
2		Zdarzenie końcowe
3		Czynność. Czynność może być 1. elementarna np.: zarejestrowanie pisma 2. złożona – analiza zasadności pisma
4		Blok decyzyjny, alternatywa, wybór lub kontrola To nie jest decyzja w sensie decyzji administracyjne, ale „wybór kierunku działania”.
5		Aplikacja informatyczna
6		Dokument, zapis
7		Teczka sprawy

8		Odwołanie do innego procesu lub innego dokumentu
9		Punkt, w którym zbierane są miary wskaźniki
10		Kolejność działań – strzałka pokazuje kolejność działań lub czynność w procesie

Przykład procesu opisanego w układzie pionowym



Przykład procesu opisanego w układzie poziomym