

WZÓR

<NAZWA PROCESU>

Właściciel procesu:

Z-ca właściciela procesu:

SPIS TREŚCI

<u>1</u>	Przedmiot i zakres procesu	2
<u>2</u>	Lista zdefiniowanych produktów	2
<u>3</u>	Klient procesu	2
<u>4</u>	Cel procesu	2
<u>5</u>	Zasady formułowania mierników i wskaźników	2
<u>6</u>	Tryb postępowania	2
<u>7</u>	Aplikacje wspomagające	3
<u>8</u>	Lista ryzyk	3
<u>9</u>	Lista dobrych praktyk	3
<u>10</u>	Załączniki i formularze	3
	Załączniki do wzoru opisów procesów	4

1 Przedmiot i zakres procesu

W tym punkcie należy określić zakres przedmiot procesu, czyli jaka jest istota procesu i czego on dotyczy. Zakres procesu należy podać od wejścia do wyjścia, czyli od zdarzenia początkowego do zdarzenia końcowego.

2 Lista zdefiniowanych produktów

Należy podać produkty powstające w wyniku użycia tego procesu, a tam, gdzie to konieczne – doprecyzować poprzez podanie odpowiednich definicji.

3 Klient procesu

Użycie danego procesu jest podporządkowane wymaganiom klienta. Należy więc określić, kto jest klientem danego procesu tak aby zaprojektować i używać proces zgodnie z jego wymaganiami.

4 Cel procesu

Cel procesu ma dać odpowiedź na pytanie, po co proces jest używany. Cel procesu winien być zgodny z celami nadrzędnymi, ujętymi w Strategii Rozwoju Krakowa. Można tu przytoczyć np. odwołanie do danego programu sektorowego. Cel winien być sformułowany zgodnie z zasadami formułowania celów obowiązującymi w Urzędzie Miasta Krakowa, zawartymi w Instrukcji planowania zadań budżetowych.

5 Zasady formułowania mierników i wskaźników

Wynik procesu, czyli produkt, będzie mierzony w zadaniach budżetowych. Ponieważ zasady formułowania mierników i wskaźników w zadaniach są zawarte w Instrukcji planowania zadań budżetowych, należy w opisie procesu uczynić odpowiednie odwołanie do tego dokumentu. Ponadto właściciele procesów określają wytyczne formułowania mierników i wskaźników charakterystycznych dla specyfiki danego produktu

6 Tryb postępowania

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

W trybie postępowania należy zapisać sposób postępowania w celu osiągnięcia danego produktu. Tryb postępowania można przedstawić w formie opisowej, tabeli lub schematu. Wybór wariantu należy do właściciela procesu. Jeżeli istnieją dokumenty opisujące dany proces, można je tu przytoczyć, np. „Tryb jest opisany w zarządzeniu (poleceniu, instrukcji, procedurze). Warunkiem jest, by przytoczony dokument w pełni opisywał sposób postępowania przy wytwarzaniu danego produktu.

Właściciel procesu może także przytoczyć inne dokumenty związane z procesem, o ile uzna to za stosowne i przydatne w opisie procesu.

Tryb winien zawierać informacje o dokumentach tworzonych w trakcie procesu oraz o terminie realizacji procesu (lub poszczególnych czynności).

Przy opisywaniu trybu – jeżeli nie wynika to wprost z opisu trybu – należy podać role i odpowiedzialności uczestników procesu. Należy także zdefiniować używane w opisie pojęcia i skróty.

Dany proces może być powiązany z innym procesem. W takiej sytuacji należy przytoczyć odwołanie do tego procesu.

7 Aplikacje wspomagające

Należy podać specyficzne aplikacje informatyczne wspomagające realizację procesu.

8 Lista ryzyk

W tym punkcie należy wypisać ryzyka, które mogą zagrozić prawidłowej realizacji procesu. Używający procesu, przeglądając tę listę, będzie wybierał te ryzyka, które są ważne przy realizacji jego danego wyrobu.

9 Lista dobrych praktyk

W tym punkcie właściciel procesu, w miarę jego bieżącego używania, będzie zbierał, gromadził i publikował dobre praktyki, tzn. takie rozwiązania w procesie, które warto polecić innym uczestnikom procesu z uwagi na korzyści w postaci np. obniżenia kosztów, uproszczenia realizacji wyboru, zwiększenia efektywności pracy itp.

10 Załączniki i formularze

W tym punkcie można dołączać pliki do opisu procesu, np. schematy, dokumenty, wzory, druki, formularze itp.

Standard opisu procesów w Urzędzie Miasta Krakowa

Wzory tabel do wyboru:

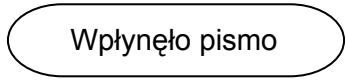
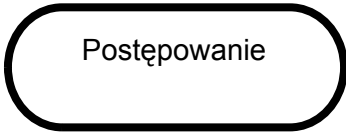
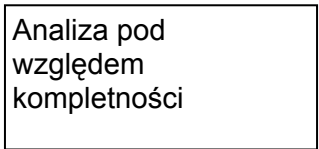
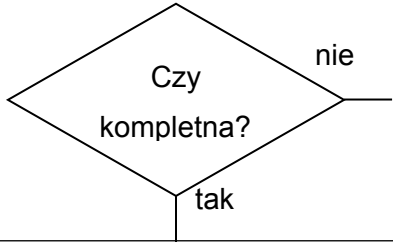
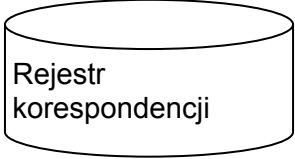
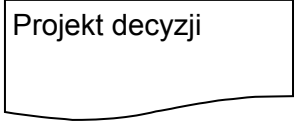
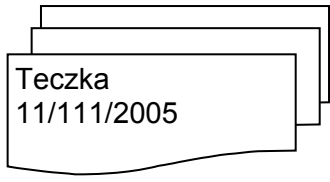
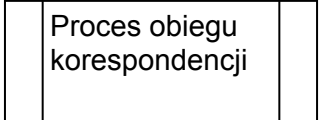
Wzór 1 tabeli

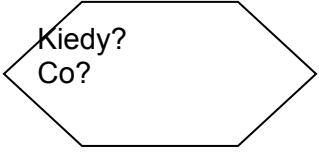
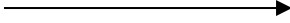
Lp.	Uczestnik	Operacja - nazwa/opis	Materiały wejściowe	Współpraca z SI UMK	Materiały wyjściowe	Termin
1	Osoba/stanowisko, na którym wykonywana jest operacja	Treść operacji, wykonywane czynności	Dokumentacja dostarczana na stanowisko, na którym wykonywana jest operacja	Nazwa aplikacji, z których należy korzystać, z zaznaczeniem sposobu wspomagania biernego (odczyt, podgląd) lub czynnego (zapis, zmiana)	Materialny rezultat operacji (adnotacja, dokument itp.) lub wpis do bazy w SI UMK przy użyciu aplikacji (wpis, zmiana, autoryzacja itp.); należy podać dane, których zmiana dotyczy	Czas, 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 QSystem w module nadzór nad dokumentami Zgłoszenie projektu dokumentu. Wyznaczenie w uzgodnieniu z przełożonym lub Pełnomocnikiem ds. SZJ właściciela dokumentu i opiniujących. W miarę możliwości podłączenie projektów dokumentów i wybranie typu formatki: – FD3 – formularz z obrazkiem (plik .gif .tif itd.), – FD5 – formularz zgodny ze standardem wzoru opisu procesu.
Opiniowanie	Wyznaczeni opiniujący	Wyznaczeni przez zgłaszającego opiniujący mają prawo w dowolnym momencie (nawet po zaakceptowaniu i publikacji) zgłaszać opinie do dokumentu poprzez wprowadzenie opinii do QSystem.
Akceptacja projektu dokumentu pod względem merytorycznym	Wyznaczony właściciel dokumentu	Właściciel dokumentu ma możliwość: 1. Odesłać dokument zgłaszającemu do poprawy 2. Zapisać ewentualne zmiany w dokumencie 3. Zaakceptować pod względem merytorycznym i przesłać do publikacji Pełnomocnikowi ds. SZJ 4. Odrzucić zgłoszenie. Właściciel dokumentu może zmienić treść dokumentu niezależnie od jego statusu w QSystem.
Publikacja dokumentu	Pełnomocnik lub osoba upoważniona	Pełnomocnik ds. SZJ ma możliwość w QSystem: 1. Odesłać dokument właścicielowi do poprawy 2. Zapisać ewentualne zmiany w dokumencie 3. Zaakceptować pod względem merytorycznym oraz opublikować dokument, podłączając go do odpowiedniej grupy dokumentów 4. Odrzucić zgłoszenie.
...

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, np. analiza zasadności pisma.
4		Blok decyzyjny, alternatywa, wybór lub kontrola To nie jest decyzja w sensie decyzji administracyjnej, ale wybór „kierunku” działania.
5		Aplikacja informatyczna
6		Dokument, zapis
7		Teczka sprawy
8		Odwołanie do innego procesu lub innego dokumentu

9	 <p>Kiedy? Co?</p>	Punkt, w którym zbierane są mierniki i wskaźniki Status dokumentu w systemie informatycznym
10		Kolejność działań – strzałka pokazuje kolejność działań lub czynności w procesie.