

Krótki kwestionariusz samooceny ryzyka (2006)

Nazwa procesu		
Nazwa podprocesu:.....		
Komórka organizacyjna:		
Lp	Pytania	Samoocena jednostki organizacyjnej
1	Proszę wymienić najważniejsze produkty wyjściowe procesu lub podprocesu (np. wydana decyzja administracyjna w zakresie XYZ spełniająca określone wymagania jakościowe) oraz przewidywaną (szacunkową) ilość produktów ciągu roku	Przykłady: a) Wydana Decyzja..... – ok. 140 sztuk b) Opinia... – ok.10 szt c) Rozliczona umowa – ok.75 szt
2	Proszę krótko opisać najważniejsze (ew. najtrudniejsze do spełnienia) wymagania stawiane przed produktami Państwa działań. UWAGA: jest oczywiste, że produkty muszą być przygotowywane i dokumentowane zgodnie z przepisami (np. KPA), więc nie należy podawać wszystkich wymagań, lecz wybrać tylko te z nich, które: 1. wynikają z przepisów (w tym Zarządzeń Prezydenta), ale ze spełnieniem ich macie Państwo problemy 2. wynikają z przepisów, są dotrzymywane, ale spełnienie ich wymaga od kierownictwa największego wysiłku. 3. nie są jednoznacznie określone w przepisach, ale wynikają ze specyfiki procesu (podprocesu) i są zdaniem Państwa kluczowe z punktu widzenia odbiorców usług, 4. związane są z poprawą wydajności lub efektywności realizacji produktów i usług;	Przykłady: Ad. 1 i 2. a) Dotrzymanie terminów b) Ścisłe przestrzeganie procedury c) Staranna rejestracja wszystkich załączników składanych wniosków d) Przestrzeganie zasad archiwizacji dokumentów Ad. 3 a) uzyskanie zadowalającego poziomu satysfakcji klienta b) dostatecznie mała ilość uzasadnionych skarg c) średnia pracochłonność wytworzenia produktu nie przekracza akceptowanego poziomu d) czas oczekiwania klientów nie przekracza ustalonych wielkości
3	Proszę krótko opisać najważniejsze zagrożenia (ryzyka) dla realizacji produktu zgodnego z wymaganiami jakościowymi (innymi słowy, co może pójść nie tak jak zakładano?). Tutaj należy, kierując się przygotowanym w pkt-cie 2 wykazem uszeregować zagrożenia wg opinii właściciela procesu lub podprocesu i podać czynniki (ew. przyczyny), które zagrożenia te stwarzają.	Przykłady: a) Czas oczekiwania na produkt zbyt często przekracza akceptowalny poziom. – przyczyna: zmienna i nieprzewidywalna ilość wnioskodawców. b) Nieprzestrzeganie ściśle zadanej procedury (lub brak ścisłego jej określenia) – przyczyna: (prawdopodobnie) brak znajomości lub nie przywiązywanie wagi do instrukcji kancelaryjnej. c) Częste odrywanie pracowników do zadań „akcyjnych” i brak dostatecznej ilości czasu na wykonywanie zadań podstawowych. d) Niewydolność systemu informatycznego powoduje dramatyczny wzrost pracochłonności.
Podpis osoby udzielającej informacji:		Data udzielenia informacji:
Uwaga: Wypełniony kwestionariusz samooceny ryzyka należy przesłać (wersja elektroniczna) na adres zaw@um.krakow.pl oraz dostarczyć podpisaną wersję papierową do Sekretariatu Pani Dyrektora Magistru w terminie do 3.10.2006.		