	OPIS PROCESU		Nr: GZ 5.12
	Grupa procesów Zarządzanie urzędem i gminą		Strona: 1/7
	<i>Nadzór nad działaniami usprawniającymi i projektami doskonalącymi</i>		Wyd. 1
			Data wydania: 29.03.2006

Załącznik nr 13 do zarządzenia Nr 655/2006
Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 29 marca 2006 r.

NADZÓR NAD DZIAŁANAMI USPRAWNIAJĄCYMI I PROJEKTAMI DOSKONALĄCYMI


SPIS TREŚCI

1	Przedmiot procesu.....	2
2	Zakres stosowania.....	2
3	Definicje i obowiązujące skróty.....	2
4	Cel.....	3
5	Mierniki i wskaźniki procesu.....	3
6	Mierniki i wskaźniki zadań budżetowych.....	4
7	Tryb postępowania.....	4
7.1	DZIAŁANIA USPRAWNIAJĄCE.....	4
7.2	PROJEKTY DOSKONALĄCE.....	4
7.3	NADZÓR NAD ZESPOŁAMI ZADANIOWYMI I ROBOCZYMI.....	4
7.4	NADZÓR NAD PROJEKTAMI DOSKONALĄCYMI – DZIAŁANIA KORYGUJĄCE.....	4
7.5	NADZÓR NAD PROJEKTAMI DOSKONALĄCYMI – DZIAŁANIA ZAPOBIEGAWCZE.....	5
8	Odpowiedzialności i kompetencje.....	5
9	Schemat.....	6
10	Aplikacje informatyczne (bazy danych).....	6
11	Dokumenty związane.....	6
12	Zapisy.....	6
13	Załączniki i formularze.....	7

	Imię i nazwisko	Data	Podpis
Opracował:	Marek Mirosławski		
Zatwierdził:	Maria Rusowicz		
Właściciel procesu:	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością		

Aktualne dokumenty SZJ znajdują się w sieci komputerowej w portalu pod adresem <http://www.xxxx>.
Dokumenty w wersji papierowej bez oryginalnego podpisu są materiałami pomocniczymi.

2006-04-06 0655-18-2006

	OPIS PROCESU		Nr: GZ 5.12
	Grupa procesów Zarządzanie urzędem i gminą		Strona: 2/7
	<i>Nadzór nad działaniami usprawniającymi i projektami doskonalącymi</i>		Wyd. 1
			Data wydania: 29.03.2006

1 Przedmiot procesu

Przedmiotem procesu jest opis zasad nadzoru nad działaniami usprawniającymi i projektami doskonalącymi, z uwzględnieniem przepływu informacji w ramach realizowanego procesu, oraz oceny ich skuteczności.

2 Zakres stosowania

Zakres procesu obejmuje wszystkie czynności od momentu zgłoszenia usprawnienia do momentu oceny jego wdrożenia, a dla projektów doskonalących – od momentu podjęcia decyzji o rozpoczęciu projektu doskonalącego (w tym realizacji zadań przez zespoły zadaniowe i robocze) do momentu oceny efektywności wdrożonego projektu.

3 Definicje i obowiązujące skróty

Niezgodność – niespełnienie wymagań

Niezgodność krytyczna – niezgodność, która uniemożliwia realizację procesu lub zadania lub uchybia wymaganiom prawa (incydent związany z bezpieczeństwem informacji, awarią systemu, złamaniem przepisów prawa).

Działania usprawniające – pomysły, które może zgłosić każdy pracownik w celu poprawy efektywności funkcjonowania urzędu.

Projekty doskonalące – mają na celu doskonalenie i poprawę organizacji i podlegają planowaniu i nadzorowi zgodnemu z wymaganiami normy dotyczącymi projektowania i rozwoju.


Projekty doskonalące są realizowane w dwóch trybach:

- 1) zgodnie z zarządzeniami Prezydenta Miasta Krakowa normującymi kwestię powoływania zespołów zespołach zadaniowych i roboczych,
- 2) poprzez podejmowanie działań doskonalących, tj. działań korygujących i zapobiegawczych.

Działania doskonalące obejmują zarówno działania korygujące, jak i zapobiegawcze, zdefiniowane następująco:

1. **Działanie korygujące** – działanie podejmowane w celu wyeliminowania przyczyny wykrytej niezgodności.
2. **Działanie zapobiegawcze** – działanie podejmowane w celu wyeliminowania przyczyny potencjalnej niezgodności lub innej potencjalnej sytuacji niepożądaney.

Kierownik Projektu Doskonalącego – osoba odpowiadająca za nadzór i realizację opracowania projektu doskonalącego zgodnie z celem, zakresem i dostępnymi zasobami

	OPIS PROCESU		Nr: GZ 5.12
	Grupa procesów Zarządzanie urzędem i gminą		Strona: 3/7 Wyd. 1
	<i>Nadzór nad działaniami usprawniającymi i projektami doskonalącymi</i>		Data wydania: 29.03.2006

Kierownik Projektu Wdrożeniowego – osoba kierująca wdrożeniem zaakceptowanego projektu doskonalącego

Pełnomocnik SZJ – Pełnomocnik Prezydenta Miasta Krakowa ds. Systemu Zarządzania Jakością

Wydział – komórka organizacyjna wchodząca w skład Urzędu Miasta Krakowa, funkcjonująca na prawach wydziału (wydział, kancelaria, biuro, zespół,

Dyrektor wydziału – kierujący wydziałem.


4 Cel

Celem procesu jest zapewnienie nadzoru nad realizacją działań usprawniających i projektów doskonalących **poprzez** ich planowanie, inicjowanie oraz ocenę **tak aby** poprawić jakość funkcjonowania organizacji.

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
M1 – liczba zrealizowanych działań korygujących M2 – liczba stwierdzonych niezgodności krytycznych	W1=M1/M2	100%	Corocznie
M3 – liczba działań zapobiegawczych M4 – Liczba działań zapobiegawczych zrealizowanych w terminie	W2=M4/M3	60%	Corocznie
M5 – liczba zadań M6 – liczba zadań zrealizowanych przez zespoły zadaniowe/robocze w terminie i osiągających swoje cele	W3=M6/M5	60%	Corocznie

	OPIS PROCESU		Nr: GZ 5.12
	Grupa procesów Zarządzanie urzędem i gminą		Strona: 4/7
	<i>Nadzór nad działaniami usprawniającymi i projektami doskonalącymi</i>		Wyd. 1
			Data wydania: 29.03.2006

6 Mierniki i wskaźniki zadań budżetowych

Brak

7 Tryb postępowania

7.1 Działania usprawniające

Każdy pracownik może zgłosić usprawnienie zgodnie z Instrukcją nadzoru nad działaniami usprawniającymi w portalu Qsystem. Dyrektor wydziału odpowiada za akceptację propozycji działań usprawniających oraz sprawuje nadzór nad ich realizacją.

Jeżeli w wyniku wdrożenia działań usprawniających zachodzi potrzeba wdrożenia dodatkowo działań zapobiegawczych, wówczas stosuje się odpowiednio zasady opisane w pkt. 7.2 i 7.5.

7.2 Projekty doskonalące

Uruchomienie projektu doskonalącego wynika ze stwierdzonej potrzeby identyfikowanej poprzez:

- raport z audytów i protokoły niezgodności,
- protokoły z przeglądów zarządzania prowadzonych przez kierownictwo, w tym przeglądy procesów,
- zgłoszenia pracowników.

Tryb realizacji i nadzoru nad projektami doskonalącymi obejmuje nadzór nad zespołami zadaniowymi i roboczymi oraz działania korygujące i zapobiegawcze.


Działania korygujące i zapobiegawcze są wprowadzane do Qsystem zgodnie z Instrukcją nadzoru nad projektami doskonalącymi w portalu Qsystem.

7.3 Nadzór nad zespołami zadaniowymi i roboczymi

W każdym dokumencie powołującym zespół zadaniowy lub zespół roboczy znajdują się informacje o zadaniach danego zespołu, o terminie zakończenia prac oraz o wydziale sprawującym obsługę kancelaryjno-biurową zespołu. Każdy zespół jest zobowiązany do przesłania sprawozdania z podjętych prac. Tryb i zasady powoływania zespołów regulują odpowiednie zarządzenia Prezydenta Miasta Krakowa w sprawie określenia zasad opracowywania i przekazywania do realizacji zarządzeń i opinii Prezydenta Miasta Krakowa oraz w sprawie poleceń służbowych Prezydenta Miasta Krakowa i Dyrektora Magistratu.

7.4 Nadzór nad projektami doskonalącymi – działania korygujące

Dyrektor wydziału, w którym powstała niezgodność krytyczna, na podstawie raportu z Qsystem ustala zakres działań korygujących i przekazuje go do Pełnomocnika SZJ celem podjęcia decyzji o przeprowadzeniu ww. działań. Pełnomocnik SZJ podejmuje odpowiednią

	OPIS PROCESU		Nr: GZ 5.12
	Grupa procesów Zarządzanie urzędem i gminą		Strona: 5/7
	<i>Nadzór nad działaniami usprawniającymi i projektami doskonalącymi</i>		Wyd. 1
			Data wydania: 29.03.2006

decyzję, wyznaczając równocześnie Kierownika Projektu Doskonalącego i Kierownika Zespołu Wdrożeniowego oraz określając odpowiednie terminy prac, zgodnie z Instrukcją nadzoru nad projektami doskonalącymi w portalu Qsystem.

Prace projektowe i prace wdrożeniowe akceptuje i monitoruje Pełnomocnik SZJ. Nadzór nad pracami sprawuje dyrektor wydziału.

Oceny skuteczności wdrożonych działań korygujących dokonuje Pełnomocnik SZJ lub, działający na jego zlecenie, audytor wewnętrzny. W przypadku stwierdzenia braku odpowiedniej skuteczności wdrożonych działań korygujących Pełnomocnik SZJ analizuje przyczyny braku skuteczności tych działań i ustala wspólnie z dyrektorem wydziału nowe działania korygujące.

7.5 Nadzór nad projektami doskonalącymi – działania zapobiegawcze

Dyrektor wydziału, w którym mają być wdrożone działania zapobiegawcze, ustala zakres działań zapobiegawczych i przekazuje go do Pełnomocnika SZJ celem podjęcia decyzji o przeprowadzeniu ww. działań. Pełnomocnik SZJ podejmuje odpowiednią decyzję, wyznaczając równocześnie Kierownika Projektu Doskonalącego i Kierownika Zespołu Wdrożeniowego oraz określając odpowiednie terminy prac, zgodnie z Instrukcją nadzoru nad projektami doskonalącymi w portalu Qsystem.

Pełnomocnik SZJ może zdecydować o rozszerzeniu zakresu wdrażanych działań zapobiegawczych na inne wydziały.

Prace projektowe i prace wdrożeniowe akceptuje i monitoruje Pełnomocnik SZJ. Nadzór nad pracami sprawuje dyrektor wydziału.

Oceny skuteczności wdrożonych działań zapobiegawczych dokonuje Pełnomocnik SZJ lub, działający na jego zlecenie, audytor wewnętrzny. W przypadku stwierdzenia braku odpowiedniej skuteczności wdrożonych działań zapobiegawczych Pełnomocnik SZJ analizuje przyczyny braku skuteczności tych działań i ustala wspólnie z dyrektorem wydziału nowe działania zapobiegawcze.


Instrukcje zawarte w portalu Qsystem należy stosować w zakresie opisanym w niniejszym dokumencie.

Opisywany proces jest powiązany z następującymi procesami:

- ✓ Nadzór nad niezgodnościami,
- ✓ Audyty jakości.

8 Odpowiedzialności i kompetencje

Odpowiedzialności i kompetencje zostały określone w pkt. 7.

	OPIS PROCESU		Nr: GZ 5.12	
	Grupa procesów Zarządzanie urzędem i gminą		Strona: 6/7	Wyd. 1
	<i>Nadzór nad działaniami usprawniającymi i projektami doskonalącymi</i>		Data wydania: 29.03.2006	

9 Schemat

Patrz Instrukcja nadzoru nad działaniami usprawniającymi oraz Instrukcja nadzoru nad projektami doskonalącymi, umieszczone w portalu Qsystem.

10 Aplikacje informatyczne (bazy danych)

- Qsystem
- Hydra

11 Dokumenty związane

Lp.	Rodzaj dokumentu	Nr	Z dnia	W sprawie
1.	Zarządzenie Prezydenta Miasta Krakowa	357/2005	01.03.2006	określenia zasad opracowywania i przekazywania do realizacji zarządzeń i opinii Prezydenta Miasta Krakowa
2.	Zarządzenie Prezydenta Miasta Krakowa	1376/2005	25.07.2005	poleceń służbowych Prezydenta Miasta Krakowa i Dyrektora Magistratu
3.	Instrukcja w Qsystem			nadzoru nad działaniami usprawniającymi
4.	Instrukcja w Qsystem			nadzoru nad projektami doskonalącymi


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 przechowywania
Rejestr niezgodności	Q-system			Pełnomocnik SZJ	
Rejestr usprawnień	Q-system			Pełnomocnik SZJ	
Rejestr projektów doskonalących (korygujących i zapobiegawczych)	Q-system			Pełnomocnik SZJ	

Aktualne dokumenty SZJ znajdują się w sieci komputerowej w portalu pod adresem <http://www.xxxx>.

Dokumenty w wersji papierowej bez oryginalnego podpisu są materiałami pomocniczymi.

2006-04-06 0655-18-2006

	OPIS PROCESU		Nr: GZ 5.12	
	Grupa procesów Zarządzanie urzędem i gminą		Strona: 7/7	Wyd. 1
	<i>Nadzór nad działaniami usprawniającymi i projektami doskonalącymi</i>		Data wydania: 29.03.2006	

Rejestr zarządzeń Prezydenta Miasta Krakowa w sprawie zespołów zadaniowych	0151			Z-ca Dyrektora Wydziału Organizacji i Nadzoru ds. Organizacyjnych	
Rejestr poleceń służbowych Dyrektora Magistratu w sprawie zespołów roboczych	01632			Z-ca Dyrektora Wydziału Organizacji i Nadzoru ds. Organizacyjnych	

13 Załączniki i formularze

Patrz Instrukcje w Qsystem.