



Prezydent Miasta Lublin

Zarządzenie nr ~~130~~⁷³⁰/2008
Prezydenta Miasta Lublin
z dnia ~~31~~³¹ października 2008 r.

w sprawie wprowadzenia procedury „PZ.4.4.6 Monitorowanie i pomiar usługi”

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm.) w związku z § 19 ust. 1 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Lublin stanowiącego załącznik Nr 1 do Zarządzenia Nr 344/2007 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 14 czerwca 2007 roku sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Lublin z późn. zm. zarządzam, co następuje:

§ 1

1. Wprowadzam procedurę „PZ.4.4.6 Monitorowanie i pomiar usługi” w brzmieniu określonym w załączniku do niniejszego zarządzenia.
2. Określone w punkcie VII „Przebieg procesu” procedury „Czynności w systemie Mdok” nie mają zastosowania do stanowisk pracy nie wdrożonych do pracy w systemie Mdok.

§ 2

Nadzór nad realizacją niniejszego zarządzenia powierzam Pełnomocnikowi ds. systemu zarządzania jakością w Urzędzie Miasta Lublin.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Prezydent Miasta Lublin

dr inż. Adam Wasniewski

Rozdzielnik:

1. Oryginał: Wydział Organizacji Urzędu
2. Kopia: Strona Biuletynu Informacji Publicznej

K. Tętko



Urząd Miasta Lublin

Procedura PZ.4.4.6 Monitorowanie i pomiar usługi

	Funkcja	Imię i nazwisko	Podpis	Data
Opracował	Zespół ds. opracowania dokumentów i procedur niezbędnych do wdrożenia w Urzędzie Miasta Lublin systemu zarządzania jakością wg normy PN-EN ISO 9001	Iwona Wozniak	<i>Iwona Wozniak</i>	31.10.2008
		Monika Artymiak	<i>Monika Artymiak</i>	31.10.2008
		Marcin Demkowski	<i>Marcin Demkowski</i>	31.10.2008
		Anna Piasecka	<i>Anna Piasecka</i>	31.10.2008
		Jacek Szymona	<i>Jacek Szymona</i>	31.10.2008
		Grażyna Ziemińska-Bicka	<i>Grażyna Ziemińska-Bicka</i>	31.10.2008
Skarbnik			<i>Skarbnik</i>	
Acceptował	Pełnomocnik do spraw systemu zarządzania jakością w Urzędzie Miasta Lublin	Krzysztof Łątka	<i>Krzysztof Łątka</i>	31.10.2008
Zatwierdził	Prezydent Miasta Lublin	Adam Wasilewski	<i>Adam Wasilewski</i>	31.10.2008

dr inż. Adam Wasilewski

Spis treści	
II. Właściciel procesu.....	2
III. Komórka organizacyjna, w której jest właściciel procesu.....	2
IV. Zakres stosowania – uczestnicy procesu.....	2
V. Definicje, terminologia, skróty.....	2
VI. Mierniki i wskaźniki procesu.....	2
VII. Przebieg procesu.....	3
VIII. Formularze dla zapisów (załączniki do procedury).....	3
IX. Standardy (załączniki do procedury).....	5
X. Procesy inicjujące.....	5
XI. Procesy inicjowane.....	5

I. Cel procesu

Pozyskiwanie zapisów jakości dla monitorowanej usługi

II. Właściciel procesu

Zespół ds. koordynacji rozwoju systemu zarządzania jakością

III. Komórka organizacyjna, w której jest właściciel procesu

Zespół ds. koordynacji rozwoju systemu zarządzania jakością

IV. Zakres stosowania – uczestnicy procesu

Wszyscy właściciele procesów

V. Definicje, terminologia, skróty

DEFINICJE:

Działanie korygujące – działanie mające na celu wyeliminowanie przyczyn niezgodności.

Koordinator – pracownik Urzędu odpowiedzialny za bieżące funkcjonowanie SZJ w Urzędzie.

Miernik – przyrząd (np. termometr) lub narzędzie (np. ankietka, test, system informatyczny) pozwalające określić wartość mierzonej wielkości fizycznej (np. temperatura) lub umownej (np. zadowolenie interesanta, IQ).

Monitorowanie – zorganizowany, ciągły i długoterminowy sposób obserwacji, polegający na dokonywaniu regularnych, ilościowych lub ilościowych pomiarów wielkości fizycznych lub umownych związanych z monitorowanym zjawiskiem.

Niezgodność – nie spełnienie przez usługę określonych dla niej wymagań.

Procedura – opis procesu przedstawiony w formie graficznej lub słownej.

Proces – zespół wykonywanych kolejno działań, mający na celu osiągnięcie zamierzonych rezultatów.

Uchybienie – niedopatrzenie, zaniedbanie podczas realizacji bieżących czynności, które można szybko usunąć (np. poprawa błędu w dokumencie, uzupełnienie brakujących paraf).

Wartość krytyczna dla niezgodności – wartość wskaźnika, powyżej której usługa uważana jest za niezgodną z wymogami.

Właściciel procesu – osoba nadzorująca realizację procesu i jego doskonalenie.

Wskaźnik – liczbowe przedstawienie rozpatrywanej wielkości fizycznej lub umownej – na przyjętej skali, procentowo do przyjętej wartości odniesienia lub w inny sposób – pozwalające na interpretację stanu lub tendencji.

Wynik pomiaru – liczbowe przedstawienie rozpatrywanej wielkości fizycznej lub umownej, otrzymane jako wynik pomiaru lub jako wynik pomiaru lub jako wynik określonych obliczeń wykonywanych na wynikach pomiarów.

Zapis jakości – specjalny rodzaj dokumentu, będący dowodem wykonania czynności wynikających z odpowiednich regulacji SZJ (m.in.: raport, protokół, wypełniony druk lub formularz, rejestr, notatka).

Zespół ds. koordynacji i rozwoju SZJ – zespół zadaniowy, składający się z pracowników Urzędu, wspomagający Pełnomocnika w bieżącym monitorowaniu działania SZJ.

Zgodność – spełnienie przez usługę określonych dla niej wymagań.

SKRÓTY:

DW – do wiadomości.

Urząd Miasta Lublin

Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 10/2008 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 31 października 2008 r.
Procedura PZ.4.4.6 Monitorowanie i pomiar usługi

KK – dyrektor wydziału, kierownik biura.
 Koordynator – Koordynator systemu zarządzania jakością.
 Mdok – system informatyczny dedykowany do obsługi elektronicznego obiegu dokumentów i spraw w Urzędzie, dostępny przez przeglądarkę internetową.
 SIW – System Identyfikacji Wizualnej obowiązujący w Urzędzie.

VI. Mierniki i wskaźniki procesu

Lp.	Nazwa wskaźnika lub miernika	Sposób obliczenia/wyznaczenia	Częstość dokonywania pomiaru	Wartość krytyczna wskaźnika
1.	MP.W1 Zakres monitorowania – procesy MP.M1 Liczba procesów monitorowanych MP.M2 Liczba zidentyfikowanych procesów		MP.W1 = MP.M1/MP.M2 raz w miesiącu	100 %
2.	MP.W1 Zakres monitorowania – komórki MP.M3 Liczba komórek, w których monitoruje się procesy MP.M4 Liczba komórek organizacyjnych Urzędu		MP.W2 = MP.M3/MP.M4 raz w miesiącu	100 %

VII. Przebieg procesu

Lp.	Uczestnik	Materiały na wejściu	Czynność	Materiały na wyjściu	Termin	Czynności w systemie Mdok
A Bieżące sprawdzanie realizowanych czynności						
A1	Pracownik Urzędu	Spostrzeżenie	Na bieżąco sprawdza realizowane czynności W przypadku stwierdzenia uchybienia usuwa je niezwłocznie W przypadku, gdy pracownik nie jest w stanie sam rozstrzygnąć o sposobie usunięcia zauważonego uchybienia, dokonuje konsultacji z bezpośrednim przełożonym	prawdopodobne uchybienie	niezwłocznie	
A2	KK Bezpośredni przełożony	prawdopodobne uchybienie	Analizuje zgłoszone przez pracownika uchybienie Zleca pracownikowi podjęcie działań mających na celu skuteczne usunięcie uchybienia W przypadku, gdy uchybienia nie da się usunąć zgłasza niezgodność	Karta niezgodności KN1	niezwłocznie	
B Monitorowanie i pomiary						
B1	Właściciel pro-	Informacje	Analizuje proces podlegający monitoro-	Opis mierników i wskaźni-	w miarę potrzeby	Zakada w PODTECZCE - Współ-

Urząd Miasta Lublin

Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 10/2008 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 31 października 2008 r.
 Procedura PZ.4.4.6 Monitorowanie i pomiar usługi

	cesu	Opis procesu	waniu i pomiarowi Określa mierniki i wskaźniki Określa wartości krytyczne wskaźników	ków dla monitorowanego procesu MP1		praca SZJ sprawę np. <i>Monitorowanie i pomiar XXX</i> Nadaje sprawie <i>Monitorowanie i pomiar XXX</i> znak np. RF-OR.0180-X-X/rr Tworzy w sprawie <i>Monitorowanie i pomiar XXX</i> dokument (dołącz nowy dokument, klasyfikacja: SZJ współpraca, szablon pliku) Opis mierników i wskaźników dla monitorowanego procesu MP1 Podpisuje dokument
	B2 Właściciel procesu	Opis mierników i wskaźników dla monitorowanego procesu MP1	Rozpoczytna monitorowanie i mierzenie procesu podlegającego monitorowaniu i pomiarowi		01.01 roku bieżącego	Tworzy w sprawie <i>Monitorowanie i pomiar XXX</i> dokument (dołącz nowy dokument, klasyfikacja: SZJ współpraca, szablon pliku *.ods) <i>Wyniki pomiarów MP2</i> (jako plik *.ods - plik arkusza kalkulacyjnego) Podpisuje dokument Przekazuje sprawę <i>Monitorowanie i pomiar XXX</i> (przekaz do wglądu) DW do KK
	B3 Właściciel procesu		Monitoruje proces: - dokonuje pomiarów - oblicza wartości wskaźników	<i>Wyniki pomiarów MP2</i>	cyklicznie	Dodaje rekordy do dokumentu <i>Wyniki pomiarów MP2</i>
	B4 Właściciel procesu	<i>Wyniki pomiarów MP2</i>	Porównuje wartości wskaźników z wartościami krytycznymi Stwierdza zgodność usługi	<i>Wyniki pomiarów MP2</i>	cyklicznie	Podpisuje dokument
	B5 Właściciel procesu	<i>Wyniki pomiarów MP2</i>	Porównuje wartości wskaźników z wartościami krytycznymi Identyfikuje usługę niezgodną Wnosi o wszczęcie procesu Działania korygujące: tworzy dokument <i>Karta niezgodności KN1</i>	<i>Karta niezgodności KN1</i>	gdym wystąpi	Tworzy w sprawie <i>Monitorowanie i pomiar XXX</i> dokument (dołącz nowy dokument, klasyfikacja: SZJ współpraca, szablon formularza) <i>Karta niezgodności KN1</i> Podpisuje dokument

Urząd Miasta Lublin

Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 102/2008 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 31 października 2008 r.
Procedura PZ.4.4.6 Monitorowanie i pomiar usługi

B6	Właściciel procesu	Wyniki pomiarów MP2	Analizuje zapisy pomiarów i wskaźników Tworzy sprawozdanie Uwzględnia zmianę mierników, wskaźników i wartości krytycznych	Sprawozdanie roczne MP3	15.01 roku następnego	Przekazuje dokument <i>Karta niezgodności</i> KN1 (przekaz do wglądu) DW do KK Przekazuje dokument (przekaz do wglądu) DW do Koordynatora Tworzy w sprawie <i>Monitorowanie i pomiar</i> XXX dokument (dołącz nowy dokument, klasyfikacja: SZJ współpracca, szablon pliku) <i>Sprawozdanie roczne MP3</i> Podpisuje dokument Przekazuje dokument <i>Sprawozdanie roczne MP3</i> (przekaz do wglądu) DW do KK Przekazuje dokument <i>Sprawozdanie roczne MP3</i> (przekaz do wglądu) DW do Koordynatora
----	--------------------	---------------------	---	-------------------------	-----------------------	---

VIII. Formularze dla zapisów (załączniki do procedury)

MP1 Opis mierników, wskaźników i ich wartości krytycznych dla procesu podlegającego monitorowaniu i pomiarowi
MP2 Wyniki pomiarów
KN1 Karta niezgodności
MP3 Sprawozdanie roczne

IX. Standardy (załączniki do procedury)
SIW

X. Procesy inicjujące
[nie zdefiniowano]

XI. Procesy inicjowane
PZ.4.4.7 Nadzór nad niezgodnościami
PZ.4.4.8 Działania korygujące

Urząd Miasta Lublin

Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 10/2008 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 31 października 2008 r.
Procedura PZ.4.4.6 Monitorowanie i pomiar usługi



Urząd Miasta Lublin

Załącznik nr 1 do Procedury PZ.4.4.6 Monitorowanie i pomiar usługi
Wydanie z dnia 31 października 2008 r.

KO.SP.0180-nn-nn/08

Lublin, dnia dd.mm.2008 r.

SZJ MP1 Opis mierników, wskaźników i ich wartości krytycznych dla procesu podlegającego monitorowaniu i pomiarowi

Opis mierników

Tutaj należy zamieścić opis mierników.			
Lp.	Nazwa miernika	Opis sposobu pomiaru	Zakres wartości
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

Opis wskaźników

Tutaj należy zamieścić opis wskaźników.			
Lp.	Nazwa wskaźnika	Opis sposobu obliczenia	Wartość krytyczna
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

Autor dokumentu i jego podpis

Stanowisko pracy	Nazwa stanowiska pracy...
Podpis albo znak podpisu /-/	/-/
Imię i nazwisko	Imię i nazwisko

Prezydent Miasta Lublin

dr inż. Adam Wasilewski

Sekretarz Miasta Lublin

K.E.H.
Krzysztof Łąka



Urząd Miasta Lublin

Załącznik nr 2 do Procedury PZ.4.4.6 Monitorowanie i pomiar usługi
Wydanie z dnia 31 października 2008 r.

KO.SP.0180-nn-nn/08

Lublin, dnia dd.mm.2008 r.

SZJ MP2 Wyniki pomiarów

Wpisy wyników pomiarów

Poniższa tabela jest plikiem arkusza kalkulacyjnego * ods. Do tworzenia wpisów pochodzących z monitorowania i pomiaru konkretnej usługi (procesu, podprocesu) arkusz należy dostosować do zdefiniowanych dla niej mierników i wskaźników.

data pomiaru	wynik pomiaru M1	wynik pomiaru M2	wynik pomiaru M3	wartość wskaźnika W1	wartość wskaźnika W2	wartość wskaźnika W3

Autor dokumentu i jego podpis

Stanowisko pracy	Nazwa stanowiska pracy...
Podpis albo znak podpisu /-/	/-/
Imię i nazwisko	Imię i nazwisko

Sekretarz Miasta Lublin

Krzysztof Tarka
L. E. H.

Prezydent Miasta Lublin

Przewodniczący
Adam Wasilowski



Urząd Miasta Lublin

Załącznik nr 3 do Procedury PZ.4.4.6 Monitorowanie i pomiar usługi
Wydanie z dnia 31 października 2008 r.

KO.SP.0180-nn-nn/08

Lublin, dnia dd.mm.2008 r.

SZJ MP3 Sprawozdanie roczne

Sprawozdanie roczne

Poniżej należy zamieścić sprawozdanie roczne z przebiegu procesu monitorowania i pomiaru.

Autor dokumentu i jego podpis

Stanowisko pracy	Nazwa stanowiska pracy...
Podpis albo znak podpisu /-/	/-/
Imię i nazwisko	Imię i nazwisko

Prezydent Miasta Lublin

dr inż. Adam Wasilewski

sekretarz Miasta Lublin

K. T. H. K.
Kizyziol E. H. K.

By