

Urząd Miasta Płocka	Ocena i analiza procesu	Wydanie 05 z dnia 20/12/2005
P-2/In-34	Obsługa klienta	Strona 1 z 1

OPIS POSTĘPOWANIA

WEJŚCIE : zebrane dane

1. wyznaczony pracownik w terminie dwóch tygodni od zakończenia półrocza:
 - a) dokonuje sprawdzania prawidłowości wykonywania zapisów wynikających z instrukcji,
 - b) dokonuje pomiarów stopnia realizacji celów dla procesu,
 - c) zbiera informacje dotyczące ewentualnych przyczyn uniemożliwiających skuteczne wykonanie zadań lub propozycji działań mogących usprawnić ich realizację.
2. Na podstawie zebranych danych sporządza pisemny raport, który przedstawia do akceptacji swojemu bezpośredniemu przełożonemu, a następnie do zatwierdzenia kierownikowi komórki organizacyjnej; po zatwierdzeniu, w terminie nie późniejszym niż 30 dni od końca półrocza przekazuje go Pełnomocnikowi ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania (ZSZ) za pośrednictwem Zespołu ds. ZSZ.
3. Na podstawie przedstawionego raportu kierownik komórki organizacyjnej podejmuje decyzję odnośnie wdrożenia ewentualnych działań usprawniających realizację procesu, dokumentując powyższe zapisem w postaci „arkusza działań korygujących” lub „arkusza działań zapobiegawczych” zgodnie z procedurą P-1/Pr-2. Wdrożenie działań wymaga zatwierdzenia przez Pełnomocnika ds. ZSZ.
4. W przypadku potrzeby dokonania jakichkolwiek zmian w dokumentacji zarządzania kierownik komórki organizacyjnej przygotowuje pisemny wniosek zgodnie z procedurą P-1/In-2 .
5. Raport przechowywany jest przez Zespół ds. ZSZ przez okres 3 lat.

WYJŚCIE : raport.

Autor dokumentu <i>Anna Domańska</i>	Zatwierdził merytorycznie <i>Cezary Dzięcielski</i>	Zatwierdził do użytkowania <i>Krystyna Kowalewska</i>
---	--	--