

ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ W ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ

MATERIAŁ DO WYKŁADU Z DNIA 6 MAJA 2020 R.



METODA FMEA

FMEA (Failure Mode and Effect Analysis)

to metoda służąca do wykrywania i eliminowania potencjalnych wad produktu/usługi lub procesu poprzez rozpoznanie rzeczywistych przyczyn ich powstawania i stosowanie środków prewencyjnych.

METODA FMEA

Pozwala zapobiegać wadom i umożliwia weryfikację projektu wyrobu/usługi z punktu widzenia jego niezawodności, co w efekcie może obniżyć koszty świadczenia usługi i zwiększyć satysfakcję klienta.

METODA FMEA

FMEA może być stosowana w administracji do analizy procesu, powinna docelowo prowadzić do wykrycia potencjalnych czynników, które mogłyby utrudniać świadczenie usługi.

METODA FMEA

Właściwe zastosowanie metody FMEA pozwala:

- zwiększyć efektywność działań na rzecz poprawy jakości,
- poprawić możliwości realizacji oczekiwań klienta,
- obniżyć koszty,
- poprawić niezawodność produktów,
- zwiększyć satysfakcję klientów.

SCHEMAT ANALIZY FMEA - ŹRÓDŁO: [HTTPS://WWW.UDT.GOV.PL/](https://www.udt.gov.pl/)



FMEA

Proszę zapoznać się z publikacją na temat FMEA dostępną:

https://dbc.wroc.pl/Content/26674/PDF/Chudykowska_Adaptacja_Metody_Fmea_Przy_2014.pdf

METODA SIX SIGMA

Termin stosowany dla opisu działań związanych z doskonaleniem procesów, wykorzystujących metody statystyczne.

METODA SIX SIGMA

W metodzie tej znajduje zastosowanie model ciągłego doskonalenia **DMAIC**, którego nazwa pochodzi od pierwszych liter słów:

- **D** – define (definiuj) – tworzenie definicji procesu
- **M**- measure (mierz) – zebranie danych o procesie
- **A**- analyse (analizuj) – przeanalizowanie dostępnych danych pod kątem zdefiniowania problemu i znalezienia jego przyczyn
- **I** – improve (poprawiaj) – wdrożenie rozwiązania problemu
- **C** – control (sprawdzaj) – weryfikacja podjętych działań

METODA SIX SIGMA

Proszę o zapoznanie się ze źródłem na temat metody Six Sigma:

[file:///C:/-
=%20%C5%9Bci%C4%85gni%C4%99te/2019_10_10%20\(
1\).pdf](file:///C:/-=%20%C5%9Bci%C4%85gni%C4%99te/2019_10_10%20(1).pdf)

METODA CAF

Wspólna Metoda Oceny – CAF (ang. Common Assessment Framework) to narzędzie kompleksowego zarządzania jakością, przeznaczone dla jednostek administracji publicznej.

METODA CAF

Metoda CAF powstała w wyniku porozumienia zawartego pomiędzy ministrami krajów członkowskich Unii Europejskiej, odpowiedzialnych za administrację publiczną.

METODA CAF

Metoda CAF skupia się na przeprowadzeniu samooceny, identyfikacji obszarów doskonalenia oraz wprowadzaniu wymaganych usprawnień zarządczych.

METODA CAF

CAF to model całościowego przeglądu funkcjonowania instytucji, z uwzględnieniem analizy wyników jej działalności oraz potencjału organizacyjnego, oparty na założeniu, że osiągnięcie pożądaných rezultatów działań organizacji, obywateli/konsumentów, poszczególnych jednostek i całych społeczeństw zależy od jakości przywództwa, wpływającego na politykę i strategię instytucji, zarządzanie zasobami ludzkimi, działania w zakresie nawiązywania relacji partnerskich, zasoby i procesy.

METODA CAF

Etapy wdrażania CAF:

1. Powołanie koordynatora CAF.
2. Opracowanie planu komunikacji i rozpowszechnienie go wśród pracowników.
3. Powołanie grupy samooceny.
4. Przeszkolenie grupy samooceny z metody CAF.
5. Zbieranie i ocena dowodów oraz dochodzenie do konsensusu.
6. Sporządzenie przez Koordynatora CAF sprawozdania z wyników samooceny.

METODA CAF

7. Ustalenie propozycji projektów doskonalących dla kierownictwa urzędu.
8. Kierownictwo urzędu informuje wszystkich pracowników urzędu o planowanych do realizacji projektach usprawnień zarządczych.
9. Praca nad projektami doskonalącymi.
10. Wyznaczenie terminu kolejnego CAF.

METODA CAF

Przykłady wykorzystania CAF w administracji publicznej:

<http://www.sekowa.pl/caf/>

<http://wolow.pl/420/urzednicy-beda-sie-szkolic-z-metod-oceny-caf/>

<http://www.przyrow.pl/samoocena>

ŹRÓDŁA

B. Pawłowska, I. Seredocha, Wybrane metody doskonalenia jakości usług publicznych, PRACE NAUKOWE Akademii im. Jana Długosza w Częstochowie, Pragmata tes Oikonomias 2012, z. VI, s. 43

Przewodnik po samoocenie według metody CAF 2006. Raport dotyczący badania użyteczności i satysfakcji z wprowadzenia metody CAF 2006 w jednostkach samorządu terytorialnego CAF w samorządzie terytorialnym, Warszawa 2010

ŹRÓDŁA

H. Wolska, Przewodnik CAF po CAF-ie:

https://dsc.kprm.gov.pl/sites/default/files/przewodnik_po_caf.pdf

J. Frąś, Zarządzanie jakością w instytucjach publicznych, Szczecin 2008

K. Opolski, P. Modzelewski, Zarządzanie jakością w usługach publicznych, Warszawa 2008