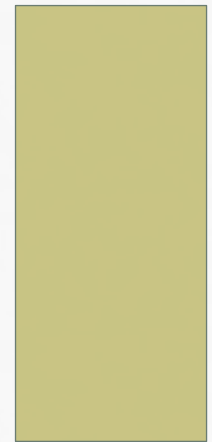


# ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ W ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ

MATERIAŁ DO WYKŁADU Z DNIA 13 MAJA 2020 R.



# NARZĘDZIA STOSOWANE W PROCESIE DOSKONALENIA JAKOŚCI - WYKRES PRZYCZYNOWO-SKUTKOWY ISHIKAWY

- Wykres przyczynowo - skutkowy Ishikawy – in. diagram jodełkowy lub „rybiej ości”, ze względu na kształt.
- Jest to narzędzie analizy służące do wysuwania hipotez dotyczących przyczyn i wad problemów.
- Pozwala zrozumieć związki przyczynowo-skutkowe analizowanego problemu i ułatwia jego rozwiązanie.

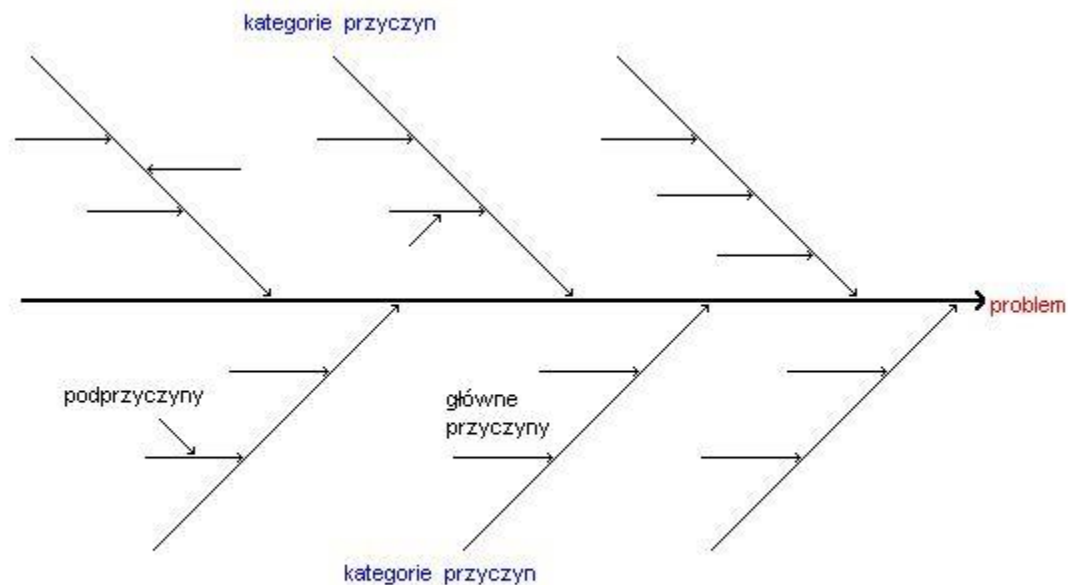
## NARZĘDZIA STOSOWANE W PROCESIE DOSKONALENIA JAKOŚCI – WYKRES PRZYCZYNOWO- SKUTKOWY ISHIKAWY

- Opracowanie wykresu poprzedzają następujące etapy:
  - 1. Określenie skutku, problemu i narysowanie osi głównej wykresu.
  - 2. Zdefiniowanie głównych kategorii przyczyn.
  - 3. Sporządzenie listy wszystkich możliwych przyczyn.

# NARZĘDZIA STOSOWANE W PROCESIE DOSKONALENIA JAKOŚCI - WYKRES PRZYCZYNOWO-SKUTKOWY ISHIKAWY

- 4. Pogrupowanie przyczyn według głównych kategorii oraz stopnia ważności.
- 5. Narysowanie wykresu.
- 6. Analiza wykresu, czyli zidentyfikowanie najbardziej prawdopodobnych przyczyn.

# NARZĘDZIA STOSOWANE W PROCESIE DOSKONALENIA JAKOŚCI – WYKRES PRZYCZYNOWO-SKUTKOWY ISHIKAWY



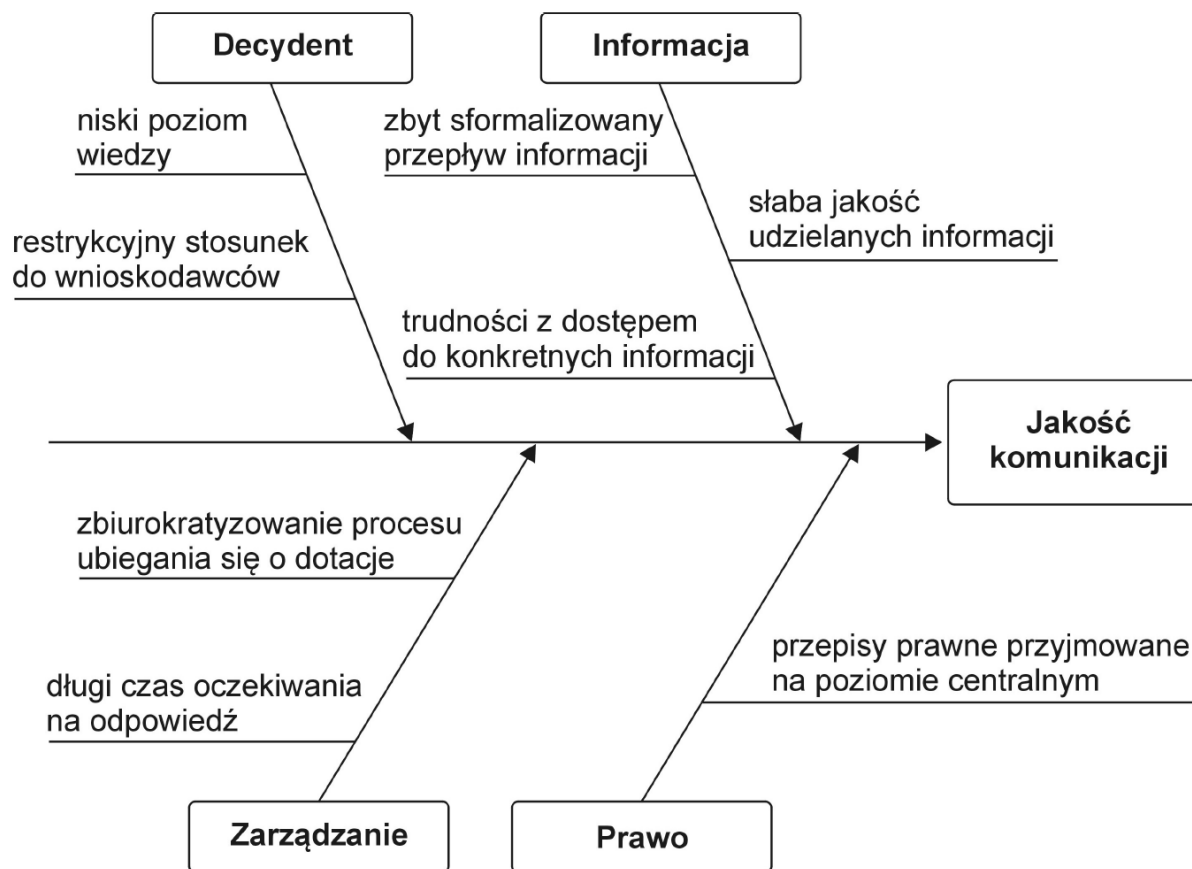
Rys. 2.1 Graficzne przedstawienie tworzenia diagramu przyczynowo-skutkowego

## NARZĘDZIA STOSOWANE W PROCESIE DOSKONALENIA JAKOŚCI – WYKRES PRZYCZYNOWO-SKUTKOWY ISHIKAWY

- Na kolejnym slajdzie znajduje się przykład zastosowania wykresu w administracji publicznej
- Źródło: B. Nogalski, J. A. Mikulska, Komunikacja między instytucjami wdrażającymi Regionalny Program Operacyjny a efektywność wykorzystania funduszy strukturalnych, *Zarządzanie i Finanse Journal of Management and Finance* Vol. 14, No. 2/1/2016
- Dostęp: [http://zif.wzr.pl/pim/2016\\_2\\_1\\_22.pdf](http://zif.wzr.pl/pim/2016_2_1_22.pdf)

# NARZĘDZIA STOSOWANE W PROCESIE DOSKONALENIA JAKOŚCI – WYKRES PRZYCZYNOWO-SKUTKOWY ISHIKAWY

Rysunek 1. Ograniczenia utrudniające sprawną komunikację w oparciu o diagram przyczynowo-skutkowy Ishikawy



# NARZĘDZIA STOSOWANE W PROCESIE DOSKONALENIA JAKOŚCI - WYKRES PRZYCZYNOWO-SKUTKOWY ISHIKAWY

Kolejny slajd przedstawia wykorzystanie wykresu do badania przyczyn braku punktualności autobusów

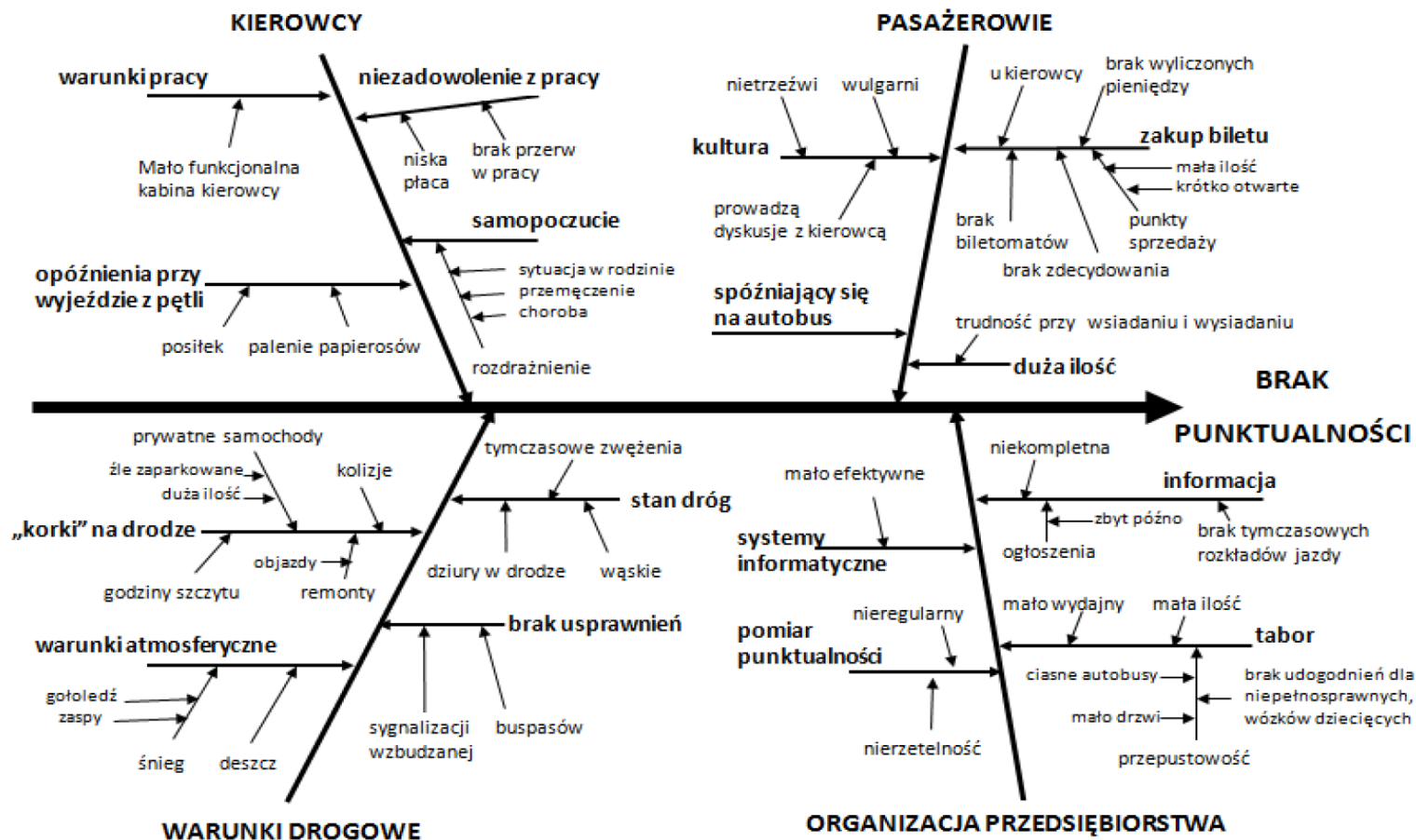
Źródło: P. GAJEWSKA, K. PIEKARSKA, Satysfakcja klientów korzystających z usług komunikacji miejskiej

Dostęp:

<https://www.czasopismologistyka.pl/component/jdownloads/send/298-artykuly-na-plycie-cd-1/3994-artykul>



# NARZĘDZIA STOSOWANE W PROCESIE DOSKONALENIA JAKOŚCI - WYKRES PRZYCZYNOWO-SKUTKOWY ISHIKAWY



Rys. 2. Diagram Ishikawy - przyczyny braku punktualności autobusów MZK w Żywcu

# NARZĘDZIA STOSOWANE W PROCESIE DOSKONALENIA JAKOŚCI – SCHEMAT BLOKOWY

- Schemat blokowy jest to graficzna ilustracja wszystkich kroków analizowanego procesu.
- Ułatwia analizę zależności oraz ścieżki przebiegów procesów.
- Najczęściej są one stosowane w procesach planowania i kontroli.

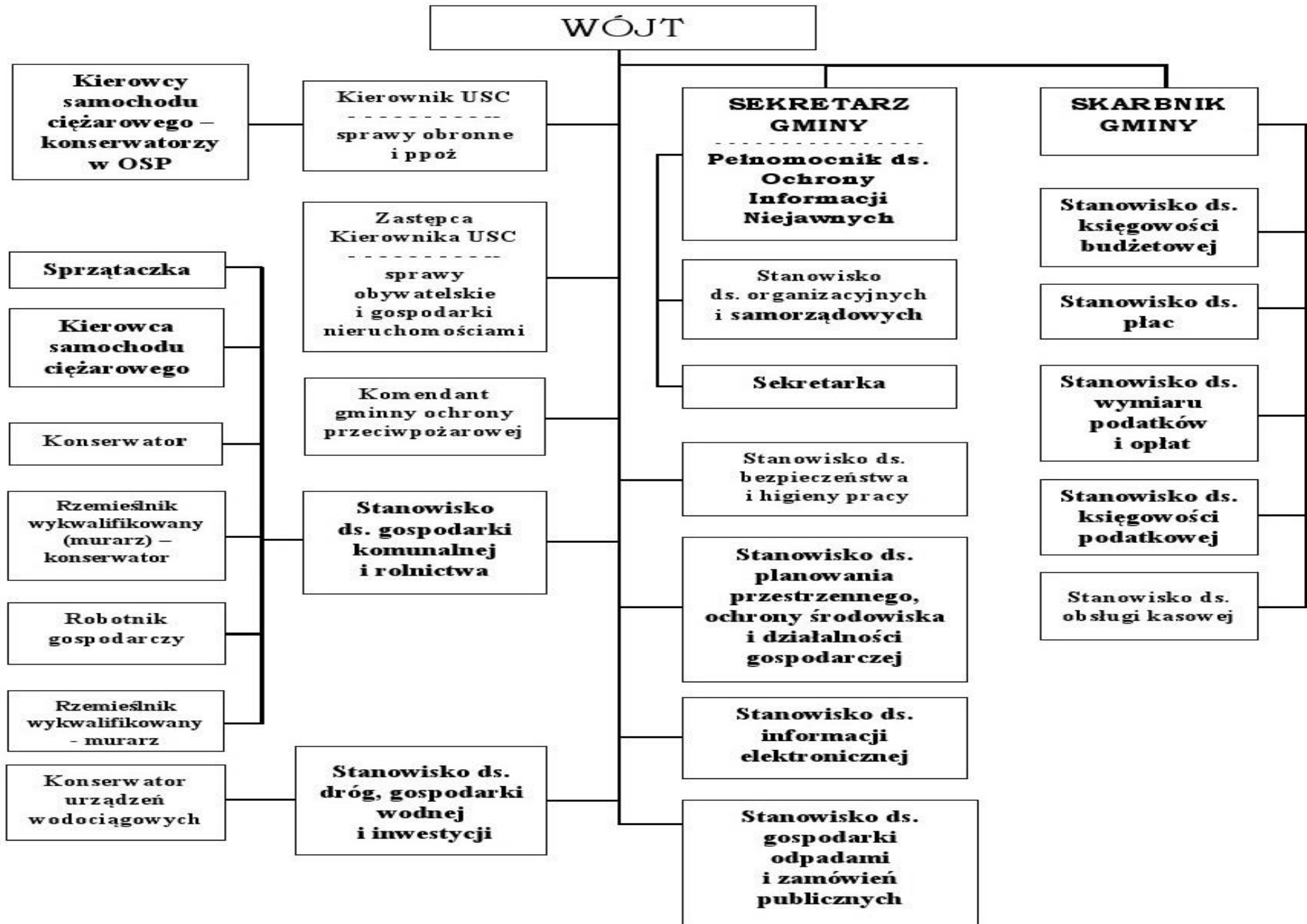
# NARZĘDZIA STOSOWANE W PROCESIE DOSKONALENIA JAKOŚCI – SCHEMAT BLOKOWY

- Procedura tworzenia schematu blokowego jest następująca:
  - 1. Identyfikacja początku i końca procesu.
  - 2. Obserwacja procesu od początku do końca.
  - 3. Identyfikacja etapów procesu.
  - 4. Skonstruowanie projektu schematu blokowego w celu przedstawienia procesu.

## NARZĘDZIA STOSOWANE W PROCESIE DOSKONALENIA JAKOŚCI - SCHEMAT BLOKOWY

- 5. Przegląd projektu schematu blokowego z udziałem osób zaangażowanych w proces.
- 6. Udoskonalenie schematu blokowego na podstawie wyników przeglądu.
- 7. Weryfikacja schematu w odniesieniu do rzeczywistego procesu.

# STRUKTURA ORGANIZACYJNA URZĘDU GMINY BIAŁA



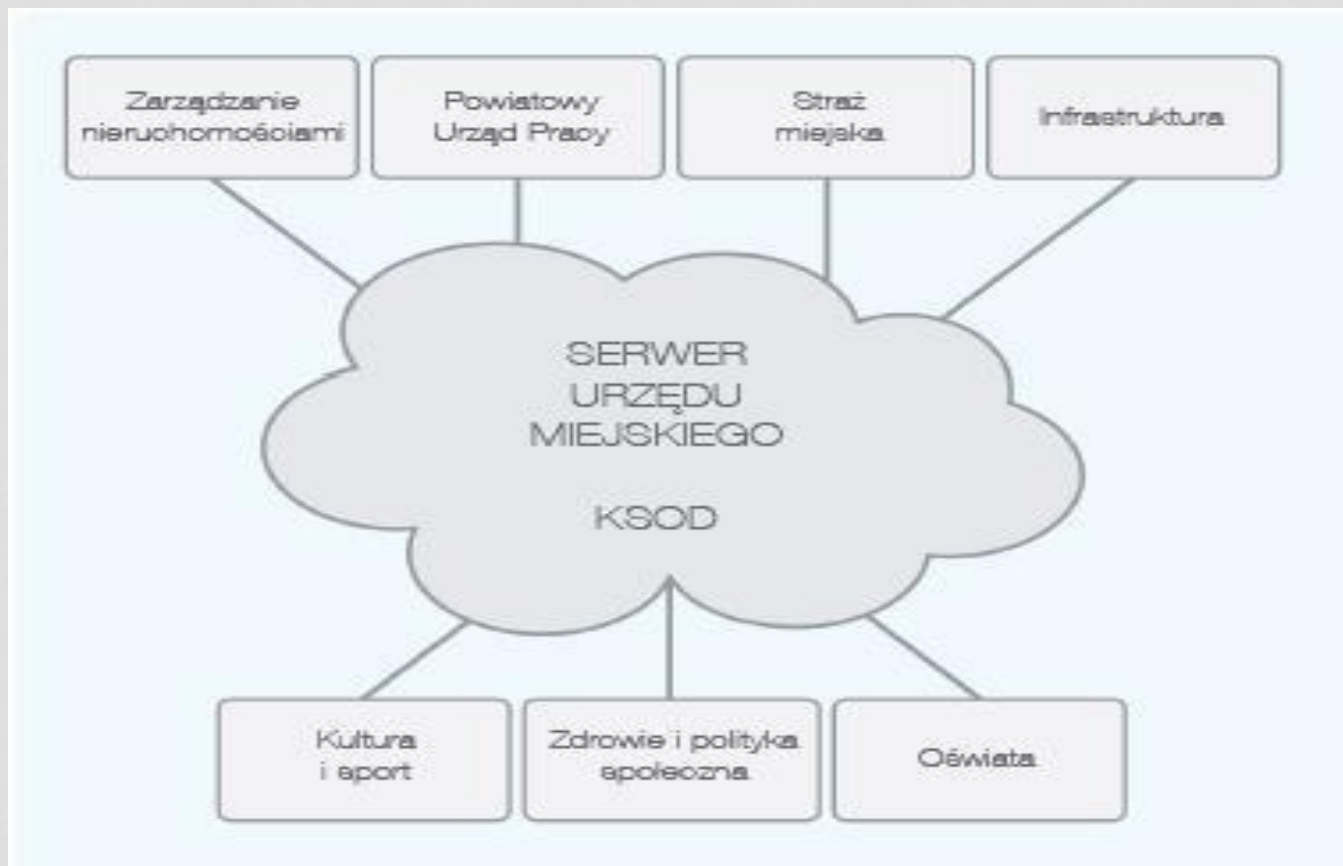
## NARZĘDZIA STOSOWANE W PROCESIE DOSKONALENIA JAKOŚCI - SCHEMAT BLOKOWY

Zakończono realizację innowacyjnego projektu „Wdrożenie kompleksowego systemu obiegu dokumentów w Gminie Zabrze w powiązaniu z platformą SEKAP”. Dzięki wdrożeniu systemu wszystkie zabrzańskie jednostki miejskie pracują obecnie w elektronicznym obiegu dokumentów, a komunikacja pomiędzy jednostkami oraz jednostkami a Urzędem Miejskim odbywa się elektronicznie. W projekcie udział biorą wszystkie zabrzańskie jednostki miejskie, m.in. JOFGN, MOPR, PUP, jednostki kulturalne i oświatowe. Dzięki wykorzystanemu w przedsięwzięciu modelowi działania w tzw. chmurze, możliwa będzie elastyczna rozbudowa systemu w przyszłości.

Źródło: <https://www.um.zabrze.pl/mieszkanicy/e-urząd-społeczeństwo-informacyjne>

Przedstawia to schemat blokowy poniżej:

# NARZĘDZIA STOSOWANE W PROCESIE DOSKONALENIA JAKOŚCI - SCHEMAT BLOKOWY



# NARZĘDZIA STOSOWANE W PROCESIE DOSKONALENIA JAKOŚCI – SCHEMAT BLOKOWY

Integracja systemu KSOD z platformą SEKAP pozwoliła na udostępnienie klientom zabrzańskich jednostek miejskich usług tych instytucji przez Internet. Od teraz klienci mogą załatwiać sprawy urzędowe poprzez platformę SEKAP korzystając z formularza „Podanie (wniosek) w sprawie nie sklasyfikowanej w katalogu usług”.

Źródło: <https://www.um.zabrze.pl/mieszkanicy/e-urząd-spoleczenstwo-informacyjne>

Przedstawia to schemat blokowy poniżej:



# NARZĘDZIA STOSOWANE W PROCESIE DOSKONALENIA JAKOŚCI - SCHEMAT BLOKOWY



# ŹRÓDŁA:

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

B. Nogalski, J. A. Mikulska, Komunikacja między instytucjami wdrażającymi Regionalny Program Operacyjny a efektywność wykorzystania funduszy strukturalnych, *Zarządzanie i Finanse Journal of Management and Finance* Vol. 14, No. 2/1/2016

P. GAJEWSKA, K. PIEKARSKA, Satysfakcja klientów korzystających z usług komunikacji miejskiej

<https://www.um.zabrze.pl/mieszkanicy/e-urząd-społeczeństwo-informacyjne>

<https://www.biala.finn.pl/bipkod/002/001>