

KARTA CELÓW I WYNIKÓW

z dnia

PROCESY ZARZĄDZANIA

| Grupa procesów | | Proces | Cel | Miernik | Wskaźnik | Wartość docelowa | Kalendarz zbierania wskaźników | Stopień realizacji w (%) | Działania usprawniające i projekty doskonałości | Właściciel procesu |
|-----------------------|---|--------------------|---|--|----------------------------|---|--|--------------------------|---|--------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| Zarządzanie finansami | | | | | | | | | | |
| | 1 | Planowanie budżetu | Celem procesu jest uchwalenie budżetu MK Poprzez ustalenie wysokości kwot dochodów i wydatków i rozchodów tak aby zapewnić środki na realizację obligatoryjnych zadań, a także zapewnić zgodnie ze Strategią Rozwoju Krakowa podnoszenie poziomu świadczonych usług i zrównoważony rozwój Miasta | Opinia RIO do projektu budżetu Miasta Krakowa Opinia RIO w sprawie możliwości sfinansowania deficytu budżetu jednostki samorządu terytorialnego Opinia RIO w sprawie prognozy kształtowania się długu jednostki samorządu terytorialnego Opinia RIO do układu wykonawczego Terminowość | W1 W2 W3 W4 W5 | Pozytywna opinia RIO Pozytywna opinia RIO Pozytywna opinia RIO Pozytywna opinia RIO Przekazanie projektu budżetu do RMK i RIO do 15 listopada | Raz w roku Raz w roku Raz w roku Raz w roku Raz w roku | | Dyrektor Wydziału Budżetu Miasta | |
| | 2 | Realizacja budżetu | Celem procesu jest posiadanie aktualnego budżetu MK, tj. dokumentu stanowiącego podstawę prawną prowadzenia | Sprawozdanie półroczne z wykonania budżetu Informacja o przebiegu | W1 W2 | Do 25 lipca do RIO Do 30 sierpnia do RMK | Raz w roku Raz w roku | | Dyrektor Wydziału Budżetu Miasta | |

Załącznik Nr 5 do Księgi Jakości

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
|---|----------------------------|---|---|--|-----------|--|------------|---|----|-------------------------------|
| | | | gospodarki finansowej MK poprzez jego stałą aktualizację tak, aby umożliwić realizację zadań MK i uzyskać pozytywną opinię RIO z wykonania budżetu MK | wykonania budżetu za pierwsze półrocze | | i RIO | | | | |
| | | | | Informacja o przebiegu wykonania planów finansowych jednostek za pierwsze półrocze | W3 | Do 30 sierpnia do RMK i RIO | Raz w roku | | | |
| | | | | Opinia RIO do informacji o przebiegu wykonania budżetu za pierwsze półrocze | W4 | Pozytywna opinia RIO | Raz w roku | | | |
| | | | | Sprawozdanie roczne z wykonania budżetu | W5 | Do 28 lutego roku następującego po roku budżetowym do RIO | Raz w roku | | | |
| | | | | Sprawozdania z wykonania budżetu | W6 | Do 15 marca roku następującego po roku budżetowym do RMK i RIO | Raz w roku | | | |
| | | | | Sprawozdanie z wykonania planów finansowych jednostek | W7 | Do 15 marca roku następującego po roku budżetowym do RMK | Raz w roku | | | |
| | | | | Opinia RIO do sprawozdania z wykonania budżetu | W8 | Pozytywna opinia RIO | Raz w roku | | | |
| 3 | Obsługa finansowa-księgowa | Celem procesu jest wykonywanie określonych prawem czynności | M1 - ilość skarg i interwencji związanych z | W1=M1/M2 W2=M4/M3 | 0% 30% | Co kwartał Co kwartał | | | | Dyrektor Wydziału Finansowego |

Załącznik Nr 5 do Księgi Jakości

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
|-------------------------------|---|---------------------|--|---|-------------------------------------|-------------------------------|--|---|----|--|
| | | | związanych z prowadzeniem dokumentacji w zakresie rachunkowości jednostki oraz windykacją zaległych należności poprzez (...) tak aby zapewnić poprawność wykonywanych usług w zakresie obsługi finansowo-księgowej Urzędu Miasta Krakowa oraz wzrost ilości wyegzekwowanych zaległości do budżetu Gminy Miejskiej Kraków | zapłata M2 - ilość zrealizowanych płatności M3 - ilość przyjętych tytułów wykonawczych M4 - ilość zrealizowanych tytułów wykonawczych M5 - ilość wniosków o wszczęcie postępowania windykacyjnego M6 - ilość postępowań zakończonych wyegzekwowaniem należności | W3=M6/M5 | 20% | Co kwartał | | | o |
| Zarządzanie zasobami ludzkimi | | | | | | | | | | |
| | 1 | Zarządzanie kadrami | Celem procesu jest utrzymanie poziomu zatrudnienia adekwatnego do wykonywanych przez Urząd zadań zgodnie z przepisami prawa poprzez skuteczną rekrutację tak aby zatrudniać osoby o odpowiednim do pracy na danym stanowisku wykształceniu, kwalifikacjach i doświadczeniu zawodowym i dysponujących odpowiednią wiedzą merytoryczną | M1 - średnie zatrudnienie w danym roku kalendarzowym liczone od początku roku na koniec każdego kwartału M2 - plan etatów w UMK na dany rok kalendarzowy M3 - kary udzielone w bieżącym roku M4 - kary udzielone w roku ubiegłym M5 - ilość osób zatrudnionych w wyniku naboru, z którymi w danym roku kalendarzowym ustał stosunek | W1=M1/M2 W2=M3/M4 W3=M5/M5+M6 | 100% Trend malejący 15% | Co kwartał Raz w roku Raz w roku | | | Zastępca Dyrektora Wydziału Organizacji i Nadzoru ds. personalnych |

Załącznik Nr 5 do Księgi Jakości

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
|-----------------------------|---|----------------------------|---|---|----------------------------------|------------------|--|---|----|--|
| | | | | pracy M6 - ilość osób, z którymi w danym roku kalendarzowym kontynuowano zatrudnienie | | | | | | |
| | 2 | Zarządzanie kwalifikacjami | Celem procesu jest umożliwienie pracownikom podnoszenia kwalifikacji zawodowych poprzez organizowanie szkoleń lub udzielenie pomocy w studiowaniu lub innych formach nauki tak, aby pracownicy mogli wykonywać zlecane obowiązki zgodnie ze zmieniającymi się przepisami prawa i technologią pracy oraz umożliwienie uczniom zdobywanie doświadczenia zawodowego poprzez organizację praktyk, staży, wolontariatów i przygotowania zawodowego tak aby kształcić bazę przyszłych urzędników administracji publicznej | M1 – średnie zatrudnienie w danym roku kalendarzowym M2 - ilość pracowników uczestniczących w szkoleniach oraz korzystających z pomocy przy studiowaniu w danym roku kalendarzowym M3 - liczba osób odbywających praktykę M4 – liczba rezygnacji z praktyk M5 - liczba osób przebywających na stażu, przygotowaniu zawodowym i innych M6 - liczba rezygnacji ze stażu, przygotowania zawodowego i innych | W1=M2/M1 W2=M4/M3 W3=M6/M5 | 100% 5% 5% | Raz w roku Co kwartał Co kwartał | | | Zastępca Dyrektora Wydziału Organizacji i Nadzoru ds. personalnych |
| Zarządzanie urzędem i gminą | | | | | | | | | | |
| | 1 | Wydawanie aktów kierowania | Celem procesu jest efektywne zarządzanie GMK poprzez wydawanie zgodnych z prawem aktów kierowania tak aby | M1 - ilość projektów aktów kierowania, M2 – ilość zwrotów projektów aktów | W1=M2/M1 W2=M4/M3 | 20 % 2 % | Co kwartał Co kwartał | | | Zastępca Dyrektora Wydziału Organizacji i Nadzoru ds. |

Załącznik Nr 5 do Księgi Jakości

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
|---|---|---|--|---|--|--|--|---|----|---|
| | | | podnosić ich jakość oraz sukcesywnie zmniejszać liczbę nieprawidłowo przygotowanych przez komórki organizacyjne UMK oraz MJO, projektów aktów kierowania | kierowania M3 – ilość podjętych uchwał i rezolucji przez RMK M4 – ilość rozstrzygnięć nadzorczych wydanych przez organy nadzoru (WM, RIO) | | | | | | organizacyjnych |
| | 2 | Monitorowane zadania bieżących i procesów | Celem procesu jest: pozyskanie informacji o stanie i kosztach realizacji zadań bieżących i procesów, poprzez ocenę wniosków budżetowych, celów i mierników zadań, ich analizę oraz sporządzanie raportów oceny tak, aby kierownictwo Urzędu mogło podczas przeprowadzania przeglądów zarządzania podejmować decyzje o wdrożeniu działań doskonalących i opracowania wytycznych dla planu budżetu na następny rok | M1 - ilość monitorowanych zadań bieżących związanych z realizacją procesów – M2 - ilość zadań bieżących związanych z realizacją procesów prawidłowo zaplanowanych M3 - ilość monitorowanych zadań nie związanych z realizacją procesów M4 - ilość zadań nie związanych z realizacją procesów prawidłowo zaplanowanych M5 - ilość zadań związanych z realizacją procesów, które osiągnęły zaplanowany cel / postęp M6 - ilość zadań nie związanych z realizacją | W1 = M2/M1*100 W2 = M4/M3*100 W3=(M5+M6)/(M1+M3)*100 W4= M8/M7*100 | W1 = 100% (poprawność planowania zadań bieżących zw. z realizacją procesów) W2 > wskaźnik bazowy 2005 W3 < wskaźnik bazowy 2005 W4 < wskaźnik bazowy 2006 | W1 – do końca listopada W2 – do końca listopada W3 – do końca lutego W4 – do końca sierpnia | | | Zastępca Dyrektora Wydziału Organizacji i Nadzoru ds. organizacyjnych |

Załącznik Nr 5 do Księgi Jakości

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
|---|----------------------|---|---|---|--|---|---|---|----|--|
| | | | | procesów, które osiągnęły zaplanowany cel / postępowanie M7 - ilość monitorowanych procesów M 8 - ilość procesów, które osiągnęły zaplanowany cel/ postępowanie | | | | | | |
| 3 | Audyty jakości | Celem procesu jest określenie efektywności funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością w UMK poprzez przeprowadzanie audytów jakościowych tak aby dążyć do ciągłego doskonalenia systemu zarządzania urzędem | M1 – liczba zaplanowanych w ciągu roku audytów M2 – liczba zrealizowanych w ciągu roku audytów M3 – liczba audytów zrealizowanych w terminie M4 – ilość procesów w UMK M5 – ilość zaudytowanych procesów w UMK | W1=M2/M1 W2=M3/M2 W3=M5/M4 | 100 % 100 % 50 % | Raz w roku Raz w roku Raz w roku | | | | Pełnomocnik ds. SZJ |
| 4 | Prowadzenie kontroli | Celem procesu jest poprawa funkcjonowania komórek organizacyjnych UMK i jednostek organizacyjnych Gminy Miejskiej Kraków poprzez prowadzenie kontroli organizacyjno-prawnej i finansowej tak aby nałożone na Gminę zadania były realizowane zgodnie z przepisami prawa i aktami kierowania wewnętrznego | M1 – liczba zaleceń pokontrolnych M2 – liczba zrealizowanych zaleceń pokontrolnych M3 – ilość jednostek objętych planem kontroli 5% wydatków M4 – ilość jednostek skontrolowanych w zakresie 5% wydatków M5 – ilość | W1=M2/M1 W2=M4/M3 W3=M6/M5 | 100% 100% Trend spadkowy w stosunku do poprzedniego roku | Do 31 stycznia roku kolejnego Do 31 stycznia roku kolejnego Do 31 stycznia roku kolejnego | | | | Dyrektor Wydziału Kontroli Wewnętrznej |

Załącznik Nr 5 do Księgi Jakości

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
|---|-----------------------------|---|--|--|--|------------|---|---|----|--|
| | | | | wystąpienie pokontrolnych w których sformułowano zalecenia pokontrolne M6 – ilość przeprowadzonych kontroli | | | | | | |
| 5 | Nadzór nad niezgodnościami | Celem procesu jest zapewnienie, że żaden wyrób niezgodny z wymaganiami nie został dopuszczony do dalszego wykorzystania (a w szczególności nie został dostarczony klientowi) poprzez określenie odpowiednich wymagań dla danej usługi tak aby spełnić wymagania i oczekiwania klienta | M1 – ilość zidentyfikowanych niezgodności w danym przedziale czasu M2 – ilość zidentyfikowanych niezgodności w następnym przedziale czasu M3 – ilość niezgodności zidentyfikowanych podczas audytów M4 – ilość niezgodności zidentyfikowanych podczas przeglądów zarządzania M5 – ilość niezgodności zidentyfikowanych podczas przeglądów procesów | $W1=M2/M1$ | 0% | Raz w roku | | | | Pełnomocnik ds. SZJ |
| 6 | Badanie satysfakcji klienta | Celem procesu jest pozyskanie informacji o stopniu zadowolenia klienta UMK z dostarczanych mu usług poprzez zbieranie i analizowanie odpowiednich danych tak aby najwyższe kierownictwo pozyskało informacje do poprawy jakości zarządzania urzędem | Miernikiem jest wskaźnik satysfakcji klientów określony w badaniu | _____ | Trend wzrostowy w stosunku do poprzedniego badania | Raz w roku | | | | Dyrektor Wydziału Kontroli Wewnętrznej |

Załącznik Nr 5 do Księgi Jakości

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
|---|---|---|---|---|--|--|--|---|----|---------------------|
| | 7 | Nadzór nad rejestrami i zapisami | Celem procesu jest: a) zapobieganie występowaniu niezgodności poprzez określenie zasad nadzorowania i utrzymania rejestrów zawierających zapisy lub zapisów tak aby niezgodności dotyczące zapisów wynosiły 0 %, b) wykluczanie możliwości wystąpienia rejestrów zawierających zapisy lub zapisów poza JRWA poprzez dążenie do zgodności z Instrukcją kancelaryjną tak aby 100% rejestrów zawierających zapisy i zapisów było zgodne z JRWA | M1 - Ilość niezgodności dotyczących rejestrów zawierających zapisy po przeprowadzonym audycie wewnętrznym M2 - Ilość rejestrów zawierających zapisy poza JRWA M3 - Ilość rejestrów zawierających zapisy w JRWA | W1=M1 W2=M2/M3 | 0% niezgodności dotyczących zapisów 0% rejestrów zawierających zapisy poza JRWA | Raz w roku Raz w roku | | | Pełnomocnik ds. SZJ |
| | 8 | Nadzór nad działaniami usprawniającymi i projektami doskonalącymi | Celem procesu jest zapewnienie nadzoru nad realizacją działań usprawniających i projektów doskonalących poprzez ich planowanie, inicjowanie oraz ocenę tak aby poprawić jakość funkcjonowania organizacji | M1 – liczba zrealizowanych działań korygujących M2 – liczba stwierdzonych niezgodności krytycznych M3 – liczba działań zapobiegawczych M4 – liczba działań zapobiegawczych zrealizowanych w terminie M5 – liczba zadań M6 – liczba zadań zrealizowanych przez zespoły zadaniowe/robocze w terminie i osiągających swoje cele | W1=M1/M2 W2=M4/M3 W3=M6/M5 | 100% 60% 60% | Raz w roku Raz w roku Raz w roku | | | Pełnomocnik ds. SZJ |
| | 9 | Zgłaszanie i uruchamianie nowych usług | Celem procesu jest sprawna realizacja nowej usługi w Urzędzie Miasta Krakowa poprzez: 1) opracowanie projektu wdrożenia usługi, tak aby | M1 - ilość projektowanych usług M2 - ilość usług wdrożonych zgodnie | W1=M2/M1 | 95% | Raz w roku | | | Dyrektor Magistratu |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
|---|---|---|---|-------------|---|---|---|---|----|----|
| | | | rozpocząć realizację zadania w wyznaczonym terminie, 2) weryfikację projektu, tak aby zaprojektowana usługa była zgodna z przepisami prawa, wymaganiami personalno-organizacyjnymi oraz oczekiwaniami klienta | z projektem | | | | | | |

PROCESY REALIZACYJNE

| Grupa procesów | Proces | Cel | Miernik | Wskaźnik | Wartość docelowa | Kalendarz zbierania wskaźników | Stopień realizacji w (%) | Działania usprawniające i projekty doskonalące | Właściciel procesu | |
|---|--------|-------------------|--|---|----------------------|--------------------------------|--------------------------|--|--|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| Obsługa RMK, dzielnic i parlamentarzystów | | | | | | | | | | |
| | 1 | Obsługa sesji RMK | Celem procesu jest fachowe i terminowe przygotowanie materiałów zgodne ze Statutem i Ustawą o samorządzie gminnym tak, aby przebieg obrad odbył się bez zakłóceń | M1 - projekty uchwał M2 - uchwały M3 - projekty rezolucji M4 - rezolucje | W1=M2/M1 W2=M4/M3 | 80% 100% | Co kwartał Co kwartał | | Dyrektor Kancelarii Rady Miasta i Dzielnic Krakowa | |
| | 2 | Obsługa Komisji | Celem procesu jest fachowe i terminowe przygotowanie materiałów, zgodne ze Statutem i Ustawą o samorządzie gminnym tak aby przebieg posiedzenia Komisji odbył się bez zakłóceń | M1 - ilość korespondencji do komisji M2 - ilość korespondencji, na którą udzielono terminowej odpowiedzi M3 - ilość planowanych porządków obrad Komisji | W1=M2/M1 W2=M4/M3 | 100 % 100 % | Co kwartał Co kwartał | | Dyrektor Kancelarii Rady Miasta i Dzielnic Krakowa | |

Załącznik Nr 5 do Księgi Jakości

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
|---|---|--|--|---|----------------------------------|----------------------|--|---|----|---|
| | | | | M4 – ilość zrealizowanych porządków obrad Komisji | | | | | | |
| | 3 | Obsługa radnych | Celem procesu jest pomoc radnemu w sprawowaniu mandatu poprzez sprawną obsługę kancelaryjną tak aby wspomagać jego pracę dla dobra społeczności lokalnej | M1 - ilość list obecności wprowadzonych do systemu M2 - ilość list obecności zweryfikowanych i zatwierdzonych w systemie M3 - ilość wniosków o objęcie honorowym patronatem M4 - ilość zrealizowanych patronatów | W1=M2/M1 W2=M4/M3 | 100% 100% | Co miesiąc Co pół roku | | | Dyrektor Kancelarii Rady Miasta i Dzielnic Krakowa |
| | 4 | Obsługa interpelacji i wniosków Radnych oraz interwencji poselskich i senatorskich | Celem procesu jest sprawna obsługa radnych, posłów i senatorów poprzez rzetelne i terminowe udzielanie odpowiedzi na interpelacje radnych, wnioski komisji RMK oraz interwencje posłów i senatorów tak aby ilość udzielonych w terminie odpowiedzi na interpelacje (interwencje, wnioski) wynosiła 95% | M1 - ilość interpelacji przekazana do realizacji M2 - ilość odpowiedzi na interpelacje przekazana w terminie M3 - Ilość wniosków przekazanych do realizacji M4 - ilość odpowiedzi na wnioski przekazana w terminie M5 - ilość interwencji przekazana do realizacji M6 - ilość odpowiedzi na interwencje przekazana | W1=M2/M1 W2=M4/M3 W3=M6/M5 | 0,95 0,95 0,95 | Co kwartał Co kwartał Co kwartał | | | Zastępca Dyrektora Wydziału Organizacji i Nadzoru ds. organizacyjnych |

Załącznik Nr 5 do Księgi Jakości

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
|------------------------|---|--|--|--|---|--|--|---|---|---|
| | 5 | Obsługa dzielnic | Celem procesu jest zapewnienie warunków do realizacji działań statutowych Rad i Zarządów Dzielnic poprzez prawidłową i terminową obsługę Rad i zarządów Dzielnic tak aby umożliwić zrealizowanie zadań nałożonych na Dzielnicę przez organy Miasta | w terminie M1 - ilość protokołów z sesji M2 - ilość poprawek do protokołów M3 - ilość podjętych uchwał M4 - ilość uchwał zrealizowanych M5 - ilość pism 0717 M6 - ilość odpowiedzi w terminie | W1=M1/M2 W2=M3/M4 W3=M5/M6 | 100 % 100 % 100 % | Co pół roku Co miesiąc Co kwartał | | | Dyrektor Kancelarii Rady Miasta i Dzielnic Krakowa |
| Usługi administracyjne | | | | | | | | | | |
| | 1 | Obsługa klienta | Celem procesu jest sprawna obsługa klienta poprzez działanie kompetentne, zgodne z prawem, terminowe tak aby załatwić podanie klienta | Znajomość trybu obsługi klienta przez pracowników UMK | Stopień znajomości trybu obsługi klienta przez pracowników w UMK na skali od 1 do 5 | 100% | Raz w roku | | | Zastępca Dyrektora Wydziału Organizacji i Nadzoru ds. organizacyjnych |
| | 2 | Wydawanie decyzji a administracyjnych, postanowień zaświadczeń oraz opinii | Celem jest przeprowadzenie postępowania poprzez kompetentne, sprawne i terminowe działania tak aby wydać decyzję administracyjną, zaświadczenie, postanowienie, opinię zgodnie z prawem | M1- ilość wydanych decyzji ogółem M2 - ilość decyzji wydanych w terminie M3 - ilość uchylonych decyzji co, do których stwierdzono nieważność M4 – ilość wydanych postanowień kończących postępowanie lub rozstrzygających sprawę, co do | W1=M2/M1 W2=M3/M1 W3=M5/M4 W4=M7/M6 W5=M9/M8 | Wzrost o 5 % w skali kwartału Spadek o 5 % w skali kwartału Wzrost o 5 % w skali kwartału Wzrost o 5 % w skali kwartału Wzrost o 5 % | Co kwartał Co kwartał Co kwartał Co kwartał | | Zastępca Dyrektora Wydziału Organizacji i Nadzoru ds. organizacyjnych | |

Załącznik Nr 5 do Księgi Jakości

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
|---|---|------------------------------|---|--|------------|------------------|---|---|----|---|
| | | | | istoty ogółem M5 - ilość postanowień kończących postępowanie lub rozstrzygających sprawę, co do istoty wydanych w terminie M6 - ilość wydanych zaświadczeń ogółem M7 - ilość zaświadczeń wydanych w terminie M8 - ilość wydanych opinii ogółem M9 - ilość opinii wydanych w terminie | | w skali kwartału | Co kwartał | | | |
| | 3 | Wydawanie dowodów osobistych | Celem procesu jest świadczenie usług administracyjnych poprzez wydawanie dowodów osobistych tak aby każdy mieszkaniec, który złożył wniosek otrzymał dowód w terminie jednego miesiąca | M 1 – ilość przyjętych wniosków M-2 – ilość wydanych dowodów | $W1=M2/M1$ | 100% | Co miesiąc | | | Zastępca Dyrektora Wydziału Spraw Administracyjnych |
| | 4 | Pobór podatków i opłat | Celem procesu jest gromadzenie dochodów własnych budżetu Miasta Krakowa poprzez określenie wysokości, pobór, ewidencję i windykację należności publicznoprawnych, oraz pobór i ewidencję należności cywilnoprawnych tak aby uzyskać środki na realizację zadań jednostki samorządu terytorialnego | M1 – plan dochodów M2 – realizacja dochodów | $W=M2/M1$ | 100% | Do 20 każdego miesiąca za miesiąc poprzedni | | | Dyrektor Wydziału Podatków i Opłat |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|

PROCESY WSPOMAGAJĄCE

| Grupa procesów | Proces | Cel | Miernik | Wskaźnik | Wartość docelowa | Kalendarz zbierania wskaźników | Stopień realizacji w (%) | Działania usprawniające i projekty doskonalące | Właściciel procesu | |
|--|----------------------------|--|--|---|--|--|--------------------------|---|--------------------|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| Informacja i promocja | | | | | | | | | | |
| | Komunikacja z mieszkańcami | Celem procesu jest zapewnienie mieszkańcom efektywnego dostępu do informacji oraz zgłaszanie spraw, postulatów i uwag przez mieszkańców poprzez 1. udostępnianie informacji publicznej (...), 2. publikowanie informacji na internetowych stronach urzędowych (...), 3. współpracę z mediami, 4. udzielanie wyjaśnień prawnych (...), 5. umożliwienie komunikacji drogą elektroniczną, 6. spotkania władz miasta z mieszkańcami, tak aby zaspokoić wzrastające potrzeby na dostęp do informacji publicznej i zwiększyć ilość informacji dostępnych za pośrednictwem BIP MK oraz MPI MK | M1 - ilość stron html, obiektów i dokumentów w BIP M2 - ilość wejść do BIP objętość pobieranych danych M3 - ilość zapytań mailowych M4 - ilość odpowiedzi M5 - ilość wniosków zrealizowanych w terminie M6 - ilość przyjętych wniosków o u.i.p. M7 - ilość stron w serwisie M8 - ilość wejść do MPI MK M9 - ilość zapytań mailowych M10 - ilość odpowiedzi | W1 i W2 Wskaźniki przyrostowe W3=M4/M3 W4=M5/M6 W5 i W6 Wskaźniki przyrostowe W7= M10/M9 | Trend rosnący w stosunku do roku poprzedniego 100% 100% Trend rosnący w stosunku do roku poprzedniego 100% | Raz w roku Raz w roku Raz w roku Raz w roku | | Zastępca Dyrektora Wydziału Organizacji i Nadzoru ds. organizacyjnych | | |
| Infrastruktura i informatyzacja urzędu | | | | | | | | | | |

Załącznik Nr 5 do Księgi Jakości

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
|---|---|---|--|---|--|---|--|---|----|--|
| | | Zarządzanie systemami teleinformatycznymi | <p>Celem procesu jest zarządzanie zasobami informatycznymi (samodzielnie lub przez firmy zewnętrzne), aby zapewnić usługi informacyjne zgodnie z wymaganiami i potrzebami komórek organizacyjnych UMK i jednostek miejskich poprzez:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dostarczanie na czas wiarygodnej, aktualnej i użytecznej informacji; - usprawnienie obsługi mieszkańców, kontaktów z zewnętrznymi podmiotami (mieszkańcami, organami władzy publicznej – np. ogniw administracji zespolonej, dostawcami) oraz komunikacji wewnętrznej; - poprawa wydajności i automatyzacja procesów pracy w UMK; - zwiększenie efektywności wykorzystania zasobów ludzkich i rzeczowych; - zapewnienie elastyczności reagowania na zmiany prawa oraz zadań UMK jako podmiotu realizującego czynności administracyjne organów władzy publicznej | <p>Czas trwania awarii serwerów</p> <p>Czas trwania awarii sieci</p> <p>Ilość stanowisk objętych siecią</p> <p>Ilość zgłoszeń użytkowników SIUMK</p> <p>Ilość procesów wspomaganych informatycznie</p> <p>Ilość usług publicznych</p> | <p>Czas trwania awarii serwerów w stosunku do roku poprzedniego</p> <p>Czas trwania awarii sieci w stosunku do roku poprzedniego</p> <p>Ilość stanowisk objętych siecią do ilości wszystkich stanowisk komputerowych</p> <p>Ilość interwencji do ilości zgłoszeń użytkowników SIUMK</p> <p>Ilość procesów wspomaganych informatycznie do ilości procesów pracy w UMK</p> <p>Ilość usług publicznych w stosunku</p> | <p>0,95</p> <p>≤1</p> <p>1</p> <p>0,85</p> <p>≤1</p> <p>0,3</p> | <p>Raz w roku</p> <p>Raz w roku</p> <p>Co pół roku</p> <p>Co miesiąc</p> <p>Raz w roku</p> <p>Raz w roku</p> | | | Dyrektor Wydziału Informatyki i Infrastruktury |

Załącznik Nr 5 do Księgi Jakości

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
|---|---|---------------------------------|--|--|---|------------------------|--|---|----|---|
| | | | | świadczonych drogą elektroniczną | do roku poprzedniego | | | | | |
| Wewnętrzna informacja w urzędzie | | | | | | | | | | |
| | 1 | Serwis prasowy dla pracowników | Celem procesu jest doskonalenie metod zarządzania oraz zwiększenie świadomości obywatelskiej i zainteresowania życiem miasta, poprzez dostarczanie pracownikom Urzędu Miasta Krakowa codziennego serwisu prasowego tak aby stale podnosić poziom wiedzy pracowników, poziom obsługi klienta oraz dążyć do wzrostu skuteczności i terminowości załatwianych spraw i eliminacji błędów merytorycznych i prawnych | M1 - ilość prasówek M2 - ilość dni roboczych | $W=M2/M1$ | 1 | Co kwartał | | | Dyrektor Kancelarii Prezydenta |
| | 2 | Obieg korespondencji w Urzędzie | Celem procesu jest zapewnienie prawidłowego i terminowego przepływu korespondencji w Urzędzie Miasta Krakowa poprzez szybką i sprawną obsługę korespondencji tak aby średni czas obsługi 1 sztuki korespondencji wchodzącej do Urzędu nie przekraczał 4 minut, a średni czas obsługi 1 sztuki korespondencji wychodzącej z Urzędu nie przekraczał 2 minut | 1. Ilość korespondencji wchodzącej 2. Czas poświęcony na obsługę korespondencji wchodzącej 3. Ilość korespondencji wychodzącej 4. Czas poświęcony na obsługę korespondencji wychodzącej | Średni czas obsługi 1 sztuki korespondencji wchodzącej Średni czas obsługi 1 sztuki korespondencji wychodzącej | < 4 min < 2 min | Co miesiąc Co miesiąc | | | Zastępca Dyrektora Wydziału Organizacji i Nadzoru ds. organizacyjnych |
| | 3 | Obsługa biblioteczna | Celem procesu jest udostępnianie zbiorów bibliotecznych pracownikom oraz mieszkańcom miasta poprzez realizację zamówień wydziałów tak aby każdy interesant miał dostęp do | M1 - szt. zwróconych książek M2 - szt. wypożyczonych książek M3 – ilość | $W1=M1/M2$ $W2=M3/M4$ | 100% 90% | Do 01.07 i 31.12 każdego roku Do 01.07 i 31.12 każdego roku | | | Zastępca Dyrektora Wydziału Organizacji i Nadzoru ds. organizacyjnych |

Załącznik Nr 5 do Księgi Jakości

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
|--|---|----------------------------------|---|--|---|--------------------|--------------------------|---|----|---|
| | | | poszukiwanej informacji | zrealizowanych zamówień na książki M4 – ilość złożonych zamówień na książki M5 – liczba osób którzy uzyskali poszukiwaną informację M6 – liczba osób korzystających z biblioteki M7 – ilość zakupionych tytułów prasowych M8 – ilość tytułów zamówionych przez wydziały | W3=M5/M6 W4=M7/M8 | 95% 90% | Co miesiąc Raz w roku | | | ych |
| Zawieranie umów i koordynacja zamówień publicznych | | | | | | | | | | |
| | 1 | Koordynacja zamówień publicznych | Celem procesu jest podniesienie jakości usług świadczonych na rzecz klientów wewnętrznych oraz klientów zewnętrznych w zakresie udzielania zamówień publicznych poprzez 1. zwiększenie ilości konsultacji z wydziałami zamawiającymi na etapie przygotowania dokumentacji (...) 2. planowanie realizacji zadań, ich monitorowanie i weryfikację, (...) tak aby zmniejszyć ilość wniosków o udzielenie zamówienia wycyfrowanych do | Liczba wniosków wpływających do OZP Liczba wniosków wycyfrowanych do uzupełnienia (albo zamiany na inny wniosek) lub poprawianych na posiedzeniach komisji (wnioski, w których brak wszystkich wymaganych dokumentów) | Liczba wniosków wycyfrowanych do uzupełnienia (albo zamiany na inny wniosek) lub poprawianych na posiedzeniach komisji (wnioski, w których brak wszystkich wymaganych | Nie więcej niż 10% | Co kwartał | | | Kierownik Oddziału Zamówień Publicznych |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
|---|---|--|---|--|---|---|--|---|----|----|
| | | | uzupełnienia lub wymagających istotnej modyfikacji podczas prac komisji przetargowych | | dokumentów) w stosunku do ogólnej liczby wszystkich wniosków wyrażona w procentach tj. B / A x 100% | | | | | |
| | 2 | Zawieranie umów i ocena ich efektywności | Celem procesu jest udzielenie zamówienia publicznego poprzez prawidłową, terminową i efektywną organizację przeprowadzania postępowania tak, aby doszło do zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego i uzyskania oceny dostawcy | M1 - liczba wszystkich złożonych protestów M2 - liczba uznanych protestów M3 - liczba wszystkich odwołań M4 - liczba uznanych odwołań M5 - liczba wszystkich umów zawartych w oparciu o ustawę PZP M6 - liczba umów, w których dostawca nie wywiązał się ze zobowiązań umownych | W1 = M2/ M1 x 100 % W2 = M4/ M3 x 100 % W3 = M6/ M5 x 100 % | Nie więcej, niż 30 % wszystkich uznanych protestów Nie więcej, niż 50 % wszystkich uznanych odwołań Nie więcej, niż 10 % umów, w których dostawca nie wywiązał się ze zobowiązań umownych | Co kwartał Co kwartał Co kwartał | | | |

.....
(data, podpis)