

**KARTA CELÓW I WYNIKÓW**  
**SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ NA ROK 2006**

Lp.	Cel	Zadania	Termin realizacji	Koordynator	Realizatorzy	Termin złożenia informacji o realizacji	Ocena na przeglądzie zarządzania
1	Przygotowanie „Programu podnoszenia jakości usług publicznych”, w którym cele zostaną określone w sposób mierzalny przy użyciu wskaźników, tak aby lepiej wyznaczać cele szczegółowe zadań i monitorować postęp we wdrażaniu Strategii	A. Opracowanie projektu zarządzenia Prezydenta Miasta Krakowa w sprawie „Programu podnoszenia jakości usług publicznych – działania wewnętrzne”	II kwartał 2006	Wydział Organizacji i Nadzoru	Wydział Organizacji i Nadzoru, Zespół ds. opiniowania programów sektorowych	Po zakończeniu realizacji	
		B. Opracowanie projektu uchwały Rady Miasta Krakowa w sprawie „Programu podnoszenia jakości usług publicznych”	II kwartał 2006	Wydział Organizacji i Nadzoru	Wydział Organizacji i Nadzoru, Zespół ds. opiniowania programów sektorowych	Po zakończeniu realizacji	
2	Poprawa jakości usług dla mieszkańców poprzez przegląd i optymalizację procedur i procesów Urzędu oraz wprowadzenie ocen ze strony klientów, pozwalających badać rezultaty	A. Dokonanie przeglądu procedur zewnętrznych pod kątem ich aktualności	Na bieżąco	Wydział Organizacji i Nadzoru	Wszystkie wydziały	Do 30.08	
		B. Audyt dwóch procesów	III kwartał 2006	Pełnomocnik PMK ds. SZJ	Audytorzy	Do 30.08	
		C. Przeprowadzenie badania satysfakcji klienta, zgodnie z odpowiednim opisem procesu	III kwartał 2006	Wydział Kontroli Wewnętrznej	Wydział Kontroli Wewnętrznej, Właściciele procesów	Do 30.08	
3	Poprawa efektywności pracy w Urzędzie Miasta Krakowa poprzez decentralizację odpowiedzialności za koszty funkcjonowania Urzędu, doskonalenie monitorowania zadań bieżących, czasu pracy w rozliczeniu na dostarczane produkty czy usługi oraz uzależnienie zmiennej części wynagrodzenia dyrektorów, koordynatorów zadań i zespołów od ewaluacji wykonania zadań	A. Wdrożenie projektu przypisywania kosztów do wydziałów i rozliczanie dyrektorów za poniesione koszty	II kwartał 2006	Wydział Informatyki i Infrastruktury	Wszystkie wydziały	Po zakończeniu realizacji	
		B. Wdrożenie monitorowania zadań bieżących, zgodnie z odpowiednim opisem procesu	Na bieżąco	Wydział Organizacji i Nadzoru	Wszystkie wydziały	Do 30.08	
4	Poprawienie przejrzystości działania Magistratu przez przygotowanie dostępnej w formie elektronicznej informacji dla stron o stanie załatwiania sprawy (miejscu w procedurze, w którym wniosek aktualnie się znajduje). Przewiduje się pilotażowe wdrożenie takiej możliwości w ramach wdrażanego obecnie systemu obsługi procesu inwestycyjnego	Wdrożenie systemu obsługi inwestora	III kwartał 2006	Wydział Strategii i Rozwoju Miasta	Wydział Strategii i Rozwoju Miasta Wydział Architektury i Urbanistyki Biuro Planowania Przestrzennego Wydział Geodezji Wydział Skarbu Miasta Wydział Informatyki i Infrastruktury	Do 30.08	

5	Podnoszenie kwalifikacji pracowników Urzędu między innymi poprzez doskonalenie metod naboru, stale prowadzone szkolenia z dziedziny podstaw i zaawansowanej obsługi systemów informatycznych używanych w Urzędzie Miasta Krakowa oraz organizację warsztatów dla kadry kierowniczej z dziedzin zarządzania projektami i analizy ryzyka	A. Organizacja szkoleń z zakresu obsługi programów komputerowych używanych w UMK	III kwartał 2006	Wydział Organizacji i Nadzoru	Wydział Organizacji i Nadzoru	Do 30.08	
		B. Organizacja warsztatów dla kadry kierowniczej	III kwartał 2006	Wydział Organizacji i Nadzoru	Wydział Organizacji i Nadzoru	Do 30.08	
6	Doskonalenie zarządzania i rozwoju systemów informatycznych Urzędu poprzez opracowanie Polityki Bezpieczeństwa Informacji i Strategii Rozwoju Systemu Informatycznego, spełniających wymagania programu poprawy jakości usług publicznych	A. Opracowanie dokumentu pn. „Polityka Bezpieczeństwa Informacji”	III kwartał 2006	Wydział Informatyki i Infrastruktury	Wydział Informatyki i Infrastruktury	Do 30.08	
		B. Opracowanie dokumentu pn. „Strategia Rozwoju Systemu Informatycznego”	III kwartał 2006	Wydział Informatyki i Infrastruktury	Wydział Informatyki i Infrastruktury	Do 30.08	
7	Poprawa jakości wewnętrznej komunikacji w Urzędzie poprzez przygotowanie wdrożenia nowego portalu intranetowego, który pomagać będzie wszystkim pracownikom w bardziej efektywnej pracy, ułatwiając dostęp do informacji i jej wymianę	Uruchomienie nowego portalu intranetowego	III kwartał 2006	Wydział Informatyki i Infrastruktury	Wydział Informatyki i Infrastruktury	Do 30.08	
8	Uzyskanie certyfikatu potwierdzającego zgodność Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Krakowa z normą PN-EN ISO 9001:2001	Uzyskanie certyfikatu zgodności SZJ z wymaganiami normy ISO	III kwartał 2006	Pełnomocnik PMK ds. SZJ	Wszystkie wydziały	Do 30.08	