

**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<br>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<br>Opinia RIO w sprawie możliwości sfinansowania deficytu budżetu jednostki samorządu terytorialnego<br>Opinia RIO w sprawie prognozy kształtowania się długu jednostki samorządu terytorialnego<br>Opinia RIO do układu wykonawczego<br>Terminowość | W1<br>W2<br>W3<br>W4<br>W5 | Pozytywna opinia RIO<br>Pozytywna opinia RIO<br>Pozytywna opinia RIO<br>Pozytywna opinia RIO<br>Przekazanie projektu budżetu do RMK i RIO do 15 listopada | Raz w roku<br>Raz w roku<br>Raz w roku<br>Raz w roku<br>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<br>Informacja o przebiegu   | W1<br>W2                   | Do 25 lipca do RIO<br>Do 30 sierpnia do RMK   | Raz w roku<br>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<br>W2=M4/M3 | 0%<br>30%  | Co kwartał<br>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<br>M2 - ilość zrealizowanych płatności<br>M3 - ilość przyjętych tytułów wykonawczych<br>M4 - ilość zrealizowanych tytułów wykonawczych<br>M5 - ilość wniosków o wszczęcie postępowania windykacyjnego<br>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<br>M2 - plan etatów w UMK na dany rok kalendarzowy<br>M3 - kary udzielone w bieżącym roku<br>M4 - kary udzielone w roku ubiegłym<br>M5 - ilość osób zatrudnionych w wyniku naboru, z którymi w danym roku kalendarzowym ustal stosunek | W1=M1/M2<br>W2=M3/M4<br>W3=M5/M5+M6 | 100%<br>Trend malejący<br>15% | Co kwartał<br>Raz w roku<br>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<br>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<br>M2 - ilość pracowników uczestniczących w szkoleniach oraz korzystających z pomocy przy studiowaniu w danym roku kalendarzowym<br>M3 - liczba osób odbywających praktykę<br>M4 – liczba rezygnacji z praktyk<br>M5 - liczba osób przebywających na stażu, przygotowaniu zawodowym i innych<br>M6 - liczba rezygnacji ze stażu, przygotowania zawodowego i innych | W1=M2/M1<br>W2=M4/M3<br>W3=M6/M5 | 100%<br>5%<br>5% | Raz w roku<br>Co kwartał<br>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,<br>M2 – ilość zwrotów projektów aktów  | W1=M2/M1<br>W2=M4/M3             | 20 %<br>2 %      | Co kwartał<br>Co kwartał               |   |    | Zastępca Dyrektora Wydziału Organizacji i Nadzoru ds.              |

| 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<br>M3 – ilość podjętych uchwał i rezolucji przez RMK<br>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 –<br>M2 - ilość zadań bieżących związanych z realizacją procesów prawidłowo zaplanowanych<br>M3 - ilość monitorowanych zadań nie związanych z realizacją procesów<br>M4 - ilość zadań nie związanych z realizacją procesów prawidłowo zaplanowanych<br>M5 - ilość zadań związanych z realizacją procesów, które osiągnęły zaplanowany cel / postęp<br>M6 - ilość zadań nie związanych z realizacją | W1 =<br>M2/M1*100<br><br>W2 =<br>M4/M3*100<br><br>W3=(M5+M6)/(M1+M3)*100<br><br>W4=<br>M8/M7*100 | W1 = 100% (poprawność planowania zadań bieżących zw. z realizacją procesów)<br><br>W2 > wskaźnik bazowy 2005<br><br>W3 < wskaźnik bazowy 2005<br><br>W4 < wskaźnik bazowy 2006 | W1 – do końca listopada<br><br>W2 – do końca listopada<br><br>W3 – do końca lutego<br><br>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<br>M7 - ilość monitorowanych procesów<br>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<br>M2 – liczba zrealizowanych w ciągu roku audytów<br>M3 – liczba audytów zrealizowanych w terminie<br>M4 – ilość procesów w UMK<br>M5 – ilość zaudytowanych procesów w UMK      | W1=M2/M1<br>W2=M3/M2<br>W3=M5/M4  | 100 %<br>100 %<br>50 %   | Raz w roku<br>Raz w roku<br>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<br>M2 – liczba zrealizowanych zaleceń pokontrolnych<br>M3 – ilość jednostek objętych planem kontroli 5% wydatków<br>M4 – ilość jednostek skontrolowanych w zakresie 5% wydatków<br>M5 – ilość | W1=M2/M1<br>W2=M4/M3<br>W3=M6/M5  | 100%<br>100%<br>Trend spadkowy w stosunku do poprzedniego roku | Do 31 stycznia roku kolejnego<br>Do 31 stycznia roku kolejnego<br>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<br>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<br>M2 – ilość zidentyfikowanych niezgodności w następnym przedziale czasu<br>M3 – ilość niezgodności zidentyfikowanych podczas audytów<br>M4 – ilość niezgodności zidentyfikowanych podczas przeglądów zarządzania<br>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:<br>a) zapobieganie występowaniu niezgodności poprzez określenie zasad nadzorowania i utrzymania rejestrów zawierających zapisy lub zapisów tak aby niezgodności dotyczące zapisów wynosiły 0 %,<br>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<br>M2 - Ilość rejestrów zawierających zapisy poza JRWA<br>M3 - Ilość rejestrów zawierających zapisy w JRWA  | W1=M1<br><br>W2=M2/M3                    | 0% niezgodności dotyczących zapisów<br><br>0% rejestrów zawierających zapisy poza JRWA | Raz w roku<br><br>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<br>M2 – liczba stwierdzonych niezgodności krytycznych<br>M3 – liczba działań zapobiegawczych<br>M4 – liczba działań zapobiegawczych zrealizowanych w terminie<br>M5 – liczba zadań<br>M6 – liczba zadań zrealizowanych przez zespoły zadaniowe/robocze w terminie i osiągających swoje cele | W1=M1/M2<br><br>W2=M4/M3<br><br>W3=M6/M5 | 100%<br><br>60%<br><br>60%   | Raz w roku<br><br>Raz w roku<br><br>Raz w roku |   |    | Pełnomocnik ds. SZJ |
|   | 9 | Zgłaszanie i uruchamianie nowych usług                            | Celem procesu jest sprawna realizacja nowej usługi w Urzędzie Miasta Krakowa poprzez:<br>1) opracowanie projektu wdrożenia usługi, tak aby  | M1 - ilość projektowanych usług<br>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 doskonałości | 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<br>M2 - uchwały<br>M3 - projekty rezolucji<br>M4 - rezolucje   | W1=M2/M1<br>W2=M4/M3 | 80%<br>100%      | Co kwartał<br>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 bez zakłóceń | M1 - ilość korespondencji do komisji<br>M2 - ilość korespondencji, na którą udzielono terminowej odpowiedzi<br>M3 – ilość planowanych porządków obrad Komisji | W1=M2/M1<br>W2=M4/M3 | 100 %<br>100 %   | Co kwartał<br>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 sytemu<br>M2 - ilość list obecności zweryfikowanych i zatwierdzonych w systemie<br>M3 - ilość wniosków o objęcie honorowym patronatem<br>M4 - ilość zrealizowanych patronatów  | W1=M2/M1<br>W2=M4/M3             | 100%<br>100%         | Co miesiąc<br>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<br>M2 - ilość odpowiedzi na interpelacje przekazana w terminie<br>M3 - Ilość wniosków przekazanych do realizacji<br>M4 - ilość odpowiedzi na wnioski przekazana w terminie<br>M5 - ilość interwencji przekazana do realizacji<br>M6 - ilość odpowiedzi na interwencje przekazana | W1=M2/M1<br>W2=M4/M3<br>W3=M6/M5 | 0,95<br>0,95<br>0,95 | Co kwartał<br>Co kwartał<br>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<br>M1 - ilość protokołów z sesji<br>M2 - ilość poprawek do protokołów<br>M3 - ilość podjętych uchwał<br>M4 - ilość uchwał zrealizowanych<br>M5 - ilość pism 0717<br>M6 - ilość odpowiedzi w terminie                                  | W1=M1/M2<br>W2=M3/M4<br>W3=M5/M6   | 100 %<br>100 %<br>100 %  | Co pół roku<br>Co miesiąc<br>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  | Stożenie 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<br>M2 - ilość decyzji wydanych w terminie<br>M3 - ilość uchylonych decyzji co, do których stwierdzono nieważność<br>M4 – ilość wydanych postanowień kończących postępowanie lub rozstrzygających sprawę, co do | W1=M2/M1<br>W2=M3/M1<br>W3=M5/M4<br>W4=M7/M6<br>W5=M9/M8                             | Wzrost o 5 % w skali kwartału<br>Spadek o 5 % w skali kwartału<br>Wzrost o 5 % w skali kwartału<br>Wzrost o 5 % w skali kwartału<br>Wzrost o 5 % | Co kwartał<br>Co kwartał<br>Co kwartał<br>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<br>M5 - ilość postanowień kończących postępowanie lub rozstrzygających sprawę, co do istoty wydanych w terminie<br>M6 - ilość wydanych zaświadczeń ogółem<br>M7 - ilość zaświadczeń wydanych w terminie<br>M8 - ilość wydanych opinii ogółem<br>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<br>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<br>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<br>M2 - ilość wejść do BIP<br>objętość pobieranych danych<br>M3 - ilość zapytań mailowych<br>M4 - ilość odpowiedzi<br>M5 - ilość wniosków zrealizowanych w terminie<br>M6 - ilość przyjętych wniosków o u.i.p.<br>M7 - ilość stron w serwisie<br>M8 - ilość wejść do MPI MK<br>M9 - ilość zapytań mailowych<br>M10 - ilość odpowiedzi | W1 i W2<br>Wskaźniki przyrostowe<br><br>W3=M4/M3<br><br>W4=M5/M6<br><br>W5 i W6<br>Wskaźniki przyrostowe<br><br>W7=<br>M10/M9 | Trend rosnący w stosunku do roku poprzedniego<br><br>100%<br><br>100%<br><br>Trend rosnący w stosunku do roku poprzedniego<br><br>100% | Raz w roku<br><br>Raz w roku<br><br>Raz w roku<br><br>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"> <li>- dostarczanie na czas wiarygodnej, aktualnej i użytecznej informacji;</li> <li>- usprawnienie obsługi mieszkańców, kontaktów z zewnętrznymi podmiotami (mieszkańcami, organami władzy publicznej – np. ogniw administracji zespolonej, dostawcami) oraz komunikacji wewnętrznej;</li> <li>- poprawa wydajności i automatyzacja procesów pracy w UMK;</li> <li>- zwiększenie efektywności wykorzystania zasobów ludzkich i rzeczowych;</li> <li>- zapewnienie elastyczności reagowania na zmiany prawa oraz zadań UMK jako podmiotu realizującego czynności administracyjne organów władzy publicznej</li> </ul> | <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 wspomaganých 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 wspomaganých 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 |

| 1                                       | 2 | 3                               | 4  | 5  | 6   | 7                      | 8  | 9 | 10 | 11  |
|---|---|---------------------------------|--|--|---|------------------------|--|---|----|---|
|   |   |                                 |  | świadczonych drogą elektroniczną   | do roku poprzedniego  |                        |  |   |    |   |
| <b>Wewnętrzna informacja w urzędzie</b> |   |                                 |  |  |   |                        |  |   |    |   |
|   | 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<br>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<br>2. Czas poświęcony na obsługę korespondencji wchodzącej<br>3. Ilość korespondencji wychodzącej<br>4. Czas poświęcony na obsługę korespondencji wychodzącej | Średni czas obsługi 1 sztuki korespondencji wchodzącej<br><br>Średni czas obsługi 1 sztuki korespondencji wychodzącej | < 4 min<br><br>< 2 min | Co miesiąc<br><br>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<br>M2 - szt. wypożyczonych książek<br>M3 – ilość  | $W1=M1/M2$<br><br>$W2=M3/M4$  | 100%<br><br>90%        | Do 01.07 i 31.12 każdego roku<br><br>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<br>M4 – ilość złożonych zamówień na książki<br>M5 – liczba osób którzy uzyskali poszukiwaną informację<br>M6 – liczba osób korzystających z biblioteki<br>M7 – ilość zakupionych tytułów prasowych<br>M8 – ilość tytułów zamówionych przez wydziały | W3=M5/M6<br>W4=M7/M8   | 95%<br>90%         | Co miesiąc<br>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<br>1. zwiększenie ilości konsultacji z wydziałami zamawiającymi na etapie przygotowania dokumentacji (...)<br>2. planowanie realizacji zadań, ich monitorowanie i weryfikację, (...) tak aby zmniejszyć ilość wniosków o udzielenie zamówienia wycofywanych do | Liczba wniosków wpływających do OZP<br>Liczba wniosków wycofanych do uzupełnienia (albo zamiany na inny wniosek) lub poprawianych na posiedzeniach komisji (wnioski, w których brak wszystkich wymaganych dokumentów)  | Liczba wniosków wycofanych 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 |



## Załącznik Nr 5 do Księgi Jakości

| 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<br>M2 - liczba uznanych protestów<br>M3 - liczba wszystkich odwołań<br>M4 - liczba uznanych odwołań<br>M5 - liczba wszystkich umów zawartych w oparciu o ustawę PZP<br>M6 - liczba umów, w których dostawca nie wywiązał się ze zobowiązań umownych | W1 = M2/<br>M1 x 100 %<br><br>W2 = M4/<br>M3 x 100 %<br><br>W3 = M6/<br>M5 x 100 %                  | Nie więcej, niż 30 % wszystkich uznanych protestów<br><br>Nie więcej, niż 50 % wszystkich uznanych odwołań<br><br>Nie więcej, niż 10 % umów, w których dostawca nie wywiązał się ze zobowiązań umownych | Co kwartał<br><br>Co kwartał<br><br>Co kwartał |   |    | Kierownik Oddziału Zamówień Publicznych |

.....  
(data, podpis)

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

## 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,<br>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,<br>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,<br>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  | Wdrożenie systemu obsługi inwestora   | III kwartał 2006  | Wydział Strategii i Rozwoju Miasta   | Wydział Strategii i Rozwoju Miasta<br>Wydział Architektury i Urbanistyki       | Do 30.08                                |                                  |

## Załącznik Nr 5 do Księgi Jakości

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

|   |  |  |                  |                                      |                                      |          |  |  |  |
|---|--|--|------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|----------|--|--|--|
|   | którym wniosek aktualnie się znajduje).<br>Przewiduje się pilotażowe wdrożenie takiej możliwości w ramach wdrażanego obecnie systemu obsługi procesu inwestycyjnego  |  |                  |                                      |                                      |          | Biuro Planowania<br>Przestrzennego<br>Wydział Geodezji<br>Wydział Skarbu Miasta<br>Wydział Informatyki i<br>Infrastruktury |  |  |
| 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 |  |  |  |