



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



POZnań*
*Miasto know-how

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**MONITOROWANIE
JAKOŚCI**
USŁUG PUBLICZNYCH

INSTRUKCJE STOSOWANIA PRODUKTU FINALNEGO PROJEKTU INNOWACYJNEGO TESTUJĄCEGO „MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG JAKO ELEMENT ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA JEDNOSTKAMI SAMORZĄDU TERYTORIALNEGO”

Działanie 5.2 Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej
Priorytet V Dobre rządzenie, Program Operacyjny Kapitał Ludzki 2007-2013

Kraków – Poznań Marzec 2015

„Monitorowanie jakości usług publicznych jako element zintegrowanego systemu
zarządzania jednostkami samorządu terytorialnego”

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



Produkt finalny projektu jest zbiorem metod i narzędzi służących racjonalizacji zarządzania dużą lub średnią jednostką samorządu terytorialnego, tworzących zintegrowany, modułowy system zarządzania jednostką oparty na partycypacji społecznej oraz monitorowaniu jakości życia mieszkańców i jakości usług publicznych

DZIEDZINY ZARZĄDZANIA I MONITOROWANIE USŁUG PUBLICZNYCH

Produkt finalny w zakresie dziedzin zarządzania obejmuje m. in. rejestr dziedzin zarządzania, rejestr usług publicznych oraz katalog wskaźników dziedzinowych. Przeznaczony jest dla **kadry zarządzającej i kierownictwa średniego szczebla dużych i średnich JST**, które są zainteresowane uporządkowaniem zarządzania informacją w obrębie zarządzania strategicznego.

Załączniki odpowiadające produktowi finalnemu w zakresie dziedzin zarządzania:

1. Ogólne zasady monitorowania jakości usług publicznych,
2. Koncepcja budowy i wykorzystania Katalogu wskaźników jakości życia i jakości usług publicznych, z załącznikami:
 - 1) Zasady przygotowania i przeprowadzenia badań wskaźników JŻ i JUP w JST
 - 2) Przykładowy Plan analizy dla wskaźników dziedzinowych
 - 3) Scenariusze wywiadów pogłębionych z kadrą kierowniczą i ekspertami zewnętrznymi,
 - 4) Przykładowy Katalog wskaźników dziedzinowych z Krakowa
 - 5) Przykładowe Katalogi wskaźników dziedzinowych z Poznania
 - 6) Raport z badań wskaźników JŻ i JUP w Krakowie
 - 7) Kwestionariusz badawczy – Kraków
 - 8) Raport z badań wskaźników JŻ i JUP w Poznaniu
 - 9) Kwestionariusz badawczy – Poznań.
3. System STRADOM. Zarządzanie strategiczne dużym miastem na przykładzie Krakowa. Podręcznik wdrożenia – w części C.
4. System STRADOM:
 - 1) STRADOM. Instrukcja użytkownika (rozdział 3).
 - 2) Materiały szkoleniowe_ Zarządzanie strategiczne (w części: dziedziny, usługi, wskaźniki dziedzinowe).



Opracowanie „Ogólne zasady monitorowania jakości usług” zawiera ogólne definicje pojęć „dziedzin zarządzania” i „usług publicznych”, „wskaźników dziedzinowych”. Zdefiniowanie dziedzin i usług publicznych będzie pomocne w ukierunkowaniu działań JST na istotne warunki życia mieszkańców lub / i cele rozwoju jednostki oraz umożliwi zdefiniowanie odpowiednich wskaźników, które pozwolą na diagnozę stanu poszczególnych dziedzin oraz monitorowanie skuteczności i efektywności działań JST na poziomie strategicznym.

Opracowanie pt. „Koncepcja budowy i wykorzystania Katalogu wskaźników jakości życia i jakości usług publicznych” zawiera poszerzone definicje pojęć „jakości życia”, „jakości usług publicznych”, „mierników” i „wskaźników”, zasady i kryteria doboru wskaźników do Katalogu oraz opis procesu budowy Katalogu w Krakowie i Poznaniu ujęty w 16 kroków, a także opis zastosowania Katalogu wskaźników dziedzinowych w systemach zarządzania Krakowa i Poznania.

Załącznikami do Koncepcji są „Zasady do przygotowania i przeprowadzenia badań wskaźników jakości życia i jakości usług publicznych w jednostce samorządu terytorialnego”, kwestionariusze badawcze z Krakowa i Poznania, raporty z badań wskaźników w obu miastach, Katalogi wskaźników dziedzinowych z Krakowa i Poznania, przykładowe scenariusze wywiadów pogłębionych z kierownictwem JST i zewnętrznymi ekspertami dziedzinowymi (dla badań jakościowych).

Każdy z katalogów zawiera:

- 1) listę wskaźników przyporządkowaną do dziedzin zarządzania, usług publicznych, a w przypadku katalogu poznańskiego, także do programów strategicznych,
- 2) Karty wskaźników zawierające pełny opis wskaźników obiektywnych, także wskaźników subiektywnych.

Jednostki samorządu chcące zastosować i wdrożyć produkt projektu w zakresie dziedzin zarządzania mogą wykorzystać i dostosować do swoich potrzeb klasyfikację dziedzin, usług publicznych oraz Katalogi wskaźników dziedzinowych wypracowane w ramach projektu MJUP w Krakowie lub Poznaniu, wykorzystując działania opisane w 16 krokach opracowania Katalogu.

Aktem kierowania istotnym dla opracowania lub adaptacji Katalogu wskaźników dziedzinowych w JST jest akt powołania **koordynatorów dziedzin zarządzania: Zarządzenie Nr 2919/2013 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 09-10-2013 r. w sprawie powołania zespołu Koordynatorów dziedzin zarządzania**. Akt ten powierza przedstawicielom kadry zarządzającej Krakowa odpowiedzialność w zakresie identyfikacji i definiowania wskaźników dziedzinowych, gromadzenia danych w celu obliczenia wartości wskaźników dziedzinowych, składających się na Katalog wskaźników dziedzinowych, opracowywania wniosków i wskazówek dla kierownictwa JST w zakresie priorytetów i działań w poszczególnych dziedzinach. Aktem kierowania wdrażającym wykorzystanie wskaźników dziedzinowych w systemie zarządzania strategicznego w Poznaniu jest Zarządzenie NR 763/2014/P Prezydenta Miasta Poznania z dnia 15 grudnia 2014r. w sprawie Systemu monitoringu Strategii Rozwoju Miasta Poznania do roku 2030.

PLANOWANIE ZADAŃ BUDŻETOWYCH

Produkt częściowy przeznaczony jest dla **kadry zarządzającej, kierownictwa JST**, wszystkich uczestników procesu budżetowania, w tym analityków budżetowych i koordynatorów zadań.



Załączniki odpowiadające produktowi finalnemu w zakresie planowania zadań budżetowych:

1. Ogólne zasady planowania i realizacji zadań budżetowych;
2. System STRADOM. Zarządzanie strategiczne dużym miastem na przykładzie Krakowa. Podręcznik wdrożenia – w części E i F.
3. System STRADOM
 - 1) STRADOM Instrukcja użytkownika (rozdz. 4 – 9),
 - 2) Materiały szkoleniowe – Zadania typu B,
 - 3) Materiały szkoleniowe – Zadania typu P.
 - 4) Dokumentacja techniczna.

Opracowanie pt. „Ogólne zasady planowania i realizacji zadań budżetowych” zawiera zwięzły opis wszystkich kluczowych elementów, z których powinno składać się poprawnie zaplanowane zadanie, a także korzyści wynikające z powiązania zadań z obiektami zarządzania strategicznego: dziedzinami zarządzania, usługami publicznymi, programami strategicznymi.

Podręcznik wdrażania „System STRADOM. Zarządzanie strategiczne dużym miastem na przykładzie Krakowa” w części E i F oraz Instrukcja użytkownika Systemu STRADOM w rozdziale 4 – 9 przedstawiają wymagania organizacyjne umożliwiające zdefiniowanie i zaplanowanie zadań budżetowych typu B – bieżących o charakterze ciągłym oraz typu P – projektowych, jednorazowych, a także szczegółowy sposób realizacji tych działań w Systemie STRADOM.

W zależności od potrzeb i stopnia zaawansowania rozwoju systemu zarządzania jednostką samorządu może ona wybrać jeden z dwóch rodzajów zadań budżetowych – zadania w formie uproszczonej – tzw. zadania „proste” oraz zadania w formie pełnej. Jednostka może też używać obu wymienionych form zadań jednocześnie.

Zdefiniowanie zadań w formie prostym daje następujące możliwości:

- 1) przydzielenia zasobów i nadzorowania limitów do planowania zadań,
- 2) automatyczne zestawienie planu budżetu rocznego w klasyfikacji budżetowej i zadaniowej.

Zdefiniowanie zadań w formie pełnej daje następujące możliwości:

- 1) planowania prócz wydatków także nakładu pracy wykonywanej siłami własnymi,
- 2) wykorzystania słowników produktów zadań JST, mierników i wskaźników (wg doświadczenia Krakowa),
- 3) definiowania dla zadań celów przy pomocy wskaźników oraz nadawanie celom wag.
- 4) monitorowania i oceny osiągnięcia kamieni milowych (terminy, zakres/jakość i koszty) (zadania typu P),
- 5) monitorowania i oceny osiągnięcia wskaźników efektywności i skuteczności (zadania typu B).

Wszystkie zadania, zarówno w formie prostym, jak i w formie pełnej można przypisać do dziedzin zarządzania, usług publicznych, celów strategicznych, programów strategicznych.

Jednostki samorządu pragnące rozpocząć definiowanie i zadań z wykorzystaniem Systemu STRADOM powinny przygotować i zainstalować w nim listę słowników wymienionych w części C pkt 7 podręcznika wdrażania „System STRADOM. Zarządzanie strategiczne dużym miastem na przykładzie Krakowa”. Słowniki te umożliwią także sporządzanie raportów, niezbędnych analiz i zestawień.



Drugim niezbędnym warunkiem będzie integracja Systemu STRADOM z systemem finansowo – księgowym jednostki, w tym z aplikacją służącą do planowania. W tym celu konieczne będzie najpierw dopasowanie systemu ewidencji księgowej do struktury i potrzeb informacyjnych budżetu zadaniowego. Po dokonaniu i wdrożeniu zmian w systemie rachunkowości możliwe będzie zlecenie dostawcy systemu FK budowy interfejsu umożliwiającego wystawienie danych z uwzględnieniem Dokumentacji technicznej Systemu STRADOM.

Akty kierowania istotne dla zaplanowania zadań budżetowych to przede wszystkim instrukcje planowania zadań z Krakowa i Poznania oraz dwa polecenia służbowe Prezydenta Krakowa służące wcześniejszemu dostosowaniu zadań do planowania ich w Systemie STRADOM:

1. Zarządzenie Nr 2347/2013 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 12 sierpnia 2013 r. w sprawie sporządzania Wieloletniej Prognozy Finansowej Miasta Krakowa oraz planowania i realizacji budżetu Miasta Krakowa
2. Zarządzenie Nr 556/2014 Prezydenta Miasta Poznania z dnia 19 września 2014 r. w sprawie planowania i monitorowania zadań budżetowych.
3. Polecenie Służbowe Nr 5/2013 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 5 grudnia 2013 r. w sprawie wprowadzenia zasad numeracji zadań budżetowych w Gminie Miejskiej Kraków.
4. Polecenie Służbowe Nr 15/2014 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 24 września 2014 r. w sprawie sposobu zaplanowania zadań budżetowych na 2015 r. w powiązaniu z WPF z wykorzystaniem Systemu STRADOM.

W zarządzeniu Nr 556/2014 oraz w Poleceniu Służbowym Nr 5/2013 określone są m.in. zasady numeracji zadań budżetowych umożliwiające traktowanie zadań jako wieloletnich w systemie STRADOM oraz w systemach finansowo – księgowych.

WIELOLETNIA PROGNOZA FINANSOWA, WARIANTY WPF

Produkt częściowy przeznaczony jest dla **kadry zarządzającej, kierownictwa JST**, w tym dla Skarbników JST.

Załączniki odpowiadające produktowi finalnemu w zakresie Wieloletniej Prognozy Finansowej i wariantowania WPF:

1. Ogólne zasady opracowania Wieloletniej Prognozy Finansowej;
2. System STRADOM. Zarządzanie strategiczne dużym miastem na przykładzie Krakowa. Podręcznik wdrożenia – w części C i H.
3. System STRADOM
 - 1) STRADOM Instrukcja użytkownika (rozdz. 3),
 - 2) Materiały szkoleniowe_ Zarządzanie strategiczne (w części dotyczącej WPF).

„Ogólne zasady opracowania Wieloletniej Prognozy Finansowej” są propozycją szerszego wykorzystania potencjału informacyjnego WPF poprzez odpowiednie zintegrowanie tego narzędzia z budżetem

zadaniowym i strategią rozwoju. Integracja powyższych narzędzi zarządzania zależy od ich struktury, powiązań w systemach informatycznych, sposobu prezentacji danych oraz możliwości ich analizy. System STRADOM zapewnia możliwość integracji WPF z budżetem zadaniowym oraz strategią poprzez identyfikację przedsięwzięć wieloletnich na poziomie zadań i działań – poprzez nadanie im statusu WPF oraz uzupełnienie danych dotyczących limitu zobowiązań i limitów wydatków na poszczególne lata. Nazwy i numery zadań stają się nazwami i numerami przedsięwzięć wieloletnich.

Ponadto System STRADOM oferuje następujące możliwości:

- 1) zdefiniowania struktury WPF zgodnej z wymaganiami rozporządzenia MF, poszerzonej o ewentualne dodatkowe informacje istotne dla zarządzania strategicznego (np. limity wydatków bieżących na kolejne cztery lata dla dziedzin lub dużych jednostek),
- 2) zaczytania danych dla WPF z arkusza Excela
- 3) automatycznego generowania Wykazu przedsięwzięć wieloletnich w formacie umożliwiającym ich przeglądanie oraz eksport do Bestii.

W ten sposób w Systemie STRADOM dostępna jest wersja „0” WPF, którą można uzupełnić o kolejne warianty tworząc scenariusze realizacji przedsięwzięć wieloletnich (zmiany zakresu rzeczowego, limitów wydatków, horyzontu czasowego, dodawanie projektów nowych zadań). Wpływ zmiany danych na kształt WPF można obserwować w specjalnych raportach.

Wszystkie wymienione wyżej funkcjonalności Systemu STRADOM, przedstawione są w podręczniku wdrożenia Systemu STRADOM oraz instrukcji użytkownika i materiałach szkoleniowych.

Aktami kierowania istotnymi dla wdrożenia zasad ogólnych dla WPF są:

1. Zarządzenie Nr 2347/2013 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 12 sierpnia 2013 r. w sprawie sporządzania Wieloletniej Prognozy Finansowej Miasta Krakowa oraz planowania i realizacji budżetu Miasta Krakowa. W zarządzeniu tym podkreślono wymaganie powiązania przedsięwzięć wieloletnich z budżetem zadaniowym oraz dziedzinami zarządzania i programami wieloletnimi.
2. Zarządzenie Nr 556/2014/P Prezydenta Miasta Poznania z dnia 19 września 2014 r. w sprawie planowania i monitorowania zadań budżetowych. Zarządzenie to określa sposób zaciągania zobowiązań wieloletnich dla zadań typu B (procesowych) i zadań typu P (projektowych).
3. Zarządzenie Nr 518/2010/P Prezydenta Miasta Poznania z dnia 13 września 2010 r. w sprawie powołania Komitetu Sterującego odpowiedzialnego za integrację procesu zarządzania strategicznego i wieloletniego planowania budżetowego.
4. Zarządzenie Nr 359/2011/P Prezydenta Miasta Poznania z dnia 14 czerwca 2011 r. w sprawie strategicznego zarządzania rozwojem miasta Poznania oraz wieloletniego planowania budżetowego.

PLANOWANIE PROGRAMÓW

Produkt cząstkowy przeznaczony jest dla **kadry zarządzającej, kierownictwa JST**, w tym koordynatorów dziedzin i koordynatorów programów strategicznych.

Załączniki odpowiadające produktowi finalnemu w zakresie planowania programów:

1. Ogólne zasady sporządzania programów wieloletnich i strategicznych
2. System STRADOM. Zarządzanie strategiczne dużym miastem na przykładzie Krakowa – w części D.
3. STRADOM. Instrukcja użytkownika.
 - 1) STRADOM. Instrukcja użytkownika (rozdz. 3 oraz 4 i 5 w części dotyczącej definiowania zadań typu B i typu P)
 - 1) STRADOM. Materiały szkoleniowe – Programy.

Opracowanie „Ogólne zasady sporządzania programów wieloletnich i strategicznych” określają kluczowe elementy, z których musi składać się program skutecznie realizujący cele strategiczne JST. Do najważniejszych minimalnych wymagań zaliczono: wymiennie określony cel programu, wskaźniki strategiczne i kontekstowe służące ocenie rezultatów i oddziaływania programu oraz zakres i harmonogram działań z określonymi zasobami i źródłami finansowania.

Program strategiczny jest szczególnym narzędziem zarządzania strategicznego a zarazem jednostką rozliczeniową zarządzania strategicznego. Zasady ogólne dotyczące sporządzania programów kładą też akcent na identyfikację ryzyk związanych z programami oraz odpowiednią komunikację z interesariuszami programu.

Aktami kierowania istotnymi dla planowania programów są:

- 1) Zarządzenie Nr 3179/2013 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 4 listopada 2013 r. w sprawie ustalenia instrukcji opracowywania Programów realizujących Strategię Rozwoju Krakowa,
- 2) Zarządzenie Nr 3493 /2013 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 3 grudnia 2013 r. w sprawie powołania Koordynatorów programów realizujących Strategię Rozwoju Krakowa,
- 3) Zarządzenie Nr 359/2011/P Prezydenta Miasta Poznania z dnia 14 czerwca 2011 r. w sprawie strategicznego zarządzania rozwojem miasta Poznania oraz wieloletniego planowania budżetowego,
- 4) Zarządzenie NR 763/2014/P Prezydenta Miasta Poznania z dnia 15 grudnia 2014 r. w sprawie Systemu monitoringu Strategii Rozwoju Miasta Poznania do roku 2030,
- 5) Zarządzenie NR 350/2011/P Prezydenta Miasta Poznania z dnia 9 czerwca 2011 r. w sprawie powołania przewodniczących 21 programów strategicznych do wdrażania Strategii Rozwoju Miasta Poznania do roku 2030.

Instrukcja oraz załączniki ujęte w zarządzeniu Nr 3179/2013 Prezydenta Miasta Krakowa mają charakter pomocniczy w celu właściwego zdefiniowania programów strategicznych i sektorowych w Systemie STRADOM. W chwili przyjęcia zarządzenia System STRADOM znajdował się w trakcie budowy. Obecnie wszystkie elementy i powiązania konstytuujące program znajdują się w Systemie STRADOM. Programy powiązane są z dziedzinami, wskaźnikami dziedzinowymi, zadaniami budżetowymi i WPF. Takie powiązania pozwalają, dzięki odpowiednim raportom, na bieżące monitorowanie programu w zakresie rezultatów oraz analiz finansowych. System STRADOM umożliwia także zdefiniowanie projektu programu na etapie „idei”, kiedy nie ma on jeszcze powiązań z budżetem i WPF, a tylko nazwę, numer, planowane środki i źródła finansowania.



MONITOROWANIE ZADAŃ BUDŻETOWYCH

Produkt cząstkowy przeznaczony jest dla **kadry zarządzającej, kierownictwa JST**, w tym koordynatorów dziedzin, koordynatorów programów strategicznych, koordynatorów zadań budżetowych.

Załączniki odpowiadające produktowi finalnemu w zakresie monitorowania zadań budżetowych:

1. Ogólne zasady planowania i realizacji zadań budżetowych
2. Ogólne zasad monitorowania jakości usług publicznych
3. System STRADOM. Zarządzanie strategiczne dużym miastem na przykładzie Krakowa – część F w powiązaniu z częścią E.
4. STRADOM. Instrukcja użytkownika.
 - 1) STRADOM. Instrukcja użytkownika (rozdz. 8 w powiązaniu z rozdz. 4 i 5 w części dotyczącej definiowania zadań typu B i typu P)
 - 2) STRADOM. Materiały szkoleniowe – Zadania typu B i Zadania typu P.

Aktami kierowania istotnymi dla monitorowania zadań są:

1. Zarządzenie Nr 2347/2013 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 12 sierpnia 2013 r. w sprawie sporządzania Wieloletniej Prognozy Finansowej Miasta Krakowa oraz planowania i realizacji budżetu Miasta Krakowa.
2. Polecenie Służbowe Nr 15/2014 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 24 września 2014 r. w sprawie sposobu zaplanowania zadań budżetowych na 2015 r. w powiązaniu z WPF z wykorzystaniem Systemu STRADOM.
3. Zarządzenie Nr 556/2014/P Prezydenta Miasta Poznania z dnia 19 września 2014 r. w sprawie planowania i monitorowania zadań budżetowych. Zarządzenie to określa sposób zaciągania przedsięwzięć wieloletnich dla zadań (lub dla części zadania) typu B (procesowych) i zadań typu P (projektowych). Nazwy i numery zadań stają się nazwami i numerami przedsięwzięć wieloletnich.
4. Zarządzenie 359/2011/P Prezydenta Miasta Poznania z dnia 14 czerwca 2011 r. w sprawie strategicznego zarządzania rozwojem miasta Poznania oraz wieloletniego planowania budżetowego.

Opracowanie „Ogólne zasady planowania i realizacji zadań budżetowych” zakłada m.in., że każde poprawnie zaplanowane zadanie budżetowe posiada m.in. wymiennie określony cel szczegółowy oraz wskaźniki umożliwiające ocenę stopnia realizacji celu. Wskaźniki – oraz mierniki służące do ich obliczania – pozwalają również na ocenę efektów bezpośrednich zadania, czyli produktów pod względem ich liczby, kosztu, a także istotnych wymagań jakościowych.

W zarządzeniu Nr 2347/2013 Prezydenta Miasta Krakowa określono zasady definiowania celów szczegółowych zadań oraz ich parametryzacji za pomocą wskaźników zadań budżetowych. Zarządzenie zawiera jeszcze formularze planistyczne i sprawozdawcze opracowane w arkuszach programu Excel, które na etapie opracowania i częściowo wdrażania Systemu mogą być wykorzystywane równolegle do gromadzenia danych w Systemie. Przygotowano aktualizację ww. zarządzenia w związku z wdrożeniem Systemu STRADOM.



Polecenie Służbowe Nr 15/2014 Prezydenta Miasta Krakowa wprowadzając wymaganie zaplanowania zadań na 2015 r. w Systemie STRADOM zobowiązało koordynatorów zadań m.in. do określenia produktów zadań i przypisania do nich właściwych kategorii produktów. Takie rozwiązanie umożliwi w Systemie przypisanie wskaźników do produktów. Sposób przypisania wskaźników do produktów zadań oraz monitorowania ich wartości przedstawiony jest w Instrukcji użytkownika oraz Podręczniku wdrażania Systemu STRADOM.

Zarządzenie Nr 556/2014/P Prezydenta Miasta Poznania podkreśla obowiązek monitorowania zadań typu B (procesowych) i P (projektowych) pod względem rzeczowym i finansowym. Zadania typu P monitorowane są zgodnie z przyjętą metodyką zarządzania projektami (załącznik nr 4).

W Podręczniku wdrażania Systemu STRADOM, w Instrukcji jego użytkownika oraz w materiałach szkoleniowych przedstawiono także przykłady raportów prezentujących ocenę stopnia osiągnięcia celów zadań, raporty realizacji zakresów rzeczowo – finansowych zadań oraz raporty kontekstowe dla poszczególnych wskaźników zadań.

ZARZĄDZANIE RYZYKIEM I AUDYTY

Produkt częściowy przeznaczony jest dla **kadry zarządzającej, kierownictwa JST**, w tym audytorów wewnętrznych, koordynatorów dziedzin i koordynatorów programów strategicznych, koordynatorów zadań budżetowych, osób odpowiedzialnych za bezpieczeństwo zasobów JST.

Załączniki odpowiadające produktowi finalnemu w zakresie zarządzania ryzykiem i audytów:

1. Ogólne zasady dotyczące procesu zarządzania ryzykiem
2. System STRADOM. Zarządzanie strategiczne dużym miastem na przykładzie Krakowa. Podręcznik wdrożenia – część G w powiązaniu z częścią D i E.
3. STRADOM. Instrukcja użytkownika.
 - 1) STRADOM. Instrukcja użytkownika (rozdz. 10 i 11 w powiązaniu z rozdz. 3 i 9 w części dotyczącej definiowania ryzyk programów i zadań)
 - 2) STRADOM. Materiały szkoleniowe – Ryzyka.

JST pragnąca wdrożyć zasady zarządzania ryzykiem powinna dokonać wpierw zidentyfikować obszary, od których należy zacząć wdrażanie zasad. Produkt projektu proponuje metodykę i narzędzia zarządzania ryzykiem na pięciu poziomach zarządzania JST: na poziomie zadań budżetowych, projektów, programów strategicznych, zasobów oraz na poziomie strategicznym.

Aktami kierowania określającymi tryb zarządzania ryzykiem w poszczególnych obszarach zarządzania GMK opisują odpowiednio:

1. dla zadań budżetowych (ZB)
 - 1) Zarządzenie Nr 2347/2013 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 12 sierpnia 2013 r. w sprawie sporządzania Wieloletniej Prognozy Finansowej Miasta Krakowa oraz planowania i realizacji budżetu Miasta Krakowa



- 2) Polecenie Nr 8/2010 Dyrektora Magistratu z dnia 19 stycznia 2010 r. w sprawie zarządzania ryzykiem w Urzędzie Miasta Krakowa
2. dla programów strategicznych (PS)
 - 1) Polecenie Nr 8/2010 Dyrektora Magistratu z dnia 19 stycznia 2010 r. w sprawie zarządzania ryzykiem w Urzędzie Miasta Krakowa
3. dla obszaru bezpieczeństwa informacji (BI)
 - 1) Zarządzenie Nr 958/2010 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 30 kwietnia 2010 r. w sprawie wprowadzenia Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w UMK
4. dla ryzyk strategicznych (STR) – załącznik nr 1 do opisu procesu GZ 8 Zarządzanie ryzykiem.

Aktem kierowania określającym tryb zarządzania ryzykiem w GMP jest Zarządzenie Nr 520/2013/P Prezydenta Miasta Poznania z dnia 22 lipca 2013 r. w sprawie zarządzania ryzykiem w Mieście Poznaniu.

W ramach projektu MJUP nie zmieniono systemu zarządzania ryzykiem w UMK – GMK, ale stworzono możliwość przeniesienia wszystkich rejestrów ryzyk rozproszonych w wielu arkuszach Excela do jednej bazy danych. Podręcznik wdrażania Systemu STRADOM oraz Instrukcja użytkownika przedstawiają następujące możliwości w zakresie ryzyk i audytu:

- 1) Możliwość definiowania i oceny ryzyk dla zadań, projektów, programów, zasobów, na poziomie strategicznym.
- 2) Prowadzenie w systemie rejestru ryzyk dla ww. obszarów, gdzie audytorzy umieszczają oceny, wyniki badań i rekomendacje.
- 3) Możliwość nadzorowania wdrożenia rekomendacji.
- 4) Dostęp do raportów podsumowujących stan ryzyk i wyniki ocen.
- 5) Aktualizowanie w systemie przez właścicieli rejestru ryzyk dla zasobów SZBI w organizacji
- 6) Dostęp do Mapy ryzyk, gdzie rejestrowane są zagrożenia, podatności, zabezpieczenia, wyniki badań i oceny.
- 7) Prowadzenie rejestru wyników badań i rekomendacji pozwalającego monitorować terminowość i skuteczność reakcji na ryzyka.

KOMUNIKACJA SPOŁECZNA

Produkt cząstkowy przeznaczony jest dla **kadry zarządzającej, kierownictwa JST**, w tym koordynatorów dziedzin i koordynatorów programów strategicznych, osób odpowiedzialnych za konsultacje społeczne.

Załączniki odpowiadające produktowi finalnemu w zakresie konsultacji społecznych:

1. Ogólne zasady prowadzenia konsultacji społecznych wspomagających proces podejmowania decyzji w JST



Opracowanie „Ogólne zasady prowadzenia konsultacji społecznych wspomagających proces podejmowania decyzji w JST” prezentują różne obszary, poziomy, metody i narzędzia konsultacji tak, aby zapewniały one rzeczywiste wsparcie procesu podejmowania decyzji. Wybór zakresu i narzędzi prowadzenia konsultacji zależy od systemu zarządzania jednostki samorządu i potrzeb decydentów. Przedmiot konsultacji może obejmować wybrane cele strategiczne, wskaźniki dziedzinowe, programy i projekty strategiczne lub skupiać się na konkretnych zadaniach budżetowych, mających wpływ na jakość życia mieszkańców.

Aktami kierowania określającymi tryb zarządzania ryzykiem w poszczególnych obszarach zarządzania GMK opisują odpowiednio:

Uchwała Nr XIX/249/07 Rady Miasta Krakowa z dnia 29 sierpnia 2007r. w sprawie ustalenia kierunków działania dla Prezydenta Miasta Krakowa dotyczących przygotowania zasad i trybu przeprowadzania konsultacji z mieszkańcami Gminy Miejskiej Kraków przy realizacji inwestycji miejskich.

Uchwała Nr XLI/502/08 Rady Miasta Krakowa z dnia 23 kwietnia 2008r. w sprawie zasad i trybu przeprowadzania konsultacji z mieszkańcami Gminy Miejskiej Kraków przy realizacji inwestycji i projektów miejskich.

Uchwała Nr XLVII/584/08 Rady Miasta Krakowa z dnia 25 czerwca 2008r. w sprawie zmiany uchwały Nr XLI/502/08 Rady Miasta Krakowa z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie zasad i trybu przeprowadzania konsultacji z mieszkańcami Gminy Miejskiej Kraków przy realizacji inwestycji i projektów miejskich.

Uchwała Nr XII/135/11 Rady Miasta Krakowa z dnia 13 kwietnia 2011 r. w sprawie określenia szczegółowego sposobu konsultowania z Krakowską Radą Działalności Pożytku Publicznego lub organizacjami pozarządowymi i podmiotami, o których mowa w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie projektów aktów prawa miejscowego w dziedzinach dotyczących działalności statutowej tych organizacji.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



POZnań*
*Miasto know-how

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

