MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

STRADOM

„Monitorowanie jakości usług publicznych jako element zintegrowanego systemu zarządzania JST”

innowacyjny projekt partnerski Kraków - Poznań

(lider) (partner)

1. Geneza i cel projektu
2. Katalog wskaźników jakości życia i usług publicznych
3. System STRADOM – budowa modułowa
   - 3.1 Planowanie
   - 3.2 Zarządzanie ryzykiem i audyt
   - 3.3 Raporty – wskaźniki i finanse
4. Upowszechnianie

Krzysztof Pakoński – członek Grupy Sterującej
Piotr Wierzchosławski – kierownik projektu

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
KRAKÓW krakow.pl
POZnań *Miasto know-how
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

1. Geneza i cel projektu

„MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG JAKO ELEMENT ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA JEDNOSTKAMI SAMORZĄDU TERYTORIALNEGO”

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

❖ GENEZA PROJEKTU (skąd wziął się pomysł)

Wola modernizacji działania administracji publicznej dla poprawy skuteczności i efektywności w dostarczaniu usług została uwidoczniona w szeregu zmian o charakterze legislacyjnym wprowadzonych ostatnio do systemu prawnego sektora finansów publicznych.

Zaliczyć do nich należy **od roku 2003**:

- obowiązek wykonywania **audytu wewnętrznego** w dużych JST
- postulat dotyczący **celowości, oszczędności i efektywności** wydatków

W nowej ustawie ofp obowiązującej **od roku 2010** dodatkowo:

- podkreślono **odpowiedzialność kierujących** jednostkami za **jakość zarządzania ukierunkowanego na rezultaty** poprzez zdefiniowanie kontroli zarządczej
- ustalono **standardy kontroli** zbieżnie z międzynarodowym standardem **COSO**
- zobowiązano jednostki do **wdrożenia** udokumentowanego **zarządzania ryzykiem**
- wprowadzono dla jst **obowiązek planowania wieloletniego**

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

❖ *Przygotowując system wspomagania zarządzania wykorzystano blisko 15-letnie doświadczenia Krakowa w modernizowaniu systemu zarządzania – w tym:*

1. ***Model Zarządzania Zintegrowanego*** (przygotowany wg idei „performance management" w ramach programu LGPP - 1999) i przyjęty w II etapie reformy budżetowej (2007) w Krakowie.
2. Specyficzne sformułowanie ***deklaracji wyniku dla programów i zadań*** zostało zaadoptowane od roku *2007* z systemu zarządzania w *Sunnyvale CA (USA)*
3. Doskonalony od 2009 ***proces Zarządzania ryzykiem*** obejmujący obszary strategiczny, operacyjny oraz bezpieczeństwa informacji.
4. ***Badanie*** od roku 2008 ***ryzyk w ramach audytów zgodności*** ISO 9001 oraz ISO 27001

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

Cel ogólny projektu *(jak my go rozumiemy)*

można sformułować w postaci dwóch przedstawionych niżej postulatów:

1. ***Ukształtować usługi publiczne w komunikacji z adresatami-klientami i monitorować wspólnie z nimi jakość, dokonując w razie potrzeby zmian***
2. ***Gromadzić i wykorzystywać informacje dotyczące potrzeb, zarządzania strategicznego i działalności operacyjnej dla oceny, a także poprawy skuteczności i efektywności działań jst.***

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

❖ Najważniejsze elementy produktu finalnego:

1. Zestaw zasad ogólnych (wymagań i zaleceń) dla JST wynikających z Modelu zarządzania zintegrowanego.
2. Przykłady aktów kierowania wdrażających ww. zasady.

C1

3. Koncepcja budowy Katalogu wskaźników jakości życia i usług publicznych, **zasady i narzędzia prowadzenia badań społecznych oraz** przykładowy Katalog, zawierający wyniki badań opinii mieszkańców.

C2

4. System informatyczny STRADOM wspomagający:
   - planowanie i realizację celów oraz zadań,
   - monitorowanie na poziomie strategicznym i operacyjnym,
   - zarządzanie ryzykiem, audyt i kontrolę

   oraz oferujący bieżące raporty o zaangażowaniu środków, wydatkach, kosztach i zobowiązaniach w szczegółowości zadań **i działań**
5. Podręcznik zarządzania strategicznego JST przy wykorzystaniu systemu STRADOM

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

2. Katalog wskaźników jakości życia i jakości usług publicznych

JAKOŚĆ ŻYCIA I JAKOŚĆ USŁUG PUBLICZNYCH

ZASADY, METODY i NARZĘDZIA MONITOROWANIA W JEDNOSTKACH SAMORZĄDU TERYTORIALNEGO

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

❖ Katalog wskaźników jakości życia i jakości usług publicznych

KATALOG WSKAŹNIKÓW JAKOŚCI ŻYCIA I JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH W KRAKOWIE – WYBÓR

E	O	B	M	W
P	N	S	D	T
H	G	K	U	Z

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

KRAKÓW krakow.pl

POZnań *Miasto know-how

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

❖ 15 dziedzin zarządzania (życia)

- **P** Planowanie przestrzenne i architektura
- **T** Transport
- **U** Gospodarka komunalna
- **O** Ochrona i kształtowanie środowiska
- **E** Oświata i wychowanie
- **B** Bezpieczeństwo publiczne
- **M** Mieszkalnictwo
- **K** Kultura i ochrona dziedzictwa narodowego
- **S** Sport i rekreacja
- **Z** Zdrowie
- **W** Pomoc i integracja społeczna
- **G** Przedsiębiorczość
- **D** Społeczeństwo obywatelskie
- **H** Turystyka i promocja
- **N** Nauka i technologie informatyczne

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
KRAKÓW krakow.pl
POZnań *Miasto know-how
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

❖ Dziedziny zarządzania - możliwości agregacji i powiązania z usługami publicznymi

Sfera zrównoważonego rozwoju	Dziedzina zarządzania	Usługi publiczne
Sfera gospodarcza	G - Przedsiębiorczość	G-1, G-2, G-3, G-4
	H - Turystyka i promocja	H-1, H-2, H-3
Sfera społeczna	E - Oświata i wychowanie	E-1, E-2, E-3, E-4, E-5, E-6
	Z - Zdrowie	Z-1, Z-2, Z-3
	M - Mieszkalnictwo	M-1, M-2, M-3
	K - Kultura i ochrona dziedzictwa narodowego	K-1, K-2
	W - Pomoc i integracja społeczna	W-1, W-2, W-3
	S - Sport i rekreacja	S-1, S-2, S-3
	B - Bezpieczeństwo publiczne	B-1, B-2
	N - Nauka i technologie informatyczne	N-1, N-2
Sfera kapitału ludzkiego	D - Społeczeństwo obywatelskie	D-1, D-2, D-3, D-4
Sfera środowiska i przestrzeni	O - Ochrona i kształtowanie środowiska	O-1, O-2, O-3, O-4, O-5, O-6
	T - Transport	T-1, T-2, T-3
	P - Planowanie przestrzenne i architektura	P-1, P-2, P-3
	U - Gospodarka komunalna	U-1, U-2, U-3

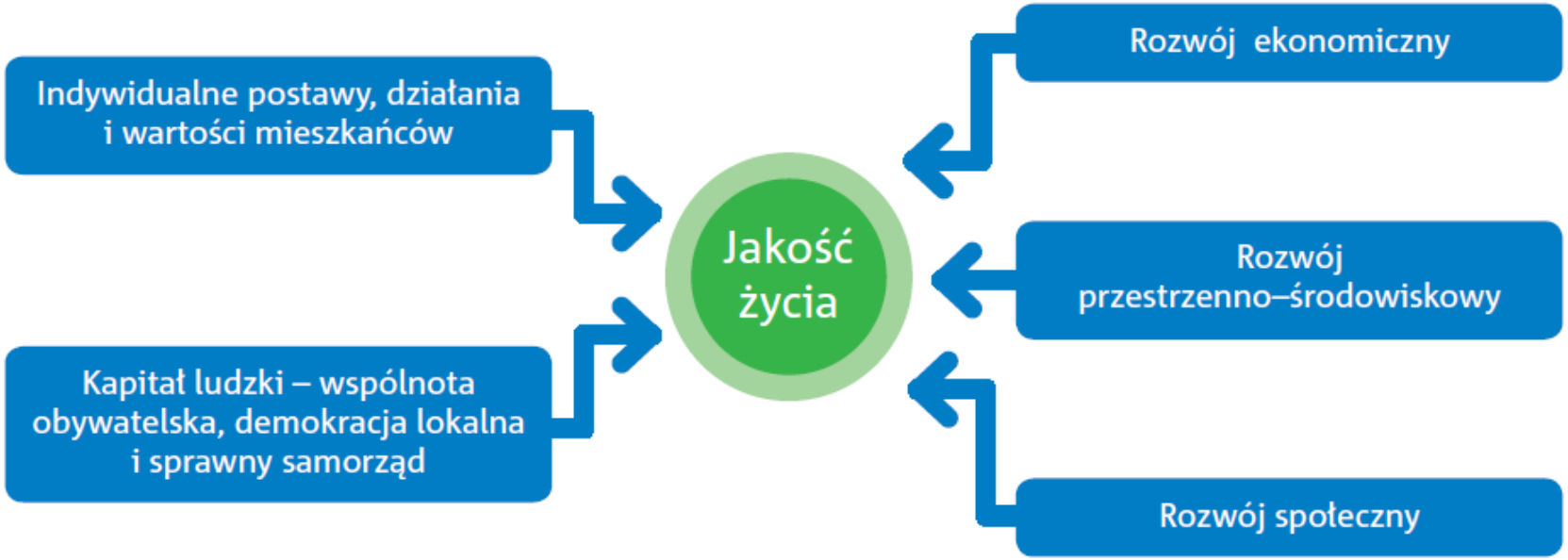
❖ Definicja usług publicznych i jakości usług publicznych

- **Usługa publiczna** to działania lub zespół działań wykonywanych na rzecz wspólnoty przez podmiot publiczny lub z udziałem środków publicznych,
- **Usługa publiczna** definiowana jest na poziomie strategicznym w **sposób ogólny** inaczej niż w zadaniach budżetowych, gdzie usługa rozumiana jest jako realizacja konkretnej procedury. Dla każdej **dziedziny zarządzania** należy zdefiniować **komplet usług**.
- Definiowanie usług publicznych na poziomie strategicznym wymaga przede wszystkim uwzględnienia **perspektywy klienta**.
- Na ocenę jakości usług publicznych składają się trzy podstawowe kryteria:

  Dostępność **Skuteczność** **Satysfakcja**
- Ważna jest także **efektywność kosztowa** dostarczanych usług.
- Realizacja usługi publicznej może odbywać się w całości w ramach jednego zadania budżetowego, wielu zadań budżetowych - jednej lub wielu jednostek realizujących (np. obsługa inwestorów, zarządzanie dps-ami, szkołami, przedszkolami, etc.).

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

❖ Rozumienie jakości życia na poziomie jednostki samorządu terytorialnego



Źródło: opracowanie własne.

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

❖ Koncepcja budowy Katalogu wskaźników JŻ i JUP oraz zasady badań społecznych

- **Katalog wskaźników JŻ i JUP** złożony jest ze wskaźników zdefiniowanych z uwzględnieniem **usług publicznych** zidentyfikowanych w ramach **dziedzin zarządzania** i obejmuje następujące rodzaje wskaźników:
  - **Kontekstowe** (wpływ samorządu jest mały, ale są ważne dla diagnozy dziedziny)
  - **Strategiczne** (samorząd wywiera na nie wpływ)

  Ze względu na charakter danych możemy je podzielić na:
  - **Obiektywne** (pochodzą z rejestrów JST, pomiarów własnych lub innych instytucji)
  - **Subiektywne** (wywoływane są w ramach badań społecznych).

- Każdy **wskaźnik** opisany jest według **jednolitej metody** z wykorzystaniem **Karty wskaźnika** oraz **posiada uzasadnienie jego** włączenia do Katalogu (**Plan analizy**).

- Zbiór zasad dla **przygotowania i wykonania badań** oraz **narzędzia badawcze**, w tym:
  - Kwestionariusz badawczy dla badań ilościowych
  - Dobór próby i wskazówki przygotowania i przeprowadzenia badań

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

❖Liczba wskaźników w Katalogu

Symbol dziedziny	Dziedzina zarządzania	Liczba usług publicznych	Wskaźniki strategiczne obiektywne	Wskaźniki strategiczne subiektywne	Wskaźniki kontekstowe obiektywne	Wskaźniki kontekstowe subiektywne	Razem
P	Planowanie przestrzenne i architektura	4	8	11	1	2	22
T	Transport	3	9	17	7	9	42
U	Gospodarka komunalna	5	8	10	15	4	37
O	Ochrona i kształtowanie środowiska	6	7	7	4	0	18
E	Oświata i wychowanie	5 (6)	14	14	13	0	41
B	Bezpieczeństwo publiczne	2	7	16	8	0	31
M	Mieszkalnictwo	3	9	4	6	6	25
K	Kultura i ochrona dziedzictwa narodowego	2	5	4	5	11	25
S	Sport i rekreacja	3	6	10	3	25	44
Z	Zdrowie	4	5	13	56	12	86
W	Pomoc i integracja społeczna	4	11	2	8	14	35
G	Przedsiębiorczość	2	6	0	10	10	26
D	Społeczeństwo obywatelskie	4	6	7	14	3	30
H	Turystyka i Promocja	2	7	0	7	0	14
N	Nauka i technologie informatyczne	2	3	0	6	2	11
	Razem:	51 (52)	111	115	163	98	487

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

❖ Katalog wskaźników JŻ i JUP – wskaźniki obiektywne

P Planowanie przestrzenne i architektura

KSZTAŁTOWANIE PRZESTRZENI PUBLICZNEJ

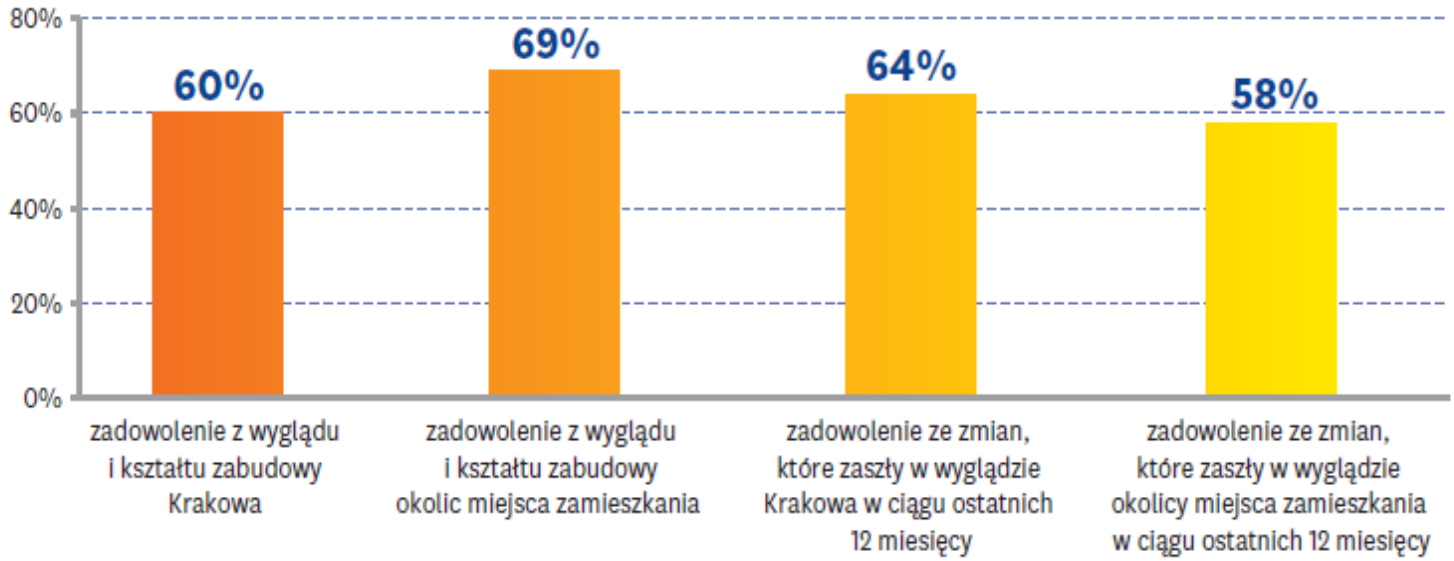
	2013 r.	2014 r.
Odsetek powierzchni Krakowa pokryty miejscowymi planami zagospodarowania przestrzennego	48,2%	49,5%
Udział powierzchni Krakowa przeznaczonej na zieleń i wody	13,1%	13,9%
Udział powierzchni Krakowa przeznaczonej na zabudowę mieszkaniową	12,2%	12,4%
Udział powierzchni gminy przeznaczonej pod komunikację	5,2%	5,3%
Udział gruntów stanowiących własność gminy (Kraków) w ogólnej powierzchni miasta obszarów wskazanych do objęcia	7,3%	7,4%
Powierzchnia obszarów Krakowa objętych programami rewitalizacji do powierzchni	21,6%	21,6%

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

❖ Katalog wskaźników JŻ i JUP – wskaźniki subiektywne dla dziedziny

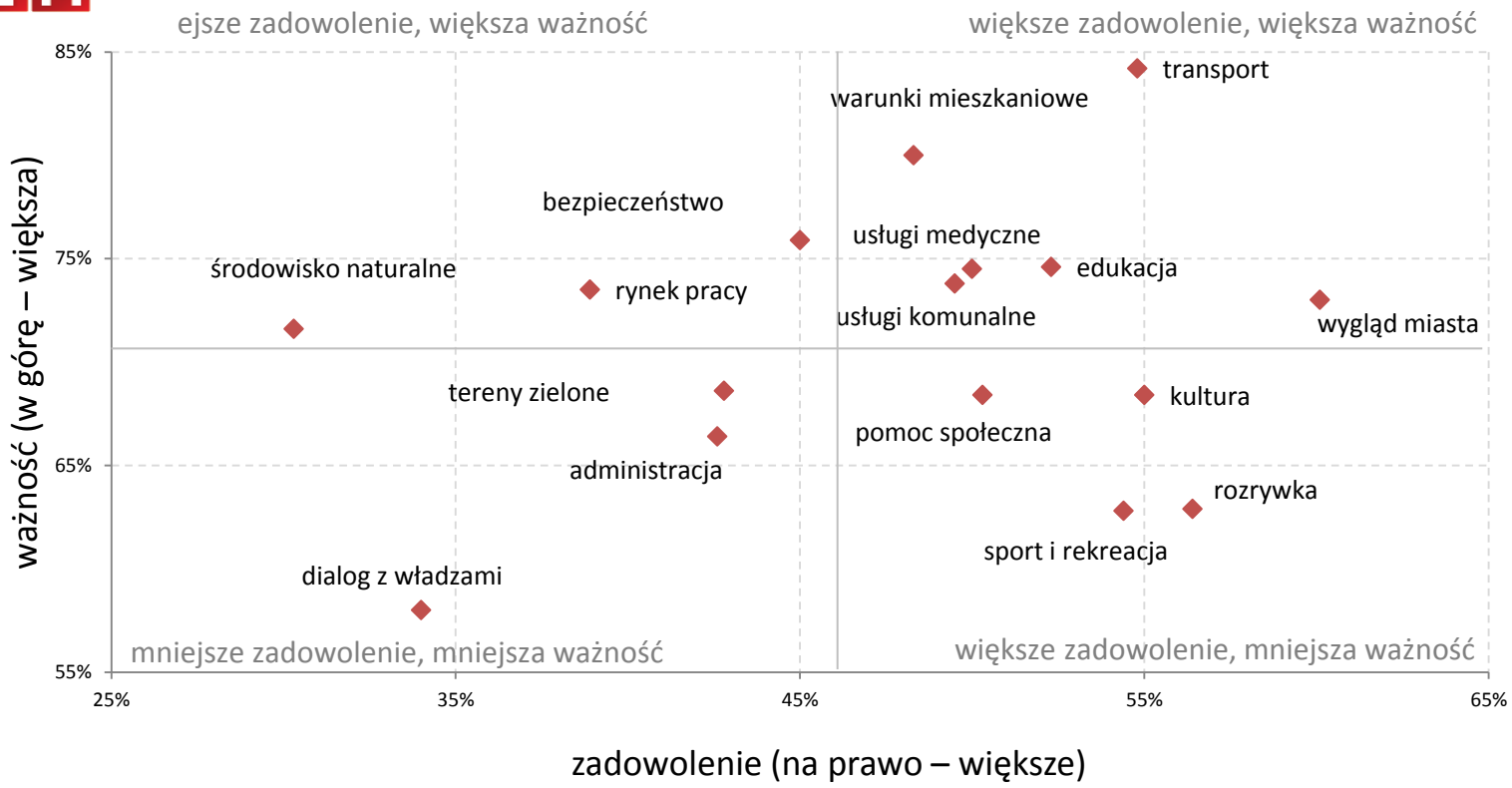
P Planowanie przestrzenne i architektura

Zadowolenie z wyglądu i kształtu zabudowy Krakowa oraz okolic miejsca zamieszkania



MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

❖ Matryca ważności/zadowolenia z aspektów funkcjonowania miasta



KAPITAŁ LUDZKI NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

POZnań *Miasto know-how

UNIA EUROPEJSKA EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

❖ Metodyka budowy Katalogu - Przykład Kraty wskaźnika

Karta wskaźnika	ZADOWOLENIE Z ILOŚCI TERENÓW ZIELONYCH W MIEŚCIE
Numer wskaźnika	W15_P
Nazwa wskaźnika	zadowolenie z ilości terenów zielonych w mieście
Dziedzina zarządzania	Planowanie przestrzenne i architektura
Usługa publiczna	Kształtowanie przestrzeni publicznej
Definicja wskaźnika oraz uzasadnienie stosowania	Wskaźnik oparty o odpowiedzi z pytania (lub pytań) kwestionariuszowych o następujących identyfikatorach: Q25B Treść pytania (lub pytań): *W jakim stopniu jest Pan(i) zadowolony(a) z ilości terenów zielonych w Krakowie (prywatnych i publicznych, w tym: skwery, place, parki, ogrody działkowe)?*
Algorytm obliczania wskaźnika	odsetek odpowiedzi pozytywnych ("zdecydowanie zadowolony(a)" oraz "raczej zadowolony (a)")
Kategorie dekompozycji	dzielnica, czas mieszkania w Krakowie
Źródło danych zasilających wskaźnik i częstotliwość gromadzenia	Wyniki badań społecznych przeprowadzanych w ramach projektu MJUP. Założono coroczną realizację badania umożliwiającą porównywanie wyników między poszczególnymi latami oraz wskazywanie kierunku zmian w ocenie i postawach mieszkańców.
Zalecana przyszła wartość wskaźnika lub trend oraz wskazówki dotyczące interpretacji jego wyniku	Im wartość bliższa wartości maksymalnej (100%), tym większa liczba mieszkańców wyraża zadowolenie z danego aspektu funkcjonowania miasta.
Benchmarki	Wartości w poprzednich latach badania.
Odpowiedzialny (Koordynator programu / Koordynator dziedziny)	Bożena Kaczmarska-Michniak
Przynależność wskaźnika do portfela	strategiczny

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

❖ Metodyka budowy Katalogu - Plan analizy wskaźników strategicznych i kontekstowych z uwzględnieniem usług publicznych

wpływ na →

Usługa publiczna	Wskaźniki strategiczne	Mierniki dla wskaźników strategicznych	Wskaźniki kontekstowe	Mierniki dla wskaźników kontekstowych
Zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków	Długość sieci wodociągowej przypadająca na 1 mieszkańca	**M1**– całkowita długość sieci wodociągowej w Krakowie w danym roku **L** – całkowita liczba mieszkańców Krakowa	Ilość wody zużytej na 1 mieszkańca	**M11** –ilość wody zużytej przez mieszkańców w Krakowie **L**- całkowita liczba mieszkańców Krakowa
			Udział % mieszkańców korzystających z sieci wodociągowej	**M12** – liczba mieszkańców posiadających bezpośredni dostęp do sieci wodociągowej **L**– całkowita liczba mieszkańców Krakowa
	Długość sieci kanalizacyjnej przypadająca na 1 mieszkańca	**M2**– całkowita długość sieci kanalizacyjnej w Krakowie w danym roku **L** – całkowita liczba mieszkańców Krakowa	Udział % mieszkańców korzystających z sieci kanalizacyjnej	**M13** – liczba mieszkańców posiadających bezpośredni dostęp do sieci kanalizacyjnej **L** – całkowita liczba mieszkańców Krakowa

KAPITAŁ LUDZKI NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI · KRAKÓW krakow.pl · POZnań *Miasto know-how · UNIA EUROPEJSKA EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

Zastosowanie Katalogu wskaźników w Modelu zarządzania zintegrowanego w JST

Metody budowy programów – określenie grup interesariuszy

Metody i narzędzia konsultacji społecznych – opinie społeczności nt priorytetów – informacja dla Kierowników Pionów

1	Opis stanu – baza danych		
2	Określenie hierarchii potrzeb i celów	U	
3	Strategie sektorowe (dziedzinowe) - oczekiwana zmiana stanu	U	MIARY
4	Wybór działań, cele szczegółowe, Sformułowanie zadań		MIARY
5	„produkcja i dostarczanie usług”		
6	Ocena wykonania zadań	U	MIARY
7	Ocena zmiany stanu	U	MIARY
8	Uzupełnienie bazy i wnioski		

Źródło: Opracowanie własne na podstawie Modelu Zarządzania Zintegrowanego wypracowanego w ramach projektu Partnerstwo dla samorządu terytorialnego

KAPITAŁ LUDZKI NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

KRAKÓW krakow.pl

POZnań *Miasto know-how

UNIA EUROPEJSKA EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

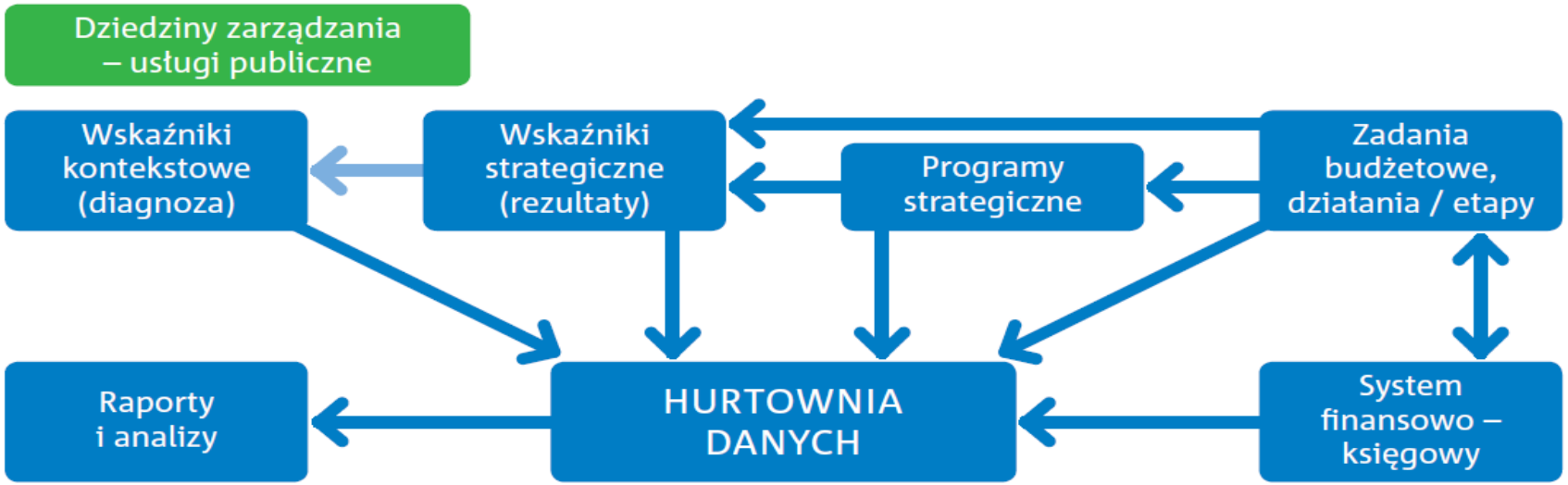
MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

❖ Model logiczny zarządzania zintegrowanego z uwzględnieniem systemu STRADOM

Schemat logiczny zarządzania:

dziedziny ➔ programy ➔ zadania ➔ ewidencje

Schemat logiczny raportowania:

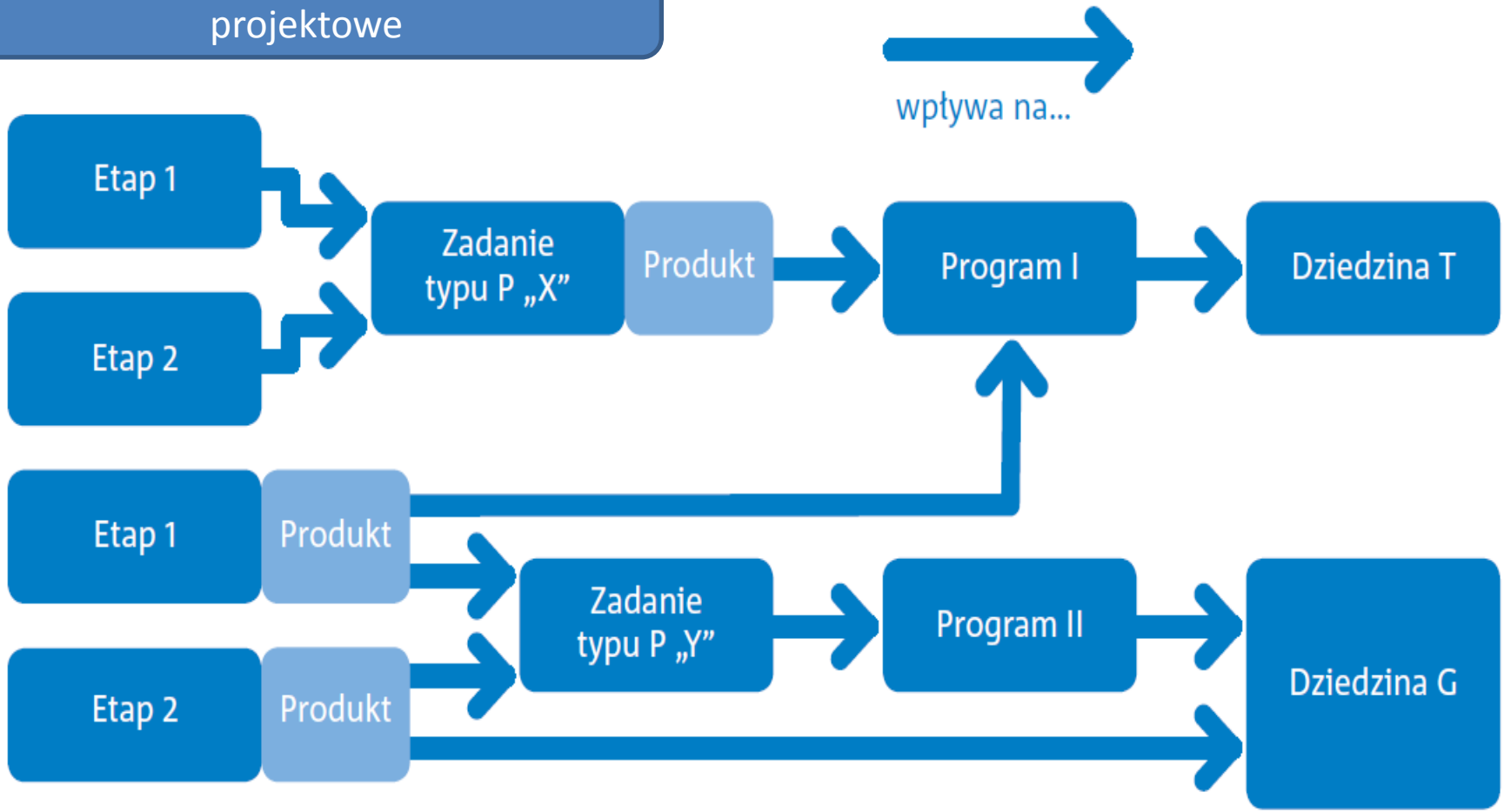


Źródło: Opracowanie własne MJUP

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

❖ Plan powiązań zadań typu P z programami i dziedzinami zarządzania

Zadanie typu P – zadanie jednorazowe, projektowe

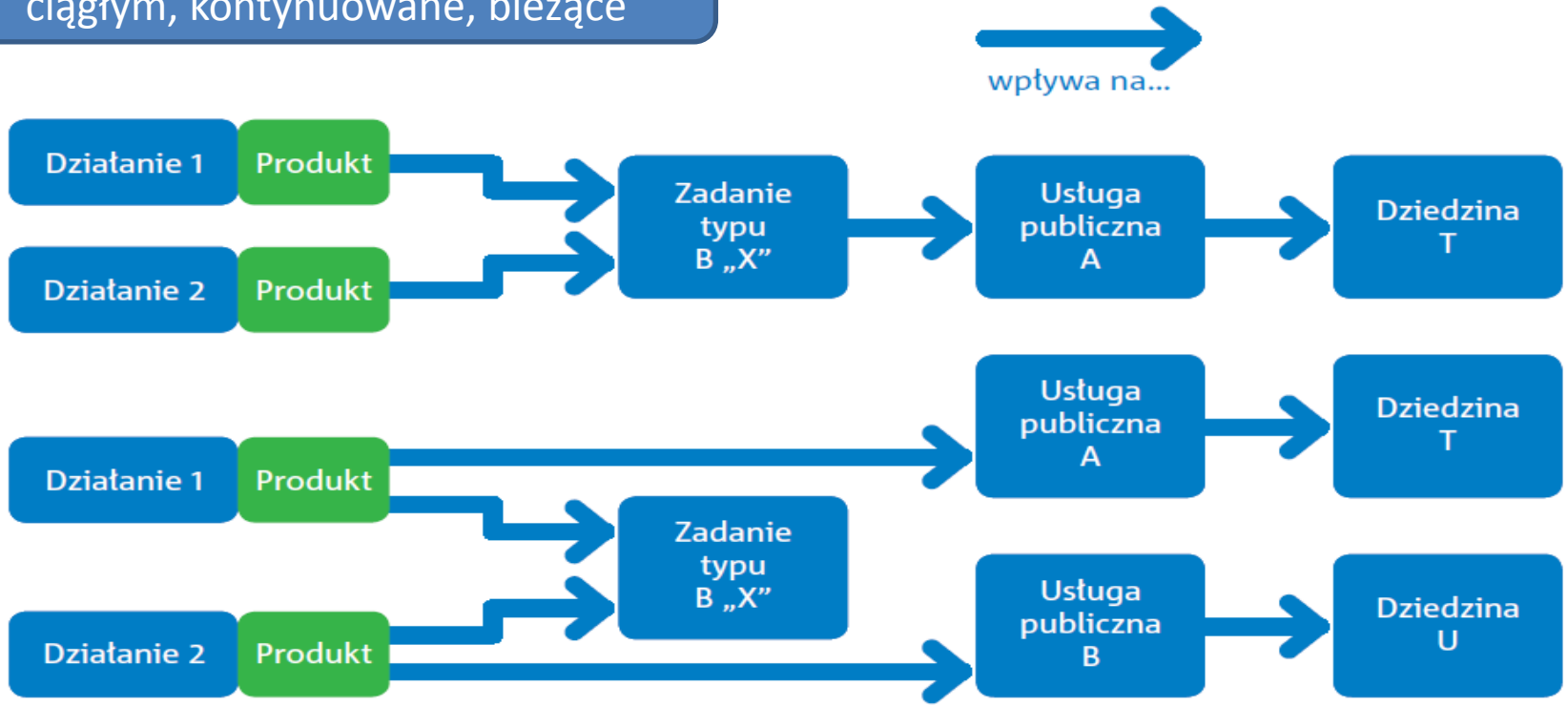


Źródło: Opracowanie własne MJUP

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

❖ Plan powiązań zadań typu B z usługami publicznymi i dziedzinami

Zadanie typu B – zadanie o charakterze ciągłym, kontynuowane, bieżące



Źródło: Opracowanie własne MJUP

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

❖ Piramida jakości życia w JST z uwzględnieniem usług publicznych i rezultatów programów strategicznych

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

3. System STRADOM – budowa modułowa

STRAtegia Dużego Obszaru Miejskiego

SYSTEM INFORMACYJNY WSPIERAJĄCY ZARZĄDZANIE DUŻĄ JEDNOSTKĄ SAMORZĄDU TERYTORIALNEGO

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

*(**STRA**tegia **D**użego **O**bszaru **M**iejskiego)*

System Informatyczny „STRADOM" - narzędzie wspomagające zarządzanie strategiczne w dużej JST

- System wspomaga: ***planowanie wieloletnie***, ***budżetowanie*** zadaniowe, ***monitorowanie*** zadań i procesów, ***zarządzanie ryzykiem***, ***planowanie audytu*** oraz ***nadzór nad rekomendacjami***.
- Jądrem systemu jest ***„hurtownia"*** gromadząca:
  - ***dane rejestrowane*** w ramach w/w obszarów,
  - ***dane z systemów finansowo-księgowych*** Urzędu i Jednostek Miejskich,
  - ***rejestry czasu pracy*** i inne dane „systemów dziedzinowych"
- Hurtownia oferuje dla decydentów, koordynatorów i wykonawców zadań ***zbiór raportów*** (standardowych i „na żądanie")

Zakres informacji zarządczej dostępny w systemie

Rodzaj danych i okres, który obejmują	OBSZARY FUNKCJONALNE systemu STRADOM (wprowadzanie i przetwarzanie danych, analizy, raporty)	PROJEKT	USŁUGA	PRZEDSIĘWZ.	PROGRAM	DZIEDZIN	CEL
CELE i ZASOBY - *WIELOLETNIO*	***Moduł I.*** **Obszar strategiczny.**						
	1. Cele z dokumentów strategii						
	2. Dziedziny zarządzania,						
	a) Wskaźniki kontekstowe i strategiczne						
	b) Usługi publiczne						
	3. Wieloletnia prognoza finansowa						
	a) Tabela WPF						
	b) Lista przedsięwzięć						
	c) Analiza wariantów zadań w WPF						
PLANOWANIE DZIAŁAŃ - *WIELOLETNIO I ROCZNIE*	***Moduł II.*** **Obszar formułowania Programów i Projektów**						
	1. Programy *przypisanie*					x	x
	a) Programy uruchamiane - plany finansowe						
	b) Programy kontynuowane - cele szczegółowe,						
	c) Programy kontynuowane - lista zadań						
	2. Projekty *przypisanie*					x	
	Moduł III. **Obszar formułowania zadań budż. typu P** *przyp.*	x		x	x	x	x
	a) Cele szczegółowe						
	b) Planowanie Etapów i Kamieni Milowych						
	c) Zarządzanie ryzykiem w zadaniach typu P						
	Moduł IV. **Obszar formułowania zadań budż. typu B** *przyp*		x	x	x	x	x
	a) Dane do planowania zadań						
	b) Cele szczegółowe, mierniki i wskaźniki						
	c) Planowanie działań i kosztorysowanie						
	d) Zarządzanie ryzykiem w zadaniach typu B						

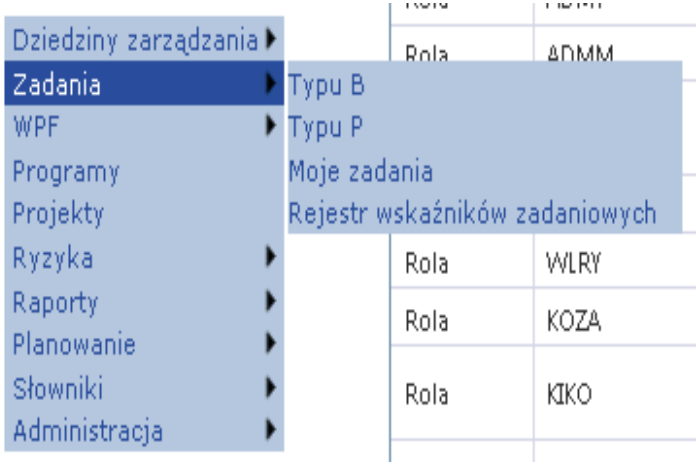
Zakres informacji zarządczej dostępny w systemie (2)

KP

Rodzaj danych i okres	**OBSZARY FUNKCJONALNE systemu STRADOM (wprowadzanie i przetwarzanie danych, analizy, raporty)**
MONITOROWANIE REALIZACJI - BIEŻĄCO, MIESIĘCZNIE, KWARTALNIE, ROCZNIE I WIELOLETNIO	***Moduł IV.*** **Obszar monitorowania strategii, programów i zadań** ***1. Monitorowanie Strategii i Programów*** a) Aktualizowanie wartości mierników K i S b) Ocena realizacji Programów c) Ocena zmian wskaźników strategicznych ***2. Monitorowanie zadań typu B*** a) Wprowadzanie wartości mierników Z b) Monitorowanie wartości mierników Z c) Ocena realizacji celów zadania ***3. Monitorowanie zadań typu P*** a) Wprowadzanie danych o postępie realizacji b) Monitorowanie kamieni milowych c) Ocena realizacji celów zadania **VI. Obszar prezentacji danych z systemów F-K** a) plan i zaangażowanie w układzie zadań i klas. budżet. → *codziennie* b) zobowiązania, wydatki i koszty w układzie zadań i kb. → *po zamkn. miesiąca* c) koszty bezpośrednie i całkowite zadań → *za wybrany okres*
ZARZĄDZANIE RYZYKIEM I AUDYTOWANIE - BIEŻĄCO, ROCZNIE I WIELOLETNIO	**VII. Obszar audytu i zarządzania ryzykiem** ***1. Rejestr ryzyk organizacji*** a) Ryzyka strategiczne b) Ryzyka programów, projektów i zadań c) Ryzyka bezpieczeństwa informacji ***2. Badania audytu wewnętrznego, ISO itp.*** a) typowanie ryzyk do badań b) roczne plany badań

MONITOROWANIE JAKOŚCI
USŁUG PUBLICZNYCH

3.1 Planowanie



❖ *Dane do planowania zadań typu B*

- Wstępne ***limity wydatków*** na podstawie WPF dla poszczególnych dysponentów - przygotowuje ***Wydział Budżetu*** w porozumieniu ze Skarbnikiem i zatwierdza ***PMK***.
- ***Limit etatów*** – ***Dyrektor Magistratu*** przygotowuje dla poszczególnych komórek organizacyjnych i zatwierdza ***PMK***.
- Przewidywany ***koszt roboczogodziny*** – ***Wydział Budżetu***
- Wyznaczone ***limity wydatków i liczby etatów*** dla komórki są podstawą dla kierowników komórek do wyznaczenia odpowiednich limitów każdemu z koordynatorów zadań

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

Określenie limitów wydatków i etatów dla jednostek , a w ramach jednostek dla zadań

Limity wydatków dla zadań jednostki Wydział Architektury i Urbanistyki w roku 2015

Powrót

Wydatki bieżące	Wydatki łącznie	Pracochłonnosc	Koszt pracy	Limit etatów	Koszt roboczogodziny
485 000,00					44,96
485 000,00		298 368,00	13 415 474,00		

wersja 1 z przez [GMK\feleckad] Zapisz jako nową wersję | Porównaj wersje

2000 2001 2002 2003 2004 2005 2006 2007 2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020 2021 2022 2023 2024 2025 2026 20

Przeciągnij nagłówek kolumny i upuść tutaj aby pogrupować po kolumnie

Rodzaj zadania	Numer zadania	Nazwa zadania	Koordynator	Limity: Wydatki bieżące	Limity: Etaty	Limity: Wydatki całkowite	Limity: Limity zobowiązań	Wydatki bieżące
Pełne	AU/000	Koordynacja i obsługa administracyjna wydziału	Francuz Katarzyna	0,00	17,80	1 421 401,00		0,00
Pełne	AU/PZZ	Wydawanie decyzji o pozwoleniu na budowę i przyjmowanie zgłoszeń	Pelc Tomasz	270 000,00	61,40	5 173 036,00		270 000,00

Limit wydatków bieżących: 270 000,00
Limit etatów: 61,40
Limit wydatków całkowitych: 5 173 036,00
Aktualizowany 2015-02-24 09:41:53 przez GMK\feleckad Historia

Zakup i wdrożenie

KAPITAŁ LUDZKI NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI | KRAKÓW krakow.pl | POZnań *Miasto know-how | UNIA EUROPEJSKA EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

Definiowanie zadań typu B (pełne)

Dane podstawowe (symbol jednostki realizującej, nazwa i symbol zadania, nazwy i numery działań, data od…) trafiają do STRADOMia automatycznie z PLZ (system OTAGO).
W STRADOM w obszarze definicji Zadania określamy typ zadania (M lub W), cel ogólny (rezultat), działania realizowane siłami własnymi, koordynatora oraz status danych.
Pozostałe dane tj. :

- wybrane powiązania (cel strategiczny, program, projekt, usługa publiczna, cecha)
- status WPF i za nim typ i kategorię przedsięwzięcia, datę od - do

można wprowadzić alternatywnie:

a) na poziomie Zadania i dotyczą wtedy wszystkich jego Działań
b) na poziomie Działania i dotyczą tylko Działania, gdzie dane te umieszczono

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

❖ Definiowanie zadań typu B – powiązania zadania z dziedziną i usługą publiczną, celem Strategii

**Nr zadania:	ML/WMW
**Data od:	2014-01-01 Data do:
**Nazwa:	Reprezentowanie interesów Gminy Miejskiej Kraków i S
Deklaracja wyniku - cel ogólny zadania:	Celem strategicznym jest zapewnienie prawidłowej współpracy ze wspólnotami mieszkaniowymi oraz innymi współwłaścicielami budynków, w których Gmina Miejska Kraków oraz Skarb Państwa posiada części ułamkowe we własności. Celem szczegółowym polityki mieszkaniowej GMK jest uporządkowanie sytuacji prawnej prywatnych kamienic oraz wspólnot mieszkaniowych. Zgodnie z pkt. 1 przedmiotowej uchwały, Gmina winna zintensyfikować działania mające na celu przekazanie zarządu nieruchomościami stanowiącymi własność osób prywatnych. Docelowo ZBK przekaże zarząd nieruchomościami z udziałem SP i GMK
Dziedzina zarządzania:	Mieszkalnictwo
Usługa publiczna:	M-1 Zaspokajanie potrzeb mieszkaniowych
**Cel strategiczny:	CO-I-4 Rozwój mieszkalnictwa i rewitalizacja tere
Program:	-- Wybierz --
**Status:	Otwarty
Status WPF:	
Kategoria przedsięwzięcia:	-- Wybierz --
Typ przedsięwzięcia:	-- Wybierz --
Projekt:	-- Wybierz --
Rezultat:	Zapewnienie prawidłowej współpracy z 1580 wspólnotami mieszkaniowymi i zarządcami 218 budynków, w których Gmina Miejska Kraków lub Skarb Państwa posiada udziały we współwłasności lub których GMK lub SP jest właścicielem.
Poprzez:	1. Ewidencja danych w ZSZN GRANIT (GR 6) 2. wyrażanie stanowiska Gminy w uchwałach podejmowanych przez wspólnoty mieszkaniowe (Uchwała RMK nr XXXIV/295/03) 3. udział przedstawicieli Gminy w zebraniach wspólnot mieszkaniowych (GR 4) 4. analizę przedstawionych przez zarządców kosztów utrzymania nieruchomości wspólnej (Uchwała RMK nr

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

❖ Planowanie zadania typu B – produkty i plan finansowy

PW

Pomoc Wyloguj

Planowanie zadania:
Nr zadania: **AU/PZZ** Typ:**Zadania bieżące typu M** Rodzaj:**Pełne** Status:**Otwarty**
Nazwa zadania: **Wydawanie decyzji o pozwoleniu na budowę i przyjmowanie zgłoszeń**

Powrót

Limity

	Koszt roboczogodziny	Pracochłonnośc	Liczba etatów	Koszt pracy	Wydatki ogółem	Wydatki bieżące
Limit dla AU	44,9628443		168		485 000,00	
Limit przydzielony na zadanie AU/PZZ			61,4		270 000,00	
Zaplanowany na zadanie AU/PZZ		109 046,39	61,4	4 903 036,00	270 000,00	270 000,00
Zaplanowany na wszystkie zadania AU		298 368,00	168	13 415 474,00	485 000,00	485 000,00

Podsumowanie zadania

Podsumowanie zadania **AU/PZZ**
Wydawanie decyzji o pozwoleniu na budowę i przyjmowanie zgłosz

Etap/Działanie | Klasyfikacja | Sp. Realizacji | Kateg

Rok

nansowania	2014	2015
SOWANIE ZE ŚRODKÓW WŁASNYCH	165 000,00 zł	270 000,00 zł
	0,00 zł	0,00 zł
razem	165 000,00 zł	270 000,00 zł

W jednostce: **Wydział Architektury i Urbanistyki** ,w roku: 2015 wersja 1 z przez [GMK\francuzk] Zapisz jako nową wersję

Import zadań prostych | Import z Excela | Eksport do Excela | Eksport do OTAGO (XML)

	Numer	Nazwa	sposób realizacji	Nazwa produktu	Kategoria produktu	Liczba produktów	Pracochłon całkowita	Pracoch jednostk koszt jednostk	Całkowita kwota planowana	Klasyfikacja budżetowa	Kategoria zadania	Źróc fina	Jedr reali	Stat	Wyc	Ko pra
	AU/PZZ	Wydawanie decyzji o pozwoleniu na budowę i przyjmowanie zgłoszeń					109 046,3		5 173 036,0					plan	270	4 9
	AU/PZZ/01	PRZYJĘCIE ZGŁOSZENIA LUB OPRACOWANIE SPRZECIWU W POSTACI DECYZJI PMK		ZGŁOSZENIE ROBÓT BUDOWLANYCH +	wniosek	3 750,00	12 274,49		551 896,13					plan	0,00	55
	AU/PZZ/01	Obsługa kancelaryjna /zgłoszenia	SW	zarejestrowany wniosek-zgłoszenie rozpoczęcia budowy	wniosek	3 750,00	814,49	0,2172	36 621,94					plan		36
	AU/PZZ/01	Pisma ogólne	SW	pisma ogólne w	pismo,	300,00	60,00	0,2000	2 697,77					plan		2 6

KAPITAŁ LUDZKI NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI | KRAKÓW krakow.pl | POZnań *Miasto know-how | UNIA EUROPEJSKA EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

❖ Cel szczegółowy zadania typu B z określonymi wagami

PW

Pomoc Wyloguj

Cele szczegółowe zadania

Nr zadania: **AU/PZZ** Typ:**Zadania bieżące typu M** Rodzaj:**Pełne** Status:**Otwarty**

Nazwa zadania: **Wydawanie decyzji o pozwoleniu na budowę i przyjmowanie zgłoszeń**

Powrót

Dodaj | Odswież

			Lp	Tak, aby	Produkt	Wskaźnik monitorowany	Wartość znakomita	Wartość bazowa	Wartość oczekiwan	Wartość bieżąca	Waga
			1	utrzymać poziom wskaźnika terminowości wydawania decyzji o pozwoleniu na budowę, decyzji ZRID, decyzji przeciwu (zgłoszenia) na poziomie z roku ubiegłego	DECYZJA O POZWOLENIU NA BUDOWĘ +	W3_22(terminowości wydanych decyzji)		0,98	100		0,40
			2	stopień poprawności wydawania decyzji był wyższy lub równy wartości uzyskanej w roku poprzednim	DECYZJA O POZWOLENIU NA BUDOWĘ +	W4_22(decyzji uchylonych)	0,02	0,04			0,40
			3	uzyskać możliwie najkrótszy czas jednostkowy wydawania decyzji	DECYZJA O POZWOLENIU NA BUDOWĘ +	W2_22(realizacji planu)	20	23			0,20
											Suma: 1,00

1 Ilość na stronie: 10 3 wyników, 1 stron(y)

KAPITAŁ LUDZKI NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

KRAKÓW krakow.pl

POZnań *Miasto know-how

UNIA EUROPEJSKA EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

❖ Definiowanie zadań typu P (pełne)

Dane podstawowe (symbol jednostki realizującej, nazwa i symbol zadania, nazwy i numery etapów, data od, data do…) trafiają do STRADOMia automatycznie z PLZ (system OTAGO).

W STRADOM w obszarze definicji Zadania określamy typ zadania (M lub W), cel ogólny (rezultat), etapy realizowane siłami własnymi, koordynatora oraz status danych.

Pozostałe dane tj. :

- wybrane powiązania (cel strategiczny, program, projekt, usługa publiczna, cecha)
- status WPF i za nim typ i kategorię przedsięwzięcia, datę od - do

można wprowadzić alternatywnie:

a) na poziomie Zadania i dotyczą wtedy wszystkich jego Etapów

b) na poziomie Etapu i dotyczą tylko Etapu, gdzie dane te umieszczono

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

❖ Definiowanie zadań typu P – powiązanie zadania z dziedziną i programem i celem Strategii

t.aspx

Jednostka realizująca:	WYDZIAŁ GOSPODARKI KOMUNALNEJ
**Koordynator zadania:	Szewczyk Łukasz
**Nr zadania:	GK/ST10.2/12
**Data od:	2012-01-01 Data do: 2016-12-31
**Nazwa zadania:	Budowa przystanków Szybkiej Kolei Aglomeracyjnej
Deklaracja wyniku - cel ogólny zadania:	Zaawansowane roboty budowlane - w zakresie finansowanym przez Gminę Miejską Kraków wykonana konstrukcja mostowa pod 1 torem oraz część robót związanych z wykonaniem peronów, rozpoczęte prace związane z przebudową i obniżeniem ulicy Balickiej.
Dziedzina zarządzania:	Transport
**Cel strategiczny:	CO-II-2 Poprawa dostępności komunikacyjnej
Program:	Plan zrównoważonego rozwoju transportu zbiorowe
**Status:	Otwarty
Status WPF:	☑
Kategoria przedsięwzięcia:	Wieloletnie - pozostałe
Typ przedsięwzięcia:	Przedsięwzięcia majątkowe strategiczne
Projekt:	-- Wybierz --
Współfinansowanie:	-- Wybierz --
Rezultat:	Efekt w 2015 r.: Wybudowany przystanek SKA przy ul. Balickiej wraz z wiaduktem kolejowym i uzyskana ostateczna decyzja o pozwoleniu na użytkowanie. Zakończona przebudowa ul. Balickiej.
	Zakres rzeczowy w 2015 r.: 1) Zakończenie realizacji robót budowlanych w zakresie finansowanym przez Gminę Miejską Kraków - budowy przystanku SKA i wiaduktu kolejowego oraz niezbędnej przebudowy ul. Balickiej.

❖ Planowanie zadania typu P – produkt i plan finansowy

Powrót

Limity

	Koszt roboczogodziny	Pracochłonnośc	Liczba etatów	Koszt pracy	Wydatki ogółem	Wydatki bieżące
Limit dla GK	44,9628443		25		217 700 231,00	
Limit przydzielony na zadanie GK/ST10.2/12			0		224 971,00	
Zaplanowany na zadanie GK/ST10.2/12		0,00	0	0,00	224 971,00	0,00
Zaplanowany na wszystkie zadania GK		45 318,00	25,51	2 037 626,21	369 851 087,00	367 826 116,00

cja | Sp. Realizacji | Kategoria Zada

Rok

2014	2015	Wszystko
600 000,00 zł	224 971,00 zł	824 9

W jednostce: **WYDZIAŁ GOSPODARKI KOMUNALNEJ** ,w roku: 2015 wersja 1 z przez [GMK\koczanowskad]

Zapisz jako nową wersję

Import zadań prostych | Import z Excela | Eksport do Excela | Ekspo

	Numer	Nazwa	sposób realizacji	Nazwa produktu	Kategoria produktu	Liczba produk	Pracochłonnc jednostkowa koszt jednostkowy	Pracoch całkowi	Całkowita kwota planowana	Klasyfikacja budżetowa	Kategoria zadania	Źró fina
	GK/ST10.2/12	Budowa przystanków Szybkiej Kolei Aglomeracyjnej						0,00	224 971,00			
	GK/ST10.2 /12/01	Budowa przystanków Szybkiej Kolei Aglomeracyjnej	ZZ	KONCEPCJA_SKA+	koncepcja	1,00	224 971,000(		224 971,00	600.60016.6050	GWSMK	
	GK/ST10.2/12	Czynności systemowe						0,00	0,00			

1 Rozmiar strony: 20

❖ Tabela do określenia limitów dla zadań o statusie WPF

Limity wydatków i zobowiązań dla przedsiewzięcia wieloletniego

Typ P/Str **Numer** ZIKIT/ST6.6/06

Nazwa Budowa linii tramwajowej KST, etap III (os. Krowodrza Górka - Górka Narodowa/Azory) wraz z budową dwupoziomowego skrzyżowania w ciągu ul. Opolskiej

Pomoc
Pow
Plan za
Definicj

Zapisz zmiany | Anuluj zmiany

	Rok	Limity					Faza	Wydatki			
		Zobowiązania	Środki własne dot. realizacji	Środki bezzwrotne	Środki własne dot. terenu	RAZEM limit wydatków		planowane	RAZEM zrealizowane	Środki własne dot. realizacji	Środki bezzwrotne
zadanie ZIKIT/ST6.6/06	W latach 2015 - 2021					oznaczone do WPF					
	2015	259 848 352,0	980 877,00	904 246,00		1 885 123,00	Przygotowanie	1 885 123,00	0,00		
	2016		1 014 636,00	935 368,00		1 950 004,00	Przygotowanie	0,00			
	2017		31 300 814,00	74 949 187,00		106 250 001,0	Budowa	0,00			
	2018		42 485 855,00	66 822 897,00		109 308 752,0	Budowa	0,00			
	2019		6 508 619,00	6 000 133,00		12 508 752,00	Budowa				
	2020		56 500 000,00			56 500 000,00	Budowa				
	2021		23 500 000,00			23 500 000,00	Rozliczenie Finansowe				
		259 848 352,0	**162 290 801,0**	**149 611 831,0**	**0,00**	**311 902 632,0**		**1 885 123,00**	**0,00**	**0,00**	**0,0**
etap ZIKIT/ST6.6/06/01	W latach 2015 - 2021										
	2015		980 877,00	904 246,00		1 885 123,00	Przygotowanie	1 885 123,00	0,00		
	2016						Przygotowanie				

Określenie kamieni milowych dla etapów zadania

Dla zadań typu P możliwe jest określenie ***kamieni milowych***. Kamienie milowe (KM) to wymierne efekty działań realizowanych w ramach etapów istotne z punktu widzenia ***harmonogramu*** zadania typu P.

Kamienie milowe określa się dla ***etapów*** zadania.

Każdemu KM możemy przypisać

- *Specyficzną nazwę,*
- *Produkt,*
- *Najważniejsze wymagania, tzw. plan jakości*
- *Planowaną datę realizacji*
- *Rzeczywistą datę realizacji*
- *Komentarz*

Dla każdego Etapu możemy określić taką liczbę kamieni milowych, jaka jest niezbędna do zaplanowania i monitorowania zadania w wymaganej szczegółowości.

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

❖ Kamienie milowe w celu zaplanowania i monitorowania realizacji zadania typu P

PW

Kamienie milowe dla etapu:

Nr zadania: **GK/ST10.2/12** Nazwa zadania: **Budowa przystanków Szybkiej Kolei Aglomeracyjnej**

Nazwa etapu: **Budowa przystanków Szybkiej Kolei Aglomeracyjnej**

Powrót

Dodaj

Nazwa	Produkt	Opis	Data planowana	Data realizacji	Wydatki	Ko
Koniec budowy przystanku SKA, wiaduktu i przebudowy ul. Balickiej.	Przystanek SKA, wiadukt kolejowy i przebudowa ul. Balickiej	Zakończenie realizacji robót budowlanych w zakresie finansowanym przez Gminę Miejską Kraków	2015-04-30			
Złożenie wniosku o wydanie decyzji o pozwoleniu na użytkowanie	złożony wniosek o decyzję PB		2015-05-31			
Uzyskanie ostatecznej decyzji o pozwoleniu na użytkowanie.	Uzyskana decyzja PB		2015-08-31			
Rozliczenie finansowe wykonanych prac.	Rozliczona umowa		2015-10-31			

1 Ilość na stronie: 20 4 w

KAPITAŁ LUDZKI NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

KRAKÓW krakow.pl

POZnań *Miasto know-how

UNIA EUROPEJSKA EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

❖ Projekt „Szybka kolej aglomeracyjna” złożony z dwóch zadań typu P

PW

Przedsiewziecie wieloletnie typu Portfolio

Pomoc Wyloguj

Powrót

Nazwa Szybka Kolej Aglomeracyjna
Daty od 2011-01-01 do 2016-12-31

STRADOM umożliwia połączenie zadań lub etapów w większą jednostkę rozliczeniową – projekt lub program (następny slajd).

Przekrój finansowy

Typ zadania

Wydatki **poniesione** / **planowane**

Rok

Numer zadania	Nazwa zadania	Numer działania	Nazwa działania	2014	2015	Wszystko razem
GK/ST10.2/12	Budowa przystanków Szybkiej Kolei Aglomeracyjnej			524 930,17		524 930,17
		GK/ST10.2/12/01	Budowa przystanków Szybkiej Kolei Aglomeracyjnej		224 971,00	224 971,00
	Budowa przystanków Szybkiej Kolei Aglomeracyjnej Razem			524 930,17	224 971,00	749 901,17
ZIKIT/ST10.1/11	Budowa przystanku Szybkiej Kolei Aglomeracyjnej przy ul. Balickiej			6 221 743,00		6 221 743,00
		ZIKIT/ST10.1/11/01	Budowa przystanku Szybkiej Kolei Aglomeracyjnej przy ul. Balickiej		7 631 405,00	7 631 405,00
	Budowa przystanku Szybkiej Kolei Aglomeracyjnej przy ul. Balickiej Razem			6 221 743,00	7 631 405,00	13 853 148,00
Wszystko razem				6 746 673,17	7 856 376,00	14 603 049,17

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

❖ Program „Plan rozwoju zrównoważonego transportu dla GMK i gmin sąsiadujących ”

PW

Przedsiewziecie wieloletnie typu Program

Nazwa	**PS/T1/2013** Plan zrównoważonego rozwoju transportu zbiorowego dla Gminy Miejskiej Kraków i Gmin sąsiadujących
Daty	od 2014-01-01 do 2018-12-31
Koordynator	Szewczyk Łukasz
Typ przedsięwziecia	Program
Status	aktualny
Opis	
Rezultat	Zaplanowanie do 2024 przewozów o charakterze użyteczności publicznej, realizowanych na obszarze Miasta Krakowa i gmin sąsiednich, zgodnie z zasadami zrównoważonego rozwoju transportu.
	Poprzez: 1. Wyznaczenie sieci i obszaru komunikacji pasażerskiej w ramach publicznego transportu zbiorowego 2. Zapewnienie dostępności do usług transportu publicznego, w tym dla osób niepełnosprawnych 3. Zapewnienie wysokiej jakości usług transportu publicznego w celu stworzenia realnej alternatywy dla realizacji podróży samochodami osobowymi 4. Integrację transportu miejskiego z transportem regionalnym m.in. w zakresie taryfowo -

Cele

Lp	Tak, aby	Wskaźnik	Waga	Wynik	Wartość aktualna	Wartość bazowa	Wart ocze
1.	Udział transportu zbiorowego w przewozach osób na obszarze Miasta Krakowa i gmin sąsiednich był nie mniejszy niż na poziomie 60%	Udział transportu zbiorowego w podziale zadań przewozowych	0,40	Wartość bazowa		0,58 (2013-10-31)	0
2.	Zapewnić realizację wszystkich planowanych zintegrowanych węzłów przesiadkowych	Realizacja zintegrowanych węzłów przesiadkowych	0,15	Wzrost		0,04 (2013-12-31)	1 (202

Przekrój finansowy

Typ zadania

Wydatki **poniesione** / **planowane**

Rok

Numer zadania	Nazwa zadania	Numer działania	Nazwa działania	2014	2015	Wszystko razem
	Inne zadania					
GK/CHA	Realizacja programu unijnego "CHALLENGE"					
		GK/CHA/01	Sporządzenie rocznego raportu dla realizacji programu			
		GK/CHA/02	Sporządzone tłumaczenia dokumentacji	1 062,72	348,71 20 000,00	21 062,7
		GK/CHA/03		30 750,00	1 795,75 35 650,00	66 400,0
		GK/CHA/04	Przygotowanie konferencji, wizyt związanych z projektem	6 798,13	1 587,92 8 000,00	14 798,1
		GK/CHA/05	Realizacja działań technicznych w ramach realizacji programu			

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

❖ Wykaz przedsięwzięć wieloletnich dla GMK (fragment)

https://91.213.71.42/UMK/WPF/WPFQRapAll.aspx

Przekrój finansowy zadań WPF na rok bazowy 2016

Pomoc Wyloguj

Rok raportu 2015

Wykaz przedsięwzięć wieloletnich tworzony jest automatycznie na podstawie zadań o statusie WPF.

Strona 13 z 64 (634 elementów) 1 2 3 ... 12 13 14 15 ... 62 63 64

Nazwa przedsięwzięcia | Nazwa etapu

Limit wydatków | Limit zobowiązań | Realizacja | Zobowiązania | Zaangażowanie

Rok

Typ przedsięwzięcia	Kategoria przedsiewzięcia	Jednostka koordynująca	Numer przedsięwzięcia	Numer etapu	Źródło finansowania	2015 Limit wydatków	2015 Limit zobowiązań	2016 Limit wydatków	2016 Limit zobowiązań	2017 Limit wydatków	2018 Limit wydatków
	Pozostałe	GS	GS/OID	GS/OID /ST8.4/07	SrWlasneRealizacji	0	0				
			GS/OID Razem			26 547 412	8 200 000	10 800 000	0	15 000 000	9 500 000
			GS/RRO	GS/RRO /A2.1/07	SrWlasneRealizacji	5 000 000	0				
				GS/RRO /A2.3/10	SrWlasneRealizacji	8 700 000	0				
				GS/RRO /SA1.1/00	SrWlasneRealizacji	5 000 000	0				
			GS/RRO Razem			18 700 000	0				
		GS Razem				45 247 412	8 200 000	10 800 000	0	15 000 000	9 500 000
		IT	IT/A1.1/99	IT/A1.1 /99/01	SrWlasneRealizacji	1 300 000	0				
			IT/ZSI	IT/ZSI/01	SrWlasneRealizacji	7 343 400	0				
				IT/ZSI/02	SrWlasneRealizacji	3 406 600	0				
Wszystko razem						1 752 257 176	546 805 624	56 189 169	14 550 000	789 190 092	808 789 1184

Strona 13 z 64 (634 elementów) 1 2 3 ... 12 13 14 15 ... 62 63 64

KAPITAŁ LUDZKI NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

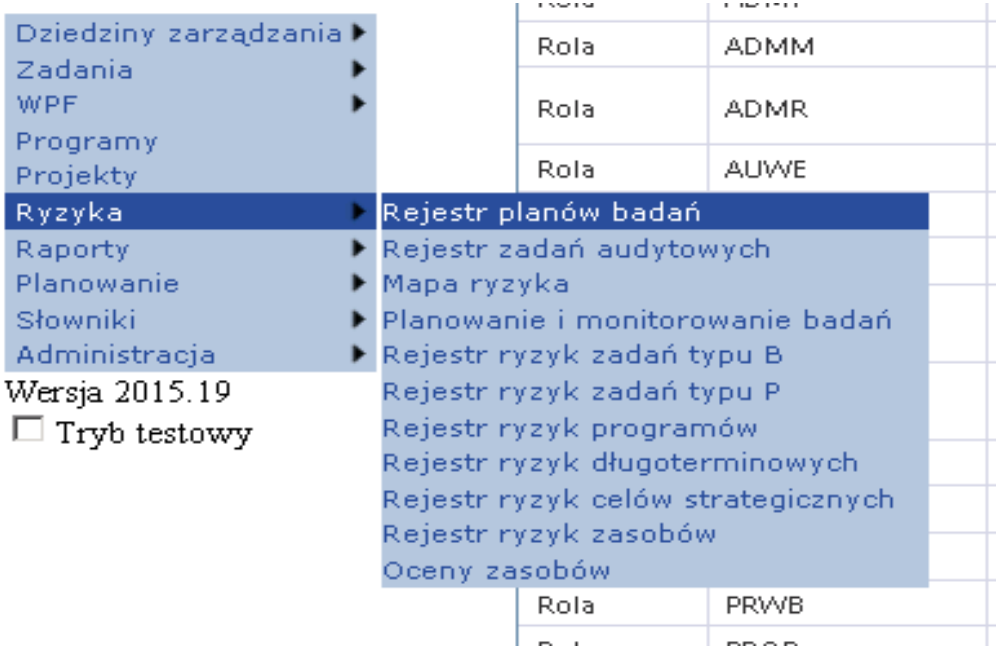
KRAKÓW krakow.pl

POZnań Miasto know-how

UNIA EUROPEJSKA EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

MONITOROWANIE JAKOŚCI
USŁUG PUBLICZNYCH

3.2 Zarządzanie ryzykiem i audyt



❖ *Zarządzanie ryzykiem, audyty, audity i kontrole*

System STRADOM posiada funkcjonalność ***wspomaga***jącą zarówno globalną ***analizę ryzyka w obszarach:***

- ***Strategicznym (cele, programy)***
- ***Operacyjnym (zadania, projekty)***
- ***Bezpieczeństwa informacji (zasoby)***

jak też **planowanie** i ***gromadzenie danych o badaniach (***audyt wewnętrzny***,*** kontrola, audit ISO 9001 czy 27001) i ich wynikach. Można także rejestrować w nim ***zapisy*** treści ***rekomendacji*** oraz ***dane o*** ich ***wykonaniu***.

System oferuje słowniki:

- produktów i ryzyk dla obszaru operacyjnego,
- zasobów, zagrożeń i podatności dla bezpieczeństwa informacji

które każda JST może dostosować do swoich potrzeb

❖ Ryzyka

Ryzyka pochodzące z analiz we wszystkich obszarach sprowadzane są do ***wspólnej skali***

RYZYKO KRYTYCZNE (ocena 7) - wymaga możliwie szybkiej reakcji Podjęcie działań nie powinno być odkładane
RYZYKO POWAŻNE (ocena 5 lub 6) - wymaga reakcji Działania należy zaplanować, terminy mogą być odleglejsze
RYZYKO UMIARKOWANE (ocena 3 lub 4) - przeciwdziałanie wskazane, szczególnie tam, gdzie można uzyskać poprawę bez istotnych nakładów.
RYZYKO NISKIE (ocena 1 lub 2) – nie wymaga działań

i umieszczane w jednym zbiorze ryzyka zwanym ***Mapą Ryzyka UMK***.
Zbiór ryzyk jest ***usystematyzowany*** przy pomocy w/w słowników
Taka systematyka obszarów dla celów zarządzania ryzykiem pozwala przygotować:

- ***plany dla badań*** skuteczności systemów kontroli w tych obszarach
- ***syntetyczną informację*** dla najwyższego kierownictwa.

20. Rejestr ryzyk – mapa ryzyka

- Wszystkie ryzyka zidentyfikowane i ocenione przez właścicieli we wszystkich w/w obszarach zebrane są w rejestrze nazywanym Mapą Ryzyka.
- Rejestr zawiera kilkaset rekordów, ale ***do przeglądania*** go ***możemy używać*** wielu ***filtrów*** (obszar ryzyka, jednostka realizująca itp.)
- ***Każdy wiersz*** rejestru przedstawia ***dane o jednym ryzyku*** w „konkretnym miejscu" organizacji.
- W zależności od obszaru widzimy ***cel, zadanie*** czy ***program***, którego dotyczy, następnie ***produkt*** czy ***zasób***, przyporządkowanie do kategorii, wskaźnik, który pomaga dla monitorowania zmian oraz dokonane ***oceny*** oraz ***wyniki badań***.
- W rejestrze zamieszczone są także ***dane historyczne*** z ostatnich 3 lat przedstawiające ***oceny, wyniki badań*** i przywołujące ***numery dokumentów***, gdzie można znaleźć szczegółowe wyniki badań danego ryzyka.

Strona startowa programu ... | MJUP - Mapa ryzyka

https://91.213.71.42/UMK/Risks/RisksList.aspx?rvt=2

KP

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

Mapa ryzyka

Jednostka -- Wszystko --

Obszar ryzyka: Zadania typu B

- Cele strategiczne
- Pozostałych jednostek
- Programy
- Zadania typu B
- typu P
- y z zadaniami
- wzięcia wieloletnie

Powrót

Anuluj ryzyko

- Dziedziny zarządzania
- Zadania
- WPF
- Programy
- Projekty
- Ryzyka
  - Rejestr planów badań
  - Rejestr zadań audytowych
  - Mapa ryzyka
  - Planowanie i monitorowanie badań
  - Rejestr ryzyk zadań typu B
  - Rejestr ryzyk zadań typu P
  - Rejestr ryzyk programów
  - Rejestr ryzyk długoterminowych
  - Rejestr ryzyk celów strategicznych
  - Rejestr ryzyk zasobów
  - Oceny zasobów
- Raporty
- Planowanie
- Słowniki
- Administracja
- Wyloguj
- Zmień hasło

Wersja 2015.15

Serwer Demo (UMK)

Tryb testowy

					Nazwa ryzyka wg słownika	Wska
	promocji zdrowia	sprawozdanie z realizacji programów profilaktycznych +	zamówienie, zlecenie, umowa wydatkowa, porozumienie	Zbyt niskie uczestnictwo, frekwencja	L1 zewnętrzne przeszkody, działania partnerów, interesariuszy	
BZ/RPZ	Realizacja programu profilaktyki i promocji zdrowia	projekty,przedsi i imprezy zdrowotne w ramach działań promocyjnych +	projekt, przedsięwzięcie	Zbyt niskie uczestnictwo, frekwencja	L1 zewnętrzne przeszkody, działania partnerów, interesariuszy	W3_9 uczes w przec proje)
	Realizacja			Brak poprawy wartości		

https://91.213.71.42/UMK/Risks/RisksList.aspx?rvt=2

walidacja | Modul VII ryzyka_ok | Microsoft Excel użyt... | MJUP - Mapa ryzyka... | PL | 14:11

Strona startowa programu ... | MJUP - Mapa ryzyka

https://91.213.71.42/UMK/Risks/RisksList.aspx?rvt=2

Mapa ryzyka

KP

Jednostka -- Wszystko --

Obszar ryzyka: Zadania typu B

Powrót

Anuluj ryzyko

Przeciągnij nagłówek kolumny i upuść tutaj aby pogrupować po kolumnie

Dodaj

Numer zadania budżetow	Produkt	Kategoria produktu	Nazwa ryzyka	Nazwa ryzyka wg słownika	Wskaźnik	2015			
						Ocena istotności właściciela ryzyka	Niezależna ocena istotności ryzyka	Ocena stopnia materializacji ryzyka	Nr zadania audytowego
bs/w									
BS/WNC	ilość wszczetych i prowadzonych postępowań	opłaty, wypłaty, wynagrodzenia, zobowiązania	Błędne statusy spraw w aplikacji WIND	E1 braki, błędy w zapisach dotyczących elementów SI (inwentaryzacja)	W2_121 (realizacji planu)	2	4	Z	2/AW/2013
BS/WNC	wniesiona sprawa do sądu w celu uzyskania tytułu wykonawczego	opłaty, wypłaty, wynagrodzenia, zobowiązania	Niedostateczny nadzór nad działalnością / brak narzędzia do monitorowania	G2 braki w nadzorze kierowniczym, kontrolach, ocenach		4	4	Z	2/AW/2013
			Przekroczenia terminów w prowadzeniu	K3 inne przekroczenia wymaganych lub					

-- Wybierz --

walidacja | Modul VII ryzyka_ok | Microsoft Excel użyt... | MJUP - Mapa ryzyka... | PL | 14:05

KP

**Obszar ryzyka: Zasoby

**Kategoria zasobów: -- Wybierz --

**Nazwa ryzyka

**Nazwa ryzyka wg słownika: -- Wybierz --

Właściciel zasobu: -- Wybierz --

Zagrożenie: --Wybierz--

Podatność: --Wybierz--

Wpływ na ciągłość działania

Rodzaj przetwarzanej informacji

Koszt odtworzenia zasobu

Wartość zasobu

Zabezpiecznie

Ocena podatności

Ocena zagrożenia

Prawdopodobieństwo wystąpienia incydent

Wartość ryzyka rezydualnego: 72

Ocena ryzyka w skali: 4

Start | programy 30102014 | Na spotkanie w M... | ryzyka 30102014 | Strona główna - I...

23. Planowanie zadań audytowych

Planowanie zadania audytowego ***to przypisanie*** do niego ***ryzyk***, dla których w wyniku badań należy ocenić system kontroli i zweryfikować jego skuteczność.

System umożliwia dla każdego „zadeklarowanego" wcześniej zadania audytowego **dołączenie wybranych** przez nas ***ryzyk***.

W tym celu kolejno:

- ***wybieramy Plan*** badań, do którego należy aktualnie planowane przez nas zadanie audytowe
- ***wybieramy zadanie*** audytowe
- ***wybieramy obszar*** ryzyka, z którego ryzyko zamierzamy do w/w zadania „dołączyć".

Teraz korzystając z filtrów zawężamy listę wyświetlanych ryzyk i ***wybieramy*** pierwsze, drugie i ew. dalsze ***ryzyka***, ***które „dołączamy".***

Plik Edycja Widok Historia Zakładki Narzędzia Pomoc

MJUP - Planowanie i monitorowani...

192.168.3.66/Risks/RisksList.aspx?rvt=3

Plan badań: Plan audytu wewnętrznego na 2014 r. - W przygotow

Cel zadania:

Zadanie audytowe: 5/AW/2014 - W przygotowaniu

Obszar ryzyka: Zadania typu B

Wskazówki do realizacji zadania:

Zapisz

Powrót

Dołącz do zadania audytowego | Odłącz od zadania audytowego | Anuluj ryzyko

Przeciągnij nagłówek kolumny i upuść tutaj aby pogrupować po kolumnie

Dodaj

				Numer zadania budżetowego	Nazwa ryzyka	Nazwa ryzyka wg słownika	2014		
							Ocena istotności właściciela ryzyka	Niezależna ocena istotności ryzyka	Ocena stop materializacji
				gk					
			☐	GK/UCP	niespełnienie przez MPO warunków umowy	F4 niepowodzenie lub niewykonanie planowanych działań	6	-- Wybierz --	-- Wybierz --
			☐	GK/UCP	Brak określenia odpowiedzialności w zakresie realizacji wymogów ustawowych	G1 wady, braki w zakresie uprawnień, odpowiedzialności	4	Z	1/AV
			☑	GK/UCP	Nie wszyscy właściciele nieruchomości zostali objęci systemem gospodarowania odpadami	A2 wady i braki w ewidencji dłużników i należności	5	C	1/AV
			☐	GK/UCP	Brak skutecznego nadzoru nad sprawozdawczością	H3 informacja zewnętrzna nie na temat niepełna	5	Y	1/AV

Start | Telefony Pracowniko... | Skrzynka odbiorcza - ... | prezentacje | Microsoft PowerPoint ... | MJUP - Planowanie i ... | PL

25. Zapis wyników badań audytowych

Plan badań na dany rok został zatwierdzony i audytorzy w miarę postępu prac prezentują audytowanym i kierownictwu wyniki badań oraz zaktualizowane oceny ryzyk. ***Aby zapisać rezultaty*** swojej pracy w systemie audytor ***wprowadza wynik*** badania w skali:

- ryzyko ***zmaterializowane***;
- ryzyko ***zmaterializowane częściowo***;
- system ***kontroli skuteczny***

oraz zaktualizowaną ***ocenę*** w skali ocen przyjętej w administracji (w Krakowie 1 -7) i przedstawionej wcześniej.

Po wpisaniu wyniku ***możemy*** w systemie także ***zapisać*** :

- krótkie ***brzmienie rekomendacji***,
- jej nieco szerszy ***opis***,
- uzgodnioną planowaną ***datę wdrożenia***.

Strona startowa programu ... | MJUP - Mapa ryzyka

https://91.213.71.42/UMK/Risks/RisksList.aspx?rvt=2

KP

Mapa ryzyka

Jednostka -- Wszystko --

Obszar ryzyka: Zadania typu B

Powrót

Anuluj ryzyko

Przeciągnij nagłówek kolumny i upuść tutaj aby pogrupować po kolumnie

Dodaj

Numer zadania budżetowego	Produkt	Nazwa ryzyka	Nazwa ryzyka wg słownika	Wskaźnik	2015			
					Ocena istotności właściciela ryzyka	Niezależna ocena istotności ryzyka	Ocena stopnia materializacji ryzyka	Nr zada audytow
kd/ow								
KD/OWM	opinia dla elementów komunikacji wizualnej i obiektów handlowych	Opinia zostanie wydana niezgodnie z zasadami wykorzystywanym w procesie opiniowania	B1 sprzeczne z polityką, wadliwe decyzje, dokumenty	W9_81 (prawidłowość sporządzanych materiałów i analiz zbiorczych)	4	-- Wybierz --	-- Wybierz --	

-- Wybierz --

1 Ilość na stronie: 20

Microsoft Excel użyt... | walidacja | Modul VII ryzyka_ok | MJUP - Mapa ryzyka... | PL | 18:18

Strona startowa programu ... | MJUP - Mapa ryzyka

https://91.213.71.42/UMK/Risks/RisksList.aspx?rvt=2

KP

Mapa ryzyka

Jednostka: Wydział Kultury i Dzie

Obszar ryzyka: Zadania typu B

Powrót

Anuluj ryzyko

Przeciągnij nagłówek kolumny i upuść tutaj aby pogrupować po kolumnie

Dodaj

Numer zadania budżetoweg	Produkt	Kategoria produktu	Nazwa ryzyka	Nazwa ryzyka wg słownika	2015			
					Ocena istotności właściciela ryzyka	Niezależna ocena istotności ryzyka	Ocena stopnia materializacji ryzyka	Nr zadar audytowe
KD/OWM	opinia dla elementów komunikacji wizualnej i obiektów handlowych	ekspertyzy, analizy i opinie	Opinia zostanie wydana niezgodnie z zasadami wykorzystywanym w procesie opiniowania	B1 sprzeczne z polityką, wadliwe decyzje, dokumenty	4	-- Wybierz --	-- Wybierz --	
KD/RWP	PROJEKTY KULTURALNE REALIZOWAN Z UDZIAŁEM PARTNERÓW		Odwołanie przedsięwzięcia z powodu wycofania się	L1 zewnętrzne przeszkody, działania partnerów,	4	-- Wybierz --	-- Wybierz --	

Ryzyka

Wyniki i rekomendacje

https://91.213.71.42/UMK/Risks/RisksList.aspx?rvt=2#

Microsoft Excel użyt... | walidacja | Modul VII ryzyka_ok | MJUP - Mapa ryzyka...

PL 18:26

Strona startowa programu ... | MJUP

https://91.213.71.42/UMK/Risks/RiskResultDescriptions.aspx?RiskResultId=97

KP

Rekomendacje

Dla ryzyka o nazwie: Opinia zostanie wydana niezgodnie z zasadami wykorzystywanymi w
Przypisanego do działania: Opiniowanie przedsięwzięć dla harmonijnego i estetycznego V
Wyniki badań: Y
Niezależna ocena istotności: 4

Powrót

Dodaj

			Rekomendacja	Opis rekomendacji	Data wdrożenia	Ocena wdroż

Rekomendacja

Opis Rekomendacji

**Data wdrożenia

Ocena wdrożenia -- Wybierz --

Data oceny wdrożenia

Brak danych

Microsoft Excel użyt... | walidacja | Modul VII ryzyka_ok | MJUP - Mozilla Firef...

PL 18:28

26. Nadzór nad wdrożeniem rekomendacji

- Później , np. po wykonaniu czynności sprawdzających do systemu będzie ***można wprowadzić***:
  - ***datę*** dokonania ***oceny wdrożenia*** w/w rekomendacji oraz
  - ***rezultat*** tej ***oceny***.

  Dzięki temu ***system może*** prezentować aktualny stan wdrożenia rekomendacji i ***skutecznie wspomagać nadzorowanie.***
- ***Wyniki badań*** audytorów oraz zaktualizowane **oceny** ***pojawiają się automatycznie*** w rejestrze ryzyk (w Mapie Ryzyka) oraz ***w rejestrach*** cząstkowych używanych przez ***właścicieli***.
- ***Mapa ryzyka***, czyli zbiorczy rejestr ryzyk UMK ***umożliwia*** także ***wykonywanie analiz zbiorczych*** dla najwyższego kierownictwa

Strona startowa programu ... | MJUP

https://91.213.71.42/UMK/Risks/RiskResultDescriptions.aspx?RiskResultId=97

KP

Rekomendacje

Dla ryzyka o nazwie: Opinia zostanie wydana niezgodnie z zasadami wykorzystywanymi w
Przypisanego do działania: Opiniowanie przedsięwzięć dla harmonijnego i estetycznego W
Wyniki badań: Y
Niezależna ocena istotności: 4

Powrót

Dodaj

			Rekomendacja	Opis rekomendacji	Data wdrożenia	Ocena wdroż

Rekomendacja

Opis Rekomendacji

**Data wdrożenia

Ocena wdrożenia -- Wybierz --

Data oceny wdrożenia

Brak danych

Microsoft Excel użyt... | walidacja | Modul VII ryzyka_ok | MJUP - Mozilla Firef...

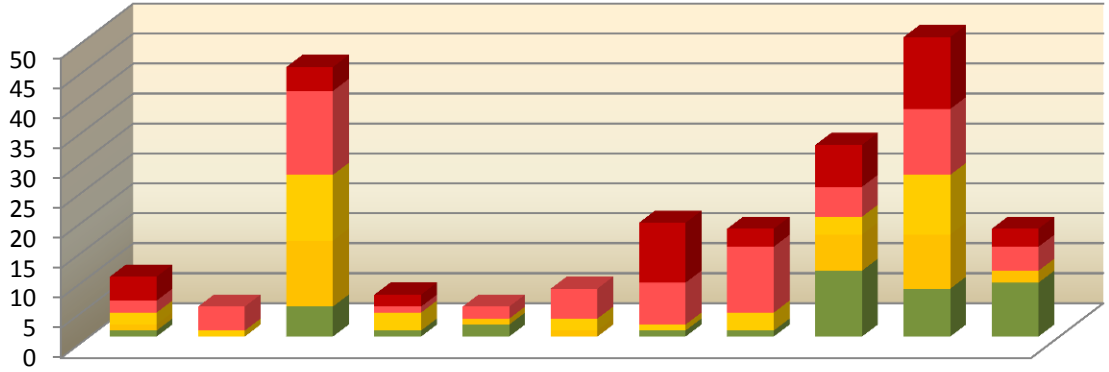
PL 18:28

Oceny i badania ryzyk w roku 2013

KP

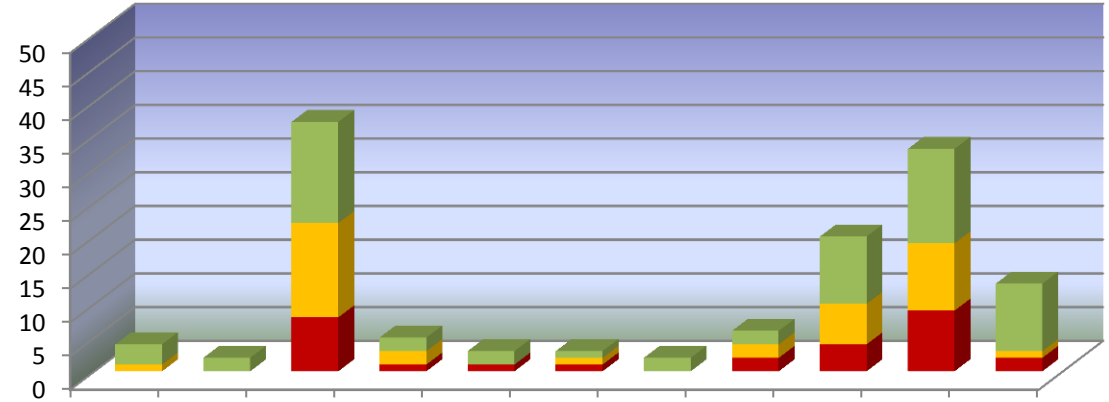
Wynik oceny ryzyk w roku 2013 wg kategorii ryzyk

na wykresie umieszczono oceny wszystkich ryzyk badanych oraz oceny niebadanych w tym roku , które przekraczają ocenę 4



Wyniki badań w 2013 r

- ilość ryzyk badanych w poszczególnych kategoriach i

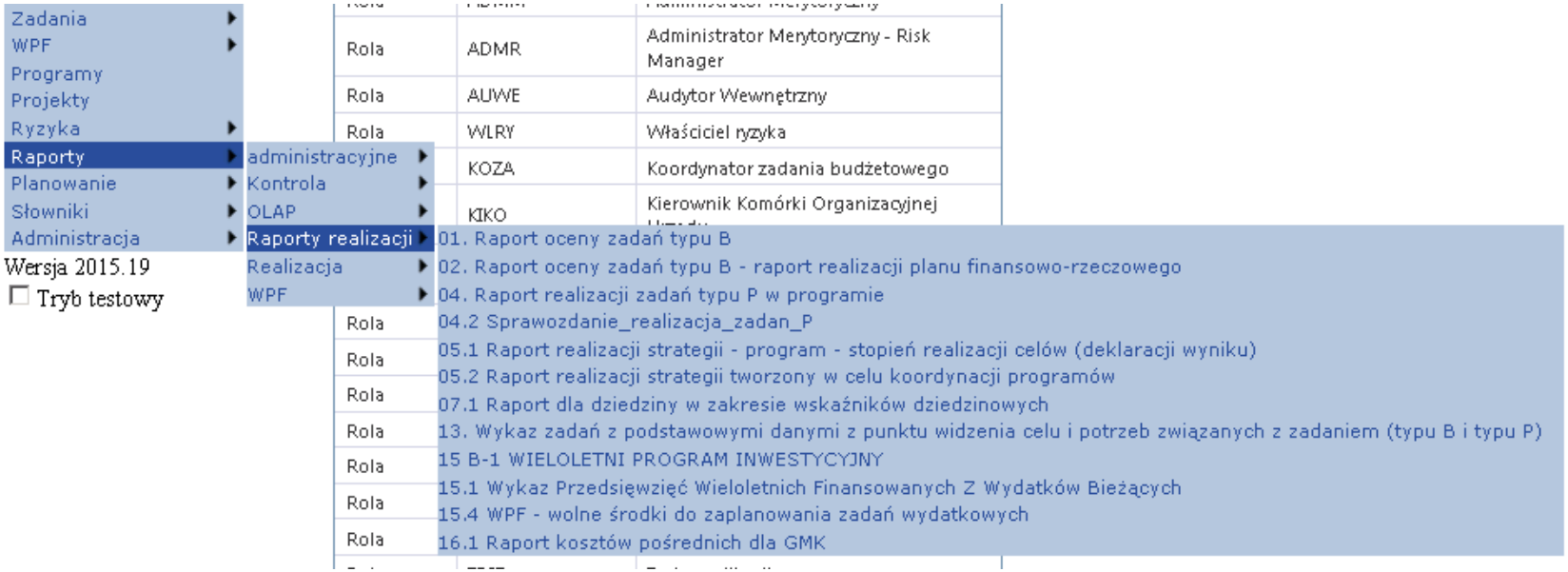


- Z kontrola skuteczna
- Y do udoskonalenia
- C nieskuteczna

'BEZPOŚREDNIE SKUTKI FINANSOWE...
'CZYNNIKI ZEWNĘTRZNE, DZIAŁANIA...
'NIEDOSTATECZNY NADZÓR, BRAKI W...
'NIEDOSTATECZNY PRZEPŁYW...
'NIEEFEKTYWNE LUB WADLIWE...
'NIEFEKTYWNOŚĆ W...
NIEPOWODZENIE W USTALENIU...
'NIETERMINOWOŚĆ'
NISKA JAKOŚĆ, BŁĘDY, WADY...
SI NIE WSPIERA DOSTATECZNIE I...
'ZŁA JAKOŚĆ PLANOWANIA,...

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

3.3 Raporty – wskaźniki i finanse



Zadania bieżące

Dodaj

Nr zadania	Nazwa	Dziedzina zarządzania	Usługa publiczna
		-- Wszystko --	-- Wszystko --
AU/000	Koordynacja i obsługa administracyjna wydziału	A	
AU/PZZ	Wydawanie decyzji o pozwoleniu na budowę i przyjmowanie zgłoszeń	P	
AU/WSI	Zakup i wdrożenie systemu informatycznego do obsługi spraw architektoniczno-urbanistycznych	P	
AU/WZT	Wydawanie decyzji o warunkach zabudowy i zagospodarowania terenu	P	

- Działania
- Planowanie
- Cele szczegółowe
- Raport dla zadania
- Załaczniki
- Ryzyka
- Planowanie dochodów
- Produkty
- Wskaźniki standardowe
- Przenieś do rejestru zadań typu P

Realizacja (wskaźniki standardowe)

Pomoc

Powrót

Legenda

Realizacja zadania AU/WZT Wydawanie decyzji o warunkach zabudowy i zagospodarowania terenu

Strona 1 z 3 (30 elementów) 1 2 3 ...

Godziny | Wydatki | WCJW | Nr zadania | Nazwa Działania | Proces

Ilość | WCJP | WCZ | WIL | WWW | Rok | Miesiąc

Kategoria produktu	Produkt	2014												2014 Razem					2015					2015 Razem					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Ilość	WCJP	WCZ	WIL	WWW	1	2	3	4	5	Ilość	WCJP	WCZ	WIL	WWW	Ilość	W
akta spraw	AKTA SPRAWY AU/WZT +																								0,110,354					C
	akta sprawy w AU/WZT+	325	423	334	302	330	342	355	145	299	290			3 145	0,11	1,110,828													3 145	C
	Decyzja WZ, ULICP +	347	251	291	283	355	301	235	256	254	250	259		3 082	43,40	797	0,856	0,193											3 082	4
decyzja KPA	DECYZJA WZ,																								420,280			0,046		

W okresie: 2014 listopad

Mozesz edytować Liczbę produktów wykonanych, pozostałe mierniki wypełniane są automatycznie

Zapisz zmiany | Anuluj zmiany

	NrZadania	Nazwa działania	Kategoria produktu	Produkt	MIW Liczba produktów wykonanych	MCW Wykonanie czasu pracy	MWW Wykonanie wydatków	MIP Plan ilości (liczba produktów)	MCP Plan czasu pracy	MWP Plan wydatków
	AU/WZT/07	ARCHIWIZACJA AKT SPRAW	akta spraw	akta sprawy w AU/WZT+		36,00		3 800	418,00	
	AU/WZT/01	WYDAWANIE DECYZJI LOKALIZACYJNYCH /WZ, ULICP/	decyzja KPA	Decyzja WZ, ULICP +	259	9 476,00	49,00	3 600	156 275,01	65 000,00
	AU/WZT/01	Opracowania merytoryczne niezbędne w postępowaniach o ustalenie WZ	ekspertyzy, analizy i opinie	ekspertyzy w postępowaniach WZ				5		10 000,00

Realizacja (wskaźniki standardowe)

Pomoc

Powrót

Legenda

Realizacja zadania AU/WZT Wydawanie decyzji o warunkach zabudowy i zagospodarowania terenu

Strona 1 z 3 (30 elementów) 1 2 3 ...

Godziny | Wydatki | WCJW | Nr zadania | Nazwa Działania | Proces

Ilość | WCJP | WCZ | WIL | WWW | Rok | Miesiąc

Kategoria produktu	Produkt	2014												2014 Razem					2015					2015 Razem					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Ilość	WCJP	WCZ	WIL	WWW	1	2	3	4	5	Ilość	WCJP	WCZ	WIL	WWW	Ilość
akta spraw	AKTA SPRAWY AU/WZT +																								0,11	0,354			
	akta sprawy w AU/WZT+	325	423	334	302	330	342	355	145	299	290			3 145	0,11	1,110,828													3 145
	Decyzja WZ, ULICP +	347	251	291	283	355	301	235	256	254	250	259		3 082	43,40	7,797	0,856	0,193											3 082
decyzja KPA	DECYZJA WZ,																												

W okresie: 2014 listopad

Mozesz edytować Liczbę produktów wykonanych, pozostałe mierniki wypełniane są automatycznie

Zapisz zmiany | Anuluj zmiany

	NrZadania	Nazwa działania	Kategoria produktu	Produkt	MIW Liczba produktów wykonanych	MCW Wykonanie czasu pracy	MWW Wykonanie wydatków	MIP Plan ilości (liczba produktów)	MCP Plan czasu pracy	MWP Plan wydatków
				Decyzja						
	AU/WZT/01	WYDAWANIE DECYZJI LOKALIZACYJNYCH /WZ, ULICP/	decyzja KPA	Decyzja WZ, ULICP +	259	9 476,00	49,00	3 600	156 275,01	65 000,00

Miernik procesowy	Nazwa miernika	Wartość
M2_	czas zarejestrowany	
M4_22	liczba decyzji wydanych w terminie	172,00
M5_22	liczba decyzji uchylonych	16,00
M6_22	liczba decyzji dla których organem odwoławczym jest SKO	

Monitorowanie Jakości Usług Publicznych - Program Microsoft Internet Explorer dostarczony przez UMK

http://192.168.3.66/Realisation/RealisationList.aspx?Ta: Monitorowanie Jakości Usług...

Plik Edycja Widok Ulubione Narzędzia Pomoc

Menu

Realizacja (wskaźniki standardowe)

Realizacja zadania AU/PZZ Wydawanie decyzji o pozwoleniu na budowę i przyjmowanie zgłoszeń

Strona 1 z 3 (26 elementów) 1 2 3 ...

Nr zadania | Nazwa Działania | Kategoria produktu | Proces | Wydatki | Godziny | WWW | WIL

Ilość | WCJW | WCJP | Rok | Miesiąc

Produkt	2014												20
	3		4		5		6		7		8		
	Ilość	WCJW	Ilość	WCJW	Ilość	WCJW	Ilość	WCJW	Ilość	WCJW	Ilość	WCJW	Ilość
akta sprawy w AU/PZZ +	1 015	0,124	995	0,109	1 012	0,119	1 025	0,117	1 620	0,126			5 667
decyzja o pozwoleniu na budowę +													
decyzja sprzeciwu wobec zgłoszenia +	119	1,48	144	1,17	99	1,54	117	1,26	136	0,676			615
dziennik budowy +	249	0,229	305	0,196	298	0,201	255	0,225	374	0,184			1 481
fundusz pracy													
koszty postępowań sądowych													
materiały dot. samodzielności lokali w AU													
notatka w aktach AU +	253	0,0171	211	0,0584	142	0,0727	75	0,453	437	0,0137			1 118

W okresie: 2014 grudzień *Mozesz edytować Liczbę produktów wykonanych, pozostałe mierniki wypełni*

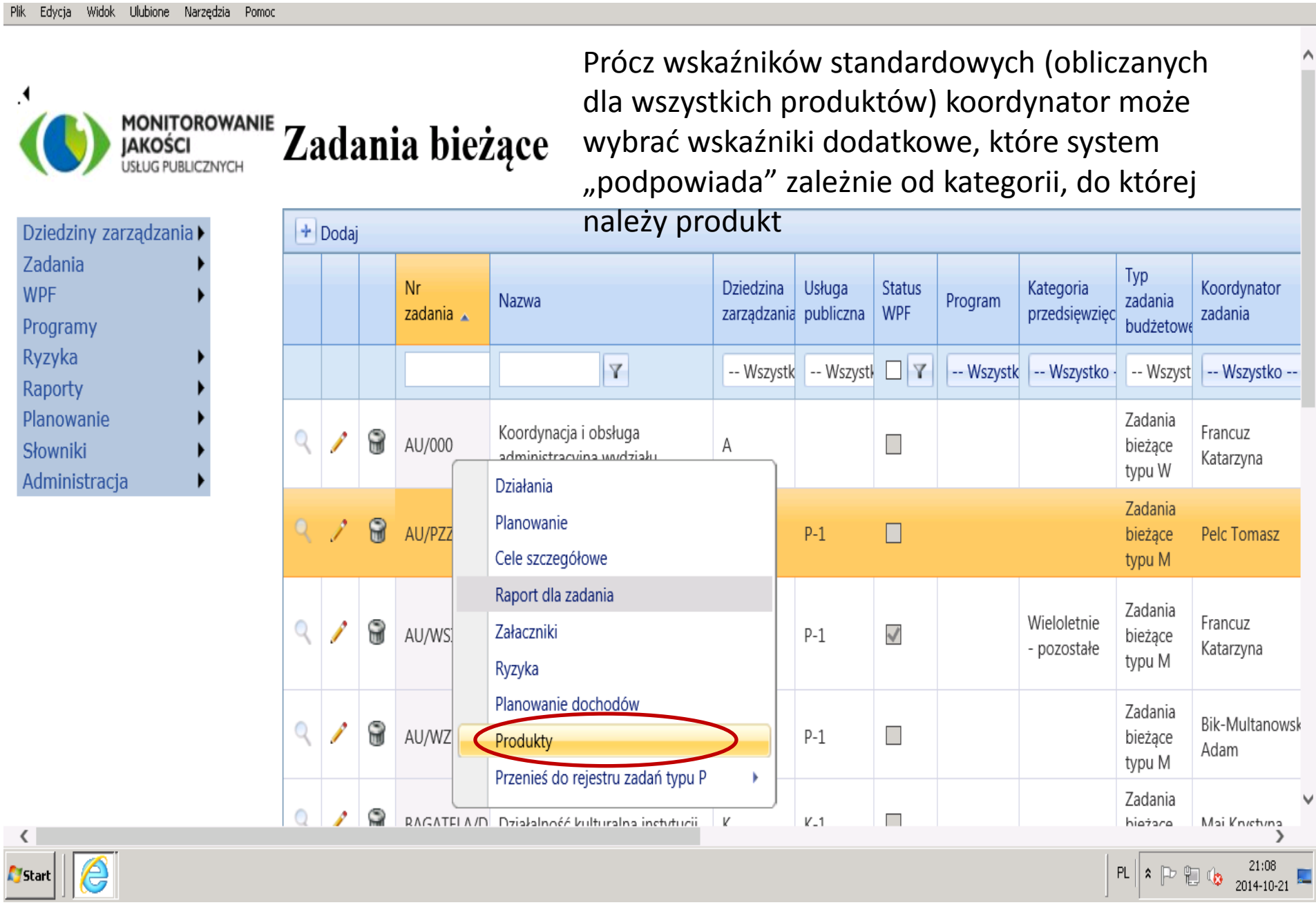
Zapisz zmiany Anuluj zmiany

Legenda

Mierniki		
MIP	Plan ilości (liczba produktów)	
MIW	Liczba produktów wykonanych	
MCP	Plan czasu pracy	
MCW	Wykonanie czasu pracy	
MWP	Plan wydatków	
MWW	Wykonanie wydatków	
Wskaźniki		
WCJP	Pracochłonność jednostkowa planowana	(MCP)/(MIP)
WCJW	Pracochłonność jednostkowa wykonana	(MCW)/(MIW)
WCZ	Zakres wykonania czasu	(MCW)/(MCP)
WIL	Zakres wykonania planu	(MIW)/(MIP)
WWW	Zakres wykonania wydatków	(MWW)/(MWP)

Start PL 18:04 2014-12-08

Prócz wskaźników standardowych (obliczanych dla wszystkich produktów) koordynator może wybrać wskaźniki dodatkowe, które system „podpowiada” zależnie od kategorii, do której należy produkt



MJUP - Program Microsoft Internet Explorer dostarczony przez UMK

http://192.168.3.66/Tasks/TaskProducts.aspx?TaskId=

Plik Edycja Widok Ulubione Narzędzia Pomoc

- Dziedziny zarządzania
- Zadania
- WPF
- Programy
- Ryzyka
- Raporty
- Planowanie
- Słowniki
- Administracja

Powrót

Numer **AU/PZZ**

Nazwa **Wydawanie decyzji o pozwoleniu na budowę i przyjmowanie zgłoszeń**

Dodaj

Nr zadania/ Nr działania	Kategoria produktu	Produkt	Ilość p
AU/PZZ/01	decyzja	decyzja sprzeciwu wobec zgłoszenia +	1800,0
AU/PZZ/01	pismo, adnotacja	e w sprawie PZZ	300,00
AU/PZZ/01	wniosek	ny wniosek-zgłoszenie rozpoczęcia budowy	3700,0
AU/PZZ/01	wniosek	Zgłoszenie robót budowlanych	3700,0
AU/PZZ/01	wniosek	przyjęte zgłoszenie w spr. rozpoczęcia robót /milcząca zgoda +	3700,0

Wskaźniki

Mierniki

Start

PL 21:12 2014-10-21

MJUP - Program Microsoft Internet Explorer dostarczony przez UMK

http://192.168.3.66/Indicators/IndicatorsList.aspx?Type

Plik Edycja Widok Ulubione Narzędzia Pomoc

Grupa wskaźników: -- Wybierz -- Przelicz wskaźniki

Dodaj nowy wskaźnik | Dodaj istniejący wskaźnik

			Czy wskaźnik jest monitorowany?	Symbol	Nazwa	Opis	Formuła	Wartości		
								pożądana	aktualna	T-
				Przeciągnij do grupy lub rekordu						
			✓	W1_22	pracochłonność		(M2_22)/(M3_22)			
				W10_22	wskaźnik wydanych decyzji powyżej 1 miesiąca		((M3_22)-(M8_22))/(M3_22)			
			✓	W2_22	realizacji planu		(M3_22)/(M1_22)			
			✓	W3_22	terminowości wydanych decyzji		(M4_22)/(M3_22)			
			✓	W4_22	decyzji uchylonych		(M5_22)/(M3_22)			
				W5_22	decyzji w SKO uchylonych		(M7_22)/(M6_22)			
				W6_22	wydanych do 30 dni		(M8_22)/(M3_22)			
				W7_22	wydanych do 60 dni		(M9_22)/(M3_22)			
				W8_22	wydanych do 6 miesięcy		(M10_22)/(M3_22)			
				W9_22	wydanych do 12 miesięcy		(M11_22)/(M3_22)			

Start PL 21:17 2014-10-21

MJUP - Program Microsoft Internet Explorer dostarczony przez UMK

http://192.168.3.66/Indicators/IndicatorsList.aspx?Type

MJUP

Plik Edycja Widok Ulubione Narzędzia Pomoc

W1_22	(M2_22)/(M3_22)	pracochłonność	
W10_22	((M3_22)-(M8_22))/(M3_22)	wskaźnik wydanych decyzji powyżej 1 miesiąca	

Symbol: W10_22

**Nazwa: wskaźnik wydanych decyzji powyżej 1 miesiąca

Jednostka miary: -- Wybierz --

Dostępne mierniki:

M1_22 (plan ilości)
M2_22 (czas zarejestrowany)
M3_22 (liczba decyzji wydanych)
M4_22 (liczba decyzji wydanych w terminie)
M5_22 (liczba decyzji uchylonych)
M6_22 (liczba decyzji dla których organem odwoławczym jest SKO)
M7_22 (liczba decyzji uchylonych w SKO)
M8_22 (liczba decyzji wydanych do miesiąca)
M9_22 (liczba decyzji wydanych do 60 dni)
M10_22 (liczba decyzji wydanych do 6 miesięcy)
M11_22 (liczba decyzji wydanych do 12 miesięcy)
M12_22 (liczba dni na wydanie decyzji)

Formuła: ((M3_22)-(M8_22))/(M3_22)

Start PL 21:19 2014-10-21

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

❖ Raport zadania typu B

NR **AU/WZT** Data wydruku:2015-04-12 16:54:31

Nazwa zadania:

Wydawanie decyzji o warunkach zabudowy i zagospodarowania terenu

Cel zadania:

Rezultat zadania:

Zaspokojenie zbiorowych potrzeb mieszkańców Gminy Miejskiej Kraków w zakresie wydawania decyzji administracyjnych

Poprzez:

wydawanie decyzji WZ, ULICP

Cele szczegółowe zadania:

Lp	Tak, aby:	Wskaźnik	Waga	Wartość bazowa	Wartość znakomita	Przedział		Wartość w okresie poprzednim	Wartosc w okresie bieżącym	Ocena
Lp						min	max			
1	wydać jak najwięcej decyzji lokalizacyjnych w terminie	W3_22(terminowości wydanych decyzji)	0,35	0,64	0,68	56,00	68,00			
3	ilość decyzji WZ, ULICP wydawanych w termonie do 6 miesięcy zwiększyła się w stosumky do roku poprzedniego	W8_22(wydanych do 6 miesięcy)	0,10	0,65	0,75					
4	ilość decyzji WZiZT wydawanych w terminie do 12 miesięcy zwiększyła się w stosunku do roku poprzedniego	W9_22(wydanych do 12 miesięcy)	0,12	0,80	0,90					
5	zachować terminowość wydawanych opinii projektów podziałów geodezyjnych na poziomie wartości uzyskanej w roku poprzednim	W3_81(terminowości)	0,04							
6	wartość wskaźnika realizacji umów jak najniższa	W3_131(oceny realizacji umów i zleceń)	0,04	2,00	0,50					
2	liczba decyzji uchylonych	W4_22(decyzji uchylonych)	0,35	0,80	0,70	0,90	0,60	0,07		-0

KAPITAŁ LUDZKI NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI · KRAKÓW krakow.pl · POZnań *Miasto know-how · UNIA EUROPEJSKA EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

❖ Raport zadania typu P (fragment) – wydatki i KM

Harmonogram wydatków						Wydatki		Wydatki	
Etap		Data		Zaangażowanie	Zobowiązania	poniesione do 2014	planowane 2014 - 2015	2015	
Numer	Nazwa	rozpoczęcia	zakończenia	na koniec 2015-04				poniesione	planowane
OR/A1.5/11/01	Monitorowanie jakości usług publicznych jako element zintegrowanego systemu zarządzania jednostkami samorządu terytorialnego - wdrożenie aplikacji typu Business Intelligence	2015-01-01	2015-11-30				**225 300,00**	48 492,00	225 300,00
Razem zadanie							**225 300,00**	225 300,00	48 492,00

Plan rzeczowy - Etapy i kamienie milowe		Daty		
Nazwa etapu	Numer etapu	początek etapu	koniec etapu	Produkt etapu
Nazwa kamienia		**planowana**	**osiągnięta**	**Produkt kamienia milowego**
Opis (plan jakości)				**Komentarz**
Monitorowanie jakości usług publicznych jako element zintegrowanego systemu zarządzania jednostkami samorządu terytorialnego - wdrożenie aplikacji typu Business Intelligence	OR/A1.5/11/01	2015-01-01	2015-11-30	System STRADOM +
Podpisnaie umowy dot. funkcjonalności obsługi zmian		2015-02-26	2015-03-27	Funkcjonalności do osbługi zmian w STRADOM
Zgodność wymagań z OPZ				Pentacomp Systemy Informatyczne S.A - umowa nr W/II/17/OR/3/2015 z dnia 16.02. 2015
Moduł Komunikacyjny MINT		2015-02-28	2015-02-28	Integracja STRADOM z PLZ przez szynę danych
Zgodnie z OPZ				Zakład Usług Informatycznych OTAGO spółka z o.o - umowa nr W/II/13/OR/1/2015 z dnia 12.02.2015r.
Wersja DEMOO Systemu STRADOM		2015-05-31		Wersja DEMOO Systemu STRADOM

KAPITAŁ LUDZKI NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI · KRAKÓW krakow.pl · POZnań *Miasto know-how · UNIA EUROPEJSKA EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

❖ Raport realizacji celów zadań typu B

⊞ Wybrane jednostki realizujące - Miesiąc do: 12 Rok 2014

Jednostka realizująca	Zadanie budżetowe	Cel zadania budżetowego	Produkt	Symbol wskaźnika celu	Nazwa wskaźnika	Waga w zadaniu	Wartość znakomita	Wartość aktualna	Wartość bazowa	Odchylenie od wartości bazowej	Odchylenie wartości wskaźnika od wartości bazowej w poprzednim roku	Ocena
⊞ ZA											ZA	0,75
	⊟ ZA/AWK	Wykonywanie zadań audytowych w UMK i koordynacja audytu wewnętrznego w miejskich jednostkach organizacyjnych										0,75
		Sprawozdania końcowe możliwie szybko	RAPORTY ZADAN AUDYTU WEWN +	W4_71	opóźnienia przygotowania sprawozdań	0,01	15,00	54,00	40,00	-14,00		0,44
		udział rekomendacji ZA akceptowanych był możliwie duży	RAPORTY ZADAN AUDYTU WEWN +	W5_71	akceptacji rekomendacji	0,25	0,90	0,81	0,70	-0,11		1,53
		osiągnąć możliwie najlepszy poziom satysfakcji kierownictwa JA z wykonywanych przez ZA zadań	RAPORTY ZADAN AUDYTU WEWN +	W11_71	średniej z ocen	0,10	4,80	4,69	4,00	-0,69		1,86
		średnia pracochłonność zadania audytowego	RAPORTY ZADAN AUDYTU WEWN +	W12_71	średniej pracochłonności zadania	0,10	240,00	259,20	336,00	76,77		1,80
		sprawozdania wstępne były przygotowywane jak najszybciej po zakończeniu badań	RAPORTY ZADAN AUDYTU WEWN +	W3_AWK	opóźnienia sprawozdań wstępnych	0,29	10,00		35,00			
		udział rekomendacji wdrożonych z powodzeniem, wśród przyjętych przez JA, był możliwie duży	NOTATKA Z CZYNNOŚCI SPRAWDZAJĄCYCH AW +			0,25	80,00		68,00			
	⊞ ZA/ISN	Audit Jakości, działalność doradcza i rozwój narzędzi										

KAPITAŁ LUDZKI NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI · KRAKÓW krakow.pl · POZnań *Miasto know-how · UNIA EUROPEJSKA EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

❖ Raport wskaźników zadań w formacie OLAP

Mierniki i wskaźniki zadaniowe

Kod dziedziny | Kod jednostki | Nazwa

Wartość | Rok | Numer miesiąca

Numer zadania	Zadanie	Produkt	Symbol wskaźnika	Miernik	2014								
					1	2	3	4	5	6	7	8	9
AU/PZZ Razem					1 581,12	1 542,08	1 868,24	1 748,25	2 494,89	1 550,46	2 872,20	2 098,18	2 480
Wydawanie decyzji o pozwoleniu na budowę i przyjmowanie zgłoszeń Razem					1 581,12	1 542,08	1 868,24	1 748,25	2 494,89	1 550,46	2 872,20	2 098,18	2 480
DECYZJA O POZWOLENIU NA BUDOWĘ + Razem					359,08	367,08	367,08	347,09	312,09	367,10	423,12	353,10	345
Brak Razem					359,00	367,00	367,00	347,00	312,00	367,00	423,00	353,00	345
liczba decyzji wydanych w terminie					293,00	302,00	299,00	333,00	307,00	359,00	414,00	344,00	339
liczba decyzji uchylonych					9,00	7,00	13,00	14,00	5,00	8,00	9,00	9,00	6
liczba dni na wydanie wszystkich decyzji					57,00	58,00	55,00						
W2_22 Razem					0,08	0,08	0,08	0,09	0,09	0,10	0,12	0,10	0
realizacji planu					0,08	0,08	0,08	0,09	0,09	0,10	0,12	0,10	0
W3_22													
decyzja sprzeciwu wobec zgłoszenia					80,04	88,00	126,00	152,00	104,00	118,00	140,00	120,00	113
decyzja sprzeciwu wobec zgłoszenia + Razem							46,16	46,16	45,80	44,36	45,08	45,08	
W3_22 Razem							44,00	44,00	44,00	44,00	44,00	44,00	
terminowości wydanych decyzji							44,00	44,00	44,00	44,00	44,00	44,00	
W4_22 Razem							2,16	2,16	1,80	0,36	1,08	1,08	
decyzji uchylonych							2,16	2,16	1,80	0,36	1,08	1,08	
pisma ogólne w sprawie PZZ					19,00								
zarejestrowany wniosek-zgłoszenie rozpoczęcia budowy					0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0
zaświadczenie samodzielności lokali i inne +					1 123,00	1 087,00	1 329,00	1 203,00	2 033,00	1 021,00	2 264,00	1 580,00	2 022
AU/WZT Razem					275,98	223,23	188,94	195,68	32,04	30,38	35,46	33,75	33
Wydawanie decyzji o warunkach zabudowy i zagospodarowania terenu					275,98	223,23	188,94	195,68	32,04	30,38	35,46	33,75	33
Wszystko razem					1 857,10	1 765,31	2 057,18	1 943,93	2 526,93	1 580,84	2 907,66	2 131,93	2 513

Strony: 1 - 3 (22 elementów) 1 2 3 ...

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

❖ Raport realizacji finansowej i rzeczowej zadań z uwzględnieniem dziedzin i usług publicznych

inansowo-rzeczowego za okres (T1) 2015-01-01 - 2015-04-30.

Wierzchosławski Piotr 2015-05-14 18:48:11

)kres porównawczy 2013-01-01 - 2013-12-31, plan na rok 2015

Powrót

]Wybrane usługi publiczne | ⊞Wybrane jednostki

Symbol dziedziny	Symbol usługi publicznej	Numer zadania budżetowego	Nr działania	Nazwa zadania	Produkt	Kategoria produktu	Plan liczby produktów w roku 2015	Liczba wykonanych produktów	Wskaźnik wykonania planu rzeczowego	Indeks wykonania produktów	Planowany czas łączny	Aktualny czas łączny	Planowany czas jednostkowy	Aktualny czas jednostkowy	Indeks zmiany czasu jednostkowego	Plan wydatków bezpośrednich	Zaangażowanie wydatków bezpośrednich	Wykonanie wydatków bezpośrednich	Wskaźnik stopnia wykonania wydatków bezpośrednich
											887,99					300 000,00	60 166,28	46 913,05	15,6%
	0-3										887,99					300 000,00	60 166,28	46 913,05	15,6%
		⊞MOPS/EMI		Program osłony socjalnej ograniczania niskiej emisji							887,99					300 000,00	60 166,28	46 913,05	15,6%
				GOSPODARSTWA DOM. OBJĘTE DOPŁATĄ DO ZWIĘKSZONYCH KOSZTÓW GRZEWCZYCH+		klient objęty pomocą / wsparciem	660	78	11,8%		887,99		1,35			300 000,00	60 166,28	46 913,05	
											1 086 025,01					107 828 544,00	92 798 303,91	42 259 332,42	39,2%
	W-1										730 825,00					58 981 777,00	52 429 539,26	25 760 013,01	43,7%
		⊞MOPS/DBR		Zadania bieżące roczne															nie jest liczba
		⊞MOPS/ODD		Odrabianie długów czynszowych oraz aktywizacja zawodowa							2 663,99					213 100,00	177 554,38	104 793,29	49,2%
							38		0,0%							6 000,00	177 554,38	104 793,29	194,7%
		⊞MOPS/PPS		Wsparcie osób z zaburzeniami psychicznymi i ich rodzin							8 881,00					16 500,00	16 440,00		0,0%
				DECYZJE DOT. POBYTU W JEDNOSTKACH DLA OSÓB Z ZAB. PSYCH +		decyzja KPA	600	337	56,2%		1 860,85		3,10				16 440,00		
		⊞MOPS/PRZ		Wsparcie rodziny, przeciwdziałanie przemocy i organizacja społeczności lokalnej							58 607,99					2 028 700,00	467 738,72	119 079,99	5,9%
			MOPS/PRZ/01	OSOBY UCZESTNICZĄCE W PROGRAMIE OCHRONY OFIAR PRZEMOCY +		klient objęty pomocą / wsparciem	4 300	2 640	61,4%		23 532,39		5,47			3 200,00			
				NIEBIESKIE KARTY +		klient objęty pomocą / wsparciem	1 350	745	55,2%		23 532,39		17,43						
							1		0,0%							3200,00			
			MOPS/PRZ/02	PORADY +		klient objęty pomocą / wsparciem	12 700	2 892	22,8%		11 942,69		0,94						
			MOPS/PRZ/04	SPRAWCY PRZEMOCY +		klient objęty pomocą / wsparciem	55	7	12,7%		557,22		10,13						
			MOPS/PRZ/05	OSOBY OBJĘTE WOLONTARIATEM +		klient objęty pomocą / wsparciem	250	217	86,8%		1 268,53		5,07			1 800,00			
							250		0,0%		1 268,53		5,07						
							1		0,0%							1500,00	1000,00	520,00	0,346666
							1		0,0%							300,00			

KAPITAŁ LUDZKI NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

KRAKÓW krakow.pl

POZnań *Miasto know-how

UNIA EUROPEJSKA EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

❖ Raport finansowy realizacji zadań: plan, wykonanie, zaangażowanie, zobowiązania, koszty, należności

PW

26 of 50 | Page Width | Find | Next

Document Map

- Plan_Realizacja
  - AU
  - BE
  - WP
  - BM
  - BP
  - BR
  - BS
  - IP
  - BZ
  - EK
  - FK
  - GD
  - GS
  - GK
  - IT
  - KD
  - KM
  - KP
  - KZ
  - ML
  - OC
  - OR
    - OR/A1.4/10
    - OR/A1.4/10/01
    - OR/A1.5/11/01
    - OR/ARZ/05
    - OR/ARZ/07
    - OR/EUP/05
    - OR/EUP/06
    - OR/FM1/01
    - OR/FM1/03
    - OR/FM1/04
    - OR/FM1/05
    - OR/FM1/06
    - OR/FM1/07
    - OR/FM1/09
    - OR/FM1/10
    - OR/FM1/13

Zestawienie planu i realizacji dla jednostki organizacyjnej UMK/* w roku 2015

Strona 26 z 50

Wierzchosławski Piotr 2015-04-12 17:15:18

Nazwa jednostki: Urząd Miasta Krakowa (i podrzędne)

W/g planu na rok:2015 , Datu księgowania wydatków od 2015-01-01 do 2015-03-31

Powrót

Zestawienie szczegółowe

Zadanie	Dział	Rozdział	Paragraf	SF	Kategoria	Plan	Wydatki	Koszty	Zaangażowanie	Należności	Zobowiązania	inne
OC/OBR/03	752	75212	421	0	PZUWM	1 500,00		856,17				
Razem OC/OBR/03						**1 500,00**		**856,17**				
OC/OSP/01	754	75412	302	0	GWSMK	10 000,00	7 513,11	7 513,11	8 450,56			
	754	75412	411	0	GWSMK	2 000,00			1 792,57			
	754	75412	412	0	GWSMK	1 000,00			184,56			
	754	75412	417	0	GWSMK	45 000,00			44 999,90			
	754	75412	421	0	GWSMK	67 000,00	5 528,38	6 456,11	50 033,91			
	754	75412	426	0	GWSMK	35 000,00	7 653,31	8 725,21	8 725,21			
	754	75412	427	0	GWSMK	0,00						
	754	75412	428	0	GWSMK	22 000,00			22 000,00			
	754	75412	430	0	GWSMK	35 000,00	11 639,62	11 952,16	12 051,16			
	754	75412	436	0	GWSMK	5 000,00	730,02	914,63	914,63			
	754	75412	437	0	GWSMK		0,00	0,00	0,00			
	754	75412	441	0	GWSMK	2 000,00						
	754	75412	443	0	GWSMK	8 000,00	5 714,00	14 628,15	5 714,00			
Razem OC/OSP/01						**232 000,00**	**38 778,44**	**50 189,37**	**154 866,50**			
OC/PBK/01	754	75405	300	0	PWSMK	80 000,00						
	754	75495	411	0	GWSMK	5 000,00	498,51	997,02	4 486,59			
	754	75495	417	0	GWSMK	35 000,00	5 070,85	5 800,00	27 000,00			
	754	75495	421	0	GWSMK	83 900,00						
	754	75495	430	0	GWSMK	38 000,00	27 921,00	27 921,00	27 921,00			
Razem OC/PBK/01						**241 900,00**	**33 490,36**	**34 718,02**	**59 407,59**			
OC/PBK/02	754	75495	430	0	GWSMK	75 000,00	12 500,00	12 500,00	75 000,00			
Razem						**75 000,00**	**12 500,00**	**12 500,00**	**75 000,00**			

KAPITAŁ LUDZKI NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI | KRAKÓW krakow.pl | POZnań *Miasto know-how | UNIA EUROPEJSKA EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

❖ Raport Wieloletni Plan Inwestycyjny

2 of 4 ? Page Width Find | Next

Nr i nazwa zadania		Planowany okres realizacji		Planowany koszt zadania (brutto), w tym:		Poniesione wydatki (brutto) na koniec 2013r. w tym:	Planowane wydatki (brutto) w 2014r	Łączne nakłady finansowe, w tym: (7+8+11)	Struktura wydatków	Łączny limit wydatków	2016	2017	2018	2019	2020
				realizacja		realizacja	realizacja	realizacja							
				pozyskanie terenu		pozyskanie terenu	pozyskanie terenu	pozyskanie							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
DIW Budowa ogródka jordanowskiego przy ul. Fatimskiej *Cel:*	ZIKIT	2014	2016			0,00			**Wydatki ogółem w tym:**	**100 000**	**100 000**				
									środki własne dot. realizacji	100 000	100 000				
									środki własne dot. terenu						
									środki bezzwrotne dot. realizacji						
									Fazy procesu inwestycyjnego						
DIW Budowa ogródka jordanowskiego w Luboczy *Cel:*	ZIKIT	2014	2016			0,00			**Wydatki ogółem w tym:**	**30 000**	**30 000**				
									środki własne dot. realizacji	30 000	30 000				
									środki własne dot. terenu						
									środki bezzwrotne dot. realizacji						
									Fazy procesu inwestycyjnego						
DIW Budowa i przebudowa ogródków jordanowskich na terenie Dzielnicy XVIII *Cel:*	ZIKIT	2014	2016			0,00			**Wydatki ogółem w tym:**	**240 000**	**240 000**				
									środki własne dot. realizacji	240 000	240 000				
									środki własne dot. terenu						
									środki bezzwrotne dot. realizacji						
									Fazy procesu inwestycyjnego						
DIW Rozbudowa ul. Włodkowica *Cel:*	ZIKIT	2015	2018			0,00			**Wydatki ogółem w tym:**	**830 000**	**30 000**	**400 000**	**400 000**		
									środki własne dot. realizacji	830 000	30 000	400 000	400 000		
									środki własne dot. terenu						
									środki bezzwrotne dot. realizacji						
									Fazy procesu inwestycyjnego						
DIW Przebudowa ul. Różyckiego *Cel:*	ZIKIT	2015	2015			0,00			**Wydatki ogółem w tym:**	**1 818 760**	**673 940**	**673 940**	**273 940**	**196 940**	
									środki własne dot. realizacji	1 818 760	673 940	673 940	273 940	196 940	
									środki własne dot. terenu						
									środki bezzwrotne dot. realizacji						
									Fazy procesu inwestycyjnego						

KAPITAŁ LUDZKI NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI · KRAKÓW krakow.pl · POZnań *Miasto know-how · UNIA EUROPEJSKA EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

❖ Raport wskaźników dziedzin w formacie predefiniowanym

Bezpieczeństwo publiczne

Koordynator dziedziny:Klimek Bogdan

Data wydruku:2015-04-12 18:15:07

Realizacja polityki bezpieczeństwa GMK

Wskaźniki		związane z dziedziną						
Typ	**Symbol**	**Nazwa**	2013	2014	Wartość bazowa	Wartość oczekiwana	Wartość znakomita	% zmiany
Kontekstowy	W1_B	Liczba mieszkańców Krakowa przypadająca na jednego funkcjonariusza SMMK	2988,157	2803,690				93,827%
	W2_B	Przestępczość w Krakowie w odniesieniu do 100 000 mieszkańców	4044,311	3528,955				87,257%
	W3_B	Przestępczość nieletnich w Krakowie w odniesieniu do 100 000 mieszkańców	220,819	214,004				96,914%
	W4_B	Odsetek wałów przeciwpowodziowych zaliczonych do kategorii wałów "niezagrażających" bezpieczeństwu - ogółem	0,076	0,023				30,307%
	W5_B	Kontrola p.poż. w szkołach samorządowych	0,323	0,380				117,742%
	W6_B	Odsetek interwencji służb straży pożarnej z czasem dojazdu do miejsca zdarzenia – do 5 minut (zagrożenia miejscowe)	0,510	0,325				63,798%
	W7_B	Średni czas dojazdu służb ratunkowych do miejsca zdarzenia (zagrożenia miejscowe) - policja	16,120	13,430				83,313%
	W8_B	Odsetek interwencji Straży Miejskiej Krakowa z czasem dojazdu do zdarzeń w celu ratowania życia i zdrowia - do 15 minut	0,800	0,730				91,250%
Strategiczny	W10_B	Średnia liczba interwencji podjętych przez SMMK	64,833	29,873				46,077%

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

❖ Raport wskaźników dziedzin w formacie OLAP

Wskaźniki dziedzinowe

Opis miary | Typ miary

Value | Rok

Opis dziedziny	Kod usługi publicznej	Numer wskaźnika	Miara	2013	2014	Wszystko razem
Administracja i finanse					6,19	6,19
Infrastruktura i usługi komunalne Razem				1 345,75	1 329,60	2 675,35
	Brak			1,51	2,19	3,70
	U-1 Razem			48,10	48,17	96,27
		W1_U Razem		46,10	45,67	91,77
			Ilość wody zużytejj na 1 mieszkańca	46,10	45,67	91,77
		W16_U Razem		0,00	0,00	0,01
			Długość sieci wodociągowej przypadająca na 1 mieszkańca	0,00	0,00	0,01
		W17_U Razem		0,00	0,00	0,00
			Długość sieci kanalizacyjnej przypadająca na 1 mieszkańca	0,00	0,00	0,00
		W2_U Razem		1,00	1,00	2,00
			udział % mieszkańców korzystających z sieci wodociągowej	1,00	1,00	2,00
		W27_U Razem			0,50	0,50
			zadowolenie z jakości wody		0,50	0,50
		W3_U Razem		0,99	1,00	1,99
			udział % mieszkańców korzystających z sieci kanalizacyjnej	0,99	1,00	1,99
	U-2			1 293,85	1 273,16	2 567,01
	U-3			0,01	1,29	1,30
	U-4			1,21	3,15	4,35
	U-5			1,08	1,65	2,72
Kultura i ochrona dziedzictwa narodowego Razem				5,25	10,96	16,22
	Brak				1,74	1,74
	K-1 Razem			5,09	7,82	12,91
		W1_K Razem		0,67	0,69	1,36
			Odsetek miejskich instytucji kultury	0,67	0,69	1,36
		W14_K Razem			0,60	0,60
			zadowolenie z oferty kulturalnej miasta		0,60	0,60
		W15_K Razem			0,62	0,62
			zadowolenie z dostępności informacji na temat wydarzeń kulturalnych		0,62	0,62

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

4. Upowszechnianie

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

❖ Dostęp do produktu finalnego projektu MJUP i wsparcie dla JST zainteresowanych produktem

- **Produkt finalny** jest dostępny na stronie www.mjup.krakow.pl i na płytkach CD
- Prezentacje produktu finalnego na **konferencji** w Krakowie oraz p**rezentacje produktu w jednostkach administracji**, na zaproszenie wybranych, zainteresowanych jednostek
- **Wybór 4 JST,** w których upowszechniany będzie produkt finalny – w zakresie wybranym przez jednostki
- Udostępnienie **wersji DEMO Systemu STRADOM** na stronie www, w formie multimedialnej instrukcji, a dla **jednostek zainteresowanych** wdrożeniem Systemu, po podpisaniu umowy, **udostępnienie wersji DEMO w chmurze publicznej** z możliwością wprowadzenia własnych słowników i danych – do końca 2015 r.
- Zapewnienie usługi administrowania wersją DOMO oraz usługi asysty technicznej i konserwacji do końca 2015 r.
- Zapewnienie **darmowej licencji Systemu STRADOM** dla zainteresowanych JST oraz dokumentacji technicznej, administratora i użytkownika.

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

❖ Dostęp do produktu finalnego projektu MJUP i wsparcie dla JST zainteresowanych produktem

- Oferta przygotowania i przeprowadzenia **badań wskaźników jakości życia i jakości usług publicznych** w JST objętych upowszechnianiem oraz w Krakowie - w celu przeprowadzenia benchmarkingu między dużymi miastami lub w regionie Małopolski, w oparciu o narzędzia przygotowane w ramach projektu.

- Zapewnienie **konsultacji i szkoleń** dla JST zainteresowanych produktem ze strony doświadczonych **członków Zespołu Projektowego** oraz „certyfikowanych" **ekspertów zewnętrznych**.

- **Konferencja podsumowująca** w Warszawie (październik / listopad 2015), dwudniowe seminarium służące prezentacji **rezultatów upowszechniania produktu** projektu z udziałem instytucji rządowych odpowiedzialnych za tworzenia przepisów prawa w zakresie samorządu terytorialnego, przedstawicieli MAiC, Komisji Wspólnej Rządu i Samorządu Terytorialnego….

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

❖ Zapewnienie trwałości produktu finalnego projektu MJUP

- Podjęte zostaną starania, by po zakończeniu upowszechniania produktu projektu w listopadzie 2015 r. System STRADOM stał się dostępny dla wszystkich JST za pośrednictwem Chmury Publicznej – także jako środowisko produkcyjne.

- Warunkiem realizacji takiej usługi byłoby zlecenie przez lub za zgodą MAiC utrzymania i udostępniania Systemu STARDOM innym jednostkom publicznym poprzez zorganizowanie i zapewnienie - w ramach okresu programowania 2014–2020 - wspólnej infrastruktury serwerowej (tzw. Data Center/Cloud Computing), wspólnych zasobów administracyjnych i rozwojowych systemu, szkoleń oraz usługi ATiK.
- JST korzystające z ww. usług musiałyby sfinansować koszty integracji i dostosowania środowiska dla poszczególnych JST oraz partycypować w kosztach usługi administrowania Systemem i ATiK.

MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

Dziękujemy za uwagę, zapraszamy na przerwę, a potem na warsztaty…

Warsztat I – sala Portretowa
Warsztat II - Sala obrad Rady Miasta
Warsztat III – Sala Lea