

VI.2. Zestawienie

Lp.	Zadania wynikające z Programu	Termin realizacji	Nakłady finansowe w układzie rocznym	Łączne nakłady finansowe	Źródła finansowania	Wskaźniki monitoringu i zakładane wartości docelowe	Koordynator	Realizator
Cel: Poprawa efektywności świadczenia usług publicznych przez integrację zarządzania zadaniami bieżącymi związanymi z realizacją celów Strategii Rozwoju Krakowa i Systemem Zarządzania Jakością (Cykl Poprawy Efektywności)								
1	<p>Zadanie 1. Poprawa efektywności i jakości świadczenia usług publicznych, w szczególności</p> <ul style="list-style-type: none"> – jakości planowania zadań budżetowych, w tym spójności celów i miar zadań z celami i miarami procesów i zadań strategicznych; – efektywności i skuteczności realizacji zadań; <p><i>Tak, aby:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ istniał zestaw wskaźników charakteryzujących świadczoną usługę; ▪ zwiększała się liczba zadań, których cele i miary są spójne z celami i miarami procesów oraz związanych z nimi programów sektorowych Strategii Rozwoju Krakowa lub z innymi celami ogólnymi zdefiniowanymi na podstawie analizy potrzeb, benchmarkingu itp.; ▪ dla każdego zadania opracowane były spójne dokumenty planistyczne, zgodnie z Instrukcją Planowania Zadań Bieżących. 	Na bieżąco			Sily własne ujęte w planach finansowych dla zadań budżetowych wydziałów – Budżet Miasta Krakowa	<p>% Wskaźnik procesów (podprocesów), których cele zintegrowane są z celami zadań (> 50%, docelowo 100%)</p> <p>% Wskaźnik programów sektorowych, których cele są zintegrowane z celami zadań (wartość w 2006 – ok. 5%; zakładany trend wzrostowy)</p>	Dyrektor Magistratu	Wszystkie wydziały

2	<p>Zadanie 2. Poprawa efektywności świadczenia usług publicznych przez decentralizację odpowiedzialności za koszty funkcjonowania Urzędu, monitorowanie zadań bieżących, w tym czasu pracy, oraz powiązanie systemu wynagradzania z osiąganymi wynikami, w szczególności:</p> <ul style="list-style-type: none"> – monitorowanie i analiza kosztów funkcjonowania komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Krakowa (dostarczanie rzetelnej informacji na temat kształtowania się kosztów komórek organizacyjnych); – opracowanie koncepcji, zakup i wdrożenie nakładki informatycznej ułatwiającej gromadzenie mierników i generowanie raportów; – monitorowanie czasu pracy w rozliczeniu na dostarczane produkty i usługi; – powiązanie systemu monitorowania z systemem motywacyjnym w UMK; <p><i>Tak, aby:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ raz na kwartał Dyrektor Magistratu otrzymywał zbiorczą analizę kosztów funkcjonowania komórek organizacyjnych i związane z nią sugestie dla kierujących komórkami wraz z informacją na temat realizacji wcześniejszych zaleceń; ▪ raz na kwartał Dyrektor Magistratu otrzymywał zbiorczą informację na temat przebiegu realizacji zadań bieżących, a Z-cy Prezydenta otrzymywali raporty dotyczące realizacji zadań w określonej przez siebie 	<p>Na bieżąco</p> <p>2007/08</p>	<p>70 000,00</p>	<p>1 200 000,00</p> <p>220 000,00</p> <p>- 150 000 budżet miasta Krakowa 2007 / PPP</p>	<p>Sily własne ujęte w planach finansowych dla zadań budżetowych wydziałów – Budżet Miasta Krakowa</p> <p>Wydatki rzeczowe – 200 000 PLN zakup nakładki informatycznej integrującej dane z SI UMK w celu monitorowania – 20 000 aktualizacja SZKZ – Budżet Miasta Krakowa na rok 2006 + asysta roczna</p>	<p>% komórek organizacyjnych objętych analizą kosztów (100%)</p> <p>% zadań objętych Cyklem Poprawy Efektywności (monitorowaniem) (>80% w 2007, docelowo 100%)</p> <p>% zadań bieżących, dla których monitorowany jest czas pracy (> 85% w 2007, docelowo 100%)</p> <p>% zadań, które osiągnęły zaplanowany cel (100%)</p> <p>% wskaźnik opracowanych i opublikowanych Raportów oceny zadań dla kierownictwa UMK (Z-ców Prezydenta i DM) (100%)</p> <p>% komórek organizacyjnych, w których ocena pracowników prowadzona jest z wykorzystaniem danych z monitorowania zadań i procesów (100%)</p>	<p>Wydział Informatyki</p> <p>Wydział Organizacji i Nadzoru</p> <p>Wydział Obsługi Urzędu</p>	<p>Wszystkie wydziały</p>
---	---	----------------------------------	------------------	---	---	---	---	---------------------------

	<p>formie i w wyznaczonych przez siebie terminach;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ każdego roku sporządzana była analiza kosztów dostarczania produktów i usług w oparciu o analizę czasu pracy, wydatków bezpośrednich oraz kosztów pośrednich; ▪ po zakończeniu każdego kwartału były wypłacane dodatki w wysokości uzależnionej od oceny efektywności oraz postępu w realizacji wyznaczonych celów; ▪ objąć docelowo 100% zadań bieżących monitorowaniem czasu pracy. 	<p>Na bieżąco</p> <p>X. 2007</p> <p>2008</p> <p>2007/08</p>							
Cel: Wprowadzenie i utrzymanie Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Krakowa									
3	Zadanie 3. (zrealizowane)								
4	Zadanie 4. (zrealizowane)								
5	<p>Zadanie 5. Monitorowanie procesów opisanych wg pełnej notacji w ramach Systemu Zarządzania Jakością:</p> <p>– monitorowanie procesów, w tym procesów realizacyjnych, kluczowych dla usług publicznych oraz najważniejszych procesów zarządczych i wspomagających;</p> <p><i>Tak, aby:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ dla wszystkich procesów ujętych w Karcie celów i wyników opracowane i udostępnione były kwartalne Raporty Oceny; ▪ dla wszystkich procesów prowadzone były regularne przeglądy - w tym analizy wartości wskaźników i przyczyn odchyień od wartości docelowych oraz audyty wewnętrzne w celu aktualizacji i doskonalenia procesów świadczenia usług; 	<p>Na bieżąco</p>				<p>Wskaźnik procesów, dla których podjęto działania usprawniające zalecone w Karcie celów i wyników (QSystem – 100%)</p> <p>Ilość opracowanych i opublikowanych Raportów oceny procesów i Kart celów i wyników (4 = 100%)</p> <p>Wskaźnik procesów opisanych wg pełnej notacji, które osiągnęły zaplanowany cel (wartość docelową wskaźników) > od średniej wartości 2006 = 33%, docelowo 100%</p> <p>% zadań, których dokumentacja planistyczna</p>	<p>Dyrektor Magistratu</p>	<p>Wszystkie wydziały</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> cele roczne zadań były zapisane w dokumentach i znane wszystkim pracownikom je realizującym. 					dostępna jest w SWBZ (100% zadań bieżących)		
6	<p>Zadanie 6. Systematyczna aktualizacja programu podnoszenia jakości usług publicznych</p> <p><i>Tak, aby:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> każdego roku przeprowadzana była ewaluacja programu, analiza potrzeb oraz analiza ryzyka związanego z osiągnięciem celów. 	Na bieżąco				Ilość przeglądów programu (min. 1 raz na rok)	Wydział Organizacji i Nadzoru	Wszystkie wydziały
7	<p>Zadanie 7. Uczestnictwo w formułowaniu i realizacji polityki Systemu Zarządzania Jakością</p> <p><i>Tak, aby:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> każdego roku w komórkach organizacyjnych Urzędu Miasta Krakowa odbywały się warsztaty oraz dyskusje grupowe z udziałem kadry kierowniczej i pracowników na temat celów, które dotyczą danej komórki organizacyjnej; podczas spotkań roboczych i warsztatów opracowywane były konkretne propozycje zadań i działań służących realizacji celów; zaakceptowane zadania i działania były wprowadzane do projektu budżetu na następny rok. 	Na bieżąco				% zadań określonych w ramach polityki Systemu Zarządzania Jakością, których wykonanie zostało wysoko ocenione przez Zespół Sterujący SZJ (min. 25%)	Wydział Organizacji i Nadzoru	Wszystkie wydziały
Cel: Przygotowanie kadr Urzędu do zarządzania systemem usług publicznych przez rozwijanie postaw etycznych oraz stałe podnoszenie umiejętności i kwalifikacji związanych ze świadczeniem usług								
8	Zadanie 8. (zrealizowane)							
9	<p>Zadanie 9. Doskonalenie kwalifikacji pracowników Urzędu, m. in. przez wdrożenie programu szkoleń i warsztatów dla kadry kierowniczej i ogółu pracowników z zakresu</p>	Na bieżąco	600 000,00		Środki finansowe ujęte w budżecie Miasta Krakowa	<p>Liczba pracowników, którzy wzięli udział w szkoleniach – tzw. osoboszkoleń (4800)</p> <p>% pracowników, którzy wzięli</p>	Wydział Organizacji i Nadzoru	Wszystkie wydziały

	<p>nowoczesnego zarządzania administracją publiczną, w tym z zakresu planowania usług (zadań), budowania programów sektorowych, budżetowania zadaniowego, zarządzania projektami, analizy ryzyka oraz wykorzystywania nowych technologii dla poprawy jakości świadczonych usług</p> <p><i>Tak, aby:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ zwiększeniu uległa wielkość środków przeznaczona na szkolenia w Urzędzie, w szczególności środków przeznaczonych na szkolenia związane z poprawą zarządzania oraz planowaniem i realizacją usług wynikających z celów strategicznych; ▪ zwiększeniu uległa ilość pracowników objętych szkoleniami, w szczególności z zakresu nowoczesnego zarządzania administracją. 					<p>udział w szkoleniach z zakresu nowoczesnego zarządzania administracją publiczną (min. 10%)</p> <p>% środków z funduszu szkoleń przeznaczonych na szkolenia związane z celami strategicznymi, poprawą zarządzania, etc. (min. 5%)</p>			
Cel: Przygotowanie instytucjonalne i logistyczne dla systemu usług publicznych									
10	<p>Zadanie 10. Prowadzenie modernizacji istniejących obiektów celem podniesienia jakości świadczonych usług</p> <p><i>Tak, aby:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ zwiększała się ilość prac remontowych służących poprawie jakości i dostępności do usług. 	Na bieżąco	5 200 000,00		Środki finansowe ujęte w budżecie Miasta Krakowa	% lokalizacji, w których prowadzona była modernizacja, służąca poprawie jakości i dostępności do usług w stosunku do wszystkich lokalizacji (min. 20%)	Wydział Obsługi Urzędu	Wydział Obsługi Urzędu	
11	Zadanie 11. (zrealizowane)								
12	<p>Zadanie 12. Rozbudowa systemu informatycznego według wymagań zdefiniowanych przez komórki organizacyjne Urzędu Miasta Krakowa i jego dostosowywanie do najnowszych standardów technicznych</p>	Na bieżąco		28 000 000,00	Środki finansowe ujęte w budżecie Miasta Krakowa; środki unijne	<p>% baz danych, aktualizowanych przy uniknięciu ręcznego wprowadzania (70%)</p> <p>% kompletnych i na bieżąco</p>	Wydział Informatyki	Wszystkie wydziały	

	<p><i>Tak, aby:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ zwiększała się skala stosowania elektronicznych nośników danych w celu uniknięcia ręcznego wprowadzania danych; ▪ zwiększała się ilość spraw oraz korespondencji wewnątrz Urzędu załatwianych lub przekazywanych drogą elektroniczną; ▪ zwiększyła się dostępność do informacji za pośrednictwem intranetowego Serwisu Informacyjnego UMK; ▪ wszystkie procesy o istotnej ilości transakcji w roku posiadały procedury zapisane krok po kroku wg ustalonego formatu oraz odpowiednie wspomaganie SI; ▪ istniały narzędzia umożliwiające śledzenie przez SI stanu spraw przez kierownictwo oraz umożliwiające udzielanie na ten temat informacji stronom; ▪ istniała w pełni zintegrowana ewidencja gruntów (opisowa i graficzna) pozwalająca na komfortową obsługę mieszkańców oraz na efektywne korzystanie z danych przez inne komórki Magistratu; ▪ istniało zarządzanie danymi – osoby i komórki mają zdefiniowane obowiązki i uprawnienia w tym zakresie. 					<p>aktualizowanych baz danych (80%)</p> <p>Liczba procesów (usług), w których istnieje możliwość bieżącego monitorowania stanu spraw (12)</p> <p>Liczba baz danych o zdefiniowanych obowiązkach i uprawnieniach użytkowników (35)</p> <p>Liczba wejść do Serwisu Informacyjnego UMK (1 800 000)</p>	<p>Wydział Organizacji i Nadzoru</p>	
13	<p>Zadanie 13. Wypracowanie interaktywnych form załatwiania spraw z Urzędem</p> <p><i>Tak, aby:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ dla coraz większej ilości usług można było przyjmować dokumenty w formie 	<p>Na bieżąco</p>		<p>W ramach zad. 12.</p>		<p>Liczba usług (procedur) możliwych do załatwienia drogą elektroniczną (10)</p> <p>Liczba interaktywnych narzędzi w BIP (60)</p>	<p>Wydział Informatyki</p> <p>Wydział Organizacji</p>	<p>Wszystkie wydziały</p>

	elektronicznej oraz uzyskiwać informacje w formie elektronicznej lub za pośrednictwem BIP.						i Nadzoru	
14	Zadanie 14. Wdrożenie systemu Call-Center i Q-Matic jako wspomaganie dla obsługi klientów zewnętrznych <i>Tak aby:</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ coraz więcej usług administracyjnych było objętych systemem wspomagającym obsługę klienta. 	IV kwartał 2007 roku		800 000,00	Środki finansowe ujęte w budżecie Miasta Krakowa	Ilość usług administracyjnych objętych systemem (4)	Wydział Informatyki	Wydział Informatyki
Cel: Zwiększenie dostępności do usług publicznych, zwiększenie komfortu obsługi klienta oraz wypracowywanie nastawionych na klienta procedur świadczenia usług publicznych								
15	Zadanie 15. Bieżąca dyslokacja komórek organizacyjnych <i>Tak, aby:</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ poprawić organizację pracy; ▪ poprawić dostępność usług dla mieszkańców. 	Na bieżąco			Środki finansowe ujęte w budżecie Miasta Krakowa	Liczba stanowisk w punktach obsługi mieszkańca (wzrost o 25%)	Wydział Obsługi Urzędu	Wydział Obsługi Urzędu
16	Zadanie 16. Podnoszenie jakości usług publicznych poprzez budowanie zintegrowanej platformy internetowej zapewniającej efektywny dostęp do informacji publicznych dot.: <ul style="list-style-type: none"> - organów władzy - statusu prawnego, organizacji, osób sprawujących funkcje, kompetencji, zasad funkcjonowania, - sposobów załatwiania spraw, stanu spraw, procedur, danych publicznych, - finansów, mienia i stanu miasta, - programów i polityk rozwoju, - miejskich jednostek organizacyjnych i spółek miasta; <i>Tak, aby:</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ wszystkie komórki organizacyjne UMK i 	Na bieżąco		Koszt asysty technicznej, hostingu i administrowania bazami systemu BIP MK (ustalany w umowach trzyletnich)	Środki finansowe ujęte w budżecie Miasta Krakowa	Liczba stron, dokumentów i obiektów udostępnionych za pośrednictwem BIP (200 000) Objętość pobieranych danych za pośrednictwem BIP (1000 GB) Liczba wejść na strony BIP (24 500 000) Liczba operatorów BIP (1 020) Liczba BIP MJO (446)	Wydział Organizacji i Nadzoru	Wszystkie wydziały

	<p>miejskie jednostki organizacyjne mogły publikować w BIP;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ zwiększała się ilość informacji przekazywanych i udostępnianych za pośrednictwem BIP. 							
17	<p>Zadanie 17. Prowadzenie działań zapewniających zwiększenie dostępności usług publicznych, w szczególności:</p> <ul style="list-style-type: none"> – wykorzystywanie danych pochodzących z monitoringu zadań, procesów i pomiaru jakości usług publicznych przy planowaniu i uruchamianiu zadań związanych z dostarczaniem usług publicznych; – wykorzystywanie danych z monitorowania zadań w procesie realizacji budżetu Miasta; – rozmieszczenie w budynkach Urzędu oraz siedzibach dzielnic komputerowych stanowisk informacyjnych (infomatów) ułatwiających dostęp do informacji / załatwiania spraw - drogą elektroniczną; <p><i>Tak, aby:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Urząd dysponował bieżącymi wynikami dotyczącymi satysfakcji klienta i mógł wdrażać odpowiednie projekty doskonalące; ▪ w siedzibie każdej dzielnicy były dostępne komputerowe stanowiska informacyjne (infomaty). 	<p>Na bieżąco (zmiany w Instrukcji – do VIII 2007 r.)</p>		2 100 000,00	<p>Siły własne ujęte w planach finansowych dla zadań budżetowych wydziałów – Budżet Miasta Krakowa</p>	<p>Liczba zadań, które osiągnęły postępowanie w zakresie jakości w stosunku do roku poprzedniego</p> <p>Liczba zainstalowanych komputerowych stanowisk informacyjnych (infomatów) (10)</p>	<p>Wydział Organizacji i Nadzoru</p> <p>Wydział Informatyki</p>	<p>Wszystkie wydziały</p>
18	<p>Zadanie 18. Dostosowanie systemu procedur do wymagań klienta zewnętrznego i wewnętrznego, w szczególności:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ujednoczenie standardów opisu usług świadczonych przez UMK i MJO; 	<p>Na bieżąco</p>			<p>Siły własne ujęte w planach finansowych dla zadań budżetowych wydziałów –</p>	<p>Liczba procedur zewnętrznych opisanych w ujednoczonym standardzie (na koniec 2007 roku 90%, a docelowo 100%)</p>	<p>Wydział Organizacji i Nadzoru</p>	<p>Wszystkie wydziały</p>

	<p>– dokonanie segmentacji niektórych usług publicznych według odbiorców (grup odbiorców) i dostosowanie ich do potrzeb klientów;</p> <p><i>Tak, aby:</i></p> <ul style="list-style-type: none">▪ klient dysponował zawsze aktualną informacją o usłudze;▪ zwiększała się ilość usług kierowanych do zidentyfikowanych grup społecznych i zaspokajających specyficzne potrzeby tych grup.				Budżet Miasta Krakowa			
--	--	--	--	--	-----------------------	--	--	--