

## KARTA CELÓW I WYNIKÓW PROCESÓW za ...

### PROCESY ZARZADZANIA

Grupa procesów	Proces		Miernik	Wskaźnik	Wartość docelowa	Kalendarz zbierania wskaźników	Stopień realizacji w (%)	Działania usprawniające i projekty doskonalące	Wartość wskaźników w okresie poprzedzającym
1	2	3	5	6	7	8	9	10	11
Zarządzanie finansami									
<p><b>Celem procesu jest</b> uchwalenie budżetu Miasta</p> <p><b>poprzez</b> ustalenie wysokości kwot dochodów i przychodów, wydatków i rozchodów</p> <p><b>tak, aby</b> zapewnić środki na realizację obligatoryjnych zadań, a także zapewnić zgodnie ze Strategią Rozwoju Krakowa podnoszenie poziomu świadczonych usług i zrównoważony rozwój Miasta</p>									
	GZ 1.1	Planowanie budżetu	Opracowanie budżetu MK (projekt budżetu MK, uchwała budżetowa)	Opinia RIO do projektu budżetu Miasta Krakowa	Pozytywna ocena RIO	Raz w roku do 30 dni od doręczenia do RIO			
				Opinia RIO w sprawie możliwości sfinansowania planowanego deficytu budżetowego	Pozytywna ocena RIO	Raz w roku do 30 dni od doręczenia do RIO			
				Opinia RIO w sprawie prognozy kształtowania się długu publicznego	Pozytywna ocena RIO	Raz w roku do 30 dni od doręczenia do RIO			
<p><b>Celem procesu jest</b> posiadanie aktualnego budżetu MK, tj. dokumentu stanowiącego podstawę prawną prowadzenia gospodarki finansowej MK</p> <p><b>poprzez</b> jego stałą aktualizację</p> <p><b>tak, aby</b> umożliwić realizację zadań MK i uzyskać pozytywną opinię RIO z wykonania budżetu MK</p>									
	GZ 1.2	Realizacja budżetu	Opracowanie układu wykonawczego budżetu MK	Opinia RIO	Brak negatywnej opinii RIO	Raz w roku do 30 dni od doręczenia do RIO			
			Informacja o przebiegu wykonania budżetu MK za I półrocze	Opinia RIO do informacji o przebiegu wykonania budżetu MK za I półrocze	Pozytywna opinia RIO	Raz w roku do 30 dni od doręczenia do RIO			

Grupa procesów	Proces		Miernik	Wskaźnik	Wartość docelowa	Kalendarz zbierania wskaźników	Stopień realizacji w (%)	Działania usprawniające i projekty doskonalące	Wartość wskaźników w okresie poprzedzającym
1	2	3	5	6	7	8	9	10	11
			Sprawozdanie roczne z wykonania budżetu MK	Opinia RIO do sprawozdania rocznego wykonania budżetu MK	Pozytywna opinia RIO	Raz w roku do 30 dni od doręczenia do RIO			
			Ilość sporządzonych sprawozdań zbiorczych	Opinia RIO	Brak negatywnej opinii RIO	Termin wynikający z obowiązujących przepisów			
			Ilość wykonanych operacji	% poziom zgodności poziomów obrotów i sald	100%	Termin ustawowy			

**Celem procesu jest** wykonywanie określonych prawem czynności związanych z prowadzeniem dokumentacji w zakresie rachunkowości jednostki oraz windykacją zaległych należności **poprzez** Weryfikację i zatwierdzanie dokumentów księgowych, Dokonywanie płatności z tytułu zaciągniętych zobowiązań, Ewidencję księgową wydatków i dochodów, Monitorowanie bieżącej płynności finansowej jednostki, Opracowywanie cyklicznych sprawozdań, Windykację należności publicznoprawnych i cywilnoprawnych oraz udzielanie ulg w spłacie należności cywilnoprawnych. **tak, aby** zapewnić poprawność wykonywanych usług w zakresie obsługi finansowo-księgowej Urzędu Miasta Krakowa oraz wzrost ilości wyegzekwowanych zaległości do budżetu Gminy Miejskiej Kraków

	GZ 1.4	Obsługa finansowo-księgową	M1 - ilość skarg i interwencji związanych z zapłatą M2 - ilość zrealizowanych płatności	$W1=M1/M2$	0%	Co kwartał			
			M3 - ilość przyjętych tytułów wykonawczych M4 - ilość zrealizowanych tytułów wykonawczych	$W2=M4/M3$	30%	Co kwartał			
			M5 - ilość dłużników, wobec których wszczęto i prowadzono postępowanie windykacyjne M6 - ilość dłużników, od których wyegzekwowano należności w części lub w całości	$W3=M6/M5$	20%	Co kwartał			

Grupa procesów	Proces		Miernik	Wskaźnik	Wartość docelowa	Kalendarz zbierania wskaźników	Stopień realizacji w (%)	Działania usprawniające i projekty doskonalące	Wartość wskaźników w okresie poprzedzającym
1	2	3	5	6	7	8	9	10	11
Zarządzanie zasobami ludzkimi									

**Celem procesu jest** zapewnienie dobrej jakości obsługi kadrowej pracowników Urzędu oraz skutecznej i zgodnej z przepisami prawa rekrutacji poprzez realizację założonego planu etatów, organizację i koordynację prowadzonych postępowań rekrutacyjnych oraz poprawę dyscypliny pracy **tak, aby** utrzymać poziom zatrudnienia w przedziale 97-103% w stosunku do założonego planu etatów, ilość pracowników przyjętych do pracy w wyniku naboru, z którymi w pierwszym roku zatrudnienia ustał stosunek pracy, nie przekraczała 15%, a liczba udzielonych kar w danym roku kalendarzowym była niższa od wykazanej w roku poprzednim

	GZ 4.1	Zarządzanie kadrami	M1 - średnie zatrudnienie w danym roku kalendarzowym liczone od początku roku na koniec każdego kwartału M2 - plan etatów w UMK na dany rok kalendarzowy	$W1 = M1/M2$	97% -103%	Raz w kwartale			
			M3 - ilość osób zatrudnionych w wyniku naboru w roku poprzednim, z którymi w ustał stosunek pracy w roku bieżącym M4 - ilość osób zatrudnionych w wyniku naboru w roku poprzednim, z którymi kontynuowano zatrudnienie w roku bieżącym	$W2 = M3/(M3+M4)$	<=15%	Raz w roku			
			M5 - Kary udzielone w roku bieżącym M6 -Kary udzielone w roku ubiegłym	$W3 = M5/M6$	Trend malejący	Raz w roku			

**Celem procesu jest** umożliwienie pracownikom podnoszenia kwalifikacji zawodowych, zdobywania doświadczenia zawodowego uczniom i studentom poprzez organizowanie szkoleń oraz udzielanie pomocy w różnych formach nauki, organizację praktyk, staży, wolontariatów i innych **tak, aby** zrealizować plan szkoleń na poziomie co najmniej 80%, liczba przeszkolonych osób w danym roku wzrastała w stosunku do roku poprzedniego oraz liczba rezygnacji ze stażu, praktyk, wolontariatów i innych, wynosiła nie więcej niż 5%.

Grupa procesów	Proces		Miernik	Wskaźnik	Wartość docelowa	Kalendarz zbierania wskaźników	Stopień realizacji w (%)	Działania usprawniające i projekty doskonalące	Wartość wskaźników w okresie poprzedzającym
1	2	3	5	6	7	8	9	10	11
	GZ 4.3	Zarządzanie kwalifikacjami	M1 – średnie zatrudnienie w danym roku kalendarzowym M2 - ilość osób uczestniczących w szkoleniach oraz korzystających z pomocy w nauce w danym roku kalendarzowym	$W1 = M2/M1$	Trend wzrostowy w stosunku do roku poprzedniego	1 raz na rok			
			M3 - ilość wszystkich planowanych szkoleń zbiorowych M4 – ilość zrealizowanych szkoleń zbiorowych	$W2 = M4/M3$	≥ 80%	1 raz na rok			
			M5 - liczba osób rozpoczynających praktykę w danym miesiącu M6 - liczba rezygnacji z praktyk w danym miesiącu	$W3 = M6/M5$	< 5%	1 raz na rok			
			M7 - liczba osób rozpoczynających staż i inne w danym miesiącu M8 - liczba rezygnacji ze stażu i innych w danym miesiącu	$W4 = M8/M7$	< 5%	1 raz na rok			
Zarządzanie urzędem i gminą									
<p><b>Celem procesu</b> jest zapewnienie jak najwyższej jakości aktów kierowania w UMK</p> <p><b>poprzez</b> opracowywanie i weryfikację formalną projektów aktów kierowania oraz nadzór nad realizacją uchwał i rezolucji RMK</p> <p><b>tak, aby</b> liczba zwrotów aktów kierowania była mniejsza niż 20% oraz ilość rozstrzygnięć nadzorczych wydawanych przez organy nadzoru wynosiła nie więcej niż 2% ilości podjętych uchwał i rezolucji przez RMK w roku</p>									
	GZ 5.1	Wydawanie aktów kierowania	M1 - Ilość projektów aktów kierowania M2 – Ilość zwrotów projektów aktów kierowania	$W1 = M2/M1$	< 20 %	Do 7 dnia miesiąca następującego bezpośrednio po danym kwartale rok kalendarzowego			

Grupa procesów	Proces		Miernik	Wskaźnik	Wartość docelowa	Kalendarz zbierania wskaźników	Stopień realizacji w (%)	Działania usprawniające i projekty doskonalące	Wartość wskaźników w okresie poprzedzającym
1	2	3	5	6	7	8	9	10	11
			M3 – ilość podjętych uchwał rezolucji przez RMK M4 – ilość rozstrzygnięć nadzorczych wydanych przez organy nadzoru (WM, RIO)	$W2=M4/M3$	$\leq 2\%$	Do 7 dnia miesiąca następującego bezpośrednio po danym kwartale rok kalendarzowego			
<p><b>Celem procesów jest</b> pozyskanie informacji o stanie i kosztach realizacji zadań bieżących i procesów poprzez ocenę wniosków budżetowych, celów i mierników zadań, ich analizę oraz sporządzanie raportów oceny tak, aby kierownictwo Urzędu mogło podczas przeprowadzania przeglądów zarządzania podejmować decyzje o wdrożeniu działań doskonalących i opracowania wytycznych dla planu budżetu na następny rok</p>									
	GZ 5.2	Monitorowanie zadań bieżących i procesów	1. Ilość monitorowanych zadań bieżących związanych z realizacją procesów – M1 2. Ilość prawidłowo zaplanowanych zadań bieżących związanych z realizacją procesów – M2	$W1=M2/M1*100$	W1 = 100% (poprawność planowania zadań bieżących z realizacją procesów)	W1 – do końca stycznia lub 30 dni od daty przyjęcia budżetu			
			3. Ilość monitorowanych zadań nie związanych z realizacją procesów - M3 4. Ilość prawidłowo zaplanowanych zadań nie związanych z realizacją procesów – M4	$W2 = M4/M3*100$	W2 > wartość wskaźnika z roku poprzedniego	W2 – do końca stycznia lub 30 dni od daty przyjęcia budżetu			
			5. Ilość zadań związanych z realizacją procesów, które osiągnęły zaplanowany cel / postęp – M5 6. Ilość zadań nie związanych z realizacją procesów, które osiągnęły zaplanowany cel / postęp – M6	$W3=(M5+M6)/(M1+M3)*100$	W3 > wartość wskaźnika z roku poprzedniego	W3 – do końca marca			

Grupa procesów	Proces		Miernik	Wskaźnik	Wartość docelowa	Kalendarz zbierania wskaźników	Stopień realizacji w (%)	Działania usprawniające i projekty doskonalące	Wartość wskaźników w okresie poprzedzającym
1	2	3	5	6	7	8	9	10	11
			7. Ilość monitorowanych procesów – M7 8. Ilość procesów, które osiągnęły zaplanowany cel / postęp – M8	$W4 = M8/M7*100$	$W4 > \text{wartość wskaźnika z roku poprzedniego}$	W4 – do końca sierpnia			

**Celem procesu jest** pomoc prezydentowi i kadrze kierowniczej Magistratu w kształtowaniu i utrzymywaniu skutecznego systemu kontroli wewnętrznej pozwalającego coraz lepiej i pewniej osiągać wyznaczone cele

**poprzez**

- niezależną analizę ryzyka,
- wykonywanie zadań audytowych - zapewniających i doradczych,
- przedstawianie wniosków i propozycji w zakresie organizacji pracy oraz systemu kontroli wewnętrznej

**tak, aby**

- osiągnąć możliwie najlepszy poziom satysfakcji kierownictwa JA z wykonywanych przez ZA zadań
- udział rekomendacji ZA przyjmowanych przez JA był możliwie duży
- udział rekomendacji ZA wdrożonych z powodzeniem w ogólnej liczbie rekomendacji przyjętych przez JA był możliwie duży

	GZ 5.4	Audyty wewnętrzne	Ilość rekomendacji zgłoszonych (REK)	Wskaźnik rekomendacji akceptacji $WAK = AKC/REK$		Corocznie			
			Ilość rekomendacji zaakceptowanych (AKC)						
			Średnia arytmetyczna z ocen JA po wykonaniu zadania (OCJ)	Wskaźnik oceny JA $WOJA = OCJ/OCJ(-1)$ [tzn. w roku ubiegłym]		Corocznie			
			Ilość rekomendacji zaakceptowanych w sprawozdaniu końcowym, dla których ustalony termin upłynął (AKCT)	Wskaźnik wdrożenia rekomendacji $WWD = WDR/AKCT$		Corocznie			
			Ilość rekomendacji wdrożonych spośród całkowitej liczby AKCT (WDR)						

**Celem procesu jest** określenie efektywności funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Krakowa

**poprzez** przeprowadzanie audytów jakościowych

**tak, aby** dążyć do ciągłego doskonalenia systemu zarządzania urzędem

Grupa procesów	Proces		Miernik	Wskaźnik	Wartość docelowa	Kalendarz zbierania wskaźników	Stopień realizacji w (%)	Działania usprawniające i projekty doskonalące	Wartość wskaźników w okresie poprzedzającym
1	2	3	5	6	7	8	9	10	11
	GZ 5.5	Audyty jakości	m1 – liczba zaplanowanych w ciągu roku audytów m2 – liczba zrealizowanych w ciągu roku audytów m3 – liczba audytów zrealizowanych w terminie m4 – ilość procesów w UMK m5 – ilość zaudytowanych procesów w UMK	W1=m2/m1  W2=m3/m2  W3=m5/m4	100%  100%  50%	Corocznie  Corocznie  Corocznie			

**Celem procesu jest** eliminowanie nieprawidłowości w kontrolowanych jednostkach oraz poprawa funkcjonowania komórek organizacyjnych UMK i jednostek organizacyjnych Gminy Miejskiej Kraków  
**poprzez** prowadzenie kontroli organizacyjno-prawnej i finansowej  
**tak, aby** uzyskać dla przeprowadzanych kontroli organizacyjno-prawnych i finansowych realizację planowanych kontroli na poziomie nie niższym niż w roku poprzednim, 100% realizację sformułowanych zaleceń pokontrolnych oraz uzyskać trend spadkowy wskaźnika obrazującego ilość wystąpień pokontrolnych, w stosunku do roku poprzedzającego, dodatkowo, w zakresie kontroli organizacyjno-prawnych: uzyskać realizację postępowań kontrolnych zleconych przez PMK na poziomie 100%, w zakresie kontroli finansowych: zrealizować kontrole procedur w zakresie, co najmniej 5% wydatków w 100% jednostkach objętych planem kontroli”

	GZ 5.6.2	Prowadzenie kontroli finansowych i organizacyjno-prawnych	M1 – liczba zrealizowanych kontroli planowanych w roku poprzednim M2 – liczba zrealizowanych kontroli planowanych w roku bieżącym	W1 =M2/M1	W1 - utrzymanie ilości realizowanych kontroli planowanych co najmniej na poziomie roku poprzedniego	Do 31 stycznia roku kolejnego			
			M3 – liczba zaleceń pokontrolnych M4 – liczba zrealizowanych zaleceń pokontrolnych	W2=M4/M3	W2– 100%*	Do 31 stycznia roku kolejnego			
			M5 – ilość wystąpień pokontrolnych w których sformułowano zalecenia pokontrolne M6 – ilość przeprowadzonych kontroli	W3=M5/M6	W3 - określa trend spadkowy w stosunku do poprzedniego roku				

Grupa procesów	Proces		Miernik	Wskaźnik	Wartość docelowa	Kalendarz zbierania wskaźników	Stopień realizacji w (%)	Działania usprawniające i projekty doskonalące	Wartość wskaźników w okresie poprzedzającym
1	2	3	5	6	7	8	9	10	11
			M7 – ilość kontroli doraźnych zleconych przez PMK M8 – ilość zrealizowanych kontroli doraźnych	W4=M8/M7	W4 -100%				
			M9– ilość jednostek objętych planem kontroli 5% wydatków M10 – ilość jednostek skontrolowanych w zakresie 5% wydatków	W5=M10/M9	W5 -100%				
<p><b>Celem procesu jest</b> zapewnienie, że żaden wyrób niezgodny z wymaganiami nie został dopuszczony do dalszego wykorzystania (a w szczególności nie został dostarczony klientowi) <b>poprzez</b> określenie odpowiednich wymagań dla danej usługi <b>tak, aby</b> spełnić wymagania i oczekiwania klienta</p>									
	GZ 5.7	Nadzór nad niezgodnościami	M1 – ilość niezgodności zidentyfikowanych podczas audytów M2 – ilość niezgodności zidentyfikowanych podczas przeglądów zarządzania M3 – ilość niezgodności zidentyfikowanych podczas przeglądów procesów	W1=M1+M2+M3	0	Raz na rok			
<p><b>Celem procesu jest</b> pozyskanie informacji o stopniu zadowolenia klienta UMK z dostarczanych mu usług <b>poprzez</b> zbieranie i analizowanie odpowiednich danych <b>tak, aby</b> najwyższe kierownictwo pozyskało informacje do poprawy jakości zarządzania urzędem</p>									
	GZ 5.8	Badanie satysfakcji klienta	Miernikiem jest wskaźnik satysfakcji klientów określony w badaniu		Trend wzrostowy w stosunku do poprzedniego badania	Raz w roku, przed uchwaleniem budżetu			
<p><b>Celem procesu jest</b></p> <p>a) zapobieganie występowaniu niezgodności <b>poprzez</b> określenie zasad nadzorowania i utrzymania rejestrów lub zapisów <b>tak, aby</b> nie występowały niezgodności</p> <p>b) wykluczenie możliwości prowadzenia rejestrów lub zapisów poza JRP <b>poprzez</b> dążenie do zgodności z Instrukcją Kancelaryjną <b>tak, aby</b> wszystkie rejestry były zgodne z JRWA</p>									



Grupa procesów	Proces		Miernik	Wskaźnik	Wartość docelowa	Kalendarz zbierania wskaźników	Stopień realizacji w (%)	Działania usprawniające i projekty doskonalące	Wartość wskaźników w okresie poprzedzającym
1	2	3	5	6	7	8	9	10	11
	GZ 5.9	Nadzór nad rejestrami i zapisami	M1 - ilość niezgodności dotyczących rejestrów zawierających zapisy po przeprowadzonym audycie wewnętrznym M2 - Ilość rejestrów zawierających zapisy poza JRWA (dotyczy procesów opisanych w przyjętej notacji) M3 - Ilość rejestrów (dotyczy procesów opisanych w przyjętej notacji)	W1=M1  W2=M2/M3	0  0%	Co rok  Co rok			
<b>Celem procesu jest</b> apewnienie nadzoru nad realizacją działań usprawniających i projektów doskonalących <b>poprzez</b> ich planowanie, inicjowanie oraz ocenę <b>tak, aby</b> poprawić jakość funkcjonowania organizacji									
	GZ 5.10	Nadzór nad działaniami usprawniającymi i projektami doskonalącymi	M1 –liczba zrealizowanych działań korygujących M2 –liczba stwierdzonych niezgodności  M3 – liczba działań zapobiegawczych	W1=M1/M2	100%	Corocznie			
<b>Celem procesu jest</b> prawne zaprojektowanie nowej usługi w Urzędzie Miasta Krakowa <b>poprzez</b> opracowanie projektu, wdrożenie usługi zgodnie z projektem, prowadzenie systematycznych przeglądów projektu, weryfikację poszczególnych etapów <b>tak, aby</b> po rozpoczęciu realizacji usługi przeprowadzić walidację, której zadaniem jest ocena stopnia wdrożenia założonych celów projektu									
	GZ 5.11	Zgłaszanie i uruchamianie nowych usług	M1 - ilość projektowanych usług M2 - ilość usług wdrożonych zgodnie z projektem	W1=M2/M1	95%	Raz w roku			

Grupa procesów	Proces		Miernik	Wskaźnik	Wartość docelowa	Kalendarz zbierania wskaźników	Stopień realizacji w (%)	Działania usprawniające i projekty doskonalące	Wartość wskaźników w okresie poprzedzającym
1	2	3	5	6	7	8	9	10	11
			M3 - Data powołania zespołu projektowego M4 - Planowana data zakończenia projektu wynikająca z harmonogramu opracowanego na podstawie danych wejściowych do projektu	Terminowość % M3/M4	70%	Raz w roku			

**PROCESY REALIZACYJNE**

Grupa procesów	Proces		Miernik	Wskaźnik	Wartość docelowa	Kalendarz zbierania wskaźników	Stopień realizacji w (%)	Działania usprawniające i projekty doskonalące	Wartość wskaźników w okresie poprzedzającym
1	2	3	5	6	7	8	9	10	11
Obsługa RMK, dzielnic i parlamentarzystów									

**Celem procesu** jest zapewnienie sprawnej obsługi RMK w celu realizacji jej ustawowych i statutowych zadań poprzez

- Przygotowanie, obsłużenie i udokumentowanie posiedzeń sesji RMK
- Przygotowanie, obsłużenie i udokumentowanie posiedzeń komisji RMK
- Publikowanie informacji o działaniach RMK
- Obsługę reprezentacyjnej funkcji Przewodniczącego RMK
- Obsługę organizacyjno - finansową RMK

**tak, aby**

- Zapewnić terminowość przekazywania uchwał RMK do organów nadzorczych
- Zapewnić terminowość sporządzania protokołów z posiedzeń sesji i komisji RMK, oraz publikowania dokumentów w internecie.
- Wszystkie zaakceptowane przez Przewodniczącego RMK honorowe patronaty zostały zrealizowane
- Wszystkie zgłaszane dyżury radnych zostały przekazane do informacji mieszkańców
- Zapewnić terminowość rozliczeń delegacji i spotkań oraz diet radnych pod względem merytorycznym i finansowym

	GR 1.1	Obsługa Rady Miasta Krakowa	M1 - ilość podjętych uchwał przez RMK M2 - ilość uchwał przekazanych w terminie do organów nadzorczych	W1 =M2/M1	100 %	Do 7 dnia miesiąca następującego bezpośrednio po danym kwartale rok kalendarzowego			
--	--------	-----------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------	-------	------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

Grupa procesów	Proces		Miernik	Wskaźnik	Wartość docelowa	Kalendarz zbierania wskaźników	Stopień realizacji w (%)	Działania usprawniające i projekty doskonalące	Wartość wskaźników w okresie poprzedzającym
1	2	3	5	6	7	8	9	10	11
			M3 - ilość obsłużonych posiedzeń sesji M4 – ilość protokołów sporządzonych w terminie	$W2=M4/M3$	100 %				
			M5 -ilość obsłużonych posiedzeń komisji M6 - ilość protokołów sporządzonych w terminie	$W3=M6/M5$	100 %				
			M7 - ilość zaakceptowanych patronatów M8 – ilość zrealizowanych patronatów	$W4= M8/M7$	100 %	półroczny			
			M9 - ilość list obecności zweryfikowanych i zatwierdzonych w systemie M10 - ilość list obecności wprowadzonych do systemu	$W5=M10/M9$	100 %	miesięczny			
						miesięczny			
						miesięczny			
<p><b>Celem procesu</b> jest zapewnienie prawidłowej realizacji zadań statutowych organów Dzielnicy <b>poprzez</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sporządzanie sprawozdań z realizacji zadań priorytetowych</li> <li>sporządzanie wykazów zadań i zmian dotyczących zadań priorytetowych</li> <li>zapewnienie wypłaty diet dla członków Rad Dzielnicy</li> <li>zapewnienie komunikacji z mieszkańcami</li> <li>obsługę organów Dzielnicy</li> </ul> <p><b>tak, aby</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>zapewnić terminowość przesyłania do Wydziału Budżetu Miasta sprawozdań z realizacji zadań priorytetowych</li> <li>zapewnić terminowość sporządzania i przekazywania do BM wykazów zadań i zmian dotyczących zadań priorytetowych.</li> <li>100 % wykazów diet było prawidłowo sporządzonych i przekazanych w terminie do Wydziału Finansowego.</li> <li>wzrosła ilość odwiedzin mieszkańców na stronach BIP w części dotyczącej Dzielnicy</li> <li>100 % protokołów z sesji Rad Dzielnicy była bez poprawek</li> <li>każdy mieszkaniec który zwróci się z pismem do Rady Dzielnicy otrzymał odpowiedź.</li> <li>100 % uchwał organów Dzielnicy uzyskało odpowiedź</li> </ul>									
	GR 1.2	Obsługa dzielnic	M1 - Ilość protokołów z sesji Rad Dzielnicy M2 -Ilość protokołów bez poprawek	$W1=M2/M1$	100 %	półroczny			

Grupa procesów	Proces		Miernik	Wskaźnik	Wartość docelowa	Kalendarz zbierania wskaźników	Stopień realizacji w (%)	Działania usprawniające i projekty doskonalące	Wartość wskaźników w okresie poprzedzającym
1	2	3	5	6	7	8	9	10	11
			M3 - Ilość podjętych uchwał organów Dzielnic M4 - Ilość odpowiedzi na uchwały	$W2=M4/M3$	100 %	kwartalny			
			M5 - Ilość pism mieszkańców M6 - Ilość udzielonych odpowiedzi	$W3=M6/M5$	100 %	kwartalny			
<p><b>Celem procesu jest</b> sprawna obsługa radnych, posłów i senatorów  <b>poprzez</b> rzetelne i terminowe udzielanie odpowiedzi na interpelacje radnych, wnioski komisji RMK oraz interwencje posłów i senatorów  <b>tak, aby</b> ilość udzielonych w terminie odpowiedzi na interpelacje (interwencje, wnioski) wynosiła 95%.</p>									
	GR 1.3	Obsługa interpelacji i wniosków Radnych oraz interwencji poselskich i senatorskich	M1 - ilość interpelacji przekazana do realizacji M2 - ilość odpowiedzi na interpelacje przekazana w terminie	$W1=M2/M1$	95%	Raz na kwartał			
			M3 - Ilość wniosków przekazanych do realizacji M4 - ilość odpowiedzi na wnioski przekazana w terminie	$W2=M4/M3$	95%	Raz na kwartał			
			M5 - ilość interwencji przekazana do realizacji M6 - ilość odpowiedzi na interwencje przekazana w terminie	$W3=M6/M5$	95%	Raz na kwartał			
Usługi administracyjne									
<p><b>Celem procesu jest</b> przeprowadzenie postępowania  <b>poprzez</b> kompetentne, sprawne i terminowe działania  <b>tak, aby</b> wydać decyzję administracyjną, zaświadczenie, postanowienie, opinię zgodnie z prawem</p>									
	GR 3.3	Wydawanie decyzji a administracyjnych, postanowień	M1- ilość wydanych decyzji ogółem M2 - ilość decyzji wydanych w terminie	$W1=M2/M1$	Wzrost w skali kwartału	Za każdy kwartał			

Grupa procesów	Proces		Miernik	Wskaźnik	Wartość docelowa	Kalendarz zbierania wskaźników	Stopień realizacji w (%)	Działania usprawniające i projekty doskonalące	Wartość wskaźników w okresie poprzedzającym
1	2	3	5	6	7	8	9	10	11
		zaświadczeń oraz opinii	M3 - ilość uchylonych decyzji co, do których stwierdzono nieważność	$W2=M3/M1$	Spadek w skali kwartału	Za każdy kwartał			
			M4 – ilość wydanych postanowień kończących postępowanie lub rozstrzygających sprawę, co do istoty ogółem M5 - ilość postanowień kończących postępowanie lub rozstrzygających sprawę, co do istoty wydanych w terminie	$W3=M5/M4$	Wzrost w skali kwartału	Za każdy kwartał			
			M6 - ilość wydanych zaświadczeń ogółem M7 - ilość zaświadczeń wydanych w terminie	$W4=M7/M6$	Wzrost w skali kwartału	Za każdy kwartał			
			M8 - ilość wydanych opinii ogółem M9 - ilość opinii wydanych w terminie	$W5=M9/M8$	Wzrost w skali kwartału	Za każdy kwartał			
			m10 - ilość decyzji wydanych w terminie do 2 miesięcy	$w6=m10/m1$	Wzrost w skali kwartału	Za każdy kwartał			
			m11 - ilość decyzji wydanych w terminie od 2 do 6 miesięcy	$w7=m11/m1$	Spadek w skali kwartału	Za każdy kwartał			
			m12 - ilość decyzji wydanych w czasie dłuższym niż 65 dni i krótszym niż 6 miesięcy	$w8=m12/m1$	Spadek w skali kwartału	Za każdy kwartał			
			m13 - ilość decyzji wydanych w terminie powyżej 6 miesięcy	$w9=m13/m1$	Spadek w skali kwartału	Za każdy kwartał			

Grupa procesów	Proces		Miernik	Wskaźnik	Wartość docelowa	Kalendarz zbierania wskaźników	Stopień realizacji w (%)	Działania usprawniające i projekty doskonalące	Wartość wskaźników w okresie poprzedzającym
1	2	3	5	6	7	8	9	10	11
<b>Celem procesu jest</b> przeprowadzenie postępowania <b>poprzez</b> kompetentne, sprawne i terminowe działania <b>tak, aby</b> wydać decyzję administracyjną (decyzja ustalająca warunki zabudowy, decyzja ustalająca lokalizację inwestycji celu publicznego, decyzja pozwolenia na budowę), zaświadczenie, postanowienie, zgodnie z prawem.									
	GR 3.3.1	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień przez Wydział Architektury i Urbanistyki	M1- ilość wydanych decyzji ogółem M2 - ilość decyzji wydanych w terminie M3 - ilość uchylonych decyzji, co, do których stwierdzono nieważność M4 – ilość wydanych postanowień kończących postępowanie lub rozstrzygających sprawę, co do istoty ogółem M5 - ilość postanowień kończących postępowanie lub rozstrzygających sprawę, co do istoty wydanych w terminie M6 - ilość wydanych zaświadczeń ogółem M7 - ilość zaświadczeń wydanych w terminie	W1=M2/M1  W2=M3/M1  W3=M5/M4  W4=M7/M6	Wzrost o 5 % w skali kwartału  Spadek o 5 % w skali kwartału  Wzrost o 5 % w skali kwartału  Wzrost o 5 % w skali kwartału	Za każdy kwartał  Za każdy kwartał  Za każdy kwartał  Za każdy kwartał			
<b>Celem procesu jest</b> świadczenie usług administracyjnych <b>poprzez</b> wydawanie dowodów osobistych <b>tak, aby</b> każdy mieszkaniec, który złożył wniosek otrzymał dowód w terminie jednego miesiąca									
	GR 3.4.21	Wydawanie dowodów osobistych	M1 – ilość przyjętych wniosków M2 – ilość wydanych dowodów M1 i M2 zawarte są w PL_BUD	W1=M2/M1	100%	Co kwartał			
<b>Celem procesu jest</b> gromadzenie dochodów własnych budżetu Miasta Krakowa <b>poprzez</b> określenie wysokości, pobór, ewidencję i windykację należności publicznoprawnych, oraz pobór i ewidencję należności cywilnoprawnych <b>tak, aby</b> uzyskać środki na realizację zadań jednostki samorządu terytorialnego									

Grupa procesów	Proces		Miernik	Wskaźnik	Wartość docelowa	Kalendarz zbierania wskaźników	Stopień realizacji w (%)	Działania usprawniające i projekty doskonalące	Wartość wskaźników w okresie poprzedzającym
1	2	3	5	6	7	8	9	10	11
	GR 3.5	Pobór podatków opłat	M1 – plan dochodów M2 – realizacja dochodów	$W1=M2/M1$	100%	Do 20 każdego miesiąca za miesiąc poprzedni			
						Do 20 każdego miesiąca za miesiąc poprzedni			
						Do 20 każdego miesiąca za miesiąc poprzedni			

**PROCESY WSPOMAGAJĄCE**

Grupa procesów	Proces	Miernik	Wskaźnik	Wartość docelowa	Kalendarz zbierania wskaźników	Stopień realizacji w (%)	Działania usprawniające i projekty doskonalące	Wartość wskaźników w okresie poprzedzającym
1	2	3	5	6	7	8	9	10
Informacja i promocja								

**Celem procesu jest** zapewnienie mieszkańcom efektywnego dostępu do informacji oraz zgłaszanie spraw, postulatów i uwag przez mieszkańców poprzez

1. Udostępnianie informacji publicznej przez wszystkie komórki organizacyjne UMK.
2. Publikowanie informacji na internetowych stronach urzędowych (portal Miejska Prezentacja Internetowa Magiczny Kraków oraz Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Krakowa).
3. Współpracę z mediami.
4. Udzielanie mieszkańcom wyjaśnień prawnych związanych z działalnością UMK.
5. Umożliwienie komunikacji drogą elektroniczną.
6. Spotkania władz miasta z mieszkańcami.

**tak, aby**

1. Na 95% wniosków i zapytań elektronicznych dot. udostępnienia informacji publicznej odpowiedź była udzielana w terminie
2. Zwiększyć ilość informacji dostępnych za pośrednictwem BIP MK oraz MPI MK oraz zwiększyć liczbę odwiedzających serwisy (lub utrzymać na dotychczasowym poziomie)

Grupa procesów	Proces		Miernik	Wskaźnik	Wartość docelowa	Kalendarz zbierania wskaźników	Stopień realizacji w (%)	Działania usprawniające i projekty doskonalące	Wartość wskaźników w okresie poprzedzającym	
1	2	3	5	6	7	8	9	10	11	
	GW 1.3	Komunikacja z mieszkańcami	1.1 Prowadzenie Biuletynu Informacji Publicznej							
			M1 - ilość stron html, obiektów i dokumentów w BIP	W1=M1 roku bieżącego/M1 roku poprzedniego	≥ 1	Koniec roku				
			M2 - ilość wejść do BIP	W2=M2 roku bieżącego/M2 roku poprzedniego	≥ 1	Koniec roku				
			1.2 Udostępnianie informacji publicznej							
			M3 – ilość wniosków o u.i.p. wpisanych do rejestru M4 – ilość wniosków zrealizowanych w terminie	W4=M4/M3	95%	Koniec roku				
			M5 - ilość zapytań elektronicznych M6 - Ilość odpowiedzi na zapytania elektroniczne	W5=M6/M5		Koniec roku				
			1.3 Prowadzenie portalu Magiczny Kraków							
			M7 - ilość stron, dokumentów obiektów w serwisie	W6=M8 roku bieżącego/M8 roku poprzedniego	≥ 1	Koniec roku				
			M8 - ilość wejść do MPI MK	W7=M9 roku bieżącego/M9 roku poprzedniego	≥ 1	Koniec roku				
			M9 - ilość zapytań mailowych M10 - ilość odpowiedzi	W8=M11/M10	95%	Koniec roku				
Infrastruktura i informatyzacja urzędu										
<p><b>Celem procesu jest</b> zapewnienie pracownikom urzędu warunków do wykonywanych przez nich zadań <b>poprzez</b> prowadzenie inwestycji i remontów, administrowanie budynkami, zapewnienie wyposażenia i materiałów biurowych oraz transportu <b>tak, aby</b> wzrosła średnia powierzchnia biurowa przypadająca na pracownika, wzrosłały nakłady na inwestycje i remonty, a zaplanowane na dany rok remonty i inwestycje zostały zrealizowane w 100 %, malała ilość zgłaszanych awarii (usterek) a wszystkie zgłoszenia były realizowane bez skarg, wzrosłały nakłady na zakupy, a wartość zrealizowanych zakupów do wartości zamówień na materiały biurowe wynosiła 80 % lub była większa, wzrosła wykorzystanie transportu własnego, a wszystkie zaakceptowane zamówienia na transport zostały zrealizowane bez skarg</p>										



Grupa procesów	Proces		Miernik	Wskaźnik	Wartość docelowa	Kalendarz zbierania wskaźników	Stopień realizacji w (%)	Działania usprawniające i projekty doskonalące	Wartość wskaźników w okresie poprzedzającym
1	2	3	5	6	7	8	9	10	11
	GW 2.1	Zarządzanie infrastrukturą Urzędu	M1 – powierzchnia biurowa przypadająca na pracownika	W1=M1/M2	≥ 1	miesięcznie			
			M2 – powierzchnia biurowa przypadająca na pracownika w roku poprzednim			miesięcznie			
			M3 – wartość remontów w przeliczeniu na pracownika			W2=M3/M4	≥ 1	miesięcznie	
			M4 – wartość remontów w przeliczeniu na pracownika w roku poprzednim	miesięcznie					
			M5 – ilość odbiorów końcowych dot. remontów	W3=M5/M6	≥ 1			miesięcznie	
			M6 – ilość planowanych remontów			miesięcznie			
			M7 – ilość skarg na usuwanie usterek			W4=M7/M8	0	miesięcznie	
			M8 – ilość usuwanych usterek	miesięcznie					
			M8N kw. – ilość usuwanych usterek w ciągu kwartału	W5=M8N kw./ M8N-1 kw.	≤ 1			Cztery razy w roku: miesiąc po skończeniu kwartału	
			M8N-1 kw. – ilość usuwanych usterek w ciągu poprzedniego kwartału						
			M9 – zakup materiałów biurowych w przeliczeniu na pracownika	W6=M9/ M10	≥ 1	miesięcznie			
			M10 – zakup materiałów biurowych w przeliczeniu na pracownika w roku poprzednim			miesięcznie			
						miesięcznie			

Grupa procesów	Proces		Miernik	Wskaźnik	Wartość docelowa	Kalendarz zbierania wskaźników	Stopień realizacji w (%)	Działania usprawniające i projekty doskonalące	Wartość wskaźników w okresie poprzedzającym
1	2	3	5	6	7	8	9	10	11
			M11 – wartość zrealizowanych zakupów M12 – wartość zgłoszonych zamówień	W7=M11/M12	≥ 0,8	miesięcznie			
						miesięcznie			
						miesięcznie			
			M13 – przejechane kilometry własnego transportu M14 – przejechane kilometry własnego transportu w roku poprzednim	W8=M13/ M14	≥ 1	miesięcznie			
						miesięcznie			
						miesięcznie			
			M15 – ilość skarg na realizowane usługi transportowe M16 – ilość zrealizowanych zleceń na transport	W9= M15/M16	0	miesięcznie			
						miesięcznie			
						miesięcznie			

**Celem procesu jest** zarządzanie zasobami informatycznymi (samodzielnie lub poprzez firmy zewnętrzne), aby zapewnić usługi zgodnie z wymaganiami i potrzebami komórek organizacyjnych UMK i jednostek miejskich

**poprzez**  
 Zarządzanie systemami komputerowymi  
 Zarządzanie aplikacjami  
 Zarządzanie siecią i usługami telekomunikacyjnymi  
 Zarządzanie obsługą użytkowników  
 Zarządzanie projektami rozwojowymi

**tak, aby**  
 wskaźnik dostępności systemu wynosił 90%  
 wskaźnik dostępności aplikacji wynosił 90%  
 wskaźnik dostępności sieci i usług telekomunikacyjnych wynosił 90%  
 wskaźnik standardowo usuniętych awarii wynosił 60%  
 wskaźnik terminowej realizacji projektów rozwojowych wynosił 80%

Grupa procesów	Proces		Miernik	Wskaźnik	Wartość docelowa	Kalendarz zbierania wskaźników	Stopień realizacji w (%)	Działania usprawniające i projekty doskonalące	Wartość wskaźników w okresie poprzedzającym
1	2	3	5	6	7	8	9	10	11
	GW 2.2	Zarządzanie systemami teleinformatycznymi	M1-Czas dostępu do system	W1=M1/M8	90%	miesięcznie			
						miesięcznie			
						miesięcznie			
			M2 -Czas dostępu do aplikacji	W2=M2/M9	90%	miesięcznie			
						miesięcznie			
						miesięcznie			
			M3 -Czas dostępu do sieci i usług telekomunikacyjnych	W3=M3/M10	90%	miesięcznie			
						miesięcznie			
						miesięcznie			
			M4 -ilość zgłoszeń obsłużonych w standardzie	W4=M4/M5	60%	miesięcznie			
						miesięcznie			
			M5 -Całkowita ilość zgłoszeń			miesięcznie			
			M6 -Ilość terminowo realizowanych projektów rozwojowych (finansowanych wyłącznie ze środków własnych Miasta)	W5=M6/M11	80%	koniec roku			
			M7-ilość terminowo realizowanych projektów rozwojowych (współfinansowanych ze źródeł zagranicznych lub planowanych do współfinansowania ze źródeł zagranicznych)	W6=M7/M12	80%	koniec roku			

Grupa procesów	Proces		Miernik	Wskaźnik	Wartość docelowa	Kalendarz zbierania wskaźników	Stopień realizacji w (%)	Działania usprawniające i projekty doskonalące	Wartość wskaźników w okresie poprzedzającym
1	2	3	5	6	7	8	9	10	11
			M8 - nominalny czas pracy systemu						
			M9 - nominalny czas pracy aplikacji						
			M10- nominalny czas pracy sieci i systemu telekomunikacyjnego						
			M11- Planowana ilość projektów rozwojowych (finansowanych wyłącznie ze środków własnych Miasta)						
			M12-Planowana ilość projektów rozwojowych (współfinansowanych ze źródeł zagranicznych lub planowanych do współfinansowania ze źródeł zagranicznych)						
Wewnętrzna informacja w urzędzie									
<p><b>Celem procesu</b> jest zapewnienie pracownikom UMK efektywnego dostępu do informacji i zasobów wewnętrznych UMK poprzez prowadzenie Serwisu Informacyjnego <b>tak, aby</b> zwiększyć ilość informacji i zasobów dostępnych za pośrednictwem Intranetu oraz ilość wejść do serwisu w stosunku do roku wcześniejszego</p>									
	GW 3.2	Serwis informacyjny UMK	M1-ilość stron html, obiektów dokumentów w serwisie	W1 - wskaźnik przyrostowy	Trend rosnący w stosunku do roku poprzedniego	koniec roku			
			M2-ilość wejść do serwisu	W2 - wskaźnik przyrostowy	Trend rosnący w stosunku do roku poprzedniego	koniec roku			

Grupa procesów	Proces		Miernik	Wskaźnik	Wartość docelowa	Kalendarz zbierania wskaźników	Stopień realizacji w (%)	Działania usprawniające i projekty doskonalące	Wartość wskaźników w okresie poprzedzającym
1	2	3	5	6	7	8	9	10	11
<p><b>Celem procesu jest</b> zapewnienie prawidłowego i terminowego przepływu korespondencji w Urzędzie Miasta Krakowa <b>poprzez</b> szybką i sprawną obsługę korespondencji <b>tak aby</b> średni czas obsługi 1 sztuki korespondencji wchodzącej do Urzędu nie przekraczał 4 minut, a średni czas obsługi 1 sztuki korespondencji wychodzącej z Urzędu nie przekraczał 2 minut</p>									
	GW 3.3	Obieg korespondencji w Urzędzie	1. Ilość korespondencji wchodzącej 2. Czas poświęcony na obsługę korespondencji wchodzącej	Średni czas obsługi 1 sztuki korespondencji wchodzącej	< 4 min	Co miesiąc			
			1. Ilość korespondencji wychodzącej 2. Czas poświęcony na obsługę korespondencji wychodzącej	Średni czas obsługi 1 sztuki korespondencji wychodzącej	< 2 min	Co miesiąc			
						Co miesiąc			
						Co miesiąc			
Zawieranie umów i koordynacja zamówień publicznych									
<p><b>Celem procesu jest</b> podniesienie jakości usług świadczonych na rzecz klientów wewnętrznych oraz klientów zewnętrznych w zakresie udzielania zamówień publicznych <b>poprzez</b> weryfikację wniosków o przeprowadzenie procedury udzielenia zamówienia publicznego, udzielanie konsultacji i wydawanie opinii <b>tak, aby</b> ilość wniosków o udzielenie zamówienia wycofywanych do uzupełnienia lub wymagających istotnej modyfikacji podczas prac komisji przetargowych nie wynosiła więcej niż 30%.</p>									

Grupa procesów	Proces		Miernik	Wskaźnik	Wartość docelowa	Kalendarz zbierania wskaźników	Stopień realizacji w (%)	Działania usprawniające i projekty doskonalące	Wartość wskaźników w okresie poprzedzającym
1	2	3	5	6	7	8	9	10	11
	GW 4.1	Koordinacja zamówień publicznych	M1 - Liczba wniosków wpływających do OZP M2 - Liczba wniosków wycofanych z procedowania, wniosków wycofanych do uzupełnienia (albo zamiany na inny wniosek) lub poprawianych na posiedzeniach komisji (wnioski, w których brak wszystkich wymaganych dokumentów)	Liczba wniosków wycofanych z procedowania, wniosków wycofanych do uzupełnienia (albo zamiany na inny wniosek) lub popr. na posiedzeniach komisji (wnioski, w których brak wszystkich wymaganych dok.) w stosunku do ogólnej liczby wszystkich wniosków wyrażona w procentach tj.  W1 = M2/M1 x 100 %	Nie więcej niż 30%	Mierniki zbierane są raz w miesiącu (na podstawie informacji pracowników OZP zamieszczonych w systemie becomo)  Wskaźniki obliczane są raz na kwartał na podstawie zebranych mierników			
<p><b>Celem procesu jest</b> dzielenie zamówienia publicznego <b>poprzez</b> prawidłową, terminową i efektywną organizację przeprowadzania postępowań zakończoną oceną dostawców, z którymi zawarte zostały umowy, rozstrzygnięcie wpływających protestów, odwołań i skarg <b>tak, aby</b> procent umów, w których dostawca nie wywiązał się ze zobowiązań umownych nie wynosił więcej niż 10% umów zrealizowanych w danym półroczu, liczba uznanych protestów, odwołań, skarg, nie była - dla każdego z nich - większa niż 50%.</p>									
	GW 4.2	Zawieranie umów i ocena ich efektywności	M1 - liczba wszystkich złożonych protestów M2 - liczba uznanych protestów  M3 - liczba wszystkich odwołań M4 - liczba uznanych odwołań  M5 - Liczba wszystkich skarg M6- Liczba uznanych skarg	W1=M2/M1x100 %  W2=M4/M3x100 %  W3 = M6/M5 x 100 %	Nie więcej, niż 50 % wszystkich uznanych protestów  Nie więcej, niż 50 % wszystkich uznanych odwołań  Nie więcej, niż 50 % wszystkich uznanych skarg	Mierniki zbierane są raz w miesiącu (na podstawie informacji pracowników OZP zamieszczonych w systemie becomo)  Wskaźniki obliczane są raz na kwartał na podstawie zebranych mierników			

Grupa procesów	Proces		Miernik	Wskaźnik	Wartość docelowa	Kalendarz zbierania wskaźników	Stopień realizacji w (%)	Działania usprawniające i projekty doskonalące	Wartość wskaźników w okresie poprzedzającym
1	2	3	5	6	7	8	9	10	11
			M7 - liczba wszystkich umów zawartych w oparciu o ustawę PZP M8 - liczba umów, w których dostawca nie wywiązał się ze zobowiązań umownych	$W4 = M8 / M7 \times 100 \%$	Nie więcej, niż 10 % umów, w których dostawca nie wywiązał się ze zobowiązań umownych	Mierniki zbierane są raz na pół roku (na podstawie informacji wpływających do OZP z komórek organizacyjnych UMK) Wskaźniki obliczane są raz na pół roku na podstawie zebranych mierników			