

KARTA CELÓW I WYNIKÓW PROCESÓW za

PROCESY ZARZĄDZANIA

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	4	5	6	7	8	9	10
Zarządzanie finansami									
<p>Celem procesu jest planowanie środków na realizację obligatoryjnych zadań miasta poprzez opracowanie projektu budżetu, w tym ustalenie wysokości dochodów, wydatków, przychodów i rozchodów tak, aby zapewnić środki na realizację celów i zakresów zadań oraz uzyskać pozytywną opinię RIO.</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>Celem procesu jest zapewnienie możliwości realizacji finansowej i aktualności planu budżetu Miasta poprzez opracowanie układu wykonawczego, wprowadzanie zmian w budżecie i układzie wykonawczym, opracowywanie sprawozdań finansowych tak, aby 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			
			Sprawozdanie roczne z wykonania budżetu MK	Opinia RIO do sprawozdania rocznego z 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			

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	4	5	6	7	8	9	10
			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

Zarządzanie zasobami ludzkimi	GZ 1.4	Obsługa finansowo-księgową	M1 - ilość skarg i interwencji związanych z zapłatą	W1=M1/M2	0%	Co miesiąc			
			M2 - ilość zrealizowanych płatności			Co miesiąc			
			M3 - ilość przyjętych tytułów wykonawczych			Co miesiąc/na ostatni dzień lutego za rok poprzedni			
			M4 - ilość zrealizowanych tytułów wykonawczych	W2=M4/M3	60%	Co miesiąc/na ostatni dzień lutego za rok poprzedni			
						Co miesiąc/na ostatni dzień lutego za rok poprzedni			
						Co miesiąc/na ostatni dzień lutego za rok poprzedni			
			M5 - ilość dłużników, wobec których wszczęto i prowadzono postępowanie windykacyjne	W3=M6/M5	20%	Co miesiąc/ na ostatni dzień lutego za rok poprzedni			
			M6 - ilość dłużników, od których wyegzekwowano należności w części lub w całości			Co miesiąc/ na ostatni dzień lutego za rok poprzedni			
						Co miesiąc/ na ostatni dzień lutego za rok poprzedni			

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

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	4	5	6	7	8	9	10
	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 ustalonym stosunku 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			
<p>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 osób, które zostały zatrudnione i odbyły staż , praktykę w UMK była jak najwyższa w stosunku do liczby osób odbywających staż lub praktykę w UMK w ciągu całego roku</p>									
	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			

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	4	5	6	7	8	9	10
			M5 - liczba osób, które rozpoczęły staż w UMK M6 - liczba osób rozpoczynających praktykę w UMK M7 - liczba osób nowozatrudnionych, która odbyła w UMK staż, praktykę	$W3 = M7 / (M5 + M6)$	jak najwyższe	1 raz na rok			
Zarządzanie urzędem i gminą									
<p>Celem procesu jest zapewnienie jak najwyższej jakości aktów kierowania w UMK poprzez opracowywanie i weryfikację formalną projektów aktów kierowania oraz nadzór nad realizacją uchwał i rezolucji RMK tak, aby 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 roku kalendarzowego			
			M3 - ilość podjętych uchwał i rezolucji przez RMK M4 - ilość rozstrzygnięć nadzorczych wydanych przez organy nadzoru (WM, RIO)	$W2 = M4 / M3$	≤ 2%	Do 7 dnia miesiąca następującego bezpośrednio po danym kwartale roku kalendarzowego			
<p>Celem procesu jest pozyskanie informacji o stanie i kosztach realizacji zadań bieżących i procesów poprzez ocenę wniosków budżetowych, celów i mierników zadań, ich analizę oraz sporządzanie raportów oceny tak, aby kierownictwo Urzędu mogło podczas przeprowadzania przeglądów zarządzania podejmować decyzje o wdrożeniu działań doskonalących i opracowania wytycznych dla planu budżetu na następny rok</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 zw. z realizacją procesów)	W1 – do końca stycznia lub 30 dni od daty przyjęcia budżetu			

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	4	5	6	7	8	9	10
			3. Ilość monitorowanych zadań nie związanych z realizacją procesów - M3 4. Ilość prawidłowo zaplanowanych zadań nie związanych z realizacją procesów - M4	$W2 = M4/M3 \cdot 100$	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	$W3 = (M5+M6)/(M1+M3) \cdot 100$	W3 > wartość wskaźnika z roku poprzedniego	W3 – do końca marca			
			7. Ilość monitorowanych procesów - M7 8. Ilość procesów, które osiągnęły zaplanowany cel / postęp - M8	$W4 = M8/M7 \cdot 100$	W4 > wartość wskaźnika z roku poprzedniego	W4 – do końca sierpnia			
<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> - niezależną analizę ryzyka, - wykonywanie zadań audytowych - zapewniających i doradczych, - przedstawianie wniosków i propozycji w zakresie organizacji pracy oraz systemu kontroli wewnętrznej <p>tak, aby</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) Ilość rekomendacji zaakceptowanych (AKC) Średnia arytmetyczna z ocen JA po wykonaniu zadania (OCJ)	Wskaźnik rekomendacji akceptacji $WAK = AKC/REK$	Możliwie duża wartość wskaźnika	Corocznie			
				Wskaźnik oceny JA $WOJA = OCJ/OCJ(-1)$ [tzn. w roku ubiegłym]	Możliwie duża wartość wskaźnika	Corocznie			

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	4	5	6	7	8	9	10
			Ilość rekomendacji zaakceptowanych w sprawozdaniu końcowym, dla których ustalony termin upłynął (AKCT) Ilość rekomendacji wdrożonych spośród całkowitej liczby AKCT (WDR)	Wskaźnik wdrożenia rekomendacji WWD=WDR/AKCT	Możliwie duża wartość wskaźnika	Corocznie			
<p>Celem procesu jest określenie efektywności funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Krakowa</p> <p>poprzez przeprowadzanie auditów jakości</p> <p>tak, aby</p> <p>1) zrealizować w danym roku wszystkie zaplanowane audyty;</p> <p>2) zbadać w danym roku poprzez audit połowę wszystkich procesów;</p> <p>3) zmaksymalizować w danym roku średnią ocen z raportów auditów.</p>									
	GZ 5.5	Audyty jakości	m1 – liczba zaplanowanych w ciągu roku auditów m2 – liczba zrealizowanych w ciągu roku auditów m3 – ilość procesów w UMK m4 – ilość zauditowanych procesów w UMK	W1=m2/m1	100%	Corocznie			
				W2=m3/m2	50%	Corocznie			
				W3=średnia arytmetyczna z ocen raportów auditów wykonanych od początku danego roku	10 pkt. (minimum 6 pkt.)	co miesiąc			
						co miesiąc			
						co miesiąc			
<p>Celem procesu jest eliminowanie nieprawidłowości w kontrolowanych jednostkach oraz poprawa funkcjonowania komórek organizacyjnych UMK i jednostek organizacyjnych Gminy Miejskiej Kraków</p> <p>poprzez prowadzenie kontroli organizacyjno-prawnej i finansowej</p> <p>tak, aby</p> <p>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,</p> <p>w zakresie kontroli organizacyjno-prawnych: uzyskać realizację postępowań kontrolnych zleconych przez PMK na poziomie 100%.</p> <p>w zakresie kontroli finansowych: zrealizować kontrole procedur w zakresie, co najmniej 5% wydatków w 100% jednostkach objętych planem kontroli"</p>									

Grupa procesów	Proces		Miernik	Wskaźnik	Wartość docelowa	Kalendarz zbierania wskaźników	Stożenie realizacji w (%)	Działania usprawniające i projekty doskonalące	Wartość wskaźników w okresie poprzedzającym
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	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				
			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>Celem procesu jest zapewnienie, że żaden wyrób niezgodny z wymaganiami nie został dopuszczony do dalszego wykorzystania (a w szczególności nie został dostarczony klientowi)</p> <p>poprzez określenie odpowiednich wymagań dla danej usługi</p> <p>tak, aby 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>Celem procesu jest pozyskanie informacji o stopniu zadowolenia klienta UMK z dostarczanych mu usług</p> <p>poprzez zbieranie i analizowanie odpowiednich danych</p> <p>tak, aby najwyższe kierownictwo pozyskało informacje do poprawy jakości zarządzania urzędem</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	4	5	6	7	8	9	10
	GZ 5.8	Badanie satysfakcji klientów	Miernikiem jest wskaźnik satysfakcji klientów określony w badaniu	"średnia ogólnego zadowolenia klienta dla całego UMK"	Trend wzrostowy w stosunku do poprzedniego badania				
<p>Celem procesu jest</p> <p>a) zapobieganie występowaniu niezgodności poprzez określenie zasad nadzorowania i utrzymania rejestrów lub zapisów, aby nie występowały niezgodności</p> <p>b) wykluczenie możliwości prowadzenia rejestrów lub zapisów poza JRWA, poprzez zbadanie do zgodności z Instrukcją Kancelaryi, aby wszystkie rejestry były zgodne z JRWA</p>									
	GZ 5.9	Nadzór nad rejestrami i zapisami	M1 - ilość niezgodności dotyczących rejestrów stwierdzonych podczas audytu jakości	W1=M1	0	Co rok			
			M2 - Ilość rejestrów zawierających zapisy poza JRWA (dotyczy procesów opisanych w przyjętej notacji)	W2=M2/M3	0%	Co rok			
			M3 - Ilość rejestrów (dotyczy procesów opisanych w przyjętej notacji)						
<p>Celem procesu jest zapewnienie nadzoru nad realizacją działań usprawniających i projektów doskonalących</p> <p>poprzez ich planowanie, inicjowanie oraz ocenę</p> <p>tak, aby poprawić jakość funkcjonowania organizacji</p>									
	GZ 5.10	Nadzór nad działaniami usprawniającymi projektami doskonalącymi	M1 –liczba zrealizowanych działań korygujących	W1=M1/M2	100%	Corocznie			
			M2 –liczba stwierdzonych niezgodności						
			M3 – liczba działań zapobiegawczych						
<p>Celem procesu jest sprawne zaprojektowanie nowej usługi w Urzędzie Miasta Krakowa</p> <p>poprzez opracowanie projektu, wdrożenie usługi zgodnie z projektem, prowadzenie systematycznych przeglądów projektu, weryfikację poszczególnych etapów</p> <p>tak, aby rozpocząć realizację usługi przeprowadzić walidację, której zadaniem jest ocena stopnia wdrożenia założonych celów projektu</p>									
	GZ 5.11	Zgłaszanie i uruchamianie nowych usług	M1 - ilość projektowanych usług	W1=M2/M1	95%	Raz w roku			
			M2 - ilość usług wdrożonych zgodnie z projektem						

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	4	5	6	7	8	9	10
			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	4	5	6	7	8	9	10
Obsługa RMK, dzielnic i parlamentarzystów									

Celem procesów 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 roku kalendarzowego			
			M3 - ilość obsłużonych posiedzeń sesji M4 - ilość protokołów sporządzonych w terminie	W2=M4/M3	100 %	Do 7 dnia miesiąca następującego bezpośrednio po danym kwartale roku kalendarzowego			
			M5 -ilość obsłużonych posiedzeń komisji M6 - ilość protokołów sporządzonych w terminie	W3=M6/M5	100 %	Do 7 dnia miesiąca następującego bezpośrednio po danym kwartale roku 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	4	5	6	7	8	9	10
			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>Celem procesów jest zapewnienie prawidłowej realizacji zadań statutowych organów Dzielnic</p> <p>poprzez sporządzanie sprawozdań z realizacji zadań priorytetowych sporządzanie wykazów zadań i zmian dotyczących zadań priorytetowych zapewnienie wypłaty diet dla członków Rad Dzielnic zapewnienie komunikacji z mieszkańcami obsługę organów Dzielnic</p> <p>tak, aby zapewnić terminowość przesyłania do Wydziału Budżetu Miasta sprawozdań z realizacji zadań priorytetowych zapewnić terminowość sporządzania i przekazywania do BM wykazów zadań i zmian dotyczących zadań priorytetowych. 100 % wykazów diet było prawidłowo sporządzonych i przekazanych w terminie do Wydziału Finansowego. wzrosła ilość odwiedzin mieszkańców na stronach BIP w części dotyczącej Dzielnic 100 % protokołów z sesji Rad Dzielnic była bez poprawek każdy mieszkaniec który zwróci się z pismem do Rady Dzielnicy otrzymał odpowiedź. 100 % uchwał organów Dzielnic uzyskało odpowiedź</p>									
	GR 1.2	Obsługa dzielnic	M1 - Ilość protokołów z sesji Rad Dzielnic M2 -Ilość protokołów bez poprawek	W1=M2/M1	100 %	półroczny			
			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>Celem procesu jest sprawna obsługa radnych, posłów i senatorów</p> <p>poprzez rzetelne i terminowe udzielanie odpowiedzi na interpelacje radnych, wnioski komisji RMK oraz interwencje posłów i senatorów</p> <p>tak, aby ilość udzielonych w terminie odpowiedzi na interpelacje (interwencje, wnioski) wynosiła 95%.</p>									
	GR 1.3	Obsługa interpelacji i wniosków Radnych oraz interwencji poselskich i	M1 - ilość interpelacji przekazana do realizacji M2 - ilość odpowiedzi na interpelacje przekazana w terminie	W1=M2/M1	95%	Raz na kwartał			

Grupa procesów	Proces		Miernik	Wskaźnik	Wartość docelowa	Kalendarz zbierania wskaźników	Stożieñ realizacji w (%)	Działania usprawniające i projekty doskonalące	Wartość wskaźników w okresie poprzedzającym
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		poselskich i senatorskich	M3 - ilość wniosków przekazanych do realizacji M4 - ilość odpowiedzi na wnioski przekazana w terminie	W2=M4/M3	95%	Raz na kwartał			
			M5 - ilość interwencji przekazanej do realizacji M6 - ilość odpowiedzi na interwencje przekazana w terminie	W3=M6/M5	95%	Raz na kwartał			
Usługi administracyjne									
Celem procesu jest przeprowadzenie postępowania przez kompetentne, sprawne i terminowe działania, tak, aby wydać decyzję administracyjną, zaświadczenie, postanowienie, opinię zgodnie z prawem									
	GR 3.3	Wydawanie decyzji administracyjnych, postanowieñ i zaświadczeń oraz opinii	M1 - ilość wydanych decyzji ogółem M2 - ilość decyzji wydanych w terminie M3 - ilość uchylonych decyzji do których stwierdzono nieważność	W1=M2/M1	Wzrost w skali kwartału	Za każdy kwartał			
			M4 - ilość wydanych postanowieñ kończących postępowanie lub rozstrzygających sprawę, co do istoty ogółem M5 - ilość postanowieñ kończących postępowanie lub rozstrzygających sprawę, co do istoty wydanych w terminie	W2=M3/M1	Spadek w skali kwartału	Za każdy kwartał			
			M6 - ilość wydanych postanowieñ kończących postępowanie lub rozstrzygających sprawę, co do istoty ogółem M7 - ilość postanowieñ kończących postępowanie lub rozstrzygających sprawę, co do istoty wydanych w terminie	W3=M5/M4	Wzrost w skali kwartału	Za każdy kwartał			
			M8 - ilość wydanych zaświadczeń ogółem M9 - ilość zaświadczeń wydanych w terminie	W4=M7/M6	Wzrost w skali kwartału	Za każdy kwartał			
			M10 - ilość wydanych opinii ogółem M11 - 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			

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	4	5	6	7	8	9	10
			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			

Celem procesów jest gromadzenie dochodów własnych budżetu Miasta Krakowa poprzez określenie wysokości, pobór, ewidencję i windykację należności publicznoprawnych, oraz pobór i ewidencję należności cywilnoprawnych tak, aby w 100 % zrealizować plan dochodów na dany rok.

	GR 3.5	Pobór podatków opłat	M1 – plan dochodów M2 – realizacja dochodów	W1=M2/M1	100%	Do 20 każdego miesiąca z miesiąc poprzedni			
						Do 20 każdego miesiąca z miesiąc poprzedni			
						Do 20 każdego miesiąca z 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	4	5	6	7	8	9
Informacja i promocja								

Celem procesów 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 (MPI Magiczny Kraków oraz BIP MK),
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)

	GW 1.3	Komunikacja z mieszkańcami	1.1 Prowadzenie Biuletynu Informacji Publicznej					
			M1 - ilość stron html, obiektów dokumentów w BIP	W1=M1 roku bieżącego/M1 roku poprzedniego	≥ 1	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	4	5	6	7	8	9	10	
			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	W3=M4/M3	95%	Koniec roku				
			M5 - ilość zapytań elektronicznych M6 - Ilość odpowiedzi na zapytania elektroniczne	W4=M6/M5		Koniec roku				
			1.3 Prowadzenie portalu Magiczny Kraków							
			M7 - ilość stron, dokumentów i obiektów w serwisie	W5=M8 roku bieżącego/M8 roku poprzedniego	≥ 1	Koniec roku				
			M8 - ilość wejść do MPI MK	W6=M9 roku bieżącego/M9 roku poprzedniego	≥ 1	Koniec roku				
			M9 - ilość zapytań mailowych M10 - ilość odpowiedzi	W7=M11/M10	95%	Koniec roku				
Infrastruktura i informatyzacja urzędu										
<p>Celem procesu jest zapewnienie pracownikom urzędu warunków do wykonywanych przez nich zadań poprzez prowadzenie inwestycji i remontów, administrowanie budynkami, zapewnienie wyposażenia i materiałów biurowych oraz transportu tak, aby wzrastała średnia powierzchnia biurowa przypadająca na pracownika, wzrastały 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, wzrastały nakłady na zakupy, a wartość zrealizowanych zakupów do wartości zamówień na materiały biurowe wynosiła 80 % lub była większa, wzrastało wykorzystanie transportu własnego, a wszystkie zaakceptowane zamówienia na transport zostały zrealizowane bez skarg</p>										
	GW 2.1	Zarządzanie infrastrukturą Urzędu	M1 – powierzchnia biurowa przypadająca na pracownika M2 – powierzchnia biurowa przypadająca na pracownika w roku poprzednim	W1=M1/M2	≥ 1	miesięcznie				
						miesięcznie				
						miesięcznie				
			M3 – wartość remontów w przeliczeniu na pracownika M4 – wartość remontów w przeliczeniu na pracownika w roku poprzednim	W2=M3/M4	≥ 1	miesięcznie				
						miesięcznie				

Grupa procesów	Proces		Miernik	Wskaźnik	Wartość docelowa	Kalendarz zbierania wskaźników	Stożień realizacji w (%)	Działania usprawniające i projekty doskonalące	Wartość wskaźników w okresie poprzedzającym
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
						miesięcznie			
			M5 – ilość odbiorów końcowych dot. remontów M6 – ilość planowanych remontów	W3=M5/M6	≥ 1	miesięcznie			
						miesięcznie			
						miesięcznie			
			M7 – ilość skarg na usuwanie usterek M8 – ilość usuwanych usterek	W4=M7/M8	0	miesięcznie			
						miesięcznie			
						miesięcznie			
			M8N kw. – ilość usuwanych usterek w ciągu kwartału M8N-1 kw. – ilość usuwanych usterek w ciągu poprzedniego kwartału	W5=M8N kw./ M8N-1 kw.	≤ 1	Cztery razy w roku: miesiąc po skończeniu kwartału			
			M9 – zakup materiałów biurowych w przeliczeniu na pracownika M10 – zakup materiałów biurowych w przeliczeniu na pracownika w roku poprzednim	W6=M9/ M10	≥ 1	miesięcznie			
						miesięcznie			
						miesięcznie			
			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			

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	4	5	6	7	8	9	10

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%

	GW 2.2	Zarządzanie systemami teleinformatycznymi	M1 - czas dostępu do systemu [h]	W1 - dostępność systemu $W1 = m8/m1 \cdot 100\%$	90%	miesięcznie		
			M2 - czas dostępu do aplikacji [h]			miesięcznie		
			M3 - czas dostępu do do sieci i usług telekomunikacyjnych [h]			miesięcznie		
			M4 - ilość zgłoszeń obsłużonych w standardzie	W2 - dostępność aplikacji $W2 = m9/m2 \cdot 100\%$	90%	miesięcznie		
			M5 - całkowita ilość zgłoszeń			miesięcznie		
			M6 - ilość terminowo realizowanych projektów rozwojowych (finansowanych wyłącznie ze środków własnych Miasta)			miesięcznie		
			M7 - ilość terminowo realizowanych projektów rozwojowych (współfinansowanych ze źródeł)	W3 - dostępność sieci i usług telekomunikacyjnych $W3 = m10/m3 \cdot 100\%$	90%	miesięcznie		
			M8 - nominalny czas pracy systemu			miesięcznie		
			M9 - nominalny czas pracy aplikacji	W4 - standardowo usunięte zgłoszenia $W4 = m4/m5 \cdot 100\%$	60%	miesięcznie		

Grupa procesów	Proces		Miernik	Wskaźnik	Wartość docelowa	Kalendarz zbierania wskaźników	Stożeń realizacji w (%)	Działania usprawniające i projekty doskonalące	Wartość wskaźników w okresie poprzedzającym
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
			M10 – czas dostępu do sieci i systemu telekomunikacyjnego			miesięcznie			
			M11 – planowana ilość projektów rozwojowych (finansowanych wyłącznie ze środków własnych Miasta)	W5 - terminowo realizowane projekty rozwojowe (finansowane wyłącznie ze środków własnych Miasta) W5=m6/m11*100%	80%	na koniec roku			
			M12 – planowana ilość projektów rozwojowych (współfinansowanych ze źródeł zagranicznych lub planowanych do współfinansowania ze źródeł zagranicznych)	W6 -terminowo realizowane projekty rozwojowe (współfinansowanych ze źródeł zagranicznych lub planowanych do współfinansowania ze źródeł zagranicznych) W6=m7/m12*100%	80%	na koniec roku			
Wewnętrzna informacja w urzędzie									
<p>Celem procesu jest zapewnienie pracownikom UMK efektywnego dostępu do informacji i zasobów wewnętrznych UMK poprzez prowadzenie Serwisu Informacyjnego tak, aby 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 i 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			
<p>Celem procesu jest zapewnienie prawidłowego i terminowego przepływu korespondencji w Urzędzie Miasta Krakowa poprzez szybkość i sprawną obsługę korespondencji tak aby średni czas obsługi 1 sztuki korespondencji wchodzącej do Urzędu nie przekraczał 4 minut, a średni czas obsługi 1 sztuki korespondencji wychodzącej z Urzędu nie przekraczał 2 minut</p>									

Grupa procesów	Proces		Miernik	Wskaźnik	Wartość docelowa	Kalendarz zbierania wskaźników	Stoień realizacji w (%)	Działania usprawniające i projekty doskonalące	Wartość wskaźników w okresie poprzedzającym
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	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			
						Co miesiąc			
						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>Celem procesu jest podniesienie jakości usług świadczonych na rzecz klientów wewnętrznych oraz klientów zewnętrznych w zakresie udzielania zamówień publicznych poprzez weryfikację wniosków o przeprowadzenie procedury udzielenia zamówienia publicznego, udzielanie konsultacji i wydawanie opinii tak, aby ilość wniosków o udzielenie zamówienia wycofywanych do uzupełnienia lub wymagających istotnej modyfikacji podczas prac komisji przetargowych nie wynosiła więcej, niż 30%.</p>									
	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. $W1 = M2/M1 \times 100 \%$	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>Celem procesu jest udzielenie zamówienia publicznego poprzez prawidłową, terminową i efektywną organizację przeprowadzania postępowań zakończoną oceną dostawców, z którymi zawarte zostały umowy, rozstrzygnięcie wpływających protestów, odwołań i skarg tak, aby 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>									

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	4	5	6	7	8	9	10
	GW 4.2	Zawieranie umów i ocena ich efektywności	M1 - liczba wszystkich złożonych protestów M2 - liczba uznanych protestów	$W1 = M2/M1 \times 100 \%$	Nie więcej, niż 50 % wszystkich uznanych protestów	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			
			M3 - liczba wszystkich odwołań M4 - liczba uznanych odwołań	$W2 = M4/M3 \times 100 \%$	Nie więcej, niż 50 % wszystkich uznanych odwołań				
			M5 - Liczba wszystkich skarg M6- Liczba uznanych skarg	$W3 = M6/M5 \times 100 \%$	Nie więcej, niż 50 % wszystkich uznanych skarg				
			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			