Załącznik nr 4 do Księgi Jakości

KARTA CELÓW I WYNIKÓW PROCESÓW
za …. kwartał 200…

PROCESY ZARZĄDZANIA

Grupa procesów		Proces	Cel	Miernik	Wskaźnik	Wartość docelowa	Kalendarz zbierania wskaźników	Stopień realizacji w (%)	Działania usprawniające i projekty doskonalące	Właściciel procesu
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Zarządzanie finansami										
	GZ 1.1	Planowanie budżetu	Celem procesu jest uchwalenie budżetu MK poprzez ustalenie wysokości kwot dochodów i przychodów, wydatków i rozchodów tak aby zapewnić środki na realizację obligatoryjnych zadań, a także zapewnić zgodnie ze Strategią Rozwoju Krakowa podnoszenie poziomu świadczonych usług i zrównoważony rozwój Miasta	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			Dyrektor Wydziału Budżetu Miasta
					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			
	GZ 1.2	Realizacja budżetu	Celem procesu jest posiadanie aktualnego budżetu MK, tj. dokumentu stanowiącego podstawę prawną prowadzenia gospodarki finansowej MK poprzez jego stałą aktualizację tak, aby umożliwić realizację zadań MK i uzyskać pozytywną opinię RIO z wykonania budżetu MK	Opracowanie układu wykonawczego budżetu MK	Opinia RIO	Brak negatywnej opinii RIO	Raz w roku do 30 dni od doręczenia do RIO			Dyrektor Wydziału Budżetu Miasta
				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			
				Ilość wykonanych operacji	% poziom zgodności poziomów obrotów i sald	100%	Termin ustawowy			
	GZ 1.4	Obsługa finansowo-księgowa	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	M1 - ilość skarg i interwencji związanych z zapłatą M2 - ilość zrealizowanych płatności	W1=M1/M2	0%	Co kwartał			Dyrektor Wydziału Finansowego
				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			

Zarządzanie zasobami ludzkimi										
	GZ 4.1	Zarządzanie kadrami	Celem procesu jest utrzymanie poziomu zatrudnienia adekwatnego do wykonywanych przez Urząd zadań zgodnie z przepisami prawa poprzez skuteczną rekrutację tak aby zatrudniać osoby o odpowiednim do pracy na danym stanowisku wykształceniu, kwalifikacjach i doświadczeniu zawodowym i dysponujących odpowiednią wiedzą merytoryczną	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	100%	Co kwartał			Zastępca Dyrektora Wydziału Organizacji i Nadzoru ds. personalnych
				M3 - kary udzielone w bieżącym roku M4 - kary udzielone w roku ubiegłym	W2=M3/M4	Trend malejący	Raz w roku			
				M5 - ilość osób zatrudnionych w wyniku naboru, z którymi w danym roku kalendarzowym ustał stosunek pracy M6 - ilość osób, z którymi w danym roku kalendarzowym kontynuowano zatrudnienie	W3= M5/M5+M6	15%	Raz w roku			
	GZ 4.3	Zarządzanie kwalifikacjami	Celem procesu jest umożliwienie pracownikom podnoszenia kwalifikacji zawodowych poprzez organizowanie szkoleń lub udzielenie pomocy w studiowaniu lub innych formach nauki tak, aby pracownicy mogli wykonywać zlecane obowiązki zgodnie ze zmieniającymi się przepisami prawa i technologią pracy oraz umożliwienie uczniom zdobywanie doświadczenia zawodowego poprzez organizację praktyk, staży, wolontariatów i przygotowania zawodowego tak aby kształcić bazę przyszłych urzędników administracji publicznej	M1 – średnie zatrudnienie w danym roku kalendarzowym M2 - ilość pracowników uczestniczących w szkoleniach oraz korzystających z pomocy przy studiowaniu w danym roku kalendarzowym	W1=M2/M1	100%	Raz w roku			Zastępca Dyrektora Wydziału Organizacji i Nadzoru ds. personalnych
				M3 - liczba osób odbywających praktykę M4 – liczba rezygnacji z praktyk	W2=M4/M3	5%	Co kwartał			
				M5 - liczba osób przebywających na stażu, przygotowaniu zawodowym i innych M6 - liczba rezygnacji ze stażu, przygotowania zawodowego i innych	W3=M6/M5	5%	Co kwartał			
Zarządzanie urzędem i gminą										
	GZ 5.1	Wydawanie aktów kierowania	Celem procesu jest efektywne zarządzanie GMK poprzez wydawanie zgodnych z prawem aktów kierowania tak, aby podnosić ich jakość oraz sukcesywnie zmniejszać liczbę nieprawidłowo przygotowanych przez komórki organizacyjne UMK oraz MJO, projektów 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			Zastępca Dyrektora Wydziału Organizacji i Nadzoru ds. organizacyjnych
				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			

	GZ 5.2	Monitorowanie zadań bieżących i procesów	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	1. Ilość monitorowanych zadań bieżących związanych z realizacją procesów – M1 2. Ilość prawidłowo zaplanowanych zadań bieżących związanych z realizacją procesów – M2 3. Ilość monitorowanych zadań nie związanych z realizacją procesów - M3 4. Ilość prawidłowo zaplanowanych zadań nie związanych z realizacją procesów – M4 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 7. Ilość monitorowanych procesów – M7 8. Ilość procesów, które osiągnęły zaplanowany cel	W1=M2/M1*100	W1 = 100% (poprawność planowania zadań bieżących zw. z realizacją procesów)	W1 – do końca stycznia lub 30 dnia od daty przyjęcia budżetu			Zastępca Dyrektora Wydziału Organizacji i Nadzoru ds. organizacyjnych
					W2 = M4/M3*100	W2 > wskaźnik bazowy rok poprzedzający	W2 – do końca stycznia lub 30 dnia od daty przyjęcia budżetu			
					W3=(M5+M6)/(M1+M3)*100	W3 > wskaźnik bazowy rok poprzedzający	W3 – do końca marca			
					W4= M8/M7*100	W4 > wskaźnik bazowy rok poprzedzający	W4 – do końca sierpnia			
	GZ 5.4	Audyty wewnętrzne	Celem procesu jest pomoc prezydentowi i kadrze kierowniczej Magistratu w kształtowaniu i utrzymywaniu skutecznego systemu kontroli wewnętrznej pozwalającego coraz lepiej i pewniej osiągać wyznaczane 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	Ilość rekomendacji zgłoszonych (REK) Ilość rekomendacji zaakceptowanych (AKC) Średnia arytmetyczna z ocen JA po wykonaniu zadania (OCJ) Ilość rekomendacji zaakceptowanych w sprawozdaniu końcowym, dla których ustalony termin upłynął (AKCT) Ilość rekomendacji wdrożonych spośród całkowitej liczby AKCT (WDR)	Wskaźnik rekomendacji akceptacji WAK=AKC/REK		Corocznie			Audytor Generalny
					Wskaźnik oceny JA WOJA=OCJ/OCJ(-1) [tzn. w roku ubiegłym]		Corocznie			
					Wskaźnik wdrożenia rekomendacji WWD=WDR/AKCT		Corocznie			
	GZ 5.5	Audyty jakości	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	m1 – liczba zaplanowanych w ciągu roku audytów m2 – liczba zrealizowanych w ciągu roku audytów m3 – liczba audytów zrealizowanych w terminie	W1=m2/m1	100%	Corocznie			Audytor Generalny
					W2=m3/m2	100%	Corocznie			
				m4 – ilość procesów w UMK m5 – ilość zaudytowanych procesów w UMK	W3=m5/m4	50%	Corocznie			

	GZ 5.6.2	Prowadzenie kontroli finansowych i organizacyjno-prawnych	Celem procesu jest poprawa funkcjonowania komórek organizacyjnych UMK i jednostek organizacyjnych Gminy Miejskiej Kraków poprzez prowadzenie kontroli organizacyjno-prawnej i finansowej tak aby nałożone na Gminę zadania były realizowane zgodnie z przepisami prawa i aktami kierowania wewnętrznego	M1 – liczba zaleceń pokontrolnych M2 – liczba zrealizowanych zaleceń pokontrolnych	W1=M2/M1	100%	Do 31 stycznia roku kolejnego			Dyrektor Wydziału Kontroli Wewnętrznej
				M3 – ilość jednostek objętych planem kontroli 5% wydatków M4 – ilość jednostek skontrolowanych w zakresie 5% wydatków	W2=M4/M3	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	Do 31 stycznia roku kolejnego			
	GZ 5.7	Nadzór nad niezgodnościami	Celem procesu jest zapewnienie, że żaden wyrób niezgodny z wymaganiami nie został dopuszczony do dalszego wykorzystania (a w szczególności nie został dostarczony klientowi) poprzez określenie odpowiednich wymagań dla danej usługi tak aby spełnić wymagania i oczekiwania klienta.	M1 – ilość zidentyfikowanych niezgodności w danym przedziale czasu M2 – ilość zidentyfikowanych niezgodności w następnym przedziale czasu	W1= M2/M1	0%	Raz na rok			Dyrektor Magistratu
				M3 – ilość niezgodności zidentyfikowanych podczas audytów M4 – ilość niezgodności zidentyfikowanych podczas przeglądów zarządzania M5 – ilość niezgodności zidentyfikowanych podczas przeglądów procesów			Raz na rok			
	GZ 5.8	Badanie satysfakcji klienta	Celem procesu jest pozyskanie informacji o stopniu zadowolenia klienta UMK z dostarczanych mu usług poprzez zbieranie i analizowanie odpowiednich danych tak aby najwyższe kierownictwo pozyskało informacje do poprawy jakości zarządzania urzędem	Miernikiem jest wskaźnik satysfakcji klientów określony w badaniu		Trend wzrostowy w stosunku do poprzedniego badania	Raz w roku, przed uchwaleniem budżetu			Dyrektor Wydziału Kontroli Wewnętrznej
	GZ 5.9	Nadzór nad rejestrami i zapisami	Celem procesu jest: a) zapobieganie występowaniu niezgodności poprzez określenie zasad nadzorowania i utrzymania rejestrów zawierających zapisy lub zapisów tak aby niezgodności dotyczące zapisów wynosiły 0 %, b)wykluczanie możliwości wystąpienia rejestrów zawierających zapisy lub zapisów poza JRWA poprzez dążenie do zgodności z Instrukcją kancelaryjną tak aby 100% rejestrów zawierających zapisy i zapisów było zgodne z JRWA	M1 - Ilość niezgodności dotyczących rejestrów zawierających zapisy po przeprowadzonym audycie wewnętrznym	W1=M1	0%	Co rok			Dyrektor Magistratu
				M2 - Ilość rejestrów zawierających zapisy poza JRWA M3 - Ilość rejestrów zawierających zapisy w JRWA	W2=M2/M3	0%	Co rok			
	GZ 5.10	Nazdór nad działaniami usprawniającymi i projektami doskonalącymi	Celem procesu jest zapewnienie nadzoru nad realizacją działań usprawniających i projektów doskonalących poprzez ich planowanie, inicjowanie oraz ocenę tak aby poprawić jakość funkcjonowania organizacji	M1 – liczba zrealizowanych działań korygujących M2 – liczba stwierdzonych niezgodności krytycznych	W1=M1/M2	100%	Corocznie			Dyrektor Magistratu

				M3 – liczba działań zapobiegawczych M4 – Liczba działań zapobiegawczych zrealizowanych w terminie	W2=M4/M3	60%	Corocznie			
				M5 – liczba zadań M6 – liczba zadań zrealizowanych przez zespoły zadaniowe/robocze w terminie i osiągających swoje cele	W3=M6/M5	60%	Corocznie			
	GZ 5.11	Zgłaszanie i uruchamianie nowych usług	Celem procesu jest sprawne zaprojektowanie nowej usługi w Urzędzie Miasta Krakowa, poprzez opracowanie projektu, wdrożenie usługi zgodnie z projektem, prowadzenie systematycznych przeglądów projektu, weryfikację poszczególnych etapów, tak aby po rozpoczęciu realizacji usługi przeprowadzić walidację, której zadaniem jest ocena stopnia wdrożenia założonych celów projektu	M1 - ilość projektowanych usług M2 - ilość usług wdrożonych zgodnie z projektem	W1=M2/M1	95%	Raz w roku			Dyrektor Magistratu
				M3 - Data powołania zespołu projektowego M4 - Planowana data zakończenia projektu wynikająca z harmonogramu opracowanego na podstawie danych wejściowych do	Terminowość % M3/M4	70%	Raz w roku			

PROCESY REALIZACYJNE

Grupa procesów		Proces	Cel	Miernik	Wskaźnik	Wartość docelowa	Kalendarz zbierania wskaźników	Stopień realizacji w (%)	Działania usprawniające i projekty doskonalące	Właściciel procesu
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Obsługa RMK, dzielnic i parlamentarzystów										
	GR 1.1	Obsługa Rady Miasta Krakowa	Celem procesu jest fachowe i terminowe przygotowanie materiałów zgodne ze Statutem i Ustawą o samorządzie gminnym tak, aby przebieg obrad odbył się bez zakłóceń.	M1 - ilość projektów uchwał M2 - ilość uchwał	W1=M2/M1	80%	Do 7 dnia miesiąca następującego bezpośrednio po danym kwartale roku kalendarzowego			Dyrektor Kancelarii Rady Miasta i Dzielnic Krakowa
				M3 - ilość projektów rezolucji M4 - ilość rezolucji	W2=M4/M3	100%				
	GR 1.2	Obsługa dzielnic	Celem procesu jest zapewnienie warunków do realizacji działań statutowych Rad i Zarządów Dzielnic poprzez prawidłową i terminową obsługę Rad i zarządów Dzielnic tak aby umożliwić zrealizowanie zadań nałożonych na Dzielnice przez organy Miasta	M1 - Ilość protokołów z sesji M2 - Ilość protokołów bez poprawek	W1=M2/M1	100%	Co pół roku			Dyrektor Kancelarii Rady Miasta i Dzielnic Krakowa
				M3 - Ilość podjętych uchwał	W2=M4/M3	100%	Co miesiąc			
				M4 - Ilość odpowiedzi na uchwały			Co miesiąc			
							Co miesiąc			
				M5 - Ilość pism 0717 M6 - Ilość odpowiedzi w terminie	W3=M6/M5	100%	Co kwartał			
	GR 1.3	Obsługa interpelacji i wniosków Radnych oraz interwencji poselskich i senatorskich	Celem procesu jest sprawna obsługa radnych, posłów i senatorów poprzez rzetelne i terminowe udzielanie odpowiedzi na interpelacje radnych, wnioski komisji RMK oraz interwencje posłów i senatorów tak aby ilość udzielonych	M1 - ilość interpelacji przekazana do realizacji M2 - ilość odpowiedzi na interpelacje przekazana w terminie	W1=M2/M1	95%	Co kwartał			Zastępca Dyrektora Wydziału Organizacji i Nadzoru ds. organizacyjnych

			w terminie odpowiedzi na interpelacje (interwencje, wnioski) wynosiła 95%	M3 - Ilość wniosków przekazanych do realizacji M4 - ilość odpowiedzi na wnioski przekazana w terminie	W2=M4/M3	95%	Co kwartał			
				M5 - ilość interwencji przekazana do realizacji M6 - ilość odpowiedzi na interwencje przekazana w terminie	W3=M6/M5	95%	Co kwartał			
Usługi administracyjne										
	GR 3.3	Wydawanie decyzji a administracyjnych, postanowień zaświadczeń oraz opinii	Celem jest przeprowadzenie postępowania poprzez kompetentne, sprawne i terminowe działania tak aby wydać decyzję administracyjną, zaświadczenie, postanowienie, opinię zgodnie z prawem	M1- ilość wydanych decyzji ogółem M2 - ilość decyzji wydanych w terminie M3 - ilość uchylonych decyzji co, do których stwierdzono nieważność	W1=M2/M1	Wzrost w skali kwartału	Za każdy kwartał			Zastępca Dyrektora Wydziału Organizacji i Nadzoru ds. organizacyjnych
					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	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	w6=m10/m1	Wzrost w skali kwartału	Za każdy kwartał			
				m11 - ilość decyzji wydanych w terminie od 2 do	w7=m11/m1	Wzrost w skali kwartału	Za każdy kwartał			
				m12 - ilość decyzji wydanych w czasie dłuższym niż 65 dni i krótszym niż 6 miesięcy	w8=m12/m1	Wzrost w skali kwartału	Za każdy kwartał			
				m13 - ilość decyzji wydanych w terminie powyżej 6 miesięcy	w9=m13/m1	Wzrost w skali kwartału	Za każdy kwartał			
	GR 3.3.1	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień przez Wydział Architektury i Urbanistyki	Celem jest przeprowadzenie postępowania poprzez kompetentne, sprawne i terminowe działania tak, aby wydać decyzję administracyjną (decyzja ustalająca warunki zabudowy, decyzja ustalająca lokalizacje inwestycji celu publicznego, decyzja pozwolenia na budowę), zaświadczenie, postanowienie, zgodnie z prawem.	M1- ilość wydanych decyzji ogółem M2 - ilość decyzji wydanych w terminie M3 - ilość uchylonych decyzji co, do których stwierdzono nieważność	W1=M2/M1	Wzrost o 5 % w skali kwartału	Za każdy kwartał			Dyrektor Wydziału Architektury i Urbanistyki
					W2=M3/M1	Spadek o 5 % 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	W3=M5/M4	Wzrost o 5 % w skali kwartału	Za każdy kwartał			
				M6 - ilość wydanych zaświadczeń ogółem M7 - ilość zaświadczeń wydanych w terminie	W4=M7/M6	Wzrost o 5 % w skali kwartału	Za każdy kwartał			
	GR 3.4.21	Wydawanie dowodów osobistych	Celem procesu jest świadczenie usług administracyjnych poprzez wydawanie dowodów osobistych tak aby każdy mieszkaniec, który złożył wniosek otrzymał dowód w terminie jednego miesiąca	M1 – ilość przyjętych wniosków M2 – ilość wydanych dowodów M1 i M2 zawarte są w PL_BUD	W1=M2/M1	100%	Co kwartał			Zastępca Dyrektora Wydziału Spraw Administracyjnych
	GR 3.5	Pobór podatków i opłat	Celem procesu jest gromadzenie dochodów własnych budżetu Miasta Krakowa poprzez określenie wysokości, pobór, ewidencję i windykację należności publicznoprawnych, oraz pobór i ewidencję należności cywilnoprawnych tak aby uzyskać środki na realizację zadań jednostki samorządu terytorialnego	M1 – plan dochodów M2 – realizacja dochodów	W1=M2/M1	100%	Do 20 każdego miesiąca za miesiąc poprzedni Co miesiąc			Dyrektor Wydziału Podatków i Opłat
							Co miesiąc			
							Co miesiąc			

PROCESY WSPOMAGAJĄCE

Grupa procesów		Proces	Cel	Miernik	Wskaźnik	Wartość docelowa	Kalendarz zbierania wskaźników	Stopień realizacji w (%)	Działania usprawniające i projekty doskonalące	Właściciel procesu
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Informacja i promocja										
	GW 1.3	Komunikacja z mieszkańcami	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. zaspokoić wzrastające potrzeby na dostęp do informacji publicznej 2. zwiększyć ilość informacji dostępnych za pośrednictwem BIP MK oraz MPI MK	1.1 Prowadzenie Biuletynu Informacji Publicznej						Zastępca Dyrektora Wydziału Organizacji i Nadzoru ds. organizacyjnych
				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			
				M3 - objętość pobieranych danych	W3=M3 roku bieżącego/M3 roku poprzedniego	≥ 1	Koniec roku			
				1.2 Udostępnianie informacji publicznej						
				M4 – ilość wniosków o u.i.p. wpisanych do rejestru M5 – ilość wniosków zrealizowanych w terminie	W4=M5/M4	95%	Koniec roku			
				M6 - ilość zapytań elektronicznych M7 - Ilość odpowiedzi na zapytania elektroniczne	W5=M7/M6		Koniec roku			
				1.3 Prowadzenie portalu Magiczny Kraków						
				M8 - ilość stron, dokumentów i obiektów w serwisie	W6=M8 roku bieżącego/M8 roku poprzedniego	≥ 1	Koniec roku			

				M9 - ilość wejść do MPI MK	W7=M9 roku bieżącego/M9 roku poprzedniego	≥ 1	Koniec roku			
				M10 - ilość zapytań mailowych M11 - ilość odpowiedzi	W8=M11/M10	95%	Koniec roku			
Infrastruktura i informatyzacja urzędu										
	GW 2.1	Zarządzanie infrastrukturą Urzędu	Celem procesu jest organizowanie i utrzymanie infrastruktury urzędu poprzez administrowanie budynkami, zapewnienie wyposażenia i materiałów biurowych oraz transportu tak, aby pracownicy urzędu mieli zapewnione warunki do wykonywania nałożonych na nich zadań.	M1 – powierzchnia biurowa przypadająca na pracownika M2 – powierzchnia biurowa przypadająca na pracownika w roku poprzednim	W1=M1/M2	≥ 1	Do 10 stycznia			Dyrektor Wydziału Obsługi Urzędu
				M3 – wartość remontów w przeliczeniu na pracownika M4 – wartość remontów w przeliczeniu na pracownika w roku poprzednim	W2=M3/M4	≥ 1	Do 10 stycznia			
				M5 – ilość zgłoszonych usterek w ciągu kwartału M6 – ilość zgłoszonych usterek w ciągu poprzedniego kwartału	W3=M5/M6	≤ 1	Cztery razy w roku: do 10 dnia miesiąca po skończeniu kwartału			
				M7 –zakup materiałów biurowych w przeliczeniu na pracownika M8 –zakup materiałów biurowych w przeliczeniu na pracownika w roku poprzednim	W4=M7/M8	≥ 1	Do 10 stycznia			
				M9 – przejechane kilometry własnego transportu M10 - przejechane kilometry własnego transportu w roku poprzednim	W5=M9/M10	≥ 1	Do 10 stycznia			
	GW 2.2	Zarządzanie systemami teleinformatycznymi	Celem procesu jest zarządzanie zasobami informatycznymi (samodzielnie lub przez firmy zewnętrzne), aby zapewnić usługi informacyjne zgodnie z wymaganiami i potrzebami komórek organizacyjnych UMK i jednostek miejskich poprzez: - dostarczanie na czas wiarygodnej, aktualnej i użytecznej informacji; - usprawnienie obsługi mieszkańców, kontaktów z zewnętrznymi podmiotami (mieszkańcami, organami władzy publicznej – np. ogniw administracji zespolonej, dostawcami) oraz komunikacji wewnętrznej;	M1 - czas niedostępności serwerów [h]	W1=M1/352*	poniżej 0,01	Co miesiąc			Dyrektor Wydziału Informatyki
							Co miesiąc			
							Co miesiąc			
				M2 - czas niedostępności baz danych [h]	W2=M2/352*	poniżej 0,01	Co miesiąc			
							Co miesiąc			
							Co miesiąc			
				M3 - czas niedostępności aplikacji [h]	W3=M3/352*	poniżej 0,01	Co miesiąc			
							Co miesiąc			
							Co miesiąc			

			- poprawa wydajności i automatyzacja procesów pracy w UMK; - zwiększenie efektywności wykorzystania zasobów ludzkich i rzeczowych; - zapewnienie elastyczności reagowania na zmiany prawa oraz zadań UMK jako podmiotu realizującego czynności administracyjne organów władzy publicznej	M4 - czas pracy aplikacji z ograniczoną funkcjonalnością [h]	W4=M4/352*	poniżej 0,01	Co miesiąc			
							Co miesiąc			
							Co miesiąc			
				M5 – czas niedostępności sieci LAN i WAN [h]	W5=M5/352*	poniżej 0,01	Co miesiąc			
							Co miesiąc			
							Co miesiąc			
				M6 – czas awarii central telefonicznych [h]	W6=M6/352*	poniżej 0,01	Co miesiąc			
							Co miesiąc			
							Co miesiąc			
				M7 – liczba awarii obsłużona w standardzie [szt.] M8 – liczba awarii obsłużona poza standardem [szt.]	W7=M8/M7 * - 352 - stała uwzględniająca nominalny czas pracy	poniżej 0,05	Co miesiąc			
							Co miesiąc			
							Co miesiąc			
Wewnętrzna informacja w urzędzie										
	GW 3.2	Serwis informacyjny UMK	Celem procesu jest zapewnienie pracownikom UMK efektywnego dostępu do informacji i zasobów wewnątrz UMK poprzez: - natychmiastowy dostęp do takich samych dedykowanych informacji i zasobów wszystkich oraz wskazanych pracowników, - sprawną wymianę informacji, - dynamicznie aktualizowane informacje, - zarządzanie informacją i komunikacją wewnątrz UMK, - integrację zasobów UMK dostępnych dla pracowników z poziomu przeglądarki stron WWW - prostotę obsługi systemu oraz możliwość jego modułowej rozbudowy tak aby: 1. umożliwić użytkownikom wyszukiwanie, używanie, publikowanie informacji i dokumentów, 2. zwiększyć ilość informacji i zasobów dostępnych za pośrednictwem Intranetu.	M1-ilość stron html, obiektów i dokumentów w serwisie	W1 - wskaźnik przyrostowy	Trend rosnący w stosunku do roku poprzedniego	Corocznie			Zastępca Dyrektora Wydziału Organizacji i Nadzoru ds. organizacyjnych
				M2-ilość wejść do serwisu	W2 - wskaźnik przyrostowy	Trend rosnący w stosunku do roku poprzedniego	Corocznie			
	GW 3.3	Obieg korespondencji w Urzędzie	Celem procesu jest zapewnienie prawidłowego i terminowego przepływu korespondencji w Urzędzie Miasta Krakowa poprzez szybką 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	1. Ilość korespondencji wchodzącej 2. Czas poświęcony na obsługę korespondencji wchodzącej	Średni czas obsługi 1 sztuki korespondencji wchodzącej	< 4 min	Co miesiąc			Zastępca Dyrektora Wydziału Organizacji i Nadzoru ds. organizacyjnych
							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										
	GW 4.1	Koordynacja zamówień publicznych	Celem procesu jest podniesienie jakości usług świadczonych na rzecz klientów wewnętrznych oraz klientów zewnętrznych w zakresie udzielania zamówień publicznych, w szczególności poprzez: 1. zwiększenie ilości konsultacji z wydziałami zamawiającymi na etapie przygotowania dokumentacji niezbędnej dla właściwej realizacji postępowań oraz prowadzenie rankingu komórek organizacyjnych UMK pod względem jakości przygotowywanej dokumentacji; 2. planowanie realizacji zadań, ich monitorowanie i weryfikację, w szczególności w oparciu o elektroniczny system obsługi zamówień publicznych, tak aby 1. zmniejszyć ilość wniosków o udzielenie zamówienia wycofywanych do uzupełnienia lub wymagających istotnej modyfikacji podczas prac komisji przetargowych	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 poprawianych na posiedzeniach komisji (wnioski, w których brak wszystkich wymaganych dokumentów) 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			Kierownik Oddziału Zamówień Publicznych
	GW 4.2	Zawieranie umów i ocena ich efektywności	Celem procesu jest udzielenie zamówienia publicznego poprzez prawidłową, terminową i efektywną organizację przeprowadzania postępowania tak, aby doszło do zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego i uzyskania oceny dostawcy	M1 - liczba wszystkich złożonych protestów M2 - liczba uznanych protestów	W1=M2/M1x 100 %	Nie więcej, niż 30 % 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			Kierownik Oddziału Zamówień Publicznych
				M3 - liczba wszystkich odwołań M4 - liczba uznanych odwołań	W2=M4/M3x 100 %	Nie więcej, niż 50 % wszystkich uznanych odwołań				
				M5 Liczba wszystkich skarg M6 Liczba uznanych skarg	W3 = M6/M5 x 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/M7x 100 %	Nie więcej, niż 10 % umów, w których dostawca nie wywiązał się ze zobowiązań umownych	Mierniki zbierane są raz w miesiącu (na podstawie informacji wpływających do OZP z komórek organizacyjnych UMK) Wskaźniki obliczane są raz na kwartał na podstawie zebranych mierników			