Stopień realizacji celów zidentyfikowanych w Urzędzie Miasta Poznania oraz w Miejskich Jednostkach Organizacyjnych w III kwartale 2012

stan na dzień: 01.03.2013 r.

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w III kw. 2012 r.
1.	PDS-01 Doskonalenia systemu zarządzania	Pokrycie macierzy procesów auditami wewnętrznymi	PDS-01/PR-01 Audity wewnętrzne		Liczba przeprowadzonych auditów do liczby zaplanowanych	min. 80%	roczny	---
	BIURO AUDYTU WEWNĘTRZNEGO I KONTROLI							
1.	PS-01 Planowanie i realizacja Audytu Wewnętrznego	Niezależne i obiektywne, profesjonalne i skuteczne badanie obszarów ryzyka	01. Opracowanie i aktualizacja Rocznego Planu Audytu. 02 Realizacja zadania audytowego		A=(a+b+c/d)x100% gdzie: a - liczba zrealizowanych zadań b - liczba zadań w trakcie realizacji c - liczba zadań pozaplanowych d - planowana liczba zadań na określony rok Suma liczby zadań zrealizowanych, liczby zadań w trakcie realizacji, liczby zadań po	90%	roczny	---
2.	PDS-05 Kontrola	Poprawa pracy Urzędu i Jednostek Organizacyjnych Miasta Poznania	01 Planowanie kontroli 02 Polecenie przeprowadzenia kontroli doraźnej 03 Kontrola		Liczba kontroli wykonanych (planowe + doraźne) do liczby kontroli planowanych.	80%	roczny	PROCES W PRZEBUDOWIE
	BIURO EURO 2012							
1.		Koordynacja prac miejskich zespołów roboczych ds. Euro 2012 w zakresie przygotowania i organizacji w Poznaniu Mistrzostw Euro 2012		Weryfikacja miesięcznych raportów statusowych zespołów ds. Euro 2012	ilość przekazanych danych do raportów statusowych do ilości wymaganych danych do raportów statusowych* 100	100%	Tworzenie raportów na podstawie danych dostarczonych przez zespoły.	b.d.
	BIURO KSZTAŁTOWANIA RELACJI SPOŁECZNYCH							
1.	Zarządzanie projektami - KRS/PS-01	Realizacja projektów	Planowanie projektów - KRS/PS-01/PR-01	Ilość zrealizowanych zaplanowanych projektów do ilości zaplanowanych projektów x 100%	80%-100% zrealizowanych projektów	100%	półrocznie	---
			Realizacja projektów - KRS/PS-01/PR-02	Ilość zrealizowanych pozaplanowych projektów do ilości pozaplanowych projektów x 100%	80%-100% zrealizowanych projektów	100%	półrocznie	---
2.	Zarządzanie informacją publiczną - KRS/PS-02	Zarządzanie informacją publiczną	Pozyskiwanie i rozpowszechenianie informacją publiczną - KRS/PS-02/PR-01	Zarządzanie informacją publiczną	Ocena satysfakcji klienta zewnętrznego			b.d.
	BIURO MIEJSKIEGO KONSERWATORA ZABYTKOW							
1.	MKZ/PS-01 Ochrona zabytków i opieka nad zabytkami m. Poznania	Zapewnienie ustawowej ochrony zabytków oraz dziedzictwa kulturowego na terenie m. Poznania	PR-01 Prowadzenie postępowań administracyjnych w sprawach dot. ochrony zabytków na terenie m. Poznania	Wydawanie prawidłowych pod względem merytorycznym i formalno-prawnym decyzji (w tym pozwoleń i nakazów konserwatorskich), postanowień i zaświadczeń w sprawach określonych w ustawie o ochronie zabytków i opiece nad zabytkami oraz przepisach odrębnych w ter	Ilość terminowo wydanych decyzji, postanowień, zaświadczeń w stosunku do wszystkich wydanych decyzji, postanowień, zaświadczeń razy 100%	min. 60%	półroczny	---
			PR-02 Przedstawianie opinii, określanie wskazań konserwatorskich i udzielanie informacji w sprawach dot.ochrony zabytków m. Poznania	Wydawanie prawidłowych pod względem merytorycznym opinii, wskazań konserwatorskich oraz informacji w sprawach określonych w ustawie o ochronie zabytków i opiece nad zabytkami oraz w przepisach odrębnych w terminie do 21 dni w co najmniej 70 % spraw	Ilość terminowo wydanych opinii, zaleceń, informacji w stosunku do ilości wszystkich wydanych opinii, zaleceń, informacji razy 100 %	min. 70%	półroczny	---
			PR-03 Uzgadnianie projektów miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego i opiniowanie studium zagospodarowania przestrzennego m. Poznania w części dotyczącej ochrony zabytków i środowiska kulturowego	Zajęcie prawidłowego pod względem merytorycznym stanowiska w sprawie projektu studium zagospodarowania przestrzennego m. Poznania lub miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego w terminach żądanych przez MPU i określonych w ustawie o planowaniu i z	Ilość terminowo wydanych opinii lub uzgodnień w stosunku do ilości wszystkich wydanych opinii lub uzgodnień dot. zagospodarowania przestrzennego razy 100 %	min. 70%	roczny	---
			PR-04 Nadzorowanie prac prowadzonych przy obiektach zabytkowych	Objęcie nadzorem prac przy zabytkach prowadzonych na podstawie pozwoleń konserwatorskich	Ilość prowadzonych nadzorów w stosunku do ilości prac konserwatorskich prowadzonych na podstawie pozwoleń	90%	roczny	---
			PR-05 Organizowanie i prowadzenie kontroli w zakresie ochrony zabytków	Kontrolowanie stanu zachowania i utrzymania zabytków przez podejmowanie czynności kontrolnych w przypadku co najmniej połowy zgłoszeń dotyczących niewłaściwego stanu zabytku	Ilość podjętych działań kontrolnych w stosunku do ilości zgłoszeń niewłaściwego stanu zabytku razy 100 %	min. 50%	roczny	---
			PR-06 Egzekucja nakazów konserwatorskich	Objęcie nadzorem realizacji wszystkich wydanych nakazów konserwatorskich i postępowań egzekucyjnych	Ilość monitorowanych nakazów konserwatorskich w stosunku do ilości wydanych nakazów razy 100 %	100%	roczny	---
			PR-07 Wpisywanie obiektów do rejestru zabytków	Współpraca z Wojewódzkim Konserwatorem Zabytków w sprawie wpisania do rejestru zabytków wszystkich wnioskowanych obiektów	Ilość przeprowadzonych postępowań w sprawie wpisu do rejestru zabytków w stosunku do ilości spraw przekazanych przez WKZ razy 100 %	100%	roczny	---
			PR-08 Prowadzenie ewidencji zabytków	Objęcie ewidencją wszystkich zabytków m. Poznania przez wykonanie corocznie minimum 3 % kart ewidencyjnych zabytków w odniesieniu do szacunkowej liczby zabytków wymagających opracowania dokumentacji	Ilość kart ewidencyjnych wykonanych w danym roku w stosunku do szacunkowej ilości zabytków wymagających wykonania dokumentacji	3%	roczny	---
			PR-09 Gromadzenie dokumentacji zabytków	Przygotowanie zbiorów konserwatorskich do przechowania i udostępniania przez zewidencjonowanie i opracowanie przynajmniej 70 % materiałów dotyczących zabytków m. Poznania oraz ochrony zabytków pozyskanych do zbiorów MKZ	Ilość zewidencjonowanych i opracowanych materiałów w stosunku do pozyskanych materiałów dot. zabytków razy 100 %	min. 70%	roczny	---
			PR-10 Udostępnianie dokumentacji zabytków	Umożliwienie korzystania ze zbiorów konserwatorskich we wszystkich przypadkach, kiedy obowiązek udostępnienia dokumentacji zabytku wynika z przepisów ustawowych - w terminie 14 dni od złożenia wniosku	Ilość terminowo rozpatrzonych wniosków o udostępnienie zbiorów MKZ na podstwie ustawy w stosunku do ilości ww. wniosków o razy 100 %	100%	roczny	---
			PR-11 Finansowanie ochrony zabytków ze środków budżetu Miasta	Pełna obsługa budżetu Miasta w części dotyczącej realizacji wniosków związanych z ochroną zabytków	Zadania zaplanowane w uchwalonym budżecie w stosunku do zadań wykonanych razy 100 %	100%	roczny	---
	BIURO MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW							
1.	Ochrona interesów konsumentów	Zapewnienie profesjonalnej i kompleksowej obsługi prawnej konsumentów	Udzielanie pomocy prawnej		Procentowy udział spraw w których podjęto działania przed upływie dwóch tygodni w ogóle spraw analizowanych przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów	minimum 90%	kwartalnie	99,0%
			Edukacja konsumencka					
			Współpraca z instytucjami i organizacjami ochrony interesów konsumentów					

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w III kw. 2012 r.
			Analiza i ocena prosesu					
	BIURO NADZORU WŁAŚCICIELSKIEGO							
1.	NW/PS-01 Nadzór właścicielski i restrukturyzacja	Sprawowanie nadzoru właścicielskiego nad spółkami Miasta Poznania	NW/PS-01/PR-01 Obsługa Zgromadzeń Wspólników/Akcjonariuszy	Przygotowanie i przekazanie Decernentowi materiałów na zgromadzenie wspólników/akcjonarjuszy najpóźniej w teminie 1 dnia roboczego przed zgromadzeniem	Ilość materiałów na zgromadzenie przygotowanych i przekazanych Decernentowi naajpóźniej w terminie 1 dnia roboczego przed zgromadzeniem w stosunku do ilości wszystkich przygotowanych i przekazanych materiałów x 100%	100%	kwartalny	100,00%
			NW/PS-01/PR-02 Opiniowanie	Przygotowanie i przekazanie opinii w teminie 21 dni od zainicjowania podprocesu, jednak nie później niż na trzy dni przed terminem przekazania Decernentowi materiałów na zgromadzenie wspólników/akcjonarjuszy	Suma opinii przygotowanych i przekazanych w terminie 21 dni oraz opinii przygotowanych i przekazanych na trzy dni przed terminem przekazania Decernentowi materiałów na zgromadzenie wspólników/akcjonarjuszy w stosunku do ilości wszystkich przygotowanych i	100%	kwartalny	93,10%
			NW/PS-01/PR-03 Rozpatrywanie bieżących spraw	Zakończenie co najmniej 80% spraw w terminie 25 dni od daty zainicjowania podprocesu	Ilość spraw zakończonych w terminie do 25 dni w stosunku do ilości wszystkich zakończonych spraw x 100%	min. 80%	kwartalny	86,54%
	BIURO PRAWNE							
1.	Świadczenie pomocy prawnej organom i Urzędowi Miasta Poznania	Ochrona prawna interesów Miasta Poznania i Urzędu Miasta Poznania	1. Udzielanie porad prawnych 2. Sporządzanie opinii prawnych 3. Opiniowanie projektów aktów prawnych 4. Zastępowanie przed sądami i urzedami 5. Analiza i ocena procesu	Przygotowanie opinii w ciągu 14 dni	Wartość procentowa wyrażona stosunkiem ilości opinii wydawanych w czasie przekraczającym 14 dni do ilości wszystkich opinii wydawanych w Biurze Prawnym. Przez opinie rozumie się udzielanie wszelkich wypowiedzi prawnych pisemnych i ustnych	50%	półroczny	---
	BIURO PROMOCJI MIASTA							
	Koordynacja promocji Miasta PM/PS-01	Zapewnienie skuteczności działań promocyjnych i efektywności wydatkowania środków na promocję		Terminowe przekazanie jednostkom informacji o podjętej przez KS decyzji w sprawie możliwości realizacji zgłoszonych planów działań promocyjnych.	Termin liczony od dnia dokonania podziału zgłoszonych planów działań promocyjnych na te o charakterze wewnętrznym i zewnętrznym do dnia przekazania jednostkom decyzji KS o możliwości realizacji zgłoszonych planów z ewentualnymi uwagami.	2 miesiące	kwartalnie	100%
	BIURO OBSŁUGI INWESTORÓW I PROMOCJI INWESTYCJI							
1.	Realizacja założeń strategii miasta – promocja inwestycji [PI/PS-01]	Podejmowanie skutecznych działań marketingowych związanych z promocyjno - inwestycyjną polityką miasta w zakresie zwiększenia inwestycji i nowych miejsc pracy w mieście, jako czynnika wspomagającego realizację założeń wyznaczonych przez strategię miasta		Przygotowanie materiałów promocyjnych i multimedialnych realizujących potrzeby miasta jak i spełniający oczekiwania (potrzeby) w tym zakresie potencjalnych inwestorów	1. obliczanie procentowego wskaźnika przydatności danego wydawnictwa na podstawie przeprowadzonej ankiety lub rozmowy (łączna ilość ankiet ok. 3-5% nakładu całkowitego). Poszczególnym pytaniom przypisywane będą odpowiednie wagi (rangi znaczeniowe) - wskaź	min. 70%	półroczny	---
				Przygotowanie stoisk promocyjnych na targach , jako skuteczny czynnik marketingowy, wzmacniających wizerunek miasta	2. obliczenie procentowego wskaźnika oceniającego za pomocą średniej ważonej poszczególne targi 2a. na podstawie ocen poszczególnych targów, przygotowywany będzie półrocznie wskaźnik całościowy wyrażony w postaci średniej ważonej	min. 70%	półroczny	---
				Prowadzenie skutecznych działań promocyjnych mających na celu ukazania miasta atrakcyjnego inwestycyjnie	Ilość przeprowadzonych spotkań, rozmów podczas targów, konferencji	min. 50	półroczny	---
	BIURO RADY MIASTA							
1.	RM/PS-01 Obsługa administracyjno-organizacyjna pracy Rady Miasta	Sprawna obsługa administracyjna i koncelaryjno-techniczna Rady Miasta i jej komisji oraz udzielanie radnym pomocy w wykonywaniu ich mandatu	RM/PS-01/PR-01 Przygotowanie projektów uchwał i podejmowanie uchwał RMP	Terminowe rejestrowanie i przekazywanie projektów uchwał	Liczba projektów uchwał zarejestrowanych i przekazanych w ciągu 2 dni roboczych od daty wpłynięcia do liczby wszystkich projektów uchwał x 100%	100%	półrocznie	---
			RM/PS-01/PR-02 Obsługa organizacyjno-administracyjna sesji RMP	Terminowe przygotowywanie protokołów i uchwał do podpisu	Liczba protokołów sesji przygotowanych w ciągu 25 dni do liczby sesji x 100%	80%	półrocznie	---
			RM/PS-01/PR-03 Obsługa organizacyjno-administracyjna komisji RMP	Terminowa organizacja i obsługa posiedzeń komisji Rady Miasta Poznania	Liczba protokołów komisji przygotowanych w ciągu 12 dni od posiedzenia do liczby sesji x 100%	80%	półrocznie	---
	BIURO ZAMÓWIEŃ PUBLICZNYCH							
1.	Realizacja potrzeb jednostek organizacyjnych Urzędu Miasta Poznania w zakresie zamówień publicznych PDS-03	Racjonalne wydatkowanie środków publicznych realizowane przez prawidłowe i terminowe przeprowadzenie postępowań przetargowych przy zachowaniu obowiązujących przepisów dotyczących zamówień publicznych.	Planowanie zamówień Urzędu Miasta Poznania Przygotowanie postępowania o udzielenie zamówienia Realizacja procedury o udzielenie zamówienia	Terminowe przygotowanie niezbędnych dokumentów do uruchomienia postępowania zamówienie publiczne	Okres liczony od momentu wpływu do BZP pełnego kompletu dokumentów (druk BZP 01) do jednostek organizacyjnych Urzędu Miasta Poznania do terminu ogłoszenie postępowania o zamówienie publiczne lub wysłania zaproszenia do wykonawców, który to termin poświ	14 dni roboczych	półroczny	---
			konkurs Protesty, odwołania, skargi Sprawozdanie z udzielonych zamówień publicznych	Prawidłowe przeprowadzenie postępowań o zamówienie publiczne przy przestrzeganiu obowiązujących zasad wynikających z Prawa zamówień publicznych	Wartość procentowa liczona jako suma wszystkich przeprowadzonych postępowań o zamówienie publiczne, które nie zostały unieważnione w związku z naruszeniem ustawy Prawo zamówień publicznych, lub co do których nie wniesiono protestu rozstrzygniętego na korz	90%	półroczny	---
	GABINET PREZYDENTA							
1.		Dążenie do zapewnienia fachowej, efektywnej i zgodnej z protokołem dyplomatycznym obsługi organizacyjnej Prezydenta i Zastępców Prezydenta w kontaktach krajowych i zagranicznych.			Procent koniecznych czynności określonych w planie wykonanych na trzy dni przed wyznaczonym terminem.	80%	Półrocznie	
	MIEJSKI ZESPÓŁ DS. ORZEKANIA O NIEPEŁNOSPRAWNOŚCI							
1.	**Wydanie orzeczenia i legitymacji dokumentującej niepełnosprawność MZON/PS- 01**	Utrzymanie terminowości w opracowywanych dokumentach niezbędnych do wydania orzeczenia o niepełnosprawności i stopniu niepełnosprawności i o wskazaniach do ulg i uprawnień	Wydanie orzeczenia o niepełnosprawności MZON/PS-01/PR-01	Utrzymywanie trerminowości przygotowywanej dokumentacji niezbędnej do wydania orzeczenia o niepełnosprawności i stopniu niepełnosprawności	Średni czas przy opracowywaniu dokumentacji do wydania orzeczenia o niepełnosprawności, stopniu niepełnosprawności, wskazaniach do ulg i uprawnień	60% dokumentacji do 12 dni	kwartalnie	91,10%
						40% dokumentacji powyżej 12 dni	kwartalnie	8,90%
			Wydanie orzeczenia o wskazaniach do ulg i uprawnień MZON/PS-01/PR-03					
			Wydanie legitymacji dokumentującej niepełnosprawność MZON/PS-01/PR-04					
	URZĄD STANU CYWILNEGO							
1.	Proces Obsługi Ludności	Celem procesu jest utrzymanie skuteczności i terminowości realizowanych zadań poprzez ciągłą analizę i ocenę potrzeb oraz wymagań klientów przy jednoczesnym zapobieganiu możliwościom wystąpienia zagrożeń podczas procesu obsługi.	Rejestracja urodzeń - PS - 01/PR - 01	Sporządzenie aktu i wydanie odpisów aktu urodzenia. Cele pośrednie: Utrzymanie czasu obsługi oraz zapobieganie możliwościom wystąpienia błędów.	Średni czas obsługi klienta (świadczenie gotoości pracy w zakresie realizacji urodzeń). Sposób wyliczenia czasochłonności: ilość aktów oraz wydanych odpisów na 1 etat / ilość etatów/ ilość dni roboczych w ciągu półrocza (22x6) / ilość godzin pracy w ciągu	maks. 20 minut, maks. 0,3%	półroczny	---
			Wydawanie zaświadczeń - PS - 01/PR - 02	Cel ogólny: Sporządzenie i wydanie zaświadczenia. Cel pośredni: Utrzymanie czasu obsługi klienta.	Średni czas załatwiania spraw (Maksimum 5 dni)	maks. 5 dni	roczny	---
			Rejestracja małżeństw - PS - 01/PR - 03	Cel ogólny: Rejestracja związku małżeńskiego. Cele pośrednie: Utrzymanie czasu obsługi klienta oraz zapobieganie możliwościom wystąpienia błędów.	Średni czas załatwiania spraw (Maksimum 30 minut). Stosunek procentowy decyzji prostujących akty małżeństw do sporządzanych aktów małżeństw (Maksimum 0,6%)	maks. 30 minut, maks. 0,6%	półroczny	---
			Organizacja jubileuszy - PS - 01/PR - 04	Cel główny i pośredni: Terminowa organizacja jubileuszy pożycia małżeńskiego.	Zorganizowanie minmum 10 uroczystość w ciągu roku kalendarzowego		roczny	---
			Rejestracja zgonów - PS - 01/PR - 05	Cel główny: Sporządzenie aktu i wydanie odpisów aktu zgonu. Cele pośrednie: Utrzymanie czasu obsługi oraz zapobieganie możliwościom wystąpienia błędów.	Średni czas obsługi klienta (świadczenie gotowości obsługi klienta w zakresie sporządzania aktów zgonu). Czasochłonność liczona: ilość aktów i odpisów na 1 etat/ilość dni (6 x 22)/ ilość godzin dziennie - (Maksimum 15 minut) - wskaźnik mierzony poza SZ.	max. 15 dni, max. 03%	półroczny	---

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w III kw. 2012 r.
			Wydawanie odpisów - PS - 01/PR - 06	Cel główny: Sporządzenie i wydanie odpisu aktu stanu cywilnego. Cele pośrednie: Utrzymanie czasu obsługi klienta oraz zapobieganie możliwościom wystąpienia błędów.	Średni czas obsługi klienta (świadczenie gotowości pracy w zakresie przygotowywania odpisów) - Maksimum 4 dni.	max. 4 dni	roczny	---
			Odpisy elektroniczne - PS-01/PR-06A	Od 2 stycznia 2007 r.	W tej chwili brak wskaźnika do tego podprocesu (kształtuje się podobnie jak w przypadku wydawania odpisów - ww podproces)			
			Nanoszenie zmian - PS - 01/PR - 07	Cel główny i pośredni: Terminowe naniesienie zmian wraz z zawiadomieniem innych instytucji o zmianach.	Średni czas potrzebny do naniesienia zmian w aktach stanu cywilnego wraz z zawiadomieniem organów ewidencji ludności oraz innych USC (Maksimum 10 dni)	max. 10 dni	roczny	---
			Wydawanie decyzji - PS - 01/PR - 08	Cel główny: Wydanie decyzji administracyjnej. Cele pośredni: Utrzymanie czasu obsługi klienta, zapobieganie możliwościom odwołań od podjętych decyzji.	Czas obsługi klienta (do 14 dni w 80% spraw)	80%	roczny	---
			Zmiana imion i nazwisk - PS/01/PR-09	Cel główny: Terminowe wydanie decyzji administracyjnej	Czas obsługi klienta (do 14 dni w 80% spraw)	80%	roczny	---
	WYDZIAŁ BUDŻETU I ANALIZ							
1.	Budżet	Doskonalenie planowania budżetu (z możliwością modyfikacji w ciągu roku przy jak najlepszym uzasadnieniu zmian) w okresie krótko i długoterminowym (planowanie wieloletnie - pięcioletnie -przy uwzględnieniu przepisów prawa oraz wskaźników krajowych i loka	PDS-02/PR-01 Opracowanie i zatwierdzenie projektu uchwały budżetowej	Dążenie do opracowania projektu budżetu jako dokumentu, który oprócz informacji wymaganych przepisami prawa zawiera objaśnienia, które służą do zrozumienia źródeł dochodów i kierunków wydatkowania środków oraz zadań realizow. przez mjo	Utrzymanie terminowości opracowania budżetu oraz zapobieganie możliwościom wydłużania terminu jed.org.	do 15.11- optymalnie	roczny	**---**
			PDS-02/PR-02 Opracowanie i zatwierdzenie projektu zmian w budżecie i budżetu					
			PDS-02/PR-03 Planowanie wieloletnie					
			PDS-02/PR-04 Opracowanie i zatwierdzenie opisowej informacji z wokonania budżetu za pierwsze półrocze oraz sprawozdania z wykonania budżetu za rok	Dążenie do przekazania pełnej i wyczerpującej nformacji o wykorzystaniu środków publicznych związanych z realizacją podstawowych zadań Miasta.	Utrzymanie terminowości- 31.08(informacja półroczna) oraz 20.03 (sprawozdanie roczne). Kompletność- (zakres wynikający z uregulowań ustawowych i Uchwały Rady Miasta)	Utrzymanie terminowości- 31.08(informacja półroczna) oraz 20.03 (sprawozdanie roczne). Kompletność- (zakres wynikający z uregulowań ustawowych i Uchwały Rady Miasta)	półroczny	---
2.	Opracowanie sprawozdań z realizowanego budżetu	Doskonalenie opracowania sprawozdań i informacji z realizowanego budżetu	BA/PS-01/PR-01 Sporządzenie informacji o wykonania wydatków majątkowych oraz ważniejszych remontów i przebiegu ich realizacji	Dążenie do przekazania wyczerpujących informacji w zakresie zaangażowania finansowego i rzeczowego wydatków majątkowych i remontowych w przeciągu roku kalendarzowego, pozwalających na podjęcie ewentualnych decyzji operacyjnych	Utrzymanie terminowości -15 każdego miesiąca (z wyjątkiem stycznia, lutego, marca i grudnia oraz za I półrocze i za rok) Kompletność-(zakres wynikający z zarządzenia Prezydenta)	DATA - Informacja półroczna - 31.08, Sprawozdanie roczne - 31.03	kwartalnie	14.08, 17.09., 15.10
			BA/PS-01/PR-02 Opracowanie i zatwierdzenie sprawozdania z dokonanych umorzeń oraz udzielenia innych ulg w spłacie należności pieniężnych	Dążenie do przekazania wyczerpujących i zgodnych z przepisami prawnymi informacji o dokonanych umorzeniach i udzielonych ulgach w spłatach należności pieniężnych	Utrzymanie terminowości -20.08 (sprawozdanie półroczne) oraz 20.02 (sprawozdanie roczne) Kompletność-(zakres wynikający z zarządzenia Prezydenta)	DATA - Sprawozdanie półroczne - 20.08 oraz Sprawozdanie roczne - 20.02	półrocznie	---
	WYDZIAŁ DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ							
1.	Obsługa Centralnej ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (DG/PS-01)	Systematyczne zmniejszanie liczby błędnie wydrukowywanych zaświadczeń i decyzji oraz terminowe wdrażanie działań korygujących i zapobiegawczych	Wpis do CEIDG (DG/PS-01/PR-01)	Doskonalenie procesu obsługi Centralnej ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej poprzez nieprzekraczanie 1% błędnie dokonanych wpisów do CEIDG	(ilość nieprawidłowo wydanych zaświadczeń o wpisie do edg / ilość wszystkich wydanych zaświadczeń o wpisie do edg) x 100%	1%	kwartalnie	0,09%
			Wydawanie duplikatów zaświadczeń i decyzji (DG/PS-01/PR-02)	Doskonalenie procesu poprzez nieprzekraczanie 7-dniowego terminu wystawiania duplikatów zaświadczeń i decyzji	ilość wystawionych duplikatów w terminie powyżej 7 dni / ilość ogółem wystawionych duplikatów	1%	kwartalnie	0,00%
			Udzielanie informacji o osobach wpisanych do edg (DG/PS-01/PR-03)	Doskonalenie procesu obsługi udzielania informacji o osobach wpisanych do edg poprzez nieprzekraczanie 1 % błędnie wydrukowanych zaświadczeń	(ilość nieprawidłowo wydanych zaświadczeń o osobach wpisanych do edg / ilość wszystkich wydanych zaświadczeń o osobach wpisanych do edg) x 100%	1%	kwartalnie	0,00%
	Obsługa licencji na krajowy transport drogowy (DG/PS-02)	Terminowość rozpatrywania wniosków i wdrażania działań korygujących i zapobiegawczych	Udzielenie licencji na krajowy transport drogowy (DG/PS-02/PR-01)	Terminowość rozpatrywania wniosków	(ilość terminowo rozpatrzonych wniosków / ilość wszystkich rozpatrzonych wniosków) x 100%	Maksimum 14 dni	kwartalnie	100%
			Zmiana licencji na krajowy transport drogowy (DG/PS-02/PR-02)			Maksimum 14 dni	kwartalnie	100%
			Cofnięcie licencji na krajowy transport drogowy (DG/PS-02/PR-03)			Maksimum 14 dni	kwartalnie	100%
			Wygaśnięcie licencji na krajowy transport drogowy (DG/PS-02/PR-04)			Maksimum 14 dni	kwartalnie	100%
	Obsługa zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych (DG/PS-03)	Systematyczne zmniejszanie liczby błędnie wydrukowywanych zaświadczeń i decyzji oraz terminowe wdrażanie działań korygujących i zapobiegawczych	Przyjęcie oświadczenia o wartości sprzedaży alkoholu w roku poprzednim (DG/PS-03/PR-01)	Nieprzekraczanie 1% błędnie naliczonych, na podstawie przyjętych oświadczeń, opłat za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych	(ilość błędnie naliczonych opłat za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych / ilość wszystkich naliczonych opłat za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych) x 100%	1%	Przeprowadzanie comiesięcznych kontroli modułu finansowego programu służącego do obsługi zezwoleń alkoholowych	0,00%
			Udzielanie zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych (DG/PS-03/PR-02)	Nieprzekroczenie 1 % błędnie sporządzonych zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych	(ilość błędnie sporządzonych zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych / ilość wszystkich sporządzonych zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych) x 100%	1%	kwartalnie	0,36%
			Cofnięcie zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych (DG/PS-03/PR-03)	Nieprzekroczenie 20 % błędnie sporządzonych decyzji o cofnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych	(ilość błędnie sporządzonych zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych / ilość wszystkich sporządzonych zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych) x 100%	20%	kwartalnie	0,00%
			Wygaśnięcie zezwolenia w przypadkach wskazanych w ustawie(DG/PS-03/PR-04)	Nieprzekraczanie 5 % błędnie sporządzonych decyzji o wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych.	(ilość błędnie sporządzonych decyzji o wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych / ilość wszystkich sporządzonych decyzji o wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych) x 100%	5%	kwartalnie	0,00%
			Wygaśnięcie zezwolenia na wniosek przedsiębiorcy (DG/PS-03/PR-05)	Nieprzekraczanie 3 % błędnie sporządzonych decyzji o wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych	(ilość błędnie sporządzonych decyzji o wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych / ilość wszystkich sporządzonych decyzji o wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych) x 100%	3%	kwartalnie	1,44%
			Postępowanie egzekucyjne w celu przymuszenia do wykonania obowiązku złożenia oświadczenia o wartości sprzedaży napojów alkoholowych w roku poprzednim (DG/PS-03/PR-06	Nieprzekroczenie 5% błędnie sporządzonych postanowić o nałożeniu grzywny w celu przymuszenia do wykonania obowiązku złożebia oświadczenbia o wartości sprzedaży alkoholu w roku poprzednim oraz tytułów wykonawczych dot. wykonania obowiązku złożenia oświadcz	błędnie sporządzone postanow. o nałożeniu grzywny w celu przymuszenia do wyk. obow. złożenia ośw. o wart. sprzedaży alkoh. w roku poprz. oraz tytuły wykonawcze dot. wyk. obow. złożenia ośw. o wart. sprzedaży alkoh. w roku poprz. () / wszystkie postanowien	5%	kwartalnie	0,00%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w III kw. 2012 r.
			Egzekucja administracyjna należności pieniężnej z tytułu korzystania z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych nie uiszczonej pomimo otrzymanego przez przedsiębiorcę upomnienia lub z tytułu niedokonania obowiązku złożenia oświadczenia o wartości sprzeda	nieprzekroczenie 5% błędnie sporządzonych tytułów wykonawczych dotyczących należności pieniężnych	błędnie sporządzone tytuły wykonawcze dot. należności pieniężnych () / wszystkie sporządzone tytuły wykonawcze dotyczące należności pieniężnych () x 100%	5%	kwartalnie	0,00%
			Egzekucja administracyjna należności z tytułu zaległej opłaty za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych (DG/PS-03/PR-08)	nieprzekroczenie 5% błędnie sporządzonych upomnień dot. zaległej opłaty za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych	błędnie sporządzone upomnienia dot. zaległej opłaty za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych () / wszystkie sporządzone upomnienia dot. zaległej opłaty za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych () x 100%	5%	kwartalnie	0,00%
	WYDZIAŁ FINANSOWY							
1.	Prowadzenie obsługi finansowo - księgowej Urzędu	1. Terminowe i rzetelne sporządzanie sprawozdań budżetowych w zakresie dochodów i wydatków Urzędu.			1. Terminowe sporządzanie sprawozdań przewidzianych przepisami prawa dla jednostki budżetowj.	1. Liczba sprawozdań sporządzanych terminowo / liczba sprawozdań ogółem x 100% / optymalny wskaźnik > 80%	Kwartalnie	100,00%
		2. Terminowe i zgodne z przepisami prawa sporządzanie zbiorczych deklaracji VAT dla Urzędu oraz przekazywanie ich do właściwego Urzędu Skarbowego.			2. Terminowe sporządzanie oraz przekazywanie zgodnie z przepisami prawa deklaracji VAT.	2. Optymalnie do 25 każdego miesiąca za miesiąc poprzedni / maksymalnie 100%	Kwartalnie	100,00%
			Obsługa finansowo - księgowa w zakresie wydatków					
			Obsługa finansowo - księgowa w zakresie dochodów					
			Prowadzenie ewidencji księgowej środków trwałych oraz wartości niematerialnych					
			Prowadzenie ewidencji sum depozytowych					
			Rozliczanie inwentaryzacji majątku Urzędu					
			Sporządzanie zbiorczej deklaracji VAT					
			Dystrybucja znaków opłaty skarbowej					
			Sprawozdawczość					
			Prowadzenie rejestru faktur i not księgowych dotyczących sprzedaży w Urzędzie					
2.	Prowadzenie rachunkowości budżetu miasta i sporządzanie sprawozdań finansowych	1. Zapewnienie finansowania jednostek organizacyjnych Miasta zgodnie z planem budżetowym.			1. Terminowe zgodne z zapotrzebowaniami przekazywanie środków budżetowych jednostkom organizacyjnym Miasta.	1. Ilość zapotrzebowań (z oznaczonym terminem realizacji) zrealizowana w terminie / ilość zapotrzebowań z oznaczonym terminem realizacji x 100% optymalny wskaźnik 95 %	Półroczny	---
		2. Wypełnianie obowiązków informacyjnych nałożonych na jednostkę samorządu terytorialnego przepisami prawa.	Przekazywanie środków budżetowych		2. Terminowe sporządzanie sprawozdań przewidzianych przepisami prawa.	2. Liczba sprawozdań sporządzanych terminowo / liczba sprawozdań ogółem x 100% optymalny wskaźnik 80 %	Kwartalny	100,00%
			Realizacja dochodów budżetowych					
			Realizacja wydatków budżetowych					
			Sprawozdawczość					
			Zarządzanie finansowe					
			Obsługa finansowo - księgowa funduszy celowych					
			Rejestracja umów					
			Prowadzenie Biura Rzeczy Znalezionych					
3.	Ustalanie i pobór podatków i opłat	1. Celem procesu jest terminowe przygotowanie planu dochodów budżetu Miasta z tytułu podatków i opłat realizowanych przez Oddziały.			1. Termin wyznaczony przez Dyrektora Wydziału.	1.Optymalnie do 31.10. każdego roku (maksymalnie 100%).	Rocznie	---
		2. Celem procesu jest wykonanie zaplanowanych przez Oddziały dochodów z tytułu podatków i opłat.	Planowanie dochodów		2. Procent zaplanowanych przez Oddziały dochodów.	> 95%.	Kwartalnie	94,35%
			Realizacja dochodów					
			Wnioski o ulgi					
			Środki zaskarżenia					
			Wnioski o opinię w sprawie udzielenia ulgi w podatkach stanowiących dochody gmin, a pobieranych przez Urzędy Skarbowe					
			Wydawanie zaświadczeń					
			Udzielanie informacji					
			Rozliczanie inkasentów					
			Druki ścisłego zarachowania					
			Ewidencja opłaty skarbowej					
			Kontrola podatkowa					
			Sprawozdawczość					
			Wystawianie tytułów wykonawczych					
			Realizacja tytułów wykonawczych					
	WYDZIAŁ GOSPODARKI KOMUNALNEJ I MIESZKANIOWEJ							
1.	GKM/PS-01	Zapewnienie koordynacji działań zainteresowanych stron, w zakresie infrastruktury technicznej miasta	PR-01	Maksymalizacja wykorzystania środków na współfinansowanie inwestycji	stopień wykorzystania przyznanych środków	100%	rocznie	---
2.	GKM/PS-02	Zapewnienie koordynacji działań zainteresowanych stron, w zakresie transportu i komunikacji zbiorowej w mieście	PR-01	Monitorowanie prawidłowej realizacji zadań drogowych	ilość zbadanych sprawozdań - ilość nie zbadanych sprawozdań / ilość zbadanych sprawozdań * 100%	90%	półrocznie	---
3.	GKM/PS-03	Zapewnienie koordynacji działań zainteresowanych stron, w zakresie usług i zadań komunalnych miasta	PR-01	Terminowość prowadzonego postępowania	ilość wniosków załatwionych w terminie - ilość wniosków nie załatwionych w terminie / ilość wniosków załatwionych w terminie * 100%	100%	półrocznie	---
			PR-02	Zapewnienie warunków do przeprowadzenia akcji deratyzacyjnej	Przeprowadzenie akcji deratyzacyjnej zgodnie z planem i przyjętymi założeniami	realizacja (tak)	rocznie	---
	WYDZIAŁ GOSPODARKI NIERUCHOMOŚCIAMI							
1.	**(W trakcie doskonalenia)** GMM/PS-01 Obsługa rachunkowa	Obsługa rachunkowa działalności Wydziału	GMM/PS-01/01 Przyjmowanie środków trwałych i przekazywanie ich do ewidencji właściwych jednostek	Zapewnienie właściwego nadzoru nad majątkiem miasta	Suma zaksięgowanych dowodów PT i innych dokumentów o podobnym charakterze w stosunku do ilości zaksięgowanych dowodów OT * 100%	100%	kwartalny	w przebudowie
			GMM/PS-01/02 Obsługa rachunkowa Wydziału	Dążenie do jak najefektywniejszej obsługi rachunkowej, poprzez skrócenie terminu zaksięgowania operacji gospodarczych do 14 dni	Ilość zaksięgowanych operacji gospodarczych w terminie 14 dni w stosunku do ilości wszystkich operacji gospodarczych zawartych przez Wydział i Biuro Nadzoru Właścicielskiego * 100%	100%	półroczny	w przebudowie
			GMM/PS-01/03 Rejestracja umów	Sprawna i terminowa rejestracja umów	Ilość zarejestrowanych umów w terminie 2 dni w stosunku do ilości wszystkich zarejestrowanych umów * 100%	100%	kwartalny	w przebudowie
			GMM/PS-01/04 Opracowanie planu, założeń budżetowych i harmonogramu	Terminowe sporządzenie opracowania dotyczącego obsługi rachunkowej	Ilość opracowań wykonanych w wyznaczonym terminie w stosunku do ilości wykonanych opracowań ogółem * 100%	100%	półroczny	w przebudowie

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w III kw. 2012 r.
2.	**(W trakcie doskonalenia)** GMM/PS-02 Nadzór właścicielski nad mieniem Skarbu Państwa	Gospodarowanie mieniem Skarbu Państwa	GMM/PS-02/01 Przejmowanie nieruchomości zabudowanych	Gospodarowanie -zgodnie z zasadami prawidłowej gospodarki nieruchomościami stanowiącymi zasób nieruchomości Skarbu Państwa	Ilość zawartych umów w stosunku do ilości przejętych do zasobu nieruchomości * 100%	100%	półroczny	w przebudowie
			GMM/PS-02/02 Przekazywanie nieruchomości z zasobu Skarbu Państwa	Zgodne z prawem przekazywanie nieruchomości z zasobu	Ilość nieruchomości przekazanych z zasobu w stosunku do nieruchomości które podlegają przekazaniu i które zgodnie z ustawą mogą zostać przekazane * 100%	100%	półroczny	w przebudowie
			GMM/PS-02/03 Zabezpieczanie interesów Skarbu Państwa	Zabezpieczenie interesów Skarbu Państwa	Ilość pozytywnie zweryfikowanych w zakresie podmiotowym i przedmiotowym spraw w stosunku do ilości wszystkich spraw * 100%	100%	kwartalny	w przebudowie
3.	(W trakcie doskonalenia) GMM/PS-03 Ewidencjonowanie mienia komunalnego	Prowadzenie ewidencji mienia komunalnego	GMM/PS-03/01 Przekazywanie mienia do ewidencji księgowej	Usprawnienie procesu przejmowania mienia Miasta Poznania i przekazywania go do konkretnej miejskiej jednostki organizacyjnej	Ilość spraw zakończonych podpisaniem protokołu zdawczo-odbiorczego w ciągu 14 dni od momentu opracowania kompletnej dokumentacji w stosunku do ilości wszystkich spraw *100%	min. 80%	półroczny	w przebudowie
			GMM/PS-03/02 Przygotowanie informacji o stanie mienia komunalnego	Przygotowanie informacji o stanie mienia komunalnego według ustalonego harmonogramu	Utrzymanie terminowości opracowania informacji o stanie mienia komunalnego - przedłożenie projektu do akceptacji Prezydenta	do 31 października	roczny	w przebudowie
4.	**(W trakcie doskonalenia)** GMM/PS-04 Zagospodarowanie mienia komunalnego	Dążenie do jak najszybszego zagospodarowania mienia	GMM/PS-04/01 Zagospodarowanie mienia komunalnego	dążenie do jak najszybszego zagospodarowania mienia	ilość spraw zakończonych w terminie do 30 dni w stosunku do ilości spraw * 100%	min 60%	półroczny	w przebudowie
			GMM/PS-04/02 Przekazywanie mienia komunalnego do korzystania Osiedlom	Przyspieszenie procesu przekazywania nieruchomości komunalnych Osiedlom do korzystania	Liczba spraw zakończonych podpisaniem protokołu zdawczo-odbiorczego w ciągu 14 dni od przekazania do tut. Wydziału zarządzenia Prezydenta o przekazaniu mienia do korzystania w stosunku do wszelkich spraw zakończonych podpisaniem przez Prezydenta zarządzen	90%	roczny	w przebudowie
			GMM/PS-04/03 Nabywanie mienia przez Miasto na wniosek	Zwiększenie komunalnego zasobu nieruchomości w wyniku nieodpłatnego nabycia mienia Skarbu Państwa.	Wnioski zakończone wydaniem przez Wojewodę decyzji o nieodpłatnym nabyciu mienia przez Miasto Poznań w stosunku do wszystkich wniosków komunalizacyjnych	80%	półroczny	w przebudowie
			GMM/PS-04/04 Zgody właścicielskie na usuwanie zieleni	Zminimalizowanie czasu przygotowania zgody właścicielskiej lub jej odmowy na usunięcie zieleni	Ilość spraw rozpatrzonych poniżej 21 dni w stosunku do wszystkich spraw tej kategorii wpływających do Wydziału	min. 75%	półroczny	w przebudowie
5.	**(W trakcie doskonalenia)** GMM/PS-05 Obsługa prawna	Prowadzenie obsługi prawnej Wydziału GMM	GMM/PS-05/PR-01 Reprezentowanie Prezydenta Miasta Poznania w postępowaniach zwrotnych i odszkodowawczych	Ochrona interesu miasta Poznania w postępowaniach zwrotnych	Ilość spraw, które zakończyły się dla Miasta Poznania rozstrzygnięciem organu administracji albo sądu administracyjnego w stosunku do ogółu zakończonych postępowań	min. 50%	półroczny	w przebudowie
				Ochrona interesu miasta Poznania w postępowaniach odszkodowawczych	Ilość spraw, które zakończyły się dla Miasta Poznania rozstrzygnięciem organu administracji albo sądu administracyjnego w stosunku do ogółu zakończonych postępowań	min. 50%	półroczny	w przebudowie
			GMM/PS-05/PR-02 Wydanie opinii prawnych na potrzeby WGMM	Rozstrzyganie bieżących zagadnień prawnych zleconych przez WGMM	Ilość opinii prawnych wydanych w terminie 7 dni w stosunku do ogólnej ilości zleconych opinii	min.70%	półroczny	w przebudowie
6.	**(W trakcie doskonalenia)** GMM/PS-06 Pozostała działalność Wydziału	Wspomaganie bieżącej działalności Wydziału	GMM/PS-06/01 Opracowywanie planów pracy i sprawozdań z działalności Wydziału	Terminowe sporządzenie opracowania dotyczącego działalności Wydziału	Ilość opracowań wykonanych w wyznaczonym terminie w stosunku do ilości wykonanych opracowań ogółem * 100%	100%	półroczny	w przebudowie
			GMM/PS-06/02 Rozpatrywanie pozostałych spraw	Skrócenie terminu zakończenia sprawy do 21 dni w co najmniej 60% prowadzonych spraw	Ilość spraw zakończonych w terminie do 21 dni w stosunku do ilości wszystkich spraw * 100%	min 60%	kwartalny	w przebudowie
7.	GN/PS-07 Działania na rzecz poprawy porządku na nieruchomościach Miasta Poznania		GN/PS-07/PR-01 Porządkowanie nieruchomości Miasta Poznania	Zapobieganie i minimalizacja niekorzystnego wpływu porzuconych pojazdów na środowisko	Ilość zagospodarowanych pojazdów do ilość pojazdów przejętych na własność Gminy	80%	rocznie	---
			GN/PS-07/PR-02 Przejmowanie porzuconych pojazdów na własność Miasta Poznania	Zmiejszenie obciążenie środowiska odpadami	ilość zrealizowanych zgłoszeń /interwencji do ilości otrzymanych zgłoszeń /interwencji	80%	rocznie	---
	WYDZIAŁ INFORMATYKI							
1.	Obsługa nowej funkcjonalności systemu	systematyczne skracanie czasu potrzebnego na zgłoszenie zapotrzebowania na nową funkcjonalność systemu oraz systematyczne zwiększanie liczby nowych funkcjonalności systemu zrealizowanych w zadeklarowanym czasie	Zgłoszenie zapotrzebowania na nową funkcjonalność systemu przez użytkownika	co najmniej 80% zgłoszonych zapotrzebowań na nową funkcjonalność systemu obsłużonych w ciągu 60 dni / liczba zgłoszonych zapotrzebowań na nową funkcjonalność) * 100%	(liczba zgłoszonych zapotrzebowań na nową funkcjonalność obsłużonych w ciągu 60 dni / liczba zgłoszonych zapotrzebowań na nową funkcjonalność) * 100%	>=80%	kwartalnie	80,00%
			Zgłoszenie zapotrzebowania na nową funkcjonalność systemu Wykonawcy					
			Obsługa instalacji nowej funkcjonalności	co najmniej 80% nowych funkcjonalności systemu zrealizowanych w zadeklarowanym terminie	(liczba nowych funkcjonalności zrealizowanych w zadeklarowanym terminie sposród tych, których termin realizacji przypadał w danym kwartale / liczba nowych funkcjonalności, które powinny być zrealizowane w danym kwartale) * 100%	>=80%	kwartalnie	100%
			Realizacja nowej funkcjonalności systemu siłami własnymi					
2.	Obsługa zgłoszonych błędów w oprogramowaniu i ich napraw	systematyczne zwiększanie liczby poprawionych błędów w wyznaczonym terminie oraz utrzymanie liczby reklamowanych usunięć błędów na poziomie poniżej 5%	Zgłoszenie błędów w oprogramowaniu	co najmniej 80% poprawionych w wyznaczonym terminie błędów	(liczba błędów poprawionych w wyznaczonym terminie spośród tych błędów, których termin poprawienia przypadał w czasie dokonywania pomiaru / liczba wszystkich błędów, których termin poprawienia przypadał w czasie dokonywania pomiaru) * 100%, gdzie czas do	>=80%	kwartalnie	75,00%
			Instalacja i ocena nowego oprogramowania	mniej niż 5% reklamacji poprawionych błędów	(liczba reklamowanych usunięć błędów spośród wszystkich deklarowanych usunięć błędów w czasie dokonywania pomiaru / liczba deklarowanych usunięć błędów w czasie dokonywania pomiaru) * 100%, gdzie czas dokonywania pomiaru trwa od pierwszego do ostatniego d	<=5%	kwartalnie	0,00%
3.	Realizacja zgłoszeń informatycznych dotyczących funkcjonowania zasobów systemu informatycznego UMP	optymalizacja realizacji zgłoszeń informatycznych pod kątem skrócenia czasu ich realizacji oraz maksymalizacji stopnia zaspokojenia potrzeb jednostki zgłaszającej	Przyjęcie zgłoszenia	skuteczność realizacji zgłoszeń na poziomie powyżej 95 %	(liczba zgłoszeń zrealizowanych w monitorowanym okresie / liczba zgłoszeń ogółem w monitorowanym okresie) * 100%	>=95%	miesięcznie	99,67%
			Realizacja zgłoszenia	średni czas realizacji zgłoszenia poniżej 1.5 dnia	(suma czasu realizacji zgłoszeń zrealizowanych w monitorowanym okresie / liczby zrealizowanych zgłoszeń ogółem w monitorowanym okresie) * 100%	<=1.5 dnia	miesięcznie	1,58
	WYDZIAŁ KOMUNIKACJI							
1	Km PS-01 Wydawanie zezwoleń na przeprowadzanie badań technicznych.	Celem ogólnym procesu jest sprawne i zgodne z przepisami prawnymi wydanie zezwoleń na przeprowadzenie badań technicznych pojazdów a w przypadku nie spełniania wymogów decyzji negatywnych.	PR-01 Przyjęcie i analiza dokumentów złożonych w celu wydania zezwolenia na przeprowadzania badań technicznych pojazdów. Przeprowadzenie kontroli spełnienia wymagań wg instrukcji Sporządzenie protokółu z wnioskami pokontrolnymi.	90% wydanych zezwoleń na przeprowadzanie badań technicznych w 3dni.	(ilość wydanych zezwoleń w terminie 3 dni x 100) /Ilośc wydanych zezwoleń ogółem	90%	kwartalnie	100%
			PR-02 Wydanie zezwolenia na przeprowadzania badań technicznych pojazdów. Przygotowanie decyzji odmownej wydania zezwolenia na przeprowadzanie badań technicznych.	Sporządzenie 90% zaleceń pokontrolnych lub wszczęć postępowań administracyjnych w terminie 2 dni od zakończenia kontroli obiektów, wyposażenia, kadry pracowników oraz dokumentacji	(Ilość sporządzonych zleceń w 2 dni x 100) / (Ilość sporządzonych zleceń ogółem)	90%	kwartalnie	100%
2	NR Km PS - 2 Rejestracja pojazdow	Celem ogólnym procesu jest sprawne i zgodne z przepisami prawnymi wydanie dowodu rejestracyjnego i tablic rejestracyjnych.	PR-1 Przekazanie informacji	Zredukowanie do poziomu 0,5% zgłaszanych reklamacji na wydane dokumenty	ilość reklamowanych druków dowodów rej. x 100 / ilość wydanych dowodów rej. ogółem	1%	kwartalnie	0,09%
			PR-2 Rejestracja pojazdu					
			PR-3 Przerejestrowanie pojazdu					
			PR-4 Wyrejestrowanie pojazdu					
3	NR Km PS - 3 Wydawanie uprawnień do kierowania pojazdami	Celem ogólnym procesu jest sprawne i zgodne z przepisami prawnymi wydanie uprawnień do kierowania pojazdami a w przypadku nie spełniania wymogów decyzji negatywnych.	PR-03 weryfikacja dokumentu w ewidencji po wykonaniu w PWPW	Redukcja do 1% błędów wykrytych w dokumentach przekazywanych do PWPW	ilość reklamowanych druków praw jazdy x 100 / ilość wydanych praw jazdy ogółem	1%	kwartalnie	0,38%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w III kw. 2012 r.
4	NR Km/PS - 04.Zatrzymywanie i cofanie uprawnień do kierowania pojazdami	Celem ogólnym procesu jest sprawne, terminowe i zgodne z przepisami wydanie decyzji o zatrzymaniu, cofnięciu lub przywróceniu uprawnień do kierowania pojazdami	PR-01 Zatrzymanie uprawnień z wydaniem skierowania, Cofnięcie uprawnień z wydaniem skierowania	wydanie w 98% decyzji o cofnięciu uprawnień ze względu na niezgłoszenie się zainteresowanego w wyznaczonym terminie na egzamin kontrolny w ciągu 2 tygodni po upływie terminu	ilość wydanych decyzji w terminie 2 tygodni x 100 / ilość wydanych skierowań	98%	kwartalnie	100%
5	Nr Km/PS-05 Ewidencji pojazdów	Poprawienie jakości obsługi	PR-01 Potwierdzanie danych pojazdu	Ograniczenie ilości błędów do 2,5%	stosunek ilości błędnych potwierdzeń do całkowitej ilości potwierdzeń	max. 2,5%	kwartalnie	0,36%
			PR-02 Zgłaszanie sprzedaży pojazdu	Zmniejszenie ilości błędów poniżej 2,5 %	stosunek ilości błędnie przyjętych zgłoszeń do całkowitej liczby zgłoszeń	max. 2,5%	kwartalnie	0,39%
6	NR Km/PS-06 Wydawanie zezwoleń na prowadzenie szkolenia kandydatów na kierowców i kierowców.	Celem ogólnym procesu jest sprawne i zgodne z przepisami prawnymi wydanie zezwoleń na szkolenia kandydatów na kierowców i kierowców a w przypadku nie spełniania wymogów decyzji negatywnych.	PR 1 Wydawanie zaświadczeń o wpisie do rejestru OSK	90% wydanych zezwoleń na na prowadzenie szkolenia kandydatów na kierowców i kierowców w 3 dni	ilość wydanych zezwoleń w terminie 3 dni x 100 Ilośc wydanych zezwolen ogółem	90%	kwartalnie	100%
			PR 2 Kontrola w OSK i sporządzenie protokołu oraz wniosków	Sporządzenie 90% zaleceń pokontrolnych lub wszczęć postępowań administracyjnych w terminie 2 dni od zakończenia kontroli obiektów, wyposażenia, kadry pracowników oraz dokumentacji	Ilość przeprowadzonych kontroli w 2 dni x 100 Ilość przeprowadzonych kontroli ogołem	90%	kwartalnie	100,00%
	WYDZIAŁ KULTURY I SZTUKI							
1.	Wspieranie i promocja oferty kulturalnej Miasta Poznania	Podnoszenie jakości oferty kulturalnej Miasta Poznania.	Udzielanie zezwoleń na przeprow. artystycznej lub rozrywkowej imprezy masowej	Dążenie do skrócenia terminu wydania decyzji w sprawie zezwolenia na przeprowadzenie artystycznej lub rozrywkowej imprezy masowej.	Decyzje wydane w czasie krótszym niż 7 dni	80%	6 miesięcy	b.d.
			Przyjmowanie zawiadomienia o imprezie artystycznej lub rozrywkowej	Dążenie do skrócenia terminu przyjęcia zawiadomienia o imprezie artystycznej lub rozrywkowej.	Zawiadomienia przyjęte w czasie krótszym niż 14 dni	85%	6 miesięcy	b.d.
			Prowadzenie Sekretariatu Kapituły Nagrody Naukowej i Artystycznej	Ograniczenie pomyłek i przeoczeń w analizie formalnej przedłożonych wniosków	Procent zwróconych przez Przewodniczącego Kapituły wniosków do ponownej weryfikacji	30%	1 raz w roku	b.d.
			Prezentacja życia kulturalnego Miasta	Ograniczenie ilości uwag i poprawek do projektu prezentacji.	Procent zaakceptowanych projektów prezentacji.	80%	przez cały rok	b.d.
			Wspieranie procesu udzielania i wykonania dotacji	Wspieranie wyboru najkorzystniejszej oferty	procent prawidłowo przeanalizowanych wniosków	80%	6 miesięcy	b.d.
			Prezentacja kult.Poznania za granicą, prezentacje innych kultur	skrócenie czasu przygotowania decyzji	procent powiadomień i zaproszeń przygotowanych z 3-miesięcznym wyprzedzeniem	20%	1 rok	b.d.
			Promocja oferty kulturalnej Miasta Poznania	Dążenie do udzielania pełnej i rzetelnej informacji	Zmniejszenie liczby kart informacyjnych w terminie krótszym niż 2 tygodnie	60 % (dobrych)	3 miesiące	b.d.
2.	Nadzorowanie zadań realizowanych przez podległe jednostki orgaznizacyjne	Podnoszenie jakości i terminowości zadań realizowanych przez miejskie instytucje kulturalne i placówki oświatowe.	Realizacja kwartalnych zadań premiowych przez dyrektorów miejskich instytucji kultury	Skrócenie czasu przygotowywania projektu zadań premiowych.	Poniżej 14 dni	60%	raz na kwartał	b.d.
			Przyznanie nagrody rocznej dyrektorom podległych instytucji kultury	Opracowanie wniosku o nagrodę roczną dla dyrektorów podległych instytucji kultury.	Przygotowanie wniosków o nagrodę roczną dla dyrektorów podległych instytucji kultury, w terminie do 10 września br.	80%	Raz na rok	b.d.
			Badanie bieżącej działalności podległych instytucji kultury	Poprawa orientacji w aktualnych działaniach podległych instytucji kultury	Liczba badań udokumentowanych w stosunku do przeprowadzonych.	80%	raz na 3 miesiące	b.d.
			Kontrola podległych instytucji kultury	Przeprowadzenie kontroli terminowo i zgodnie z procedurą.	Stopień przeprowadzenia kon-troli na tydzień przed terminem	80%	Raz na pół roku	b.d.
3.	Realizacja budżetu w zakresie kultury i sztuki	Racjonalizacja wykorzystania środków budżetowych oraz doskonalenie funkcji obsługowych wobec jednostek merytorycznie podległych Wydziałowi	Planowanie budżetu w zakresie kultury i sztuki	Doskonalenie procesu planowania budżetu zadaniowego w zakresie kultury i sztuki	Procent projektów i planów cofniętych przez Wydział Budżetu i Analiz do ogólnej liczby złożonych	25%	raz na rok	b.d.
			Zmiany budżetu w zakresie kultury i sztuki	Racjonalizacja procesu planowania budżetu zadaniowego w zakresie kultury i sztuki	Procent wniosków cofniętych przez Wydział Budżetu i Analiz do ogólnej liczby złożonych w WBiA	15 %	raz na kwartał	b.d.
			Przekazywanie środków	Dążenie do terminowego przekazywania środków, zabezpieczającego realizację zadań w zakresie kultury i sztuki	Procent wniosków o uruchomienie środków przekazanych w ustalonych terminach do ogółu wniosków złożonych w Wydziale Kultury i Sztuki	85%	raz na kwartał	b.d.
			Sprawozdanie z realizacji budżetu w zakresie kultury i sztuki	Dążenie do precyzyjnego przygotowania informacji o stopniu realizacji zadań budżetowych w zakresie kultury i sztuki	Procent złożonych wyjaśnień udzielonych WBiA dotyczących danych zawartych w sprawozdaniach do ogólnej liczby sprawozdań	30%	raz na pół roku	b.d.
	WYDZIAŁ SPORTU							
1.	Upowszechnianie sportu, rekreacji i turystyki wśród mieszkańców miasta Poznania	Dążenie do upowszechniania sportu, rekreacji i turystyki wśród mieszkańców miasta Poznania poprzez realizację celów zawartych w procedurach	Obsługa Kapituły Nagrody Sportowej i Stypendium Sportowego Miasta Poznania KF/PS-01/PR-01	Skrócenie terminów przygotowania wniosków na posiedzenie Kapituły Nagrody Sportowej i Stypendium Sportowego Miasta Poznania do 15 dni od daty upływu terminu składania wniosków.	Ilość wniosków przygotowanych na posiedzenie Kapituły Nagrody Sportowej i Stypendium Sportowego Miasta Poznania do 15 dni od daty upływu terminu składania wniosków w stosunku do łącznej ilości wniosków przyjętych razy 100%	95%	Rocznie	---
			Udzielanie dotacji dla stowarzyszeń KF/PS-01/PR-02 / Dotacje PDS-06	Prawidłowe zrealizowanie wszystkich zaplanowanych zadań w ramach udzielonych dotacji dla stowarzyszeń.	Ilość prawidłowo zrealizowanych zadań w ramach udzielonych dotacji dla stowarzyszeń w stosunku do łącznej ilości udzielonych dotacji razy 100%	95%	Rocznie	---
			Wpis i wypis z ewidencji stowarzyszeń kultury fizycznej nieprowadzących działalności gospodarczej z siedzibą w Poznaniu KF/PS-01/PR-03	Dokonanie wpisu do ewidencji w terminie do 14 dni	Ilość dokonanych wpisów do ewidencji w terminie do 14 dni w stosunku do łącznej ilości dokonanych wpisów razy 100%	100%	Półrocznie	---
				Dokonanie wypisu z ewidencji w terminie do 14 dni	Ilość wydanych wypisów z ewidencji w terminie do 5 dni w stosunku do łącznej ilości wydanych wypisów razy 100%	100%	Półrocznie	---
			Wydawanie decyzji na organizację sportowych imprez masowych KF/PS-01/PR-04	Wydanie decyzji na organizację sportowej imprezy masowej do 5 dni w 80 % prowadzonych spraw	Ilość wydanej decyzji na organizację sportowej imprezy masowej w terminie do 5 dni w stosunku do łącznej ilości wydanych decyzji razy 100%	100%	Półrocznie	---
	WYDZIAŁ OCHRONY ŚRODOWISKA							
1.	OS/PS-01 Planowanie działań i środków	Terminowe planowanie zadań budżetowych i innych działań oraz środków finansowych na ich realizację	OS/PS-01/PR-01 Planowanie budżetu na następny rok budżetowy;		[ilość spraw zrealizowanych zgodnie z wyznaczonym terminem (wg wytycznych)/ilość wszystkich spraw] x 100%	100%	kwartalnie	100%
			OS/PS-01/PR-02 Planowanie zadań do Wieloletniego Planu Inwestycyjnego;					
			OS/PS-01/PR-03 Planowanie innych działań					
2.	OS/PS-02 Sprawozdawczość Wydziału	Terminowe sporządzenie sprawozdań	OS/PS-02/PR-01 Sprawozdawczość		[ilość sprawozdań zrealizowanych zgodnie z wyznaczonym terminem (wg wytycznych) /ilość wszystkich sprawozdań] x 100%	100%	kwartalnie	100%
3.	OS/PS-03 Dofinansowanie zadań ze środków budżetu miasta	Rozpatrywanie zasadności i prawidłowości wypełnienia wniosku	OS/PS-03/PR-01 Dofinansowanie zadania ze środków budżetu miasta realizowanego przez podmiot zewnętrzny;		(liczba pozytywnie rozpatrzonych wniosków / liczba wniosków zakończonych umową) x 100%	100%	kwartalnie	100%
			OS/PS-03/PR-02 Rozliczenie dofinansowanego zadania zrealizowanego przez podmiot zewnętrzny					
4.	OS/PS-04 Dofinansowanie do zadań wykonywanych przez Wydział ze środków Wojewódzkiego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w Poznaniu	Terminowe wypełnianie wniosków	OS/PS-04/PR-01 Pozyskiwanie dofinansowania ze środków Wojewódzkiego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w Poznaniu;		[ilość spraw zrealizowanych zgodnie z wyznaczonym terminem (wg wytycznych)/ilość wszystkich spraw (wniosków)] x 100 %	100%	kwartalnie	100%
			OS/PS-04/PR-02 Rozliczenie dofinansowania ze środków Wojewódzkiego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w Poznaniu					
			OS/PS-05/PR-01 Postępowanie merytoryczne na wniosek w zakresie działalności WOŚ UMP;		(ilość postanowień o sprostowaniu błędu / ilość	1,50%		0,0120%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w III kw. 2012 r.
5.	OS/PS-05 Postępowanie administracyjne	Należyte i sprawne wykonywanie zadań wynikających z obowiązującego prawa w zakresie ochrony środowiska	OS/PS-05/PR-02 Postępowanie merytoryczne z urzędu w zakresie działalności WOŚ UMP;	1. Zapobieganie możliwościom wystąpienia błędów w wydawanych dokumentach końcowych; 2.Podnoszenie jakości wydawanych dokumentów końcowych; 3. Podnoszenie jakości obsługi klienta	wydanych dokumentów końcowych) x 100%	1,56%	kwartalnie	0,0120%
			OS/PS-05/PR-03 Postępowanie odwoławcze w zakresie działalności WOŚ UMP;		(ilość decyzji/postanowień uchylonych, bądź co do których stwierdzono nieważność przez organ odwoławczy/ilość wszystkich wydanych decyzji/postanowień) x 100 %	max. 10%		0,0076%
			OS/PS-05/PR-04 Postępowanie egzekucyjne w zakresie działalności WOŚ UMP;					
			OS/PS-05/PR-05 Rozpatrywanie skarg na działalność WOŚ UMP		(ilość skarg uzasadnionych/ ilość spraw) x 100%	maks. 5%		0,00%
6.	OS/PS-06 Działania bezpośrednie związane z ochroną środowiska w mieście	Sprawne działanie na rzecz oceny i poprawy środowiska	OS/PS-06/PR-01 Utrzymanie cieków i zbiorników wodnych;	Sprawne działanie na rzecz oceny i poprawy środowiska	[(ilość zaplanowanych działań w danym roku kalendarzowym /(ilość zrealizowanych działań)] x 100%	100%	rocznie	---
			OS/PS-06/PR-02 Prace interwencyjne dotyczące cieków i zbiorników wodnych;					
			OS/PS-06/PR-03 Opinie, ekspertyzy, badania w zakresie ochrony środowiska i jego stanu					
7.	OS/PS-07 Tworzenie zasobów i udostępnianie wiedzy merytorycznej o środowisku	Doskonalenie tworzenia zasobów i udostępniania wiedzy merytorycznej	OS/PS-07/PR-01 Współpraca zagraniczna z miastami partnerskimi w zakresie ochrony środowiska;	Doskonalenie tworzenia zasobów i udostępniania wiedzy merytorycznej o środowisku	(ilość prawidłowo opracownych zadań / ogólna liczba zleconych zadań) x 100%	100%	kwartalnie	100%
			OS/PS-07/PR-02 Wydawnictwa edukacyjne i informacyjne;					
			OS/PS-07/PR-03 Wizualizacja danych na mapie;					
			OS/PS-07/PR-04 Prezentacja multimedialna;					
			OS/PS-07/PR-05 Tworzenie mapy w celu ustalenia własności;					
			OS/PS-07/PR-06 Spotkanie promocyjne;					
			OS/PS-07/PR-07 Udzielanie informacji o stanie środowiska;					
			OS/PS-07/PR-08 Zgłoszenie M. Poznania do konkursu;					
			OS/PS-07/PR-09 Wystawa					
8.	OS/PS-09 Zakupy	Dokonanie zakupów usług/dostaw/robót budowlanych	OS/PS-09/PR-01 Przygotowanie materiałów przetargowych do procedur...;	Dokonanie zakupów usług/dostaw/robót budowlanych	(liczba zawartych umów o zamówienie publiczne / liczba pozytywnie zakończonych postępowań o udzielenie zamówienia publicznego) x 100%	100%	kwartalnie	b.d.
			OS/PS-09/PR-02 Przeprowadzenie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego o wartości szczunkowej przedmiotu zamówienia do 30 tys. EURO;					
			OS/PS-09/PR-03 Przeprowadzenie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego o wartości szczunkowej przedmiotu zamówienia powiyżej 30 tys. EURO;					
			OS/PS-09/PR-04 Udzielanie zamówień publicznych zwolnionych ze stosowania ustawy o zam. publ.;					
			OS/PS-09/PR-05 Zawarcie umów, zleceń z dostawcami/ wykonawcami					
	WYDZIAŁ ORGANIZACYJNY							
1.	OBSŁUGA SERWISÓW INFORMACYJNYCH PS-01		Projektowanie nowych serwisów informacyjnych	Popularyzacja miejskich internetowych serwisów informacyjnych	wzrost ilości zapytań o strony inetrnetowe serwisów informacyjnych na poziomie 5% w skali kwartału, w stosunku do osiągniętej w poprzednim okresie badawczym wartości wskaźnika	5% wzrost wartości wskaźnika	1 miesiąc	-68,00%
			Przyznawanie loginów i haseł dostępu					
			Prowadzenie serwisów informacyjnych		wzrost ilości danych przesyłanych z internetowych serwisów informacyjnych na poziomie 5% w skali kwartału, w stosunku do osiągniętej w poprzednim okresie badawczym wartości wskaźnika	5% wzrost wartości wskaźnika	1 miesiąc	-46,00%
2.	ZARZĄDZANIE ZASOBAMI OSOBOWYMI Or/PS-02		Rekrutacja stażystów Or/PS-02/PR-01	Wybór kandydatów spełniających w najwyższym stopniu wymania programu stażu	Odsetek liczby stażystów wśód ogólnej ich liczby zatrudnionych w ramach umów o pracę w Urzędzie	5%	1 rok	---
			Rekrutacja, selekcja i ocena pracownicza Or/PS-02/PR-02	Wybór kandydatów spełniających w najwyższym stopniu wymagania stanowiska pracy	Stosunek liczby pracowników zatrudnionych w danym roku do liczby pracowników ,którzy otrzymali pozytywną ocenę podczas dwóch kolejnych okresowych ocen pracowniczych	90%	1 rok	---
				Kadra spełniająca wymagania stanowiska pracy	Stosunek liczby pracowników ocenionych jako spełniających wymagania stanowiska pracy do liczby pracowników objętych oceną	95%	1 rok	---
			Szkolenie pracownicze Or/PS-02/PR-03	Skuteczna realizacja planu szkoleń wewnętrznych	Stodunek iczby szkoleń zrealizowamucj w stosunku do zaplanowanych w rocznym planie szkoleń	75%	1 rok	---
3.	OBSŁUGA STATUTOWYCH ORGANÓW MIASTA POZNANIA Or/PS-03	Racjonalizacja struktur organizacyjnych i komunikacji wewnętrznej z klientami oraz doskonalenie funkcji obsługowych wobec statutowych organów Miasta.	Procedura legislacyjna Or/PS-03/PR-01	dążenie do precyzyjnego formułowania i sprawnego opracowywania – w formie projektów aktów prawnych – woli organów Miasta	procent projektów zarządzeń Prezydenta i projektów uchwał Rady oraz projektów regulaminów z uwagami zgłoszonymi przez Biuro Prawne oraz Pełnomocnika Prezydenta ds.. Systemu Zarządzania - w stosunku do ogólnej liczby tych projektów (obowiązuje od II półroc	40%	6 miesięcy	---
			Procedura udzielania pełnomocnictw i upoważnień Or/PS-03/PR-02	dążenie do bezkolizyjnego funkcjonowania w obrocie prawnym przedstawicieli Miasta oraz eliminacji sytuacji braku lub wadliwego ich umocowania oraz szybkie i kompletne wyposażenie przedstawicieli Miasta w instrumenty prawne zapewniające podejmowanie ważnyc	procent przygotowanych projektów upoważnień lub pełnomocnictw udzielanych przez Prezydenta Miasta w terminie 7 dni od daty złożenia wniosku (w okresie do II kw. 2006r. włącznie - wskaźnik liczono z uwzględnieniem terminu 10 dni)	90%	1 kwartał	89,25%
			Procedura interpelacji i zapytań radnych Or/PS-03/PR-03	skracanie czasu przygotowania i udzielenia odpowiedzi na zgłoszone interpelacje lub zapytania	procent udzielonych odpowiedzi po upływie terminu 21 dni do całkowitej liczby złożonych zapytań i interpelacji	15%	1 kwartał	zmiana sposobu obliczania wskaźnika
					procent udzielonych odpowiedzi w terminie 21 dni do całkowitej liczby złożonych zapytań i interpelacji	85%	1 kwartał	92,40%
			Procedura sprawozdawczości z realizacji uchwał, wniosków i stanowisk rady Or/PS-03/PR-04	dążenie do terminowego i satysfakcjonującego odbiorców udzielania informacji, wyjaśnień dotyczących uchwał, wniosków i stanowisk komisji	procent informacji i wyjaśnień udzielonych w ustalonych terminach w stosunku do ogółu informacji i wyjaśnień	80%	1 kwartał	95,00%
4.	PROWADZENIE ARCHIWUM	Zabezpieczenie informacji gromadzonych w Urzędzie	Harmonogram przekazywania akt przez jednostki organizacyjne Urzędu Or/PS-04/PR-01	Stałe podnoszenie poziomu świadczonych usług na rzecz klientów	procent klientów zadowolonych z poziomu usług świadczonych przez Archiwum Zakładowe obliczany na podstawie 100 ankiet kierowanych do klientów	80%	pół roku	---
			Przyjmowanie akt spraw ostatecznie załatwionych Or/PS-04/PR-02					
			Zabezpieczanie zbiorów archiwalnych przed zniszczeniem Or/PS-04/PR-03					

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w III kw. 2012 r.
4.	ZAKŁADOWEGO UMP Or/PS-04	gromadzonych w Urzędzie Miasta	Udzielanie informacji i udostępnianie akt Or/PS-04/PR-04	Dążenie do terminowego i satysfakcjonującego klientów realizowania wniosków kierowanych do Archiwum Zakładowego na temat posiadanego zasobu archiwalnego	procent załatwionych wniosków (w terminie 7 dni) w stosunku do ogólnej liczby wniosków	95%	1 kwartał	100,00%
			Prowadzenie sprawozdawczości Or/PS-04/PR-05					
5.	OBSŁUGA INTERESANTÓW W ZAKRESIE SKARG I WNIOSKÓW Or/PS-05	poprawa jakości zaspokajania potrzeb Interesantów w zakresie rozpatrywania skarg i wniosków, udostępniania informacji i analiz sporządzanych na podstawie posiadanych danych.	Obsługa interesantów w zakresie skarg i wniosków Or/PS-05/PR-01	Zwiększenie liczby spraw załatwianych w czasie krótszym niż 1 miesiąc	Procentowy udział spraw załatwianych w terminach nie dłuższych niż miesięczny w stosunku do liczby wpływających spraw w przypadku spraw nie wymagających zaangażowania więcej niż 1 jednostkę organizacyjną w wyjaśnieniu sprawy	93,5%	1 kwartał	85,00%
					Procentowy udział spraw załatwianych w terminach nie dłuższych niż miesięczny w stosunku do liczby wpływających spraw w przypadku spraw wymagających zaangażowania więcej niż 1 hjednostkę organizacyjną w wyjaśnieniu sprawy	85,0%	1 kwartał	89,00%
				Zmniejszenie liczby spraw przekazywanych innym organom w terminie dłuższym niż 7 dni	Procentowy udział spraw przekazywanych w terminie przed upływem 7 dni w stosunku do liczby wpływających spraw	99%	1 kwartał	100,00%
	WYDZIAŁ OŚWIATY							
1.	Prowadzenie spraw osobowych i awansu zawodowego nauczycieli Miasta Poznania	Nadzór nad sprawami osobowymi i awansem zawodowym szkół i placówek oświatowych.	1. Obsada stanowisk kierowniczych w placówkach oświatowych	terminowe obsadzenie stanowisk dyrektorskich szkół i placówek oświatowych - 100%	(liczba obsadzonych stanowisk dyrektorskich w szkołach i placówkach oświatowych / liczba wszystkich szkół i placówek oświatowych) x100%	100%	rocznie	---
			2. Prowadzenie spraw związanych z przyznawaniem nagród dla pracowników pedagogicznych szkół i placówek, dla których organem prowadzącym jest Miasto Poznań	sprawne i zgodne z przepisami przeprowadzenie prac związanych z przyznawaniem nagród Prezydenta Miasta				
			3. Nadanie stopni awansu zawodowego nauczyciela mianowanego	przeprowadzenie kontroli w szkołach i placówkach oświatowych pod kątem przygotowywanych wniosków o nadanie stopnia nauczyciela mianowanego - 95% planu	(liczba przeprowadzonych kontroli w szkołach i placówkzch oświatowych / liczba zaplanowanych na dany rok kontroli) x100	95%	rocznie	---
			4. Ewidencja szkół i placówek niepublicznych	skrócenie do 28 dni terminu wpisania szkoły lub placówki oświatowej do ewidencji szkół i placówek niepublicznych, przynajmniej w 30% złożonych wniosków w danym roku	(liczba wpisanych szkół lub placówek oświatowych do ewidencji w ciągu 28 dni [liczonych od daty złożenia przez wnioskodawcę poprawnego kompletu dokumentów] / liczbę wszystkich złożonych poprawnie wniosków - od 4 grudnia roku poprzedniego do 3 grudnia roku	>=30%	rocznie	---
2.	Planowanie i realizacja budżetu szkół i placówek oświatowych	1. Dążenie do wprowadzenia nowych zasad finansowania szkół i placówek oświatowych w latach 2004-2006.	1. Planowanie budżetu	dążenie do terminowego składania materiałów budżetowych przez szkoły i placówki oświatowe w okresie prac nad projektem budżetu - 95% osiągalności	(liczba terminowo złożonych materiałów budżetowych przez szkoły i placówki oświatowe / liczba wszystkich materiałów budżetowych, które powinny być złożone przez szkoły i placówki oświatowe) x100%	95%	kwartalnie	98,54%
		2. Doskonalenie planowania budżetu szkół i placówek oświatowych w okresie krótko i długoterminowym.	2. Realizacja budżetu	dążenie do terminowego składania sprawozdań finansowych, bilansów w ciągu roku budżetowego - 95% osiągalności.	1. (liczba terminowo złożonych sprawozdań finansowych przez szkoły i placówki oświatowe / liczba wszystkich sprawozdań finansowych, które powinny być złożone przez szkoły i placówki oświatowe) x100%	95%	rocznie	---
					2. (liczba terminowo złożonych bilansów przez szkoły i placówki oświatowe / liczba wszystkich bilansów, które powinny być złożone przez szkoły i placówki oświatowe) x100%		rocznie	---
			3. Dotowanie szkół i placówek niepublicznych	przeprowadzenie kontroli w 5% szkół i placówek oświatowych niepublicznych pod kątem liczby uczniów	(liczba skontrolowanych placówek niepublicznych / liczba wszystkich placówek niepublicznych) x100%	5%	rocznie	---
3.	Planowanie i nadzór nad realizacją inwestycji, wydatków majątkowych i ważniejszych remontów	Zapewnienie prawidłowego funkcjonowania technicznego obiektów oświatowych Miasta Poznania	1. Planowanie ważniejszych remontów i wydatków majątkowych, nadzór, udział w odbiorach wykonanych prac oraz końcowe rozliczenie	zrealizowanie zadań remontowych zaplanowanych na dany rok budżetowy	(liczba wykonanych zadań w danym roku / liczba wszystkich zaplanowanych zadań na dany rok budżetowy) x 100%	97%	rocznie	---
			2. Przygotowanie i realizacja inwestycji oświatowych	zakończenie inwestycji (odbiór końcowy) w roku w którym zostało to zaplanowane zgodnie z budżetem miasta	(liczba zakończonych inwestycji / liczba inwestycji zaplanowanych do zakończenia w danym roku budżetowym) x 100%	100%	rocznie	---
4.	Przyznawanie pomocy materialnej w procesie kształcenia	Zapewnienie pomocy materialnej z przeznaczeniem na realizację potrzeb edukacyjnych dla uczniów zamieszkałych na terenie Miasta Poznania	1. Przyznawania pomocy materialnej dla uczniów	Wydanie decyzji w sprawie stypendium szkolnego w terminie do 45 dni od daty złożenia kompletnego wniosku	(liczba wydanych decyzji do 2 miesięcy od daty złożenia kompletengo wniosku/ liczba wszystkich wydanych decyzji w sprawie stypendium szkolnego) x 100%	50%	rocznie	---
				Wydanie decyzji w sprawie zasiłki szkolnego w terminie 14 dni od daty złożenia kompletengo wniosku	(liczba wydanych decyzji do 30 dni od daty złożenia kompletnego wniosku / liczba wszystkich wydanych decyzji w sprawie zasiłku szkolnego) x 100%	80%	rocznie	---
		Wspieranie procesu kształcenia zawodowego młodocianych pracowników poprzez dofinansowanie kosztów poniesionych przez pracodawcę	2. Udzielanie dofinanoswania kosztów kształcenia młodocianych pracowników	Wydanie decyzji w sprawie dofinansowania kosztów kształcenia młodocianych pracowników w terminie 30 dni od daty złożenia kompletnego wniosku	(liczba wydanych decyzji do 30 dni od daty złożenia kompletnego wniosku / liczba wszystkich wydanych decyzji w sprawie dofinanoswania kosztów kształcenia młodocianych pracowników) x 100%	85%	rocznie (koniec grudnia danego roku)	---
	WYDZIAŁ ROLNICTWA I GOSPODARKI ŻYWNOŚCIOWEJ							
1.	RGŻ/PS-01 - Rolnictwo i gospodarka żywnościowa	Spełnianie obowiązku względem mieszkańców miasta w zakresie rolnictwa i gospodarki żywnościowej poprzez prawidłową i terminową obsługę klientów	RGŻ/PS-01/PR-01 - Rejestracja	Możliwie w najkrótszym terminie wydawanie zaświadczenia, zezwolenia lub dokumentu rejestracyjnego	Termin liczony od dnia złożenia wniosku przez klienta o wydanie zaświadczenia lub zezwolenia do dnia jego odbioru	7 dni	półrocznie	---
			RGŻ/PS-01/PR-02 - Wydawanie zaświadczeń					
			RGŻ/PS-01/IN-01 - INSTRUKCJA (regulamin konkursu „Zielony Poznań")	Możliwie w najkrótszym terminie wydawanie karty wędkarskiej	Termin liczony od dnia złożenia wniosku przez klienta o wydanie karty wędkarskiej do dnia jej podpisania przez Dyrektora Wydziału lub jego Zastępcę	5 dni	półrocznie	---
			RGŻ/PS-01/IN-02-INSTRUKCJA Prowadzenie kontroli utrzymania zwierząt gospodarskich					
2.	RGŻ/PS-02 - Utrzymanie urządzeń melioracyjnych	Zapewnienie prawidłowego funkcjonowania urządzeń melioracyjnych i sieci drenarskich na gruntach należących do miasta	RGŻ/PS-02/PR-01 - Odbudowa i konserwacja urządzeń melioracyjnych	Możliwie w najkrótszym terminie zakończenie ustaleń z inwestorami w zakresie prowadzonych inwestycji na terenach zmeliorowanych	Termin liczony od dnia złożenia wniosku do sekretariatu przez inwestora do dnia jego zatwierdzenia	30 dni	półrocznie	---
			RGŻ/PS-02/PR-02 - Prace interwencyjne związane z awariami urządzeń melioracyjnych i sieci drenarskich					
			RGŻ/PS-02/PR-03 - Uzgodnienia z inwestorami planowanych inwestycji na terenach zmeliorowanych					
	WYDZIAŁ ROZWOJU MIASTA							
1.	Analizy sytuacji społeczno gospodarczej miasta Poznania_RoM/PS-01	Wiarygodne i rzetelne przygotowanie i aktualizacja niezbędnych informacji o mieście Poznaniu jako instrument wspomagający zarządzeniem miastem	Sporządzenie informacji o sytuacji społeczno gospodarczej miasta Poznania RoM/PS-01/PR-01	Terminowe przygotowanie okresowej informacji o sytuacji społeczno gospodarczej miasta Poznania	Okres liczony od dnia wskazanego jako termin nieprzekraczalny do złożenia niezbędnych informacji od jednostek org. UMP i jednostek miejskich oraz organizacji poza samorządowych do dnia złożenia raportu do z-cy Prezydenta Miasta	2 m-ce	rocznie	---
			Przygotowywanie informacji na temat wskaźników jakości życia miasta Poznania_RoM/PS-01/PR-04					
2.	Strategiczne zarządzanie rozwojem miasta RoM/PS-02	Przygotowanie narzędzi realizacji oraz koordynacja działań i monitorowanie stopnia zaawansowania realizacji strategicznych celów rozwoju miasta	Opracowanie średniookresowych planów rozwoju miasta RoM/PS-02/PR-01	Terminowe przygotowanie projektu uchwały w sprawie aktualizacji WPI na kolejny okres programowania	Termin liczony od dnia przewidzianego na składanie wniosków inwestycyjnych do dnia złożenia projektu uchwały w Biurze Rady Miasta	2 m-ce	rocznie	---
			Opracowanie i aktualizacja Wieloletniego Programu Inwestycyjnego (WPI) _RoM/PS-02/PR-02					
	WYDZIAŁ SPRAW OBYWATELSKICH							
		1.Zaktualizowanie bazy	Zameldowanie SO/PS-01/PR-01		1. Zaktualizowanie w ciagu kwartału co najmniej 5000 tys. Rekordów z bazy danych stałych		Cel liczony rocznie;monitorowa	7215

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w III kw. 2012 r.
1.	Prowadzenie Ewidencji Ludności SO/PS-01	danych stałych mieszkańców 2.Zwiększenie efektywności pracy na stanowiskach obsługowych	Zmiana danych osobowych SO/PS-01/PR-02		5000 tys. Rekordów z bazy danych stałych mieszkańców		rocznie;monitorowany kwartalnie	7215
			Wymeldowanie SO/PS-01/PR-03		2.Nieprzekroczenie średniego czasu obsługi klienta powyżej 9 minut	5%	Cel liczony rocznie;monitorowany kwartalnie	6. 46s
2.	Prowadzenie rejestru wyborców SO/PS-02	Skrócenie do 2 dni terminu od wpływu wniosku do wydania decyzji o wpisaniu stałego rejestru mieszkańców	Aktualizacja rejestru wyborców SO/PS-02/PR-02		Nieprzekroczenie 5% wydanych decyzji o dopisanie do stałego rejestru wyborców w terminie ponad 2 dni	5%	kwartalnie	0,00%
			Przygotowanie spisu wyborców SO/PS-02/PR-03					
3.	Świadczenia na rzecz obrony SO/PS-03	Załatwienie wniosku w terminie do jednego miesiąca w 80% przyjetych wniosków	Nakładanie świadczeń na rzecz obrony SO/PS-03/PR-01		Ilość wniosków załatwionych w ciągu 1 miesiąca podzielone przez ogólną ilość wniosków mnożone x 100%	80%	Cel liczony półrocznie;monitorowany kwartalnie	b.d.
4.	Organizacja kwalifikacji wojskowej SO/PS-04	Wpisanie osób rocznika podstawowego wpisanych do wykazu o nieuregulowanym stosunku do służby wojskowej na poziomie nie przekraczającym 15% ogólnej liczby osób rocznika podstawowego wezwanych do kwalifikacji wojskowej	Planowanie kwalifikacji wojskowej SO/PS-04/PR-01	100% wykonania wydruków na 14 dni przed rozpoczęciem poboru	Liczba osób rocznika podstawowego wpisanych do wykazu o nieuregulowanym stosunku do służby wojskowej x 100% dzielone przez ogólną liczbę osób rocznika podstawowego wezwanych na kwalifikację wojskową	100%	Cel liczony rocznie;monitorowany kwartalnie	---
			Zapewnienie środków materialnych SO/PS-04/PR-02					
			Wyszukanie członków komisji lekarskich i poborowych SO/PS-04/PR-03					
			Rekrutacja personelu SO/PS-04/PR-04					
			Przygotowanie dokumentacji SO/PS-04/PR-05					
			Przygotowanie sal i rozwiezienie wyposażenia i dokumentów SO/PS-04/PR-06					
			Zakończenie poboru SO/PS-04/PR-07					
6.	Wydawanie decyzji w sprawach zbiórek publicznych SO/PS-05	Skrócenie terminu wydawania decyzji do 7 dni w 80% spraw	Postępowanie administracyjne w sprawie zezwolenia na przeprowadzenie zbiórki SO/PS-06/PR-01	Skrócenie terminu wydawania decyzji do 7 dni w 80% decyzji zezwalających na przeprowadzenie zbiórki publicznej	Ilość decyzji wydanych do 7 dni w stosunku do sumy wydanych decyzji razy 100	80%	kwartalnie	100%
			Rozliczenie zbiórki SO/PS-06/PR-02					
7.	Wydawanie dowodów osobistych SO/PS-06	Nieprzekraczanie 0,6% zawinionych błędnie wydrukowanych i niespersonalizowanyc przez Centrum Personalizacji Dokumentów (CPD) dowodów osobistych liczone w ciągu kwartału	Weryfikacja wnioskow i wprowadzanie do ewidencji SO/PS-07/PR-01	Nieprzekraczanie 1% zawinionych błędnie wydrukowanych i niespersonalizowanych przez CBD dowodów osobistych	Stosunek zawinionch błędnie wyprodukowanych i niespersonalizowanych przez CBD dowodów osobistych do ilości przesłanych formularzy wyrażony %	1%	cel liczony i monitorowany kwartalnie	0,17%
			Komputerowe przetwarzanie wniosku SO/PS-07/PR-02					
			Przyjmowanie, weryfikacja i wydawanie nadesłanych dowodów osobistych SO/PS-07/PR-03	Badanie efektywności pracy na stanowiskach obsługowych w zakresie przyjmowania, weryfikacji i opracowania	Nieprzekroczenie średniego czasu obsługi klienta powyżej 14 minut (opracowanie na podstawie danych z bazy QMATIC)	max. 14 min.	cel liczony i monitorowany kwartalnie	13. 42s
8.	Udostępnienie danych osobowych SO/PS-07	75 % udzielonych informacji w terminie 6 dni 80% wydanych zaświadczeń w ciągu 6 dni	Udzielenie informacji o danych osobowych SO/PS-08/PR-01	75 % udzielonych informacji w terminie 6 dni	ilość udzielonych informacji w ciągu 6 dni (liczona kwartalnie) do ogólnej liczby spraw załatwianych kwartalnie x 100%	75%	cel liczony i monitorowany kwartalnie	75,00%
			Wydawanie zaświadczeń SO/PS-08/PR-02	80% wydanych zaświadczeń w ciągu 6 dni	ilość wydanych zaświadczeń w ciągu 6 dni(liczona kwartalnie) do ogólnej ilości kwartalnie wydawanych zaświadczeń x 100%	80%	cel liczony i monitorowany kwartalnie	80,00%
9.	Prowadzenie Archiwum Dowodów Osobistych SO/PS-8	**98%** udzielonych informacji osobom fizycznym i prawnymh oraz odnalezionych dowodów osobistych w ciągu tygodnia	Postępowanie wyjaśniające dot. spraw z archiwum dowodow osobistych SO/PS-9/PR-01		Ilość udzielonych informacji i skasowanych dowodów osobistych w ciągu tygodnia podzielona przez wszystkie podania i dowody osobiste, które wpłynęły w ciągu tygodnia pomnożona przez 100%	98%	cel liczony i monitorowany kwartalnie	99,87%
		92% wysłanych i przekazanych kopert dowodowych na stanowiska wydające dowody osobiste w ciągu 2 tygodni	Obsługa stanowisk wydających dowody osobiste SO/PS-9/PR-02		Ilość kopert wysłanych i przekazanych w ciągu 2 tygodni (suma liczona kwartalnie) podzielona przez ogólną ilość kopert wysłanych i przekazanych w okresie kwartalnym i pomnożona przez 100%	92%	Kwartalnie do dnia 15 następnego miesiąca	98,18%
		95% zarejestrowanych faktów zgonów w ciągu miesiąca	Rejestracja zdarzenia - zgony SO/PS-9PR-03		Ilość aktów zgonów włączonych w ciągu kwartału podzielona przez wszystkie akty zgonów, które wpłynęły w ciągu kwartału pomnożona przez 100%	95%	Kwartalnie do dnia 15 następnego miesiąca	100,00%
10.	Wydawanie decyzji administracyjnych w sprawach meldunkowych SO/PS-09	Nieprzekroczenie 65% spraw załatwionych rocznie w terminie powyżej dwóch miesięcy w stosunku do wszystkich załatwionych rocznie spraw	Rejestracja podania, jego analiza i wszczęcie postępowania administracyjnego SO/PS-9/PR-01		ilość spraw załatwianych w terminie powyżej 2 miesięcy podzielona przez ogólną ilość załatwionych spraw i pomnożona przez 100%	max. 65%	Cel liczony rocznie;monitorowany kwartalnie	21,95%
			Prowadzenie postępowania administracyjnego SO/PS-9/PR-02					
11.	Nadzór nad działalnością stowarzyszeń SO/PS-10	Skrócenie terminu wydawania zaświadczeń do 5 dni w 80% spraw	Analiza dokumentu SO/PS-11/PR-01		Ilość zaświadczeń wydanych w ciągu 5 dni podzielona przez sumę wydanych zaświadczeń pomnożona przez 100%	80%	kwartalnie	100,00%
			Postępowanie wyjaśniające SO/PS-11/PR-02					
		Skrócenie terminu wydawania opinii do 10 dni w 80% spraw	Zajmowanie stanowiska SO/PS-11/PR-03		Ilość opinii wydanych w ciągu 10 dni podzielona przez sumę wydanych opinii pomnożona przez 100 %	80%	kwartalnie	100,00%
	WYDZIAŁ URBANISTYKI I ARCHITEKTURY							
1.	Obsługa Urbanistyczna miasta UA/PS-01		PR-01 -Opinie lub zaświadczenia, PR-02 - Opinie o zgodności z mpzp, PR-03 - Wydawanie decyzji o warunkach zabudowy, PR-04 - Ustalanie lokalizacji inwestycji celu publicznego, PR-05 - Odwołania i zażalenia, PR-06 - Opinia urbanistyczna	Skrócenia czasu rozpatrywania spraw związanych z obsługą urbanistyczną miasta.	Ilość spraw przeterminowanych tzn. 30 dni przerwy w prowadzonym postępowaniu w okresach kwartalnych niezakończonych w monitorowanym okresie	Zmniejszenie ilości spraw o 5% w stosunku do średniej ilości spraw przeterminownych w roku poprzednim tj. do 259 spraw w 2010 (bo273 sprawy x0,95 = 259)	kwartalnie	141
				Zmniejszenie ilości decyzji uchwalanych przez SKO	Ilość uchylonych przez II instancję decyzji, w stosunku do ilości wszystkich decyzji o warunkach zabudowy i zagospodarowania terenu w badanym okresie	Nie więcej niż 25%	kwartalnie	5,00%
				Zmniejszenie liczby oczywistych omyłek w decyzjach wydawanych w procesie	Liczba wydawanych postanowień o sprostowaniu oczywistej omyłki do liczby wszystkich wydawanych decyzji w kolejnych okresach monitoringu	Nie więcej niż 6%	kwartalnie	1,10%
2.	Obsługa architektoniczno-budowlana miasta UA/PS-02		PR-01 Pozwolenie na budowę i zatwierdzenie projektu budowlanego, PR-02 - Zmiana pozwolenia na budowę, PR-03 Wydanie dziennika budowy, PR-04 Przeniesienie decyzji pozwolenia na budowę, PR-05 Zgłoszenie robót budowlanych, PR-06 Pozwolenie na rozbiórkę, PR-0	Skrócenie czasu rozpatrywania spraw związanych z obsługą architektoniczno- budowlaną miasta.	Ilość spraw przeterminowanych tzn. 7,30 dni przerwy w prowadzonym postępowaniu do ilosci spraw w badanym okresie	nie więcej niż 4%	kwartalnie	1,00%
				Zmniejszenie ilości decyzji i postanowień uchylanych przez Wojewodeę Wielkopolskiego	Ilość uchylonych przez organ II instancji decyzji i postanowień do ilości wydanych decyzji i postanowień.	nie więcej niż 8%	kwartalnie	2%
				Zmniejszenie oczywistych omyłek w decyzjach i postanowieniach	Liczba wydanych postanowień o sprostowaniu oczywistej omyłki do liczby wszystkich decyzji i postanowień w badanym okresie	nie więcej niż 6%	kwartalnie	0%
3.	Obsługa organizacyjno-administracyjna Wydziału UA/PS-03		PR-01 Obsługa kancelaryjna i informacyjna, PR-02 Sporządzanie i realizacja budżetu zadaniowego, PR-03 Administrowanie MOPIN, PR-04 Skargi i wnioski, PR-05 Archiwizacja dokumentów Wydziału	Poprawa funkcjonowania aplikacji MOPIN	Liczba zgłoszonych błędów/liczba spraw zarejestrowanych w MOPIN	0,50%	kwartalnie	0,00%
				Zmniejszenie liczby skarg.	Ilość skarg do ilości załatwianych spraw w badanym okresie.	2%	kwartalnie	0,05%
	WYDZIAŁ WSPIERANIA JEDNOSTEK POMOCNICZYCH MIASTA							
1.	Wspieranie działalności jednostek pomocniczych miasta	Należyta i skuteczna pomoc w realizacji zadań jednostek pomocniczych	Kancelaryjno-administracyjna obsługa jp	Zapewnienie pozyskania opinii lub stanowiska jpm	procent pozyskanych opinii i stanowisk jpm w stosunku do otrzymanych wystąpień wydziałów i mjo	75%	półrocznie	---
			Wspomaganie jp przy opracowaniu projektów planów wydatków					
			Realizacja planów wydatków jp i dokonywanie zmian w uchwalonych planach	Przekazywanie do realizacji faktur i rachunków przed przed terminem płatności	procent rachunków i faktur przekazanych przed terminem płatności w stosunku do wszystkich przekazanych rachunków i faktur	95%	półrocznie	---
			Nadzór nad działalnością jp					
	WYDZIAŁ ZARZĄDZANIA KRYZYSOWEGO I BEZPIECZEŃSTWA							

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w III kw. 2012 r.
1	ZKB/PS-01 Ochrona ludności	Zapobieganie zagrożeniom dla życia, zdrowia, mienia mieszkańców oraz minimalizacja negatywnych skutków zagrożeń w wypadku ich wystąpienia	ZKB/PS-01/PR-01 Analiza zagrożeń związanych z bezpieczeństwem mieszkańców	1. Określenie możliwych do wystąpienia zagrożeń oraz poziomu zabezpieczenia przed nimi; 2. Skuteczniejsze przygotowanie służb ratowniczych i organów koordynujących do zapobiegania zagrożeniom i bardziej efektywnego niesienia pomocy poszkodowanym	Ilość wykonanych analiz zagrożeń do planowanych analiz x 100%, w skali 6 miesięcy	100%	półroczny	---
			ZKB/PS-01/PR-02 Aktualizacja planów WZKiB	Określenie sposobu działań na wypadek wystąpienia zagrożeń, potencjału sił i środków przewidywanych do użycia	Ilość zaktualizowanych planów w czasie 3 miesięcy do planowanej ilości aktualizacji planów x 100%, w skali 1 roku	100%	roczny	---
			ZKB/PS-01/PR-03 Organizacja ćwiczeń, treningów, zawodów	1. Doskonalenie współdziałania służb, inspekcji i straży oraz organów koordynujących działania ratownicze do prowadzenia akcji ratowniczych, co może skutkować zwiększonym poziomem bezpieczeństwa mieszkańców i ich ochrony przed wystąpieniem nadzwyczajnych	Ilość zorganizowanych do ilości planowanych x 100%, w skali roku	100%	roczny	---
			ZKB/PS-01/PR-04 Koordynacja i zabezpieczenie działań ratowniczych	Dążenie do optymalnego niesienia pomocy poszkodowanym oraz do zminimalizowania strat i szkód wywołanych miejscowymi zagrożeniami poprzez bardziej skuteczne i efektywne prowadzenia działań ratowniczych	Ilość zorganizowanych do ilości planowanych x 100%, w skali 1 roku	100%	kwartalny	b.d.
			ZKB/PS-01/PR-05 Prowadzenie inwestycji	1. Sprawne i zgodne z wymogami prawnymi przeprowadzenie inwestycji; 2. Rozbudowa infrastruktury technicznej służącej do skuetczniejszej współpracy pomiędzy służbami ratowniczymi miasta oraz koordynacja działań ratowniczych	Ilość inwestycji realizowanych do ilości planowanych x100%, w skali 1 roku	100%	roczny	---
2	ZKB/PS-02 Działania na rzecz poprawy bezpieczeństwa i porządku publicznego	Utrzymanie i poprawa stanu bezpieczeństwa i porządku publicznego	ZKB/PS-02/PR-01 Realizacja przedsięwzięć MPZPiOBOoPP	Realizacja inicjatyw MPZPiOBOoPP	Ilość realizowanych inicjatyw do ilości zgłaszanych x 100%, w skali 6 miesięcy	50%	półroczny	---
	WYDZIAŁ ZDROWIA I SPRAW SPOŁECZNYCH							
1.	Koordynowanie i nadzorowanie prawidłowej realizacji zadań	Zwiększenie liczby decyzji wydanych w terminie do 21 dni	1. Kierowanie do Zakładu Opiekuńczo-Leczniczego i Rehabilitacji Medycznej		ilość decyzji administracyjnych wydanych w monitorowanym terminie dni do ilość decyzji wydanych w terminie do 21 dni.	70%	kwartalnie	
2.	Realizacja Miejskiego Programu Profilaktyki i Rozwiązywania Problemów Alkoholowych	Uchwalenie Miejskiego Programu i Rofilaktyki Rozwiązywania Problemów Alkoholowych	1. Przygotowanie Miejskiego Programu Profilaktyki i Rozwiązywania Problemów Alkoholowych		uchwała w sprawie uchwalenia Miejskiego Programu Profilaktyki i Rozwiązywania Problemów Alkoholowych.	raz w roku.	rocznie	---
3.	Wydawanie zezwolenia na sprowadzenie zwłok i szczątków ludzkich z obcego państwa	Wydanie w terminie zezwolenia na sprowadzenie zwłok i szczątków ludzkich z obcego państwa	1. Wydawanie zezwolenia na sprowadzenie zwłok i szczątków ludzkich z obcego państwa		liczba decyzji wydanych w terminie 1 dnia roboczego w stosunku do wszystkich wydanych decyzji w monitorowanym okresie	95%	co 6 miesięcy	---
4.	Rehabilitacja Zawodowa Osób Niepełnosprawnych	Terminowe rozpatrywanie wniosków o środki z PFRON	1. Refundacja pracodawcom kosztów wynagrodzeń oraz składek na ubezpieczenia społeczne w oparciu o zawarte umowy	Dążenie do załatwienia wniosku pracodawcy w terminie do 25 dni.	Ilość wniosków załatwionych w terminie do 25 dni w stosunku do wszystkich pozytywnie załatwionych wniosków	95%	w styczniu każdego roku	---
			2. Udzielanie osobom niepełnosprawnym pożyczek na rozpoczęcie działaności gospodarczej	Dążenie do pełnego wykorzystania środków przeznaczonych na pożyczki dla osób niepełnosprawnych	Porównanie planu rocznego do wysokości wykorzystanych środków	90%	w styczniu każdego roku	---
	BIBLIOTEKA RACZYŃSKICH							
1.	BR/PS-01 Gromadzenie, opracowanie i ubytkowanie zbiorów	Celem procesu jest zaspokojenie potrzeb mieszkańców Poznania w zakresie dostępu do nowości wydawniczych oraz innych zbiorów bibliotecznych. w celu zaspokojenia potrzeb jednostek i grup w zakresie edukacji, informacji i rozwoju osobistego poprzez oferowani	01. Gromadzenie zbiorów. 02. Opracowanie zbiorów. 03. Ubytkowanie zbiorów	Utrzymywanie wielkości kolekcji BR na akceptowalnym poziomie relewancji wobec oczekiwań danej społeczności przy zachowaniu dynamiczności zbiorów.	Według standardów międzynarodowych IFLA-Unesco wielkość istniejącej kolekcji książek winna mieścić się między 1,5 do 2,5 książek na jednego mieszkańca. BR zamierza utrzymać ten wskaźnik na zalecanym poziomie - 2.5 książek na 1 mieszkańca. Wskaźnik oblicza	90%	półrocznie	---
			01. Gromadzenie zbiorów 02. Opracowanie zbiorów	Utrzymywanie wskaźnika uzupełniania zbiorów o nowości wydawnicze dla miejscowości powyżej 50 tysięcy mieszkańców:	Według standardów międzynarodowych IFLA-Unesco biblioteka winna nabywać 20 nowości wydawniczych w ciągu roku na 100 mieszkańców. Zgodnie z Zarządzeniem Ministra Kultury i Sztuki z 24.11.1980 r. w sprawie norm zaopatrzenia bibliotek publicznych, biblioteka	96%	półrocznie	---
2.	BR/PS-02 Udostępnianie materiałów bibliotecznych	Zaspokojenie potrzeb użytkowników Biblioteki - głównie mieszkańców Poznania - w zakresie dostępu do zbiorów bibliotecznych, w celu zaspokojenia potrzeb jednostek i grup w zakresie edukacji, informacji i rozwoju osobistego poprzez oferowanie użytkownikom d	01. Prowadzenie wypożyczeń zewnętrznych	Wysoki stopień udostępniania książek. Celem szczegółowym procesu jest takie dobieranie księgozbiorów udostępnianych na zewnątrz, by w jak najwyższym stopniu móc realizować potrzeby użytkownika. Wskaźnik - obliczany jako stosunek liczby wypożyczeń przypada	Wskaźnik oblicza się: Liczba wypożyczonych książek na zewnątrz dzielona przez liczbę mieszkańców miasta Poznania razy 100 razy 100% / 430.	97%	półrocznie	---
			02. Prowadzenie wypożyczeń prezencyjnych	Skrócenie czasu oczekiwania na książkę. Celem procesu jest skrócenie czasu oczekiwania na książki najczęściej zamawiane przez czytelników w Czytelni Ogólnej, poprzez prowadzenie księgozbioru podręcznego, składającego się z najczęściej zamawianych tytułów.	Liczba wypożyczeń dzielona przez wielkość księgozbioru podręcznego w Czytelni Ogólnej razy 100% / 5 (wskaźnik 5 oznacza pięciokrotne wykorzystanie książki tego księgozbioru)	90%	półrocznie	---
			03. Prowadzenie wypożyczeń międzybibliotecznych	Jak największa realizacja zamówień międzybibliotecznych. Celem procesu jest realizacja jak największej - w miarę możliwości liczby zamówień drogą wymiany międzybibliotecznej.	Liczba rewersów zrealizowanych do liczby wszystkich rewersów otrzymanych z innych bibliotek razy 100%.	30%	półrocznie	---
3.	BR/PS-03 Planowanie i realizacja budżetu rocznego	Zapewnienie Bibliotece Raczyńskich środków finansowych na realizację zadań statutowych oraz zapewnienie płynnej i sprawnej obsługi realizacji zadań statutowych w zakresie finansowo-księgowym.	01. Planowanie budżetu rocznego 02. Realizacja budżetu	Celem procesu jest terminowe przekazywanie do Urzędu Miasta opracowanych projektów planów budżetowych, planów finansowych i sprawozdań finansowych.	Liczba opracowanych i przekazanych w terminie do UMP planów i sprawozdań do liczby wszystkich planów i sprawozdań przekazanych do UMP razy 100%.	95%	rocznie	---
			01. Planowanie budżetu rocznego 02. Realizacja budżetu	Celem procesu jest terminowe przekazywanie innych sprawozdań, ankiet i opracowań - dla Urzędu Miasta i innych instytucji.	Liczba w terminie opracowanych i przekazanych innych sprawozdań, ankiet i opracowań (do UMP i innych instytucji) do liczby wszystkich tego typu dokumentów razy 100%.	93%	półrocznie	---
	GEOPOZ							
	Organizacja i	Poprawa jakości i	Obsługa legislacyjna, upoważnień i pełnomocnictw	Realizacja wniosków w terminie do 30 dnia	Ilość zrealizowanych wniosków / ilość złożnych wniosków	100%	1 x kwartał	100%
			Kontrola wewnętrzna	Dokonywanie oceny prawidłowości realizacji zadań przez komórki organizacyjne	Ilość przeprowadzonych kontroli/plan kontroli	100%	1 x rok	---

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w III kw. 2012 r.
1.	zarządzanie	skuteczności funkcjonowania ZGiKM GEOPOZ	Dobór, zatrudnianie i ocena pracowników	Wybór kandydatów spełniających wymagania stanowiska pracy	Ilość zawartych umów o pracę na czas nieokreślony/ilość zakończonych umó o pracę na czas określony powyżej 6 miesięcy w danym roku kalendarzowym.	90%	1 x rok	---
			Szkolenie i rozwój pracowników	Podwyższanie kwalifikacji pracowników	Realizacja planu szkoleń	100%	1 x rok	---
2.	Zarządzanie budżetem	Zapewnienie środków i finansowa obsługa zadań statutowych.	Planowanie i monitorowanie realizacji budżetu	Zapewnienie bieżącego nadzoru nad realizacją budżetu	Przekazanie miesięcznych sprawozdań z realizacji dochodów i wydatków budżetowych w terminie 15 dnia każdego miesiąca	100%	1 x kwartał	100%
			Udzielanie zamówień publicznych	Prowadzenie postępowań w sposób umożliwiający złożenie prawidłowych ofert przez wykonawców	Liczba uzasadnionych protestów wpływających na unieważnienie postępowania	0	1 x kwartał	100%
			Finansowa obsługa budżetu	Terminowe i prawidłowe sporządzanie sprawozdań	Procent terminowo i prawidłowo sporządzonych sprawozdań w stosunku do sprawozdań ogółem	100%	Miesięcznie	100%
3.	Prowadzenie państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznrgo	Utrzymanie państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego w stanie aktualności	Aktualizacja danych państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego	Aktualizacja danych państwowego zasobu geodezyjnego w wyznaczonym terminie	Aktualizacja graficzna - 3 dni, Aktualizacja części opisowej - 30 dni	100%	1 x kwartał	50%, 70%
			Udostępnianie danych państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego	Realizacja wniosków o udostępnienie danych państwowego zasobu geodezyjnego w wyznaczonym terminie	Do użytku powszechnego - 7 dni. Do zgłoszonych prac geodezyjnych i do szacowania nieruchomości 10 dni.	100%	1 x kwartał	90%, 95%
4.	Prowadzenie Systemu Informacji Przestrzennej	Modernizacja usług administracji samorządowej poprzez rozwój Systemu Informacji Przestrzennej z wykorzystaniem najnowszych technologii pozyskiwania i udostępniania danych	Opracowywanie informacji ze zdjęć lotniczych	Powiększenie zasobu danych SIP poprzez fotogrametryczne pozyskiwanie danych wektorowych i rastrowych	Ilość km kw. pozyskanych w stosunku do powierzchni obszaru miasta	1/8 powierzchni miasta na kwartał	1 x kwartał	zawieszenie realizacji procesu
			Pozyskiwanie i przetwarzanie, udostępnianie i aktualizacja informacji SIP	Zwiększenie zakresu informacji przestrzennej wykorzystywanej w procesie zarządzania miastem	Przyrost 10000 rekordów w bazie danych na kwartał	100%	1 x kwartał	zawieszenie realizacji procesu
5.	Tworzenie informacji określających położenie nieruchomości w przestrzeni miasta	Zapewnienie aktualności informacji określających położenie nieruchomości w przestrzeni miasta	Realizacja zadań w zakresie nazewnictwa ulic i placów oraz ewidencjonowanie nazw ulic, placów itp..	Zapewnienie aktualności informacji z zakresu nazw ulic i placów	Ilość zmian wprowadzonych do bazy/ilość zmian wynikających z wydawanych aktów prawnych w zakresie nazewnictwa x100%	100%	1x6 m-cy	---
			Ustalanie i ewidencjonowanie numeracji porządkowej nieruchomości	Zapewnienie czytelnej i jednoznacznej numeracji porządkowej nieruchomości	Ilość podjętych rozstrzygnięć w wymaganym terminie/ilość wniosków oraz podjętych z urzędu postępowań o nadanie nowego numeru porządkowego bądź weryfikację numeru istniejącego x 100%	100%	1x6 m-cy	---
7.	Realizacja uprawnień przysługujących osobom fizycznym i prawnym związanych z gospodarką nieruchomościami - w sprawach z zakresu administracji rządowej	1. Realizacja uprawnień i roszczeń związanych z gospodarką nieruchomościami	Realizacja roszczeń o zwrot nieruchomości i o odszkodowanie	Zaspokajanie w drodze decyzji administracyjnych uzasadnionych żądań zgłoszonych przez osoby uprawnione	Ilość decyzji ostatecznych lub utrzymanych w mocy do ilości decyzji wydanych w okresie sprawozdawczym	100%	1 x rok	---
		2. Osiągnięcie wysokiego poziomu orzecznictwa w sprawach z zakresu administracji publicznej	Ochrona gruntów rolnych	1. Ochrona gruntów rolnych wysokiej klasy bonitacyjnej, a w przypadku realizacji inwestycji na takich gruntach, ograniczenie powierzchni inwestycji do niezbędnego minimum. Umożliwienie realizacji celów statutowych Funduszu Ochrony Gruntów Rolnych.	Ilość decyzji ostatecznych lub utrzymanych w mocy do ilości decyzji wydanych w okresie sprawozdawczym	100%	1 x rok	---
				2. Przywracanie wartości użytkowych gruntom zdegradowanym i zdewastowanym; racjonalne gospodarowanie przestrzenią i właściwe kształtowanie krajobrazu	Ilość decyzji ostatecznych lub utrzymanych w mocy do ilości decyzji wydanych w okresie sprawozdawczym.	100%	1 x rok	---
			Podział nieruchomości	Zmiana struktury przestrzennej nieruchomości w sposób zmierzający do ich zagospodarowania zgodnego z polityką miasta	ilość wniosków rozpatrzonych / ilość wniosków wpływających	70%	1 x 6 m-cy	---
			Naliczanie opłat adiacenckich i planistycznych związanych ze wzrostem wartości nieruchomości	Pozyskanie środków finansowych do budżetu	Ilość decyzji ostatecznych lub utrzymanych w mocy do ilości decyzji wydanych w okresie sprawozdawczym	70%	1 x 6 m-cy	**b.d.**
			Naliczanie opłat adiacenckich i planistycznych związanych ze wzrostem wartości nieruchomości	Pozyskanie środków finansowych do budżetu	Ilość decyzji ostatecznych lub utrzymanych w mocy do ilości decyzji wydanych w okresie sprawozdawczym	70%	1 x 6 m-cy	---
	MIEJSKA PRACOWNIA URBANISTYCZNA							
1.	MPU/PS01 Obsługa planistyczna miasta	Zapewnienie ładu przestrzennego, ochrony dóbr kultury oraz wymogów ochrony środowiska w wykonywanych opracowaniach z uwzględnieniem przepisów prawa, w tym w szczególności ustawy o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym.	MPU/PS01/PR01-B Przygotowanie projektu uchwały o przystąpieniu do sporządzenia mpzp	Podjęcie uchwały o przystąpieniu do sporządzenia mpzp	Ilość podjętych przez Radę Miasta uchwał do ilości uchwał przygotowanych	80%	roczny	---
			MPU-PS01/PR01-C Opracowywanie projektu miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego	Terminowe opracowanie projektu mpzp	Ilość projektów wykonanych zgodnie z harmonogramem do ogólnej ilości projektów mpzp	70%	roczny	---
			MPU/PS01/PR01-D Uzgadnianie i przyjęcie projektu mpzp	Uchwalenie mpzp	Ilość projektów uchwalonych do ilości projektów procedowanych	80%	roczny	---
			MPU/PS01/PR03 Opracowanie opinii	Terminowe wykonywanie opinii	Ilość opinii wykonanych w terminie w stosunku do ilości opinii ogółem	80%	kwartalny	93,00%
			MPU/PS01/PR04 Koordynowanie działań planistycznych wykonywanych poza MPU	Terminowe kierowanie uchwał Rady Miasta w sprawie uchwalenia planu wraz z dokumentacją planistyczną do Wojewody w celu sprawdzenia zgodności z prawem	ilość uchwał z dokumentacją przekazanych Wojewodzie w terminie 7dni w stosunku do wszystkich przekazanych uchwał i dokumentacji	100%	roczny	---
			MPU/PS01/PR05 Analizy i studia	Terminowe sporządzanie analiz	Liczba analiz lub studiów wykonanych w terminie krótszym niż termin określonych przez Prezydenta Miasta Poznania lub Dyrekcję MPU w stosunku do wszystkich wykonanych analiz lub studiów	80%	roczny	---
2.	MPU/PS02 Utrzymywanie i zapewnianie infrastruktury	MPU/PS02 Utrzymywanie i zapewnianie infrastruktury	MPU/PS02/PR01 Pozyskiwanie materiałów i narzędi do pracy	Zapewnienie zasobów niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania	Liczba zakupionych materiałów/sprzętu do liczby zgłoszonych potrzeb zweryfikowanych pozytywnie	100%	roczne	---
			MPU/PS02/PR02 Kwalifikacja dostawców	Zapewnienie odpowiedniego poziomu dostaw	Ilość dostawców odrzuconych do ilości dostawców ogółem	70%	roczne	---
3.	MPU/PS03 Zarządzanie Zasobami ludzkimi	MPU/PS03 Zarządzanie Zasobami ludzkimi	MPU/PS03/PR01 Rekrutacja i zatrudnienie pracowników	Zapewnianie poziomu zatrudnienia niezbędnego do prawidłowego wykonywania zadań	(Liczba zatrudnionych przez liczbę zgłoszonych potrzeb zweryfikowanych pozytywnie)* 100%	90%	roczne	---
			MPU/PS03/PR02 Organizacja szkoleń	Zapewnianie odpowiedniej liczby szkoleń potrzebnych do podnoszenia kwalifikacji	(Liczba szkoleń przez liczę zgłoszonych potrzeb zweryfikowanych pozytywnie) * 100%	100%	roczne	---
			MPU/PS03/PR03 Ocenianie pracowników	Zapewnienie odpowiedniego poziomu pracy pracowników	(liczba ocen pracowniczych pozytywnych przez liczbę ocen negatywnych) * 100%	100%	roczne	---
	MIEJSKI OŚRODEK POMOCY RODZINIE							
1.	MOPR/PS-01 Realizacja zadań związanych z udzielaniem świadczeń		MOPR/PS-01/PR-01 Świadczenia pomocy społecznej	Zaspokajanie niezbędnych potrzeb klientów	Stosunek procentowy liczby utrzymanych w mocy decyzji administracyjnych rozpoznawanych w wyniku postępowania odwoławczego i decyzji administracyjnych w stosunku, do ktòych umorzono postępowanie odwoławcze do liczy wszystkich rozpatrywanych przez organ odw	60%	rocznie	---
			MOPR/PS-01/PR-02 Wydanie decyzji administracyjnej w sprawie ustalenia prawa do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych					
			MOPR/PS-01/PR-03 Skierowanie i kwalifikowanie do Centrum Integracji Społecznej	Wywołanie korzystnej zmiany w sytuacji klienta	Stosunek procentowy działań zakończonych zgodnie z celami założonymi w programach lub kartach pracy socjalnej lub kontraktach socjalnych do ogólnej liczby podejmowanych działań x 100%	60%	kwartalnie	80%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w III kw. 2012 r.
2.	MOPR/PS-02 Realizacja zadań związanych ze wsparciem funkcjonowania w środowisku		MOPR/PS-02/PR-01 Praca socjalna i poradnictwo specjalistyczne	Wywołanie korzystnej zmiany w sytuacji klienta	Stosunek procentowy działań zakończonych zgodnie z celami założonymi w kartach pracy socjalnej, kontraktach socjalnych, w kartach pracy z klintem/rodziną, w narzędziach pracy obowiązujących w danym programie, projekcie do ogólnej liczby podjętych działań	50%	kwartalnie	81%
			MOPR/PS-02/PR-03 Realizacja programów osłonowych i projektów					
			MOPR/PS-02 Indywidualny program wychodzenia z bezdomności		Stosunek procentowy działań zakończonych zgodnie z celami założonymi w programach lub karcie pracy socjalnej lub kontraktach socjalnych do ogólnej liczby podjętych działań x 100%	60%	półrocznie	---
3.	MOPR/PS-03 Działania na rzecz wspierania osób i rodzin i tworzenia systemu opieki zastępczej		MOPR/PS-03/PR-01 Ustalenie opłaty za pobyt w rodzinie zastępczej	Zaspokojenie niezbędnych potrzeb klientów	Stosunek procentowy liczby dzieci wymagających zapewnienia opieki i wychowania, którym nie udało się znaleźć właściwej formy opieki do liczby wszystkich dzieci wymagających zapewnienia opieki i wychowania w roku kolendarzowym x 100%	60%	rocznie	---
			MOPR/PS-03/PR-02 Ustalenie opłty za pobyt w placówce opiekuńczo-wychowawczej					
			MOPR/PS-03/PR-09 Realizacja świadczeń pieniężnych					
			MOPR/PS-03/PR-10 Realizacja świadczeń rzeczowych					
			MOPR/PS-03/PR-03 Indywidualny program usamodzielnienia	Wywołanie korzystnej zmiany w sytuacji klienta	Stosunek procentowy działań zakończonych zgodnie z celami założonymi w programach lub karcie pracy socjalnej lub kontraktach socjalnych do ogólnej liczby podejmowanych działań x 100%	60%	półrocznie	---
			MOPR/PS-03/PR-04 Zaopiniowanie kandydatów do pełnienia funkcji rodziny zastępczej	Zapewnienie opieki i wychowania dzieciom, którym nie udało się znaleźć właściwej formy opieki	Stosunek procentowy liczby dzieci wymagających zapewnienia opieki i wychowania, którym nie udało się znaleźć właściwej formy opieki do liczby wszystkich dzieci wymagających zapewnienia opieki i wychowania w roku kolendarzowym x 100%	max. 10 %	rocznie	---
			MOPR/PS-03/PR-05 Powierzenie rodzinie zastępczej dziecka wymagającego opieki zastępczej					
			MOPR/PS-03/PR-06 Kierowanie na szkolenia dla rodzin zastępczych					
			MOPR/PS-03/PR-07 Zawieranie umowy na pełnienie funkcji zawodowej niespokrewnionej z dzieckiej rodziny zastępczej					
			MOPR/PS-03/PR-08 Kierowanie do placówek opiekuńczo-wychowawczych					
4.	MOPR/PS-04 Realizacja świadczeń na rzecz osób niepełnosprawnych		MOPR/PS-04/PR-01 Dofinansowanie do likwidacji barier architektonicznych i technicznych	Umożliwienie klientowi wcześniejszego otrzymania środków z PFRON	Stosunek procentowy liczby zweryfikowanych kosztorysów przez inspektora nadzoru w terminie 9 dni od dnia powiadomienia przez pracownika MOPR telefonicznie lub emailem o otrzymaniu kosztorysu od wnioskodawcy do wszystkich kosztorysów x 100%	75%	rocznie	---
			MOPR/PS-04/PR-03 Dofinansowanie zaopatrzenia w sprzęt rehabilitacyjny i dofinansowanie likwidacji barier w komunikowaniu się		brak wskaźnika			
			MOPR/PS-04/PR-02 Dofinansowanie sportu, kultury rekreacji i turystyki osób niepełnosprawnych		Stosunek procentowy liczby swiadczeń wypłaconych przed wymaganym terminem do liczby wszystkich wypłaconych świadczeń x 100%.	80%	rocznie	---
			MOPR/PS-04/PR-04 Dofinansowanie pobytu osób niepełnosprawnych na turnusach rehabilitacyjnych		Stosunek procentowy przekazanych przez klientów "Informacji o wyborze turnusu" sprawdzonych w ciągu 3 dni roboczych od ich otrzymania przez pracownika Sekcji w rejestrach ośrodków i organizatorów do liczby wszystkich wypłac. świadcz. w tym zakresie x 100%	95%	rocznie	---
			MOPR/PS-04/PR-05 Dofinansowanie kosztów utworzenia, działalności i zwiększenia uczestników WTZ		Stosunek procentowy liczby swiadczeń wypłaconych przed wymaganym terminem do liczby wszystkich wypłaconych świadczeń x 100%.	75%	rocznie	---
			MOPR/PS-04/PR-06 Dofinansowanie zaopatrzenia w przedmioty ortopedyczne i środki pomocnicze		1. Stosunek procentowy liczby przelewów przekazanych do Działu Ekonomicznego w ciągu 5 dni roboczych od daty złożenia dokumentów przez Wnioskodawcę, stanowiących podstawę przekazania dofinanoswania do liczby wszystkich przelewów w tym zakresie x 100% 2. S	75%	rocznie	---
5.	MOPR/PS-05 Zarządzanie Zasobami Osobowymi		MOPR/PS-05/PR-01 Prowadzenie naboru i zatrudnianie pracowników MOPR	Prowadzenie skutecznego naboru	Stosunek procentowy liczby rekrutacji zakończonych zatrudnieniem pracownika do liczby wszczętych rekrutacji x 100%	90%	rocznie	---
			MOPR/PS-05/PR-02 Szkolenie pracowników	Skuteczna realizacja planu szkoleń	Stosunek procentowy liczby zrealizowanych szkoleń do liczby szkoleń zaplanowanych x 100%	75%	rocznie	---
			MOPR/PS-05/PR-03 Organizacja praktyk zawodowych	Zapewnienie profesjonalnych praktyk zawodowych	Stosunek procentowy liczby praktykantów zadowolonych i bardzo zadowolonych z odbytych praktyk do liczby praktykantów, którzy wzięli udziałw w badaniu poziomu zadowolenia x 100%	85%	półrocznie	---
6.	MOPR/PS-06 Organizacja, infrastruktura i informatyzacja w MOPR		MOPR/PS-06/PR-01 Postępowanie o udzielenie zamówienia	Zapewnienie niezbędnych zasobów materialnych do wykoania zadań	Stosunek procentowy liczby zrealizowanych wniosków o zamówienie/zakup w terminie do 25 dni, liczonych od 11 dnia każdego miesiąca do liczby wszystkich zaakceptowanych wniosków x 100%	90%	kwartalnie	99%
			MOPR/PS-06/PR-02 Przekazanie sprzętu komputerowego do naprawy	Obsługa sprzętu naprawionego na terenie Ośrodka, wysoka skuteczność realizacji zgłoszeń, normalizacja procesu naprawy	1. Liczba zgłoszeń zrealizowanych w terminie 30 dni na terenie Ośrodka do liczby wszystkich zgłoszeń zrealizowanych w zakresie Sekcji ds.. Informatyki x 100% 2. Liczba zgłoszeń zrealizowanych w terminie 60 dni przez firmy zewnętrzne do liczby wszystkich z	60%	półrocznie	---
			MOPR/PS-06/PR-03 Zapotrzebowanie na nowy tusz, toner	Skrócenie czasu realizacji zapotrzebowania komórek organizacyjnych na nowy tusz/toner	Liczba rzrealizowanych zapotrzebowań na nowy tusz/toner w dzień złożenia wniosku do liczby wszystkich złożonych wniosków x 100%	60%	półrocznie	---
7.	MOPR/PS-07 Planowanie i realizacja budżetu		MOPR/PS-07/PR-01 Planowanie budżetu	Zabezpieczenie środków zapewniających realizację zadań nałożonych na MOPR	Stosunek procentowy pomiędzy wysokością środków przyznanych na realizację zadań wg pierwotnego planu finansowego do wysokości środkó wnioskowanych w projekcie budżetu x 100%	95%	rocznie	---
			MOPR/PS-07/PR-02 Obsługa finansowo-księgowa w zakresie wydatków budżetowych MOPR	Zapewnienie sprawnej obsługi finansowo-księgowej w zakresie wydatków	Stosunek procentowy ilości faktur zapłaconych w terminie wskazanym na fakturze od daty wpływu do MOPR do wszystkich uregulowanych faktur x 100%	95%	kwartalnie	99,70%
			MOPR/PS-07/PR-03 Obsługa finansowo-księgowa w zakresie dochodów budżetowych MOPR	Zapewnienie sprawnej obsługi finansowo-księgowej w zakresie dochodów	Stosunek procentowy dochodów przekazanych w terminie do dochodów przekazanych ogółem x 100%	95%	kwartalnie	100%
			MOPR/PS-07/PR-04 Przygotowanie sprawozdań z obsługi finansowo-księgowej	Terminowe i rzetelne sporządzanie sprawozdań budżetowych w zakresie dochodów i wydatkó MOPR	Terminowe sporządzanie sprawozdań przewidzianych przepisami prawa dla jednostki budżetowej - liczba sprawozdań sporządzanych terminowo do liczby sprawozdań ogółem x 100%	85%	kwartalnie	100%
			MOPR/PS-07/PR-05 Wyznaczanie i rozliczanie limitó ilościowych i finansowych dotyczących świadczeń pomocy społecznej	Ustalenie wysokości limitów ilościowych i finansowych pozwalające na zaspokojenie rozpoznanych potrzeb mieszkańców Poznania w zakresie realizacji świadczeń objętych limitami	Stosunek procentowy ilości zmian wysokości limitów dokonanych w ramach przesunięć środków pomiędzy poszczególnymi Filiami MOPR do ogólnej ilości dokonanych zmian wysokości limitów wynikających ze zmiany wysokości środkó w planie finansowym na dany rok x 1	50%	rocznie	---

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w III kw. 2012 r.
			MOPR/PS-07/PR-06 Zmiany planu finansowego w trakcie roku budżetowego	Utrzymanie możliwości realizacji zadań nałożonych na MOPR	Stosunek procentowy pomiędzy liczbą przesunięć środków w planie finansowym dokonanych w ramach zarządzenia Dyrektora Jednostki do ogólnej liczby dokonanych zmian wynikających ze zmiany wysokości środków w planie finansowym na dany rok x 100%	60%	rocznie	---
			MOPR/PS-07/PR-07 Opracowanie materiałów dotyczących aktualizacji WPFMP	Modernizacja kapitału rzeczowego dla podnoszenia efektywności i wydajności pracy pracowników oraz rozwój i adapracja infrastruktury Ośrodka.	1. Stosunek procentowy zatwierdzonego planu zakupów inwestycyjnych do realizacji merytorycznej planu zakupów inwestycyjnych jednostki x 100. 2.Stosunek procentowy zatwierdzonego planu remontów inwestycyjnych do realizacji merytorycznej planu remontów inwestycyjnych Jednostki x 100	100%	rocznie	---
	POWIATOWY INSPEKTORAT NADZORU BUDOWLANEGO							
1.	PINB/PS_01 Działalność podstawowa	Wydawanie decyzjipozwolenia na użytkowanie	PINB/PS-01/PR-01 Pozwolenie na użytkowanie	w terminie 30 dni	Wszystkie wydane w terminie 30 dni decyzje o pozwoleniu na użytkowanie w stosunku do wszystkich wydanych decyzji w okresie monitorowanym razy 100%	100%	kwartalnie	52,55%
2.	PINB/PS_01 Działalność podstawowa	Rozpatrywanie sprawy w terminie 21 dni	Zakończenie budowy obiektu budowlanego PINB/PS-01/PR-03	Rozpatrywanie sprawy w terminie 18dni od dnia doręczenia zawiadomienia	Ilość rozpatrywanych spraw w terminie 18 dni w stosunku do ilości spraw podlegających rozpatrzeniu w terminie 21 dni razy 100%	100%	kwartalnie	71,13%
	Ankieta: pytanie nr 1			Zwiększenie satysfakcji klienta odnośnie działalności PINB	Ilość odpowiedzi "Zadowolony" i "Bardzo zadowolony" względem wszystkich wypełnionych ankiet		półrocznie	---
	Ankieta: pytanie nr 4			Poprawa komunikacji z klientami zewnętrznymi.	Liczb odwiedzin strony www.pinb.poznan.pl	2000tys. Więcej wejść na stronę w stosunku do poprzedniego kwartału	półrocznie	---
	Ankieta: pytanie nr 7			Polepszenie wizerunku Inspektoratu.	Ilość odpowiedzi "TAK" w stosunku do ilości złożonych ankiet	75%	półrocznie	---
	Analiza skarg			Zmniejszenie liczby skarg załatwianych ponad 21 dni	Ilość skarg zasadnych w stosunku do ilości prowadzonych skarg	Spadek o 20% względem roku poprzedniego	półrocznie	---
	POZNAŃSKIE OŚRODKI SPORTÓW I REKREACJI							
1.	PS – 01 Baza rekreacyjna i sportowa	Upowszechnianie kultury fizycznej poprzez udostępnianie bazy sportowej i turystycznej.	Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Krzewienie kultury fizycznej poprzez upowszechnianie pływania oraz zapewnienie bazy dla gier zespołowych	% wykonania planu przychodów	99%	okres – półrocze (do 31.08 każdego roku), rok (do 1.04 roku następnego) – analiza dokumentów księgowych, analiza wykonania budżetu zadaniowego	---
			Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Zaspokojenie zbiorowych potrzeb w zakresie sportów wodnych , biegów terenowych oraz rekreacji dla mieszkańców w Oddziale Malta	% wykonania planu przychodów	99%	j.w	---
			Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Propagowanie kultury, sportu i rekreacji przez współdziałanie przy realizacji różnorakich imprez w Oddziale Arena	% wykonania planu przychodów	99%	j.w	---
			Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Upowszechnianie i propagowanie sportu, rekreacji i wypoczynku wśród ludności w ośrodkach wypoczynkowych i obiektach sportowych POSiR oddanych w dzierżawę.	% wykonania planu przychodów	99%	j.w	---
			Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Zapewnienie bazy dla przeprowadzenia imprez sportowych, rekreacyjnych i treningów w Oddziale Stadion Miejski	% wykorzystania planu przychodów	99%	j.w	---
			Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Udostępniane bazy do przeprowadzenia imprez sportowo-rekreacyjnych w Oddziale MOS.	% wykorzystania oplanu przychodów	99%	j.w	---
			Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Świadczenie usług hotelowych w Hotelu Sport i na Campingu Malta.	Wskaźnik 1: % wykorzystania oplanu przychodów	99%	j.w	---
					Wskaźnik 2: % wykorzystania miejsc noclegowych w Hotelu Sport i na Campingu Malta (osobonoclegi)	50%	j.w	---
2.	PS – 02 Organizacja imprez sportowych i rekreacyjnych	Upowszechnianie kultury fizycznej poprzez organizację imprez sportowych	Organizacja imprez sportowych i rekreacyjnych	Popularyzacja biegania jako najprostszej formy rekreacji oraz promocja Poznania poprzez organizację międzynarodowego biegu maratońskiego	Wskaźnik 1: % wykonania planu przychodów	99%	okres – rok (do 1.04 roku następnego) metody - analiza budżetu zadaniowego	---
					Wskaźnik 2: Rozwój imprezy - przyrost liczby startujących w stosunku do roku poprzedniego	5%	okres – rok (do 1.04 roku następnego) metody - porównanie danych dot. liczby startujących	---
					Wskaźnik 3: % biegaczy wyrażających chęć ponownego startu	90%	okres – rok (do 1.04 roku następnego) metody – kwestionariusz satysfakcji uczestników maratonu	---
			Organizacja imprez sportowych i rekreacyjnych	Propagowanie sportu wśród dzieci i młodzieży szkolnej	Odsetek szkół m. Poznania startujących w zawodach dla szkół organizowanych przez MOS	60%	okres – rok szkolny (do 31.08 każdego roku) metody – porównanie danych dot. liczby szkół startujących w zawodach dla szkół org. Przez MOS z ogólną liczbą szkół m. Poznania	---
3.	PS – 03 Organizacja i zarządzanie POSiR	Zapewnienie prawidłowego funkcjonowania zakładu dla realizacji celów statutowych	Zarządzanie kadrami	Satysfakcja pracowników	% pracowników zadowolonych lub bardzo zadowolonych z pracy w POSiR	80%	okres – rok (do 1.04roku następnego) metody - analiza wyko-nania planu zatrudnienia	---
				Kadra spełniająca wymagania karty stanowiska pracy	stosunek liczby pracowników ocenionych jako spełniających wymagania stanowiska pracy do liczby pracowników objętych oceną	95%	okres - rok (do 1.04 roku następnego) metody okresowe oceny pracownicze	---
			Planowanie i zarzadzanie infrastrukturą	Zapewnienie odpowiedniego stanu infrastruktury	% realizacji planu remontów i inwestycji	99%	okres – rok (do 1.04 roku następnego) metody – analiza spra-wozdań z wykonania planu remon-tów i inwestycji	---
	WYDZIAŁ OBSŁUGI URZĘDU							
2.	PS-02 Zarządzanie obiektami	Zapewnienie optymalnej gospodarki wyznaczonymi nieruchomościami i infrastruktury	1.Planowanie remontów i inwestycji	Prawidłowe zaplanowanie remontów i inwestycji	Realizacja remontów i inwestycji/plan remontów i inwestycji	>=95%	rocznie	---
			2. Obsługa inwestycji i remontów	wykonanie remontów zgodnie z planem remontów i inwestycji	Wartoć zleconych prac narastająco/wartość zaplanowanych prac	I kwartał >=10% II kwartał >=40% III kwartał >=70% IV kwartał -wartość odebranych prac narastająco/wartość zaplanowanych prac >=95%	kwartalnie	65,00%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w III kw. 2012 r.
		infrastruktury	3. Zapewnienie pomieszczeń dla klienta	Zapewnienie klientowi prawidłowych warunków lokalowych	wykonanie zodnie z formularzem	100%	kwartalnie	100,00%
			4. Wykonanie usług i usuwanie usterek	wykonanie usług i usunięcie usterek zgodnie ze standardami	1. Liczba reklamacji nie więcej niż 3 miesięcznie%	3 mies.	kwartalnie	0,00%
					2. Ilość usług i usunięć usterek w terminie ustalonym w standardach >80%	>80%	kwartalnie	99,40%
3.	PS-03 Usługi na rzecz MJO	Zapewnienie kompleksowej obsługi logistycznej gwarantującej sprawne funkcjonowanie Urzedu Miasta Poznania i MJO	1. Zaopatrzenie materiałowo-techniczne	Dostarczenie dostawy lub usługi w oczekiwanej przez klienta jakości zbieranie informacji o jakości dostawy lub usługi za pomocą "sklepu internetowego"	termin realizacji dostawy lub usługi- mierzony od momentu złożenia zapotrzebowania do jego realizacji.termin realizacji dostawy określony jest w zależności od rodzaju grupy towarowej w umowach i wynosi od 3 do 14 dni	ilość dostaw zrealizowanych po terminie nie może przekroczyć 5% wszystkich zrealizowanych dostaw kwartalnie	kwartalnie	poniżej 5%
					zagwarantowanie oczekiwanej jakości zapotrzebowanych materiałów i usług to stosunek reklamowanego asortymentu lub wykonanej usługi do ogółem dostarczonego asortymentu i zamówionej usługi	Maksymalnie 5% ilości składanej reklamacji w stosunku do ogółu wykonanej dostawy lub usługi w okresie kwartału	kwartalnie	poniżej 5%
			2. Wykonanie usługi transportowej pojazdami własnymi	zapewnienie wysokiej jakości świadczonych usług	ilość pozytywnych wyników ankiet w stosunku do ilości otrzymanych	nie mniej niż 80%	kwartalnie	99,00%
			3. Zlecenie wykonania usłgi transportowej podmiotom zewnętrznym		ilość uwag wniesionych przez klienta obsługiwanego przez kierowcę zewnętrznego w stosunku do wszystkich kursów	nie więcej niż 5%	kwartalnie	99,00%
			4. Zapewnienie obsługi kancelaryjnej	doręczenie korespondencji przychodzącej i międzywydziałowej adresatom najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu wpływu do Kancelarii właściwej według siedziby Wydziału UMP oraz do POZSERWIS-u GP UMP i PINB z wyłączeniem pism przekazywanych według rozdz	Procent korespondencji niedoręczonej w terminie w stosunku do koorespondencji otrzymanej dnia poprzedniego.Co najmniej 2 kontrole w miesiącu	95 % doręczonej korespondencji	kwartalnie	99,00%
				zapewnienie wysokiej jakości świadczonych usług	Procent korespondencji niewysłanej w terminie w stosunku do koorespondencji otrzymanej dnia poprzedniego.Co najmniej 2 kontrole w miesiącu	95 % wysłanej korespondencji	kwartalnie	99,00%
	STRAŻ MIEJSKA MIASTA POZNANIA							
1.	Działania na rzecz porządku i bezpieczeństwa	Poprawa stanu porządku i bezpieczeństwa na terenie miasta Poznania.	Działania prewencyjne na rzecz porządku i bezpieczeństwa SM/PS-01/PR-01	Dążenie do zwiększenia liczby funkcjonariuszy aktywnie uczestniczących w patrolach kontrolujących miejsca publiczne.	Ilość efektywnych godzin pracy strażników w terenie/rzeczywisty czas pracy strażników w terenie.	60%	kwartalnie	b.d.
			Interweniowanie w przypadku naruszenia zasad porządku i bezpieczeństwa SM/PS-01/PR-02.	90% interwencji zostanie podjetych w ciągu 45 min.	Liczba podjętych interwencji w ciągu 45 minut od zgłoszenia/liczba zgłoszonych interwencji*100%	90%	kwartalnie	b.d.
			Wnioski do sądu SM/PS-01/PR-03	90% postępowań przed skierowaniem sprawy do sądu zostanie zakończonychw ciągu 8 tygodni.	Zakończone postępowania w ciągu 8 tygodni/wszczęte postępowania*100%.	90%	rocznie	b.d.
			Usuwania pojazdów SM/PS-01/Pr-04	70% pojazdów zostanie usuniętych w ciągu 2 godzin od potwierdzenia popełnienia wykroczenia.	ilość potwierdzonych wykroczeń/ usunięte pojazdy*100%	70%	rocznie	b.d.
2.	Zapewnienia zdolności do prawidłowego wykonywania zadań.	Celem głównym procesu jest zapewnienie zdolności do sprawnego wykonywania zadań przez Straż Miejską m. Poznania.	Nadzór nad realizacją zadan przez SM SM/PS-02/PR-01	Wykonanie 100 % kontroli zgodnie z planem.	Wykonane kontrole/plan kontroli * 100%	100%	półrocznie	b.d.
			Szkolenia wewnętrzne SM SM/PS-02/PR-02	100% funkcjonariuszy działających w terenie będzie posiadało przeszkolenie niezbędne do wykonywania czynności służbowych.	Przeszkoleni funkcjonariusze/funkcjonariusze pracujacy w terenie*100%	100%	półrocznie	b.d.
			Zapewnienie sortów mundurowych SM/PS-02/PR-03.	Zakupienie i wydanie dla 100% funkcjonariuszy SM przysługujących im w ciągu roku sortów mundurowych.	Liczba zakupionych i wydanych sortów mundurowych funkcjonariuszom SM w ciągu roku/liczba przysługujących funkcjonariuszom SM sortów mundurowych w danym roku * 100%	100%	rocznie	b.d.
			Zapewnienie zakupów paliwa dla SM SM/PS-02/PR-04.	Zakup paliwa do wszystkich pojazdów służbowych w SM w ciągu 1 roku.	Ilość zakupionego paliwa do pojazdów SM/ ilość zgłoszonych(wyliczonych) potrzeb na zakup paliwa * 100%	100%	rocznie	b.d.
			Remonty i doposażenie pomieszczeń SM/PS-02/PR-05.	Zabezpieczenie 90% funkcjonalności i odpowiedniego stanu technicznego pomieszczeń zajmowanych przez SM w ciągu jednego roku na podstawie przyjętych założeń	Liczba zgłoszeń zapotrzebowań na remonty i doposażenie w ciągu roku/liczba wykonanych remontów oraz doposażeń w ciągu roku *100%.	100%	rocznie	b.d.
			Naprawa środków łączności SM/PS-02/PR-06.	Zabezpieczenie 90% dobrego funkcjonowania i odpowiedniego stanu technicznego środków łączności w ciagu 1 tygodnia od zgłoszenia naprawy przez pracowników.	liczba wykonanych napraw w ciagu 1tygodnia od zgłoszenia/liczba zgłoszonych awarii*100%	90%	półrocznie	b.d.
			Remonty i przeglądy techniczne pojazdów służbowychSM/PS-02/PR-07.	Zabezpieczenie 100% sprawności i odpowiedniego stanu technicznego pojazdów SM w ciągu miesiąca od zgłoszenia awarii przez osobę odpowiedzialną za pojazd.	liczba wykonanych napraw oraz liczba przeglądów technicznych w ciągu miesiąca /Liczba zgłoszonych awarii oraz liczba przeglądów technicznych przypadających na dany okres* 100%	100%	rocznie	b.d.
			Rozliczanie mandatów karnych	Wprowadzenie 100% odcinków madatów karnych do programu informatycznego w rocznym okresie rozliczeniowym	dostarczone odcinki mandatów karnych/wprowadzone odcinki mandatów karnych* 100%.	100%	rocznie	b.d.
	ZAKŁAD ZAGOSPODAROWANIA ODPADÓW							
1.	Gospodarka odpadami	Zwiększenie efektywności gospodarowania odpadami	Składowanie odpadów		Stosunek ilości przyjętych odpadów do ilości odzyskanych odpadów.	min. 18 %	roczny	---
			Segregacja odpadów					
2.	Elektrownia biogazowa i oczyszczania odcieku	Zużycie energii na potrzeby własne max 10%	Wytwarzanie energii	Produkcja energii elektrycznej na poziomie nie niższym niż 2000000 kWh/a.	Ilość energii elektrycznej zużytej na potrzeby własne do ilości energii wyprodukowanej 10%	nie więcej niż 10%	półroczny	---
			Oczyszczanie odcieków	Wprowadzanie do środowiska wód odciekowych oczyszczonych	Stosunek ilości m3 odcieku oczyszczonego ogółem do ilości m3 odcieku pobranego przez oczyszczalnię 50%	50%	półroczny	---
3.	Zarządzanie zasobami osobowymi	Kadra spełniająca wymagania stanowiska pracy	Rekrutacja, selekcja i ocena		Stosunek liczby pracowników ocenionych jako spełniających wymagania do liczby pracowników objetych oceną	96%	roczny	---
			Szkolenia pracowników					
4.	Nadzór nad infrastrukturą	Zapewnienie prawidłowego nadzoru nad infrastrukturą.	Bieżące utrzymanie maszyn i urządzeń	Zapewnienie prawidłowego funkcjonowania maszyn i urządzeń.	brak wskaźników dla procesu		brak	---
			Zakupy bieżące	Zapewnienie niezbędnych zasabów do prawidłowego funkcjonowania zakładu				
			Udzielenie zamówienia publicznego					
			Korespondencja i dokumentacja biurowa	Zapewnienie odpowiedniego przepływu dokumentacji				
			Remonty i inwestycje					
			Kwalifikacja i ocena dostawców					
	ZARZĄD DRÓG MIEJSKICH							
		Skuteczne zarządzanie jednostką organizacyjną Miasta Poznania -	ZDM/PS-01/PR-02 Postępowanie z wnioskami	Zwiększenie liczby spraw rozpatrywanych w terminie nie dłuższym niż 1m-c	Ilość wniosków rozpatrywanych w terminie nie dłuższym niż miesięczny x 100/ ilość wpływających wniosków ogółem.	95% z zastrzeżeniem, że pozostałe 5% wniosków rozpatrzone zostanie w terminach przepisanych	kwartalnie	90,90%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w III kw. 2012 r.
1.	ZDM/PS-01 Organizacja i zarządzanie	Zarządem Dróg Miejskich poprzez zapewnienie efektywnego planowania w zakresie organizacyjnym oraz skutecznej realizacji zadań statutowych.	ZDM/PS-01/PR-03 Rozpatrywanie skarg	Zwiększenie liczby spraw rozpatrywanych w terminie nie dłuższym niż 1 m-c	Ilość skarg rozpatrywanych w terminie nie dłuższym niż miesięczny x 100/ ilość wpływających skarg ogółem.	95% z zastrzeżeniem, że pozostałe 5% wniosków rozpatrzone zostanie w terminach przepisanych	kwartalnie	100%
			ZDM/PS-01/PR-04 Postępowanie odwoławcze	Zapewnienie prawidłowego prowadzenia sprawy w postępowaniu odwoławczym	(Liczba spraw uchylonych przez SKO/Liczba spraw podjętych przez wydział)*100%	max 1%	kwartalnie	0,60%
2..	ZDM/PS-03 Zarządzanie ruchem i gospodarka parkingowa	Prawidłowe zarządzanie ruchem i zapewnienie skutecznej gospodarki parkingowej	ZDM/PS-03/PR-01 Rozliczanie kart chip i druków	Zapewnienie kontroli dostępności kart chip i druków	ilość terminowo przeprowadzonych inwentur *100/ilość zaplanowanych inwentur	100% terminowo przeprowadzonych inwentur	kwartalnie	100%
			ZDM/PS-03/PR-02 Sprzedaż abonamentu i identyfikatora	Prawidłowe sporządzanie abonamentów i identyfikatorów	ilość błędnie sporządzonych abonamentów/identyfikatorów w danym okresie x 100/ilość sporządzonych abonamentów/identyfikatorów ogółem w samym okresie	max 2% błędnie sporządzonych abonamentów/ identyfikatorów	kwartalnie	0,98%
			ZDM/PS-03/PR-04 Kontrola wpływów ze sprzedaży biletów parkingowych	Monitorowanie pracy automatów parkingowych	ilość przeliczanych kasetek różnicą w wysokości +/- 20 zł * 100/ilość przeliczonych kasetek	3%	kwartalnie	1,80%
			ZDM/PS-03/PR-05 Kontrolowanie wnoszenia opłat w strefie płatnego parkowania	Prawidłowe wystawianie wezwań-raportów	ilość błędnie wystawianych wezwań-raportów x100/ ilość wystawianych wezwań-raportów	max 2%błędnie wystawionych wezwań-raportów	kwartalnie	0,77%
4.	ZDM/PS-05 Zarządzanie finansami	Efektywne zarządzanie finansami ZDM	ZDM/PS-05/PR-02 Postępowanie windykacyjne	Podjęcie czynności do wyegzekwowania należności w najbliższym możliwym terminie do podjęcia	(Liczba spraw podjętych przez wydział EW w ciągu kwartału/ Liczba spraw przekazanych do windyfikacji w ciągu kwartału)* 100%	98%	kwartalnie	98,08%
	ZARZĄD KOMUNALNYCH ZASOBÓW LOKALOWYCH							
2.	P-02-Remont zasobu komunalnego	Racjonalne wydatkowanie środkówfinansowych określonych w rocznie planie finansowym przeznaczonych na remont zasobu komunalnego	P-02/1-Remont zwolnionego lokalu	Wyremontowanie lokali wskazanych przez Zespół ds.. Gospodarowaia zwolnionymi lokalami mieszkalnymi	liczba wyremontowanych lokali/ liczba lokali przeznaczonych do remontu decyzją zespołu zadaniowego ds.. Gospodarowania zwolnionymi lokalami mieszkalnymi *100%	>=85 %	Ewidencja własna - rocznie	---
2.	PS-03-Ewidencja zasobu komunalnego	Zewidencjonowanie zasobu komunalnego	PS-03/PR-01-Realizacja inwentaryzacji budynków	Realizacja inwentaryzacji budynków komunalnych, wspólnot mieszkaniowych oraz współwłasności z udziałem miasta Poznania	Liczba budynków zinwentaryzowanych (w danym roku)/Liczba budynków zamierzonych do inwentaryzacji)*100%	>90%	Ewidencja własna, rocznie	--
3.	PS-04-Realizacja programu zamiany mieszkań	Racjonalizacja wykorzystania mieszkaniowego zasobu MP	PS-03/PR-01-Realizacja programu zamiany mieszkań	Wpływ na powiększenie zasobu lokali socjalnych	Liczba budynków zinwentaryzowanych (w danym roku)/Liczba budynków zamierzonych do inwentaryzacji)*100%	>=20%	rocznie	--
					(liczba samodzielnych lokali mieszkalnych przeznaczonych do zagospodarowania na lokale socjalne, zwolnionych przez najemców obejmujących lokale w budynkach nowowybudowanych/ liczba dokonanych zamian na lokale w budynkach nowowybudowanych, liczona wg ilości skierowań do zawarcia umów najmu)*100	>=50%	Ewidencja własna, rocznie	---
4.	PS-05-Planowanie i realizacja zadanie inwestycyjnego	Pozyskanie lokali mieszkaniowych	PS-05/PR-02 Realizacja i odbiór zadania inwestycyjnego	Pozyskanie conjmniej 100 lokali mieszkaniowych w roku (minimum wynikające z Uchwały RM	[Liczba lokalizacji pozytywnych (spełniających warunki pod budownictwo komunalne)]/[liczba wszystkich rozpatrywanych lokalizacji pod budownictwo komunalne] x 100	>=30	Ewidencje własne działu - rocznie	---
6.	P-06-Obsługa prawna zakładu		Nieaktywne					
5.	P-07-Wynajem Zasobów Uzytkowych	Efektywne zagospodarowanie zasobów użytkowych	P-07/1-Wynajem Zasobów Użytkowych	Zagospodarowanie lokali użytkowych	(ilość lokali użytkowych wynajętych/ilość lokali użytkowych ogółem)*100 %	>90%	Ewidencje własne - kwartalnie	88,56
			P-07/2-Negocjacja stawki czynszu					
6.	PS-08-Gospodarowanie zasobem Mieszkaniowym	Zarządzanie i nadzór nad prawidłowym korzystaniem z zasobu mieszkaniowego	PS-08/PR-02-Uregulowanie tytułu prawnego lokalu	niezwłoczne odzyskanie lokali mieszkalnych po odmoowie regulacji tyt. Prawnego	(ilość wniosków przekazanych do kancelarii / ilość spraw, w których podjęto działania w celu odzyskania lokalu)*100%	>=85%	Ewidencja własna działu - półrocznie	---
			PS-08/PR-03-Nadzór nad prawidłowym korzystaniem z zasobu mieszkaniowego	Podejmowanie działań interwencyjnych, których celem jest nadzór nad zarządcą w kontekście działań zmierzających do dyscyplinowania uciążliwych najemców	(ilość spraw kierowanych do zarządcy w celu podjęcia działań interwencyjnych w sprawach nie związanych z zadłużeniem- ilość ustaleń wystosowanych przez zarządcę/ilość spraw kierowanych do zarządcy w celu podjęcia działań interwencyjnych w sprawach nie związanych z zadłużeniem)*100%	<=15%	Ewidencja własna działu - półrocznie	---
7.	PS-09-Windykacja należności	Skuteczna windykacja należności z tytułu najmu lokali użytkowych i mieszkalnych	PS-09/PR-01-Windykacja Należności	Działania skutkujące maksymalizacją wpływów ZKZL	(faktyczny miesięczny wpływ należności/miesięczny przypis należności)*100%	dla lokali mieszkalnych >90%	Ewidencja Działu księgowości,dane Administratora - miesięcznie	82,88%
						dla lokali uzytkowych >90%		92,07%
			PS-09/PR-02-Ulgi w spłacie należności	Ograniczenie powstawania wielo-okresowych zadłużeń	(ilość dłużników zalegających z opłatami powyżej 6 pełnych okresów płatności/ogólna liczba dłużników)*100%	dla lokali mieszkalnych <=40%	Raporty administratorów, Ewidencje Własna i Dz. Księgowości - kwartalnie	43,71%
						dla lokali uzytkowych <=15%		16,26%
8.	PS-10-Przygotowanie sprzedaży lokali i budynków mieszkalnych na rzecz najemców	Sprzedaż lokali i budynków mieszkalnych wytypowanych do zbycia	PS-10/PR-01-Sprzedaż Lokali i Budynków Mieszkalnych	Prawidłowe opracowywanie wniosku i przekazywanie go do WGN	(ilość wnioskówprawidłowo opracowanych/ilość wniosków przekazanych-zakończonych)*100%	>=95%	Ewidencja własna - półrocznie	---
9.	PS-11-Kontakt z klientem	Doskonalenie poziomu obsługi klienta	PS-11/PR-02-Analiza oczekiwań i satysfakcji klienta	Osiągnięcie wysokiego poziomu zadowolenia klientów z obsługi. Założono że 70 % ankietowanych jest zadowolonych z obsługi.	(Ilość ankiet z ogólnym wynikiem pozytywnym/ ogólnej liczba ankiet zwróconych)*100%	>80%	Badanie roczne	---
10.	PS-12-Zarządzanie Personelem	Trafny dobór kadry	PS-12/PR-01-Rekrutacja, zatrudnienie i ocena pracowników	Zatrudnianie wysokowykwalifikowanej kadry	(ilość pracowników z wyższym wykształceniem/ilość pracowników)*100%	>=75%	Ewidencja własna - Rocznie	---
				Dokonywanie trafnego doboru pracowników	(ilość osób, którym przedłużono umowę o pracę po zakończeniu pierwszej umowy zawartej na 6 m-cy/ilość osób zatrudnionych na pierwszą umowę o pracę zawartą na 6 m-cy)*100%	>=80%	Ewidencja własna - Półrocznie	---
			PS-12/PR-02-Szkolenie pracowników	Podnoszenie kwalifikacji kadry	(Liczba przeszkolonych pracowników/ Liczba osoboszkoleń związanych z wykonywaniem obowiązków pracowniczych (I grupa) zaplanowanych w danym roku)*100%	>=90%	Ewidencja własna - Rocznie	---
					(Liczba przeszkolonych pracowników/ Liczba osoboszkoleń rozwojowych (II grupa) zaplanowanych w danym roku)*100%	>=60%	Ewidencja własna - Rocznie	---
					(Liczba przeszkolonych pracowników/ Liczba osoboszkoleń motywacyjnych (III grupa) zaplanowanych w nowym roku) * 100%	>=40%	Ewidencja własna - Rocznie	---
				Dokonywanie trafnego doboru ofert szkoleniowych	(Liczba szkoleń wewnętrznych zorganizowanych w danym roku/Liczba szkoleń wewnętrznych zaplanowanych w planie szkoleń na dany rok)*100%	>=80%	Ewidencja własna - Rocznie	---
	ZARZĄD ZIELENI MIEJSKIEJ							
1	ZZM/PS-01		ZZM/PS-01/PR-01	wykonanie co najmniej 95% zadań zaplanowanych w planie finansowym	(ilość środków finansowych wykorzystanych do realizacji zadań w ciągu roku/ilość środków finansowych zaplanowanych w planie finansowym na dany rok)*100	>95%	rocznie	---
2	ZZM/PS-02		ZZM/PS-02/PR-01	Dążenie do wykonania co najmniej 95% dokumentacji projektowych zaplanowanych w planie finansowym w ciągu roku.	(liczba wykonanych dokumentacji projektowych w ciągu roku/ilość zaplanowanych do wykonania dokumentacji projektowych)*100%	>95%	rocznie	---
			ZZM/PS-02/PR-02	dążenie do skrócenia terminu wydania pozwolenia na wjazd na tereny zieleni do 3 dni od dnia złożenia wniosku	(ilość wydanych pozwoleń w terminie do 3 dni/ilość wszystkich wydanych pozwoleń)*100%	95,00%	rocznie	---
			ZZM/PS-02/PR-05, ZZM/SP-02/PR-07	Wykonanie planu w co najmniej 90% dochodów uzyskanych ze sprzedazy drewna w ciągu roku	(suma uzyskanych dochodów ze sprzedaży drewna w ciagu roku/zaplanowaną sprzedaż w ciągu roku)*100%	>90%	rocznie	---
			ZZM/PS/PR-04	Dążenie do 100% wykonania zaplanowanych prac wynikających z rocznego planu ochrony, hodowli, uzytkowania i rekreacji lasów komunalnych Miasta Poznania	(ilośc wykonanych prac z rocznego planu ochrony, hodowli, uzytkowania i rekreacji lasów komunalnych Miasta Poznania w ciągu roku/ilość zaplanowanych prac wynikających z rocznego planu ochrony, hodowli, uzytkowania i rekreacji lasów komunalnych Miasta Pozn	100,00%	rocznie	---

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w III kw. 2012 r.
			ZZM/PS-02/PR-03, ZZM/PS-02/PR-06	Dążenie do udzielenia co najmniej 95%zamówien publicznych, w których nie wniesiono odwołania do UZP	(liczba wszystkich postępowań z odwołaniami w ciągu roku/liczba wszystkich udzieloncyh zamówień w ciągu roku)*100%	<5%	rocznie	---
3	ZZM/PS-03		ZZM/PS-03/PR-01, ZZM/PS-03/PR-02	co najmnije 95% kadry pracowniczej ocenione pozytynie	liczba pracowników ocenianych jako spełniających wymagania stanowiska pracy/liczba pracowników objetych oceną)*100%	>95%	rocznie	---
			ZZM/PS-03/PR-03	co najmniej 95% wykorzystanych środków z ZFŚS	(kwota wykorzystanych środków z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych w ciągu roku/kwota środków zaplanowanych w Zakładowym Funduszu Świadczeń Socjalnych na dany rok)*100%	>95%	rocznie	---
			ZZM/PS-03/PR-04	Dążenie do zmniejszenia liczby zachorowań pracowników na choroby zawodowe poniżej 5%	(liczba osób chorych na choroby zawodowe/liczba wszystkich osób zatrudnionych)*100%	0,00%	rocznie	---

	III kw.
Suma wszystkich wskaźników do założonych celów: 364	85,83%

Ilość monitorowanych wskaźników w danym okresie według otrzymanych danych: **120**

Legenda:

bd	- brak danych
---	nie monitorowane w danym kwartale