

Stopień realizacji celów zidentyfikowanych w Urzędzie Miasta Poznania oraz w Miejskich Jednostkach Organizacyjnych w IV kwartale 2013

stan na dzień: 3.03.2014

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2013 r.
BIURO AUDYTU WEWNĘTRZNEGO I KONTROLI								
1.	PS-01 Planowanie i realizacja Audytu Wewnętrznego	Wspieranie Prezydenta Miasta Poznania w realizacji celów i zadań przez systematyczną ocenę kontroli zarządczej oraz czynności doradcze	01. Opracowanie rocznego Planu Audytu. 02 Realizacja zadania zapewnającego 03.Realizacja zadania doradczego		$A=(a/b) \times 100\%$ gdzie: a - liczba obszarów ryzyka, w których zakończono zadanie audytowe (zapewniające i czynności doradcze) b - liczba wszystkich zidentyfikowanych obszarów ryzyka	60%	roczny	64,28%
2.	PDS-05 Prowadzenie kontroli w imieniu Prezydenta Miasta Poznania	Dostarczenie informacji Prezydentowi Miasta Poznania w zakresie określonym przez Prezydenta w planie kontroli	Zarządzenie nr 873/2012/P Prezydenta Miasta Poznania w sprawie zasad i trybu kontroli z upoważnienia Prezydenta Miasta Poznania przez Urząd Miasta Poznania		$A=(a/b) \times 100\%$ gdzie: a - liczba wszystkich przekazanych protokołów do jednostek kontrolowanych b - liczba wszystkich zzaplanowanych kontroli na dany rok	60%	roczny	72,04%
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 upływem dwóch tygodni w ogóle spraw analizowanych przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów	minimum 90%	kwartalnie	93,9%
			Edukacja konsumentów					
			Współpraca z instytucjami i organizacjami ochrony interesów konsumentów					
			Analiza i ocena procesu					
BIURO NADZORU WŁAŚCIELSKIEGO								
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/akcjonariuszy najpóźniej w terminie 1 dnia roboczego przed zgromadzeniem	Ilość materiałów na zgromadzenie przygotowanych i przekazanych Decernentowi najpóźniej 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 terminie 21 dni od zainicjowania podprocesu, jednak nie później niż na trzy dni przed terminem przekazania Decernentowi materiałów na zgromadzenie wspólników/akcjonariuszy	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/akcjonariuszy w stosunku do ilości wszystkich przygotowanych i	100%	kwartalny	77,78%
			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	88,34%
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 urzędami 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	b.d.
BIURO PROMOCJI MIASTA								
1.	Koordinacja promocji Miasta PM/PS-01	Zapewnienie skuteczności działań promocyjnych i efektywności wydatkowania środków na promocję Miasta		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 wraz z ewentualnymi uwagami	2 miesiące	kwartalnie	100%
BIURO OBSŁUGI INWESTORÓW								
1.	Realizacja założeń strategii miasta – promocja inwestycji [PI/PS-01]	Podjęmowanie skutecznych działań marketingowych związanych z promocyjnością inwestycyjną polityką miasta w zakresie zwiększenia inwestycji i nowych miejsc pracy w mieście, jako czynnika wspomagającego realizację założeń wyznaczonych przez strategię miasta	OIPI/PS-01/PR-01 Przygotowanie prezentacji: OIPI/PS-01/PR-02 Przygotowanie wydawnictw promocyjnych OIPI/PS-01/PR-03 Udział Miasta Poznania w krajowych i zagranicznych imprezach inwestycyjnych OIPI/PS-01/PR-04 Współpraca i utrzymanie kontaktów z inwestorami	Przygotowanie materiałów promocyjnych i multimedialnych realizujących potrzeby miasta jak i spełniający oczekiwania (potrzeby) w tym zakresie potencjalnych inwestorów Przygotowanie stoisk promocyjnych na targach , jako skuteczny czynnik marketingowy, wzmacniających wizerunek miasta Przygotowanie atrakcyjnych stoisk promocyjnych wzmacniających wizerunek miasta, prezentujących ofertę inwestycyjną podczas targów, konferencji, forum oraz innych imprez. Podtrzymanie kontaktów z dotychczasowymi inwestorami m. in. Poprzez przeprowadzenie rozmów z inwestorami po inwestycji	1. Ilość przygotowanych prezentacji multimedialnych do ilości przeprowadzonych spotkań z potencjalnymi inwestorami x 100 Ilość aktualizacji w roku Ilość imprez (spotkań, rozmów targów, konferencji) w których miasto brało udział do ilości imprez zaplanowanych na dany rok x 100% Ilość przeprowadzonych rozmów do zaplanowanych x 100%	min. 100% 2 aktualizacje w roku 80 80%	półroczny roczny półroczny kwartalnie	100,00% 3 171,00% 83,50%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2013 r.		
BIURO RADY MIASTA										
1.	RM/PS-01 Obsługa administracyjno-organizacyjna pracy Rady Miasta	Sprawna obsługa administracyjna i kancelaryjno-techniczna Rady Miasta i jej komisji oraz udzielanie radnym pomocy w pełnieniu ich mandatu	RM/PS-0/PR-01 Obsługa organizacyjno-administracyjna sesji RMP	1. Terminowe rejestrowanie i przekazywanie projektów uchwał	Liczba projektów uchwał zarejestrowanych i przekazanych w ciągu 2 dni roboczych od daty wpłynięcia do liczby wszystkich projektów wpływających do Biura Rady	100%	półrocznie	100,00%		
				1. Terminowe przygotowanie protokołów i uchwał do podpisu	Liczba protokołów sesji przygotowanych w ciągu 28 dni do liczby wszystkich sporządzonych protokołów sesji	100%	półrocznie	100,00%		
			RM/PS-0/PR-02 Obsługa organizacyjno-administracyjna komisji RMP	2. Terminowa organizacja i obsługa posiedzeń komisji Rady Miasta Poznania	Liczba protokołów komisji przygotowanych w ciągu 14 dni do liczby wszystkich sporządzonych protokołów komisji	100%	półrocznie	97,00%		
Biuro Prezydenta										
1.	Pd/PS-01 Obsługa organizacyjna Prezydenta i Zastępców Prezydenta w ramach kontaktów krajowych	Zapewnienie sprawnej i wysokiej jakości obsługi organizacyjnej	PR-01 Kordynacja działań na szczeblu krajowym i zagranicznym PR-02 Kordynacja współpracy instytucjonalnej	1. Organizacja spotkań i uroczystości z udziałem władz Miasta.	1. Liczba zadań/spotkań uroczystości zrealizowanych zgodnie ze scenariuszem do wszystkich zrealizowanych x 100%	80%	kwartalnie	80%		
				2. Organizacja wizyt członków korpusu dyplomatycznego i konsularnego.	2. Liczba zadań/spotkań uroczystości zrealizowanych zgodnie ze scenariuszem do wszystkich zrealizowanych x 100%	80%	kwartalnie	80%		
				3. Zapewnienie profesjonalnego przygotowania tekstów okolicznościowych.	3. Liczba zredagowanych tekstów okolicznościowych przekazanych organizatorom spotkań/uroczystości w terminie	100%	kwartalnie	100%		
				4. Organizacja i przygotowanie wyjazdów zagranicznych Prezydenta i zastępców.	4. Liczba zadań zrealizowanych w ramach danego przedsięwzięcia zgodnie z harmonogramem wszystkich zrealizowanych zadań x 100%	80%	kwartalnie	80%		
				5. ProwadzEBue obsługi kontaktów partnerskich miasta Poznania.						
2.	PS-02 Zarządzanie polityką informacyjną Prezydenta i UMP	Prawidłowe udostępnienie informacji publicznej dotyczącej samorządu lokalnego Miasta Poznania	PR-01Koordynowanie udostępniania informacji publicznej na wniosEK	1. Zapewnienie profesjonalnej współpracy z mediami 2. NieprzejrZaczanie ustawowych terminów udostępniania informacji publicznej		95%	100%	roczne	b.d.	97%
			PR-02 Rozpowszechnianie informacji publicznej							
			PR-03 Współpraca w zakresie opracowywania i realizacji planów medialnych Miasta							
3.	PS-03 Prowadzenie dialogu społecznego	Podniesienie aktywności obywatelskiej mieszkańców	Współpraca w zakresie konsultacji społecznych	1. Prowadzenie konsultacji społecznych.	1. Liczba zorganizowanych konsultacji społecznych we współpracy z innymi jednostkami miejskimi	30	roczne	99%		
				2. Prowadzenie kampanii informacyjno-edukacyjnych.	2. Liczba przeprowadzonych kampanii informacyjno-edukacyjnych.	15	roczne	100%		

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2013 r.	
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 gotowości 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	b.d.	
			Wydawanie zaświadczeń - PS - 01/PR - 02	Cel ogólny: Sporządzenie i wydanie zaświadczenia. Cel pośredni: Utrzymanie czasu obsługi klienta.	Średni czas załatwiania spraw (świadczenie gotowości w zakresie przygotowanych zaświadczeń. Maksimum 5 dni. (Czasochłonność opracowywania zaświadczeń w terminie od 1 do maksimum 5 dni roboczych od dnia złożenia wniosku)	maks. 5 dni	półroczny	100%	
			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	b.d.	
			Organizacja jubileuszy - PS - 01/PR - 04	Cel główny i pośredni: Terminowa organizacja jubileuszy pożycia małżeńskiego.	Zorganizowanie minimum 10 uroczystość w ciągu roku kalendarzowego	min 10	roczny	9	
			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	b.d.	
			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.	Monitorowanie wskaźnika w oparciu o MODUŁ WNIOSKI, system kolejkowy oraz ewidencję błędnie sporządzonych odpisów	półroczny	100%	
			Odpisy elektroniczne - PS-01/PR-06A	Wydawanie odpisów				100%	
			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) Przeprowadzenie działań w ramach mechanizmu kontrolnego.	max. 10 dni	półroczny	96%	
			Wpisywanie zagranicznych aktów stanu cywilnego - PS - 01/PR - 08	Cel główny: Wydanie decyzji. Cele pośredni: Utrzymanie czasu obsługi klienta, zapobieganie możliwościom odwołań od podjętych decyzji.	Czas obsługi klienta (do 14 dni w 80% spraw) w sprawach wniosku złożonego osobiście	80%	półroczny	96%	
			Zmiana imion i nazwisk - PS/01/PR-09	Cel główny: Terminowe wydanie decyzji	Czas obsługi klienta (do 14 dni w 80% spraw) w sprawach wniosku złożonego osobiście	80%	półroczny	97%	
WYDZIAŁ BUDŻETU I ANALIZ									
1.	PDS-02 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 lokalnych)	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	do 15.11- optymalnie	roczny	osiągnięty	
			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 wykonania budżetu za pierwsze półrocze oraz sprawozdania z wykonania budżetu za rok	Dążenie do przekazania pełnej i wyczerpującej informacji 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) Od 30.06.2011r. Zmiana wskaźnika-termin opracowania sprawozdania rocznego -31 marca	Utrzymanie terminowości- 31.08(informacja półroczna) oraz 20.03 (sprawozdanie roczne). Kompletność- (zakres wynikający z uregulowań ustawowych i Uchwały Rady Miasta)	półroczny	30.08.2013	
2.	BA-PS-01Opracowanie 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 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	zmiana wskaźnika	
			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	20.08	

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2013 r.
WYDZIAŁ DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ I ROLNICTWA								
1.	Obsługa Centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej (DGR/PS-01)	Systematyczne zmniejszanie liczby błędnie dokonanych wpisów do CEIDG oraz terminowe wdrażanie działań korygujących i zapobiegawczych	Wpis do CEIDG (DGR/PS-01/PR-01) Wydawanie duplikatów decyzji (DGR/PS-01/PR-02) Udzielanie informacji o osobach wpisanych do edg (DGR/PS-01/PR-03)	Doskonalenie procesu obsługi Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej poprzez nieprzekraczanie 1% błędnie dokonanych wpisów do CEIDG Doskonalenie procesu poprzez nieprzekraczanie 7-dniowego terminu wystawiania duplikatów zaświadczeń i decyzji (przyjęta wartość wskaźnika 1%) Doskonalenie procesu obsługi udzielania informacji o osobach wpisanych do edg poprzez nieprzekraczanie 1 % błędnie wydrukowanych zaświadczeń	(ilość błędnie dokonanych wpisów do CEIDG / ilość wszystkich dokonanych wpisów do CEIDG) x 100% ilość wystawionych duplikatów w terminie powyżej 7 dni / ilość ogółem wystawionych duplikatów (ilość błędnie wydanych zaświadczeń o osobach wpisanych do edg / ilość wszystkich wydanych zaświadczeń o osobach wpisanych do edg) x 100%	1% 1% 1%	kwartalnie kwartalnie kwartalnie	0,04% 0,00% 0,00%
2.	Obsługa licencji na krajowy transport drogowy (DGR/PS-02)	Terminowość rozpatrywania wniosków i wdrażania działań korygujących i zapobiegawczych	Udzielenie licencji na krajowy transport drogowy (DGR/PS-02/PR-01) Zmiana licencji na krajowy transport drogowy (DGR/PS-02/PR-02) Cofnięcie licencji na krajowy transport drogowy (DGR/PS-02/PR-03) Wygaśnięcie licencji na krajowy transport drogowy (DGR/PS-02/PR-04)	Terminowość rozpatrywania wniosków	(ilość terminowo rozpatrzonych wniosków / ilość wszystkich rozpatrzonych wniosków) x 100%	Maksimum 14 dni Maksimum 14 dni Maksimum 14 dni Maksimum 14 dni	kwartalnie kwartalnie kwartalnie kwartalnie	100% 100% 100% 100%
3.	Obsługa zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych (DGR/PS-03)	Systematyczne zmniejszanie liczby błędnie wydrukowanych zaświadczeń i decyzji oraz terminowe wdrażanie działań korygujących i zapobiegawczych	Przyjęcie oświadczenia o wartości sprzedaży alkoholu w roku poprzednim (DGR/PS-03/PR-01) Udzielanie zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych (DGR/PS-03/PR-02) Cofnięcie zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych (DGR/PS-03/PR-03) Wygaśnięcie zezwolenia w przypadkach wskazanych w ustawie(DGR/PS-03/PR-04) Wygaśnięcie zezwolenia na wniosek przedsiębiorcy (DGR/PS-03/PR-05) Postępowanie egzekucyjne w celu przymuszenia do wykonania obowiązku złożenia oświadczenia o wartości sprzedaży napojów alkoholowych w roku poprzednim (DGR/PS-03/PR-06) 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 sprzedaży napojów alkoholowych w roku poprzednim DGR/PS-03/PR-07 Egzekucja administracyjna należności z tytułu zaległej opłaty za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych (DGR/PS-03/PR-08)	Nieprzekraczanie 1% błędnie naliczonych, na podstawie przyjętych oświadczeń, opłat za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych Nieprzekroczenie 1 % błędnie sporządzonych zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych Nieprzekroczenie 20 % błędnie sporządzonych decyzji o cofnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych Nieprzekraczanie 5 % błędnie sporządzonych decyzji o wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych. Nieprzekraczanie 3 % błędnie sporządzonych decyzji o wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych Nieprzekroczenie 5% błędnie sporządz. postanowień o nałożeniu grzywny w celu przymuszenia do wykonania obowiązku złożenia oświadczenia o wart. sprzedaży alkoholu w roku poprzed. oraz tytułów wykonawczych dot. wykonania obowiązku złożenia oświadczenia o wart. sprzedaży alkoholu e roku poprzednim nieprzekroczenie 5% błędnie sporządzonych tytułów wykonawczych dotyczących należności pieniężnych nieprzekroczenie 5% błędnie sporządzonych upomnień dot. zaległej opłaty 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% (ilość błędnie sporządzonych zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych / ilość wszystkich sporządzonych zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych) x 100% (ilość błędnie sporządzonych zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych / ilość wszystkich sporządzonych zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych) x 100% (ilość błędnie sporządzonych decyzji o wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych / ilość wszystkich sporządzonych decyzji o wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych) x 100% (ilość błędnie sporządzonych decyzji o wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych / ilość wszystkich sporządzonych decyzji o wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych) x 100% błędnie sporządzone postanow. o nałożeniu grzywny w celu przymuszenia do wyk. obow. Złożenia oświadczenia o wartości sprzedaży alkoholu w roku poprzednim oraz tytuły wykonawcze dot. wyk. obow. złożenia ośw. o wart. sprzedaży alkoh. w roku poprzed. (0 / wszystkie postanowienia o nałożeniu grzywny w celu przymuszenia do wykonania obowiązku złożenia oświadczenia o wartości sprzedaży alkoh. w roku poprzed. oraz tytuły wykonawcze dot. wykonania obowiązku... x 100% błędnie sporządzone tytuły wykonawcze dot. należności pieniężnych (0) / wszystkie sporządzone tytuły wykonawcze dotyczące należności pieniężnych (10) x 100% błędnie sporządzone upomnienia dot. zaległej opłaty za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych (0) / wszystkie sporządzone upomnienia dot. zaległej opłaty za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych (18) x 100%	1% 1% 20% 5% 3% 5% 5% 5%	Przeprowadzanie comiesięcznych kontroli modułu finansowego programu służącego do obsługi zezwoleń alkoholowych kwartalnie kwartalnie kwartalnie kwartalnie kwartalnie kwartalnie kwartalnie	0,00% 0,49% 0,00% 0,00% 0,79% 0,00% 0,00% 0,00%
			Wystawianie zaświadczeń, dokumentów rejestracyjnych, kart wędkarskich lub locketwa podwodnego (DGR/ PS-04/PR-01)	Doskonalenie procesu obsługi działalności rolniczej poprzez nieprzekraczanie 7 dniowego terminu wystawiania zaświadczenia, dokumentu rejestracyjnego karty wędkarskiej lub locketwa podwodnego	1. Ilość spraw załatwionych w terminie powyżej 7 dni/ termin liczony od daty wpływu do daty wystawienia zaświadczenia, dokumentu rejestracyjnego karty wędkarskiej lub locketwa podwodnego / w stosunku do wszystkich spraw wpływających w danym okresie x 100%.	max. 5%	kwartalnie	0,00%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2013 r.
4.	Obsługa działalności rolniczej (DGR/PS-04)	Spełnianie obowiązku względem mieszkańców miasta w zakresie rolnictwa i gospodarki żywnościowej poprzez prawidłową i terminową obsługę klientów	Utrzymanie urządzeń wodno-melioracyjnych, przeciwdziałanie skutkom powodzi, podtopień oraz suszy (DGR/ PS-04/PR-02)	Utrzymanie urządzeń wodno-melioracyjnych i przeciwpowodziowych w należytym stanie w ramach posiadanych środków finansowych /w danym roku budżetowym/	Stopień realizacji zadań/ wykorzystane środki finansowe na realizację zadań/ w stosunku do planu zadań/ planowane środki finansowe na realizację zadań/ w danym roku budżetowym x 100%	min. 95%	rocznie	99,99%
			Uzgodnienia z inwestorami planowanych inwestycji na terenach zmeliorowanych (DGR/ PS-04/PR-03)	Doskonalenie procesu obsługi działalności rolniczej poprzez minimalizowanie ilości spraw, dla których należało wydłużyć termin wydania uzgodnienia z inwestorem w zakresie prowadzonej inwestycji na terenach zmeliorowanych powyżej 30 dni	Ilość spraw dla których należało wydłużyć termin wydania uzgodnienia powyżej 30 dni / termin liczony od daty rejestracji sprawy do daty wydania uzgodnienia/ w stosunku do wszystkich spraw wpływających w danym okresie x 100%.	max 10%	kwartalnie	2,38%
WYDZIAŁ FINANSOWY								
1.	Prowadzenie obsługi finansowo - księgowej Urzędu	1. Terminowe i rzetelne sporządzanie sprawozdań budżetowych w zakresie dochodów i wydatków Urzędu. 2. Terminowe i zgodne z przepisami prawa sporządzanie zbiorczych deklaracji VAT dla Urzędu oraz przekazywanie ich do właściwego Urzędu Skarbowego.	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		1. Terminowe sporządzanie sprawozdań przewidzianych przepisami prawa dla jednostki budżetowej. 2. Terminowe sporządzanie oraz przekazywanie zgodnie z przepisami prawa deklaracji VAT.	1. Liczba sprawozdań sporządzanych terminowo / liczba sprawozdań ogółem x 100% / optymalny wskaźnik > 80% 2. Optymalnie do 25 każdego miesiąca za miesiąc poprzedni / maksymalnie 100%	Kwartalnie Kwartalnie	100,00% 100,00%
2.	Prowadzenie rachunkowości budżetu miasta i sporządzanie sprawozdań finansowych	1. Zapewnienie finansowania jednostek organizacyjnych Miasta zgodnie z planem budżetowym. 2. Wypełnianie obowiązków informacyjnych nałożonych na jednostkę samorządu terytorialnego przepisami prawa.	Przekazywanie środków budżetowych Realizacja dochodów budżetowych Realizacja wydatków budżetowych Sprawozdawczość Zarządzanie finansowe Obsługa finansowo - księgowa funduszy celowych Rejestracja umów Prowadzenie Biura Rzeczy Znalezionych		1. Terminowe zgodnie z zapotrzebowaniami przekazywanie środków budżetowych jednostkom organizacyjnym Miasta. 2. Terminowe sporządzanie sprawozdań przewidzianych przepisami prawa.	1. Ilość zapotrzebowań (z oznaczonym terminem realizacji) zrealizowana w terminie / ilość zapotrzebowań z oznaczonym terminem realizacji x 100% optymalny wskaźnik >95 % 2. Liczba sprawozdań sporządzanych terminowo / liczba sprawozdań ogółem x 100% optymalny wskaźnik >80 %	Półroczny Kwartalny	100,00% 100,00%
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. 2. Celem procesu jest wykonanie zaplanowanych przez Oddziały dochodów z tytułu podatków i opłat.	Planowanie dochodów 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		1. Termin wyznaczony przez Dyrektora Wydziału. 2. Procent zaplanowanych przez Oddziały dochodów.	1.Optymalnie do 31.10. każdego roku (maksymalnie 100%). > 95%.	Rocznie Kwartalnie	24.10.2013 102,74%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2013 r.
WYDZIAŁ GOSPODARKI KOMUNALNEJ I MIESZKANIOWEJ								
1.	GKM/PS-01	Zapewnienie koordynacji działań zainteresowanych stron, w zakresie infrastruktury technicznej miasta	PR-01 Inwestycje lokalne z udziałem ludności	Poprawa infrastruktury Miasta poprzez realizację inwestycji z udziałem ludności	stopień wykorzystania przyznanych środków	70%	rocznie	83,00%
2.	GKM/PS-02	Zapewnienie koordynacji działań w zakresie polityki transportowej w mieście	PR-01Monitorowanie zadań drogowych realizowanych przez ZDM	Badanie przekazanych sprawozdań z realizacji zadań drogowych	ilość zbadanych sprawozdań - ilość nie zbadanych sprawozdań / ilość zbadanych sprawozdań * 100%	90%	półrocznie	100,00%
3.	GKM/PS-03	Zapewnienie koordynacji działań zainteresowanych stron, w zakresie usług i zadań komunalnych miasta	PR-01 Wydawanie zezwoleń na opróżnianie zbiorników bezodpływowych	Terminowość prowadzonego postępowania	ilość wniosków załatwionych w terminie - ilość wniosków nie załatwionych w terminie / ilość wniosków załatwionych w terminie * 100%	100%	półrocznie	100,00%
			PR-02 Przeprowadzanie akcji deratyzacyjnej na terenie miasta	Zapewnienie warunków do przeprowadzenia akcji deratyzacyjnej	Przeprowadzenie akcji deratyzacyjnej zgodnie z planem i przyjętymi założeniami	realizacja (tak)	rocznie	przeprowadzenie
4.	GKM/PS-04	Zapewnienie koordynacji działań zainteresowanych stron w zakresie polityki mieszkaniowej miasta	PR-01 Rozpatrywanie wniosków o udzielenie pomocy mieszkaniowej	Ustalenie listy osób uprawnionych do udzielania pomocy mieszkaniowej	ilość pozytywnie rozpatrzonych wniosków o udzielenie pomocy mieszkaniowej/ilość wniosków o udzielenie pomocy mieszkaniowej spełniających kryteria uchwały RMP x 100%	min. 70%	rocznie	66,00%
WYDZIAŁ GOSPODARKI NIERUCHOMOŚCIAMI								
1.	GN/PS-01 Gospodarowanie nieruchomościami Miasta Poznania i Skarbu Państwa	Zapewnienie efektywnego i skutecznego gospodarowania nieruchomościami MP i SP	GN/PS-01/PR-01 Przekształcenie prawa użytkowania wieczystego w prawo własności	Wykonanie zaplanowanych dochodów z tytułu przekształcenia prawa u.w. w prawo własności	Dochód uzyskany z tytułu przekształcenia prawa u.w. w prawo własności do dochodu zaplanowanego z tytułu przekształcenia prawa u.w. w prawo własności	min. 95%	roczny	100,00%
			GN/PS-01/PR-02 Powierzanie nieruchomości	Funkcjonalny podział przestrzeni miejskiej mający na celu jej uporządkowanie oraz jednoznaczne wskazanie jednostki organizacyjnej Miasta Poznania odpowiedzialnej za nieruchomości niezbędne do realizacji zadań własnych	liczba powierzonych działek	475 działek ewidencyjnych	roczny	100,00%
2.	GN/PS-07 Działania na rzecz poprawy porządku na nieruchomościach Miasta Poznania	Zapewnienie porządku na nieruchomościach Miasta Poznania	GN/PS-07/PR-01 Porządkowanie nieruchomości Miasta Poznania	Zapewnienie czystości na nieruchomościach Miasta Poznania w zakresie działania Wydziału	ilość zrealizowanych zgłoszeń/interwencji do ilości otrzymanych zgłoszeń/interwencji X 100%	min. 90%	roczny	100,00%
			GN/PS-07/PR-02 Przejmowanie porzuconych pojazdów na własność Miasta Poznania	Przejmowanie i zagospodarowanie przejętych na własność Miasta Poznania pojazdów	ilość zagospodarowanych pojazdów do ilości pojazdów przejętych na rzecz Miasta Poznania x 100%	min. 90%	roczny	100,00%
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 czasie krótszym niż 60 dni	(liczba zgłoszonych zapotrzebowań na nową funkcjonalność obsłużonych w ciągu 60 dni / liczba zgłoszonych zapotrzebowań na nową funkcjonalność) * 100%	>=80%	kwartalnie	50,00%
			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 spośród 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 usunąć 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	50,00%
			Instalacja i ocena nowego oprogramowania	mniej niż 5% reklamacji poprawionych błędów	(liczba reklamowanych usunąć błędów spośród wszystkich deklarowanych usunąć błędów w czasie dokonywania pomiaru / liczba deklarowanych usunąć błędów w czasie dokonywania pomiaru) * 100%, gdzie czas dokonywania pomiaru trwa od pierwszego do ostatniego d			
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	tak
			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%			
WYDZIAŁ KOMUNIKACJI								
1.	NR Km PS - 1 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-01 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	0,40%
2.	NR Km/PS - 02. 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	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	b.d.

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2013 r.
3.	NR Km PS - 3 Rejestracja pojazdów	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	0,5%	kwartalnie	0,08%
			PR-2 Rejestracja pojazdu					
			PR-3 Przerejestrowanie pojazdu					
			PR-4 Wyrejestrowanie pojazdu					
4.	Nr Km/PS-04 Wyrejestrowanie pojazdu	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	b.d.
			PR-02 Zgłaszanie sprzedaży pojazdu	Zmniejszenie ilości błędów poniżej 2,5 %	stosunek ilości błędnie przyjętych zgłoszeń do całkowitej liczby zgłoszeń	max. 2,5%	kwartalnie	4,20%
5.	Km PS-05 Nadzór nad przedsiębiorcami prowadzącymi Stacje Kontroli Pojazdów (SKP)	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 protokołu z wnioskami pokontrolnymi.	90% wydanych zezwoleń na przeprowadzanie badań technicznych w 3dni.	(ilość wydanych zezwoleń w terminie 3 dni x 100) / ilość 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	100,00%
6	NR Km/PS-06 Nadzór na przedsiębiorcami prowadzącymi Ośrodki Szkolenia Kierowców (OSK)	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 ilość wydanych zezwoleń 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 ogółem	90%	kwartalnie	94%
WYDZIAŁ KULTURY I DZIEDZICTWA								
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	100,00%
			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	100,00%
			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	0% (brak nieformalnych wniosków oraz zwróconych przez Kapitułę do ponownej weryfikacji)
2.	Nadzorowanie zadań realizowanych przez podległe jednostki organizacyjne	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.	W ciągu 4 miesięcy	80%	raz na kwartał	90,00%
			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	80,00%
			Kontrola podległych instytucji kultury	Przeprowadzenie kontroli terminowo i zgodnie z procedurą.	Stoień przeprowadzenia kon-troli na tydzień przed terminem	80%	Raz na pół roku	0% (planowane kontrole nie zostały zrealizowane)
			Przyznawanie nagrody rocznej dyrektorom podległych instytucji kultury	Opracowanie wniosku o nagrodę roczną dla dyrektorów podległych instytucji kultury	Przygotowanie wniosku o nagrodę roczną dla dyrektorów podległych instytucji kultury w terminie do 10 września br.	80%	raz na rok	80,00%
3.	Realizacja budżetu w zakresie kultury	Racjonalizacja wykorzystania środków budżetowych oraz doskonalenie funkcji usługowych wobec jednostek merytorycznie podległych Wydziałowi	Zmiany budżetu w zakresie kultury	Racjonalizacja procesu planowania budżetu zadaniowego w zakresie kultury	Procent wniosków cofniętych przez Wydział Budżetu i Analiz do ogólnej liczby złożonych w WBIA	15%	raz na kwartał	brak zwróconych wniosków
			Sprawozdanie z realizacji budżetu w zakresie kultury	Dążenie do precyzyjnego przygotowania informacji o stopniu realizacji zadań budżetowych w zakresie kultury	Procent złożonych wyjaśnień udzielonych WBIA dotyczących danych zawartych w sprawozdaniach do ogólnej liczby sprawozdań	30%	raz na pół roku	30,00%
			Przekazywanie środków	Dążenie do terminowego przekazania środków zabezpieczających 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	95,00%
			Prowadzenie postępowań administracyjnych w sprawach dot. Ochrony zabytków na terenie m. Poznania	Wydawanie prawidłowych pod względem merytorycznym i formalno-prawnym decyzji, postanowień i zaświadczeń w sprawach określonych w ustawie o ochronie zabytków i opiece nad zabytkami oraz przepisach odrębnych w terminie do 21 dni w co najmniej 60% spraw	Ilość decyzji, postanowień, zaświadczeń wydanych w terminie do 21 dni w stosunku do wszystkich wydanych decyzji, postanowień zaświadczeń razy 100%	min. 60%	półroczny	83,00%
			Przedstawianie opinii, określanie wskazań konserwatorskich i udzielenie 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 decyzji, postanowień, zaświadczeń wydanych w terminie do 21 dni w stosunku do wszystkich wydanych decyzji, postanowień zaświadczeń razy 100%	min. 70%	półroczny	83,00%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2013 r.
4.	Ochrona zabytków i opieka nad zabytkami m. Poznania	Zapewnienie ustawowej ochrony zabytków oraz dziedzictwa kulturowego na terenie m. Poznania	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 opinii lub uzgodnień wydanych w terminie do 21 dni w stosunku do ilości wszystkich wydanych opinii lub uzgodnień dot. zagospodarowania przestrzennego razy 100%	min. 90%	roczny	100,00%
			Nadzorowanie prac prowadzonych przy obiektach zabytkowych	Objęcie nadzorem prac konserwatorskich przy zabytkach prowadzonych na podstawie pozwoleń	Ilość prowadzonych nadzorów w stosunku do ilości prac konserwatorskich prowadzonych na podstawie pozwoleń	90%	roczny	90,00%
			Organizowanie i prowadzenie kontroli w zakresie ochrony zabytków	Kontrolowanie stanu zachowania i utrzymywania 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	90,00%
			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	100,00%
			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	100,00%
			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	5,00%
			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	70,00%
			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 podstawie ustawy w stosunku do ilości ww. wniosków o razy 100 %	100%	roczny	100,00%
			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	100,00%
WYDZIAŁSPORTU								
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 Sp/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%	100%	Rocznie	100%
			Wpis i wypis z ewidencji stowarzyszeń kultury fizycznej nieprowadzących działalności gospodarczej z siedzibą w Poznaniu Sp/PS-01/PR-03	Dokonanie wpisu do ewidencji w terminie do 30 dni od daty wpływu wniosku do wydziału	Ilość dokonanych wpisów do ewidencji w terminie do 30 dni w stosunku do łącznej ilości dokonanych wpisów razy 100%	100%	Półrocznie	100%
				Dokonanie wypisu z ewidencji w terminie (bezwzględnie)	Ilość bezwzględnie wydanych wypisów z ewidencji	100%	Półrocznie	100%
			Wydawanie decyzji na organizację sportowych imprez masowych Sp/PS-01/PR-04	Wydanie decyzji na organizację sportowej imprezy masowej do 7 dni przed imprezą	Ilość wydanych decyzji na organizację sportowej imprezy masowej w terminie do 7 dni w stosunku do łącznej ilości wydanych decyzji razy 100%	100%	Półrocznie	100%
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;		(Iczba pozytywnie rozpatrzonych wniosków / Iczba wniosków zakończonych umową) x 100%	100%	kwartalnie	100%
			OS/PS-03/PR-02 Rozliczenie dofinansowanego zadania zrealizowanego przez podmiot zewnętrzny					

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2013 r.
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; OS/PS-04/PR-02 Rozliczenie 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%
5.	OS/PS-05 Postępowanie administracyjne	Należyte i sprawne wykonywanie zadań wynikających z obowiązującego prawa w zakresie ochrony środowiska	OS/PS-05/PR-01 Postępowanie merytoryczne na wniosek w zakresie działalności WOŚ UMP; OS/PS-05/PR-02 Postępowanie merytoryczne z urzędu w zakresie działalności WOŚ UMP; OS/PS-05/PR-03 Postępowanie odwoławcze w zakresie działalności WOŚ UMP; OS/PS-05/PR-04 Postępowanie egzekucyjne w zakresie działalności WOŚ UMP; OS/PS-05/PR-05 Rozpatrywanie skarg na działalność WOŚ UMP	1. Zapobieganie możliwościom wystąpienia błędów w wydawanych dokumentach końcowych; 2. Podnoszenie jakości wydawanych dokumentów końcowych (w postaci decyzji/postanowień). 3. Podnoszenie jakości obsługi klienta	(ilość postanowień o sprostowaniu błędów / ilość wydanych dokumentów końcowych) x 100% (ilość decyzji/postanowień uchylonych, bądź co do których stwierdzono nieważność przez organ odwoławczy/ilość wszystkich wydanych decyzji/postanowień) x 100 %	1,50% maks. 10%	kwartalnie	0,003% 0,002%
					(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; 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	Sprawne działanie na rzecz oceny i poprawy środowiska	[(ilość zaplanowanych działań w danym roku kalendarzowym / (ilość zrealizowanych działań)) x 100%	100%	rocznie	100%
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; 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	Doskonalenie tworzenia zasobów i udostępniania wiedzy merytorycznej o środowisku	(ilość prawidłowo opracowanych zadań / ogólna liczba zleconych zadań) x 100%	100%	kwartalnie	100%
8.	OS/PS-09 Zakupy	Dokonanie zakupów usług/dostaw/robót budowlanych	OS/PS-09/PR-01 Przygotowanie materiałów przetargowych do procedur...; OS/PS-09/PR-02 Przeprowadzenie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego o wartości szacunkowej przedmiotu zamówienia do 30 tys. EURO; OS/PS-09/PR-03 Przeprowadzenie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego o wartości szacunkowej przedmiotu zamówienia powyżej 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	Dokonanie zakupów usług/dostaw/robót budowlanych	(liczba zawartych umów o zamówienie publiczne / liczba pozytywnie zakończonych postępowań o udzielenie zamówienia publicznego) x 100%	100%	kwartalnie	zawarto 15 umów

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2013 r.
WYDZIAŁ ORGANIZACYJNY								
1.	OBSŁUGA SERWISÓW INFORMACYJNYCH PS-01	Popularyzacja miejskich internetowych serwisów informacyjnych	Projektowanie nowych serwisów informacyjnych Or/PS-01/PR-01	Dążenie do zwiększenia ilości osób odwiedzających miejskie strony internetowe poprzez rozbudowę platformy informacyjno-usługowej	wzrost ilości zapytań o strony internetowe serwisów informacyjnych na poziomie 5% w skali kwartału, w stosunku do osiągniętej w poprzednim okresie badawczym wartości wskaźnika	5% wzrost wartości wskaźnika	1 miesiąc	Planowana zmiana wskaźnika
			Przyszanawanie loginów i haseł dostępu Or/PS-01/PR-02		Liczba udostępniionych nowych usług	4	rocznie	Wskaźnik mierzony począwszy od 2014 r.
			Prowadzenie serwisów informacyjnych Or/PS-01/PR-03	Dążenie do zwiększenia ilości osób odwiedzających miejskie strony internetowe poprzez regularne zamieszczanie informacji w portalach	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	Planowana zmiana wskaźnika
					Liczba unikatowych użytkowników strony internetowej w kwartale (w ciągu roku 4.000.000)	1.000.000	kwartalnie	953.656
					Liczba odsłon (w ciągu roku 30.000.000)	7.500.000	kwartalnie	7.645.768
					Liczba wizyt (w ciągu roku 7.100.000)	1.775.000	kwartalnie	1.803.578
					Ilość pobranych danych z serwisów informacyjnych (w ciągu roku 7.100GB)	1775GB	kwartalnie	1956,32 GB
2.	ZARZĄDZANIE ZASOBAMI OSOBOWYMI Or/PS-02	Zapewnienie profesjonalnej kadry pracowników	Rekrutacja stażystów Or/PS-02/PR-01	Wybór kandydatów spełniających w najwyższym stopniu wymagania programu stażu	Odsetek liczby stażystów wśród ogólnej ich liczby zatrudnionych w ramach umów o pracę w Urzędzie	5%	1 rok	12,50%
			Rekrutacja, selekcja i ocena pracownica 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 pracowników	90%	1 rok	wskaźnik obliczany w maju (po oop)
				Kadra spełniająca wymagania stanowiska pracy	Stosunek liczby pracowników ocenionych jako spełniających wymagania stanowiska pracy do liczby pracowników objętych oceną	95% 98% (zmiana od 2013 r.)	1 rok	wskaźnik obliczany w maju (po oop)
			Szkolenie pracownicze Or/PS-02/PR-03	Skuteczna realizacja planu szkoleń wewnętrznych	Stodunek liczby szkoleń zrealizowanych w stosunku do zaplanowanych w rocznym planie szkoleń	75%	1 rok	b.d.
3.	OBSŁUGA STATUTOWYCH ORGANÓW MIASTA POZNANIA Or/PS-03	Zapewnienie pełnej i terminowej informacji o załatwieniu interpelacji i zapytań, realizacji podjętych uchwał oraz stanowisk komisji, zabezpieczenie obsługi administracyjnej Prezydenta, monitorowanie realizacji ustaleń i zarządzeń Prezydenta	Procedura interpelacji i zapytań radnych Or/PS-03/PR-02	skręcanie 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	0,15	1 kwartał	b.d.
					procent udzielonych odpowiedzi w terminie 21 dni do całkowitej liczby złożonych zapytań i interpelacji	85%	1 kwartał	86,90%
					procent udzielonych odpowiedzi na ZAPYTANIA w terminie 10 dni do całkowitej liczby złożonych zapytań	85%	1 kwartał	89,10%
			PProcedura sprawozdawczości z realizacji uchwał, wniosków i stanowisk rady Or/PS-03/PR-03	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	92,50%
4.	PROWADZENIE ARCHIWUM ZAKŁADOWEGO UMP Or/PS-04	Zabezpieczenie informacji gromadzonych w Urzędzie Miasta	Harmonogram przekazywania akt przez jednostki organizacyjne Urzędu Or/PS-04/PR-01	Stale 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	wskaźnik obliczany w I kw.
			Przyjmowanie akt spraw ostatecznie załatwionych Or/PS-04/PR-02					
			Zabezpieczanie zbiorów archiwalnych przed zniszczeniem Or/PS-04/PR-03	Zabezpieczanie miejsca przechowywania akt w magazynach dla prawidłowego funkcjonowania Archiwum Zakładowego Urzędu Miasta Poznania	rocent wolnego miejsca w magazynach w stosunku do ogólnej liczby metrów bieżących pólek, jakie ma do dyspozycji Archiwum	min. 33%	pół roku	25,00%
			Udzielanie informacji i udostępnianie akt Or/PS-04/PR-04	Dążenie do terminowego i satysfakcjonującego klientów realizowania wniosków kierowanych do Archiwum Zakładowego na temat posiadanej 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					

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2013 r.
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 <u>nie wymagających zaangażowania więcej niż 1 jednostkę organizacyjną</u> w wyjaśnieniu sprawy	93,5%	1 kwartał	94,00%
					Procentowy udział spraw załatwianych w terminach nie dłuższych niż miesięczny w stosunku do liczby wpływających spraw w przypadku spraw <u>wymagających zaangażowania więcej niż 1 hjednostkę organizacyjną</u> w wyjaśnieniu sprawy	85,0%	1 kwartał	88,00%
				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%
6.	Or/PS-06 NADAWANIE UPRAWNIEN I PODZIAŁ KOMPETENCJI	Zapewnienie bezkolizyjnego funkcjonowania w obrocie prawnym przedstawicieli Miasta oraz racjonalizacja struktur organizacyjnych	Procedura udzielania pełnomocnictw i upoważnień Or/PS-06/PR-01	Dążenie do bezkolizyjnego funkcjonowania w obrocie prawnym przedstawicieli Miasta oraz eliminacji sytuacji braku lub wadliwego umocowania przedstawicieli Miasta oraz szybkie i kompletne ich wyposażenie w instrumenty prawne zapewniające podejmowanie ważnych czynności	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 liczone z uwzględnieniem terminu 10 dni)	90%	1 kwartał	94,94%
			Instrukcja - tryb wdrażania regulaminu organizacyjnego wydziału					
7.	PDS-01 Doskonalenie systemu zarządzania	Zapewnienie sprawnego funkcjonowania systemu zarządzania	PDS-01/PR-01 Audity wewnętrzne	Realizacja planu audytów	Liczba przeprowadzonych audytów i re-audytów do liczby zaplanowanych x 100%	min. 80%	pół roczny	95,00%
				Objęcie auditem wszystkich wydziałów/ jednostek, w których funkcjonuje system zarządzania	Liczba wydziałów/jednostek objętych auditem w danym roku do liczby wydziałów/jednostek, w których funkcjonuje sz x 100%	100%	roczny	97,50%
			PDS-01/PR-04 Przegląd systemu zarządzania	Terminowe przeprowadzanie przeglądu systemu zarządzania w wydziałach/ jednostkach	Liczba protokołów przekazanych w terminie do liczby wydziałów/jednostek zobowiązanych do przekazania protokołu z przeglądu za dany kwartał x 100%	min. 80%	Kwartalnie	62,50%
				Kompletne opracowanie protokołu z przeglądu	Liczba protokołów z przeglądów, które zawierają wszystkie wymagane elementy do liczby wszystkich otrzymanych protokołów x 100%	Min. 85%	Kwartalnie	59,40%
8.	PDS-08 Zarządzanie Ryzykiem	Zwiększenie prawdopodobieństwa realizacji zadań w sposób oszczędny, terminowy, efektywny i zgodny z prawem.	Identyfikacja i analiza ryzyka na rok ... PDS-08/PR-01	Powszechna realizacja obowiązku	Liczba jednostek, które wykonały obowiązek do liczby jednostek zobowiązanych x 100%	90%	Roczny	95,16%
				Jednolita metodyka realizacji analizy	Liczba analiz wykonanych zgodnie z ustaloną metodyką do liczby otrzymanych analiz x 100%	100%	Roczny	100,00%
				Terminowość realizacji analizy	Liczba jednostek, które wykonały obowiązek przekazania rejestru ryzyka w terminie do liczby jednostek, które przekazały rejestry	100%	Roczny	96,41%
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	b.d.
			2. Prowadzenie spraw związanych z przyznawaniem nagród dla pracowników pedagogicznych szkół i placówek, dla których organem prowadzącym jest Miasto Poznań	sprawnie i zgodnie z przepisami przeprowadzenie prac związanych z przyznawaniem nagród Prezydenta Miasta	brak	brak	rocznie	b.d.
			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 placówkach oświatowych / liczba zaplanowanych na dany rok kontroli) x100	95%	rocznie	b.d.
			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 комплекtu dokumentów] / liczbę wszystkich złożonych poprawnie wniosków - od 4 grudnia roku poprzedniego do 3 grudnia roku	>=30%	rocznie	b.d.

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2013 r.
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%	rocznie	b.d.
		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%	kwartalnie	98,6%
					2. (liczba terminowo złożonych bilansów przez szkoły i placówki oświatowe / liczba wszystkich bilansów, które powinny być złożone przez szkoły i placówki oświatowe) x100%		rocznie	b.d.
			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	b.d.
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	b.d.
			2. Przygotowanie i realizacja inwestycji oświatowych	zakończenie inwestycji (odbior 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	b.d.
4.	Przyznawanie pomocy materialnej w procesie kształcenia	Zapewnienie pomocy materialnej z przeznaczeniem na realizację potrzeb edukacyjnych dla uczniów zamieszkających 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 kompletnego wniosku/ liczba wszystkich wydanych decyzji w sprawie stypendium szkolnego) x 100%	50%	rocznie	b.d.
				Wydanie decyzji w sprawie zasiłki szkolnego w terminie 14 dni od daty złożenia kompletnego wniosku	(liczba wydanych decyzji do 30 dni od daty złożenia kompletnego wniosku / liczba wszystkich wydanych decyzji w sprawie zasiłku szkolnego) x 100%	80%	rocznie	b.d.
		Wspieranie procesu kształcenia zawodowego młodocianych pracowników poprzez dofinansowanie kosztów poniesionych przez pracodawcę	2. Udzielanie dofinansowania 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 dofinansowania kosztów kształcenia młodocianych pracowników) x 100%	85%	rocznie (koniec grudnia danego roku)	b.d.
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 zarządzaniem 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	proces czasowo zawieszony
			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 Burze Rady Miasta	2 m-ce	rocznie	proces czasowo zawieszony
			Opracowanie i aktualizacja Wieloletniego Programu Inwestycyjnego (WPI) _RoM/PS-02/PR-02					
WYDZIAŁ SPRAW OBYWATELSKICH								
1.	Prowadzenie Ewidencji Ludności SO/PS-01	1.Zaktualizowanie bazy danych stałych mieszkańców 2.Zwiększenie efektywności pracy na stanowiskach obsługowych	Zameldowanie SO/PS-01/PR-01		1. Zaktualizowanie w ciągu kwartału co najmniej 5000 tys. Rekordów z bazy danych stałych mieszkańców		Cel liczony rocznie;monitorowan y kwartalnie	8873,00
			Zmiana danych osobowych SO/PS-01/PR-02					
			Wymeldowanie SO/PS-01/PR-03		2.Nieprzekroczenie średniego czasu obsługi klienta powyżej 9 minut		Cel liczony rocznie;monitorowan y kwartalnie	6 min 54 s
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	wszystkie terminowo
			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% przyjętych 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;monitoro wany kwartalnie	90,00%
4.	Organizacja kwalifikacji wojskowej SO/PS-04	Wpisanie osób rocznika podstawowego wpisanych do wykazu o nieregulowanym 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 nieregulowanym stosunku do służby wojskowej x 100% dzielone przez ogólną liczbę osób rocznika podstawowego wezwanych na kwalifikację wojskową	100%	Cel liczony rocznie;monitorowan y kwartalnie	nie realizowano
			Zapewnienie środków materialnych SO/PS-04/PR-02					
			Wyszukiwanie 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 rozwieszenie wyposażenia i dokumentów SO/PS-04/PR-06					
			Zakończenie poboru SO/PS-04/PR-07					

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2013 r.
5.	Wydawanie decyzji w sprawach zbiorok 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 Rozliczenie zbiórki SO/PS-06/PR-02	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%
6.	Wydawanie dowodów osobistych SO/PS-06	Nieprzekraczanie 0,6% zawinionych błędnie wydrukowanych i niespersonalizowanych przez Centrum Personalizacji Dokumentów (CPD) dowodów osobistych liczone w ciągu kwartału	Weryfikacja wniosków i wprowadzanie do ewidencji SO/PS-07/PR-01 Komputerowe przetwarzanie wniosku SO/PS-07/PR-02 Przymywanie, weryfikacja i wydawanie nadesłanych dowodów osobistych SO/PS-07/PR-03	Nieprzekraczanie 1% zawinionych błędnie wydrukowanych i niespersonalizowanych przez CBD dowodów osobistych (liczone w ciągu kwartału) Badanie efektywności pracy na stanowiskach obsługowych w zakresie przymywania, weryfikacji i opracowania wniosków o wydanie dowodu osobistego	Stosunek zawinionych błędnie wyprodukowanych i niespersonalizowanych przez CBD dowodów osobistych do ilości przesłanych formularzy wyrażony % Nieprzekroczenie średniego czasu obsługi klienta powyżej 14 minut (opracowanie na podstawie danych z bazy QMATIC)	1% 13 minut 10 s	cel liczony i monitorowany kwartalnie cel liczony i monitorowany kwartalnie	0,19% 13 minut 10 s
7.	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 Wydawanie zaświadczeń SO/PS-08/PR-02	75 % udzielonych informacji w terminie 6 dni 80% wydanych zaświadczeń w ciągu 6 dni	Ilość udzielonych informacji w ciągu 6 dni (liczona kwartalnie) do ogólnej liczby spraw załatwianych kwartalnie x 100% Ilość wydanych zaświadczeń w ciągu 6 dni (liczona kwartalnie) do ogólnej ilości kwartalnie wydawanych zaświadczeń x 100%	75% 80%	cel liczony i monitorowany kwartalnie cel liczony i monitorowany kwartalnie	99,48% 99,75%
8.	Prowadzenie Archiwum Dowodów Osobistych SO/PS-08	98% udzielonych informacji osobom fizycznym i prawnym oraz odnalezionych dowodów osobistych w ciągu tygodnia 92% wysłanych i przekazanych kopert dowodowych na stanowiska wydające dowody osobiste w ciągu 2 tygodni 95% zarejestrowanych faktów zgonów w ciągu miesiąca	Postępowanie wyjaśniające dot. spraw z archiwum dowodów osobistych SO/PS-9/PR-01 Obsługa stanowisk wydających dowody osobiste SO/PS-9/PR-02 Rejestracja zdarzenia - zgony SO/PS-9PR-03	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% 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% Ilość aktów zgonów włączonych w ciągu kwartału podzielona przez wszystkie akty zgonów, które wpłynęły w ciągu kwartału pomnożona przez 100%	98% 92% 95%	cel liczony i monitorowany kwartalnie Kwartalnie do dnia 15 następnego miesiąca Kwartalnie do dnia 15 następnego miesiąca	99,73% 98,36% 100,00%	
9.	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-10/PR-01 Prowadzenie postępowania administracyjnego SO/PS-10/PR-02	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	16,46%	
10.	Nadzór nad działalnością stowarzyszeń SO/PS-10	Skrócenie terminu wydawania zaświadczeń do 5 dni w 80% spraw Skrócenie terminu wydawania opinii do 10 dni w 80% spraw	Analiza dokumentu SO/PS-11/PR-01 Postępowanie wyjaśniające SO/PS-11/PR-02 Zajmowanie stanowiska SO/PS-11/PR-03	Ilość zaświadczeń wydanych w ciągu 5 dni podzielona przez sumę wydanych zaświadczeń pomnożona przez 100% Ilość opinii wydanych w ciągu 10 dni podzielona przez sumę wydanych opinii pomnożona przez 100 %	80% 80%	kwartalnie kwartalnie	100,00% 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. Zmniejszenie ilości decyzji uchwalanych przez SKO Zmniejszenie liczby oczywistych omyłek w decyzjach wydawanych w procesie	Ilość spraw przeterminowanych tzn. 30 dni przerwy w prowadzonym postępowaniu w okresach kwartalnych niezakończonych w monitorowanym okresie Ilość uchylonych przez II instancję decyzji, w stosunku do ilości wszystkich decyzji o warunkach zabudowy i zagospodarowania terenu w badanym okresie Liczba wydawanych postanowień o sprostowaniu oczywistej omyłki do liczby wszystkich wydawanych decyzji w kolejnych okresach monitoringu	Zmniejszenie ilości spraw o 5% w stosunku do średniej ilości spraw przeterminowanych w roku poprzedni (2011) tj. 156 sprawy x0,95 = 148) Nie więcej niż 25% Nie więcej niż 6%	kwartalnie kwartalnie kwartalnie	52 4,30% 1,40%
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. Zmniejszenie proporcji uchylanych decyzji o 5% w stosunku rocznym Zmniejszenie oczywistych omyłek w decyzjach i postanowieniach	Ilość spraw przeterminowanych tzn. 7,30 dni przerwy w prowadzonym postępowaniu do ilości spraw w badanym okresie Ilość uchylonych przez organ II instancji decyzji i postanowień do ilości wydanych decyzji i postanowień w badanym okresie Liczba wydanych postanowień o sprostowaniu oczywistej omyłki do liczby wszystkich decyzji i postanowień w badanym okresie	nie więcej niż 4% nie więcej niż 8% nie więcej niż 6%	kwartalnie kwartalnie kwartalnie	1,50% 1,00% 0,50%
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 Zmniejszenie liczby skarg załatwianych ponad 21 dni	Liczba zgłoszonych błędów/liczba spraw zarejestrowanych w MOPIN Liczba skarg załatwianych ponad 21 dni/liczba skarg ogółem	0,50% 2%	kwartalnie kwartalnie	0,00% 0,1%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2013 r.			
WYDZIAŁ WSPIERANIA JEDNOSTEK POMOCNICZYCH MIASTA											
1.	Wspieranie działalności jednostek pomocniczych miasta	Należyżta 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	96,55%			
			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	98,77%			
			Nadzór nad działalnością jp								
WYDZIAŁ ZAMÓWIEŃ I OBSŁUGI URZĘDU											
1.	PS-01 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	100,00%			
			2. Obsługa inwestycji i remontów	wykonanie remontów zgodnie z planem remontów i inwestycji	Wartość 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	100,00%			
			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	brak reklamacji			
2. Ilość usług i usunięć usterek w terminie ustalonym w standardach >80%	>80%	kwartalnie			99,00%						
2.	PS-02 Usługi na rzecz MJO	Zapewnienie kompleksowej obsługi logistycznej gwarantującej sprawne funkcjonowanie Urzędu 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"		ilość dostaw zrealizowanych po terminie nie może przekroczyć 5% wszystkich zrealizowanych dostaw kwartalnie	kwartalnie	wszystkie terminowo			
						zagarantowanie 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	brak reklamacji w ESZ; jedna reklamacja pisemna złożna przez Wydział Komunikacji		
			2. Wykonanie usługi transportowej pojazdami własnymi	zapewnienie wysokiej jakości świadczonych usług transoportowych	ilość pozytywnych wyników ankiet w stosunku do ilości otrzymanych	nie mniej niż 80%	kwartalnie	100,00%			
			3. Zlecenie wykonania usłgi transportowej podmiotom zewnętrznym		ilość uwag wniesionych przez klienta zewnętrznego w stosunku do wszystkich kursów	nie więcej niż 5%	kwartalnie	0,00%			
			4. Zapewnienie obsługi kancelaryjnej	doręczenie korespondencji przychodzącej i międzywydziałowej adresatom najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu wpływu do Kancelarii właściwej według siedziby Wydziału	Procent korespondencji niedoręczonej w terminie w stosunku do korespondencji otrzymanej dnia poprzedniego.	95 % doręczonej korespondencji	kwartalnie	nie mmonitorowano - proces na etapie zmian			
				wysyłka, korespondencji i przesyłek najpóźniej następnego dnia po dniu wpływu do Kancelarii	Procent korespondencji niewysłanej w terminie w stosunku do korespondencji otrzymanej dnia poprzedniego.	95 % wysłanej korespondencji	kwartalnie	nie mmonitorowano - proces na etapie zmian			
			3.	PDS-03 Zamówienia publiczne	Racjonalne wydatkowanie środków publicznych realizowane przez prawidłowe i terminowe przeprowadzenie postępowań o zamówienie publiczne przy zachowaniu obowiązujących przepisów dotyczących zamówień publicznych.	PR-01 Planowanie zamówień Urzędu Miasta Poznania	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 poświadcza rozpoczęcie postępowania. (Ilość postępowań zakończonych z przekroczeniem termin-maksymalnej wartości wskaźnika)	14 dni roboczych	półroczny	czas przygotowania odokumentacji średnio poniżej 10 dni roboczych
						PR-02 Przygotowanie postępowania	prawidłowe przeprowadzenie postępowan o zamówienie publiczne przy przestrzeganiu obowiązujących zasad wynikających z pzp	wartość procentowa liczona jako suma wszystkich postępowań o zamówienie publiczne, które nie zostały unieważnione w związku z naruszeniem pzp lub co do których nie wniesiono odwołania rozpatrzonego na korzyść odwołującego wyrokiem KIO w stosunku do wszystkich przeprowadzonych postępowań o zp. (z wyłączeniem tych, które biuro złożyło odmienne stanowisko do jednostki uruchamiającej, wskazując niebezpieczeństwo wniesienia odwołania	90%	półroczny	100
PR-03 Realizacja procedury o udzielenie zamówienia											
PR-04 Informacje odwołania skargi											
PR-05 Sprawozdanie z udzielonych zamówień publicznych											

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2013 r.
WYDZIAŁ ZARZĄDZANIA KRYZYSOWEGO I BEZPIECZEŃSTWA								
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	b.d.
			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	b.d.
			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	b.d.
			ZKB/PS-01/PR-04 Koordynacja i zabezpieczenie działań ratowniczych	Dażenie 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 skuteczniejszej współpracy pomiędzy służbami ratowniczymi miasta oraz koordynacja działań ratowniczych	Ilość inwestycji realizowanych do ilości planowanych x100%, w skali 1 roku	100%	roczny	b.d.
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 MPZPiOBoPP	Realizacja inicjatyw MPZPiOBoPP	Ilość realizowanych inicjatyw do ilości zgłaszanych x 100%, w skali 6 miesięcy	50%	półroczny	b.d.
WYDZIAŁ ZDROWIA I SPRAW SPOŁECZNYCH								
1.	Nadzór nad placówkami sprawującymi opiekę nad dziećmi do lat 3	Utrzymanie terminu załatwienia spraw klientów	Wpis do rejestru żłobków i klubów dziecięcych		Liczba dokonanych wpisów do rejestru w terminie 7 dni w stosunku do wszystkich wpisów dokonanych w monitorowanym okresie x 100	100%	co 6 miesięcy	100%
			Dokonanie zmian w rejestrze żłobków i klubów dziecięcych		Liczba dokonanych zmian w rejestrze w terminie 14 dni w stosunku do wszystkich zmian dokonanych w monitorowanym okresie x 100	100%	co 6 miesięcy	100%
		Terminowe wydanie decyzji administracyjnej	Wykreślenie z rejestru żłobków i klubów dziecięcych		Liczba decyzji wydanych w terminie 25 dni w stosunku do wszystkich wydanych decyzji w monitorowanym okresie x 100	80%	co 6 miesięcy	b.d.
2.	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 3 dnia roboczego w stosunku do wszystkich wydanych decyzji w monitorowanym okresie	100%	co 6 miesięcy	99%
3.	Rehabilitacja Zawodowa Osób Niepełnosprawnych	Dażenie do załatwienia wniosku w terminie do 30 dni	1. Zwrot kosztów wyposażenia stanowiska pracy osobie niepełnosprawnej		Ilość wniosków załatwionych w terminie do 30 dni w stosunku do wszystkich załatwionych wniosków x 100	90%	w styczniu każdego roku	100%
			2. Przyznawanie osobom niepełnosprawnym jednorazowych środków na podjęcie działalności gospodarczej		Ilość wniosków załatwionych w terminie do 30 dni w stosunku do wszystkich załatwionych wniosków x 100	95%	w styczniu każdego roku	100%
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 oferowanie jednostce dostępu do szerokiej i różnorodnej wiedzy, myśli i opinii.	01. Gromadzenie 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 się: Liczba książek w zbiorach BR dzielona przez liczbę mieszkańców miasta Poznania razy 100 % / 2,5.	97%	półrocznie	99%
			02. Opracowanie zbiorów.	Tworzenie bezbłędnych rekordów bibliograficznych w katalogu online Biblioteki Raczyńskich	Wskaźnik oblicza się: Stosunek liczby poprawnych rekordów do liczby wszystkich utworzonych rekordów opisu bibliograficznego.	95%	półrocznie	97%
			01. Gromadzenie zbiorów 02. Opracowanie zbiorów	Utrzymywanie wskaźnika uzupełniania zbiorów o nowości wydawnicze dla miejscowości powyżej 50 tysięcy mieszkańców:	Według standardów IFLA-Unesco biblioteka winna nabywać 20 nowości wydawniczych rocznie na 100 mieszkańców. Zgodnie z Zarządzeniem Ministra Kultury i Sztuki z 24.11.1980 w sprawie norm zaopatrzenia bibliotek publicznych, biblioteka winna nabywać 18 wol. na 100 mieszkańców. Średnia arytmetyczna zakupu nowości w Polsce wynosi (w 2007) 9,2 wol./100 mieszk., natomiast dla Wielkopolski - 9,1 wol. BR zamierza osiągać wskaźnik zakupu nowości powyżej średniej dla woj. wielkopolskiego. Wskaźnik oblicza się: Liczba zakupionych nowości w zbiorach BR dzielona przez liczbę mieszkańców m. Poznania razy 100 % / wskaźnik dla Wielkopolski.	96%	półrocznie	101,37%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2013 r.
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 dostępu do szerokiej i różnorodnej wiedzy, myśli i opinii.	01. Prowadzenie wypożyczeń zewnętrznych	Wysoki stopień udostępniania książek. Celem szczegółowym procesu jest takie dobieranie księgozbiorów udostępnianych na zewnątrz, by w jak największym stopniu móc realizować potrzeby użytkownika. Wskaźnik - obliczany jako stosunek liczby wypożyczeń przypadających na każde 100 mieszkańców - dla województwa Wielkopolskiego wynosi 406.	Wskaźnik oblicza się: Liczba wypożyczonych książek na zewnątrz dzielona przez liczbę mieszkańców miasta Poznania razy 100 razy 100% / 430.	90%	półrocznie	86,49%
			02. Prowadzenie wypożyczeń prezencyjnych	Skrócenie czasu oczekiwania na książkę. Celem procesu jest skrócenie czasu oczekiwania na książki najczęściej zamawiane przez czytelników w Czytelnii Ogólnej, poprzez prowadzenie księgozbioru podręcznego, składającego się z najczęściej zamawianych tytułów.	Liczba wypożyczeń dzielona przez wielkość księgozbioru podręcznego w Czytelnii Ogólnej razy 100% / 5 (wskaźnik 5 oznacza pięciokrotne wykorzystanie książki tego księgozbioru)	90%	półrocznie	78,44%
			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%.	60%	półrocznie	73,16%
3.	BR/PS-03 Planowanie i realizacja budżetu rocznego	Zapewnienie Bibliotece Raczyskich 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	100,00%
			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	100,00%
GEOPOZ								
1.	Organizacja i zarządzanie	Poprawa jakości i skuteczności funkcjonowania ZGKM GEOPOZ	Obsługa legislacyjna, upoważnień i pełnomocnictw	Realizacja wniosków w terminie do 30 dnia	Ilość zrealizowanych wniosków / ilość złożonych 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	Realizacja procesu została wstrzymana
			Dobór, zatrudnianie i ocena pracowników	Wybór kandydatów spełniających wymagania stanowiska pracy	Ilość zawartych umów o pracę na czas nieokreślony/ ilość zakończonych umów o prace na czas określony powyżej 6 miesięcy w danym roku kalendarzowym	90%	1 x rok	69%
			Szkolenie i rozwój pracowników	Podwyższanie kwalifikacji pracowników	Realizacja planu szkoleń	100%	1 x rok	100%
2.	Zarządzanie budżetem	Zapewnienie środków i finansowa obsługa zadań statutowych.	Planowanie i monitorowanie realizacji budżetu	Zapewnienie bieżącego nadzoru nad realizacją budżetu	Przekazywanie miesięcznych sprawozdań z realizacji dochodów i wydatków budżetowych w terminie 15 dnia każdego miesiąca	100%	1 x kwartał	październik, listopad, grudzień 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	październik, listopad, grudzień 100%
3.	Prowadzenie państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego	Utrzymanie państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego w stanie aktualności	Aktualizacja danych państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego	Aktualizacja danych państwowego zaso-bu geodezyjnego w wyznaczonym terminie	Aktualizacja graficzna – 14 dni Aktualizacja części opisowej - 30 dni	100%	1 x kwartał	83% 68%
			Udostępnianie danych państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego	Realizacja wniosków o udostępnienie da-nych zasobu geode-zyjnego w wyzna-czonym terminie	Do użytku powszechnego – 7dni Do zgłoszonych prac geo-dezyjnych i do szacowania nieruchomości -10 dni	100%	1 x kwartał	92% 94%
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 ewidencjonowania nazw ulic, placów itp	Zapewnienie aktualności informacji z zakresu nazw ulic i placów	Ilość zmian wprowadzonych do bazy/ilość zmian wynikających z wydanych aktów prawnych w zakresie nazewnictwa x 100%.	100%	1x6 m-cy	100%
			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	100%
7.	Rozstrzyganie spraw z zakresu administracji publicznej związanych z gospodarką nieruchomościami	1. Realizacja uprawnień i roszczeń związanych z gospodarką nieruchomościami. 2. Osiągnięcie wysokiego poziomu orzecznictwa w sprawach z zakresu administracji publicznej.	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	97,00%
			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	100,00%
			Naliczanie opłat adiacenckich i planistycznych związanych ze wzrostem wartości nieruchomości	Pozyskiwanie środków finansowych do budżetu miasta	Ilość decyzji ostatecznych lub utrzymanych w mocy/ilość decyzji wydanych w okresie sprawozdawczym	70%	1 x 6 m-cy	107,00%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2013 r.
MIEJSKA PRACOWNIA URBANISTYCZNA								
1.	MPU/PS01 Obsługa planistyczna miasta	Zapewnienie ładu przestrzennego, ochrony dóbr kultury, wspomaganie procesu przestrzennego kształtowania miasta oraz wymogów ochrony środowiska w wykonywanych projektach mpzp na terenie miasta Poznania z uwzględnieniem przepisów prawa, w tym w szczególności ustawy o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym.	MPU/PS01/PR01-A Analiza wniosków o sporządzenie/zmianę mpzp	Przygotowanie rekomendacji dla Prezydenta	Liczba analiz z propozycją rozpatrzenia wniosku wykonanych w terminie 21 dni w stosunku do liczby wszystkich wykonanych analiz	80%	roczny	91,0%
			MPU/PS01/PR01-A Analiza wniosków o sporządzenie/zmianę mpzp	Terminowe udzielenie informacji wnioskodawcy	Liczba odpowiedzi o sposobie rozpatrzenia wniosku udzielonych w terminie 30 dni od wpływu protokołu z narady Prezydenta z jego Zastępcami, Skarbnikiem i Sekretarzem w stosunku do liczby rozpatrzonych wniosków	90%	roczny	100,0%
			MPU/PS01/PR01-B Przygotowanie projektu uchwały o przystąpieniu do sporządzenia mpzp do MPU/PS01/PR01-G Mppz po uchwaleniu	Uchwalenie mpzp	Ilość projektów uchwalonych do ilości projektów procedowanych	10%	roczny	10,0%
			MPU/PS01/PR03 Opracowanie opinii	Terminowe wykonywanie opinii	Ilość opinii wykonanych w terminie w stosunku do ilości opinii ogółem	80%	kwartalny	96,0%
2.	MPU/PS02 Utrzymywanie i zapewnianie infrastruktury	MPU/PS02 Utrzymywanie i zapewnianie infrastruktury	MPU/PS02/PR01 Pozyskiwanie materiałów i narzędzi do pracy	Zapewnienie zasobów niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania	Liczba zakupionych materiałów/sprzętu do liczby zgłoszonych potrzeb zweryfikowanych pozytywnie	100%	roczne	98%
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	100%
			MPU/PS03/PR02 Organizacja szkoleń	Zapewnianie odpowiedniej liczby szkoleń potrzebnych do podnoszenia kwalifikacji	(Liczba szkoleń przez liczbę zgłoszonych potrzeb zweryfikowanych pozytywnie) * 100%	100%	roczne	92%
			MPU/PS03/PR03 Ocenianie pracowników	Zapewnienie odpowiedniego poziomu pracy pracowników	(liczba ocen pracowniczych pozytywnych przez liczbę ocen negatywnych) * 100%	100%	roczne	100%
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 których umorzono postępowanie odwoławcze do liczby wszystkich rozpatrywanych przez organ odw	60%	rocznie	63,00%
			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	81%
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 klientem/rodziną, w narzędziach pracy obowiązujących w danym programie, projekcie do ogólnej liczby podjętych działań	50%	kwartalnie	82%
			MOPR/PS-02/PR-03 Realizacja programów osłonowych i projektów					86%
			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	67,00%
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 kalendarzowym x 100%	60%	rocznie	67,00%
			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	100%
			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 kalendarzowym x 100%	max. 10 %	rocznie	3%
			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 dzieckiem rodziny zastępczej					
			MOPR/PS-03/PR-08 Kierowanie do placówek opiekuńczo-wychowawczych					

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2013 r.
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 przelewów przekazanych do Działu Ekonomicznego w ciągu 5 dni roboczych od daty złożenia dokumentów przez Wnioskodawcę, stanowiących podstawę przekazania dofinansowania do liczby wszystkich przelewów w tym zakresie x 100%	60%	rocznie	68,00%
			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 świadczeń wypłaconych przed wymaganym terminem do liczby wszystkich wypłaconych świadczeń x 100%.	80%	rocznie	100,00%
			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. świadczeń w tym zakresie x 100%	95%	rocznie	99,00%
			MOPR/PS-04/PR-05 Dofinansowanie kosztów utworzenia, działalności i zwiększenia uczestników WTZ		Stosunek procentowy liczby świadczeń wypłaconych przed wymaganym terminem do liczby wszystkich wypłaconych świadczeń x 100%.	75%	rocznie	100,00%
			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 dofinansowania do liczby wszystkich przelewów w tym zakresie x 100% 2. Stosunek procentowy liczby przelewów przekazanych na konto zleceniodawcy w ciągu 9 dni od dnia otrzymania dokumentów potwierdzających zakup do ogólnej liczby przelewów w tym zakresie x 100% / dot. oferty cenowej	75%	rocznie	100,00%
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	82%
			MOPR/PS-05/PR-02 Szkolenie pracowników	Skuteczna realizacja planu szkoleń	Stosunek procentowy liczby zrealizowanych szkoleń do liczby szkoleń zaplanowanych x 100%	75%	rocznie	78%
			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 udział w badaniu poziomu zadowolenia x 100%	85%	półrocznie	100%
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	100%
			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 zgłoszeń zrealizowanych przez usługi firm zewnętrznych x 100%	60%	półrocznie	100%
			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	82%
			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 środków wnioskowanych w projekcie budżetu x 100%	95%	rocznie	106%
			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	100,00%
			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 wydatków MOPR	Terminowe sporządzanie sprawozdań przewidzianych przepisami prawa dla jednostki budżetowej - liczba sprawozdań sporządzanych terminowo do liczby sprawozdań ogółem x 100%	85%	kwartalnie	100%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2013 r.
7.	MOPR/PS-07 Planowanie i realizacja budżetu		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 środków w planie finansowym na dany rok x 1	90%	rocznie	limity finansowe - 169%. Limity ilościowe 98%
			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%	max 60%	rocznie	50%
			MOPR/PS-07/PR-07 Opracowanie materiałów dotyczących aktualizacji Wieloletniej Prognozy Finansowej Miasta Poznania	Modernizacja kapitału rzeczowego dla podnoszenia efektywności i wydajności pracy pracowników oraz rozwój i adaptacja infrastruktury ośrodka	1. Stosunek procentowy zatwierdzonego planu zakupów inwestycyjnych do realizacji merytorycznej planu zakupów inwestycyjnych Jednostki x 100	100%	rocznie	0%
					2. Stosunek procentowy zatwierdzonego planu remontów inwestycyjnych do realizacji merytorycznej planu remontów inwestycyjnych Jednostki x 100	100%	rocznie	0%
POWIATOWY INSPEKTORAT NADZORU BUDOWLANEGO								
1.	PINB/PS_01 Działalność podstawowa	Wydawanie decyzji/pozwolenia 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	b.d.
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	b.d.
1.	Ankieta: pytanie nr 1			Zwiększenie satysfakcji klienta odnośnie działalności PINB	Ilość odpowiedzi "Zadowolony" i "Bardzo zadowolony" względem wszystkich wypełnionych ankiet		półrocznie	b.d.
	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	b.d.
	Ankieta: pytanie nr 7			Polepszenie wizerunku Inspektoratu.	Ilość odpowiedzi "TAK" w stosunku do ilości złożonych ankiet	75%	półrocznie	b.d.
	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	b.d.
POZNAŃSKIE OŚRODKI SPORTÓW I REKREACJI								
1.	PS – 01 Udośtępnienie bazy sportowej i rekreacyjnej	Upowszechnianie kultury fizycznej poprzez udostępnianie bazy sportowej i turystycznej.	Udośtępnianie bazy dla osób fizycznych, Udośtępnianie 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	---
			Udośtępnianie bazy dla osób fizycznych, Udośtępnianie 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	---
			Udośtępnianie bazy dla osób fizycznych, Udośtępnianie bazy dla instytucji	Propagowanie kultury, sportu i rekreacji przez współdziałanie przy realizacji różnorodakich imprez w Oddziale Arena	% wykonania planu przychodów	99%	j.w	---
			Udośtępnianie bazy dla osób fizycznych, Udośtępnianie 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	---
			Udośtępnianie bazy dla osób fizycznych, Udośtępnianie bazy dla instytucji	Zapewnienie bazy dla przeprowadzenia imprez sportowych, rekreacyjnych i treningów w Oddziale Stadion Miejski	% wykorzystania planu przychodów	99%	j.w	---
			Udośtępnianie bazy dla osób fizycznych, Udośtępnianie bazy dla instytucji	Udośtępniane bazy do przeprowadzenia imprez sportowo-rekreacyjnych w Oddziale MOS.	% wykorzystania opłanu przychodów	99%	j.w	---
			Udośtępnianie bazy dla osób fizycznych, Udośtępnianie bazy dla instytucji	Świadczenie usług hotelowych w Hotelu Sport i na Campingu Malta.	Wskaźnik 1: % wykorzystania opłanu przychodów	99%	j.w	---
					Wskaźnik 2: % wykorzystania miejsc noclegowych w Hotelu Sport i na Campingu Malta (osobonoclegi)	50%	j.w	---

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2013 r.	
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 1.04 roku 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 zarządzanie infrastrukturą	Zapewnienie odpowiedniego stanu infrastruktury	% realizacji planu remontów i inwestycji	99%	okres – rok (do 1.04 roku następnego) metody – analiza sprawozdań z wykonania planu remon-tów i inwestycji	---	
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/Ilość czasu pracy strażników w terenie.	60%	kwartalnie	b.d.
			Interwieniowanie w przypadku naruszenia zasad porządku i bezpieczeństwa SM/PS-01/PR-02.		90% interwencji zostanie podjętych 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/wszystkie postępowania*100%.	90%	rocznie	b.d.
			Usuwanie 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 zadań 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 pracujący 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 ciągu 1 tygodnia od zgłoszenia naprawy przez pracowników.	liczba wykonanych napraw w ciągu 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 madałów karnych do programu informatycznego w rocznym okresie rozliczeniowym	dostarczone odcinki mandatów karnych/wprowadzone odcinki mandatów karnych* 100%.	100%	rocznie	b.d.			

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2013 r.	
ZAKŁAD ZAGOSPODAROWANIA ODPADÓW									
1.	Gospodarka odpadami	Zwiększenie efektywności gospodarowania odpadami	Składowanie odpadów		Stosunek ilości przyjętych odpadów do ilości odzyskanych odpadów.	min. 10 %	roczny	b.d.	
			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	b.d.	
			Oczyszczanie odcieków	Wprowadzanie do środowiska wód odciekowych oczyszczonych	Stosunek ilości m3 odcieku oczyszczonego ogółem do ilości m3 odcieku pobranego przez oczyszczalnię 50%	min. 50%	półroczny	b.d.	
3.	Zarządzanie zasobami osobowymi	Kadra spełniająca wymagania stanowiska pracy	Rekrutacja, selekcja i ocena		Stosunek liczby pracowników ocenionych jako spełniających wymagania do liczby pracowników objętych oceną	min. 96%	roczny	b.d.	
			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	b.d.	
			Zakupy bieżące	Zapewnienie niezbędnych zasobów do prawidłowego					
			Udzielenie zamówienia publicznego						
			Korespondencja i dokumentacja biurowa	Zapewnienie odpowiedniego przepływu dokumentacji					
			Remonty i inwestycje						
			Kwalifikacja i ocena dostawców						
ZARZĄD DRÓG MIEJSKICH									
1.	ZDM/PS-01 Organizacja i zarządzanie	Skuteczne zarządzanie jednostką organizacyjną Miasta Poznania - Zarządem Dróg Miejskich poprzez zapewnienie efektywnego planowania w zakresie organizacyjnym oraz skutecznej realizacji zadań statutowych.	ZDM/PS-01/PR-01 Pozyskiwanie Funduszy Europejskich	Terminowe przygotowanie wniosków aplikacyjnych	Ilość wniosków aplikacyjnych przygotowanych w terminach określonych w Programach Operacyjnych x 100 / ogólna ilość wniosków aplikacyjnych przygotowanych w danym roku	100%	rocznie	nie zostały przeprowadzone konkursy	
			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.	90% z zastrzeżeniem, że pozostałe 10% wniosków rozpatrzone zostanie w terminach przepisanych	kwartalnie	94%	
			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	100,00%	
			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	0,37%	
			ZDM/PS-01/PR-05 Zamówienia publiczne	Realizacja planu zamówień publicznych	Ilość zakończonych postępowań x 100 / ogólna ilość zaplanowanych postępowań	95% zakończonych postępowań wg planu	rocznie	96,30%	
			ZDM/PS-01/PR-07 Zarządzanie informacją publiczną	Zapewnienie sprawnego prowadzenia polityki informacyjnej ZDM	Liczba zapytań o informacje dot. Działalności ZDM, na które odpowiedziano w terminie do 14 dni x 100/ Liczba zapytań o informacje dot. Działalności ZDM wpływające do zespołu ds.. Informacji Publicznej.	80%	półrocznie	94,73%	
			ZDM/PS-01/PR-09 Rekrutacja, selekcja i ocena pracowniczka	Zatrudnianie pracowników spełniających wymogi kwalifikacyjne	Ilość umów o pracę zawartych na czas określony (próbną) x 100 / ilość umów przedłużonych przez Zdm (z wyłączeniem rezygnacji pracowników)	90%	rocznie	100,00%	
			ZDM/PS-01/PR-06 Bezpieczeństwo i higiena pracy	Realizacja planu szkoleń dla pracowników	Zrealizowane szkolenia x 100 / zaplanowane szkolenia	95%	rocznie	97,00%	
			ZDM/PS-01/PR-10 Szkolenia					95,69%	
				ZDM/PS-01/PR-011 Obsługa Zakładowego Funduszu Świadczeń	Realizacja planu wydatków Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych	Poniesione wydatki z tytułu ZFŚS x 100 / zaplanowane wydatki	94%	rocznie	96,13%
				ZDM/PS-01/PR-012 Odbiór robót	Terminowe przeprowadzenie odbiorów robót	Ilość odbiorów przeprowadzonych w terminie x 100 / ilość odbiorów ogółem	90% terminowo przeprowadzonych odbiorów	rocznie	97,00%
2.	ZDM/PS-02 Inwestycje	Skuteczna realizacja zaplanowanych inwestycji	ZDM/PS-02/PR-01 Planowanie inwestycji	Przygotowaie wniosków do Wieloletniej Prognozy Finansowej w terminie określonym przez Prezydenta Miasta Poznania	Czas planowany na wykonanie projektu planu inwestycyjnego w zakresie komunikacji i transport (liczony od 1 stycznia) / Czas rzeczywisty wykonania projektu planu inwestycyjnego w zakresie komunikacji i transport (liczony od 1 stycznia)	1 (>1 skrócenie czasu wykonania, <1 wykonanie nieterminowe)	rocznie	1	
			ZDM/PS-02/PR-02 Przygotowanie inwestycji	Zrealizowanie zaplanowanych inwestycji w terminie	Ilość przetargów na roboty inwestycyjne zakończonych podpisaniem umowy z wykonawcą x 100 / Iść wszczętych postępowań przetargowych na roboty inwestycyjne w danym roku	90%	rocznie	89,00%	
			ZDM/PS-02/PR-03 Realizacja inwestycji	Zakończenie i przekazanie do eksploatacji realzowanych inwestycji	Liczba zakończonych i odebranych zadań remontowych i inwestycyjnych nadzorowanych przez Wydział Realizacji Inwestycji w ciągu roku x 100 / Liczba zadań oprzyjętych do nadzorowania w ciągu roku	95% zakończonych i przekazanych do eksploatacji inwestycji w danym roku	rocznie	88,00%	

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2013 r.
3.	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	0,76%
			ZDM/PS-03/PR-03 Organizacja zastrzeżonych miejsc postojowych "kopert"	Prawidłowe zarządzanie zastrzeżonymi miejscami postojowymi	ilość wykonanych kontroli zastrzeżonych miejsc postojowych x 100/ilość zaplanowanych kontroli zastrzeżonych miejsc postojowych	98%	półrocznie	100,00%
			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	2,95%
			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 wystawianych wezwań-raportów	kwartalnie	0,66%
			ZDM/PS-03/PR-06 Nadzór nad automatami parkingowymi	Zapewnienie prawidłowego funkcjonowania automatów parkingowych	liczba planowanych przeglądów konserwacji x 100 / liczba przeprowadzonych	100%	rocznie	100,00%
			ZDM/PS-03/PR-07 Nadzór nad parkingami buforowymi	Zapewnienie prawidłowego funkcjonowania parkingów buforowych	liczba planowanych kontroli x 100 / liczba przeprowadzonych kontroli	100%	rocznie	100,00%
			ZDM/PS-03/PR-08 Przyjęcie opłaty za wezwanie raport	Wyegzekwowanie zaległych należności	ilość wezwań-raportów objętych wezwaniem do zapłaty i upomnieniem x 100/ilość nieopłaconych wezwań-raportów ogółem (wystawione minus zakończone	max. 3 lata	półrocznie	1,57
			ZDM/PS-03/PR-09 Przygotowanie i wysyłanie upomnień					
			ZDM/PS-03/PR-10 Zapewnienie bezpieczeństwa ruchu	Zapewnienie prawidłowego utrzymania urządzeń bezpieczeństwa ruchu	ilość zrealizowanych zadań zaplanowanych x 100 / ilość zaplanowanych (dot. RB)	95% zrealizowanych zadań zaplanowanych	rocznie	98,00%
			ZDM/PS-03/PR-11 Utrzymanie pasa ulicznego przez COOUUBR	Realizacja zgłoszeń dot. utrzymania pasa drogowego przez COOUUBR	ilość zrealizowanych zgłoszeń x 100/ilość przyjętych zgłoszeń w danym okresie	95%	półrocznie	98,72%
4.	ZDM/PS-04 Zarządzanie drogami	Prawidłowe zarządzanie drogami w Poznaniu	ZDM/PS-04/PR-01 Utrzymanie dróg i infrastruktury drogowej	Zapewnienie prawidłowego utrzymania dróg i infrastruktury drogowej	ilość zrealizowanych zadań zaplanowanych x 100 / ilość zaplanowanych (dot. UD)	95%	rocznie	99,82%
				Zapewnienie prawidłowego utrzymania dróg i infrastruktury drogowej	ilość zrealizowanych zgłoszeń x 100 / ilość przyjętych do realizacji zgłoszeń w ramach planu finansowego (dot. UI)	90%	rocznie	99,40%
			ZDM/PS-04/PR-03 Postępowanie z urzędu	Przywrócenie pasa drogowego do stanu poprzedniego	ilość postępowań zakończonych wystawieniem decyzji asministracyjnej o nałożenie kary pieniężnej/ ilość wszczętych postępowań o wymierzenie kary pieniężnej za zajęcie drogowego bez zezwolenia z wyjątkiem umorzeń)*100	90%	rocznie	101%
5.	ZDM/PS-05 Zarządzanie finansami	Efektywne zarządzanie finansami ZDM	ZDM/PS-05/PR-01 Planowanie i realizacja wydatków	Prawidłowe sporządzenie planu finansowego	Plan finansowy zrealizowany x 100 / plan finansowy	95%	rocznie	99%
						95%	rocznie	73,50%
			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 windykacji w ciągu kwartału)* 100%	98%	kwartalnie	98,10%
			ZDM/PS-05/PR-03 Nadzór nad infrastrukturą	Zapewnienie odpowiedniego stanu infrastruktury (zabudowań, wyposażenia procesów, usług pomocniczych)	Liczba zrealizowanych potrzeb dot. infrastruktury / liczba zgłoszonych potrzeb dot. infrastruktury zatwierdzonych do realizacji przez Dyrektora x 100%	90%	rocznie	100,00%
			ZDM/PS-05/PR-04 Zakupy	Realizacja zapotrzebowań ZDM	ilość zrealizowanych zapotrzebowań x 100 / ilość przyjętych zapotrzebowań	95% zrealizowanych zapotrzebowań	rocznie	100,00%
			ZDMA/PS-05/PR-05 Postępowanie ubezpieczeniowe	Zapewnienie sprawnego prowadzenia postępowania ubezpieczeniowego	(liczba spraw dot. OC rozpatrzonych w terminie nie dłuższym niż 30 dni / liczba przyjętych wniosków dot. OC) x 100	85%	półrocznie	80,00%
ZARZĄD KOMUNALNYCH ZASOBÓW LOKALOWYCH								
1.	PS-02-Remont zasobu komunalnego	Wyremontowanie lokali zwolnionych	PS-02/PR-01-Remont zwolnionego lokalu	Wyremontowanie lokali wskazanych przez zespół ds.. Gospodarowania zwolnionymi lokalami mieszkalnymi	liczba wyremontowanych lokali/ liczba lokali przeznaczonych do remontu decyzją Zespołu zadaniowego ds.. Gospodarowania zwolnionymi lokalami mieszkalnymi *100	>=85%	Ewidencja własna rocznie	93,26%
2.	PS-03-Przygotowanie dokumentacji ewidencyjnej dla nieruchomości	Przygotowanie dokumentacji ewidencyjnej dla nieruchomości	PS-03/PR-01- Przygotowanie/aktualizacja operatów i inwentaryzacji budynków	Realizacja inwentaryzacji budynków komunalnych, wspólnot mieszkaniowych oraz współwłasności z udziałem miasta Poznania	Liczba budynków zinventaryzowanych /Liczba budynków na stanie środków trwałych ZKZL *)*100%	>=90%	Ewidencja własna, rocznie	83,68%
					Liczba zaktualizowanych operatów /Liczba zinventaryzowanych budynków)*100%	<=10%	Ewidencja własna, rocznie	8,04%
			PS-03/PR-02- Przygotowanie/aktualizacja kartoteki budynku		Liczba opracowanych kartotek budynków/Liczba zinventaryzowanych budynków)*100%	<=70%	Ewidencja własna, rocznie	64,85%
					Liczba opracowanych kartotek budynków/Liczba opracowanych kartotek)*100%	>=5%	Ewidencja własna, rocznie	10,50%
			PS-03/PR-03-Ujawnienie lokalu/sponsorowanie wypisu z kartoteki lokalu		Liczba ujawnionych lokali ogółem/Liczba lokali komunalnych)*100%	>=50%	Ewidencja własna, rocznie	54,64%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2013 r.
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 zwolnionych do dyspozycji wynajmującego samodzielnych lokali mieszkalnych przeznaczonych do zagospodarowania na lokale socjalne/ liczba dokonanych zamian, liczona wg ilości skierowań do zawarcia umów najmu)*100	>=20%	Ewidencja własna, półrocznie	42,68%
					(liczba samodzielnych lokali mieszkalnych przeznaczonych do zagospodarowania na lokale socjalne, zwolnionych przez najemców obejmujących lokale w budynkach nowowytwarzanych/ liczba dokonanych zamian na lokale w budynkach nowowytwarzanych, liczona wg ilości skierowań do zawarcia umów najmu)*100	>=50%	Ewidencja własna, rocznie	62,39%
4.	PS-05-Planowanie i realizacja zadania inwestycyjnego	Pozyskanie lokali mieszkaniowych	PS-05/PR-01-Planowanie zadania inwestycyjnego		Liczba lokali pozytywnych (spełniających warunki pod budownictwo komunalne) /Liczba wszystkich rozpatrywanych lokalizacji pod budownictwo komunalne <100	>=30%	Ewidencja własna - rocznie	69,00%
			PS-05/PR-02 Realizacja i odbiór zadania inwestycyjnego					
5.	P-07-Wynajem Zasobów Użytkowych	Efektywne zagospodarowanie zasobów użytkowych	P-07/1-Wynajem Zasobów Użytkowych	Zagospodarowanie lokali użytkowych	(ilość lokali użytkowych zagospodarowanych/ilość lokali użytkowych ogółem)*100 %	>90%	Ewidencja własna - kwartalnie	87,07
			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 odmowie regulacji tyt. Prawnego	(ilość wniosków przekazanych do kancelarii i ilość spraw, w których podjęto działania w celu odzyskania lokalu)*100%	>=85%	Ewidencja własna - półrocznie	100%
			PS-08/PR-03-Nadzór nad prawidłowym korzystaniem z zasobu mieszkaniowego	Podjęcie 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 wniosków wysłanych przez zarządcę/ilość spraw kierowanych do zarządcy w celu podjęcia działań interwencyjnych w sprawach nie związanych z zadłużeniem)*100%	<=15%	Ewidencja własna - półrocznie	15,79%
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	91,87%
						dla lokali użytkowych >90%		89,62%
			PS-09/PR-02-Ułgi 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, Ewidencja Własna i Dz. Księgowości - kwartalnie	brak danych
						dla lokali użytkowych <=40%		brak danych
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 wniosków i przekazywanie go do WGN	(ilość wnioskówprawnidłowo opracowanych/ilość wniosków przekazanych-zakończonych)*100%	>=95%	Ewidencja własna - półrocznie	98,70%
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	71,54%
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	85,00%
				Dokonywanie trafnego doboru pracowników	(ilość osób, którym przedkutozono 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	100,00%
			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	91,00%
					(Liczba przeszkolonych pracowników/ Liczba osoboszkoleń rozwojowych (II grupa) zaplanowanych w danym roku)*100%	>=60%	Ewidencja własna - Rocznie	25,00%
				Dokonywanie trafnego doboru ofert szkoleniowych	(Liczba przeszkolonych pracowników/ Liczba osoboszkoleń motywacyjnych (III grupa) zaplanowanych w nowym roku) * 100%	>=40%	Ewidencja własna - Rocznie	5,00%
					(Liczba szkoleń wewnętrznych zorganizowanych w danym roku/Liczba szkoleń wewnętrznych zaplanowanych w planie szkoleń na dany rok)*100%	>=80%	Ewidencja własna - Rocznie	80,00%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2013 r.
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	99,42%
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	100,00%
			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	100,00%
			ZZM/PS-02/PR-03, ZZM/PS-02/PR-06	Dążenie do udzielenia co najmniej 95% zamówień publicznych, w których nie wniesiono odwołania do UZP	(liczba wszystkich postępowań z odwołaniami w ciągu roku/liczba wszystkich udzielonych zamówień w ciągu roku)*100%	95%	rocznie	100,00%
3	ZZM/PS-03		ZZM/PS-03/PR-01, ZZM/PS-03/PR-02	co najmniej 95% kadry pracowniczej ocenione pozytywnie	liczba pracowników ocenianych jako spełniających wymagania stanowiska pracy/liczba pracowników objętych oceną)*100%	>95%	rocznie	100,00%
			ZZM/PS-03/PR-03	co najmniej 90% 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%	>90%	rocznie	94,00%

Suma wszystkich wskaźników do założonych celów:

375

IV kw.

86,52%

Legenda:

bd - brak danych
--- nie monitorowane w danym kwartale
uzupełnione po przeglądzie

Ilość monitorowanych wskaźników w danym okresie według otrzymanych danych:

282