Stopień realizacji celów zidentyfikowanych w Urzędzie Miasta Poznania oraz w Miejskich Jednostkach Organizacyjnych w IV kwartale 2015

stan na dzień: 31.03.2016

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2015 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 zapewniającego 03.Realizacja zadania doradczego		A=(a/b)x100% gdzie: a - liczba obszarów ryzyka, w których zakończono zadanie auditowe (zapewniające i czynności doradcze) b - liczba wszystkich zidentyfikowanych obszarów ryzyka	60%	roczny	50%* w 2015 r. BAWiK zakończyło 26 zadań audytowych w 10 obszarach (obszar oświata - 3 zadania,obszar transport i komunikacja - 4 zadania, obszar gospodarka komunalna 2 zadania, obszar pomoc społeczna - 2 zadania, obszar bezpieczeństwo ubliczne - 2 zadania, obszar zagospodarowanie przestrzenne/przestrzeń i architektura - 2 zadania, obszar obsługa finansowo-rachunkowa - 1 zadanie, obszar zdrowie - 1 zadanie, obszar ochrona środowiska - 1 zadanie, obszary "inny" - 8 zadań)
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)x100% gdzie: a - liczba wszystkich przekazanych protokołów do jednostek kontrolowanych b - liczba wszystkich zzaplanowanych kontroli na dany rok	60%	roczny	95,70%
	BIURO KOORDYNACJI PROJEKTÓW							
	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	95,9%
			Edukacja konsumencka					
			Współpraca z instytucjami i organizacjami ochrony interesów konsumentów					
	BIURO MIEJSKIEGO KONSERWATORA ZABYTKÓW							
1.	**MKZ/PS-01 Ochrona zabytków i opieka nad zabytkami**	Zapewnienie ustawowej ochrony zabytków oraz dziedzictwa kulturowego na terenie m. Poznania	**MKZ/PS-01/PR-01 Wydawanie decyzji i opinii w sprawach dot. ochrony zabytków**	Terminowe załatwianie spraw	Ilość decyzji i opinii wydanych w terminie nie dłuższym niż miesiąc w stosunku do wszystkich wydanych decyzji i opinii razy 100%	min. 90 %	półroczny	88%
			MKZ/PS-01/PR-02 Finansowanie ochrony zabytków	Pełna realizacja prac przy zabytkach finansowanych z budżetu Miasta	Ilość zadań zaplanowanych w budżecie Miasta w stosunku do zadań wykonanych razy 100 %	100%	roczny	100%
			MKZ/PS-01/PR-03 Uzgadnianie planów zagospodarowania przestrzennego i warunków zabudowy	Zachowanie terminu uzgodnień	Ilość projektów uzgodnionych w terminie do 14 dni w stosunku do wszystkich uzgodnionych projektów razy 100%	90%	półroczny	93%
			MKZ/PS-01/PR-04 Nadzorowanie robót przy zabytkach	Objęcie nadzorem prac konserwatorskich	Ilość nadzorów w stosunku do ilości prac konserwatorskich prowadzonych na podstawie pozwoleń razy 100%	50%	roczny	70%
			MKZ/PS-01/PR-05 Kontrola stanu zabytków	Kontrolowanie zabytków w niewłaściwym stanie	Ilość podjętych działań kontrolnych w stosunku do ilości zgłoszeń niewłaściwego stanu zabytku razy 100 %	50%	roczny	75%
			MKZ/PS-01/PR-06 Egzekucja nakazów konserwatorskich	Objęcie nadzorem realizacji nakazów konserwatorskich i postępowań egzekucyjnych	Ilość monitorowanych nakazów konserwatorskich w stosunku do ilości wydanych nakazów razy 100 %	100%	roczny	100%
			MKZ/PS-01/PR-07 Wpisywanie obiektów do rejestru zabytków	Pełna współpraca z Wojewódzkim Konserwatorem Zabytków we wpisach do rejestru zabytków	Ilość podjętych spraw dot. wpisu do rejestru zabytków w stosunku do ilości spraw wnioskowanych przez WKZ razy 100 %	100%	roczny	100%
			MKZ/PS-01/PR-08 Prowadzenie ewidencji zabytków	Objęcie ewidencją wszystkich zabytków m. Poznania	Ilość kart ewidencyjnych wykonanych w danym roku w stosunku do szacunkowej ilości zabytków wymagających wykonania dokumentacji razy 100%	3%	roczny	95%
			MKZ/PS-01/PR-09 Gromadzenie dokumentacji zabytków	Przygotowanie zbiorów konserwatorskich do przechowania i udostępniania	Ilość zewidencjonowanych i opracowanych materiałów konserwatorskich w stosunku do pozyskanych materiałów razy 100 %	70%	roczny	80%
			MKZ/PS-01/PR-10 Udostępnianie dokumentacji zabytków	Terminowe udostępnianie zbiorów konserwatorskich	Ilość wniosków o udostępnienie zbiorów MKZ rozpatrzonych w ciągu 14 dni w stosunku do ilości wniosków razy 100 %	100%	roczny	100%
	BIURO NADZORU WŁAŚCICIELSKIEGO							
1.	NW/PS-01 Nadzór właścicielski i restrukturyzacja	Sprawowanie nadzoru właścicielskiego nad spółkami Miasta Poznania	NW/PS-01/PR-01 Obsługa Zgromadzeń Wspólników/Akcjonariuszy	Przygotowanie i przekazanie Decernentowi materiałów na zgromadzenie wspólników/akcjonarjuszy najpóźniej w teminie 1 dnia roboczego przed zgromadzeniem	Ilość materiałów na zgromadzenie przygotowanych i przekazanych Decernentowi naajpóźniej w terminie 1 dnia roboczego przed zgromadzeniem w stosunku do ilości wszystkich przygotowanych i przekazanych materiałów x 100%	100%	kwartalny	100,00%
			NW/PS-01/PR-02 Opiniowanie	Przygotowanie i przekazanie opinii w teminie 21 dni od zainicjowania podprocesu, jednak nie później niż na trzy dni przed terminem przekazania Decernentowi materiałów na zgromadzenie wspólników/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/akcjonarjuszy w stosunku do ilości wszystkich przygotowanych i	100%	kwartalny	100,00%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2015 r.
			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	90,15%
	BIURO OBSŁUGI INWESTORÓW							
1.	Realizacja założeń strategii miasta – promocja inwestycji [PI/PS-01]	Podejmowanie skutecznych działań marketingowych związanych z promocyjno - inwestycyjną polityką miasta w zakresie zwiększenia inwestycji i nowych miejsc pracy w mieście, jako czynnika wspomagającego realizację założeń wyznaczonych przez strategię miasta	OIPI/PS-01/PR-01 Przygotowanie prezentacji:	Przygotowanie atrakcyjnych prezentacji multimedialnych realizujących potrzeby miasta jak i spełniających oczekiwania (potrzeby) w tym zakresie potencjalnych inwestorów	1. Ilość przygotowanych prezentacji multimendialnych do ilości przeprowadzonych spotkań z potencjalinymi inwestorami x 100	min. 100%	roczny	100,00%
			OIPI/PS-01/PR-02 Przygotowanie wydawnictw promocyjnych	Przygotowanie atrajcyjnych materiałów promocyjnych zawierających aktualną ofertę inwestycyjną miasta	Ilość aktualizacji w roku	min. 2 aktualizacje w roku	roczny	3 aktualizacje
			OIPI/PS-01/PR-03 Udział Miasta Poznania w krajowych i zagranicznych imprezach inwestycyjnych	Przygotowanie atrakcyjnych stoisk promocyjnych wzmacniających wizerunek miasta, prezentujących oferte inwestycyjną podczas targów, konferencji, forum oraz innych imprez.	Ilość imprez (spotkań, rozmów targów, konferencji) w których miasto brało udział do ilości impre zzaplanowanych na dany rok x 100%	min 80%	roczny	95,00%
			OIPI/PS-01/PR-04 Współpraca i utrzymanie kontaktów z inwestorami	Przeprowadzanie skutecznych spotkań prowadzących do pozyskania inwestora	Miejsce w pierwszej 10 rankingu ABSL "Przyrost miejsc pracy w sektorze usług nowoczesnych"	Miejsce w pierwszej 10 rankingu	roczny	7 miejsce
				Podtrzymanie kontaktów z dotychczasowymi inwestorami m. In. Poprzez przeprowadzenie rozmów z inwestorami po inwestycji	ilość przepriowadzonych rozmów do zaplanowanych x 100%	80%	kwartalnie	90,00%
	GABINET PREZYDENTA							
1.	Pd/PS-01 Obsługa organizacyjna Prezydenta i Zastępców Prezydenta w ramach kontaktów krajowych	Zapewnienie sprawnej i wysokiej jakości obsługi organanizacyjnej	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	przebudowa
				2. Organizacja wizyt członków korpusu dyplomatycznego i konsularnego.	2. Liczba zadań/spotkań.uroczystości zrealizowanych zgodnie ze scenariuszem do wszystkich zrealizowanych x 100%	80%	kwartalnie	przebudowa
				3. Zapewnienie profesjonalnego przygotowania tekstów okolicznościowych.	3. Liczba zredagoowanych tekstów okolicznościowych przekazanych organizatorom spotkań/uroczystości w terminie	100%	kwartalnie	przebudowa
				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	przebudowa
				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 PR-02 Rozpowszechnianie informacji publicznej PR-03 Współpraca w zakresie opracowywania i realizacji planów medialnych Miasta	1. Zapewnienie profesjonalnej współpracy z mediami	1. Liczba pozytywnych opinii wyrażonych w ankiecie badania satysfakcji klienta zewnetrznegp dp wszystkich otrzymanych opinii x 100%	95,00%	roczne	przebudowa
				2. Nieprzekraczanie ustawowych terminów udostępniania informacji publicznej	2. Liczba wniosków o udostępnienie informacji publicznej rozpatrzonych w terminie nieprzekraczającym terminów ustawowych do liczby wszystkich rozpatrzonych wniosków x 100%	100,00%	roczne	przebudowa
3.	PS-03 Prowadzenie dialogu społecznego	Podniesienie aktywności obywatelskiej mieszkańców	Współpraca w zakresie konsultacji społecznych	1. Prowadzenie konsultacji społecznych.	1. Liczba zorganiozwanych konsultacji społecznych we współpracy z innymi jednostkami miejskimi	30	roczne	przebudowa
				2. Prowadzenie kampanii informacyjno-edukacyjnych.	2. Liczba przeprowadzonych kampanii informacyjno-edukacyjnych.	15	roczne	przebudowa
	Koordynacja promocji Miasta PM/PS-01	Zapewnienie skuteczności działań promocyjnych i efektywności wydatkowania środków na promocję Miasta		Zapewnienie odpowiedniej oprawy promocyjnej działań prowadzonych przez wydziały UMP i mjo poprzez werfyfikację otrzymanych działań promocyjnych	Liczba biur/wydziałów/mjo zgłaszających plany działań promocyjnych do działań liczby biur/wydziałów/mjo zobowiązanych do składania planów x 100%	60%	kwartalnie	przebudowa
	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 projeków 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	98,00%
	URZĄD STANU CYWILNEGO							
	Proces Obsługi Ludności	Celem procesu jest utrzymanie skuteczności i terminowości realizowanych zadań poprzez ciągłą analizę i ocenę potrzeb oraz wymagań klientów przy jednoczesnym zapobieganiu możliwościom wystąpienia zagrożeń podczas procesu obsługi.	Rejestracja urodzeń - PS - 01/PR - 01	Sporządzenie aktu i wydanie odpisów aktu urodzenia. Cele pośrednie: Utrzymanie czasu obsługi oraz zapobieganie możliwościom wystąpienia błędów.	Średni czas obsługi klienta (świadczenie gotoości pracy w zakresie realizacji urodzeń). Sposób wyliczenia czasochłonności: ilość aktów oraz wydanych odpisów na 1 etat / ilość etatów/ ilość dni roboczych w ciągu półrocza (22x6) / ilość godzin pracy w ciągu	maks. 20 minut, maks. 0,3%	półroczny	b,d,
			Wydawanie zaświadczeń - PS - 01/PR - 02	Cel ogólny: Sporządzenie i wydanie zaświadczenia. Cel pośredni: Utrzymanie czasu obsługi klienta.	Średni czas załatwiania spraw (Maksimum 5 dni)	maks. 5 dni	półroczny	b,d,

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2015 r.
1.			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 minmum 10 uroczystość w ciągu roku kalendarzowego	min. 10	roczny	b,d,
			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	b,d,
			Odpisy elektroniczne - PS-01/PR-06A	Od 2 stycznia 2007 r.	W tej chwili brak wskaźnika do tego podprocesu (kształtuje się podobnie jak w przypadku wydawania odpisów - ww podproces)			
			Nanoszenie zmian - PS - 01/PR - 07	Cel główny i pośredni: Terminowe naniesienie zmian wraz z zawiadomieniem innych instytucji o zmianach.	Średni czas potrzebny do naniesienia zmian w aktach stanu cywilnego wraz z zawiadomieniem organów ewidencji ludności oraz innych USC (Maksimum 10 dni)	max. 10 dni	półroczny	b,d,
			Wydawanie zagranicznych aktów stanu cywilnego - PS - 01/PR - 08	Cel główny: Wydanie decyzji administracyjnej. Cele pośredni: Utrzymanie czasu obsługi klienta, zapobieganie możliwościom odwołań od podjętych decyzji.	Czas obsługi klienta (do 14 dni w 80% spraw)	80%	półroczny	b,d,
			Zmiana imion i nazwisk - PS/01/PR-09	Cel główny: Terminowe wydanie decyzji administracyjnej	Czas obsługi klienta (do 14 dni w 80% spraw)	80%	półroczny	b,d,
	WYDZIAŁ BUDŻETU I ANALIZ							
1.	PDS-02 Budżet	Doskonalenie planowania budżetu w okresie krótko i długoterminowym	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 realizowanych przez miejskie jednostki	Utrzymanie terminowości opracowania budżetu oraz WPF	do 15.11 roku poprzedzającego rok budżetowy	roczny	**projekt budżetu i WPF przekazane do RIO i BRM - 13.11**
			PDS-02/PR-02 Opracowanie projektu zmian w budżecie i wieloletniej prognozie finansowej	Dążenie do opracowania w terminie i w sposób poprawny zmian w budżecie i wieloletniej prognozie finansowej	Utrzymanie terminowości opracowania zmian budżetu oraz WPF	oddanie projektów uchwał do 14 dni przez planowaną sesją Rady Miasta 95%	rocznie	**71%**
			PDS-02/PR-03 Opracowanie sprawozdań z wykonania budżetu i wieloletniej prognozy finansowej	Dążenie do przekazania pełnej i wyczerpującej informacji o wykorzystaniu środków publicznych związanych z realizacją podstawowych zadań Miasta	Utrzymanie terminowości i kompletności wynikającej z uregulowań ustawowych i Uchwały Rady Miasta	31.08. (informacja półroczna) oraz 31.03. (sprawozdanie roczne)	półrocznie	**Sprawozdanie półroczne przekazane do RIO i BRM - 31.12**
	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)	Doskonalenie procesu obsługi Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej poprzez nieprzekraczanie 1% błędnie dokonanych wpisów do CEIDG	(ilość błędnie dokonanych wpisów do CEIDG / ilość wszystkich dokonanych wpisów do CEIDG) x 100%	1%	kwartalnie	0,04%
			Wydawanie duplikatów decyzji (DGR/PS-01/PR-02)	Doskonalenie procesu poprzez nieprzekraczanie 7-dniowego terminu wystawiania duplikatów zaświadczeń i decyzji (przyjęta wartość wskaźnika 1%)	ilość wystawionych duplikatów w terminie powyżej 7 dni / ilość ogółem wystawionych duplikatów	1%	kwartalnie	0,00%
			Udzielanie informacji o osobach wpisanych do edg (DGR/PS-01/PR-03)	Doskonalenie procesu obsługi udzielania informacji o osobach wpisanych do edg poprzez nieprzekraczanie 1 % błędnie wydrukowanych zaświadczeń	(ilość błędnie wydanych zaświadczeń o osobach wpisanych do edg / ilość wszystkich wydanych zaświadczeń o osobach wpisanych do edg) x 100%	1%	kwartalnie	0,00%
	Obsługa licencji na krajowy transport drogowy (DGR/PS-02)	Terminowość rozpatrywania wniosków i wdrażania działań korygujących i zapobiegawczych	Udzielenie licencji na krajowy transport drogowy (DGR/PS-02/PR-01)	Terminowość rozpatrywania wniosków	(ilość terminowo rozpatrzonych wniosków / ilość wszystkich rozpatrzonych wniosków) x 100%	Maksimum 14 dni	kwartalnie	100,00%
			Zmiana licencji na krajowy transport drogowy (DGR/PS-02/PR-02)			Maksimum 14 dni	kwartalnie	100,00%
			Cofnięcie licencji na krajowy transport drogowy (DGR/PS-02/PR-03)			Maksimum 14 dni	kwartalnie	100,00%
			Wygaśnięcie licencji na krajowy transport drogowy (DGR/PS-02/PR-04)			Maksimum 14 dni	kwartalnie	100,00%
	Obsługa zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych (DGR/PS-03)	Systematyczne zmniejszanie liczby błędnie wydrukowywanych zaświadczeń i decyzji oraz terminowe wdrażanie działań korygujących i zapobiegawczych	Przyjęcie oświadczenia o wartości sprzedaży alkoholu w roku poprzednim (DGR/PS-03/PR-01)	Nieprzekraczanie 1% błędnie naliczonych, na podstawie przyjętych oświadczeń, opłat za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych	(ilość błędnie naliczonych opłat za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych / ilość wszystkich naliczonych opłat za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych) x 100%	1%	Przeprowadzanie comiesięcznych kontroli modułu finansowego programu służącego do obsługi zezwoleń alkoholowych	0,00%
			Udzielanie zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych (DGR/PS-03/PR-02)	Nieprzekroczenie 1 % błędnie sporządzonych zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych	(ilość błędnie sporządzonych zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych / ilość wszystkich sporządzonych zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych) x 100%	1%	kwartalnie	0,00%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2015 r.
4.			Cofnięcie zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych (DGR/PS-03/PR-03)	Nieprzekroczenie 20 % błędnie sporządzonych decyzji o cofnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych	(ilość błędnie sporządzonych zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych / ilość wszystkich sporządzonych zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych) x 100%	20%	kwartalnie	0,00%
			Wygaśnięcie zezwolenia w przypadkach wskazanych w ustawie(DGR/PS-03/PR-04)	Nieprzekraczanie 5 % błędnie sporządzonych decyzji o wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych.	(ilość błędnie sporządzonych decyzji o wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych / ilość wszystkich sporządzonych decyzji o wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych) x 100%	5%	kwartalnie	0,00%
			Wygaśnięcie zezwolenia na wniosek przedsiębiorcy (DGR/PS-03/PR-05)	Nieprzekraczanie 3 % błędnie sporządzonych decyzji o wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych	(ilość błędnie sporządzonych decyzji o wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych / ilość wszystkich sporządzonych decyzji o wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych) x 100%	3%	kwartalnie	0,00%
			Postępowanie egzekucyjne w celu przymuszenia do wykonania obowiązku złożenia oświadczenia o wartości sprzedaży napojów alkoholowych w roku poprzednim (DGR/PS-03/PR-06	Nieprzekroczenie 5% błędnie sporządz. postanowień o nałożeniu grzywny w celu przymuszenia do wykonania obowiązku złożenia oświadcz. o wart. sprzedaży alkoholu w roku poprz. oraz tytułów wykonawczych dot. wykonania obowiązku złożenia oświadcz. o wart. sprz	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 poprz. (0 / wszy	5%	kwartalnie	0,00%
			Egzekucja administracyjna należności pieniężnej z tytułu korzystania z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych nie uiszczonej pomimo otrzymanego przez przedsiębiorcę upomnienia lub z tytułu niedokonania obowiązku złożenia oświadczenia o wartości sprzeda	nieprzekroczenie 5% błędnie sporządzonych tytułów wykonawczych dotyczących należności pieniężnych	błędnie sporządzone tytuły wykonawcze dot. należności pieniężnych (0) / wszystkie sporządzone tytuły wykonawcze dotyczące należności pieniężnych (10) x 100%	5%	kwartalnie	0,00%
			Egzekucja administracyjna należności z tytułu zaległej opłaty za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych (DGR/PS-03/PR-08)	nieprzekroczenie 5% błędnie sporządzonych upomnień dot. zaległej opłaty za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych	błędnie sporządzone upomnienia dot. zaległej opłaty za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych (0) / wszystkie sporządzone upomnienia dot. zaległej opłaty za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych (18) x 100%	5%	kwartalnie	0,00%
1.	Obsługa działalności rolniczej (DGR/PS-04)	Spełnianie obowiązku względem mieszkańców miasta w zakresie rolnictwa i gospodarki żywnościowej poprzez prawidłową i terminową obsługę klientów	Wystawianie zaświadczeń, dokumentów rejestracyjnych, kart wędkarskich lub łowiectwa podwodnego (DGR/ PS-04/PR-01)	Doskonalenie procesu obsługi działalności rolniczej poprzez nieprzekraczanie 7 dniowego terminu wystawienia zaświadczenia, dokumentu rejestracyjnego karty wędkarskiej lub łowiectwa podwodnego	1. Ilość spraw załatwionych w terminie powyżej 7 dni/ termin liczony od daty wpływu do daty wystawienia zaświadczenia, dokumentu rejestracyjnego karty wędkarskiej lub łowiectwa podwodnego / w stosunku do wszystkich spraw wpływających w danym okresie x 100	max. 5%	kwartalnie	0,01%
			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 zmeliorowanyc powyżej 30 dni	Ilość spraw dla których należałow 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	0,00%
	WYDZIAŁ. FINANSOWY							
1.	Prowadzenie obsługi finansowo - księgowej Urzędu	1. Terminowe i rzetelne sporządzanie sprawozdań budżetowych w zakresie dochodów i wydatków Urzędu.			1. Terminowe sporzadzanie sprawozdań przewidzianych przepisami prawa dla jednostki budżetowj.	1. Liczba sprawozdań sporządzanych terminowo / liczba sprawozdań ogółem x 100% / optymalny wskaźnik > 80%	Kwartalnie	100,00%
		2. Terminowe i zgodne z przepisami prawa sporządzanie zbiorczych deklaracji VAT dla Urzędu oraz przekazywanie ich do właściwego Urzędu Skarbowego.			2. Terminowe sporządzanie oraz przekazywanie zgodnie z przepisami prawa deklaracji VAT.	2. Optymalnie do 25 każdego miesiąca za miesiąc poprzedni / maksymalnie 100%	Kwartalnie	100,00%
			Obsługa finansowo - księgowa w zakresie wydatków					
			Obsługa finansowo - księgowa w zakresie dochodów					
			Prowadzenie ewidencji księgowej środków trwałych oraz wartości niematerialnych					
			Prowadzenie ewidencji sum depozytowych					
			Rozliczanie inwentaryzacji majątku Urzędu					
			Sporządzanie zbiorczej deklaracji VAT					
			Sprawozdawczość					
			Prowadzenie rejestru faktur i not księgowych dotyczących sprzedaży w Urzędzie					

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2015 r.
2.	Prowadzenie rachunkowości budżetu miasta i sporządzanie sprawozdań finansowych	1. Zapewnienie finansowania jednostek organizacyjnych Miasta zgodnie z planem budżetowym.			1. Terminowe zgodne z zapotrzebowaniami przekazywanie środków budżetowych jednostkom organizacyjnym Miasta.	1. Ilość zapotrzebowań (z oznaczonym terminem realizacji) zrealizowana w terminie / ilość zapotrzebowań z oznaczonym terminem realizacji x 100% optymalny wskaźnik >95 %	Półroczny	99,86%
		2. Wypełnianie obowiązków informacyjnych nałożonych na jednostkę samorządu terytorialnego przepisami prawa.			2. Terminowe sporządzanie sprawozdań przewidzianych przepisami prawa.	2. Liczba sprawozdań sporządzanych terminowo / liczba sprawozdań ogółem x 100% optymalny wskaźnik >80 %	Kwartalny	100,00%
			Przekazywanie środków budżetowych					
			Realizacja dochodów budżetowych					
			Realizacja wydatków budżetowych					
			Sprawozdawczość					
			Zarządzanie finansowe					
			Obsługa finansowo - księgowa funduszy celowych					
			Rejestracja umów					
3.	Ustalanie i pobór podatków i opłat	1. Celem procesu jest terminowe przygotowanie planu dochodów budżetu Miasta z tytułu podatków i opłat realizowanych przez Oddziały.			1. Termin wyznaczony przez Dyrektora Wydziału.	1.Optymalnie do 31.10. każdego roku (maksymalnie 100%).	Rocznie	6.08.2015
		2. Celem procesu jest wykonanie zaplanowanych przez Oddziały dochodów z tytułu podatków i opłat.			2. Procent zaplanowanych przez Oddziały dochodów.	> 95%.	Kwartalnie	95,11%
			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					
	WYDZIAŁ GOSPODARKI KOMUNALNEJ							
1.	GKo/PS-01 Koordynacja działań w zakresie infrastruktury technicznej	Zapewnienie warunków do zatwierdzania taryf	PR-01 Zatwierdzanie taryf za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków	Zapewnienie warunków do zatwierdzania taryf - poprzez umożliwienie Radnym podjęcia uchwały z zachowaniem terminu wskazanego przez ustawodawcę	Ilość zweryfikowanych wniosków o zatwierdzenie taryf, przekazanych do PMP w celu wprowadzenia na sesję RMP/liczba wszystkich otrzymanych wniosków o zatwierdzenie taryf * 100%	100%	rocznie	100,0%
2.	GKo/PS-02 Koordynacja działań w zakresie realizacji inwestycji	Poprawa infrastruktury Miasta	PR-01 Inwestycje lokalne z udziałem ludności	Poprawa infrastruktury Miasta poprzez realizację inwestycji z udziałem ludnośći	stopień wykorzystania przyznanych środków	70%	rocznie	75,3%
3.	GKo/PS-03 Koordynacja działań w zakresie usług komunalnych	Zapewnienie koordynacji działań zainteresowanych stron w zakresie usług i zadań komunalnych miasta	PR-01Wydawanie 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	100,0%
			PR-02 Przeprowadzenie akcji deratyzacyjnej na terenie miasta	Zapewnienie warunków do przeprowadzenia akcji deratyzacyjnej	Przeprowadzenie akcji deratyzacyjnej zgodnie z planem i przyjętymi założeniami	przeprowadzenie / nieprzeprowadzenie	rocznie	przeprowadzenie
	WYDZIAŁ GOSPODARKI NIERUCHOMOŚCIAMI							
1.	GN/PS-01 Gospodarowanie nieruchomościami Miasta Poznania i	Zapewnienie efektywnego i skutecznego gospodarowania niechumościami MP i SP	--	Dążenie do zwiększenia dochodów z tytułu gospodarowania nieruchomości	wykonanie dochodów w roku bieżącym w stosunku do dochodu zaplanowanego *100%	100%	półroczny	105,9%
			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	188,8%
			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	330 działek ewidencyjnych	roczny	349
			GN/PS-01/PR-03 Wydzierżawianie gruntów miejskich	Zwiększenie efektywności dochodów z tyt. dzierżawy gruntów. Dotyczy gruntów wydzierżawianych na cel/pod: parkingi, punkty sprzedaży samochodów, składowo-magazynowo-przemysłowe, handlowy, usługi, reklamy, urządzenia telefonii komórkowej, urządzenia przesy	średni dochód z dzierżawy gruntów w stosunku do średniego dochodu z dzierżawy gruntów z roku poprzedniego średni dochód = dochód z umów dzierżaw gruntów / ilość umów	Wzrost średniego dochodu z tyt. dzierżawy gruntów w stosunku do poprzedniego roku. Wartość >1.	roczny	0,996

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2015 r.
	Skarbu Państwa		GN/PS-01/PR-03 Wydzierżawianie gruntów miejskich	Umożliwienie korzystania z gruntów miejskich poprzez zawarcie umowy dzierżawy. Dotyczy gruntów wydzierżawianych na cel/pod: rolniczy, warzywniczy, tereny zielone i sportowo-rekreacyjne, garaże, teren przyległy, droga dojazdowa, plac manewrowy, pod części	ilość umów dzierżaw gruntów zawartych w danym roku w stosunku do ilości umów dzierżaw gruntów zawartych w poprzednim roku	Wzrost ilości zawieranych umów dzierżaw gruntów w stosunku do poprzedniego roku. Wartość >1.	roczny	1,15
			GN/PS-01/PR-04 Trwały Zarząd	Terminowa realizacja wniosków dot. trwałego zarządu	ilość wniosków rozpatrzonych w terminie / ilość wszystkich rozpatrzonych wniosków x 100%	85%	roczny	100,0%
			GN/PS-01/PR-05 Zbycie Nieruchomości	Dążenie do zwiększenia oferty nieruchomości Miasta Poznania na rynku nieruchomości	liczba przetargów/rokowań przeprowadzonych w danym roku	90 przetargów/rokowań w danym roku	rocznie	151,0%
			GN/PS-01/PR-05 Zbycie Nieruchomości	Dążenie do zwiększenia oferty nieruchomości Miasta Poznania na rynku nieruchomości	liczba podpisanych zarządzeń w sprawie zbycia nieruchomości w trybie przetargowym	34 zarządzenia w danym roku	rocznie	118%
			GN/PS-01/PR-05 Zbycie Nieruchomości	Dążenie do zaspokojenia potrzeb wnioskodawców w zakresie masek budowlanych i lokali sprzedawanych w trybie bezprzetargowym	liczba rozpatrzonych wniosków o maski budowlane i sprzedaż lokali na rzecz najemców do liczby wszystkich wniosków, które wpłynęły w danym roku	90%	rocznie	78%
2.	GN/PS-02 Działania na rzecz poprawy porządku na nieruchomościach Miasta Poznania		GN/PS-02/PR-01 Interwencyjne porządkowanie nieruchomości Miasta Poznania	Zmniejszenie obciążenia środowiska odpadami	ilość zrealizowanych zgłoszeń/interwencji do ilości otrzymanych zgłoszeń/interwencji X 100%	min. 90%	roczny	100,0%
	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	66,7%
			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	85,7%
			Realizacja nowej funkcjonalności systemu siłami własnymi					
2.	Obsługa zgłoszonych błędów w oprogramowaniu i ich napraw	systematyczne zwiększanie liczby poprawionych błędów w wyznaczonym terminie oraz utrzymanie liczby reklamowanych usunięć błędów na poziomie poniżej 5%	Zgłoszenie błędów w oprogramowaniu	co najmniej 80% poprawionych w wyznaczonym terminie błędów	(liczba błędów poprawionych w wyznaczonym terminie spośród tych błędów, których termin poprawienia przypadał w czasie dokonywania pomiaru / liczba wszystkich błędów, których termin poprawienia przypadał w czasie dokonywania pomiaru) * 100%, gdzie czas do	>=80%	kwartalnie	67,4%
			Instalacja i ocena nowego oprogramowania	mniej niż 5% reklamacji poprawionych błędów	(liczba reklamowanych usunięć błędów spośród wszystkich deklarowanych usunięć błędów w czasie dokonywania pomiaru / liczba deklarowanych usunięć błędów w czasie dokonywania pomiaru) * 100%, gdzie czas dokonywania pomiaru trwa od pierwszego do ostatniego d	<=5%	kwartalnie	0,0%
3.	Realizacja zgłoszeń informatycznych dotyczących funkcjonowania zasobów systemu informatycznego UMP	optymalizacja realizacji zgłoszeń informatycznych pod kątem skrócenia czasu ich realizacji oraz maksymalizacji stopnia zaspokojenia potrzeb jednostki zgłaszającej	Przyjęcie zgłoszenia	skuteczność realizacji zgłoszeń na poziomie powyżej 95 %	(liczba zgłoszeń zrealizowanych w monitorowanym okresie / liczba zgłoszeń ogółem w monitorowanym okresie) * 100%	>=95%	miesięcznie	99,2%
			Realizacja zgłoszenia	średni czas realizacji zgłoszenia poniżej 1.5 dnia	(suma czasu realizacji zgłoszeń zrealizowanych w monitorowanym okresie / liczby zrealizowanych zgłoszeń ogółem w monitorowanym okresie) * 100%	<=1.5 dnia	miesięcznie	1,1 dnia
	WYDZIAŁ KOMUNIKACJI							
1.	Km PS - 01 Prowadzenie spraw dotyczących uprawnień do kierowania pojazdami,	Celem ogólnym podprocesu jest sprawne, efektywne i zgodne z przepisami prawnymi wydanie stosownej decyzji dotyczącej wydania uprawnień do kierowania pojazdami	PS-01/PR-01 Wydawanie uprawnień do kierowania pojazdami	Realizacja budżetu z tytułu opłaty komunikacyjnej w zakresie wydawania uprawnień do kierowania pojazdami	Wykonanie budżetu po stronie dochodów do wysokości planu budżetu	100% Cel uznaje się za zrealizowany, jeżeli wartość wskaźnika mieści się w przedziale 95%-105%	półrocznie	95,09%
					Wykonanie budżetu po stronie wydatków do wysokości planu budżetu	100% Cel uznaje się za zrealizowany, jeżeli wartość wskaźnika mieści się w przedziale 95%-105%	półrocznie	98,34%
				Redukcja błędów wykrytych w wydawanych uprawnieniach do kierowania pojazdami	ilość reklamowanych druków praw jazdy/pozwoleń do ilości wydawanych praw jazdy x 100%	Wartość wskaźnika: 0,3%	kwartalnie	0,46%
				Redukcja liczby postępowań	Liczba skierowanych spraw do ponownego rozpatrzenia decyzji do liczby złożonych odwołań x 100%	10%	rocznie	0
		Celem ogólnym podprocesu jest sprawne, terminowe i zgodne z przepisami wydanie decyzji o	PR-02 Zatrzymywanie i cofanie uprawnień do kierowania	1.Redukcja błędów wykrytych w decyzjach podczas kontroli wewnętrznej (kwartalnie).	Liczba przeprowadzonych postępowań, w których wykryto nieprawidłowości do liczby sprawdzonych postępowań x 100%	0,5%	kwartalnie	1,0%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2015 r.
		Wydanie decyzji o zatrzymaniu, cofnięciu lub przywróceniu uprawnień do kierowania pojazdami.	uprawnień do kierowania pojazdami	2.Redukcja liczby postępowań przekazanych do ponownego rozpatrzenia przez organ I instancji z powodu naruszenia przepisów (rocznie)	Liczba skierowanych do ponownego rozpatrzenia decyzji do liczby złożonych odwołań x 100%	10%	rocznie	0,0%
2.	**Km PS - 02** Prowadzenie spraw dotyczących ewidencji pojazdów	Celem ogólnym podprocesu jest sprawne, efektywne i zgodne z przepisami wydawanie decyzji o rejestracji pojazdu.	PR-01 Rejestracja pojazdów	1.Realizacja budżetu z tytułu opłaty komunikacyjnej w zakresie wydawania decyzji o rejestracji pojazdów. (półrocznie)	1a. Wykonanie budzetu po stronie dochodów do wysokości planu budżetu.	95-105%	półrocznie	103,7%
					1B. Wykonaniebużetu po stronie wydatków do wysokości planu budżetu.	95-105%	półrocznie	97,8%
				2.Redukcja błędów wykrytych w decyzjach o rejestracji pojazdów podczas kontroli wewnętrznej (kwartalnie)	2. Liczba sprawdzonych postępowań, w których wykryto nieprawidłowości do liczby sprawdzonych postepowań x 100%	2%	kwartalnie	0,037%
				3.Redukcja błędów wykrytych w wydawanych dokumentach (kwartalnie)	3. Liczba reklamowanych druków dowodów rejestracyjnych/kart pojazdu do ilości wydanych dowodów rejestracyjnych/kart pojazdów x 100%	1%	kwartalnie	2,0%
				4.Redukcja liczby postępowań przekazanych do ponownego rozpatrzenia przez organ I instancji z powodu naruszenia przepisów (kwartalnie)	4. Liczba skierowanych do ponownego rozpatrzenia decyzji do liczby złozonych odwołań x 100%	10%	rocznie	4,0%
		Celem ogólnym podprocesu jest sprawne i zgonie z przepisami wydawanie decyzji o wyrejestrowaniu pojazdu.	PR-02 Ewidencja pojazdów	Redukcja błędów wykrytych w decyzjach o wyrejestrowaniu pojazdu, podczas kontroli wewnętrznej (kwartalnie)	1.Liczba sprawdzonych postępowań, wktórych wykryto nieprawidłowoścido liczby sprawdzonych postępowań x 100%	2%	Kwartalnie	1,8%
		Celem ogólnym podprocesu jest rzetelne i zgodne z przepisami prawnymi	PR-01 Nadzór nad Stacje Kontroli	1.Przeprowadzenie raz w roku kontroli przedsiębiorców prowadzących SKP (rocznie).	Stosunek liczby przeprowadzonych kontroli w SKP do liczby stacji kontroli ogółem x 100% (w przypadku przeprowadzenia więcej niż jednej SKP, do określenia wartości wskaźnika przyjmuje się jedną kontrolę)	100%	Rocznie	100,0%
				2.Redukcja liczby postępowań przekazanych do ponownego rozpatrzenia przez organ I instancji z powodu naruszenia przepisów (rocznie).	Liczba skierowanych do ponownego rozpatrzenia decyzji do liczby złożonych odwołań x 100%	100%	Rocznie	0,0%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2015 r.
		przepisami prawnymi prowadzenie nadzoru nad stacjami kontroli pojazdów	Pojazdów	3.Sporządzanie protokołów, zaleceń pokontrolnych lub wszczęć postępowań administracyjnych w terminie 2 dni roboczych od zakończenia kontroli (kwartalnie).	Stosunek liczby sporządzonych w terminie do 2 dni roboczych zaleceń pokontrolnych lub postanowień o wszczęciu postępowań do liczby sporządzonych zaleceń pokontrolnych lub wszczęć pokontrolnych ogółem x 100%	100%	Kwartalnie	100,0%
	Km PS-03 Nadzór nad przedsiębiorcami prowadzącymi działalność związaną z ruchem drogowym,			4.Wydawanie zaświadczeń o wpisie do rejestru działalności regulowanej w ciągu 3 dni roboczych (kwartalnie)	Stosunek liczby wydanych zaświadczeń o wpisie do rejestru działalności regulowanej w ciągu 3 dni roboczych do liczby wydanych zaświadczeń ogółem	90%	Kwartalnie	100,0%
3.		Celem ogólnym jest rzetelne i zgodne z przepisami prawnymi prowadzenie nadzoru nad szkoleniem kierowców	PR - 02 Nadzór nad przedsiębiorcami prowadzącymi OSK	1.Przeprowadzenie raz w roku kontroli przedsiębiorców prowadzących OSK (rocznie).	1. Stosunek liczby przeprowadzonych kontroli w OSK do liczby szkół ogółem x 100% (w przypadku przeprowadzenia więcej niż jednej OSK, do określenia wartości wskaźnika przyjmuje się jedną kontrolę).	100%	rocznie	100,0%
				2.Redukcja liczby postępowań przekazanych do ponownego rozpatrzenia przez organ I instancji z powodu naruszenia przepisów (rocznie)	2. Liczba skierowanych do ponownego rozpatrzenia decyzji do liczby złożonych odwołań x 100%	0%	rocznie	100,0%
				3.Sporządzenie protokołów, zaleceń pokontrolnych lub wszczęć postępowań administracyjnych w terminie 2 dni roboczych od zakończenia kontroli (kwartalnie).	3. Stosunek liczby sporządzonych w terminie 2 dni roboczych zaleceń pokontrolnych lub postanowień o wszczęciu postępowań do liczby sporządzonych zaleceń pokontrolnych lub wszczęć pokontrolnych ogółem x 100%.	90%	kwartalnie	100,0%
				4.Wydawanie zaświadczeń o wpisie do rejestru działalności regulowanej w ciągu 3 dni roboczych (kwartalnie).	4. Stosunek liczby wydanych zaświadczeń o wpisie do rejestru działalności regulowanej w ciągu 3 dni roboczych do liczy wydanych zaświadczeń ogółem	90%	kwartalnie	100,0%
	WYDZIAŁ KULTURY							
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	77,00%
			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	50,00%
			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%	rocznie	0% (brak nieformalnych wniosków oraz zwróconych przez Kapitułe do ponownej weryfikacji)
2.	Nadzorowanie zadań realizowanych przez podległe jednostki orgaznizacyjne	Podnoszenie jakości i terminowości zadań realizowanych przez miejskie instytucje kulturalne i placówki oświatowe.	Realizacja kwartalnych zadań premiowych przez dyrektorów miejskich instytucji kultury	Skrócenie czasu przygotowywania projektu zadań premiowych.	W ciągu 4 miesięcy	80%	6 miesięcy	100,00%
			Badanie bieżącej działalności podległych instytucji kultury	Poprawa orientacji w aktualnych działaniach podległych instytucji kultury	Liczba badań udokumentowanych w stosunku do przeprowadzonych.	80%	6 miesięcy	79,00%
			Kontrola podległych instytucji kultury	Przeprowadzenie kontroli terminowo i zgodnie z procedurą.	Stopień przeprowadzenia kon-troli na tydzień przed terminem	80%	6 miesięcy	0% (brak kontroli w I półroczu 2015)
			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 30 września br.	80%	rocznie	93,00%
3.	Realizacja budżetu w zakresie kultury	Racjonalizacja wykorzystania środków budżetowych oraz doskonalenie funkcji obsługowych wobec jednostek merytorycznie podległych Wydziałowi	Zmiany budżetu w zakresie kultury	Racjonalizacja procesu planowania budżetu zadaniowego w zakresie kultury	ilość wniosków cofniętych przez Wydział Budżetu i Analiz do ogólnej liczby złożonych w WBiA	15%	6 miesięcy	2,00%
			Sprawozdanie z realizacji budżetu w zakresie kultury	Dążenie do precyzyjnego przygotowania informacji o stopniu realizacji zadań budżetowych w zakresie kultury	ilość złożonych wyjaśnień udzielonych WBiA dotyczących danych zawartych w sprawozdaniach do ogólnej liczby sprawozdań	30%	6 miesięcy	30,00%
			Przekazywanie środków	Dążenie do terminowego przekazania środków zabezpieczających realizację zadań w zakresie kultury i sztuki	ilość wniosków o uruchomienie środków przekazanych w ustalonych terminach do ogółu wniosków złożonych w Wydziale Kultury	85%	6 miesięcy	90,00%
	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; OS/PS-01/PR-02 Planowanie zadań do Wieloletniego Planu Inwestycyjnego; OS/PS-01/PR-03 Planowanie innych działań		[ilość spraw zrealizowanych zgodnie z wyznaczonym terminem (wg wytycznych)/ilość wszystkich spraw] x 100%	100%	kwartalnie	100%
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	Rozpatrywanie zasadności i prawidłowości wypełnienia	OS/PS-03/PR-01 Dofinansowanie zadania ze środków budżetu miasta realizowanego przez podmiot zewnętrzny;		(liczba pozytywnie rozpatrzonych wniosków / liczba wniosków	100%	kwartalnie	100%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2015 r.
3.	ze środków budżetu miasta	prawidłowości wypełnienia wniosku	OS/PS-03/PR-02 Rozliczenie dofinansowanego zadania zrealizowanego przez podmiot zewnętrzny		wniosków / liczba wniosków zakończonych umową) x 100%	100%	kwartalnie	100%
4.	OS/PS-04 Dofinansowanie do zadań wykonywanych przez Wydział ze środków Wojewódzkiego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w Poznaniu	Terminowe wypełnianie wniosków	OS/PS-04/PR-01 Pozyskiwanie dofinansowania ze środków Wojewódzkiego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w Poznaniu;		[ilość spraw zrealizowanych zgodnie z wyznaczonym terminem (wg wytycznych)/ilość wszystkich spraw (wniosków)] x 100 %	100%	--	100%
			OS/PS-04/PR-02 Rozliczenie dofinansowania ze środków Wojewódzkiego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w Poznaniu					
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;	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 błędu / ilość wydanych dokumentów końcowych) x 100%	1,50%	kwartalnie	0,002%
			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;		(ilość decyzji/postanowień uchylonych, bądź co do których stwierdzono nieważność przez organ odwoławczy/ilość wszystkich wydanych decyzji/postanowień) x 100 %	maks. 10%		0,002%
			OS/PS-05/PR-04 Postępowanie egzekucyjne w zakresie działalności WOŚ UMP;					
			OS/PS-05/PR-05 Rozpatrywanie skarg na działalność WOŚ UMP		(ilość skarg uzasadnionych/ ilość spraw) x 100%	maks. 5%		0,00%
6.	OS/PS-06 Działania bezpośrednie związane z ochroną środowiska w mieście	Sprawne działanie na rzecz oceny i poprawy środowiska	OS/PS-06/PR-01 Utrzymanie cieków i zbiorników wodnych;	Sprawne działanie na rzecz oceny i poprawy środowiska	[(ilość zaplanowanych działań w danym roku kalendarzowym /(ilość zrealizowanych działań)] x 100%	100%	rocznie	100%
			OS/PS-06/PR-02 Prace interwencyjne dotyczące cieków i zbiorników wodnych;					
			OS/PS-06/PR-03 Opinie, ekspertyzy, badania w zakresie ochrony środowiska i jego stanu					
7.	OS/PS-07 Tworzenie zasobów i udostępnianie wiedzy merytorycznej o środowisku	Doskonalenie tworzenia zasobów i udostępniania wiedzy merytorycznej	OS/PS-07/PR-01 Współpraca zagraniczna z miastami partnerskimi w zakresie ochrony środowiska;	Doskonalenie tworzenia zasobów i udostępniania wiedzy merytorycznej o środowisku	(ilość prawidłowo opracownaych zadań / ogólna liczba zleconych zadań) x 100%	100%	kwartalnie	100%
			OS/PS-07/PR-02 Wydawnictwa edukacyjne i informacyjne;					
			OS/PS-07/PR-03 Wizualizacja danych na mapie;					
			OS/PS-07/PR-04 Prezentacja multimedialna;					
			OS/PS-07/PR-05 Tworzenie mapy w celu ustalenia własności;					
			OS/PS-07/PR-06 Spotkanie promocyjne;					
			OS/PS-07/PR-07 Udzielanie informacji o stanie środowiska;					
			OS/PS-07/PR-08 Zgłoszenie M. Poznania do konkursu;					
			OS/PS-07/PR-09 Wystawa					
8.	OS/PS-09 Zakupy	Dokonanie zakupów usług/dostaw/robót budowlanych	OS/PS-09/PR-01 Przygotowanie materiałów przetargowych do procedur...;	Dokonanie zakupów usług/dostaw/robót budowlanych	(liczba zawartych umów o zamówienie publiczne / liczba pozytywnie zakończonych postępowań o udzielenie zamówienia publicznego) x 100%	100%	kwartalnie	100%
			OS/PS-09/PR-02 Przeprowadzenie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego o wartości szcunkowej przedmiotu zamówienia do 30 tys. EURO;					
			OS/PS-09/PR-03 Przeprowadzenie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego o wartości szcunkowej 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					
	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	Liczba udostępnionych nowych usług	4	rocznie	1
			Przyznawanie loginów i haseł dostępu					
			Prowadzenie serwisów informacyjnych	Dążenie do zwiększenia ilości osób odwiedzających miejskie strony internetowe poprzez regularne zamieszczanie informacji w portalach	Liczba unikatowych użytkowników strony internetowej w kwartale (w ciągu roku 4.000.000)	1.000.000	kwartalnie	860 879
					Liczba odsłon (w ciągu roku 30.000.000)	7.500.000	kwartalnie	15 793 436
					Liczba wizyt (w ciągu roku 7.100.000)	1.775.000	kwartalnie	2 027 584
					Ilość pobranych danych z serwisów informacyjnych (w ciągu roku 7.100GB)	1775 GB	kwartalnie	1991,47 GB
2.	ZARZĄDZANIE ZASOBAMI OSOBOWYMI Or/PS-02		Rekrutacja stażystów Or/PS-02/PR-01	Wybór kandydatów spełniających w najwyższym stopniu wymania programu stażu	Odsetek liczby stażystów wśód ogólnej ich liczby zatrudnionych w ramach umów o pracę w Urzędzie	5%	1 rok	27,80%
			Rekrutacja, selekcja i ocena pracownicza Or/PS-02/PR-02	Wybór kandydatów spełniających w najwyższym stopniu wymagania stanowiska pracy	Stosunek liczby pracowników zatrudnionych w danym roku do liczby pracowników ,którzy otrzymali pozytywną ocenę podczas dwóch kolejnych okresowych ocen pracowniczych	90%	1 rok	wskaźnik monitorowany po 1 półroczu
				Kadra spełniająca wymagania stanowiska pracy	Stosunek liczby pracowników ocenionych jako spełniających wymagania stanowiska pracy do liczby pracowników objętych oceną	98%	1 rok	monitorowany po II kwartale
			Szkolenie pracownicze Or/PS-02/PR-03	Skuteczna realizacja planu szkoleń wewnętrznych	Stodunek iczby szkoleń zrealizowamucj w stosunku do zaplanowanych w rocznym planie szkoleń	75%	1 rok	75,00%
			Procedura legislacyjna Or/PS-03/PR-01					

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2015 r.
3.	OBSŁUGA STATUTOWYCH ORGANÓW MIASTA POZNANIA Or/PS-03	Racjonalizacja struktur organizacyjnych i komunikacji wewnętrznej z klientami oraz doskonalenie funkcji obsługowych wobec statutowych organów Miasta.	Procedura interpelacji i zapytań radnych Or/PS-03/PR-02	skracanie czasu przygotowania i udzielenia odpowiedzi na zgłoszone interpelacje lub zapytania	procent udzielonych odpowiedzi na INTERPELACJE w terminie 21 dni do całkowitej liczby złożonych interpelacji	85%	1 kwartał	99,0%
					procent udzielonych odpowiedzi na ZAPYTANIA w terminie 10 dni do całkowitej liczby złożonych zapytań	85%	1 kwartał	81,0%
			Procedura 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	100,0%
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					
			Przyjmowanie akt spraw ostatecznie załatwionych Or/PS-04/PR-02					
			Zabezpieczanie zbiorów archiwalnych przed zniszczeniem Or/PS-04/PR-03	Zabezpieczenie 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 półek, jakie ma do dyspozycji Archiwum	min. 33%	pół roku	16,3%
			Udzielanie informacji i udostępnianie akt Or/PS-04/PR-04	Dążenie do terminowego i satysfakcjonującego klientów realizowania wniosków kierowanych do Archiwum Zakładowego na temat posiadanego zasobu archiwalnego	procent załatwionych wniosków (w terminie 7 dni) w stosunku do ogólnej liczby wniosków	95%	1 kwartał	96,50%
			Prowadzenie sprawozdawczości Or/PS-04/PR-05					
5.	OBSŁUGA INTERESANTÓW W ZAKRESIE SKARG I WNIOSKÓW Or/PS-05	poprawa jakości zaspokajania potrzeb Interesantów w zakresie rozpatrywania skarg i wniosków, udostępniania informacji i analiz sporządzanych na podstawie posiadanych danych.	Obsługa interesantów w zakresie skarg i wniosków Or/PS-05/PR-01	Zwiększenie liczby spraw załatwianych w czasie krótszym niż 1 miesiąc	Procentowy udział spraw załatwianych w terminach nie dłuższych niż miesięczny w stosunku do liczby wpływających spraw w przypadku spraw nie wymagających zaangażowania więcej niż 1 jednostkę organizacyjną w wyjaśnieniu sprawy	93,5%	1 kwartał	91,00%
					Procentowy udział spraw załatwianych w terminach nie dłuższych niż miesięczny w stosunku do liczby wpływających spraw w przypadku spraw wymagających zaangażowania więcej niż 1 hjednostkę organizacyjną w wyjaśnieniu sprawy	85,0%	1 kwartał	85,00%
				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%
6.	Or/PS-06 NADAWANIE UPRAWNIEŃ I PODZIAŁ KOMPETENCJI (proces wyodrębniono w IV kw. 2013 r.)	Zapewnienie bezkolizyjnego funkcjonowania w obrocie prawnym przedstawicieli Miasta oraz racjonalizacja struktur organizacyjnych	Procedura udzielania pełnomocnictw i upoważnień Or/PS-06/PR-01	Eliminowanie sytuacji braku lub wadliwego umocowania przedstawicieli Miasta oraz szybkie i kompletne ich wyposażenie w instrumenty prawne zapewniające podejmowanie ważnych czynności prawnych	procent przygotowanych projektów upoważnień lub pełnomocnictw udzielanych przez Prezydenta Miasta w terminie 7 dni od daty złożenia wniosku	90%	1 kwartał	95,85%
7.	Or/PS-07OBSŁUGA PRAWNA PREZYDENTA I RADY MIASTA (proces włączony 01.04.2015 r.)	Poprawna interpretacja przepisów prawnych, zastępstwo procesowe i wsparcie w prowadzeniu postępowań egzekucyjnych	Instrukcja dot. zastępowania przed sądami i urzędami					
			Instrukcja dot. sporządzania opinii prawnych					
			Instrukcja dot. opiniowania projektów aktów prawnych i umów	Sprawne opiniowanie projektów aktów prawnych i umów	Liczba zaopiniowanych projektów aktów prawnych w ciągu 14 dni w stosunku do wszystkich zaopiniowanych aktów prawnych	100%	półrocznie	98,02%
8.	Or/PS-08 USŁUGI CALL-CENTER - projekt	Wsparcie sprawnej obsługi mieszkańców poprzez wykorzystanie elektronicznych usług publicznych	Zlecenie akcji Or/PS-07/PR-01 Przygotowanie akcji Or/PS-07/PR-02 Realizacja usługi Or/PS-07/PR-03	Zwiększenie skuteczności obsługi połączeń w Call-Center	Stosunek liczby utraconych połączeń przychodzących do liczby wszystkich połączeń przychodzących	max. 10%	kwartalnie (średnia z 3 m-cy)	8,10%
9.	PDS-01 Doskonalenie systemu zarządzania	Zapewnienie sprawnego funkcjonowania systemu zarządzania	PDS-01/PR-01 Audity wewnętrzne	Realizacja planu auditów	Liczba przeprowadzonych auditów i reauditów do liczby zaplanowanych x 100%	min. 80%	półroczny	97,10%
				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	92,86%
			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	80,5%
				Kompletne opracowanie protokołu z przeglądu	Liczba protokołów z przeglądów, które zawierają wszystkie wymagane elementy do liczby wszystkich otrzymanych protokołów x 100%	min. 85%	kwartalnie	82,9%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2015 r.
10.	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	97,65%
				Terminowość realizacji analizy	Liczba jednostek, które wykonały obowiązek przekazania rejestru ryzyka w terminie do liczby jednostek, które przekazały rejestry ryzyk x 100%	100%	roczny	brak monitorowania ze wzgkędu na przesunięcie terminu sporządzania rejestrów ryzyka
			Podjęcie reakcji na ryzyko PDS-08/PR-03	Podjęcie reakcji na ryzyko PDS-08/PR-03				
			Monitorowanie ryzyka PDS-08/PR-04	Monitorowanie ryzyka PDS-08/PR-04				
11.	PDS-09 Nadzór nad bezpieczeństwem informacji i ochroną danych osobowych	Zapewnienie nadzoru nad bezpieczeństwem informacji i ochroną danych osobowych	Instrukcja dopuszczenia zbioru danych osobowych do eksploatacji w UMP	Zapewnienie nadzoru nad dopuszczaniem zbiorów danych osobowych do eksploatacji w UMP	Czas realizacji zadania w ramach Instrukcji dopuszczenia zbioru danych osobowych do eksploatacji w UMP (start: Przekazanie Załącznika Nr 1 do WIn i WZiOU; stop: Zgłoszenie zbioru do WOr).	max. 30 dni	półroczny	42 dni
			Instrukcja wycofania zdo z eksploatacji w UMP i jego wyrejestrowania w GIODO	Zapewnienie nadzoru nad wycofaniem zbiorów danych osobowych z eksploatacji w UMP	Czas realizacji zadania w ramach Instrukcji wycofania zbioru danych osobowych z eksploatacji w UMP (start: Przekazanie informacji o zaprzestaniu przetwarzania do ABI; stop: Powiadomienie WOr).	max. 30 dni	półroczny	12 dni
			Koordynowanie udzielenia informacji publicznej na wniosek PDS-09/PR-01	Nieprzekraczanie ustawowych terminów udostępniania informacji publicznej	Liczba wniosków o udostępnienie informacji publicznej rozpatrzonych w terminie nieprzekraczającym terminów ustawowych do liczby wszystkich terminów rozpatrzonych wniosków x 100%	100%	roczny	95%
12.	Sprawy kadrowo-płacowe i socjalne	Zapewnienie sprawnej obsługi kadrowo-płacowej i socjalnej pracowników UMP	Instrukcja postępowania przy zatrudnianiu pracowników w UMP					
			Instrukcja postępowania przy rozliczaniu wynagrodzeń w UMP					
			Instrukcja postępowania przy rozwiązywaniu stosunków pracy w UMP					
			Instrukcja postępowania przy obsłudze ZFŚS UMP					
	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 oświaitowych / liczba wszystkich szkół i placówek oświatowych) x100%	100%	rocznie	pomiar w I kw.
			2. Prowadzenie spraw związanych z przyznawaniem nagród dla pracowników pedagogicznych szkół i placówek, dla których organem prowadzącym jest Miasto Poznań	sprawne i zgodne z przepisami przeprowadzenie prac związanych z przyznawaniem nagród Prezydenta Miasta	brak	brak	brak	pomiar w I kw.
			3. Nadanie stopni awansu zawodowego nauczyciela mianowanego	przeprowadzenie kontroli w szkołach i placówkach oświatowych pod kątem przygotowywanych wniosków o nadanie stopnia nauczyciela mianowanego - 95% planu	(liczba przeprowadzonych kontroli w szkołach i placówkzch oświatowych / liczba zaplanowanych na dany rok kontroli) x100	95%	rocznie	pomiar w I kw.
2.	Planowanie i realizacja budżetu szkół i placówek oświatowych	1. Dążenie do wprowadzenia optymalnycg zasad finansowania szkół i placówek oświatowych w roku budżetowym 2015	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	pomiar w I kw.
		2. Doskonalenie planowania budżetu szkół i placówek oświatowych w okresie krótko i długoterminowym.	1. Dotowanie szkół i placówek niepublicznych zgodnie z zasadami określonymi w ustawie o systemie oświaty	kontrola pobierania/ wykorzystania dotacji udzielonej na prowadzenie szkół i placówek	(liczba skontrolowanych placówek niepublicznych / liczba wszystkich placówek niepublicznych) x100%	3%	rocznie	pomiar w I kw.
			2. Ewidencja szkół i placówek niepublicznych	skrócenie do 28 dni terminu wpisania szkoły lub placówki oświatowej do ewidencji szkół i placówek niepublicznych, przynajmniej 30% złożonych wnioksów w danym roku	(liczba wpisanych szkół lub placówek oświatowych do ewidencji w ciągu 28 dni [liczonych od daty złożenia przez wnioskodawcę poprawnego podpisu] / liczbę wszystkich złożonych poprawnie wniosków -	30%	rocznie	pomiar w I kw.
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	pomiar w I kw.
4.	Przyznawanie pomocy materialnej w procesie kształcenia	Wspieranie procesu kształcenia zawodowego młodocianych pracowników poprzez dofinansowanie kosztów poniesionych przez pracodawcę	Udzielanie dofinanoswania kosztów kształcenia młodocianych pracowników	Wydanie decyzji w sprawie dofinansowania kosztów kształcenia młodocianych pracowników w terminie 30 dni od daty złożenia kompletnego wniosku	(liczba wydanych decyzji do 30 dni od daty złożenia kompletnego wniosku / liczba wszystkich wydanych decyzji w sprawie dofinanoswania kosztów kształcenia młodocianych pracowników) x 100%	85%	rocznie (koniec grudnia danego roku)	pomiar w I kw.
	WYDZIAŁ ROZWOJU MIASTA							
1.	Analizy sytuacji społeczno gospodarczej miasta Poznania_RoM/PS-01	Wiarygodne i rzetelne przygotowanie i aktualizacja niezbędnych informacji o mieście Poznaniu jako instrument wspomagający zarządzeniem miastem	Sporządzenie informacji o sytuacji społeczno gospodarczej miasta Poznania RoM/PS-01/PR-01	Terminowe przygotowanie okresowej informacji o sytuacji społeczno gospodarczej miasta Poznania	Okres liczony od dnia przekazania ostatecznej wersji inf. do Prezydenta Miasta Poznania do dnia zaplanowanej sesji absolutoryjnej Rady Miasta Poznania	3 tyg.	rocznie	pomiar w II kw.
			Instrukcja dot. badania jakości życia mieszkańców Poznania	Zwiększenie potencjału rozwojowego uczelni	Liczba wskaźników uwzględniona w badaniach jakości życia	30	rocznie	w 2015 r nie prowadzono badań

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2015 r.
2.	Strategiczne zarządzanie rozwojem miasta RoM/PS-02	Wiarygodne i rzetelne przygotowanie niezbędnych informacji na temat stopnia realizacji celów Strategii za dany rok	Prowadzenie Sekretariatu Komitetu Sterującego_RoM/PS-02/PR-01	Zapewnienie sprawnego funkcjonowania KS	**Okres liczony od daty wysłania zawiadomienia o posiedzeniu KS do wyznaczonej daty posiedzenia KS**	2 dni	kwartalnie	2 dni
			Opracowanie raportu z monitoringu Strategii i Rozwoju Miasta Poznania_RoM/PS-02/PR-02	Terminowe przygotowanie raportu z monitoringu Strategii Rozwoju Miasta Poznania	Okres liczony od dnia przekazania ostatecznej wersji raportu do Prezydenta Miasta Poznania do dnia zaplanowanej sesji absolutoryjnej Rady Miasta Poznania	3 tyg.	rocznie	nie monitorowany w IV kw.
3.	Realizacja Programu "Akademicki i naukowy Poznań" RoM/PS-03	Wzmocnienie wizerunku Poznania jako atrakcyjnego ośrodka akademickiego	Instrukcja dotycząca stypendiów MP dla laureatów i finlistów olimpiad	Poprawa oferty miasta i uczelni dla młodzieży studenckiej i pracowników naukowych	Liczba przyznanych stypendiów	25	rocznie	pomiar w III kw.
			Instrukcja dot. Nagród Miasta Poznania za wyróżniającą się pracę doktorską i magisterską		Liczba przyznanych nagród	6	rocznie	pomiar w I kw.
			Instrukcja dot. dofinansowania wizyt wybitnych naukowców, artystów i specjalistów w Poznaniu		Liczba wykładów otwartych	10	rocznie	20
	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		Nieprzekroczenie średniego czasu obsługi klienta powyżej 9 minut	9 minut	kwartalnie	7 min. 46 s
			Zmiana danych osobowych SO/PS-01/PR-02					
			Wymeldowanie SO/PS-01/PR-03					
			Usuwanie niezgodności w rejestrach SO/PS-01/PR-04					
2.	Prowadzenie rejestru wyborców SO/PS-02	Skrócenie do 2 dni terminu od wpływu wniosku do wydania decyzji o wpisaniu stałego rejestru mieszkańców	Aktualizacja rejestru wyborców SO/PS-02/PR-02		Nieprzekroczenie 5% wydanych decyzji o dopisanie do stałego rejestru wyborców w terminie ponad 2 dni	5%	kwartalnie	0,00%
			Przygotowanie spisu wyborców SO/PS-02/PR-03					
3.	Świadczenia na rzecz obrony SO/PS-03	Załatwienie wniosku w terminie do jednego miesiąca w 80% przyjetych wniosków	Nakładanie świadczeń na rzecz obrony SO/PS-03/PR-01		Ilość wniosków załatwionych w ciągu 1 miesiąca podzielone przez ogólną ilość wniosków mnożone x 100%	80%	kwartalnie	84,00%
4.	Organizacja kwalifikacji wojskowej SO/PS-04	Wpisanie osób rocznika podstawowego wpisanych do wykazu o nieuregulowanym stosunku do służby wojskowej na poziomie nie przekraczajacym 15% ogólnej liczby osób rocznika podstawowego wezwanych do kwalifikacji wojskowej	Planowanie kwalifikacji wojskowej SO/PS-04/PR-01		Liczba osób rocznika podstawowego wpisanych do wykazu o nieuregulowanym stosunku do służby wojskowej dzielone przez ogólną liczbę osób rocznika podstawowego wezwanych na kwalifikację wojskowąx100%	<15%	kwartalnie	w IV kw. nie relizowano zadania
			Zapewnienie środków finansowych SO/PS-04/PR-02					
			Zapewnienie kadry niezbędnej do przeprowadzenia kwalifikacji wojskowej SO/PS-04/PR-03					
			Przygotowanie dokumentacji oraz sprawozdań z kwalifikacji wojskowej SO/PS-04/PR-04					
5.	Wydawanie dowodów osobistych SO/PS-05	Nieprzekraczanie 0,3% zawinionych błędnie wydrukowanych i niespersonalizowanyc przez Centrum Personalizacji Dokumentów (CPD) dowodów osobistych	Wniosek o wydanie dowodu osobistego SO/PS-05/PR-01		Stosunek zawinionch błędnie wyprodukowanych i niespersonalizowanych przez CBD dowodów osobistych do ilości przesłanych formularzy wyrażony %	<0,1%	kwartalnie	0,09%
		Badanie efektywności pracy na stanowiskach obsługowych w zakresie przyjmowania, weryfikacji i opracowaia wnioków o wydanie dowodu osobistego	Unieważnienie dowodów osobistych SO/PS-05/PR-02		Nieprzekroczenie średniego czasu obsługi klienta powyżej 14 minut (opracowanie na podstawie danych QMATIC)	<12 minut	kwartalnie	8 min 50 s
6.	Prowadzenie Archiwum Dowodów Osobistych SO/PS-06	**98%** udzielonych informacji osobom fizycznym i prawnymh oraz odnalezionych dowodów osobistych w ciągu 7 dni	Postępowanie wyjaśniające dot. spraw z archiwum dowodow osobistych SO/PS-06/PR-01		Ilość udzielonych informacji i skasowanych dowodów osobistych w ciągu tygodnia podzielona przez wszystkie podania i dowody osobiste, które wpłynęły w ciągu tygodnia pomnożona przez 100%	98%	kwartalnie	99,26%
		92% wysłanych i przekazanych kopert dowodowych na stanowiska wydające dowody osobiste w ciągu 2 tygodni	Obsługa stanowisk wydających dowody osobiste SO/PS-06/PR-02		Ilość kopert wysłanych i przekazanych w ciągu 2 tygodni (suma liczona kwartalnie) podzielona przez ogólną ilość kopert wysłanych i przekazanych w okresie kwartalnym i pomnożona przez 100%	92%	Kwartalnie	100,00%
		95% zarejestrowanych faktów zgonów w ciągu miesiąca	Rejestracja zdarzenia - zgony SO/PS-06PR-03		Ilość zgonów wprowadzonych w danym kwartale do RDO dot. osób, których koperty dowodowe znajdują się w archiwum dowodów osobistych tut. Wydziału	95%	Kwartalnie do dnia 15 następnego miesiąca	95,51%
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		ilość udzielonych informacji w ciągu 6 dni (liczona kwartalnie) do ogólnej liczby spraw załatwianych kwartalnie x 100%	75%	kwartalnie	79,99%
			Wydawanie zaświadczeń SO/PS-08/PR-02		ilość wydanych zaświadczeń w ciągu 6 dni(liczona kwartalnie) do ogólnej ilości kwartalnie wydawanych zaświadczeń x 100%	80%	kwartalnie	99,77%
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-09/PR-01		ilość spraw załatwianych w terminie powyżej 2 miesięcy podzielona przez ogólną ilość załatwionych spraw i pomnożona przez 100%	max. 65%	kwartalnie	29,92%
			Prowadzenie postępowania administracyjnego SO/PS-09/PR-02					
10.	Nadzór nad działalnością stowarzyszeń SO/PS-10	Skrócenie terminu wydawania opini do 10 dni w 80% spraw	Analiza dokumentu SO/PS-10/PR-01		Ilość opinii wydanych w ciągu 10 dni podzielona przez sumę wydanych opinii pomnożona przez 100 %	80%	kwartalnie	100,00%
		Skrócenie terminu wydawania zaświadczeń do5dni w 80% spraw	Postępowanie wyjaśniające SO/PS-10/PR-02		Ilość zaświadczeń wydanych w ciągu 5 dni podzielona przez sumę wydanych zaświadczeń pomnożona przez 100%	80%	kwartalnie	10,00%
			Zajmowanie stanowiska SO/PS-10/PR-03					
	WYDZIAŁ SPORTU							

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2015 r.
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-02	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 (bezzwłocznie)	Ilość bezzwłocznie wydanych wypisów z ewidencji	100%	Półrocznie	100%
			Wydawanie decyzji na organizację sportowych imprez masowych Sp/PS-01/PR-03	Wydanie decyzji na organizację sportowej imprezy masowej do 7 dniprzed imprezą	Ilość wydanej decyzji na organizację sportowej imprezy masowej w terminie do 7 dni w stosunku do łącznej ilości wydanych decyzji razy 100%	100%	Półrocznie	100%
	WYDZIAŁ TRANSPORTU I ZIELENI							
1.	PS-01_Koordynacja działań w zakresie polityki transportowej	Nadzór nad podległymi jednostkami miejskimi (ZDM, ZTM, ZZM, ZRD,ZLP)	PS-01/PR-01_Prowadzenie kontroli planowanych w trybie zwykłym w nadzorowanych jednostkach	Usprawnienie sposobu funkcjonowania nadzorowanych przez Wydział jednostek	Ilość przeprowadzonych kontroli w półroczu	3 na półrocze	półrocznie	0,333333333
	WYDZIAŁ URBANISTYKI I ARCHITEKTURY							
1.	Obsługa Urbanistyczna miasta UA/PS-01	Prowadzenie postępowań administracyjnych na jasno określonych zasadach równych dla wszystkich mieszkańców.	PR-01 -Opinie lub zaświadczenia, PR-02 - Opinie o zgodności z mpzp, PR-03 - Wydawanie decyzji o warunkach zabudowy, PR-04 - Ustalanie lokalizacji inwestycji celu publicznego, PR-05 - Odwołania i zażalenia, PR-06 - Opinia urbanistyczna	Skrócenia czasu rozpatrywania spraw związanych z obsługą urbanistyczną miasta.	Ilość spraw przeterminowanych tzn. 30 dni przerwy w prowadzonym postępowaniu w okresach kwartalnych niezakończonych w monitorowanym okresie	Zmniejszenie ilość spraw o 5% w stosunku do średniej ilości spraw przeterminowanych w roku poprzednim tj. 40 spraw bo w 2014 r. 42x0,95=40	kwartalnie	35
				Zmniejszenie ilości decyzji uchwalanych przez SKO	Ilość uchylonych przez II instancję decyzji, w stosunku do ilości wszystkich decyzji o warunkach zabudowy i zagospodarowania terenu w badanym okresie	Nie więcej niż 15%	kwartalnie	13,40%
				Zmniejszenie liczby oczywistych omyłek w decyzjach wydawanych w procesie	Liczba wydawanych postanowień o sprostowaniu oczywistej omyłki do liczby wszystkich wydawanych decyzji w kolejnych okresach monitoringu	Nie więcej niż 3%	kwartalnie	0,70%
2.	Obsługa architektoniczno-budowlana miasta UA/PS-02	Zapewnienie ładu przestrzennego, bezpieczeństwa ludzi i mienia, ochrony dóbr kultury, wymogów z zakresu środowiska przy poszanowaniu prawa własności poprzez zoptymalizowanie czasu całego procesu i prawidłowym merytorycznym rozstrzygnięciu sprawy.	PR-01 - Pozwolenie na budowę i zatwierdzenbie projektu budowlanego, PR-02 - Zmiana pozwolenia na budowę, PR-03 - Wydawanie dziennika budowy, PR-04 - Przeniesienie decyzji poozwolenia na buidowę, PR-05 - Zgłoszenie robót budowlanych, PR-06 - Pozwoleni	Skrócenie czasu rozpatrywania spraw związanych z obsługą architektoniczno- budowlaną miasta.	Ilość spraw przeterminowanych tzn. 7,30 dni przerwy w prowadzonym postępowaniu do ilości spraw w badanym okresie	nie więcej niż 4%	kwartalnie	1,00%
				Zmniejszenie proporcji uchylanych decyzji o 5% w stosunku rocznym	Ilość uchylonych przez organ II instancji decyzji i postanowień do ilości wydanych decyzji i postanowień w badanym okresie	nie więcej niż 8%	kwartalnie	2,00%
				Zmniejszenie oczywistych omyłek w decyzjach i postanowieniach	Liczba wydanych postanowień o sprostowaniu oczywistej omyłki do liczby wszystkich decyzji i postanowień w badanym okresie	nie więcej niż 6%	kwartalnie	1,00%
3.	Obsługa organizacyjno-administracyjna Wydziału UA/PS-03	Solidne i rzetelne działanie na rzecz klienta poprzez systematyczne rozpoznanie jego oczekiwań i pogłębianie jego zaufania do Urzędu oraz usprawnienie obsługi pracowników Wydziału.	PR-01 - Obsługa kancelaryjna i informacyjna, PR-02 - Sporządzanie i realizacja bdżetu zadaniowego, PR-03 - Administrowanie MOPIN, PR-04 - Skargi i wnioski, PR-05 - Archiwizacja dokumentów Wydziału	Poprawa funkcjonowania aplikacji MOPIN	Liczba zgłoszonych błędów/liczba spraw zarejestrowanych w MOPIN	0,50%	kwartalnie	likwidacja
				Zmniejszenie liczby skarg	Liczba skarg do liczby załatwionych spraw w badanym okresie	2%	kwartalnie	likwidacja
				Utrzymanie ogólnego poziomu zadowolenia klientów z usług świadczonych w Wydziale powyżej założonego wskaźnika	liczba ankiet zawierających ocenę 4 i 5 w stosunku do liczby wszystkich ankiet w okresie monitorowania	nie mniej niż 85%	co pół roku	91,81%
	WYDZIAŁ WSPIERANIA JEDNOSTEK POMOCNICZYCH MIASTA							
1.	Wspieranie działalności jednostek pomocniczych miasta	Należyta i skuteczna pomoc w realizacji zadań jednostek pomocniczych	Kancelaryjno-administracyjna obsługa jp WJPM/PS-01/PR-01	Zapewnienie pozyskania opinii lub stanowiska jpm	procent pozyskanych opinii i stanowisk jpm w stosunku do otrzymanych wystąpień wydziałów i mjo	80%	półrocznie	97,47%
			Wspomaganie jp przy opracowaniu projektów planów wydatków WJPM/PS-01/PR-02					
			Realizacja planów wydatków jp i dokonywanie zmian w uchwalonych planach WJPM/PS-01/PR-03	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	99,75%
			Nadzór nad działalnością jp WJPM/PS-01/PR-04					
			Prowadzenie spraw zw. z terenami przekazanymi jp WJPM/PS-01/PR-05					
			Opracowanie, monitorowanie i realizacja budżetu Wydziału WJPM/PS-01/IN-01					
			Obsługa dyżurów Radnych MP w Oddziałach Wspierania 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	
			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	
			3. Zapewnienie pomieszczeń dla klienta	Zapewnienie klientowi prawidłowych warunków lokalowych	wykonanie zodnie z formularzem	100%	kwartalnie	
			4. Wykonanie usług i usuwanie	wykonanie usług i usunięcie usterek zgodnie ze standardami	1. Liczba reklamacji nie więcej niż 3 miesięcznie%	3 mies.	kwartalnie	

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2015 r.
			usterek		2. Ilość usług i usunięć usterek w terminie ustalonym w standardach >80%	>80%	kwartalnie	
2.	PS-02 Usługi na rzecz MJO	Zapewnienie kompleksowej obsługi logistycznej gwarantującej sprawne funkcjonowanie Urzedu Miasta Poznania i MJO	1. Zaopatrzenie materiałowo-techniczne	Dostarczenie dostawy lub usługi w oczekiwanej przez klienta jakości zbieranie informacji o jakości dostawy lub usługi za pomocą "sklepu internetowego"	termin realizacji dostawy lub usługi-mierzony od momentu złożenia zapotrzebowania do jego realizacji.	ilość dostaw zrealizowanych po terminie nie może przekroczyć 5% wszystkich zrealizowanych dostaw kwartalnie	kwartalnie	b.d.
					zagwarantowanie oczekiwanej jakości zapotrzebowanych materiałów i usług to stosunek reklamowanego asortymentu lub wykonanej usługi do ogółem dostarczonego asortymentu i zamówionej usługi	Maksymalnie 5% ilości składanej reklamacji w stosunku do ogólu wykonanej dostawy lub usługi w okresie kwartału	kwartalnie	
			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	
			3. Zlecenie wykonania usłgi transportowej podmiotom zewnętrznym		ilość uwag wniesionych przez klienta zewnętrznego w stosunku do wszystkich kursów	nie więcej niż 5%	kwartalnie	
			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 kooresponcji otrzymanej dnia poprzedniego.	95 % doręczonej korespondencji	kwartalnie	
				wysyłka, korespondencji i przesyłek najpóźniej następnego dnia po dniu wpłuwu do Kancelarii	Procent korespondencji niewysłanej w terminie w stosunku do kooresponcji otrzymanej dnia poprzedniego.	95 % wysłanej korespondencji	kwartalnie	
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 poświ	14 dni roboczych	półroczny	
			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 wszys	90%	półroczny	
			PR-03 Realizacja procedury o udzielenie zamówienia					
			PR-04 Informacje odwołania skargi					
			PR-05 Sprawozdanie z udzielonych zamówień publicznych					
	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 Postępowanie w sytuacji kryzysowej lub miejscowego zagrożenia	Skuteczne podejmowanie działań w sytuacji kryzysowej lub miejscowego zagrożenia	Liczba podjętych działań eliminujących zagrożenia w stosunku do liczby przyjętych przez CZK zgłoszeń o zagrożeniu życia lub zdrowia mieszkańców Miasta Poznania wymagających podjęcia działań x 100%	100%	rocznie	100%
2	ZKB/PS-02 Działania na rzecz poprawy bezpieczeństwa i porządku publicznego	Utrzymanie i poprawa stanu bezpieczeństwa i porządku publicznego	ZKB/PS-02/PR-01 Realizacja przedsięwzięć MPZPiOBOoPP	Realizacja inicjatyw MPZPiOBOoPP	Ilość realizowanych inicjatyw do ilości zgłaszanych x 100%, w skali 6 miesięcy	50%	półroczny	100%
3	ZKB/PS-03 Utrzymanie i rozwój infrastruktury technicznej na potrzeby zarządzania kryzysowego, ochrony ludności i porządku publicznego	Zapewnienie ciągłości funkcjonowania infrastruktury technicznych systemów bezpieczeństwa i porządku publicznego oraz monitoringu wizyjengo Miasta Poznania	ZKB/PS-03 /PR-01 Utrzymanie ciągłości funkcjonowania infrastruktury TSB i PP oraz MWMP	Bezawaryjność funkcjonowania infrastruktury TSB i PP oraz MWMP	Średni czas bezawaryjnej pracy	90%	rocznie	94%
					Sprawne usuwanie awarii	Do 48 h	rocznie	24 h
	WYDZIAŁ ZDROWIA I SPRAW SPOŁECZNYCH							
1	ZSS/PS-01 Nadzór nad placówkami sprawującymi opiekę nad dziećmi w wieku do lat 3	Zapewnienie kompleksowej oraz satysfakcjonującej obsługi klientów składających wnioski związane z prowadzonym przez Wydział Rejestrewm żłobków, klubów dziecięcych , w ramach obowiązujących przepsiów prawa.	ZSS/PS-01/PR-01 Wpis do Rejestru żłobków i klubów dziecięcych	Utrzymanie terminu załatwiania spraw klientów	Liczba dokonanych wpisów do rejestru w terminie 7 dni w stosunku do wszystkich wpisów dokonanych w monitorowanym okresie x 100%	100%	półrocznie	100%
			ZSS/PS-01/PR-02 Dokonanie zmian w Rejestrze żłobków i klubów dziecięcych	Utrzymanie terminu załatwiania spraw klientów	Liczba dokonanych zmian w rejestrze w terminie 7 dni w stosunku do wszystkich zmian dokonanych w monitorowanym okresie x 100%	100%	półrocznie	57%
			ZSS/PS-01/PR-03 Wykreślenie z Rejestru żłobków i klubów dziecięcych	Terminowe wydanie decyzji administracyjnej	Liczba decyzji wydanych w terminie 25 dni w stosunku do wszystkich wydanych decyzji w monitorowanym okresie x 100%	80%	półrocznie	100%
2.	ZSS/PS-03 Wydawanie zezwolenia na sprowadzenie zwłok i szczątków ludzkich z obcego państwa	Wydanie w terminie zezwolenia na sprowadzenie zwłok i szczątków ludzkich z obcego państwa	ZSS.PS-03/PR-01 Wydawanie zezwolenia na sprowadzenie zwłok i szczątków ludzkich z obcego państwa	Wydanie w terminie zezwolenia na sprowadzenie zwłok i szczątków ludzkich z obcego państwa	liczba decyzji wydanych w terminie 3 dni w stosunku do wszystkich wydabnych decyzji w monitorowanym okresie x 100%	100%	co 6 miesięcy	100%
		Terminowe przygotowanie	ZSS/PS-04/PR-01 Zwrot kosztów wyposażenia stanowiska pracy osobie niepełnosprawnej	Dążenie do załatwienia wniosku w terminie 30 dni	Ilość wniosków załatwionych w terminie do 30 dni w stosunku do wszystkich załatwionych wniosków x 100	100%	w styczniu każdego roku	100%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2015 r.
3.	ZSS/PS-04 Rehabilitacja Zawodowa Osób Niepłenosprawnych	informacji oraz opiniowanie wniosków i przekazywanie środków finansowych wynikających z umów zawartych z tymi podmiotami	ZSS/PS-04/PR-02 Przyznawanie osobom niepełnosprawnym jednorazowych środków na podjęcie działaności gospodarczej	Dążenie do załatwienia wniosku w terminie 30 dni	Ilość wniosków załatwionych w terminie do 30 dni w stosunku do wszystkich załatwionych wniosków x 101	100%	w styczniu każdego roku	100%
				Stopień wykorzystanania środków z PFRON na rehabilitację zawodową osób niepełnosprawnych	stopień wykorzystanych środków w stosunku do środków przyznanych	90%	rocznie	97%
	BIBLIOTEKA RACZYŃSKICH							
1.	BR/PS-01 Gromadzenie, opracowanie i ubytkowanie zbiorów	Celem procesu jest zaspokojenie potrzeb mieszkańców Poznania w zakresie dostępu do nowości wydawniczych oraz innych zbiorów bibliotecznych. w celu zaspokojenia potrzeb jednostek i grup w zakresie edukacji, informacji i rozwoju osobistego poprzez oferowani	01. Gromadzenie zbiorów. 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	97%	półrocznie	99,37%
			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	98,08%
			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	96%	półrocznie	102,01%
2.	BR/PS-02 Udostępnianie materiałów bibliotecznych	Zaspokojenie potrzeb użytkowników Biblioteki - głównie mieszkańców Poznania - w zakresie dostępu do zbiorów bibliotecznych, w celu zaspokojenia potrzeb jednostek i grup w zakresie edukacji, informacji i rozwoju osobistego poprzez oferowanie użytkownikom d	01. Prowadzenie wypożyczeń zewnętrznych	Wysoki stopień udostępniania książek. Celem szczegółowym procesu jest takie dobieranie księgozbiorów udostępnianych na zewnątrz, by w jak najwyższym stopniu móc realizować potrzeby użytkownika. Wskaźnik - obliczany jako stosunek liczby wypożyczeń przypada	Wskaźnik oblicza się: Liczba wypożyczonych książek na zewnątrz dzielona przez liczbę mieszkańców miasta Poznania razy 100 razy 100% / 430.	90%	półrocznie	76,39%
			02. Prowadzenie wypożyczeń prezencyjnych	Skrócenie czasu oczekiwania na książkę. Celem procesu jest skrócenie czasu oczekiwania na książki najczęściej zamawiane przez czytelników w Czytelni Ogólnej, poprzez prowadzenie księgozbioru podręcznego, składającego się z najczęściej zamawianych tytułów.	Liczba wypożyczeń dzielona przez wielkość księgozbioru podręcznego w Czytelni Ogólnej razy 100% / 5 (wskaźnik 5 oznacza pięciokrotne wykorzystanie książki tego księgozbioru)	90%	półrocznie	97,68%
			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	84,24%
3.	BR/PS-03 Planowanie i realizacja budżetu rocznego	Zapewnienie Bibliotece Raczyńskich środków finansowych na realizację zadań statutowych oraz zapewnienie płynnej i sprawnej obsługi realizacji zadań statutowych w zakresie finansowo-księgowym.	01. Planowanie budżetu rocznego 02. Realizacja budżetu	Celem procesu jest terminowe przekazywanie do Urzędu Miasta opracowanych projektów planów budżetowych, planów finansowych i sprawozdań finansowych.	Liczba opracowanych i przekazanych w terminie do UMP planów i sprawozdań do liczby wszystkich planów i sprawozdań przekazanych do UMP razy 100%.	95%	rocznie	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%
	ZARZĄD GEODEZJI I KATASTRU MIEJSKIEGO GEOPOZ							
1.	Prowadzenie powiatowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego	Utrzymanie powiatowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego w stanie aktualności	Aktualizacja danych powiatowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego	Aktualizacja danych powiatowego zasobu geodezyjnego w wyznaczonym terminie	Aktualizacja graficzna – 14 dni Aktualizacja części opisowej - 30 dni	100%	1 x kwartał	82% 64%
			Udostępnianie danych powiatowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego	Realizacja wniosków o udostępnienie danych zasobu geodezyjnego w wyznaczonym terminie	Do użytku powszechnego – 7dni Do zgłoszonych prac geo-dezyjnych i do szacowania nieruchomości -10 dni	100%	1 x kwartał	93% 98%
2.	Prowadzenie Systemu Informacji Przestrzennej Miasta Poznania	Dostarczanie informacji niezbędnych w procesie zarządzania przestrzenią Miasta Poznania	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	61,00%
			Pozyskiwanie i przetwarzanie, udostępanianie i aktualizacja informacji SIP	Utrzymanie pełnej sprawności Systemu Informacji Przestrzennej	Ilość dni bezawaryjnej pracy systemu w stosunku do ilości dni roboczych w kwartale x 100%	100%	1 x kwartał	99%
3.	Tworzenie informacji określających położenie nieruchomości w przestrzeni miasta	Zapewnienie aktualności informacji określających położenie nieruchomości w przestrzeni miasta	Realizacja zadań w zakresie	Zapewnienie aktualności	Ilość zmian wprowadzonych do	100%	1x6 m-cy	100%
			Ustalanie i ewidencjonowanie numeracji porządkowej	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	97,3%
4.	Rozstrzyganie spraw z zakresu administracji publicznej związanych z gospodarką nieruchomościami	1. Realizacja uprawnień i roszczeń związanych z gospodarką nieruchomościami. 2. Osiągnięcie wysokiego	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%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2015 r.
		poziomu orzecznictwa w sprawach z zakresu administracji publicznej.	Podział nieruchomości	Zmiana struktury przestrzennej nieruchomości w sposób zmierzający do ich zagospodarowania zgodnego z polityką miasta.	Ilość decyzji ostatecznych lub utrzymanych w mocy do ilości decyzji wydanych w okresie sprawozdawczym.	100%	1x6 m-cy	99%
			Ustalanie opłat adiacenckich i urbanistycznych związanych ze wzrostem wartości nieruchomości	Pozyskiwanie środków finansowych do budżetu	Realizacja zaplanowanego dochodu	100%	1x6 m-cy	112% 221%
			Instrukcja dot. rozgraniczenia nieruchomości					
			Instrukcja dot. wywłaszczania nieruchomości					
			Instrukcja dot. wydawania oświadczeń o wyrażeniu zgody na wykreślenie z działu III KW wpisów dokonanych na podstawie przepisów związanych z reformą rolną					
			Instrukcja dot. ujawnienia w księdze wieczystej prawa zarządu na rzecz lasów państwowych					
			Instrukcja dot. uwłaszczania posiadaczy nieruchomości rolnych					
			Instrukcja dot. ochrony gruntów rolnych i leśnych					
	MIEJSKI OŚRODEK POMOCY RODZINIE							
1.	**MOPR/PS-01 Realizacja zadań związanych z udzielaniem świadczeń**	Zaspokojenie niezbędnych potrzeb klientów	MOPR/PS-01/PR-01 Świadczenia pomocy społecznej	Zaspokojenie niezbędnych potrzeb klientów	Stosunek procentowy utrzymanych w mocy decyzji administracyjnych rozpoznawanych w wyniku postępowania odwoławczego i decyzji administracyjnych w stosunku, do których umorzono postępowanie odwoławcze do liczby wszytskich rozpatrywanych przez organ odwoławc	60%	rocznie	66%
			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 karcie pracy socjalnej lub kontraktach socjalnych do ogólnej liczy podejmowabych działań x 100%	60%	kwartalnie	76%
			1) Instrukcja - dochodzenie zwrotu przyznanych świadczeń od gminy właściwej miejscowo.	____	____	____	____	
			2) Instrukcja w sprawie udzielania pomocy pieniężnej i rzeczowej na ekonomiczne usamodzielnienie.	____	____	____	____	
			3) Instrukcja dotycząca opłaty składek na ubezpieczenie zdrowotne i społeczne klientów MOPR.	____	____	____	____	
			4) Instrukcja dotycząca udzielania pomocy w ramach indywidualnego programu integracji cudzoziemcowi, który uzyskał w RP status uchodźcy lub ochronę uzupełniającą.	____	____	____	____	
			5) Instrukcja dotycząca dochodzenia należności pieniężnych od klientów MOPR.	____	____	____	____	
	MOPR/PS-02 Realizacja zadań związanych ze wsparciem funkcjonowania w środowisku	Umożliwienie osobom i rodzinom przezwyciężenia trudnych sytuacji życiowych	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	84%
			MOPR/PS-02/PR-03 Włączenie osoby / rodziny korzystającej ze świadczeń do uczestnictwa w programach / projektach					82%
			MOPR/PS-02/PR-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 podejmowanych działań x 100%	60%	półrocznie	74,00%
			1) Instrukcja dotycząca zlecenia na kredytowany przejazd koleją.	____	____	____	____	
			2)Instrukcja dotycząca wydawania przez Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Poznaniu zaświadczeń dla klienta zewnętrznego.	____	____	____	____	
			3)Instrukcja dotycząca trybu postępowania w zakresie sprawiania pogrzebu.	____	____	____	____	

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2015 r.
2.			4)Instrukcja dotycząca realizacji zadań z zakresu przemocy w rodzinie.	____	____	____	____	
			5) Instrukcja dotycząca potwierdzania sprawowania faktycznej opieki nad osobą uprawnioną do renty socjalnej.	____	____	____	____	
			6) Instrukcji objęcia osób/rodzin działaniami Programu Wsparcia Rodziny, realizującego Program Pomocy Rodzinie z Osobą Uzależnioną oraz Program wsparcia w przezwyciężaniu trudności życiowych, w tym związanych z eksmisją lub zagrożeniem eksmisją.	____	____	____	____	
			7) Instrukcja objęcia osób/rodzin działaniami Programu Wsparcia Rodziny realizującego Projekt Dziecko Pod Parasolem Prawa.	____	____	____	____	
			8) Instrukcja dotycząca realizacji zadań Specjalistycznego Zespołu Pracy Socjalnej z osobami wymagającymi wsparcia psychicznego.	____	____	____	____	
			9) Instrukcja dotycząca realizacji poradnictwa specjalistycznego prawnego.	____	____	____	____	
3.	**MOPR/PS-03 Działania na rzecz wspierania osób i rodzin i tworzenia systemu opieki zastępczej**	____	MOPR/PS-03/PR-02 Realizacja świadczeń pieniężnych	Zaspokojenie niezbędnych potrzeb klientów	Stosunek procentowy liczby utrzymanych w mocy decyzji administarcyjnych rozpoznanych w wyniku postępowania odwoławczego i decyzji w stosunku, do których umorzono postępowanie odwoławcze do liczby wszystkich rozpatrzonych przez organ odwoławczy decyzji a	60%	rocznie	67%
		____	MOPR/PS-03/PR-03 Realizacja świadczeń rzeczowych					
		____	MOPR/PS-03/PR-10 Ustalenie opłaty za pobyt w pieczy zastępczej					
		____	MOPR/PS-03/PR-05 Indywidualny program usamodzielnienia	Wywołanie korzystnej zmiany w sytuacji klienta	Stosunek procentowy działań zakończonych zgodnie z celami założonymi w programach, kartach pracy socjalnej lub kontraktach socjalnych do ogólnej liczby podejmowanych działań x 100%	60%	półrocznie	79%
		____	MOPR/PS-03/PR-01 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	
		____	MOPR/PS-03/PR-04 Kierowanie do instytucjonalnej pieczy zastępczej					
		____	MOPR/PS-03/PR-06 Umieszczenie dziecka w rodzinie pomocowej					
		____	MOPR/PS-03/PR-07 Umieszczenie dziecka w rodzinnej pieczy zastępczej na podstawie umowy					
		____	MOPR/PS-03/PR-08 Zawarcie umowy na pełnienie funkcji rodziny zastępczej zawodowej lub prowadzenie rodzinnego domu dziecka					
		____	MOPR/PS-03/PR-09 Zatrudnienie w rodzinie zastępczej lub w rodzinnym domu dziecka osoby do pomocy przy sprawowaniu opieki nad dziećmi i przy pracach gospodarskich					
	MOPR/PS-04 Realizacja świadczeń na rzecz osób niepełnosprawnych	____	MOPR/PS-04/PR-01 Dofinansowanie likwidacji barier architektonicznych i technicznych	Umożliwienie klientom wcześniejszego otrzymania środków z PFRON	Stosunek procentowy liczby umów zawartych w terminie 10 dni od momentu otrzymania zweryfikowanego kosztorysu przez inspektora budowlanego do wszystkich zawartych umów x 100%	60%	rocznie	11%
		____	MOPR/PS-04/PR-02 Dofinansowanie organizacji sportu, kultury, rekreacji i turystyki osób niepełnosprawnych		Stosunek procentowy liczby świadczeń wypłacownych przed wymaganym terminem do liczbny wszystkich wypłacownych świadczeń x 100%	80%	rocznie	100%
		____	MOPR/PS-04/PR-03 Dofinansowanie zaopatrzenia w sprzęt rehabilitacyjny i dofinansowanie likwidacji barier w komunikowaniu się	____	____	____	____	

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2015 r.
4.		____	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 otrzymanych i sprawdzonych w rejestrac	95%	rocznie	95%
		____	MOPR/PS-04/PR-05 Dofinansowanie kosztów utworzenia, działalności i zwiększenia liczby uczestników WTZ		Stosunek procentowy liczby świadczeń wypłacownych przed wymaganym terminem do liczby wszystkich wypłaconych świadczeń x 100%	75%	rocznie	100%
		____	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 pozytywnego rozpatrzenia wniosku do ogólnej liczby przelewów w tym zakresie x 100% /dot. faktur/ 2. Stosunek procentowy	75%	rocznie	99,55% 98%
		____	MOPR/PS-04/PR-07 Dofinansowanie zadań w ramach programu Aktywny Samorząd	____	____	____	____	
	MOPR/PS-05 Zarządzanie zasobami osobowymi	Zarządzanie zasobami osobowymi	MOPR/PS-05/PR-01 Prowadzenie naboru i zatrudnianie pracowników MOPR	Prowadzenie skutecznego naboru	Stosunek procentowy liczby działań rekrutacyjnych zakończonych wydaniem rekomendacji do zatrudnienia w ciągu 25 dni do liczby wszystkich działań rekrutacyjnych zakończonych wydaniem rekomendacji do zatrudnienia x 100%	90%	kwartalnie	**w I kw . Zakończono badanie wskaźnika**
				Zapewnienie otwartości i jawności prowadzenia procesu naboru i zatrudnienia pracowników	Stosunek procentowy liczby informacji o wynikach naboru podawanych do publicznej wiadomości napóźniej 4 dni od dnia rekomendacji kandydata do zatrudnienia lub zakończenia rekrutacji w przypadku nie wyłonienia kandydata do zatrudnienia, do liczbt wszystkic	90%	kwartalnie	**85%**
5.			MOPR/PS-05/PR-02 Szkolenie pracowników	Skuteczna realizacja planu szkoleń	Stosunek procentowy liczby zrealizowanych szkoleń zgodnie z planem szkoleń do liczby szkoleń zaplanowanych x 100%	75%	rocznie	95%
			MOPR/PS-05/PR-03 Organizacja praktyk zawodowych	Zapewnienie profesjonalnych praktyk zawodowych	Stosunek procentowy liczby praktykantów zadowolonych i bardzo zadowolonych z odbytych praktyk zawodowych do liczby praktykantów, którzy wzięli udział w badaniu poziomu zadowolenia x 100%	85%	półrocznie	100%
			1) Instrukcja dotycząca procesu służby przygotowawczej w przypadku osób podejmujących po raz pierwszy pracę na stanowisku urzędniczym.	____	____	____	____	
			2) Instrukcja w sprawie okresowej oceny pracowniczej pracowników Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Poznaniu i sposobu wykorzystania wyników tych ocen.	____	____	____	____	
			3) Instrukcja w sprawie tworzenia, aktualizowania i przechowywania kart stanowisk pracy pracowników Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Poznaniu.	____	____	____	____	
			4) Instrukcja dotycząca ubezpieczenia społecznego i zdrowotnego pracowników Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Poznaniu.	____	____	____	____	
			5) Instrukcja dotycząca obsługi Zakładowego Funduszu	____	____	____	____	
			6) Instrukcja dotycząca zasad postępowania przy rozliczaniu i wypłacie wynagrodzeń w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie w Poznaniu.	____	____	____	____	
	MOPR/PS-06 Zarządzanie organizacją	____	MOPR/PS-06/PR-01 Postępowanie o udzielenie zamówienia	Zapewnienie niezbędnych zasobów materialnych do wykonania zadań	Stosunek procentowy liczby zrealizowanych wniosków o zamówienie/zakup w terminie do 25 dni, liczonych od 1 dnia każdego miesiąca do liczby wszystkich zaakceptowanych wniosków x 100%	90%	kwartalnie	99%
		____	1) Instrukcja określająca zasady i tryb wykonywania czynności kancelaryjnych w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie w Poznaniu.	____	____	____	____	
		____	2) Instrukcja archiwalna Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Poznaniu.	____	____	____	____	

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2015 r.
6.		____	3) Instrukcja w sprawie przygotowywania projektów zarządzeń wydawanych przez Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Poznaniu.	____	____	____	____	
		____	4) Instrukcja dotycząca zasad postępowania w zakresie wnioskowania, udzielania, aktualizacji i wycofania upoważnień i pełnomocnictw pracowników oraz osób wykonujących pracę na podstawie innych niż umowa o pracę w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie w Poznani	____	____	____	____	
		____	5) Instrukcja przechowywania i używania pieczęci urzędowej w MOPR.	____	____	____	____	
		____	6) Instrukcja dotycząca obsługi interesantów w zakresie skarg, wniosków i listów.	____	____	____	____	
		____	7) Instrukcja dotycząca zasad i trybu postępowania w sprawie składania wniosków, opracowania, ewidencjonowania i rozliczania umów zlecenia i o dzieło w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie w Poznaniu.	____	____	____	____	
		____	8) Instrukcja dotycząca korzystania z samochodów prywatnych do celów służbowych.	____	____	____	____	
		____	9) Instrukcja Bezpieczeństwa i Higieny Pracy Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Poznaniu.	____	____	____	____	
		____	10) Instrukcja bezpieczeństwa pożarowego dla budynków i pomieszczeń Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Poznaniu.	____	____	____	____	
		____	11) Instrukcja dotycząca przeprowadzania kontroli w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie w Poznaniu.	____	____	____	____	
		____	12) Instrukcja dotycząca koordynacji kontroli zewnętrznej w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie w Poznaniu, prowadzonej przez zewnętrzne służby kontroli lub inne upoważnione Instytucje.	____	____	____	____	
		____	13) Instrukcja dotycząca zasad współpracy z mediami.	____	____	____	____	
		____	14) Instrukcja dotycząca postępowania z dokumentami złożonymi poprzez elektroniczną skrzynkę podawczą ePUAP	____	____	____	____	
	MOPR/PS-07 Planowanie i realizacja budżetu	Doskonalenie planowania i realizacji budżetu w systemie rocznym w celu zabezpieczenia środków na wypłatę przyznanych mieszkańcom miasta Poznania świadczeń oraz zapewnienie środków na utrzymanie MOPR	MOPR/PS-07/PR-01 Planowanie budżetu	Zabezpieczenie środków zapewniających realizację zadań nałożonych na MOPR	Stosunek procentowy pomiędzy wysokością środków zrealizowanych w poszczególnych rozdziałach klasyfikacji budżetowej wg stanu na dzień 31 grudnia danego roku do wysokości środków z budżetu gminy wnioskowanych przez MOPR na realizację zadań w poszczególnych	95%	rocznie	101%
			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 zapłacownych w terminie wskazanym na fakturze od daty wpływu do MOPR do wszystkich uregulowanych faktur x 100%	95%	kwartalnie	100,0%
			MOPR/PS-07/PR-03 Obsługa finansowo-księgowa w zakresie dochodów budżetowych MOPR	Zapewnienie sprawnej obsługi finansowo-księgowej w zakresie dochodów budżetowych	Stosunek procentowy dochodów przekazanych w terminie do dochodów przekazanych ogółem x 100%	95%	kwartalnie	w I kw . Zakończono badanie wskaźnika
			MOPR/PS-07/PR-03 Obsługa finansowo-księgowa w zakresie dochodów budżetowych MOPR	Zapewnienie sprawnej obsługi finansowo-księgowej w zakresie dochodów budżetowych	Stosunek procentowy wykonanych dochodów do należności przypisanych, umiejszczonych o należności niewymagalne	87%	kwartalnie	87%
			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%
			MOPR/PS-07/PR-05 Wyznaczanie i rozliczanie limitów 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 faktycznych wydatków / zrealizowanych godzin usług do pierwotnych potrzeb miesięcznych w zakresie środków dotacyjnych / godzin usług specjalistycznych (zasiłki stałe, zasiłki okresowe oraz specjalistyczne usługi opiekuńcze) x 100%	min. 90%	kwartalnie (od IV kwartału 2014r.)	105%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2015 r.
7.			MOPR/PS-07/PR-06 Zmiany planu finansowego w trakcie roku budżetowego	Utrzymanie możliwości realizacji zadań nałożonych na MOPR	Stosunek procentowy pomiędzy wielkością przesunięć dokonywanych pomiędzy poszczególnymi rozdziałami klasyfikacji budżetowej do wielkości środków z budżetu gminy przyznanych na realizację zadań w poszczególnych rozdziałach klasyfikacji budżetowej wg pierwo	max. 10%	kwartalnie (od IV kwartału 2014r.)	1,00%
			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 2. Stosunek procentowy zatwierdzonego planu remontów inwestycyjnych do realizacji merytorycz	100%	rocznie	93% 0
			1) Polityka rachunkowości w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie w Poznaniu.	____	____	____	____	
			2) Instrukcja obiegu i kontroli dokumentów finansowo-księgowych w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie w Poznaniu.	____	____	____	____	
			3) Instrukcja obiegu i kontroli dokumentów finansowo-księgowych projektów współfinansowanych ze środków UE	____	____	____	____	
			4) Instrukcja dotycząca trybu postępowania w zakresie windykacji należności w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie	____	____	____	____	
			5) Instrukcja gospodarowania składnikami majątku ruchomego w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie w Poznaniu.	____	____	____	____	
			6) Instrukcja dotycząca ubezpieczenia mienia w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie w Poznaniu.	____	____	____	____	
			7) Instrukcja dotycząca przeprowadzania inwentaryzacji w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie w Poznaniu.	____	____	____	____	
			8) Instrukcja dot. planowania, monitorowania, rozliczania środków określonych w limitach	____	____	____	____	
			9) Instrukcja - sprawozdawczość z realizacji przyznawanych świadczeń	____	____	____	____	
			10) Instrukcja dotycząca zasad sporzadzania sprawozdań	____	____	____	____	
8.	**MOPR/PS-08 Świadczenie pomocy prawnej**	Skuteczna ochrona prawna interesów MOPR	MOPR/PS-08/PR-01 Sporządzanie opinii prawnych	Skuteczna ochrona prawna interesów MOPR	Stosunek procentowy liczby opinii prawnych wydanych w terminie 14 dni (liczonych od dnia wpłynięcia na stanowisko radcy prawnego do dnia przekazania na stanowisko ds. obsługi sekretariatu) do liczby wszystkich wydanych opinii x 100%	50%	kwartalnie (od III kwartału 2014r.)	91%
			MOPR/PS-08/PR-02 Opiniowanie aktów prawnych					
			MOPR/PS-08/PR-03 Zastępowanie przed sądami i urzędami	____	____	____	____	
			MOPR/PS-08/PR-04 Udzielanie porad prawnych	____	____	____	____	
			MOPR/PS-09/PR-01 Obsługa wniosków o udostępnienie danych osobowych i informacji publicznej	Cel główny: Skrócenie czasu odpowiedzi na wnioski klientów o udostępnienie danych osobowych oraz udzielenie informacji publicznej. Cel 1: Zapewnienie terminowej obsłu	Wskaźnik 1: Stosunek procentowy liczby udzielonych odpowiedzi na wniosek o udostępnienie danych osobowych w terminie do 10 dni do ogólnej liczby udzielonych odpowiedzi na wnioski o udostępnienie danych osobowych.	Wartość wskaźnika 1: 80% Wartość wskaźnika 2: 80%	kwartalnie (od IV kwartału 2014r.)	100% 100%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2015 r.
9.	**MOPR/PS-09 Zarządzanie bezpieczeństwem informacji i infrastrukturą informatyczną**		MOPR/PS-09/PR-02 Zarządzanie infrastrukturą informatyczną	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 wszy	60%	półrocznie	100%
			1) Instrukcja umieszczania zmian na stronie BIP.	——	——	——	——	
			2) Instrukcja – Polityka Bezpieczeństwa Informacji w MOPR w Poznaniu.	——	——	——	——	
			3) Instrukcja dotycząca postępowania w sytuacji naruszenia ochrony danych osobowych.	——	——	——	——	
			4) Instrukcja określająca sposób zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych.	——	——	——	——	
			5) Instrukcja w sprawie planowania zakupów sprzętu komputerowego w rocznym okresie budżetowym oraz kontroli zapotrzebowania użytkowników na sprzęt w MOPR.	——	——	——	——	
	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 szczególnośc	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 Sekretarzemw stosunku do liczby rozpatrzonych wniosków	90%	roczny	100,0%
			MPU/PS01/PR01-B Przygotowanie projektu uchwały o przystapieniu do sporządzenia mpzp do MPU/PS01/PR01-G Mpzp po uchwaleniu	Uchwalenie mpzp	Ilość projektów uchwalonych do ilości projektów procedowanych	10%	roczny	5,0%
			MPU/PS01/PR02 Opracowanie analizy/opinii	Terminowe wykonywanie opinii	Ilość opinii wykonanych w terminie w stosunku do ilości opinii ogółem	80%	kwartalny	98,0%
2.	MPU/PS02 Utrzymywanie i zapewnianie infrastruktury	MPU/PS02 Utrzymywanie i zapewnianie infrastruktury	MPU/PS02/PR01 Pozyskiwanie materiałów i narzędi do pracy	Zapewnienie zasobów niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania	Liczba zakupionych materiałów/sprzętu do liczby zgłoszonych potrzeb zweryfikowanych pozytywnie	100%	roczne	100,0%
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%	100%	roczne	100,0%
			MPU/PS03/PR03 Organizacja szkoleń	Zapewnianie odpowiedniej liczby szkoleń potrzebnych do podnoszenia kwalifikacji	(Liczba szkoleń przez liczę zgłoszonych potrzeb zweryfikowanych pozytywnie) * 100%	90%	roczne	100,0%
			MPU/PS03/PR02 Ocenianie pracowników	Zapewnienie odpowiedniego poziomu pracy pracowników	(liczba ocen pracowniczych pozytywnych przez liczbę ocen negatywnych) * 100%	100%	roczne	100,0%
	POWIATOWY INSPEKTORAT NADZORU BUDOWLANEGO							
1.	PINB/PS-03 Organizacja i zarzadzanie PINB		PS-03/PR-07 Prowadzenie składnicy akt	Dążenie do terminowego i satysfkacjonującego klientów realizowania wniosków o udostępnienie akt spraw zarchwizowanych do składnicy akt	Procentowy udział wniosków zrealizowanych w terminie 14 dni w stosunku do całkowitej liczby przyjętych wniosków x 100%	100%	kwartalnie	100,00%
2.	PINB/PS-03 Organizacja i zarzadzanie PINB		PS-03/PR-05 Regulacje zobowiązań	Terminowa realizacja wszystkich zobowiązań	Ilość zrealizowanych zobowiązań w terminie/ilość wszystkich zobowiązań x 100%	100%	kwartalnie	100,00%
3.	PINB/PS-03 Organizacja i zarzadzanie PINB		PS-03/PR-06 Obieg dokumentów	Terminowe przekazywanie według właściwości pism do właściwego organu	Ilość pism przekazanych według właściwości w ciągu 5 dni do wszystkich przekazywanych według właściwości pism x 100%	100%	kwartalnie	100,00%
4.	PINB/PS-03 Organizacja i zarzadzanie PINB		PS-03/PR-04 Rekrutacja stażystów	Zapewnienie profesjonalnych praktyk, staży zawodowych	Stosunek procentowy liczby praktykantów zadowolonych z odbytych praktyk do liczby praktykantów, którzy brali udział w badaniu zadowolenia x100%	90%	roczny	100,00%
5.	PINB/PS-03 Organizacja i zarzadzanie PINB		PS-03/PR-02 Ocena pracowników	Zapewnienie odpowiedniego poziomu pracy	Liczba ocen pracowniczych pozytywmych/liczbę ocen negatywnych x100%	70%	roczny	100,00%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2015 r.
6.	PINB/PS-03 Organizacja i zarzadzanie PINB		PS-03/PR-03 Organizowanie szkoleń	Zapewnienie odpowiedniej liczby szkoleń potrzebnych do podnoszenia kwalifikacji	Liczba odbytych szkoleń do liczby zaplanowanych szkoleń x 100%	100%	roczny	95,00%
7.	PINB/PS-03 Organizacja i zarzadzanie PINB		PS-03/PR-01 Rekrutacja i zatrudnianie pracowników oraz PS-03/PR-04 rekrutacja stażystów	Zapewnienie poziomu zatrudnienia niezbędnego do prawidłowego wykonywania zadań	Liczba zatrudnionych do liczby zgłoszonych potrzeb x 100%	100%	roczny	100,00%
8.	PINB/PS-02 Prowadzenie inspekcji i kontroli		PS-02/PR-01 Prowadzenie inspekcji i kontroli obiektów budowlanych	Przeprowadzenie kontroli stanu technicznego wszystkich obiektów budowlanych zaplanowanych na dany rok	Liczba przeprowadzonych kontroli obiektów w danym roku w stosunku do liczby zaplanowanych kontroli na dany rok x 100%	100%	roczny	71,81%
9.	PINB/PS-02 Prowadzenie inspekcji i kontroli		PS-02/PR-02 Prowadzenie inspekcji i kontroli zakończonych budów	Rozpatrzenie sprawy w terminie 21 dni od dnia doręczenia zawiadomienia	Liczba rozpatrzonych spraw w terminie 21 dni w stosunku do liczby spraw podlegających rozpatrzeniu w terminie 21 dni x 100%	100%	półroczny	b.d.
10.	PINB/PS-02 Prowadzenie inspekcji i kontroli		PS-02/PR-03 Wydawanie pozwolenia na użytkowanie	Wydanie decyzji pozwolenia na użytkowanie w terminie 30 dni	Liczba wydanych w terminie 30 dni decyzji o pozwoleniu na użytkowanie w stosunku do wszystkich wydanych decyzji pozwoleń na użytkowanie w okresie monitorowanym x 100%	100%	półroczny	100,00%
11.	PINB/PS-01 Obsługa orzeczniczo-administracyjna		PS-01/PR-04 Prowadzenie spraw dot. zmiany sposobu użytkowania bez wymaganego zezwolenia	Doprowadzenie samowolnej zmiany sposobu użytkowania obiektu lub jego części do stanu zgodnego z prawem w terminie czterech miesięcy	Liczba postępowań administracyjnych doprowadzających samowolne zmiany sposobu użytkowania obiektu lub jego części do stanu zgodnego z prawem zakończone w terminie czterech miesięcy do liczby postępowań prowadzonych w tym trybie x 100%	100%	roczny	90,00%
12.	PINB/PS-01 Obsługa orzeczniczo-administracyjna		PS-01/PR-01 Prowadzenie spraw dot. budowy bez wymaganego pozwolenia PS-01/PR-02 Prowadzenie spraw dot. Budowy bez wymaganego zgłoszenia PS-01/PR-03 Prowadzenie spraw dot. innych robót z naruszeniem prawa	Opracowanie aktów administracyjnych w sposób maksymalnie zmniejszający procent ich uchylenia przez organ II instancji	Liczba utrzymanych aktów administracyjnych w mocy w stosunku do liczby wydanych przez PINB aktów administracyjnych x 100%	100%	roczny	80,00%
13.	PINB/PS-01 Obsługa orzeczniczo-administracyjna		PS-01/PR-03 Prowadzenie spraw dot. innych robót z naruszeniem prawa	Skrócenie terminu z 2 miesięcy do 1 miesiąca od wydania postanowienia o wstrzymaniu robót budowlanych do wydania decyzji	Liczba decyzji wydanych po postanowieniu w ciągu miesiąca do liczby decyzji wydanych w tym trybie x 100%	100%	roczny	100,00%
14.	PINB/PS-01 Obsługa orzeczniczo-administracyjna		PS-01/PR-03 Prowadzenie spraw dot. innych robót z naruszeniem prawa	Wydanie decyzji o zatwierdzeniu projektu budowlanego zamiennego w postępowaniu w sprawie istotnego odstępstwa w terminie 30 dni od momentu, w którym dostarczony projekt zamienny jest prawidłowy (tzn. zostały uzupełnione braki)	Liczba wydanych decyzji zatwierdzah acych projekt budowlany zamienny w terminie 30 dni do liczby wszystkich wydanych decyzji x 100%	100%	roczny	100,00%
15.	PINB/PS-01 Obsługa orzeczniczo-administracyjna		PS-01/PR-01-06 wszystkie podprocesy	Przesyłanie odwołań od decyzji do organu odwoławczego na podstawie art. 133 kpa w terminie 5 dni od momentu wpływu odwołania do PINB	Liczba odwołań przesłanych w terminie 5 dni do liczby wszystkich przesłanych x 100%	70%	roczny	100,00%
16.	PINB/PS-01 Obsługa orzeczniczo-administracyjna		PS-01/PR-06 Postępowanie egzekucyjne	Wyegzekwowanie niewykonanego przez zobowiązanego obowiązku nałożonego decyzją lub postanowieniem Powiatowego Inspektora Nadzoru Budowlanego (dot. PS-01/PR-06)	Liczba wyegzekwowanych obowiązków w stosunku do liczby egzekwowanych x 100%	100%	roczny	100,00%
	POZNAŃSKIE OŚRODKI SPORTÓW I REKREACJI							
1.	PS – 01 Udostępnienie bazy sportowej i rekreacyjnej	Upowszechnianie kultury fizycznej poprzez udostępnianie bazy sportowej i turystycznej.	Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Krzewienie kultury fizycznej poprzez upowszechnianie pływania i zapewnienie bazy dla gier zespołowych w Oddziale Chwiałka	Wskaźnik 1: % wykonania planu przychodów	Wartość wskaźnika 1: 100%	okres – półrocze (do 31.08 każdego roku), rok (do 1.04 roku następnego)	--
			Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Zaspokojenie zbiorowych potrzeb w zakresie sportów wodnych , biegów terenowych oraz rekreacji dla w Oddziale Malta	Wskaźnik 1: % wykonania planu przychodów	Wartość wskaźnika 1: 100%	j.w	--
			Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Propagowanie kultury, sportu i rekreacji poprzez współdziałanie przy realizacji imprez oraz utrzymanie obiektu i terenu w pełnej gotowości eksploatacyjnej w Oddziale Arena	Wskaźnik 1: % wykonania planu przychodów	Wartość wskaźnika 1: 100%	j.w	--
					Wskaźnik 2: wykorzystanie godzinowo-procentowe płyty głównej hali Arena	Wartość wskaźnika 1: 55%	okres - rok (do 1.04 roku następnego)	--
			Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Nadzór nad obiektami i terenami oddanymi w dzierżawę - Dział EN	Wskaźnik 1: % wykonania planu przychodów	Wartość wskaźnika 1: 100%	j.w	--
			Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Zapewnienie bazy sportowej do przeprowadzenia imprez oraz rozgrywek szkolnych w Oddziale MOS.	Wskaźnik 1: % wykonania planu przychodów	Wartość wskaźnika 1: 100%	j.w	--
			Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Udostępnianie zaplecza sportowego - Oddział Zaplecza Sportowego	Wskaźnik 1: % wykonania planu przychodów	Wartość wskaźnika 1: 100%	j.w	--
					Wskaźnik 2: % wykorzystanie miejsc noclegowych w Hotelu Sport i na Campingu Malta (osobonoclegi)	Wartość wskaźnika 2: 33%	j.w	--

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2015 r.
			Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Propagowanie sportu i rekreacji poprzez udostępnianie obiektów i terenów w Oddziale Golecin	Wskaźnik 1: % wykonania planu przychodów	Wartość wskaźnika 1: 100%	j.w	--
			Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Zapewnienie bazy w celu umożliwienia mieszkańcom rekreacji ruchowej realizowanej w formie: bowling, fitness, skate park w Oddziale OPR	Wskaźnik 1: % wykonania planu przychodów	Wartość wskaźnika 1: 100%	j.w	--
2.	PS – 02 Organizacja imprez sportowych i rekreacyjnych	Upowszechnianie kultury fizycznej poprzez organizację imprez sportowych	Organizacja imprez sportowych i rekreacyjnych	Popularyzacja biegania jako najprostszej formy rekreacji oraz promocja Poznania poprzez organizację międzynarodowego biegu maratońskiego	Wskaźnik 1: % wykonania planu przychodów	100%	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	1,1%
					Wskaźnik 3: % biegaczy wyrażających chęć ponownego startu	90%	okres – rok (do 1.04 roku następnego) metody – kwestionariusz satysfakcji uczestników maratonu	91,4%
			Organizacja imprez sportowych i rekreacyjnych	Popularyzacja biegania jako najprostszej formy rekreacji oraz promocja Poznania poprzez organizację imprezy Poznań Półmaraton	Wskaźnik 1: Rozwój imprezy- przyrost liczby startujących w stosunku do roku poprzedniego	Wartość wskaźnika 1: 15%	okres – rok (do 31.08 każdego roku)	--
					Wskaźnik 2: % biegaczy wyrażających chęć ponownego startu	Wartość wskaźnika 2: 90%	okres – rok (do 31.08 każdego roku)	--
			Organizacja imprez sportowych i rekreacyjnych	Propagowanie sportu wśród dzieci i młodzieży szkolnej	Wskaźnik 1: odsetek szkół m.Poznania startujących w zawodach dla szkół organizowanych przez MOS	Wartość wskaźnika 2: 60%	okres – rok szkolny (do 31.08 każdego roku)	--
3.	PS – 03 Organizacja i zarządzanie POSiR	Zapewnienie prawidłowego funkcjonowania zakładu dla realizacji celów statutowych	Zarządzanie kadrami	Satysfakcja pracowników	% pracowników zadowolonych lub bardzo zadowolonych z pracy w POSiR	80%	okres – rok (do 1.04roku następnego) metody - analiza wyko-nania planu zatrudnienia	--
				Kadra spełniająca wymagania karty stanowiska pracy	stosunek liczby pracowników ocenionych jako spełniających wymagania stanoowiska pracy do liczby pracowników objętych oceną	95%	okres - rok (do 1.04 roku następnego) metody okresowe oceny pracownicze	--
			Planowanie i zarzadzanie infrastrukturą	Zapewnienie odpowiedniego stanu infrastruktury	% realizacji planu remontów i inwestycji	99%	okres – rok (do 1.04 roku następnego) metody – analiza spra-wozdań z wykonania planu remon-tów i inwestycji	75,86%
	STRAŻ MIEJSKA MIASTA POZNANIA							
1.	Działania na rzecz porządku i bezpieczeństwa	Poprawa stanu porządku i bezpieczeństwa na terenie miasta Poznania.	Postępowanie mandatowe SM/PS-01/PR-01	Nie więcej niż 3% nałożonych mandatów zostanie anulowanych z urzędu lub wybrakowanych	mandaty podlegające uchyleniu lub brakowaniu/ ogólna liczba nałożonych mandatów karnych *100%	3,00%	Rocznie	0,005%
			Blokowanie kół nieprawidłowo parkujących pojazdów SM/PS-01/PR-02	75% zgłoszeń zdjęcia blokady zostanie zrealizowanych w ciągu 90 minut od zgłoszenia.	Liczba zdjętych blokad w ciągu 90 minut/ liczba założonych blokada	75,00%	Rocznie	72,60%
			Wnioski do sądu SM/PS-01/PR-03	70% postępowań przed skierowaniem sprawy do sądu zostanie zakończonych w ciągu 18 tygodni.	Zakończone postępowania w ciągu 18 tygodni/wszczęte postępowania*100%.	70,00%	Rocznie	71,50%
			Usuwanie pojazdów SM/PS-01/Pr-04	70% pojazdów zostanie usuniętych w ciągu 2 godzin od potwierdzenia prawnej możliwości usunięcia.	pojazdy usunięte w ciągu 2 godzin/ wszystkie usunięte pojazdy*100%	70,00%	Rocznie	78,30%
2.	Zapewnienia zdolności do prawidłowego wykonywania zadań.	Zapewnienie zdolności do sprawnego wykonywania zadań przez Straż Miejską m. Poznania.	Kurs podstawowy dla strażników gminnych (miejskich) SM/PS-	90% pracowników skierowanych na kurs ukończy go w ciągu 12 m-	Liczba osób które ukończyły kurs w ciągu 12 m-cy do liczby wysłanych	90,00%	Rocznie	100% (zrealizowano jeden kurs dla 7 osób)
			Szkolenia doskonalące SM/PS-02/PR-02	W szkoleniach doskonalących będzie uczestniczyło minimum 80% funkcjonariuszy	Liczba funkcjonariuszy uczestniczących funkcjonariuszy do ogólnej liczby strażników *100%	80,00%	Rocznie	84,50%
			Rozliczanie mandatów karnych SM/PS-02/PR-03	Wprowadzenie 100% odcinków mandatów karnych do programu informatycznego w rocznym okresie rozliczeniowym	Dostarczone odcinki mandatów karnych/wprowadzone odcinki mandatów karnych* 100%.	100,00%	Rocznie	100,00%
	ZAKŁAD ZAGOSPODAROWANIA ODPADÓW							
1.	Gospodarka odpadami	Zwiększenie efektywności gospodarowania odpadami	Składowanie odpadów		Stosunek ilości przyjętych odpadów do ilości odzyskanych odpadów.	min. 10 %	roczny	33,00%
			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	nie więcej niż 20%	półroczny	10,56%
			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	67,14%
3.	Zarządzanie zasobami osobowymi	Kadra spełniająca wymagania stanowiska pracy	Rekrutacja, selekcja i ocena		Stosunek liczby pracowników ocenionych jako spełniających wymagania do liczby pracowników objetych oceną	min. 96%	roczny	100,00%
			Szkolenia pracowników					

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2015 r.
4.	Nadzór nad infrastrukturą	Zapewnienie prawidłowego nadzoru nad infrastrukturą.	Bieżące utrzymanie maszyn i urządzeń	Zapewnienie prawidłowego funkcjonowania maszyn i urządzeń.	brak wskaźników dla procesu		brak	--
			Zakupy bieżące	Zapewnienie niezbędnych zasabów do prawidłowego funkcjonowania zakładu				
			Udzielenie zamówienia publicznego					
			Korespondencja i dokumentacja biurowa	Zapewnienie odpowiedniego przepływu dokumentacji				
			Remonty i inwestycje					
			Kwalifikacja i ocena dostawców					
			Analiza i ocena procesu					--
	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 określonch w Programach Operacyjnych x 100 / ogólna ilość wniosków aplikacyjnych przygotowanych w danym roku	100%	rocznie	b.d.
			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 5% wniosków rozpatrzone zostanie w terminach przepisanych	kwartalnie	92,14%
			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	0,56%
			ZDM/PS-01/PR-05 Zamówienia publiczne	Realizacja planu zamówień publicznych	ilość zakończonych postępowań x 100 / ogólna ilość zaplanowanych postępowań	95% zakończonch postępowań wg planu	rocznie	98%
			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	97%
			ZDM/PS-01/PR-09 Rekrutacja, selekcja i ocena pracownicza	Zatrudnianie pracowników spełniających wymogi kwalifikacyjne	Ilość umów o pracę zawartych na czas określony (próbny) x 100 / ilość umów przedłużonych przez ZDm (z wyłączeniem rezygnacji pracowników)	90%	rocznie	93,3%
			ZDM/PS-01/PR-06 Bezpieczeństwo i higiena pracy	Realizacja planu szkoleń dla pracowników	Zrealizowane szkolenia x 100 / zaplanowane szkolenia	95%	rocznie	100%
			ZDM/PS-01/PR-10 Szkolenia					82,1%
			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	91,5%
			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	91%
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 komunikacja i transport (liczony od 1 stycznia) / Czas rzeczywisty wykonania projektu planu inwestycyjnego w zakresie komunikacja i transport (liczony od 1 stycznia)	1 (>1 skrocenie czasu wykonania, <1 wykonanie nieterminowe)	rocznie	1,01%
			ZDM/PS-02/PR-02 Przygotowanie inwestycji	Zrealizowanie zaplanowanych inwestycji w terminie	ilość przetargów na roboty inwestycyjne zakończonych podpisaniem umowy z wykonawcą x 100 / ilśc wszczętych postępowań przetargowych na roboty inwestycyjne w danym roku	90%	rocznie	100%
			ZDM/PS-02/PR-03 Realizacja inwestycji	Zakończenie i przekazanie do eksploatacji realizowanych 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	96%
3.	ZDM/PS-03 Zarządzanie ruchem i gospodarka parkingowa	Zapewnienie skutecznego zarządzania ruchem i parkingami	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	0,34%
			ZDM/PS-03/PR-03 Organizacja zastrzeżonych mijsc postojowych "kopert"	Prawidłowe zarządzanie zastrzeżonymi miejscami postojowymi	Ilość wykonanych kontroli zastrzeżonych miejsc postojowych x 100/ilość zaplanowanych kontroli zastrzeżnych miejsc postojowych	98%	półrocznie	100%
			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	2,93%
			ZDM/PS-03/PR-05 Kontrolowanie wnoszenia opłat w strefie płatnego parkowania	Prawidłowe wystawianie wezwań-raportów	ilość błędnie wystawianych wezwań-raportów x100/ ilość wystawianych wezwań-raportów	max 2%błędnie wystawionych wezwań-raportów	kwartalnie	0,89%
			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%
			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%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2015 r.
			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	1,4
			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)	85% zrealizowanych zadań zaplanowanych	rocznie	100,0%
			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	99,59%
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	99,36%
				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	98,60%
			ZDM/PS-04/PR-03 Postępowanie z urzędu	Zapewnienie optymalnego prowadzenia postępowania administracyjnego w zakresie zajęcia pasa drogowego bez zgody ZDM	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	136,6%
	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	98,5%
5.						80%	rocznie	82%
			ZDM/PS-05/PR-02 Postępowanie windykacyjne	Podjęcie czynności do wyegzekwowania należności w najbliższym możliwym terminie do podjęcia	(Liczba spraw podjętych przez wydział EW w ciągu kwartału/ Liczba spraw przekazanych do windyfikacji w ciągu kwartału)* 100%	98%	kwartalnie	97,70%
			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%
			ZDM/PS-05/PR-04 Zakupy	Realizacja zapotrzebowań ZDM	Ilość zrealizowanych zapotrzebowań x 100 / ilość przyjętych zapotrzebowań	95% zrealizowanych zapotrzebowań	rocznie	99,60%
			ZDM/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	90%
			ZDM/PS-05/PR-06 Usuwanie pojazdów	Zapewnienie prawidłowego prowadzenia sprawy w postępowaniu odwoławczym	liczba spraw uchylonych przez SKO/liczba spraw podjętych przez wydział	max 1%	kwartalnie	1,88%
	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	>=90%	Ewidencja własna rocznie	**95,24%**
2.	PS-03-Przygotowanie dokumentacji ewidencyjnej dla nierucjomości	Przygotowanie dokumentacji ewidencyjnej dla nierucjomości	PS-03/PR-01-Przygotowanie operatów z inwentaryzacji budynków/lokali	Inwentaryzacja w 100% nowych budynków znajdujących się na stanie środkow trwałych Spółki oraz budynków dzierżawionych z wyjątkiem zasobu substandardowego (baraki) i pojedyńczych garaży	(Liczba budynków zinwentaryzowanych/Liczba budynków na stanie środków trwałych Spółki oraz dzierżawionych od Miasta na podst. umowy)*100%	100%	Ewidencja własna, rocznie	**33,30%**
					(liczba wszystkich zinwentaryzowanych budynków / liczba wszystkich budynków znajdujących się na stanie środków trwałych Spółki i budynków dzierżawionych z wyjątkiem baraków i pojedynczych garaży)	>=90%	Ewidencja własna, rocznie	**89,30%**
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 zwolionych oraz planowanych do zwolnienia lokali, pozyskanych w wyniku zamian na lokale w istniejącym zasobie mieszkaniowym - przeznaocznym do zagospodarowania na lokale socjalne / liczba zrealizowanych zamian na lokale w istniejącym zasobie miesz	>=25%	Ewidencja własna, półrocznie	**23,53%**
					(liczba zwolnionych oraz planowanych do zwoleniania lokali pozyskanych w wyniku zamian na lokale w budynkach nowowybudowanych i poddanych renowacji - przeznaczonych do zagospodarowania na lokale socjalne / liczba zrealizwanych zamian na lokale w budynkac	>=50%	Ewidencja własna, rocznie	**0,00%**
4.	PS-05-Planowanie i realizacja zadanie inwestycyjnego	Pozyskanie lokali mieszkaniowych	PS-05/PR-01-Przygotowanie inwestycji	Dokonywanie pozytywnego doboru lokalizacji pod inwestycje budownictwa komunalnego (pozytywne lokalizacji-lokalizacje, na których możliwe będzie zrealizowanie inwestycji).	liczba lokalizacji pozytywnych/liczba wszystkich rozpatrywanych lokalizacji x 100%	>30%	Ewidencje własne działu - rocznie	**88,00%**
			PS-05/PR-02 Realizacja i odbiór zadania inwestycyjnego					
5.	P-07-Wynajem Zasobów Uzytkowych	Efektywne zagospodarowanie zasobów użytkowych	P-07/1-Wynajem Zasobów Użytkowych	Zagospodarowanie lokali użytkowych	(ilość lokali użytkowych zagospodarowanych/ilość lokali użytkowych ogółem)*100 %	>90%	Ewidencje własne - kwartalnie	**88,26%**
			P-07/2-Negocjacja stawkek czynszu i analiza ofert przetargowych					

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2015 r.
6.	PS-08-Gospodarowanie zasobem Mieszkaniowym	Zarządzanie i nadzór nad prawidłowym korzystaniem z zasobu mieszkaniowego	PS-08/PR-02-Uregulowanie tytułu prawnego lokalu	Optymalne i racjonalne wykorzystanie mieszkaniowego zasobu Miasta Poznania	(liczba wniosków przekazanych do kancelarii / liczba spraw, w których podjęto działania w celu odzyskania lokalu)*100%	>=85%	Ewidencja własna działu - rocznie	**97,60%**
			PS-08/PR-03-Nadzór nad prawidłowym korzystaniem z zasobu mieszkaniowego	Podejmowanie działań interwencyjnych, których celem jest nadzór nad zarządcą w kontekście działań zmierzających do dyscyplinowania uciążliwych najemców	(liczba spraw kierowanych do zarządcy w celu podjęcia działań interwencyjnych w sprawach nie związanych z zadłużeniem- ilość ustaleń wystosowanych przez zarządcę/liczba spraw kierowanych do zarządcy w celu podjęcia działań interwencyjnych w sprawach nie z	<=15%	Ewidencja własna działu - półrocznie	**2,86%**
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	92,16%
						dla lokali urżytkowych >90%		97,96%
			PS-09/PR-02-Ulgi w spłacie należności	Ograniczenie powstawania wielo-okresowych zadłużeń	(liczba dłużników zalegających z opłatami powyżej 6 pełnych okresów płatności/ogólna liczba dłużników)*100%	dla lokali mieszkalnych <=40%	Raporty administratorów, Ewidencje Własna i Dz. Księgowości - kwartalnie	44,30%
						dla lokali użytkowych <=40%		19,90%
8.	PS-10-Przygotowanie sprzedaży lokali i budynków mieszkalnych na rzecz najemców	Sprzedaż lokali i budynków mieszkalnych wytypowanych do zbycia	PS-10/PR-01-Sprzedaż Lokali i Budynków Mieszkalnych	Prawidłowe opracowywanie wniosku i przekazywanie go do WGN	(liczba wnioskówprawidłowo opracowanych/liczba wniosków przekazanych-zakończonych)*100%	>=95%	Ewidencja własna - półrocznie	100,00%
9.	PS-12-Zarządzanie Personelem	Zapewnienie prawidłowego funkcjonowania spółki w zakresie organizacji pracy , zarządzania kadrami i obsługi klienta	PS-12/PR-01-Rekrutacja, zatrudnienie i ocena pracowników	Zatrudnianie wysokowykwalifikowanej kadry	(liczba pracowników z wyższym wykształceniem/ilość pracowników)*100%	>=80%	Ewidencja własna - Rocznie	88,80%
				Dokonywanie trafnego doboru pracowników	(liczba osób, którym przedłużono umowę o pracę po zakończeniu pierwszej umowy zawartej na 6 m-cy/liczba osób zatrudnionych na pierwszą umowę o pracę zawartą na 6 m-cy)*100%	>=80%	Ewidencja własna - Rocznie	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	17,00%
					(Liczba przeszkolonych pracowników/ Liczba osoboszkoleń rozwojowych (II grupa) zaplanowanych w danym roku)*100%	>=60%	Ewidencja własna - Rocznie	12,00%
					(Liczba przeszkolonych pracowników/ Liczba osoboszkoleń motywacyjnych (III grupa) zaplanowanych w nowym roku) * 100%	>=40%	Ewidencja własna - Rocznie	3,80%
				Dokonywanie trafnego doboru ofert szkoleniowych	(Liczba szkoleń wewnętrznych zorganizowanych w danym roku/Liczba szkoleń wewnętrznych zaplanowanych w planie szkoleń na dany rok)*100%	>=80%	Ewidencja własna - Rocznie	50,00%
			PS-12/PR-03 Analiza oczekiwań i satysfakcji klienta	Wysoki poziom zadowolenia klientów z obsługi	(Liczba ankiet z wynikiem pozytywnym/ogólna liczba ankiet wypełnionych)	>80%	Ewidencja roczna	74,87%
	ZARZĄD ZIELENI MIEJSKIEJ							
1	ZZM/PS-01		ZZM/PS-01/PR-01, PR-02, PR-03	Przekazywanie wszystkich środków informacji/sprawozdań do Wydziału w terminie określonym przez Wydział	(ilość informacji/sprawozdań przekazanych zgodnie z terminem określonym przez Wydział/ ilość wszystkich informacji/sprawozdań przekazanych do Wydziału	95,00%	monitorowanie na przeglądach SZ - kwartalnie	100,00%
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%	monitorowanie na przeglądach SZ - raz na rok	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%	monitorowanie na przeglądach SZ	100,00%
			ZZM/PS-02/PR-03, ZZM/PS-02/PR-04	Dążenie do udzielenia co najmniej 95%zamówien publicznych, w których nie wniesiono odwołania do UZP	(liczba wszystkich postępowań z odwołaniami w ciągu roku/liczba wszystkich udzieloncyh zamówień w ciągu roku)*100%	95%	monitorowanie na przeglądach SZ	100,00%
3	ZZM/PS-03		ZZM/PS-03/PR-01, ZZM/PS-03/PR-02	co najmnije 95% kadry pracowniczej ocenione pozytywnie	liczba pracowników ocenianych jako spełniających wymagania stanowiska pracy/liczba pracowników objetych ocena)*100%	>95%	monitorowanie na przeglądach SZ - 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%	monitorowanie na przeglądach SZ	94,00%
	POZNAŃSKIE CENTRUM ŚWIADCZEŃ							
			PCS/PS-01/PR-01 Postępowanie w sprawie świadczeń rodzinnych	1.1 Wydawanie decyzji administracyjnych w zakresie zasiłku rodzinnego wraz z dodatkami oraz jednorazowej zapomogi z tytułu urodzenia się dziecka poprzez dostarczanie usługi przed wymaganym ustawowo terminem	1.1 Stosunek procentowy liczby decyzji wydanych w terminie 27 dni do ogólnej liczby decyzji w monitorowanym okresie x100%;	1.1 I i II kwratał >75% III i IV kwartał >30%	kwartalnie	61,80%
				1.2 Utrzymanie prawidłowości załatwiania spraw z zakresu zasiłku rodzinnego wraz z dodatkami oraz jednorazowej zapomogi z tytułu urodzenia się dziecka na poziomie powyżej 70% w skali roku	1.2. Liczba decyzji utrzymanych w mocy w wyniku nadzoru instancyjnego do ogólnej liczby decyzji rozpatrzonych przez organ wyższej instancji w monitorowanym okresieX100%	1.2 >70%	rocznie	46,66%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2015 r.
1.	PCS/PS-01 Świadczenia rodzinne oraz świadczenia z funduszu alimentacyjnego	Zapewnienie uprawnionym mieszkańcom Miasta Poznania wypłaty świadczeń rodzinnych i świadczeń z funduszu alimentacyjnego, w tym podejmowanie działań wobec dłużnika alimentacyjnego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa	PCS/PS-01/PR-02 Postępowanie w sprawie świadczeń opiekuńczych	1.1 Wydawanie decyzji administracyjnych w zakresie świadczenia pielegnacyjnego oraz specjalnego zasiłku opiekuńczego poprzez dostarczanie usługi przed wymaganym ustawowo terminem	1.1 Stosunek procentowy liczby decyzji wydanych w terminie 27 dni do ogólnej liczby decyzji w monitorowanym okresie x100%;	1.1 >70%	kwartalnie	65,38%
				1.2 Utrzymanie prawidłowości załatwiania spraw z zakresu świadczeń opiekuńczych na poziomie powyżej 70% w skali roku	1.2 Liczba decyzji utrzymanych w mocy w wyniku nadzoru instancyjnego do ogólnej liczby decyzji rozpatrzonych przez organ wyższej instancji w monitorowanym okresieX100%	1.2 >70%	rocznie	46,66%
			PCS/PS-01/PR-03 Postępowanie w sprawie zasiłku pielęgnacyjnego	1.1 Wydawanie decyzji administracyjnych w zakresie zasiłku pielęgnacyjnego poprzez dostarczanie usługi przed wymaganym ustawowo terminem	1.1 Stosunek procentowy liczby decyzji wydanych w terminie 27 dni do ogólnej liczby decyzji w monitorowanym okresie x100%;	1.1 >70%	kwartalnie	78,79%
				1.2 Utrzymanie prawidłowości załatwiania spraw z zakresu zasiłku pielęgnacyjnego na poziomie powyżej 70% w skali roku	1.2 Liczba decyzji utrzymanych w mocy w wyniku nadzoru instancyjnego do ogólnej liczby decyzji rozpatrzonych przez organ wyższej instancji w monitorowanym okresieX100%	1.2 >70%	rocznie	46,66%
			PCS/PS-01/PR-04 Postępowanie w sprawie zasiłku dla opiekuna	1.1 Wydawanie decyzji administracyjnych w zakresie zasiłku dla opiekuna poprzez dostarczanie usługi przed wymaganym ustawowo terminem	1.1 Stosunek procentowy liczby decyzji wydanych w terminie 27 dni do ogólnej liczby decyzji w monitorowanym okresie x100%;	1.1 >70%	rocznie	100,00%
				1.2 Utrzymanie prawidłowości załatwiania spraw z zakresu świadczeń opiekuńczych na poziomie powyżej 70% w skali roku	1.2 Liczba decyzji utrzymanych w mocy w wyniku nadzoru instancyjnego do ogólnej liczby decyzji rozpatrzonych przez organ wyższej instancji w monitorowanym okresieX100%	1.2 >70%	rocznie	46,66%
			PCS/PS-01/PR-05 Postępowanie w sprawie świadczeń z funduszu alimentacyjnego	1.1 Wydawanie decyzji administracyjnych w zakresie świadczeń z funduszu alimentacyjnego poprzez dostarczanie usługi przed wymaganym ustawowo terminem	1.1 Stosunek procentowy liczby decyzji wydanych w terminie 27 dni do ogólnej liczby decyzji w monitorowanym okresie x100%;	1.1 I i II kwartał >75% III i IV kwartał >30%	kwratalnie	56,89%
				1.2 Utrzymanie prawidłowości załatwiania spraw z zakresu świadczeń z funduszu alimentacyjnego na poziomie powyżej 70% w skali roku	1.2 Liczba decyzji utrzymanych w mocy w wyniku nadzoru instancyjnego do ogólnej liczby decyzji rozpatrzonych przez organ wyższej instancji w monitorowanym okresieX100%	1.2 >70%	rocznie	75,00%
			PCS/PS-01/PR-06 Działania wobec dłużnika - decyzja FA	Terminowe podejmowanie czynności wobec dłużnika alimentacyjnego na podstawie decyzji przyznającej świadczenia z funduszu alimentacyjnego □	Realizacja czynności wobec dłużnika alimentacyjnego w terminie 27 dni od daty wydania decyzji przyznającej świadczenia z funduszu alimentacyjnego □	>90%	kwartalnie	95,00%
			PCS/PS-01/PR-07 Działania wobec dłużnika - wniosek organu właściwego wierzyciela	Terminowe podejmowanie czynności wobec dłużnika alimentacyjnego (wygenerowanie pisma oraz wezwanie dłużnika na wywiad) na wniosek organu właściwego wierzyciela	Realizacja czynności wobec dłużnika alimentacyjnego w terminie 30 dni od daty wpływu wniosku organu właściwego	>90%	rocznie	98,50%
			PCS/PS-01/PR-08 Działania wobec dłużnika - wniosek wierzyciela	Terminowe podejmowanie czynności wobec dłużnika alimentacyjnego (wygenerowanie pisma oraz wezwanie dłużnika na wywiad) na wniosek wierzyciela	Realizacja czynności wobec dłużnika alimentacyjjnego w terminie 30 dni od daty wpływu wniosku wierzyciela	>90%	rocznie	100,00%
2.			PCS/PS-02/PR-01 Postępowanie w sprawie dodatku mieszkaniowego	1.1 Wydawanie decyzji administracyjnych w zakresie dodatku mieszkaniowego poprzez dostarczanie usługi przed wymaganym ustawowo terminem;	1.1 Stosunek procentowy liczby decyzji wydanych w terminie 27 dni do ogólnej liczby decyzji monitorowanym okresie x100%;	1.1 >75%	kwartalnie	97,94%
				1.2 Ustalanie stanu faktycznego poprzez przeprowadzanie wywiadu środowiskowego w miejscu zamieszkania klienta	1.2 Liczba wywiadów, w których dokonano istotnych ustaleń dotyczących stanu faktycznego do ogólnej liczby przeprowadzonych wywiadów w monitorowanym okresie x100%	1.2 >90%	kwartalnie	100,00%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2015 r.
	PCS/PS-02 Dodatki mieszkaniowe i energetyczne	Zapewnienie uprawnionym mieszkańcom Miasta Poznania wypłaty dodatków mieszkaniowych i energetycznych oraz realizacja postępowania w sprawie obniżki naliczonego czynszu zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa		1.3 Utrzymanie prawidłowości załatwiania spraw z zakresu dodatków mieszkaniowych na poziomie powyżej 70% w skali roku	1.3 Liczba decyzji utrzymanych w mocy w wyniku nadzoru instancyjnego do ogólnej liczby decyzji rozpatrzonych przez organ wyższej instancji w monitorowanym okresieX100%	1.3 >70%	rocznie	97,37%
			PCS/PS-02/PR-02 Postępowanie w sprawie obniżki czynszu	Terminowe wydawanie oświadczeń w zakresie obniżki naliczonego czynszu	Stosunek procentowy liczby oświadczeń wydanych w terminie 30 dni do wydanych oświadczeń w monitorowanym okresiex100%	100%	rocznie	100,00%
			PCS/PS-02/PR-03 Postępowanie w sprawie zryczałtowanego dodatku energetycznego	Terminowe wydawanie decyzji administracyjnych w zakresie zryczałtowanego dodatku energetycznego	Stosunek procentowy liczby decyzji zryczałtowanego dodatku energetycznego wydanych w terminie 3 dni, od dnia wydania decyzji w dodatku mieszkaniowym do ogólnej liczby decyzji zryczałtowanego dodatku energetycznego w minitorowanym okresie x100% (pomiar wsk	100%	półrocznie	99,87%
3.	PCS/PS-03 Pomoc materialna dla uczniów	Zapewnienie dzieciom i młodzieży z Poznania wypłaty stypendiów i zasiłków szkolnych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa	PCS/PS-03/PR-01 Postępowanie w sprawie stypenidiów szkolnych	1.1 Wydawanie decyzji administracyjnych w zakresie stypendiów szkolnych poprzez dostarczanie usługi przed wymaganym ustawowo terminem;	1.1 Stosunek procentowy liczby decyzji wydanych w terminie 27 dni do ogólnej liczby decyzji w monitorowanym okresie x100%	1. 1 I,II,III kwartał >75% IV kwartał >30%	rocznie	98,50%
				1.2 Utrzymanie prawidłowości załatwiania spraw z zakresu stypendiów szkolnych na poziomie powyżej 70% w skali roku	1.2 Liczba decyzji utrzymanych w mocy w wyniku nadzoru instancyjnego do ogólnej liczby decyzji rozpatrzonych przez organ wyższej instancji w monitorowanym okresieX100%	1.2 >70%	rocznie	50,00%
			PCS/PS-03/PR-02 Postępowanie w sprawie zasiłków szkolnych	Wydawanie decyzji administracyjnych w zakresie zasiłków szkolnych poprzez dostarczanie usługi przed wymaganym ustawowo terminem	Stosunek procentowy liczby decyzji wydanych w terminie 21 dni do ogólnej liczby decyzji w monitorowanym okresie x100%	>95%	rocznie	98,15%
4.	PCS/PS-04 Wspieranie rodzin wielodzietnych	Zapewnienie rodzinom wielodzietnym możliwości korzystania z Karty Rodziny Dużej, Ogólnopolskiej Karty Dużej Rodziny oraz Wielkopolskiej Karty Rodziny	PCS/PS-04/PR-01 Wydanie Karty Rodziny Dużej	Wydawanie blankietów Karty Rodziny Dużej poprzez dostarczenie usługi przed wymaganym terminem zawartym w Programie(tj.60 dni na wydanie oświadczenia)	Stosunek procentowy liczby wniosków dla których wydano(wydrukowano)blankiety kart w terminie 30 dni do ogólnej liczby złożonych wniosków w monitorowanym okresie x100%	>90%	kwartalnie	100,00%
			PCS/PS-04/PR-02 Wydanie Karty Dużej Rodziny	Zamawianie blankietów Kart Dużej Rodziny poprzez dostarczenie usługi przed terminem 30 dni	Stosunek procentowy liczby wprowadzonych do systemu teleinformatycznego wniosków o zamówienia blankietów Kart w terminie do 10 dni do ogólnej liczby wniosków w monitorowanm okresie x100%	100%	kwartalnie	95,33%
			PCS/PS-04/PR-03 Wydanie Wielkopolskiej Karty Dużej Rodziny	Wydawanie Wielkopolskiej Karty Rodziny członkom poznańskich rodzin wielodzietnych w ramach programu dla rodzin wielodzietnych	Stosunek procentowy liczby wniosków dla których złożono zamówienie na blankiety kart w terminie do 10 dni do ogólnej liczby wniosków w monitorowanym okresie x 100%	>90%	kwartalnie	100,00%
5.	PCS/PS-05 Bezpośrednia obsługa Klienta	Zapewnienie mieszkańcom Miasta Poznania kompleksowej obsługi w zakresie przyjmowania wniosków o ustalenie uprawnień do świadczeń realizowanych przez Centrum zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa	PCS/PS-05/PR-01 Postępowanie w sprawie przyjmowania wniosków Klientów PCŚ	Przyjmowanie kompletnych wniosków klientów przez pracowników Działu Obsługi Klienta (wymogi formalne, poprawność dokumentów dołaczonych do wniosku, prawidłowa rejestracja wniosku)	Stosunek procentowy liczby pozytywnie zweryfikowanych wniosków do ogólnej liczby zweryfikowanych wniosków w monitorowanym okresiex 100%	>85%	kwartalnie	95,70%
			PCS/PS-05/PR-02 Postępowanie w sprawie wydawania zaświadczeń Klientom PCŚ	Wydawanie zaświadczeń dla Klientów PCŚ poprzez dostarczanie usługi przed wymaganym ustawowo terminem	Stosunek procentowy liczby wydanych zaświadczeń dla klienta PCŚ w terminie 5 dni do ogólnej liczby wydanych zaświadczeń w monitorowanym okresie x 100%	>80%	kwartalnie	100,00%
			PCS/PS-05/PR-03 Postępowanie w sprawie udzielania informacji instytucjom	Udzielanie odpowiedzi instutucjom o świadczeniach wypłacanych przez PCŚ poprzez dostarczanie usługi przed wymaganym ustawowo terminem	Stosunek procentowy liczby udzielonych odpowiedzi dla instytucji w terminie 6 dni do ogólnej liczby udzielonych odpowiedzi w monitorowanym okresie x 100%	>75%	kwartalnie	100,00%
6.	PCS/PS-06 Planowanie i realizacja budżetu	Racjonalne zarządzanie środkami finansowymi	PCS/PS-06/PR-01 Obsługa finansowo-księgowa w zakresie dochodów budżetowych	Zapewnienie sprawnej obsługi finansowo-księgowej w zakresie dochodów poprzez terminową ich realizację	Realizacja odzyskanych dochodów w stosunku do planu finansowego	80%	rocznie	91,00%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2015 r.
			PCS/PS-06/PR-02 Obsługa finansowo-księgowa w zakresie wydatków budżetowych	Zapewnienie sprawnej obsługi finansowo-księgowej w zakresie wydatków	1.1 Realizacja wydatków w stosunku do planu finansowego	1.1 95%	rocznie	98,42%
					1.2 Obieg wniosku w Elektronicznym Systemie Zaangażowania Środków w terminie 7 dni	1.2 98%	kwartalnie	99,04%
			PCS/PS-06/PR-03 Realizacja świadczeń	Zapewnienie sprawnego tworzenia harmonogramów i list wypłat dla świadczeniobiorców poprzez przestrzeganie terminów zgodnych z wewnętrznymi ustaleniami	Stosunek procentowy ilości harmonogramów zrealizowanych w stosunku do ilości harmonogramów zaplanowanych w monitorowanym okresie x 100%	100%	kwartalnie	100,00%
			PCS/PS-06/PR-04 Sprawozdawczość finansowa	Terminowe i rzetelne, zgodne z księgami rachunkowymi sporządzanie oraz przekazywanie sprawozdań do Urzędu Miasta Poznania	Stosunek procentowy liczby korekt sprawozdań w stosunku do ogólnej liczby sprawozdań w monitorowanym okresie x 100%	10%	rocznie	brak korekt
7.	PCS/PS-07 Organizacja i zarządzanie infrastrukturą administracyjno-techniczną	Zapewnienie sprawnej obsługi kancelaryjnej, obsługi administracyjno-technicznej oraz zabezpieczenie wytworzonej dokumentacji zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa	PCS/PS-07/PR-01 Obsługa kancelaryjna	Wprowadzanie korespondencji przychodzącej do programu Asystent w terminie 3 dni roboczych od dnia wpływu do Kancelarii	Stosunek procentowy ilości zarejestrowanej korespondencji przychodzącej w terminie do 3 dni w stosunku do ogółu korespondencji przychodzącej w monitorowanym okresie x 100% (próba badawcza 100 spraw)	95%	kwartalnie	100,00%
			PCS/PS-07/PR-02 Archiwizacja	Zwiększenie liczby udostępnionych akt sprawy w czasie do 5 dni roboczych od złożenia zamówienia przez pracowników PCŚ	Liczba zrealizowanych zamówień na akta spraw w terminie do 5 dni roboczych do ogólnej liczby zrealizowanych zamówień w monitorowanym okresie x 100%	>90%	półrocznie	100,00%
			PCS/PS-07/PR-03 Utrzymanie infrastruktury teleinformatycznej	Zapewnienie wysokiej skuteczności realizacji zgłoszeń dotyczących infrastruktury Centrum na poziomie powyżej 85%	Liczba zgłoszeń zrealizowanych w monitorowanym okresie / Liczba zgłoszeń ogółem w monitorowanym okresie x100%	>85%	półrocznie	98,20%
			PCS/PS-07/PR-04 Administrowanie budynkiem	Zapewnienie odpowiedniego stanu budynku poprzez realizację planu inwestycyjnego na poziomie 80% w skali roku	Stosunek pozycji zrealizowanych w stosunku do ilości pozycji zaplanowanych	80%	rocznie	100,00%
8.	PCS/PS-08 Zarządzanie zasobami ludzkimi	Zapewnienie wysoko wykwalifikowanej kadry pracowniczej gwarantującej sprawne funkcjonowanie PCŚ	PCS/PS-08/PR-01 Rekrutacja i nabór	Wybór kandydata spełniającego wymagania stanowiska pracy	Stosunek procentowy liczby rekrutacji zakończonych wybraniem kandydata do liczby zakończonych rekrutacji x100%	>75%	rocznie	100,00%
			PCS/PS-08/PR-02 Obsługa kadrowa	Zapewnienie sprawnej i terminowej obsługi kadrowej pracowników PCŚ	Stosunek procentowy dokumentacji pracowniczej wystawionej na wniosek pracownika w ciągu 2 dni od daty wpływu wniosku do ogólnej liczby wniosków w monitorowanym okresie x100%	90%	kwartalnie	100,00%
			PCS/PS-08/PR-03 Obsługa płacowa	Zapewnienie prawidłowej obsługi płacowej dla pracowników PCŚ	Stosunek procentowy korekt DRA w stosunku do ogólnej liczby deklaracji DRA x100%	<5%	rocznie	0,00%
			PCS/PS-08/PR-04 Szkolenia i rozwój	Zapewnienie możliwości rozwoju pracownikom poprzez udział w formach doskonanlenia zawodowego zgodnie z planem szkoleń	1.1 Stosunek procentowy liczby zrealizowanych osoboszkoleń zgodnie z planem szkoleń do liczby osoboszkoleń zaplanowanych w planie szkoleń x100%;	1.1 >80%	rocznie	82,50%
					1.2. Stosunek procentowy liczby pracowników ocenianych jako spełniających i przewyższających wymagania stanowiska pracy do liczby pracowników objętych oceną x100%	1.2 >95%	rocznie	98,11%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2015 r.
			PCS/PS-08/PR-05 Udzielanie i cofanie upoważnień	Zapewnienie aktualności posiadanych upoważnień poprzez niezwłoczną ich aktualizację	Stosunek procentowy liczby upoważnień wydanych dla pracownika w stosunku do liczby upoważnień wymaganych na stanowisku pracy w monitorowanym okresie X 100% (próba badwcza 20 spraw)	100%	kwartalnie	100,00%
9.	PCS/PS-09 Zarządzanie informacją	Zapewnienie wysokiego poziomu bezpieczeństwa i ochrony przetwarzanych informacji	PCS/PS-09/PR-01 Publikacja informacji na BIP i stronie www	Zapewnienie kompletnej informacji na temat zadań publicznych realizowanych przez Centrum.	Udostępnianie informacji w ciągu 2 dni roboczych od otrzymania zgłoszenia w aplikacji Mantis do wszystkich otrzymanych zgłoszeń x 100%	>95%	kwartalnie	100,00%
			PCS/PS-09/PR-02 Zabezpieczenie dostępu do informacji	Zapewnienie kompetentnej kadry pracowniczej wyposażonej w zasoby wiedzy z zakresu bezpieczeństwa i ochrony danych	Stosunek procentowy przeszkolonych pracowników w stosunku do ogólnej liczby zatrudnionych na dzień ustalania wskaźnika x 100%	>95%	rocznie	100,00%

		IV kw.
Suma wszystkich wskaźników do założonych celów:	493	82,22%

Ilość monitorowanych wskaźników w danym okresie według otrzymanych danych: **360**

Legenda:

bd - brak danych

--- nie monitorowane w danym kwartale