Stopień realizacji celów zidentyfikowanych w Urzędzie Miasta Poznania oraz w Miejskich Jednostkach Organizacyjnych w IV kwartale 2009 r.

stan na dzień:15 lutego 2010 r.

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2009 r.
1.	PDS-01 Doskonalenia systemu zarządzania	Pokrycie macierzy procesów auditami wewnętrznymi	**PDS-01/PR-01** Audity wewnętrzne		Liczba przeprowadzonych auditów do liczby zaplanowanych	min. 80%	roczny	100,00%
	BIURO AUDYTU WEWNĘTRZNEGO I KONTROLI							
1.	PS-01 Planowanie i realizacja Audytu Wewnętrznego	Niezależne i obiektywne, profesjonalne i skuteczne badanie obszarów ryzyka	01. Opracowanie i aktualizacja Rocznego Planu Audytu. 02 Realizacja zadania audytowego. 03. Analiza i ocena procesu Planowanie i realizacja audytu wewnętrznego.		A=(a+b+c/d)x100% gdzie: a - liczba zrealizowanych zadań b - liczba zadań w trakcie realizacji c - liczba zadań pozaplanowych d - planowana liczba zadań na określony rok Suma liczby zadań zrealizowanych, liczby zadań w trakcie realizacji, liczby zadań po	90%	roczny	85,00%
2.	PDS-05 Kontrola **W PRZEBUDOWIE**	Poprawa pracy Urzędu i Jednostek Organizacyjnych Miasta Poznania	01 Planowanie kontroli 02 Polecenie przeprowadzenia kontroli doraźnej 03 Kontrola 04 Analiza i ocena procesu Kontroli		Liczba kontroli wykonanych (planowe + doraźne) do liczby kontroli planowanych.	80%	roczny	67,00%
	BIURO KSZTAŁTOWANIA RELACJI SPOŁECZNYCH							
1.	Zarządzanie projektami - KRS/PS-01	Realizacja projektów	Planowanie projektów - KRS/PS-01/PR-01	Ilość zrealizowanych zaplanowanych projektów do ilości zaplanowanych projektów x 100%	80%-100% zrealizowanych projektów		półrocznie	100%
				Ilość zrealizowanych pozaplanowych projektów do ilości pozaplanowych projektów x 100%	80%-100% zrealizowanych projektów		półrocznie	100%
			Realizacja projektów - KRS/PS-01/PR-02					
			Analiza i ocena procesu KRS/PS-01					
2.	Zarządzanie informacją publiczną - KRS/PS-02	Zarządzanie informacją w Urzędzie Miasta Poznania	Pozyskiwanie i rozpowszechenianie informacją publiczną - KRS/PS-02/PR-01	Zarządzanie informacją w Urzędzie Miasta Poznania	Ocena satysfakcji klienta zewnętrznego			---
			Analiza i ocena procesu KRS/PS-02					
	BIURO MIEJSKIEGO KONSERWATORA ZABYTKOW							
1.	**MKZ/PS-01 Ochrona zabytków i opieka nad zabytkami m. Poznania**	Zapewnienie ustawowej ochrony zabytków oraz dziedzictwa kulturowego na terenie m. Poznania	PR-01 Prowadzenie postępowań administracyjnych w sprawach dot. ochrony zabytków na terenie m. Poznania	Wydawanie prawidłowych pod względem merytorycznym i formalno-prawnym decyzji (w tym pozwoleń i nakazów konserwatorskich), postanowień i zaświadczeń w sprawach określonych w ustawie o ochronie zabytków i opiece nad zabytkami oraz przepisach odrębnych w ter	Ilość terminowo wydanych decyzji, postanowień, zaświadczeń w stosunku do wszystkich wydanych decyzji, postanowień, zaświadczeń razy 100%	min. 60%	półroczny	87,00%
			PR-02 Przedstawianie opinii, określanie wskazań konserwatorskich i udzielanie informacji w sprawach dot.ochrony zabytków m. Poznania	Wydawanie prawidłowych pod względem merytorycznym opinii, wskazań konserwatorskich oraz informacji w sprawach określonych w ustawie o ochronie zabytków i opiece nad zabytkami oraz w przepisach odrębnych w terminie do 21 dni w co najmniej 70 % spraw	Ilość terminowo wydanych opinii, zaleceń, informacji w stosunku do ilości wszystkich wydanych opinii, zaleceń, informacji razy 100 %	min. 70%	półroczny	84,00%
			PR-03 Uzgadnianie projektów miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego i opiniowanie studium zagospodarowania przestrzennego m. Poznania w części dotyczącej ochrony zabytków i środowiska kulturowego	Zajęcie prawidłowego pod względem merytorycznym stanowiska w sprawie projektu studium zagospodarowania przestrzennego m. Poznania lub miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego w terminach żądanych przez MPU i określonych w ustawie o planowaniu i z	Ilość terminowo wydanych opinii lub uzgodnień w stosunku do ilości wszystkich wydanych opinii lub uzgodnień dot. zagospodarowania przestrzennego razy 100 %	min. 70%	roczny	100,00%
			PR-04 Nadzorowanie prac prowadzonych przy obiektach zabytkowych	Objęcie nadzorem prac przy zabytkach prowadzonych na podstawie pozwoleń konserwatorskich	Ilość prowadzonych nadzorów w stosunku do ilości prac konserwatorskich prowadzonych na podstawie pozwoleń	90%	roczny	60,00%
			PR-05 Organizowanie i prowadzenie kontroli w zakresie ochrony zabytków	Kontrolowanie stanu zachowania i utrzymania zabytków przez podejmowanie czynności kontrolnych w przypadku co najmniej połowy zgłoszeń dotyczących niewłaściwego stanu zabytku	Ilość podjętych działań kontrolnych w stosunku do ilości zgłoszeń niewłaściwego stanu zabytku razy 100 %	min. 50%	roczny	65,00%
			PR-06 Egzekucja nakazów konserwatorskich	Objęcie nadzorem realizacji wszystkich wydanych nakazów konserwatorskich i postępowań egzekucyjnych	Ilość monitorowanych nakazów konserwatorskich w stosunku do ilości wydanych nakazów razy 100 %	100%	roczny	90,00%
			PR-07 Wpisywanie obiektów do rejestru zabytków	Współpraca z Wojewódzkim Konserwatorem Zabytków w sprawie wpisania do rejestru zabytków wszystkich wnioskowanych obiektów	Ilość przeprowadzonych postępowań w sprawie wpisu do rejestru zabytków w stosunku do ilości spraw przekazanych przez WKZ razy 100 %	100%	roczny	100,00%
			PR-08 Prowadzenie ewidencji zabytków	Objęcie ewidencją wszystkich zabytków m. Poznania przez wykonanie corocznie minimum 3 % kart ewidencyjnych zabytków w odniesieniu do szacunkowej liczby zabytków wymagających opracowania dokumentacji	Ilość kart ewidencyjnych wykonanych w danym roku w stosunku do szacunkowej ilości zabytków wymagających wykonania dokumentacji	3%	roczny	3,00%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2009 r.
			PR-09 Gromadzenie dokumentacji zabytków	Przygotowanie zbiorów konserwatorskich do przechowania i udostępniania przez zewidencjonowanie i opracowanie przynajmniej 70 % materiałów dotyczących zabytków m. Poznania oraz ochrony zabytków pozyskanych do zbiorów MKZ	Ilość zewidencjonowanych i opracowanych materiałów w stosunku do pozyskanych materiałów dot. zabytków razy 100 %	min. 70%	roczny	60,00%
			PR-10 Udostępnianie dokumentacji zabytków	Umożliwienie korzystania ze zbiorów konserwatorskich we wszystkich przypadkach, kiedy obowiązek udostępnienia dokumentacji zabytku wynika z przepisów ustawowych - w terminie 14 dni od złożenia wniosku	Ilość terminowo rozpatrzonych wniosków o udostępnienie zbiorów MKZ na podstwie ustawy w stosunku do ilości ww. wniosków o razy 100 %	100%	roczny	100,00%
			PR-11 Finansowanie ochrony zabytków ze środków budżetu Miasta	Pełna obsługa budżetu Miasta w części dotyczącej realizacji wniosków związanych z ochroną zabytków	Zadania zaplanowane w uchwalonym budżecie w stosunku do zadań wykonanych razy 100 %	100%	roczny	100,00%
	BIURO MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW							
1.	Ochrona interesów konsumentów	Zapewnienie profesjonalnej i kompleksowej obsługi prawnej konsumentów	Udzielanie pomocy prawnej		Procentowy udział spraw w których podjęto działania przed upływie dwóch tygodni w ogóle spraw analizowanych przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów	minimum 90%	kwartalnie	91,00%
			Edukacja konsumencka					
			Współpraca z instytucjami i organizacjami ochrony interesów konsumentów					
			Analiza i ocena prosesu					
	BIURO NADZORU WŁAŚCICIELSKIEGO							
1.	NW/PS-01 Nadzór właścicielski i restrukturyzacja	Sprawowanie nadzoru właścicielskiego nad spółkami Miasta Poznania	NW/PS-01/PR-01 Obsługa Zgromadzeń Wspólników/Akcjonariuszy	Przygotowanie i przekazanie Decernentowi materiałów na zgromadzenie wspólników/akcjonarjuszy najpóźniej w teminie 1 dnia roboczego przed zgromadzeniem	Ilość materiałów na zgromadzenie przygotowanych i przekazanych Decernentowi naajpóźniej w terminie 1 dnia roboczego przed zgromadzeniem w stosunku do ilości wszystkich przygotowanych i przekazanych materiałów x 100%	100%	kwartalny	100,00%
			NW/PS-01/PR-02 Opiniowanie	Przygotowanie i przekazanie opinii w teminie 21 dni od zainicjowania podprocesu, jednak nie później niż na trzy dni przed terminem przekazania Decernentowi materiałów na zgromadzenie wspólników/akcjonarjuszy	Suma opinii przygotowanych i przekazanych w terminie 21 dni oraz opinii przygotowanych i przekazanych na trzy dni przed terminem przekazania Decernentowi materiałów na zgromadzenie wspólników/akcjonarjuszy w stosunku do ilości wszystkich przygotowanych i	100%	kwartalny	92,75%
			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	89,52%
			NW/PS-02/PR-04 Analiza i ocena procesu					
	BIURO PRAWNE							
1.	Świadczenie pomocy prawnej organom i Urzędowi Miasta Poznania	Ochrona prawna interesów Miasta Poznania i Urzędu Miasta Poznania	1. Udzielanie porad prawnych 2. Sporządzanie opinii prawnych 3. Opiniowanie projektów aktów prawnych 4. Zastępowanie przed sądami i urzedami 5. Analiza i ocena procesu	Przygotowanie opinii w ciągu 14 dni	Wartość procentowa wyrażona stosunkiem ilości opinii wydawanych w czasie przekraczającym 14 dni do ilości wszystkich opinii wydawanych w Biurze Prawnym. Przez opinie rozumie się udzielanie wszelkich wypowiedzi prawnych pisemnych i ustnych	50%	półroczny	b.d.
	BIURO OBSŁUGI INWESTORÓW I PROMOCJI INWESTYCJI							
1.	Realizacja założeń strategii miasta – promocja inwestycji [OIPI/PS-01]	Podejmowanie skutecznych działań marketingowych związanych z promocyjno - inwestycyjną polityką miasta w zakresie zwiększenia inwestycji i nowych miejsc pracy w mieście, jako czynnika wspomagającego realizację założeń wyznaczonych przez strategię miasta		Przygotowanie materiałów promocyjnych i multimedialnych realizujących potrzeby miasta jak i spełniający oczekiwania (potrzeby) w tym zakresie potencjalnych inwestorów	1. obliczanie procentowego wskaźnika przydatności danego wydawnictwa na podstawie przeprowadzonej ankiety lub rozmowy (łączna ilość ankiet ok. 3-5% nakładu całkowitego). Poszczególnym pytaniom przypisywane będą odpowiednie wagi (rangi znaczeniowe) - wskaź	min. 70%	półroczny	brak monitorowania
				Przygotowanie stoisk promocyjnych na targach , jako skuteczny czynnik marketingowy, wzmacniających wizerunek miasta	2. obliczenie procentowego wskaźnika oceniającego za pomocą średniej ważonej poszczególne targi 2a. na podstawie ocen poszczególnych targów, przygotowywany będzie półrocznie wskaźnik całościowy wyrażony w postaci średniej ważonej	min. 70%	półroczny	brak monitorowania
				Prowadzenie skutecznych działań promocyjnych mających na celu ukazania miasta atrakcyjnego inwestycyjnie	Ilość przeprowadzonych spotkań, rozmów podczas targów, konferencji	min. 50	półroczny	brak monitorowania
	BIURO RADY MIASTA							
1.	RM/PS-01 Obsługa administracyjno-organizacyjna pracy Rady Miasta	Sprawna obsługa administracyjna i koncelaryjno-techniczna Rady Miasta i jej komisji oraz udzielanie radnym pomocy w wykonywaniu ich mandatu	RM/PS-01/PR-01 Przygotowanie projektów uchwał i podejmowanie uchwał RMP	Terminowe rejestrowanie i przekazywanie projektów uchwał	Liczba projektów uchwał zarejestrowanych i przekazanych w ciągu 2 dni roboczych od daty wpłynięcia do liczby wszystkich projektów uchwał x 100%	100%	półrocznie	100,00%
			RM/PS-01/PR-02 Obsługa organizacyjno-administracyjna sesji RMP	Terminowe przygotowywanie protokołów i uchwał do podpisu	Liczba protokołów sesji przygotowanych w ciągu 25 dni do liczby sesji x 100%	80%	półrocznie	100,00%
			RM/PS-01/PR-03 Obsługa organizacyjno-administracyjna komisji RMP	Terminowa organizacja i obsługa posiedzeń komisji Rady Miasta Poznania	Liczba protokołów komisji przygotowanych w ciągu 12 dni od posiedzenia do liczby sesji x 100%	80%	półrocznie	100,00%
	BIURO PROMOCJI MIASTA							
	Procesy w przygotowaniu							
	BIURO ZAMÓWIEŃ PUBLICZNYCH							

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2009 r.
1.	Realizacja potrzeb jednostek organizacyjnych Urzędu Miasta Poznania w zakresie zamówień publicznych PDS-03	Racjonalne wydatkowanie środków publicznych realizowane przez prawidłowe i terminowe przeprowadzenie postępowań przetargowych przy zachowaniu obowiązujących przepisów dotyczących zamówień publicznych.		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	2,52 - (0)
				Prawidłowe przeprowadzenie postępowań o zamówienie publiczne przy przestrzeganiu obowiązujących zasad wynikających z Prawa zamówień publicznych	Wartość procentowa liczona jako suma wszystkich przeprowadzonych postępowań o zamówienie publiczne, które nie zostały unieważnione w związku z naruszeniem ustawy Prawo zamówień publicznych, lub co do których nie wniesiono protestu rozstrzygniętego na korz	90%	półroczny	100,00%
	GABINET PREZYDENTA							
1.		Dążenie do zapewnienia fachowej, efektywnej i zgodnej z protokołem dyplomatycznym obsługi organizacyjnej Prezydenta i Zastępców Prezydenta w kontaktach krajowych i zagranicznych.			Procent koniecznych czynności określonych w planie wykonanych na trzy dni przed wyznaczonym terminem.	80%	Półrocznie	b.d.
	MIEJSKI ZESPÓŁ DS. ORZEKANIA O NIEPEŁNOSPRAWNOŚCI							
1.	**Obsługa wnioskodawców MZON/PS-01**	Utrzymanie terminowości przygotowanych dokumentów niezbędnych do wydania orzeczenia o niepełnosprawności i stopniu niepełnosprawności	Przyjęcie wniosku dokumentacji MZON/PS-01/PR-01	Utrzymywanie trerminowości przygotowywanej dokumentacji niezbędnej do wydania orzeczenia o niepełnosprawności i stopniu niepełnosprawności	Średni czas przygotowywanych dokumentów do wydania orzeczenia niepełnosprawności i stopniu niepełnosprawności	50% dokumentacji do 14 dni	kwartalnie	78,80%
						50% dokumentacji do 25 dni	kwartalnie	17,78%
			Przygotowanie dokumentacji na posiedzenie składu orzekającego MZON/PS-01/PR-02					
			Administracyjna obsługa składu orzekającego MZON/PS-01/PR-03					
			Przygotowanie dokumentacji do wojewódzkiego zespołu MZON/PS-01/PR-04					
		Utrzymanie terminu 3 dni przy opracowywaniu dokumentacji niezbędnej do wydania legitymacji o niepełnosprawności i stopniu niepełnosprawności	Wydanie legitymacji o niepełnosprawności i stopniu niepełnosprawności MZON/PS-01/PR-05	Utrzymywanie trerminowości przygotowywanej dokumentacji niezbędnej do wydania legitymacji o niepełnosprawności i stopniu niepełnosprawności	średni czas wydania legitymacji	maksimum 3 dni	kwartalnie	maks. 3 dni
			Przygotowanie informacji z działalności zespołu MZON/PS-01/PR-06					
	URZĄD STANU CYWILNEGO							
	Proces Obsługi Ludności	Celem procesu obsługi ludności jest zapewnienie komleksowej oraz satysfakcjonującej obsługi klientów korzystających z usług Urzędu Stanu Cywilnego (Kreowanie urzędu przyjaznego społeczeństwu, tworzenie zasobu archiwalnego będącego dziedzictwem narodowym oraz projektowanie usług e-administracji jako doskonalenie systemu zarządzania). 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 urodzenia i jego odpisów oraz utrzymanie czasu obsługi na poziomie satysfakcjonującym klienta przy jednoczesnym zapobieganiu możliwościom wystąpienia błędów w sporządzanych aktach urodzeń				
			Wydawanie zaświadczeń - PS - 01/PR - 02	Cel ogólny: Sporządzenie i wydanie zaświadczenia. Cel pośredni: Utrzymanie czasu obsługi klienta.	Średni czas obsługi klienta (świadczenie gotowości w zakresie przygotowywanych zaświadczeń) - Maksimum 5 dni (Czasochłonnoź opracowywania zaświadczeń w terminie od 1 do maksimum 5 dni roboczych od dnia złożenia wniosku)	maks. 5 dni	półroczny	100,00%
			Rejestracja małżeństw - PS - 01/PR - 03	Cel ogólny: Rejestracja związku małżeńskiego. Cele pośrednie: Utrzymanie czasu obsługi klienta oraz zapobieganie możliwościom wystąpienia błędów.				
			Organizacja jubileuszy - PS - 01/PR - 04	Cel główny i pośredni: Terminowa organizacja jubileuszy pożycia małżeńskiego.	Zorganizowanie minmum 10 uroczystość w ciągu roku kalendarzowego		roczny	100,00%
			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.				

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2009 r.
1.			Wydawanie odpisów - PS - 01/PR - 06	Cel główny: Sporządzenie i wydanie odpisu aktu stanu cywilnego. Cele pośrednie: Utrzymanie czasu obsługi klienta oraz zapobieganie możliwościom wystąpienia błędów.	Średni czas obsługi klienta (świadczenie gotowości pracy w zakresie przygotowywania odpisów) - Maksimum 4 dni	max. 4 dni	półroczny	100,00%
			Odpisy elektroniczne - PS-01/PR-06A					
			Nanoszenie zmian - PS - 01/PR - 07	Cel główny i pośredni: Terminowe naniesienie zmian wraz z zawiadomieniem innych instytucji o zmianach.	Średni czas potrzebny do naniesienia zmian w aktach stanu cywilnego wraz z zawiadomieniem organów ewidencji ludności oraz innych USC (Maksimum 10 dni). Przeprowadzenie działań w ramach mechanizmu kontrolnego	max. 10 dni	półroczny	100,00%
			Wydawanie decyzji administracyjnych - 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) w sprawach z wniosku złożonego osobiście	80%	półroczny	100,00%
			Zmiana imion i nazwisk - PS/01/PR-09	Cel główny: Terminowe wydanie decyzji administracyjnej	Czas obsługi klienta (do 14 dni w 80% spraw) w sprawach z wniosku złożonego osobiście	80%	półroczny	100,00%
			Analiza i ocena - PS - 01/PR - 09	Terminowe wdrażanie działań korygujących i zapobiegawczych	Czas realizacji działań korygujących i zapobiegawczych (Maksimum 14 dni)			
			Kontrola funkcjonalna PS-01/PR-10A	Od 2 stycznia 2007 r.	Winna być wykonana minimum 2 razy w roku. W pierwszym półroczu niemożliwe było wykonanie z uwagi na problemy kadrowe			
	WYDZIAŁ BUDŻETU I ANALIZ							
1.	Budżet	Doskonalenie planowania budżetu (z możliwością modyfikacji w ciągu roku przy jak najlepszym uzasadnieniu zmian) w okresie krótko i długoterminowym (planowanie wieloletnie - pięcioletnie -przy uwzględnieniu przepisów prawa oraz wskaźników krajowych i loka	**PDS-02/PR-01 Planowanie wieloletnie i opracowanie założeń do projektu budżetu**	Dążenie do opracowania projektu budżetu (realizując założenia przyjęte w celu głównym procesu) jako dokumentu, który oprócz informacji wymaganych przepisami prawa zawiera objaśnienia, które służą do zrozumienia źródeł dochodów i kierunków wydatkowania śro	Utrzymanie terminowości opracowania budżetu oraz zapobieganie możliwościom wydłużania terminu jed.org.	do 15.11- optymalnie	roczny	**16.11.2009 - zgodnie z terminem**
			PDS-02/PR-02 Opracowanie i zatwierdzenie projektu uchwały budżetowej					
			PDS-02/PR-03 Opracowanie i zatwierdzenie projektu zmian w budżecie i budżetu					
			PDS-02/PR-04 Opracowanie i zatwierdzenie opisowej informacji z wokonania budżetu za pierwsze półrocze oraz sprawozdania z wykonania budżetu za rok	Dążenie do przekazania pełnej i wyczerpującej nformacji o wykorzystaniu środków publicznych związanych z realizacją podstawowych zadań Miasta.	Utrzymanie terminowości-31.08(informacja półroczna) oraz 20.03 (sprawozdanie roczne). Kompletność- (zakres wynikający z uregulowań ustawowych i Uchwały Rady Miasta)	Utrzymanie terminowości-31.08(informacja półroczna) oraz 20.03 (sprawozdanie roczne). Kompletność-(zakres wynikający z uregulowań ustawowych i Uchwały Rady Miasta)	półroczny	**31.08.2009 - zgodnie z terminem**
			PDS-02/PR-05 Analiza i ocena procesu PDS-02					
2.	Opracowanie sprawozdań z realizowanego budżetu	Doskonalenie opracowania sprawozdań i informacji z realizowanego budżetu	**BA/PS-01/PR-01 Sporządzenie informacji o wykonania wydatków majątkowych**	Dążenie do przekazania wyczerpujących informacji w zakresie zaangażowania finansowego i rzeczowego wydatków majątkowych i remontowych w przeciągu roku kalendarzowego, pozwalających na podjęcie ewentualnych decyzji operacyjnych	Utrzymanie terminowości -15 każdego miesiąca (z wyjątkiem stycznia, lutego, marca i grudnia oraz za I półrocze i za rok) Kompletność-(zakres wynikający z zarządzenia Prezydenta)	DATA - Informacja półroczna - 31.08, Sprawozdanie roczne 31.03	kwartalnie	**16.11.2009, 15.12.2009 - zgodnie z terminem**
			BA/PS-01/PR-02 Opracowanie i zatwierdzenie sprawozdania z dokonanych umorzeń oraz udzielenia innych ulg w spłacie należności pieniężnych	Dążenie do przekazania wyczerpujących i zgodnych z przepisami prawnymi informacji o dokonanych umorzeniach i udzielonych ulgach w spłatach należności pieniężnych	Utrzymanie terminowości -20.08 (sprawozdanie półroczne) oraz 20.02 (sprawozdanie roczne) Kompletność - (zakres wynikający z zarządzenia Prezydenta)	DATA - Sprawozdanie półroczne - 20.08 oraz Sprawozdanie roczne - 20.02	półrocznie	**20.08.2009 - zgodnie z terminem**
			BA/PS-01/PR-03 Opracowanie i zatwierdzenie informacji o sytuacji finansowej gospodarstw pomocniczych	Dążenie do przekazania wyczerpujących i zgodnych z przepisami prawnymi informacji o sytuacji finansowej gospodarstw pomocniczych	Utrzymanie terminowości -(25-tego dnia po zakończeniu I i III kwartału oraz 5.08 za I półrocze; 10.05 za rok) Kompletność	25-tego dnia po zakończeniu I i III kwartału oraz 5.08 za I półrocze; 10.05 za rok	kwartalnie	**23.10.2009 - zgodnie z terminem**
			BA/PS-01/PR-04 Analiza i ocena procesu BA/PS-02					
	WYDZIAŁ DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ							
1.	Obsługa ewidencji działalności gospodarczej (DG/PS-01)	Systematyczne zmniejszanie liczby błędnie wydrukowywanych zaświadczeń i decyzji oraz terminowe wdrażanie działań korygujących i zapobiegawczych	Wpis do edg (DG/PS-01/PR-01)	Doskonalenie procesu obsługi ewidencji działalności gospodarczej poprzez nieprzekraczanie 2% błędnie wydrukowanych zaświadczeń o wpisie do edg	(ilość nieprawidłowo wydanych zaświadczeń o wpisie do edg / ilość wszystkich wydanych zaświadczeń o wpisie do edg) x 100%	2%	kwartalnie	1,12%
			Zmiana wpisu w edg (DG/PS-01/PR-02)	Doskonalenie procesu obsługi ewidencji działalności gospodarczej poprzez nieprzekraczanie 1 % błędnie wydrukowanych zaświadczeń o zmianie wpisu w edg	(ilość nieprawidłowo wydanych zaświadczeń o wpisie do edg / ilość wszystkich wydanych zaświadczeń o wpisie do edg) x 100%	1%	kwartalnie	0,44%
			Wykreślenie wpisu z edg (DG/PS-01/PR-03)	Doskonalenie procesu obsługi ewidencji działalności gospodarczej poprzez nieprzekraczanie 1 % błędnie wydrukowanych decyzji o wykreśleniu wpisu w edg	(ilość nieprawidłowo wydanych decyzji o wpisie do edg/ ilość wszystkich wydanych decyzji o wpisie z edg) x 100%	1%	kwartalnie	0,00%
			Wydawanie duplikatów zaświadczeń i decyzji (DG/PS-01/PR-04)	Doskonalenie procesu poprzez nieprzekraczanie 7-dniowego terminu wystawiania duplikatów zaświadczeń i decyzji	(ilość wystawionych duplikatów w terminie powyżej 7 dni / ilość ogółem wystawionych duplikatów) x 100%	1%	kwartalnie	0,00%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2009 r.
			Potwierdzanie aktualności wpisów w edg (DG/PS-01/PR-05)	Doskonalenie procesu poprzez nieprzekraczanie 0,1% uzasadnionych skarg i reklamacji	(ilość uzasadnionych reklamacji i skarg / ogółem załatwionych spraw) x100%	0,1%	kwartalnie	0,00%
			Udzielanie informacji o osobach wpisanych do edg (DG/PS-01/PR-06)	Doskonalenie procesu obsługi udzielania informacji o osobach wpisanych do edg poprzez nieprzekraczanie 1 % błędnie wydrukowanych zaświadczeń	(ilość nieprawidłowo wydanych zaświadczeń o osobach wpisanych do edg / ilość wszystkich wydanych zaświadczeń o osobach wpisanych do edg) x 100%	1%	kwartalnie	0,04%
			Analiza i ocena procesu DG/PS-01 (DG/PS-01/PR-07)	Czas realizacji działań korygujących lub zapobiegawczych	Czas realizacji działań korygujących lub zapobiegawczych		kwartalnie	działania wdrażane terminowo
2.	Obsługa licencji na krajowy transport drogowy (DG/PS-02)	Terminowość rozpatrywania wniosków i wdrażania działań korygujących i zapobiegawczych	Udzielenie licencji na krajowy transport drogowy (DG/PS-02/PR-01)	Terminowość rozpatrywania wniosków	(ilość terminowo rozpatrzonych wniosków / ilość wszystkich rozpatrzonych wniosków) x 100%	Maksimum 14 dni	kwartalnie	100,00%
			Zmiana licencji na krajowy transport drogowy (DG/PS-02/PR-02)			Maksimum 14 dni	kwartalnie	100,00%
			Cofnięcie licencji na krajowy transport drogowy (DG/PS-02/PR-03)			Maksimum 14 dni	kwartalnie	100,00%
			Wygaśnięcie licencji na krajowy transport drogowy (DG/PS-02/PR-04)			Maksimum 14 dni	kwartalnie	100,00%
			Analiza i ocena procesu DG/PS-02 (DG/PS-02/PR-05)	terminowe wdrażanie działań korygujących i zapobiegawczych	Czas realizacji działań korygujących lub zapobiegawczych		kwartalnie	działania wdrażane terminowo
3.	Obsługa zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych (DG/PS-03)	Systematyczne zmniejszanie liczby błędnie wydrukowywanych zaświadczeń i decyzji oraz terminowe wdrażanie działań korygujących i zapobiegawczych	Przyjęcie oświadczenia o wartości sprzedaży alkoholu w roku poprzednim (DG/PS-03/PR-01)	Nieprzekraczanie 1% błędnie naliczonych, na podstawie przyjętych oświadczeń, opłat za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych	(ilość błędnie naliczonych opłat za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych / ilość wszystkich naliczonych opłat za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych) x 100%	1%	Przeprowadzanie comiesięcznych kontroli modułu finansowego programu służącego do obsługi zezwoleń alkoholowych	0,00%
			Udzielanie zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych (DG/PS-03/PR-02)	Nieprzekroczenie 1 % błędnie sporządzonych zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych	(ilość błędnie sporządzonych zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych / ilość wszystkich naliczanych opłat za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych) x 100%	1%	kwartalnie	0,44%
			Cofnięcie zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych (DG/PS-03/PR-03)	Nieprzekroczenie 20 % błędnie sporządzonych decyzji o cofnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych	(ilość błędnie sporządzonych zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych / ilość wszystkich sporządzonych zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych) x 100%	20%	kwartalnie	0,00%
			Wygaśnięcie zezwolenia w przypadkach wskazanych w ustawie(DG/PS-03/PR-04)	Nieprzekraczanie 5 % błędnie sporządzonych decyzji o wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych.	(ilość błędnie sporządzonych decyzji o wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych / ilość wszystkich sporządzonych decyzji o wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych) x 100%	5%	kwartalnie	0,00%
			Wygaśnięcie zezwolenia na wniosek przedsiębiorcy (DG/PS-03/PR-05)	Nieprzekraczanie 3 % błędnie sporządzonych decyzji o wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych	(ilość błędnie sporządzonych decyzji o wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych / ilość wszystkich sporządzonych decyzji o wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych) x 100%	3%	kwartalnie	0,79%
			Postępowanie egzekucyjne w celu przymuszenia do wykonania obowiązku złożenia oświadczenia o wartości sprzedaży napojów alkoholowych w roku poprzednim (DG/PS-03/PR-06)	Nieprzekroczenie 5% błędnie sporządzonych postanowić o nałożeniu grzywny w celu przymuszenia do wykonania obowiązku złożebia oświadczenbia o wartości sprzedaży alkoholu w roku poprzednim oraz tytułów wykonawczych dot. wykonania obowiązku złożenia oświadcz	błędnie sporządzone postanow. o nałożeniu grzywny w celu przymuszenia do wyk. obow. złożenia ośw. o wart. sprzedaży alkoh. w roku poprz. oraz tytuły wykonawcze dot. wyk. obow. złożenia ośw. o wart. sprzedaży alkoh. w roku poprz. () / wszystkie postanowien	5%	kwartalnie	0,00%
			Egzekucja administracyjna należności pieniężnej z tytułu korzystania z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych nie uiszczonej pomimo otrzymanego przez przedsiębiorcę upomnienia lub z tytułu niedokonania obowiązku złożenia oświadczenia o wartości sprzeda	nieprzekroczenie 5% błędnie sporządzonych tytułów wykonawczych dotyczących należności pieniężnych	błędnie sporządzone tytuły wykonawcze dot. należności pieniężnych () / wszystkie sporządzone tytuły wykonawcze dotyczące należności pieniężnych () x 100%	5%	kwartalnie	0,00%
			Egzekucja administracyjna należności z tytułu zaległej opłaty za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych (DG/PS-03/PR-08)	nieprzekroczenie 5% błędnie sporządzonych upomnień dot. zaległej opłaty za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych	błędnie sporządzone upomnienia dot. zaległej opłaty za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych () / wszystkie sporządzone upomnienia dot. zaległej opłaty za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych () x 100%	5%	kwartalnie	0,00%
			Analiza i ocena procesu DG/PS-03 (DG/PS-03/PR-09)	Terminowe wdrażanie działań korygujących i zapobiegawczych	Czas realizacji działań korygujących lub zapobiegawczych		kwartalnie	działania wdrażane terminowo
	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	b.d.
		2. Terminowe i zgodne z przepisami prawa sporządzanie zbiorczych deklaracji VAT dla Urzędu oraz przekazywanie ich do właściwego Urzędu Skarbowego.	**Obsługa finansowo - księgowa w zakresie wydatków**		2. Terminowe sporządzanie oraz przekazywanie zgodnie z przepisami prawa deklaracji VAT.	2. Optymalnie do 25 każdego miesiąca za miesiąc poprzedni / maksymalnie 100%	Kwartalnie	b.d.
			Obsługa finansowo - księgowa w zakresie dochodów					
			Prowadzenie ewidencji księgowej środków trwałych					
			Prowadzenie ewidencji sum depozytowych					
			Rozliczanie inwentaryzacji majątku Urzędu					
			Sporządzanie zbiorczej deklaracji VAT					
			Prowadzenie Biura Rzeczy Znalezionych					
			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. 2009 r.
			Analiza i ocena procesu					
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	b.d.
		2. Wypełnianie obowiązków informacyjnych nałożonych na jednostkę samorządu terytorialnego przepisami prawa.	**Przekazywanie środków budżetowych** **Realizacja dochodów budżetowych** **Realizacja wydatków budżetowych** **Sprawozdawczość** **Zarządzanie finansowe** **Obsługa finansowo - księgowa funduszy celowych** **Rejestracja umów** **Analiza i ocena procesu**		2. Terminowe sporządzanie sprawozdań przewidzianych przepisami prawa.	2. Liczba sprawozdań sporządzanych terminowo / liczba sprawozdań ogółem x 100% optymalny wskaźnik 80 %	Kwartalny Zmiana wartości wskaźnika od III kwartału 2006 r. na optymalny wskaźnik >70%	b.d.
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	b.d.
		2. Celem procesu jest wykonanie zaplanowanych przez Oddziały dochodów z tytułu podatków i opłat.	**Planowanie dochodów** **Realizacja dochodów** **Wnioski o ulgi** **Środki zaskarżenia** **Wnioski o opinię w sprawie udzielenia ulgi w podatkach stanowiących dochody gmin, a pobieranych przez Urzędy Skarbowe** **Wydawanie zaświadczeń** **Udzielanie informacji** **Rozliczanie inkasentów** **Druki ścisłego zarachowania** **Sprawozdawczość** **Wystawianie tytułów wykonawczych** **Realizacja tytułów wykonawczych** **Analiza i ocena procesu**		2. Procent zaplanowanych przez Oddziały dochodów.	> 95%.	Kwartalnie	b.d.
	WYDZIAŁ GOSPODARKI KOMUNALNEJ I MIESZKANIOWEJ							
1.	GKM/PS-01	Zapewnienie koordynacji działań zainteresowanych stron, w zakresie infrastruktury technicznej miasta	PR-01	Maksymalizacja wykorzystania środków na współfinansowanie inwestycji	stopień wykorzystania przyznanych środków	100%	rocznie	72,46%
			PR-02	Zapewnienie warunków do właściwego przygotowania inwestycji na sieci kanalizacji deszczowej	Doprowadzenie do rozpoczęcia realizacji inwestycji	realizacja (tak)	półrocznie	podproces wykreślony
			PR-03	Zapewnienie realizacji projektu ISPA zgodnie z przyjętym harmonogramem finansowo-rzeczowym	Nie przekroczenie terminu zakończenia zadań zgodnie z przyjętym harmonogramem	przekroczenie (nie)	półrocznie	podproces wykreślony
2.	GKM/PS-02	Zapewnienie koordynacji działań zainteresowanych stron, w zakresie transportu i komunikacji zbiorowej w mieście	PR-01	Monitorowanie prawidłowej realizacji zadań drogowych	ilość zbadanych sprawozdań - ilość nie zbadanych sprawozdań / ilość zbadanych sprawozdań * 100%	90%	półrocznie	100,00%
			PR-02	Terminowość załatwiania wniosków	ilość wniosków załatwionych w terminie - ilość wniosków nie załatwionych w terminie / ilość wniosków załatwionych w terminie * 100%	100%	półrocznie	podproces wykreślony
			PR-03	Zapewnienie warunków do prowadzenia badań jakości świadczonych usług przewozowych	Zapewnienie możliwości prowadzenia badań jakości usług	zapewnienie (tak)	rocznie	podproces wykreślony
3.	GKM/PS-03	Zapewnienie koordynacji działań zainteresowanych stron, w zakresie usług i zadań komunalnych miasta	PR-01	Terminowość prowadzonego postępowania	ilość wniosków załatwionych w terminie - ilość wniosków nie załatwionych w terminie / ilość wniosków załatwionych w terminie * 100%	100%	półrocznie	100,00%
			PR-02	Zapewnienie warunków do przeprowadzenia akcji deratyzacyjnej	Przeprowadzenie akcji deratyzacyjnej zgodnie z planem i przyjętymi założeniami	realizacja (tak)	rocznie	tak
			PR-03	Niezwłoczne wydanie opinii dotyczącej możliwości pochówku w Alei Zasłużonych	Ilość wydanych opinii w terminie 1 dnia	90%	półrocznie	podproces wykreślony
	WYDZIAŁ GOSPODARKI NIERUCHOMOŚCIAMI							
1.	GN/PS-01 Obsługa rachunkowa	Obsługa rachunkowa działalności Wydziału	GN/PS-01/01 Przyjmowanie środków trwałych i przekazywanie ich do ewidencji właściwych jednostek	Zapewnienie właściwego nadzoru nad majątkiem miasta	Suma zaksięgowanych dowodów PT i innych dokumentów o podobnym charakterze w stosunku do ilości zaksięgowanych dowodów OT * 100%	100%	kwartalny	Przebudowa systemu - monitorowanie wstrzymane
			GN/PS-01/02 Obsługa rachunkowa Wydziału	Dążenie do jak najefektywniejszej obsługi rachunkowej, poprzez skrócenie terminu zaksięgowania operacji gospodarczych do 14 dni	Ilość zaksięgowanych operacji gospodarczych w terminie 14 dni w stosunku do ilości wszystkich operacji gospodarczych zawartych przez Wydział i Biuro Nadzoru Właścicielskiego * 100%	100%	półroczny	Przebudowa systemu - monitorowanie wstrzymane
			GN/PS-01/03 Rejestracja umów	Sprawna i terminowa rejestracja umów	Ilość zarejestrowanych umów w terminie 2 dni w stosunku do ilości wszystkich zarejestrowanych umów * 100%	100%	kwartalny	Przebudowa systemu - monitorowanie wstrzymane
			GN/PS-01/04 Opracowanie planu, założeń budżetowych i harmonogramu	Terminowe sporządzenie opracowania dotyczącego obsługi rachunkowej	Ilość opracowań wykonanych w wyznaczonym terminie w stosunku do ilości wykonanych opracowań ogółem * 100%	100%	półroczny	Przebudowa systemu - monitorowanie wstrzymane
2.	GN/PS-02 Nadzór właścicielski nad mieniem Skarbu Państwa	Gospodarowanie mieniem Skarbu Państwa	GN/PS-02/01 Przejmowanie nieruchomości zabudowanych	Gospodarowanie -zgodnie z zasadami prawidłowej gospodarki nieruchomościami stanowiącymi zasób nieruchomości Skarbu Państwa	Ilość zawartych umów w stosunku do ilości przejętych do zasobu nieruchomości * 100%	100%	półroczny	Przebudowa systemu - monitorowanie wstrzymane
			GN/PS-02/02 Przekazywanie nieruchomości z zasobu Skarbu Państwa	Zgodne z prawem przekazywanie nieruchomości z zasobu	Ilość nieruchomości przekazanych z zasobu w stosunku do nieruchomości które podlegają przekazaniu i które zgodnie z ustawą mogą zostać przekazane * 100%	100%	półroczny	Przebudowa systemu - monitorowanie wstrzymane
			GN/PS-02/03 Zabezpieczanie interesów Skarbu Państwa	Zabezpieczenie interesów Skarbu Państwa	Ilość pozytywnie zweryfikowanych w zakresie podmiotowym i przedmiotowym spraw w stosunku do ilości wszystkich spraw * 100%	100%	kwartalny	Przebudowa systemu - monitorowanie wstrzymane
3.	GN/PS-03 Ewidencjonowanie mienia komunalnego	Prowadzenie ewidencji mienia komunalnego	GN/PS-03/01 Przekazywanie mienia do ewidencji księgowej	Usprawnienie procesu przejmowania mienia Miasta Poznania i przekazywania go do konkretnej miejskiej jednostki organizacyjnej	Ilość spraw zakończonych podpisaniem protokołu zdawczo-odbiorczego w ciągu 14 dni od momentu opracowania kompletnej dokumentacji w stosunku do ilości wszystkich spraw *100%	min. 80%	półroczny	Przebudowa systemu - monitorowanie wstrzymane

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2009 r.
			GN/PS-03/02 Przygotowanie informacji o stanie mienia komunalnego	Przygotowanie informacji o stanie mienia komunalnego według ustalonego harmonogramu	Utrzymanie terminowości opracowania informacji o stanie mienia komunalnego - przedłożenie projektu do akceptacji Prezydenta	do 31 października	roczny	Przebudowa systemu - monitorowanie wstrzymane
4.	GN/PS-04 Zagospodarowanie mienia komunalnego	Dążenie do jak najszybszego zagospodarowania mienia	GN/PS-04/01 Zagospodarowanie mienia komunalnego	dążenie do jak najszybszego zagospodarowania mienia	ilość spraw zakończonych w terminie do 30 dni w stosunku do ilości spraw * 100%	min 60%	półroczny	Przebudowa systemu - monitorowanie wstrzymane
			GN/PS-04/02 Przekazywanie mienia komunalnego do korzystania Osiedlom	Przyspieszenie procesu przekazywania nieruchomości komunalnych Osiedlom do korzystania	Liczba spraw zakończonych podpisaniem protokołu zdawczo-odbiorczego w ciągu 14 dni od przekazania do tut. Wydziału zarządzenia Prezydenta o przekazaniu mienia do korzystania w stosunku do wszelkich spraw zakończonych podpisaniem przez Prezydenta zarządzen	90%	roczny	Przebudowa systemu - monitorowanie wstrzymane
			GN/PS-04/03 Nabywanie mienia przez Miasto na wniosek	Zwiększenie komunalnego zasobu nieruchomości w wyniku nieodpłatnego nabycia mienia Skarbu Państwa.	Wnioski zakończone wydaniem przez Wojewodę decyzji o nieodpłatnym nabyciu mienia przez Miasto Poznań w stosunku do wszystkich wniosków komunalizacyjnych	80%	półroczny	Przebudowa systemu - monitorowanie wstrzymane
			GN/PS-04/04 Zgody właścicielskie na usuwanie zieleni	Zminimalizowanie czasu przygotowania zgody właścicielskiej lub jej odmowy na usunięcie zieleni	Ilość spraw rozpatrzonych poniżej 21 dni w stosunku do wszystkich spraw tej kategorii wpływających do Wydziału	min. 75%	półroczny	Przebudowa systemu - monitorowanie wstrzymane
4.	GN/PS-05 Obsługa prawna	Prowadzenie obsługi prawnej Wydziału GN	GN/PS-05/PR-01 Reprezentowanie Prezydenta Miasta Poznania w postępowaniach zwrotnych i odszkodowawczych	Ochrona interesu miasta Poznania w postępowaniach zwrotnych	Ilość spraw, które zakończyły się dla Miasta Poznania rozstrzygnięciem organu administracji albo sądu administracyjnego w stosunku do ogółu zakończonych postępowań	min. 50%	półroczny	Przebudowa systemu - monitorowanie wstrzymane
				Ochrona interesu miasta Poznania w postępowaniach odszkodowawczych	Ilość spraw, które zakończyły się dla Miasta Poznania rozstrzygnięciem organu administracji albo sądu administracyjnego w stosunku do ogółu zakończonych postępowań	min. 50%	półroczny	Przebudowa systemu - monitorowanie wstrzymane
			GN/PS-05/PR-02 Wydanie opinii prawnych na potrzeby WGN	Rozstrzyganie bieżących zagadnień prawnych zleconych przez WGN	Ilość opinii prawnych wydanych w terminie 7 dni w stosunku do ogólnej ilości zleconych opinii	min.70%	półroczny	Przebudowa systemu - monitorowanie wstrzymane
5.	GN/PS-06 Pozostała działalność Wydziału	Wspomaganie bieżącej działalności Wydziału	GN/PS-06/01 Opracowywanie planów pracy i sprawozdań z działalności Wydziału	Terminowe sporządzenie opracowania dotyczącego działalności Wydziału	Ilość opracowań wykonanych w wyznaczonym terminie w stosunku do ilości wykonanych opracowań ogółem * 100%	100%	półroczny	Przebudowa systemu - monitorowanie wstrzymane
			GN/PS-06/02 Rozpatrywanie pozostałych spraw	Skrócenie terminu zakończenia sprawy do 21 dni w co najmniej 60% prowadzonych spraw	Ilość spraw zakończonych w terminie do 21 dni w stosunku do ilości wszystkich spraw * 100%	min 60%	kwartalny	Przebudowa systemu - monitorowanie wstrzymane
6.	GN/PS-07 Działania na rzecz poprawy porządku na nieruchomościach Miasta Poznania	Zapewnienie porządku na nieruchomościach Miasta Poznania	GN/PS-07/PR-01 Porządkowanie nieruchomości Miasta Poznania	Zapewnienie czystości na nieruchomościach Miasta Poznania w zakresie działania Wydziału	ilość zrealizowanych zgłoszeń/ interwencji do ilości otrzymanych zgłoszeń/interwencji x 100%	min. 80%	roczny	100%
			GN/PS-07/PR-02 Przejmowanie porzuconych pojazdów na własność Miasta Poznania	Przejmowanie i zagospodarowanie przejętych na własność Miasta Poznania pojazdów	ilość zagospodarowanych pojazdów do ilości zawiadomień o usunięciu porzuconego pojazdu na terenie Miasta Poznania x 100%	min. 80%	roczny	100%
	WYDZIAŁ INFORMATYKI							
1.	Obsługa nowej funkcjonalności systemu	systematyczne skracanie czasu potrzebnego na zgłoszenie zapotrzebowania na nową funkcjonalnośc 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	78,95%
			Zgłoszenie zapotrzebowania na nową funkcjonalność systemu Wykonawcy					
			Obsługa instalacji nowej funkcjonalności	co najmniej 80% nowych funkcjonalności systemu zrealizowanych w zadeklarowanym terminie	(liczba nowych funkcjonalności zrealizowanych w zadeklarowanym terminie sposród tych, których termin realizacji przypadał w danym kwartale / liczba nowych funkcjonalności, które powinny być zrealizowane w danym kwartale) * 100%	>=80%	kwartalnie	95,83%
			Realizacja nowej funkcjonalności systemu siłami własnymi					
			Analiza i ocena procesu In/PS-01					
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	38,89%
			Instalacja i ocena nowego oprogramowania	mniej niż 5% reklamacji poprawionych błędów	(liczba reklamowanych usunięć błędów spośród wszystkich deklarowanych usunięć błędów w czasie dokonywania pomiaru / liczba deklarowanych usunięć błędów w czasie dokonywania pomiaru) * 100%, gdzie czas dokonywania pomiaru trwa od pierwszego do ostatniego d	<=5%	kwartalnie	0,00%
			Analiza i ocena procesu In/PS-02					
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	99,87%
			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	1,13%
			Analiza i ocena procesu In/PS-03					
	WYDZIAŁ KOMUNIKACJI							

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2009 r.
1	Km PS-01 Wydawanie zezwoleń na przeprowadzanie badań technicznych.	Celem ogólnym procesu jest sprawne i zgodne z przepisami prawnymi wydanie zezwoleń na przeprowadzenie badań technicznych pojazdów a w przypadku nie spełniania wymogów decyzji negatywnych.	PR-01 Przyjęcie i analiza dokumentów złożonych w celu wydania zezwolenia na przeprowadzania badań technicznych pojazdów. Przeprowadzenie kontroli spełnienia wymagań wg instrukcji Sporządzenie protokółu z wnioskami pokontrolnymi.	90% wydanych zezwoleń na przeprowadzanie badań technicznych w 3 dni.	(ilość wydanych zezwoleń w terminie 5 dni x 100) /Ilośc wydanych zezwolen ogółem	90%	kwartalnie	100,00%
			PR-02 Wydanie zezwolenia na przeprowadzania badań technicznych pojazdów. Przygotowanie decyzji odmownej wydania zezwolenia na przeprowadzanie badań technicznych.	Sporządzenie 90% zaleceń pokontrolnych lub wszczęć postępowań administracyjnych w terminie 2 dni od zakończenia kontroli obiektów, wyposażenia, kadry pracowników oraz dokumentacji	(Ilość przeprowadzonych kontroli w 2 dni x 100) / (Ilość przeprowadzonych kontroli ogółem)	90%	kwartalnie	100,00%
2	NR Km PS - 2 Rejestracja pojazdow	Celem ogólnym procesu jest sprawne i zgodne z przepisami prawnymi wydanie dowodu rejestracyjnego i tablic rejestracyjnych.	PR-1 Przekazanie informacji PR-2 Rejestracja pojazdu PR-3 Przerejestrowanie pojazdu PR-4 Wyrejestrowanie pojazdu	Zredukowanie do poziomu 1% zgłaszanych reklamacji na wydane dokumenty	ilość reklamowanych druków dowodów rej. x 100 / ilość wydanych dowodów rej. ogółem	1%	kwartalnie	0,53%
3	NR Km PS - 3 Wydawanie uprawnień do kierowania pojazdami	Celem ogólnym procesu jest sprawne i zgodne z przepisami prawnymi wydanie uprawnień do kierowania pojazdami a w przypadku nie spełniania wymogów decyzji negatywnych.	PR-03 weryfikacja dokumentu w ewidencji po wykonaniu w PWPW	Redukcja do 1% błędów wykrytych w dokumentach przekazywanych do PWPW	ilość reklamowanych druków praw jazdy x 100 / ilość wydanych praw jazdy ogółem	1%	kwartalnie	1,20%
4	NR Km/PS - 04.Zatrzymywanie i cofanie uprawnień do kierowania pojazdami	Celem ogólnym procesu jest sprawne, terminowe i zgodne z przepisami wydanie decyzji o zatrzymaniu, cofnięciu lub przywróceniu uprawnień do kierowania pojazdami	PR-01 Zatrzymanie uprawnień z wydaniem skierowania, Cofnięcie uprawnień z wydaniem skierowania	wydanie w 98% decyzji o cofnięciu uprawnień ze względu na niezgłoszenie się zainteresowanego w wyznaczonym terminie na egzamin kontrolny w ciągu 2 tygodni po upływie terminu	ilość wydanych decyzji w terminie 2 tygodni x 100 / ilość wydanych skierowań	98%	kwartalnie	100,00%
5	Nr Km/PS-05 Ewidencja pojazdów	Poprawienie jakości obsługi	PR-01 Potwierdzanie danych pojazdu	Ograniczenie ilości błędów do 2,5%	stosunek ilości błędnych potwierdzeń do całkowitej ilości potwierdzeń	max. 2,5%	kwartalnie	0,27%
			PR-02 Zgłaszanie sprzedaży pojazdu	Zmniejszenie ilości błędów poniżej 2,5 %	stosunek ilości błędnie przyjętych zgłoszeń do całkowitej liczby zgłoszeń	max. 2,5%	kwartalnie	0,35%
6	Nr Km/PS-06 analiza i zarządzanie procesami	Terminowe wdrażanie działań korygujących	analiza i zarządzanie procesami Wydziału Komunikacji	Wdrażanie działań do 30 dni	Ilość działań wdrożonych w terminie do 30 dni do ogólnej ilości działań	100%	kwartalnie	---
7	NR Km/PS-07 Wydawanie zaświadczeń o wpisie do rejestru OSK	Celem ogólnym procesu jest sprawne i zgodne z przepisami prawnymi wydanie zezwoleń na szkolenia kandydatów na kierowców i kierowców a w przypadku nie spełniania wymogów decyzji negatywnych.	PR 1 Wydawanie zaświadczeń o wpisie do rejestru OSK	90% wydanych zezwoleń na na prowadzenie szkolenia kandydatów na kierowców i kierowców w 5 dni	ilość wydanych zezwoleń w terminie 3 dni x 100 / Ilośc wydanych zezwolen ogółem	90%	kwartalnie	95,00%
			PR 2 Kontrola w OSK i sporządzenie protokołu oraz wniosków	Przeprowadzenie 90 % kontroli lustracyjnych obiektów, wyposażenia i kadry pracowników (diagnostów, instruktorów) sporządzenie protokółów postawienie wniosków wydanie stosownych decyzji w terminie 2 dni	Ilość przeprowadzonych kontroli w 2 dni x 100 / Ilość przeprowadzonych kontroli ogółem	90%	kwartalnie	100,00%
	WYDZIAŁ KULTURY I SZTUKI							
1.	Wspieranie i promocja oferty kulturalnej Miasta Poznania	Podnoszenie jakości oferty kulturalnej Miasta Poznania.	**Udzielanie zezwoleń na przeprow. artystycznej lub rozrywkowej imprezy masowej**	Dążenie do skrócenia terminu wydania decyzji w sprawie zezwolenia na przeprowadzenie artystycznej lub rozrywkowej imprezy masowej.	Decyzje wydane w czasie krótszym niż 7 dni	80%	6 miesięcy	96,00%
			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	95,00%
			Prowadzenie Sekretariatu Kapituły Nagrody Naukowej i Artystycznej	Ograniczenie pomyłek i przeoczeń w analizie formalnej przedłożonych wniosków	Procent zwróconych przez Przewodniczącego Kapituły wniosków do ponownej weryfikacji	30%	1 raz w roku	0,00%
			Prezentacja życia kulturalnego Miasta	Ograniczenie ilości uwag i poprawek do projektu prezentacji.	Procent zaakceptowanych projektów prezentacji.	80%	przez cały rok	brak danych
			Wspieranie procesu udzielania i wykonania dotacji	Wspieranie wyboru najkorzystniejszej oferty	procent prawidłowo przeanalizowanych wniosków	80%	6 miesięcy	brak danych
			Prezentacja kult.Poznania za granicą, prezentacje innych kultur	skrócenie czasu przygotowania decyzji	procent powiadomień i zaproszeń przygotowanych z 3-miesięcznym wyprzedzeniem	20%	1 rok	20,00%
			Promocja oferty kulturalnej Miasta Poznania	Dążenie do udzielania pełnej i rzetelnej informacji	Zmniejszenie liczby kart informacyjnych w terminie krótszym niż 2 tygodnie	60 % (dobrych)	3 miesiące	brak danych
2.	Nadzorowanie zadań realizowanych przez podległe jednostki orgaznizacyjne	Podnoszenie jakości i terminowości zadań realizowanych przez miejskie instytucje kulturalne i placówki oświatowe.	**Realizacja kwartalnych zadań premiowych przez dyrektorów miejskich instytucji kultury**	Skrócenie czasu przygotowywania projektu zadań premiowych.	Poniżej 14 dni	60%	raz na kwartał	0,00%
			Realizacja kwartalnych zadań premiowych przez dyrektorów miejskich instytucji kultury	Wykonanie procedury kwartalnych zadań premiowych	W ciagu 4 miesięcy	80%	raz na kwartał	0,00%
			Przyznanie nagrody rocznej dyrektorom podległych instytucji kultury	Opracowanie wniosku o nagrodę roczną dla dyrektorów podległych instytucji kultury.	Przygotowanie wniosków o nagrodę roczną dla dyrektorów podległych instytucji kultury, w terminie do 10 września br.	80%	Raz na rok	80,00%
			Badanie bieżącej działalności podległych instytucji kultury	Poprawa orientacji w aktualnych działaniach podległych instytucji kultury	Liczba badań udokumentowanych w stosunku do przeprowadzonych.	80%	raz na 3 miesiące	50,00%
			Kontrola podległych instytucji kultury	Przeprowadzenie kontroli terminowo i zgodnie z procedurą.	Stopień przeprowadzenia kon-troli na tydzień przed terminem	80%	Raz na pół roku	0,00%
3.	Realizacja budżetu w zakresie kultury i sztuki	Racjonalizacja wykorzystania środków budżetowych oraz doskonalenie funkcji obsługowych wobec jednostek merytorycznie podległych Wydziałowi	**Planowanie budżetu w zakresie kultury i sztuki**	Doskonalenie procesu planowania budżetu zadaniowego w zakresie kultury i sztuki	Procent projektów i planów cofniętych przez Wydział Budżetu i Analiz do ogólnej liczby złożonych	25%	raz na rok	5,00%
			Zmiany budżetu w zakresie kultury i sztuki	Racjonalizacja procesu planowania budżetu zadaniowego w zakresie kultury i sztuki	Procent wniosków cofniętych przez Wydział Budżetu i Analiz do ogólnej liczby złożonych w WBiA	15 %	raz na kwartał	0,00%
			Przekazywanie środków	Dążenie do terminowego przekazywania środków, zabezpieczającego realizację zadań w zakresie kultury i sztuki	Procent wniosków o uruchomienie środków przekazanych w ustalonych terminach do ogółu wniosków złożonych w Wydziale Kultury i Sztuki	85%	raz na kwartał	100,00%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2009 r.
			Sprawozdanie z realizacji budżetu w zakresie kultury i sztuki	Dążenie do precyzyjnego przygotowania informacji o stopniu realizacji zadań budżetowych w zakresie kultury i sztuki	Procent złożonych wyjaśnień udzielonych WBiA dotyczących danych zawartych w sprawozdaniach do ogólnej liczby sprawozdań	30%	raz na pół roku	30,00%
	WYDZIAŁ KULTURY FIZYCZNEJ							
1.	Upowszechnianie sportu, rekreacji i turystyki wśród mieszkańców miasta Poznania	Dążenie do upowszechniania sportu, rekreacji i turystyki wśród mieszkańców miasta Poznania poprzez realizację celów zawartych w procedurach	Obsługa Kapituły Nagrody Sportowej i Stypendium Sportowego Miasta Poznania KF/PS-01/PR-01	Skrócenie terminów przygotowania wniosków na posiedzenie Kapituły Nagrody Sportowej i Stypendium Sportowego Miasta Poznania do 15 dni od daty upływu terminu składania wniosków.	Ilość wniosków przygotowanych na posiedzenie Kapituły Nagrody Sportowej i Stypendium Sportowego Miasta Poznania do 15 dni od daty upływu terminu składania wniosków w stosunku do łącznej ilości wniosków przyjętych razy 100%	95%	Rocznie	100,00%
			Wpis i wypis z ewidencji stowarzyszeń kultury fizycznej nieprowadzących działalności gospodarczej z siedzibą w Poznaniu KF/PS-01/PR-02	Dokonanie wpisu do ewidencji w terminie do 14 dni	Ilość dokonanych wpisów do ewidencji w terminie do 14 dni w stosunku do łącznej ilości dokonanych wpisów razy 100%	100%	Półrocznie	100,00%
				Dokonanie wypisu z ewidencji w terminie do 14 dni	Ilość wydanych wypisów z ewidencji w terminie do 5 dni w stosunku do łącznej ilości wydanych wypisów razy 100%	100%	Półrocznie	100,00%
			Wydawanie decyzji na organizację sportowych imprez masowych KF/PS-01/PR-03	Wydanie decyzji na organizację sportowej imprezy masowej do 5 dni w 80 % prowadzonych spraw	Ilość wydanej decyzji na organizację sportowej imprezy masowej w terminie do 5 dni w stosunku do łącznej ilości wydanych decyzji razy 100%	100%	Półrocznie	100,00%
			Analiza i ocena procesu KF/PS-01	Terminowe wdrażanie działań korygujących i zapobiegawczych	Czas realizacji działań korygujących i zapobiegawczych	28 dni	Półrocznie	---
	WYDZIAŁ OCHRONY ŚRODOWISKA							
1.	OS/PS-01 Planowanie działań i środków	Terminowe planowanie zadań budżetowych i innych działań oraz środków finansowych na ich realizację	OS/PS-01/PR-01 Planowanie budżetu na następny rok budżetowy; 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%	roczny	100,00%
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%	okresowy	100,00%
3.	OS/PS-03 Dofinansowanie zadań ze środków budżetu miasta	Rozpatrywanie zasadności i prawidłowości wypełnienia wniosku	OS/PS-03/PR-01 Dofinansowanie zadania ze środków budżetu miasta realizowanego przez podmiot zewnętrzny; OS/PS-03/PR-02 Rozliczenie dofinansowanego zadania zrealizowanego przez podmiot zewnętrzny		(liczba pozytywnie rozpatrzonych wniosków / liczba wniosków zakończonych umową) x 100%	100%	roczny	100,00%
4.	OS/PS-04 Dofinansowanie do zadań wykonywanych przez Wydział ze środków Wojewódzkiego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w Poznaniu	Terminowe wypełnianie wniosków	OS/PS-04/PR-01 Pozyskiwanie dofinansowania ze środków Wojewódzkiego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w Poznaniu; OS/PS-04/PR-02 Rozliczenie dofinansowania ze środków Wojewódzkiego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w Poznaniu		[ilość spraw zrealizowanych zgodnie z wyznaczonym terminem (wg wytycznych)/ilość wszystkich spraw (wniosków)] x 100 %	100%	roczny	100,00%
			OS/PS-05/PR-01 Postępowanie merytoryczne na wniosek w zakresie działalności WOŚ UMP;		(ilość postanowień o sprostowaniu błędu / ilość wydanych dokumentów końcowych) x 100%	1,5%		0,008%
			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 przeterminowanych spraw/ilość wszystkich spraw) x 100 %	maks. 1,5%		0,00%
			OS/PS-05/PR-04 Postępowanie egzekucyjne w zakresie działalności WOŚ UMP;					

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2009 r.
5.	OS/PS-05 Postępowanie administracyjne	Postępowanie administracyjne jest należyte i sprawne wykonywanie zadań wynikających z obowiązującego prawa w zakresie ochrony środowiska	OS/PS-05/PR-05 Rozpatrywanie skarg na działalność WOŚ UMP	1. Zapobieganie możliwościom wystąpienia błędów w wydawanych dokumentach końcowych; 2.Terminowość załatwiania spraw; 3. Podnoszenie jakości obsługi klienta	(ilość skarg uzasadnionych/ ilość spraw) x 100%	maks. 5%	roczny	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	100,00%
			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 o środowisku	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%	rocznie	100,00%
			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-08 Fundusze ochrony środowiska	Obsługa techniczna działalności Funduszu Ochrony Środowiska	OS/PS-08/PR-01 Podanie do publicznej wiadomości o możliwści złożenia wniosku o wsparcie finansowe;	Terminowe przedstawienie Radzie Miasta Poznania planu przychodów i wydatków Gminnego i Powiatowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w Poznaniu;	liczba dni	61 dni	rocznie	nie wystąpiło
			OS/PS-08/PR-02 Przyjmowanie wniosków o wsparcie finansowe z funduszy;					
			OS/PS-08/PR-03 Przygotowanie pod względem merytorycznym projektu uchwały Rady Miasta w sprawie zestawienia przychodów i wydatków Gminnego i Powiatowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej;					
			OS/PS-08/PR-04 Podanie do publicznej wiadomości zatwierdzonej uchwały wraz z poinformowaniem wnioskodawców i przygotowaniem porozumień;	Terminowe podanie do publicznej wiadomości zatwierdzonej uchwały;	liczba dni	30 dni	rocznie	nie wystąpiło
				Poinformowanie wszystkich wnioskodawców o sposobie załatwienia wniosku;	(liczba wysłanych zawiadomień / liczba wszystkich złożonych wniosków) x 100%	100%	rocznie	nie wystąpiło
			OS/PS-08/PR-05 Kontrola realizacji irozliczeń realizowanych przez wnioskodawców zadań i przygotowanie sprawozdań i przygotowanie sprawozdań z wykonania tych zadań	Rozliczenie wspieranych zadań	(liczba prawidłowo rozliczonych zadań / liczba wszystkich złożonych rozliczeń) x 100%	100%	rocznie	100,00%
	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%	rocznie	100,00%
			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		Projektowanie nowych serwisów informacyjnych	Popularyzacja miejskich internetowych serwisów informacyjnych	wzrost ilości zapytań o strony inetrnetowe serwisów informacyjnych na poziomie 5% w skali kwartału, w stosunku do osiągniętej w poprzednim okresie badawczym wartości wskaźnika	**5% wzrost wartości wskaźnika**	1 miesiąc	13,55%
			Przyznawanie loginów i haseł dostępu					

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2009 r.
	01		Prowadzenie serwisów informacyjnych		wzrost ilości danych przesyłanych z internetowych serwisów informacyjnych na poziomie 5% w skali kwartału, w stosunku do osiągniętej w poprzednim okresie badawczym wartości wskaźnika	**5% wzrost wartości wskaźnika**	1 miesiąc	19,20%
			Analiza i ocena Or/PS-01					
2.	ZARZĄDZANIE ZASOBAMI OSOBOWYMI Or/PS-02		Rekrutacja stażystów Or/PS-02/PR-01	Wybór kandydatów spełniających w najwyższym stopniu wymagnia programu stażu	Odsetek liczby stażystów wśród ogólnej ich liczby zatrudnionych w ramach umów o pracę w Urzędzie	**5%**	1 rok	12,90%
			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	b.d.
				Kadra spełniająca wymagania stanowiska pracy	Stosunek liczby pracowników ocenionych jako spełniających wymagania stanowiska pracy do liczby pracowników objętych oceną	**95%**	1 rok	100,00%
			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	80,00%
			Analiza i ocena Or/PS-02/PR-05					
3.	OBSŁUGA STATUTOWYCH ORGANÓW MIASTA POZNANIA Or/PS-03	Racjonalizacja struktur organizacyjnych i komunikacji wewnętrznej z klientami oraz doskonalenie funkcji obsługowych wobec statutowych organów Miasta.	Procedura legislacyjna Or/PS-03/PR-01	dążenie do precyzyjnego formułowania i sprawnego opracowywania – w formie projektów aktów prawnych – woli organów Miasta	procent projektów zarządzeń Prezydenta i projektów uchwał Rady oraz projektów regulaminów z uwagami zgłoszonymi przez Biuro Prawne oraz Pełnomocnika Prezydenta ds.. Systemu Zarządzania - w stosunku do ogólnej liczby tych projektów (obowiązuje od II półroc	**20%**	6 miesięcy	28,00%
			Procedura udzielania pełnomocnictw i upoważnień Or/PS-03/PR-02	dążenie do bezkolizyjnego funkcjonowania w obrocie prawnym przedstawicieli Miasta oraz eliminacji sytuacji braku lub wadliwego ich umocowania oraz szybkie i kompletne wyposażenie przedstawicieli Miasta w instrumenty prawne zapewniające podejmowanie ważnyc	procent przygotowanych projektów upoważnień lub pełnomocnictw udzielanych przez Prezydenta Miasta w terminie 7 dni od daty złożenia wniosku (w okresie do II kw. 2006r. włącznie - wskaźnik liczono z uwzględnieniem terminu 10 dni)	**90%**	1 kwartał	95,70%
			Procedura interpelacji i zapytań radnych Or/PS-03/PR-03	skracanie czasu przygotowania i udzielenia odpowiedzi na zgłoszone interpelacje lub zapytania	procent udzielonych odpowiedzi po upływie terminu 21 dni do całkowitej liczby złożonych zapytań i interpelacji	**15%**	1 kwartał	8,60%
			Procedura sprawozdawczości z realizacji uchwał, wniosków i stanowisk rady Or/PS-03/PR-04	dążenie do terminowego i satysfakcjonującego odbiorców udzielania informacji, wyjaśnień dotyczących uchwał, wniosków i stanowisk komisji	procent informacji i wyjaśnień udzielonych w ustalonych terminach w stosunku do ogółu informacji i wyjaśnień	**80%**	1 kwartał	90,00%
			Analiza i ocena Or/PS-03/PR-05					
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	Stałe podnoszenie poziomu świadczonych usług na rzecz klientów	procent klientów zadowolonych z poziomu usług świadczonych przez Archiwum Zakładowe obliczany na podstawie 100 ankiet kierowanych do klientów	**80%**	pół roku	wyniki uwzględnione w raportach pełnomocnika Prezydenta ds.. SZ
			Przyjmowanie akt spraw ostatecznie załatwionych Or/PS-04/PR-02					
			Zabezpieczanie zbiorów archiwalnych przed zniszczeniem Or/PS-04/PR-03					
			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	98,30%
			Prowadzenie sprawozdawczości Or/PS-04/PR-05					
			Analiza i ocena Or/PS-04/PR-06					
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	95,00%
					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	93,00%
				Zmniejszenie liczby spraw przekazywanych innym organom w terminie dłuższym niż 7 dni	Procentowy udział spraw przekazywanych w terminie przed upływem 7 dni w stosunku do liczby wpływających spraw	**99%**	1 kwartał	100,00%
			Analiza i ocena Or/PS-07/PR-02					
	WYDZIAŁ OŚWIATY							
			1. Obsada stanowisk kierowniczych w placówkach oświatowych	terminowe obsadzenie stanowisk dyrektorskich szkół i placówek oświatowych - 100%	(liczba obsadzonych stanowisk dyrektorskich w szkołach i placówkach oświatowych / liczba wszystkich szkół i placówek oświatowych) x100%	100%	rocznie	100,00%
			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				rozpatrzono 313 nagrodzono 148

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2009 r.
1.	Prowadzenie spraw osobowych i awansu zawodowego nauczycieli Miasta Poznania	Nadzór nad sprawami osobowymi i awansem zawodowym szkół i placówek oświatowych.	3. Nadanie stopni awansu zawodowego nauczyciela mianowanego	przeprowadzenie w szkołach i placówkach oświatowych analizy dokumentacji nauczycieli ubiegających się o wyższy stopień awansu zawodowego - 95% planu	(liczba przeprowadzonych w szkołach i placówkach oświatowych analiz dokumentacji nauczycieli ubiegających się o wyższy stopień awansu zawodowego / liczba zaplanowanych na dany rok analiz dokumentacji nauczycieli ubiegających się o wyższy stopień awansu) x100	95%	rocznie	97,02%
			4. Ewidencja szkół i placówek niepublicznych	skrócenie do 28 dni terminu wpisania szkoły lub placówki oświatowej do ewidencji szkół i placówek niepublicznych, przynajmniej w 30% złożonych wniosków w danym roku	(liczba wpisanych szkół lub placówek oświatowych do ewidencji w ciągu 28 dni [liczonych od daty złożenia przez wnioskodawcę poprawnego kompletu dokumentów] / liczbę wszystkich złożonych poprawnie wniosków - od 4 grudnia roku poprzedniego do 3 grudnia roku	>=30%	rocznie	84,84%
			5. Analiza i ocena procesu					
2.	Planowanie i realizacja budżetu szkół i placówek oświatowych	1. Dążenie do wprowadzenia nowych zasad finansowania szkół i placówek oświatowych w latach 2004-2006.	1. Planowanie budżetu	dążenie do terminowego składania materiałów budżetowych przez szkoły i placówki oświatowe w okresie prac nad projektem budżetu - 95% osiągalności	(liczba terminowo złożonych materiałów budżetowych przez szkoły i placówki oświatowe / liczba wszystkich materiałów budżetowych, które powinny być złożone przez szkoły i placówki oświatowe) x100%	95%	rocznie	na koniec marca
		2. Doskonalenie planowania budżetu szkół i placówek oświatowych w okresie krótko i długoterminowym.	2. Realizacja budżetu	dążenie do terminowego składania sprawozdań finansowych, bilansów w ciągu roku budżetowego - 95% osiągalności.	1. (liczba terminowo złożonych sprawozdań finansowych przez szkoły i placówki oświatowe / liczba wszystkich sprawozdań finansowych, które powinny być złożone przez szkoły i placówki oświatowe) x100%	95%	kwartalnie	97,93%
					2. (liczba terminowo złożonych bilansów przez szkoły i placówki oświatowe / liczba wszystkich bilansów, które powinny być złożone przez szkoły i placówki oświatowe) x100%		kwartalnie	87,95%
			3. Dotowanie szkół i placówek niepublicznych	przeprowadzenie kontroli w 5% szkół i placówek oświatowych niepublicznych pod kątem liczby uczniów	(liczba skontrolowanych placówek niepublicznych / liczba wszystkich placówek niepublicznych) x100%	5%	rocznie	b.d.
			4. Analiza i ocena procesu					
3.	Planowanie i nadzór nad realizacją inwestycji, wydatków majątkowych i ważniejszych remontów	Zapewnienie prawidłowego funkcjonowania technicznego obiektów oświatowych Miasta Poznania	1. Planowanie remontów i wydatków majątkowych, nadzór, udział w odbiorach wykonanych prac oraz końcowe rozliczenie	zrealizowanie zadań remontowych zaplanowanych na dany rok budżetowy - 97%	(liczba wykonanych zadań w danym roku / liczba wszystkich zaplanowanych zadań na dany rok budżetowy) x100%	97%	rocznie	100,00%
			2. Przygotowanie i realizacja inwestycji oświatowych	zakończenie inwestycji (odbiór końcowy) w roku na który zostało to zaplanowane zgodnie z budżetem miasta - 100%	(liczba zakończonych inwestycji /liczba inwestycji zaplanowanych do zakończenia w danym roku budżetowym) x100%	100%	rocznie	100,00%
			4. Analiza i ocena procesu					
4.	Przyznawanie pomocy materialnej w procesie kształcenia	Wspieranie procesu kształcenia zawodowego młodocianych pracowników poprzez dofinansowanie kosztów poniesionych przez pracodawcę	2. Udzielanie dofinanoswania kosztów kształcenia młodocianych pracowników	Wydanie decyzji w sprawie dofinansowania kosztów kształcenia młodocianych pracowników w terminie 30 dni od daty złożenia kompletnego wniosku	(liczba wydanych decyzji do 30 dni od daty złożenia kompletnego wniosku / liczba wszystkich wydanych decyzji w sprawie dofinanoswania kosztów kształcenia młodocianych pracowników) x 100%	85%	rocznie (koniec grudnia danego roku)	100,00%
			3. Analiza i ocena procesu					
	WYDZIAŁ ROLNICTWA I GOSPODARKI ŻYWNOŚCIOWEJ							
1.	RGŻ/PS-01 - Rolnictwo i gospodarka żywnościowa	Spełnianie obowiązku względem mieszkańców miasta w zakresie rolnictwa i gospodarki żywnościowej poprzez prawidłową i terminową obsługę klientów	RGŻ/PS-01/PR-01 - Rejestracja	Możliwie w najkrótszym terminie wydawanie zaświadczenia, zezwolenia lub dokumentu rejestracyjnego	Termin liczony od dnia złożenia podania przez klienta o wydanie zaświadczenia, zezwolenia lub dokumentu rejestracyjnego do dnia jego podpisaniaprzez Dyrektora Wydziału lub jego Zastępcę	7 dni	półrocznie	1,02
			RGŻ/PS-01/PR-02 - Wydawanie zaświadczeń					
			RGŻ/PS-01/IN-01 - INSTRUKCJA (regulamin konkursu „Zielony Poznań")	Możliwie w najkrótszym terminie wydawanie karty wędkarskiej	Termin liczony od dnia złożenia wniosku przez klienta o wydanie karty wędkarskiej do dnia jej podpisania przez Dyrektora Wydziału lub jego Zastępcę	5 dni	półrocznie	1,00
			RGŻ/PS-01/IN-02-INSTRUKCJA Prowadzenie kontroli utrzymania zwierząt gospodarskich					
			RGŻ/PS-01/PR-03 - Analiza i ocena procesu RGŻ/PS-01					
2.	RGŻ/PS-02 - Utrzymanie urządzeń melioracyjnych	Zapewnienie prawidłowego funkcjonowania urządzeń melioracyjnych i sieci drenarskich na gruntach należących do miasta	RGŻ/PS-02/PR-01 - Odbudowa i konserwacja urządzeń melioracyjnych	Możliwie w najkrótszym terminie wydanie opinni	Termin liczony od dnia złożenia wniosku przez klienta o wydanie opinii do dnia jej podpisania przez Dyrektora Wydziału lub jego Zastępcę	30 dni	półrocznie	4,14
			RGŻ/PS-02/PR-02 - Prace interwencyjne związane z awariami urządzeń melioracyjnych i sieci drenarskich					
			RGŻ/PS-02/PR-03 - Uzgodnienia z inwestorami planowanych inwestycji na terenach zmeliorowanych					
			RGŻ/PS-02/PR-04 - Analiza i ocena procesu RGŻ/PS-02.					
	WYDZIAŁ ROZWOJU MIASTA							
1.	Analizy sytuacji społeczno gospodarczej miasta Poznania_**RoM/PS-01**	Wiarygodne i rzetelne przygotowanie i aktualizacja niezbędnych informacji o mieście Poznaniu jako instrument wspomagający zarządzeniem miastem	**Sporządzenie informacji o sytuacji społeczno gospodarczej miasta Poznania RoM/PS-01/PR-01**	Terminowe przygotowanie okresowej informacji o sytuacji społeczno gospodarczej miasta Poznania	Okres liczony od dnia wskazanego jako termin nieprzekraczalny do złożenia niezbędnych informacji od jednostek org. UMP i jednostek miejskich oraz organizacji poza samorządowych do dnia złożenia raportu do z-cy Prezydenta Miasta	2 m-ce	rocznie	ze względu na zakres czasowy nie można było rozpatrywać wskaźnika
			Sporządzenie analiz dotyczących wybranych sektorów społecznych i gospodarczych miasta Poznania_RoM/PS-01/PR-02					
			Monitoring wiarygodności kredytowej miasta Poznania_RoM/PS-01/PR-03	Terminowe przygotowanie danych niezbędnych do sporządzenia raportu ratingowego	Okres liczony od dnia otrzymania od firmy ratingowej wykazu danych do dnia przekazania zatwierdzonych przez z - cę prezydenta danych przez wydział do firmy ratingowej	2 m-ce	rocznie	ze względu na zakres czasowy nie można było rozpatrywać wskaźnika
			Przygotowywanie informacji na temat wskaźników jakości życia miasta Poznania_RoM/PS-01/PR-04					
			Analiza procesu RoM/PS-01 _RoM/PS-01/PR-05					

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2009 r.
2.	Strategiczne zarządzanie rozwojem miasta **RoM/PS-02**	Przygotowanie narzędzi realizacji oraz koordynacja działań i monitorowanie stopnia zaawansowania realizacji strategicznych celów rozwoju miasta	**Opracowanie średniookresowych planów rozwoju miasta RoM/PS-02/PR-01**	Terminowe przygotowanie projektu uchwały w sprawie aktualizacji WPI na kolejny okres programowania	Termin liczony od dnia przewidzianego na składanie wniosków inwestycyjnych do dnia złożenia projektu uchwały w Biurze Rady Miasta	2 m-ce	rocznie	CEL OSIĄGNIĘTY: data składania wniosków:15.09.2009, data złożenia projektu uchwały WPI: 13.11.2009
			Opracowanie i aktualizacja Wieloletniego Programu Inwestycyjnego (WPI) _RoM/PS-02/PR-02					
			Analiza procesu RoM/PS-02 _RoM/PS-02/PR-03					
	WYDZIAŁ SPRAW OBYWATELSKICH							
1.	Prowadzenie Ewidencji Ludności SO/PS-01		Zameldowanie SO/PS-01/PR-01	Zaktualizowanie bazy danych stałych mieszkańców	Ilość zaktualizowanychrekordów na poziomie 5.000	5.000 rekordów	kwartalnie	5.082
			Zmiana danych osobowych SO/PS-01/PR-02					
			Wymeldowanie SO/PS-01/PR-03	Zwiększenie efektywności pracy na stanowiskach obsługowych	Nieprzekroczenie średniego czasu obsługi klienta powyżej 9 minut	9 minut	kwartalnie	7 min. 36 s.
			Analiza i ocena SO/PS-01/PR-04					
2.	Prowadzenie rejestru wyborców SO/PS-02		Aktualizacja rejestru wyborców SO/PS-02/PR-02	Skrócenie do 2 dni terminu od wpływu wniosku do wydania decyzji o wpisaniu stałego rejestru wyborców	Nieprzekroczenie 5% wydanych decyzji o dopisaniu do stałego rejestru wyborców w terminie ponad 2 dni	5%	kwartalnie	brak monitorowania
			Przygotowanie spisu wyborców SO/PS-02/PR-03					
			Analiza i ocena SO/PS-02/PR-04					
3.	Świadczenia na rzecz obrony SO/PS-03		Nakładanie świadczeń na rzecz obrony SO/PS-03/PR-01	Załatwienie wniosku w terminie do jednego miesiąca w 80% przyjętych wniosków	Ilość wniosków załatwionych w ciągu 1 miesiąca podzielone przez ogólną ilość wniosków mnożone x 100%	80%	Cel liczony półrocznie; monitorowany kwartalnie	95,00%
			Analiza i ocena SO/PS-03/PR-02					
4.	Planowanie kwalifikacji wojskowej SO/PS-04		Planowanie poboru SO/PS-04/PR-01	Wpisanie osób rocznika podstawowego wpisanych do wykazu o nieuregulowanym stosunku do służby wojskowej na poziomie nie przekraczającym 15% ogólnej liczby osób rocznika podstawowego wezwanych do kwalifikacji wojskowej	Liczba osób rocznika podstawowego wpisanych do wykazu o nieuregulowanym stosunku do służby wojskowej x 100% dzialone przez ogólną liczbę osób rocznika podstawowego wezwanych na kwalifikację wojskową	100%	Cel liczony rocznie;monitorowany kwartalnie	Przewidywany termin realizacji zadania przypada na II kwartał 2010 r.
			Zapewnienie środków materialnych SO/PS-04/PR-02					
			Wyszukanie członków komisji lekarskich i poborowych SO/PS-04/PR-03					
			Rekrutacja personelu SO/PS-04/PR-04					
			Przygotowanie dokumentacji SO/PS-04/PR-05					
			Przygotowanie sal i rozwiezienie wyposażenia i dokumentów SO/PS-04/PR-06					
			Zakończenie poboru SO/PS-04/PR-07					
			Analiza i ocena SO/PS-04/PR-08					
5.	Przeprowadzenie rejestracji przedpoborowych SO/PS-05		Planowanie rejestracji przedpoborowych SO/PS-05/PR-01	Osiągnięcie stawiennictwa do rejestracji przedpoborowych na poziomie 97,5%	Ilość zarejestrowanych przedpoborowych podzielone przez ilość wezwanych przedpoborowych mnożone X 100%	97,50%	Cel liczony rocznie;monitorowany kwartalnie	Nie przystąpiono do realizacji zadania
			Realizacja rejestracji przedpoborowych SO/PS-05/PR-02					
			Doprowadzenie przez Policję SO/PS-05/PR-03					
			Doprowadzenie - umorzenie postępowania SO/PS-05/PR-04					
			Zakończenie rejestracji przedpoborowych SO/PS-05/PR-05					
			Analiza i ocena SO/PS-05/PR-06					
6.	Orzekanie w sprawach powszechnego obowiązku obrony SO/PS-06		Postępowanie administracyjne w sprawie wydania decyzji SO/PS-06/PR-01	Wydanie decyzji odnośnie żywicieli w ciągu 14 dni	Ilość wydanych decyzji odnośnie żywicieli w ciągu 14 dni / Suma wydanych decyzji na żywicieli X 100 %	14 dni	Cel liczony półrocznie;monitorowany kwartalnie	Nie wpłynęły wnioski
			Analiza i ocena SO/PS-06/PR-02					
7.	Wydawanie decyzji w sprawach zbiórek publicznych SO/PS-07		Postępowanie administracyjne w sprawie zezwolenia na przeprowadzenie zbiórki SO/PS-07/PR-01	Skrócenie terminu wydawania decyzji do 7 dni w 80% spraw	Ilość decyzji wydanych do 7 dni w stosunku do sumy wydanych decyzji razy 100	80%	kwartalnie	100,00%
			Rozliczenie zbiórki SO/PS-07/PR-02					
			Ocena i analiza SO/PS-07/PR-03					
8.	Wydawanie dowodów osobistych SO/PS-08		Weryfikacja wniosków i wprowadzanie do ewidencji SO/PS-08/PR-01	Nieprzekraczanie 1% zawinionych błędnie wydrukowanych i niespersonalizowanych przez Centrum Personalizacji Dokumentów /zwane dalej CPD/ dowodów osobistych (liczone w ciągu kwartału)	Stosunek zawinionych błędnie wyprodukowanych i niespersonalizowanych przez CBD dowodów osobistych do ilości przesłanych formularzy wyrażony %	1%	cel liczony i monitorowany kwartalnie	0,31%
			Komputerowe przetwarzanie wniosku SO/PS-08/PR-02					
			Przyjmowanie, weryfikacja i wydawanie nadesłanych dowodów osobistych SO/PS-08/PR-03					
			Ocena i analiza wykonywanych prac SO/PS-08/PR-04					
9.	Udostępnienie danych osobowych SO/PS-09		Udzielenie informacji o danych osobowych SO/PS-09/PR-01	75 % udzielonych informacji w terminie 6 dni	ilość udzielonych informacji w ciągu 6 dni (liczona kwartalnie) do ogólnej liczby spraw załatwianych kwartalnie x 100%	75%	cel liczony i monitorowany kwartalnie	84,54%
			Wydawanie zaświadczeń SO/PS-09/PR-02	80% wydanych zaświadczeń w ciągu 6 dni	ilość wydanych zaświadczeń w ciągu 6 dni(liczona kwartalnie) do ogólnej ilości kwartalnie wydawanych zaświadczeń x 100%	80%	cel liczony i monitorowany kwartalnie	99,75%
			Analiza i ocena procesu SO/PS-09/PR-04					
10.	Prowadzenie Archiwum Dowodów Osobistych SO/PS-10		Postępowanie wyjaśniające dot. spraw z archiwum dowodow osobistych SO/PS-10/PR-01	**98%** udzielonych informacji dla osób fizycznych i prawnych oraz odnalezionych dowodów osobistych w ciągu tygodnia	Ilość udzielonych informacji i skasowanych dowodów osobistych w ciągu tygodnia podzielona przez wszystkie podania i dowody osobiste, które wpłynęły w ciągu tygodnia pomnożona przez 100%	98%	cel liczony i monitorowany kwartalnie	99,93%
			Obsługa stanowisk wydających dowody osobiste SO/PS-10/PR-02	92% wysłanych kopert osobowychna stanowiska wydające dowody osobiste w ciągu 2 tygodni	Ilość kopert wysłanych i przekazanych w ciągu 2 tygodni (suma liczona kwartalnie) podzielona przez ogólną ilość kopert wysłanych i przekazanych w okresie kwartalnym i pomnożona przez 100%	92%	Kwartalnie do dnia 15 następnego miesiąca	98,56%
			Rejestracja zdarzenia - zgony SO/PS-10/PR-03	95% zarejestrowanych faktów zgonów w ciągu miesiąca	Ilość aktów zgonów włączonych w ciągu kwartału podzielona przez wszystkie akty zgonów, które wpłynęły w ciągu kwartału pomnożona przez 100%	95%	Kwartalnie do dnia 15 następnego miesiąca	100,00%
			Analiza i ocena procesu SO/PS-10/PR-04					

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2009 r.
11.	Wydawanie decyzji administracyjnych w sprawach meldunkowych SO/PS-11		Rejestracja podania, jego analiza i wszczęcie postępowania administracyjnego SO/PS-11/PR-01	Nieprzekroczenie 65% spraw załatwianych rocznie w terminie powyżej dwóch miesięcy w stosunku do wszystkich załatwionych rocznie spraw	ilość spraw załatwianych w terminie powyżej 2 miesięcy podzielona przez ogólną ilość załatwionych spraw i pomnożona przez 100%	max. 65%	Cel liczony rocznie;monitorowany kwartalnie	56,25%
			Prowadzenie postępowania administracyjnego SO/PS-11/PR-02					
			Analiza i ocena procesu SO/PS-11/PR-03					
12.	Nadzór nad działalnością stowarzyszeń SO/PS-12		Analiza dokumentu SO/PS-12/PR-01	Skrócenie terminu wydawania opinii do 10 dni w 80% spraw	Ilość opinii wydanych w ciągu 10 dni podzielona przez sumę wydanych opinii pomnożona przez 100%	80%	kwartalnie	97,50%
			Postępowanie wyjaśniające SO/PS-12/PR-02					
			Zajmowanie stanowiska SO/PS-12/PR-03	Skrócenie terminu wydawania zaświadczeń do 10 dni w 80% spraw	Ilość zaświadczeń wydanych w ciągu 5 dni podzielona przez sumę wydanych zaświadczeń pomnożona przez 100 %	80%	kwartalnie	100,00%
			Analiza i ocena SO/PS-12/PR-04					
	WYDZIAŁ URBANISTYKI I ARCHITEKTURY							
1.	Obsługa Urbanistyczna miasta UA/PS-01	Skrócenie czasu rozpatrywania spraw związanych z obsługą urbanistyczną miasta	Opinie lub zaświadczenia PR-01	Ilość spraw przeterminowanych tzn. 30 dni przerwy w prowadzonym postępowaniu w okresach kwartalnych niezakończonych w monitorowanym okresie	Zmniejszenie ilości spraw o 5% w stosunku do średniej ilości spraw przeterminownych w roku poprzednim tj. do 504 spraw w 2008 (bo 531 spraw x 0,95 = 504)	5%	kwartalnie	190,00
		Zmniejszenie ilości decyzji uchylanych przez SKO	Opinie o zgodności z mpzp PR-02		Ilość uchylonych przez II instancję decyzji, w stosunku do ilości wszystkich decyzji o warunkach zabudowy i zagospodarowaniu terenu w badanym okresie	Nie więcej niż 25%	kwartalnie	13,00%
		Zmniejszenie liczby oczywistych omyłek w decyzjach wydawanych w procesie	Wydawanie decyzji o warunkach zabudowy PR-03		Liczba wydanych postanowień o sprostowaniu oczywistej omyłki do liczby wszystkich wydanych decyzji w kolejnych okresach monitoringu	Nie więcej niż 6%	kwartalnie	2,10%
			Ustalanie lokalizacji celu publicznego PR-04					
			Odwołania i zażalenia PR-05					
			Opinia urbanistyczna PR-06					
			Analiza i ocena procesu PR-07					
2.	Obsługa architektoniczno-budowlana miasta UA/PS-02	Skrócenie czasu rozpatrywania spraw związanych z obsługą architektoniczno-budowlaną miasta.	Pozwolenie na budowę i zatwierdzenie projektu budowlanego PR-01	Ilość spraw przeterminowanych tzn. 30 dni przerwy w prowadzonym postępowaniu w okresach kwartalnych, nie zakończonych w monitorowanym okresie.	Zmniejszenie ilości spraw przeterminowanych o 5% w stosunku do średniej ilości spraw przeterminowanych w roku poprzednim (tj. 75 spraw w 2008 r.: 4x0,95=18 spraw)	5%	kwartalnie	18
			Zmiana pozwolenia na budowę PR-02	Zmniejszenie proporcji uchylanych odwołań o 5% w stosunku rocznym	Ilość uchylonych decyzji do ilości rozstrzygniętych odwołań	75%	kwartalnie	64,00%
			Wydanie dziennika budowy PR-03	Zmniejszenie proporcji wezwań o uzupełnienie wniosku / z art. 64 kpa/ o 10% w stosunku rocznym	Ilość wezwań o uzupełnienie wniosku do ilości wnoiosków	20%	kwartalnie	14,00%
			Przeniesienie decyzji pozwolenia na budowę PR-04					
			Zgłoszenie robót budowlanych PR-05					
			Pozwolenie na rozbiórkę PR-06					
			Egzekucja obowiązku niepieniężnego w budownictwie PR-07					
			Zaświadczenie PR-08					
			Odwołania i zażalenia PR-09					
			Analiza i ocena PR-10					
3.	Obsługa organizacyjno-administracyjna Wydziału UA/PS-03		Obsługa kancelaryjna i informacyjna PR-01	Poprawa funkcjonowania aplikacji MOPIN	Liczba zgłoszonych błędów/liczba spraw zarejestrowanych w MOPIN	0,50%	kwartalnie	0,00%
			Sporządzanie i realizacja budżetu zadaniowego PR-02	Zmniejszenie liczby skarg załatwianych ponad 21 dni	Liczba skarg załatwianych ponad 21 dni/liczba skarg ogółem	6%	kwartalnie	50,00%
			Administrowanie MOPIN PR-03					
			Rozliczanie ryczałtów PR-04					
			Skargi i wnioski PR-05					
			Archiwizacja dokumentów Wydziału PR-06					
			Obsługa inwestycji jednostek miejskich PR-07					
			Analiza i ocena procesu PR-08					
	WYDZIAŁ WSPIERANIA JEDNOSTEK POMOCNICZYCH MIASTA							
1.	Obsługa jednostek pomocniczych miasta	Należyta i sprawna obsługa jednostek pomocniczych	Wspieranie tworzenia, łączenia, podziału i zmiany granic jp	Skrócenie rejestracji wniosku o utworzenie, łączenie, podział i zmianę granic jp do 12 dni.	stosunek rejestracji dokonanych w terminie do 12 dni do wszystkich rejestracji wyrażony w %	50%	raz w roku	100,00%
			Realizacja planów rzeczowo-finansowych	Przekazywanie faktur i rachunków przed terminem płatności	procent rachunków i faktur przekazanych po terminie płatności w stosunku do wszystkich przekazanych rachunków i faktur	5%	półrocznie	0,50%
			Bieżąca obsługa jp	Udzielanie odpowiedzi w sprawie z zachowaniem terminów określonych w podprocesie.	procent odpowiedzi przygotowanych po terminie w stosunku do wszystkich pism wysłanych	5%	półrocznie	0,17%
			Obsługa organizacyjno-techniczna wyborów do rad jp					
			Realizacja zadań związanych z przeprowadzeniem konkursu zadań - granty					
			Wspomaganie jp prz opracowywaniu projektów planów rzeczowo-finansowych					

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2009 r.
			Wspomaganie jp przy dokonywaniu zmian w uchwalonych planach rzeczowo-finansowych opracowywaniu projektów planów rzeczowo-finansowych					
			Planowanie zadań do budżetu zadaniowego oraz aktualizacja WPI przez jp					
			Nadzór nad działalnością jp					
			Analiza i ocena procesu WJPM/PS-01					
	WYDZIAŁ ZARZĄDZANIA KRYZYSOWEGO I BEZPIECZEŃSTWA							
1	ZKB/PS-01 Ochrona ludności	Zapobieganie zagrożeniom dla życia, zdrowia, mienia mieszkańców oraz minimalizacja negatywnych skutków zagrożeń w wypadku ich wystąpienia	ZKB/PS-01/PR-01 Analiza zagrożeń związanych z bezpieczeństwem mieszkańców	1. Określenie możliwych do wystąpienia zagrożeń oraz poziomu zabezpieczenia przed nimi; 2. Skuteczniejsze przygotowanie służb ratowniczych i organów koordynujących do zapobiegania zagrożeniom i bardziej efektywnego niesienia pomocy poszkodowanym	Ilość wykonanych analiz zagrożeń do planowanych analiz x 100%, w skali 6 miesięcy	100%	półroczny	100,00%
			ZKB/PS-01/PR-02 Aktualizacja planów WZKiB	Określenie sposobu działań na wypadek wystąpienia zagrożeń, potencjału sił i środków przewidywanych do użycia	Ilość zaktualizowanych planów w czasie 3 miesięcy do planowanej ilości aktualizacji planów x 100%, w skali 1 roku	100%	roczny	100,00%
			ZKB/PS-01/PR-03 Organizacja ćwiczeń, treningów, zawodów	1. Doskonalenie współdziałania służb, inspekcji i straży oraz organów koordynujących działania ratownicze do prowadzenia akcji ratowniczych, co może skutkować zwiększonym poziomem bezpieczeństwa mieszkańców i ich ochrony przed wystąpieniem nadzwyczajnych	Ilość zorganizowanych do ilości planowanych x 100%, w skali roku	100%	roczny	100,00%
			ZKB/PS-01/PR-04 Koordynacja i zabezpieczenie działań ratowniczych	Dążenie do optymalnego niesienia pomocy poszkodowanym oraz do zminimalizowania strat i szkód wywołanych miejscowymi zagrożeniami poprzez bardziej skuteczne i efektywne prowadzenia działań ratowniczych	Ilość akcji zabezpieczonych do ilości istotnych zdarzeń x 100%, w skali 3 miesięcy	100%	kwartalny	100,00%
			ZKB/PS-01/PR-05 Prowadzenie inwestycji	1. Sprawne i zgodne z wymogami prawnymi przeprowadzenie inwestycji; 2. Rozbudowa infrastruktury technicznej służącej do skuetczniejszej współpracy pomiędzy służbami ratowniczymi miasta oraz koordynacja działań ratowniczych	Ilość inwestycji realizowanych do ilości planowanych x100%, w skali 1 roku	100%	roczny	42,90%
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	100,00%
3	ZKB/PS-03 Analiza i ocena procesów MIOC	Nadzór nad prawidłowym funkcjonowaniem procesów, wprowadzanie działań korygujących, zapobiegawczych i usprawniających						
	WYDZIAŁ ZDROWIA I SPRAW SPOŁECZNYCH							
1.	Koordynowanie i nadzorowanie prawidłowej realizacji zadań	Zwiększenie liczby decyzji wydanych w terminie do 21 dni	Kierowanie do Zakładu Opiekuńczo-Leczniczego i Rehabilitacji Medycznej		ilość decyzji administracyjnych wydanych w monitorowanym terminie dni do ilość decyzji wydanych w terminie do 21 dni.	70%	kwartalnie	95,00%
2.	Realizacja Miejskiego Programu Profilaktyki i Rozwiązywania Problemów Alkoholowych	Uchwalenie Miejskiego Programu i Rofilaktyki Rozwiązywania Problemów Alkoholowych	Przygotowanie Miejskiego Programu Profilaktyki i Rozwiązywania Problemów Alkoholowych		uchwała w sprawie uchwalenia Miejskiego Programu Profilaktyki i Rozwiązywania Problemów Alkoholowych.	raz w roku.	rocznie	proces w przebudowie
3.	Wydawanie zezwolenia na sprowadzenie zwłok i szczątków ludzkich z obcego państwa	Wydanie w terminie zezwolenia na sprowadzenie zwłok i szczątków ludzkich z obcego państwa	Wydawanie zezwolenia na sprowadzenie zwłok i szczątków ludzkich z obcego państwa		liczba decyzji wydanych w terminie 1 dnia roboczego w stosunku do wszystkich wydanych decyzji w monitorowanym okresie	95%	co 6 miesięcy	44,00%
4.	Rehabilitacja Zawodowa Osób Niepłenosprawnych	Terminowe rozpatrywanie wniosków o środki z PFRON	Refundacja pracodawcom kosztów wynagrodzeń oraz składek na ubezpieczenia społeczne w oparciu o zawarte umowy	Dążenie do załatwienia wniosku pracodawcy w terminie do 25 dni.	Ilość wniosków załatwionych w terminie do 25 dni w stosunku do wszystkich pozytywnie załatwionych wniosków	95%	6 miesięcy	100,00%
			Udzielanie osobom niepełnosprawnym pożyczek na rozpoczęcie działaności gospodarczej	Dążenie do pełnego wykorzystania środków przeznaczonych na pożyczki dla osób niepełnosprawnych	Porównanie planu rocznego do wysokości wykorzystanych środków	90%	w styczniu każdego roku	95,45%
	BIBLIOTEKA RACZYŃSKICH							
			01. Gromadzenie zbiorów. **02. Opracowanie zbiorów.** **03. Ubytkowanie zbiorów**	Utrzymywanie wielkości kolekcji BR na akceptowalnym poziomie relewancji wobec oczekiwań danej społeczności przy zachowaniu dynamiczności zbiorów.	Według standardów międzynarodowych IFLA-Unesco wielkość istniejącej kolekcji książek winna mieścić się między 1,5 do 2,5 książek na jednego mieszkańca. BR zamierza utrzymać ten wskaźnik na zalecanym poziomie - 2.5 książek na 1 mieszkańca. Wskaźnik oblicza	90%	półrocznie	102,85%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2009 r.
1.	BR/PS-01 Gromadzenie, opracowanie i ubytkowanie zbiorów	Celem procesu jest zaspokojenie potrzeb mieszkańców Poznania w zakresie dostępu do nowości wydawniczych oraz innych zbiorów bibliotecznych. w celu zaspokojenia potrzeb jednostek i grup w zakresie edukacji, informacji i rozwoju osobistego poprzez oferowani	**01. Gromadzenie zbiorów** **02. Opracowanie zbiorów**	Utrzymywanie wskaźnika uzupełniania zbiorów o nowości wydawnicze dla miejscowości powyżej 50 tysięcy mieszkańców:	Według standardów międzynarodowych IFLA-Unesco biblioteka winna nabywać 20 nowości wydawniczych w ciągu roku na 100 mieszkańców. Zgodnie z Zarządzeniem Ministra Kultury i Sztuki z 24.11.1980 r. w sprawie norm zaopatrzenia bibliotek publicznych, biblioteka	96%	półrocznie	95,09%
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% / 430.	97%	półrocznie	84,63%
			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	97,06%
			03. Prowadzenie wypożyczeń międzybibliotecznych	**Jak największa realizacja zamówień międzybibliotecznych.** Celem procesu jest realizacja jak największej - w miarę możliwości - liczby zamówień drogą wymiany międzybibliotecznej.	Liczba rewersów zrealizowanych do liczby wszystkich rewersów otrzymanych z innych bibliotek razy 100%.	30%	półrocznie	59,25%
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%
	GEOPOZ							
1.	Organizacja i zarządzanie	Poprawa jakości i skuteczności funkcjonowania ZGiKM GEOPOZ	Obsługa legislacyjna, upoważnień i pełnomocnictw	Realizacja wniosków w terminie do 30 dnia	Ilość zrealizowanych wniosków / ilość złożnych wniosków	100%	1 x kwartał	**100,00%**
			Kontrola wewnętrzna	Dokonywanie oceny prawidłowości realizacji zadań przez komórki organizacyjne	Ilość przeprowadzonych kontroli/plan kontroli	100%	1 x rok	wyliczenie nastąpi w I kw. 2010 r.
			Dobór, zatrudnianie i ocena pracowników	Wybór kandydatów spełniających wymagania stanowiska pracy	Liczba pracowników zatrudnionych na okres próbny/ liczba pracowników zatrudnionych po tym okresie w danym roku kalendarzowym	90%	1 x rok	100,00%
			Szkolenie i rozwój pracowników	Podwyższanie kwalifikacji pracowników	Realizacja planu szkoleń	100%	1 x rok	100,00%
2.	Zarządzanie budżetem	Zapewnienie środków i finansowa obsługa zadań statutowych.	Planowanie i monitorowanie realizacji budżetu	Zapewnienie bieżącego nadzoru nad realizacją budżetu	Przekazywanie miesięcznych sprawozdań z realizacji dochodów i wydatków budżetowych w terminie 15 dnia każdego miesiąca	100%	1 x kwartał	100,00%
			Udzielanie zamówień publicznych	Prowadzenie postępowań w sposób umożliwiający złożenie prawidłowych ofert przez wykonawców	Liczba uzasadnionych protestów wpływających na unieważnienie postępowania	0	1 x kwartał	**100,00%**
			Finansowa obsługa budżetu	Terminowe i prawidłowe sporządzanie sprawozdań	Procent terminowo i prawidłowo sporządzonych sprawozdań w stosunku do sprawozdań ogółem	100%	Miesięcznie	100,00%
3.	Prowadzenie państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznrgo	Utrzymanie państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego w stanie aktualności	Aktualizacja danych państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego	utrzymanie ilości przeprowadzanych aktualizacji danych państwowego geodezyjnego i kartograficznego na wyznaczonym poziomie	Ilość aktualizacji wykonanych przez osobę dziennie	w dziale OKA - 5	1 x 6 m-cy	**5,00**
			Udostępnianie danych państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego	utrzymanie ilości realizowanych wniosków o udostępnienie danych państwowego zasobu geodezyjnego na wyznaczonym poziomie	Ilość aktualizacji wykonanych przez osobę dziennie	w dziale OKU - 11, w dziale OMU - 5	1 x 6 m-cy	**13** **8**
4.	Prowadzenie Systemu Informacji Przestrzennej	Modernizacja usług administracji samorządowej poprzez rozwój Systemu Informacji Przestrzennej z wykorzystaniem najnowszych technologii pozyskiwania i udostępniania danych	Opracowywanie informacji ze zdjęć lotniczych	Powiększenie zasobu danych SIP poprzez fotogrametryczne pozyskiwanie danych wektorowych i rastrowych	Ilość km kw. pozyskanych w stosunku do powierzchni obszaru miasta	1/8 powierzchni miasta na kwartał	1 x kwartał	**100,00%**
			Pozyskiwanie i przetwarzanie, udostępnianie i aktualizacja informacji SIP	Zwiększenie zakresu informacji przestrzennej wykorzystywanej w procesie zarządzania miastem	Przyrost 10000 rekordów w bazie danych na kwartał	100%	1 x kwartał	**100,00%**
	Tworzenie informacji	Zapewnienie aktualności	Realizacja zadań w zakresie nazewnictwa ulic i placów oraz ewidencjonowanie nazw ulic, placów itp..	Zapewnienie aktualności informacji z zakresu nazw ulic i placów	Ilość zmian wprowadzonych do bazy/ilość zmian wynikających z wydawanych aktów prawnych w zakresie nazewnictwa x100%	100%	1x6 m-cy	**100,00%**

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2009 r.
5.	Tworzenie informacji określających położenie nieruchomości w przestrzeni miasta	Zapewnienie aktualności informacji określających położenie nieruchomości w przestrzeni miasta	Ustalanie i ewidencjonowanie numeracji porządkowej nieruchomości	Zapewnienie czytelnej i jednoznacznej numeracji porządkowej nieruchomości	Ilość podjętych rozstrzygnięć w wymaganym terminie/ilość wniosków oraz podjętych z urzędu postępowań o nadanie nowego numeru porządkowego bądź weryfikację numeru istniejącego x 100%	100%	1x6 m-cy	**100,00%**
6.	Realizacja uprawnień przysługujących osobom fizycznym i prawnym związanych z gospodarką nieruchomościami - sprawach z zakresu administracji rządowej	1. Realizacja uprawnień i roszczeń związanych z gospodarką nieruchomościami 2. Osiągnięcie wysokiego poziomu orzecznictwa w sprawach z zakresu administracji publicznej	Realizacja roszczeń o zwrot nieruchomości i o odszkodowanie	Zaspokajanie w drodze decyzji administracyjnych uzasadnionych żądań zgłoszonych przez osoby uprawnione	Ilość decyzji ostatecznych lub utrzymanych w mocy do ilości decyzji wydanych w okresie sprawozdawczym	100%	1 x rok	**92,00%**
			Ochrona gruntów rolnych	1. Ochrona gruntów rolnych wysokiej klasy bonitacyjnej, a w przypadku realizacji inwestycji na takich gruntach, ograniczenie powierzchni inwestycji do niezbędnego minimum. Umożliwienie realizacji celów statutowych Funduszu Ochrony Gruntów Rolnych.	Ilość decyzji ostatecznych lub utrzymanych w mocy do ilości decyzji wydanych w okresie sprawozdawczym	100%	1 x rok	**100,00%**
				2. Przywracanie wartości użytkowych gruntom zdegradowanym i zdewastowanym; racjonalne gospodarowanie przestrzenią i właściwe kształtowanie krajobrazu	Ilość decyzji ostatecznych lub utrzymanych w mozy do ilości decyzji wydanych w okresie sprawozdawczym	100%	1 x rok	**brak wniosków**
			Podział nieruchomości	Zmiana struktury przestrzennej nieruchomości w sposób zmierzający do ich zagospodarowania zgodnego z polityką miasta	Ilość wniosków rozpatrzonych / ilość wniosków wpływających	70%	1 x 6 m-cy	**117,00%**
			Naliczanie opłat adiacenckich i planistycznych związanych ze wzrostem wartości nieruchomości	Pozyskanie środków finansowych do budżetu	Ilość decyzji ostatecznych lub utrzymanych w mocy do ilości decyzji wydanych w okresie sprawozdawczym	70%	1 x 6 m-cy	**odstąpiono od wyliczenia wskaźnika**
	MIEJSKA PRACOWNIA URBANISTYCZNA							
1.	MPU/PS01 Obsługa planistyczna miasta	Zapewnienie ładu przestrzennego, ochrony dóbr kultury oraz wymogów ochrony środowiska w wykonywanych opracowaniach z uwzględnieniem przepisów prawa, w tym w szczególności ustawy o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym.	MPU/PS01/PR01-B Przygotowanie projektu uchwały o przystąpieniu do sporządzenia mpzp	Podjęcie uchwały o przystąpieniu do sporządzenia mpzp	Ilość podjętych przez Radę Miasta uchwał do ilości uchwał przygotowanych	80%	roczny	76,00%
			MPU-PS01/PR01-C Opracowywanie projektu miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego	Terminowe opracowanie projektu mpzp	Ilość projektów wykonanych zgodnie z harmonogramem do ogólnej ilości projektów mpzp	70%	roczny	100,00%
			MPU/PS01/PR01-D Uzgadnianie i przyjęcie projektu mpzp	Uchwalenie mpzp	Ilość projektów uchwalonych do ilości projektów procedowanych	80%	roczny	43,00%
			MPU/PS01/PR03 Opracowanie opinii	Terminowe wykonywanie opinii	Ilość opinii wykonanych w terminie w stosunku do ilości opinii ogółem	80%	kwartalny	93,40%
			MPU/PS01/PR04 Koordynowanie działań planistycznych wykonywanych poza MPU	Terminowe kierowanie uchwał Rady Miasta w sprawie uchwalenia planu wraz z dokumentacją planistyczną do Wojewody w celu sprawdzenia zgodności z prawem	ilość uchwał z dokumentacją przekazanych Wojewodzie w terminie 7dni w stosunku do wszystkich przekazanych uchwał i dokumentacji	100%	roczny	---
			MPU/PS01/PR05 Analizy i studia	Terminowe sporządzanie analiz	Liczba analiz lub studiów wykonanych w terminie krótszym niż termin określonych przez Prezydenta Miasta Poznania lub Dyrekcję MPU w stosunku do wszystkich wykonanych analiz lub studiów	80%	roczny	97,50%
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%	roczny	100,00%
			MPU/PS02/PR02 Kwalifikacja dostawców	Zapewnienie odpowiedniego poziomu dostaw	Ilość dostawców odrzuconych do ilości dostawców ogółem	70%	roczny	90,00%
			MPU/PS02/PR03 Tworzenie planów przeglądów i konserwacji	Zgodne z planem przeprowadzenie przeglądów	Liczba przeglądów w okresie rocznym	100%	roczny	100,00%
			PMU/PS02/PR04 Remonty i awarie	Zapewnienie prawidłowego funkcjonowania sprzętu	Liczba naprawionego sprzętu do liczby sprzętu zgłoszonego do naprawy podlegającej naprawie	100%	roczny	100,00%
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 zgłoszonych potrzeb zweryfikowanych do liczby zatrudnionych	90%	roczny	100,00%
			MPU/PS03/PR02 Organizacja szkoleń	Zapewnianie odpowiedniej liczby szkoleń potrzebnych do podnoszenia kwalifikacji	Liczba szkoleń do do liczby zgłoszonych potrzeb zweryfikowanych pozytywnie	100%	roczny	100,00%
			MPU/PS03/PR03 Ocenianie pracowników	Zapewnienie odpowiedniego poziomu pracy pracowników	Liczba ocen pracowniczych pozytywnych przez liczbę ocen negatywnych	100%	roczny	100,00%
4.	MPU/PS04 Zarządzanie obiegiem dokumentów	MPU/PS04 Zarządzanie obiegiem dokumentów	MPU-PS04/PR01 Obieg dokumentów	Usprawnienie oraz nadzór nad poprawnym obiegiem dokumentów	Ilość dokumentów wpływających do ilości dokumentów odebranych	100%	kwartalny	---
			MPU-PS04/PR02 Rozpatrywanie dokumentów	Terminowe rozpatrywanie sprawy	Max. ilość dni do udzielenia odpowiedzi do ilości dni w których te odpowiedzi zostały udzielone	100%	kwartalny	---
	MIEJSKI OŚRODEK POMOCY RODZINIE							
1.	**MOPR/PS-01 Realizacja zadań związanych z udzielaniem świadczeń**		MOPR/PS-01/PR-01 Świadczenia pomocy społecznej	Zaspokojenie niezbędnych potrzeb klientów	Stosunek procentowy liczby utrzymanych w mocy decyzji administracyjnych rozpoznawanych w wyniku postępowania odwoławczego i decyzji administracyjnych w stosunku, do któych umorzono postępowanie odwoławcze do liczy wszystkich rozpatrywanych przez organ odwoławczy decyzji administracyjnych x 100%	60%	rocznie	67,00%
			MOPR/PS-01/PR-02 Wydanie decyzji administracyjnej w sprawie ustalenia prawa do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych					
			MOPR/PS-01/PR-03 Skierowanie i kwalifikowanie do Centrum Integracji spełecznej	Wywołanie korzystnej zmiany w sytuacji klienta	Stosunek procentowy działań zakończonych zgodnie z celami założonymi w programach lub kartach pracy socjalnej lub kontraktach socjalnych do ogólnej liczby podejmowanych działań x 100%	60%	kwartalnie	95,00%
			MOPR/PS-02/PR-01 Praca socjalna i poradnictwo specjalistyczne		Stosunek procentowy działań zakończonych zgodnie z celami założonymi w kartach pracy socjalnej, kontraktach socjalnych,	50%	kwartalnie	82,00%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2009 r.
2.	**MOPR/PS-02 Realizacja zadań związanych ze wsparciem funkcjonowania w środowisku**		MOPR/PS-02/PR-03 Realizacja programów osłonowych i projektów	Wywołanie korzystnej zmiany w sytuacji klienta	w kartach pracy z klientem/rodziną, w narzędziach pracy obowiązujących w danym programie, projekcie do ogólnej liczby podjętych działań x 100%	50%	kwartalnie	83,00%
			MOPR/PS-02 Indywidualny program wychodzenia z bezdomności		Stosunek procentowy działań zakończonych zgodnie z celami założonymi w programach lub karcie pracy socjalnej lub kontraktach socjalnych do ogólnej liczby podjętych działań x 100%	60%	półrocznie	67,00%
3.	**MOPR/PS-03 Działania na rzecz wspierania osób i rodzin i tworzenia systemu opieki zastępczej**		MOPR/PS-03/PR-01 Ustalenie opłaty za pobyt w rodzinie zastępczej	Zaspokojenie niezbędnych potrzeb klientów	Stosunek procentowy liczby utrzymanych w mocy decyzji administracyjnych rozpoznawanych w wyniku postępowania odwoławczego i decyzji w stosunku, do ktòych umorzono postępowanie odwoławcze do liczby wszystkich rozpatrzonych przez organ odwoławczy decyzji administracyjnych x 100%	60%	półrocznie	100,00%
			MOPR/PS-03/PR-02 Ustalenie opłty za pobyt w placówce opiekuńczo-wychowawczej					
			MOPR/PS-03/PR-09 Realizacja świadczeń pieniężnych					
			MOPR/PS-03/PR-10 Realizacja świadczeń rzeczowych					
			MOPR/PS-03/PR-03 Indywidualny program usamodzielnienia	Wywołanie korzystnej zmiany w sytuacji klienta	Stosunek procentowy działań zakończonych zgodnie z celami założonymi w programach lub karcie pracy socjalnej lub kontraktach socjalnych do ogólnej liczby podejmowanych działań x 100%	60%	półrocznie	87,00%
			MOPR/PS-03/PR-04 Zaopiniowanie kandydatów do pełnienia funkcji rodziny zastępczej	Zapewnienie opieki i wychowania dzieciom, którym nie udało się znaleźć właściwej formy opieki	Stosunek procentowy liczby dzieci wymagających zapewnienia opieki i wychowania, którym nie udało się znaleźć właściwej formy opieki do liczby wszystkich dzieci wymagających zapewnienia opieki i wychowania w roku kolendarzowym x 100%	max. 10%	rocznie	4,00%
			MOPR/PS-03/PR-05 Powierzenie rodzinie zastępczej dziecka wymagającego opieki zastępczej					
			MOPR/PS-03/PR-06 Kierowanie na szkolenia dla rodzin zastępczych					
			MOPR/PS-03/PR-07 Zawieranie umowy na pełnienie funkcji zawodowej niespokrewnionej z dziecki rodziny zastępczej					
			MOPR/PS-03/PR-08 Kierowanie do placówek opiekuńczo-wychowawczych					
4.	**Realizacja świadczeń na rzecz osób niepełnosprawnych**		MOPR/PS-04/PR-01 Dofinansowanie do likwidacji barier architektonicznych i technicznych	Umożliwienie klientowi wcześniejszego otrzymania środków z PFRON	Stosunek procentowy liczby przelewów przekazanych do Działu Ekonomicznego w ciągu 5 dni roboczych od daty złożenia dokumentów przez Wnioskodawcę, stanowiących podstawę przekazania dofinanoswania do liczby wszystkich przelewów w tym zakresie x 100%	50%	rocznie	b.d.
			MOPR/PS-04/PR-03 Dofinansowanie zaopatrzenia w sprzęt rehabilitacyjny i dofinansowanie likwidacji barier w komunikowaniu się					
			MOPR/PS-04/PR-02 Dofinansowanie sportu, kultury rekreacji i turystyki osób niepełnosprawnych		Stosunek procentowy liczby swiadczeń wypłaconych przed wymaganym terminem do liczby wszystkich wypłaconych świadczeń x 100%.	50%	rocznie	b.d.
			MOPR/PS-04/PR-04 Dofinansowanie pobytu osób niepełnosprawnych na turnusach rehabilitacyjnych		Stosunek procentowy przekazanych przez klientów "Informacji o wyborze turnusu" sprawdzonych w ciągu 3 dni roboczych od ich otrzymania przez pracownika Sekcji w rejestrach ośrodków i organizatorów do liczby wszystkich wypłac. świadcz. w tym zakresie x 100%	50%	rocznie	b.d.
			MOPR/PS-04/PR-05 Dofinansowanie kosztów utworzenia, działalności i zwiększenia uczestników WTZ		Stosunek procentowy liczby swiadczeń wypłaconych przed wymaganym terminem do liczby wszystkich wypłaconych świadczeń x 100%.	50%	rocznie	b.d.
			MOPR/PS-04/PR-06 Dofinansowanie zaopatrzenia w przedmioty ortopedyczne i środki pomocnicze		1. Stosunek procentowy liczby przelewów przekazanych do Działu Ekonomicznego w ciągu 5 dni roboczych od daty złożenia dokumentów przez Wnioskodawcę, stanowiących podstawę przekazania dofinanoswania do liczby wszystkich przelewów w tym zakresie x 100% 2. Stosunek procentowy liczby przelewów przekazanych na konto Zleceniodawcy w ciągu 9 dni od dnia otrzymania dokum. potwierdz. zakup do ogólnej liczby przelewów w tym zakresie x 100% (dot. oferty cenowe)	50%	rocznie	b.d.
5.	MOPR/PS-05 Zarządzanie Zasobami Osobowymi		MOPR/PS-05/PR-01 Prowadzenie naboru i aatrudnianie pracowników MOPR	Prowadzenie skutecznego naboru	Stosunek procentowy liczby rekrutacji zakończonych zatrudnieniem pracownika do liczby wszczętych rekrutacji x 100%	90%	rocznie	b.d.
			MOPR/PS-05/PR-02 Szkolenie pracowników	Skuteczna realizacja planu szkoleń	Stosunek procentowy liczby zrealizowanych szkoleń do liczby szkoleń zaplanowanych x 100%	75%	rocznie	71,00%
			MOPR/PS-05/PR-03 Organizacja praktyk zawodowych	Zapewnienie profesjonalnych praktyk zawodowych	Stosunek procentowy liczby praktykantów zadowolonych i bardzo zadowolonych z odbytych praktyk do liczby praktykantów, którzy wzięli udziałw w badaniu poziomu zadowolenia x 100%	85%	półrocznie	100,00%
			MOPR/PS-06/PR-01 Postępowanie o udzielenie zamówienia	Zapewnienie niezbędnych zasobów materialnych do wykoania zadań	Stosunek procentowy liczby zrealizowanych wniosków o zamówienie/zakup w terminie do 25 dni, liczonych od 11 dnia każdego miesiąca do liczby wszystkich zaakceptowanych wniosków x 100%	90%	kwartalnie	98,00%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2009 r.
6.	MOPR/PS-06 Organizacja, infrastruktura i informatyzacja w MOPR		MOPR/PS-06/PR-02 Przekazanie sprzętu komputerowego do naprawy	Obsługa sprzętu naprawionego na terenie Ośrodka, wysoka skuteczność realizacji zgłoszeń, normalizacja procesu naprawy	1. Liczba zgłoszeń zrealizowanych w terminie 30 dni na terenie Ośrodka do liczby wszystkich zgłoszeń zrealizowanych w zakresie Sekcji ds.. Informatyki x 100% 2. Liczba zgłoszeń zrealizowanych w terminie 60 dni przez firmy zewnętrzne do liczby wszystkich zgłoszeń zrealizowanych zgłoszeń zrealizowanych poprzez usługi firm zewnętrznych x 100%	60%	półrocznie	b.d.
			MOPR/PS-06/PR-03 Zapotrzebowanie na nowy tusz, toner	Skrócenie czasu realizacji zapotrzebowania komórek organizacyjnych na nowy tusz/toner	Liczba rzrealizowanych zapotrzebowań na nowy tusz/toner w dzień złożenia wniosku do liczby wszystkich złożonych wniosków x 100%	60%	półrocznie	b.d.
7.	MOPR/PS-07 Planowanie i realizacja budżetu		MOPR/PS-07/PR-01 Planowanie budżetu	Zabezpieczenie środków zapewniających realizację zadań nałożonych na MOPR	Stosunek procentowy pomiędzy wysokością środków przyznanych na realizację zadań wg pierwotnego planu finansowego do wysokości środkó wnioskowanych w projekcie budżetu x 100%	95%	rocznie	b.d.
			MOPR/PS-07/PR-02 Obsługa finansowo-księgowa w zakresie wydatków budżetowych MOPR	Zapewnienie sprawnej obsługi finansowo-księgowej w zakresie wydatków	Stosunek procentowy ilości faktur zapłaconych w terminie wskazanym na fakturze od daty wpływu do MOPR do wszystkich uregulowanych faktur x 100%	95%	kwartalnie	99,00%
			MOPR/PS-07/PR-03 Obsługa finansowo-księgowa w zakresie dochodów budżetowych MOPR	Zapewnienie sprawnej obsługi finansowo-księgowej w zakresie dochodów	Stosunek procentowy dochodów przekazanych w terminie do dochodów przekazanych ogółem x 100%	95%	kwartalnie	100,00%
			MOPR/PS-07/PR-04 Przygotowanie sprawozdań z obsługi finansowo-księgowej	Terminowe i rzetelne sporządzanie sprawozdań budżetowych w zakresie dochodów i wydatkó MOPR	Terminowe sporządzanie sprawozdań przewidzianych przepisami prawa dla jednostki budżetowej - liczba sprawozdań sporządzanych terminowo do liczby sprawozdań ogółem x 100%	85%	kwartalnie	100,00%
			MOPR/PS-07/PR-05 Wyznaczanie i rozliczanie limitó ilościowych i finansowych dotyczących świadczeń pomocy społecznej	Ustalenie wysokości limitów ilościowych i finansowych pozwalające na zaspokojenie rozpoznanych potrzeb mieszkańców Poznania w zakresie realizacji świadczeń objętych limitami	Stosunek procentowy ilości zmian wysokości limitów dokonanych w ramach przesunięć środków pomiędzy poszczególnymi Filiami MOPR do ogólnej ilości dokonanych zmian wysokości limitów wynikających ze zmiany wysokości środkó w planie finansowym na dany rok x 100%	50%	półrocznie	b.d.
			MOPR/PS-07/PR-06 Zmiany planu finansowego w trakcie roku budżetowego	Utrzymanie możliwości realizacji zadań nałożonych na MOPR	Stosunek procentowy pomiędzy liczbą przesunięć środków w planie finansowym dokonanych w ramach zarządzenia Dyrektora Jednostki do ogólnej liczby dokonanych zmian wynikających ze zmiany wysokości środków w planie finansowym na dany rok x 100%	60%	rocznie	b.d.
8.	**Realizacja świadczeń na rzecz osób niepełnosprawnych (proces, który obowiązwał przed przebudową systemu)**	Umożliwienie klientowi wcześniejszego otrzymania środków z PFRON	1. Dofinansowanie do likwidacji barier architektonicznych i technicznych 2. Dofinansowanie likwidacji barier w komunikowaniu się 3. Dofinansowanie sportu, kultury rekreacji i turystyki osób niepełnosprawnych 4. Dofinansowanie zaopatrzenia w sprzęt rehabilitacyjny 5.Dofinansowanie p turnusów rehabilitacyjnych 6. Dofinansowanie utworzenie, kosztów działalności i zwiększenie liczby uczestników WTZ 7. Dofinansowanie zaopatrzenia w przedmioty ortopedyczne i środki pomocnicze	Umożliwienie klientowi wcześniejszego otrzymania środków z PFRON	Stosunek procentowy liczby swiadczeń wypłaconych przed wymaganym terminem do liczby wszystkich wypłaconych świadczeń x 100%. Wskaźnik dotyczy: PR-01, 02, 03, 04, 05, 06, 07	50%	rocznie	95,00%
9.	Planowanie i realizacja budżetu (proces, który obowiązwał przed przebudową systemu)	Doskonalenie planowania i realizacji budżetu w systemie rocznym w celu zabezpieczenia środków na wypłatę przyznanych mieszkańcom Poznania świadczeń oraz zapewnienie środków na utrzymanie MOPR	01. Planowanie budżetu	Prawidłowe przygotowanie dokumentów do planu budżetu dla jednostki	Stosunek procentowy pomiędzy liczba rodzajów błędów popełnionych w trakcie przygotowywania dokumentacji do zbiorczego planu budżetu do liczby rodzajów możliwych do popełnienia błędów zamieszczony we wniosku)	max. 30%	rocznie	100,00%
			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 wysokości środków wydanych zgodnie z przyjętymi założeniami do wysokości środków zaplanowanych do zrealizowania w danym toku budżetowym	80%	rocznie	99,90%
			06. Zmiany planu finansowego w trakcie roku budżetowego	Utrzymanie możliwości realizacji zadań nałożonych na MOPR	Stosunek procentowy wysokości środków wydanych do wysokości środków zaplanowanych do zrealizowania w danym roku budżetowym x 100%	60%	rocznie	99,00%
	POWIATOWY INSPEKTORAT NADZORU BUDOWLANEGO							
1.	PINB/PS_01 Działalnośc podstawowa	Wydanie decyzji pozwolenia na użytkowanie	PINB/PS-01/PR-01 Pozwolenie na użytkowanie	w terminie 30 dni	Wszystkie wydane w terminie 30 dni decyzje o pozwoleniu na użytkowanie w stosunku do wszystkich wydanych decyzji pozwoleń na użytkowanie w okresie monitorowanych razy 100%	100%	kwartalny	b.d.
			PINB/PS-01/PR-02 Utrzymanie obiektów budowlanych	Utrzymanie i użytkowanie obiektów w należytym stanie technicznym	Ilość skontrolowanych obiektów w stosunku do ilości zaplanowanej w danym roku kalendarzowym x 100	100%	roczny	b.d.
	PINB/PS_01 Działalnośc podstawowa	Rozpatrywanie sprawy w terminie 21 dni	PINB/PS-01/PR-03 Zakończenie byudowy obiektu budowlanego	Rozpatrzenie sprawy w terminie 18 dni od dnia doręczenia zawiadomienia	Ilość rozpatrzonych spraw w terminie 18 dni w stosunku do ilości spraw podlegających rozpatrzeniu w terminie 21 dni x 100	100%	kwartalny	b.d.
			PINB/PS-01/PR-04 Prowadzenie budowy bez wymaganego pozwolenia	Opracowanie aktów administracyjnych w sposób maksymalnie zmniejszający procent ich uchylenia przez organ II instancji	Ilość uchylonych aktów administracyjnych w stosunku do wydanych przez PINB aktów administracyjnych x 100	100%	roczny	b.d.

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2009 r.
			PINB/PS-01/PR-05 Prowadzenie innych robót z naruszeniem prawa	Skrócenie terminu z 2 miesięcy do 1 miesiąca od wydania postanowienia o wstrzymaniu robót budowlanych do wydania decyzji	Ilość decyzji wydanych po postanowieniu w ciągu miesiąca do ilości decyzji wydanych w tym trybie x 100	100%	roczny	b.d.
			PINB/PS-01/PR-06 Prowadzenie budowy bez wymaganego zgłoszenia	Opracowanie aktów administracyjnych w sposób maksymalnie zmniejszający procent ich uchylenia przez organ II instancji	Ilość uchylonych aktów administracyjnych w stosunku do wydanych przez PINB aktów administracyjnych x 100	100%	roczny	b.d.
			PINB/PS-01/PR-07 Postępowanie nadzwyczajne	Sprawdzenie prawidłowości decyzji ostatecznych, eliminacja decyzji wadliwych w terminie 60 dni	Ilość decyzji wydanych w terminie 60 dni do ilości decyzji wydanych w tym trybie x 100	100%	roczny	b.d.
			PINB/PS-01/PR-08 Postępowanie egzekucyjne	Wyegzekwowanie niewykonanego przez zobowiązanego obowiązku nałożonego decyzją lub postanowieniami PINB	Ilość wyegzekwowanych obowiązków w stosunku do ilości egzekwowanych x 100	100%	roczny	b.d.
			PINB/PS-01/PR-09 Pozyskiwanie ocen i opinii	Wyjaśnienie uzasadnionych wątpliwości organu związanych z prowadzeniem robót, przekazywaniem obiektu budowlanego do użytkowania, utrzymaniem i użytkowaniem obiektu budowlanego	Ilość niedostarczonych w terminie ekspertyz, opinii, ocen w stosunku do ilości ekspertyz, opinii, ocen nałożonych do wykonania postanowieniem x 100	100%	roczny	b.d.
			PINB/PS-01/PR-10 Zmiana sposobu użytkowania bez wymaganego zezwolenia	Doprowadzenie samowolnej zmiany sposobu użytkowania obiektu lub je...	Wszystkie postępowania administracyujne doprowadzające samowolne zmiany sposobu użytkowania obiektu	100%	roczny	b.d.
2.	PINB/PS-02 Działalność pomocnicza Inspektoratu		PINB/PS-02/PR-01 Rekrutacja i zatrudnienie pracowników	Zapewnienie poziomu zatrudnienia niezbędnego do prawidłowego	Liczba zatrudnionych / liczba zgłoszony potrzeb zweryfikowanych ...	100%	roczny	b.d.
			PINB/PS-02/PR-02 Organizowanie szkoleń	Zapewnienie odpowiedniej liczby szkoleń potrzebnych do podnoszenia	Loczba szkoleń / liczba zgłoszonych potrzeb zatwierdzonych pozytywnie ...	100%	roczny	b.d.
			PINB/PS-02/PR-03 Ocena pracowników	Zapewnienie odpowiedniego poziomu pracy	Liczba ocen pracowniczych pozytywnych / liczbę ocen negatywnych ...	70-100 punktów	roczny	b.d.
	POZNAŃSKIE OŚRODKI SPORTÓW I REKREACJI							
1.	PS – 01 Baza rekreacyjna i sportowa	Upowszechnianie kultury fizycznej poprzez udostępnianie bazy sportowej i turystycznej.	Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Krzewienie kultury fizycznej poprzez upwszechnienia pływania oraz zapewnienie bazy gier zespołowych	% wykonania planu przychodów	99%	okres – półrocze (do 31.08 każdego roku), rok (do 1.04 roku następnego) – analiza dokumentów księgowych, analiza wykonania budżetu zadaniowego	b.d.
			Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Zaspokojenie zbiorowych potrzeb w zakresie sportów wodnych , biegów terenowych oraz rekreacji dla mieszkańców w Oddziale Malta	% wykonania planu przychodów	99%	j.w	b.d.
			Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Propagowanie kultury, sportu i rekreacji przez współdziałanie przy realizacji różnorakich imprez w Oddziale Arena	% wykonania planu przychodów	99%	j.w	b.d.
			Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Upowszechnianie i propagowanie sportu, rekreacji i wypoczynku wśród ludności w ośrodkach wypoczynkowych i obiektach sportowych POSiR oddanych w dzierżawę.	% wykonania planu przychodów	99%	j.w	b.d.
			Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Zapewnienie bazy dla przeprowadzenia imprez sportowych, rekreacyjnych i treningów w Oddziale Stadion Miejski	% wykorzystania planu przychodów	99%	j.w	b.d.
			Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Udostępniane bazy do przeprowadzenia imprez sportowo-rekreacyjnych w Oddziale MOS.	% wykorzystania oplanu przychodów	99%	j.w	b.d.
			Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Świadczenie usług hotelowych w Hotelu Sport i na Campingu Malta.	Wskaźnik 1: % wykorzystania oplanu przychodów	99%	j.w	b.d.
					Wskaźnik 2: % wykorzystania miejsc noclegowych w Hotelu Sport i na Campingu Malta (osobonoclegi)	50%	j.w	b.d.
2.	PS – 02 Organizacja imprez sportowych i rekreacyjnych	Upowszechnianie kultury fizycznej poprzez organizację imprez sportowych	Organizacja imprez sportowych i rekreacyjnych	Popularyzacja biegania jako najprostszej formy rekreacji oraz promocja Poznania poprzez organizację międzynarodowego biegu maratońskiego	Wskaźnik 1: % wykonania planu przychodów	99%	okres – rok (do 1.04 roku następnego) metody - analiza budżetu zadaniowego	b.d.
					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	b.d.
					Wskaźnik 3: % biegaczy wyrażających chęć ponownego startu	90%	okres – rok (do 1.04 roku następnego) metody – kwestionariusz satysfakcji uczestników maratonu	b.d.
			Organizacja imprez sportowych i rekreacyjnych	Propagowanie sportu wśród dzieci i młodzieży szkolnej	Odsetek szkół m. Poznania startujących w zawodach dla szkół organizowanych przez MOS	60%	okres - rok szkolny (do 31.08 każdego roku) - porównanie danych dotyczy liczby szkól startujących w zawodach dla szkół org. przez MOS z ogólna liczbą szkół m. Poznania	b.d.
			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	b.d.

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2009 r.
3.	PS – 03 Organizacja i zarządzanie POSiR	Zapewnienie prawidłowego funkcjonowania zakładu dla realizacji celów statutowych		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	b.d.
			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	b.d.
	POZSERWIS - GOSPODARSTWO POMOCNICZE DLA MIASTA POZNANIA							
1.	PS-01 Zarządzanie budżetem	Stworzenie optymalnego planu finansowego gospodarstwa na dany rok budżetowy oraz trybu jego zmiany i kontroli	Analiza wykonania planu	1. Identyfikacja odchyleń realizacji planu finansowego w zakresieprzychodów	poziom wykonania w zakresie przychodów narastająco/planowanie kwoty przychodów narastająco w %	I półrocze- wykonanie <40% planu, 11 miesięcy-wykonanie <110%	I półrocze i 11 miesięcy	68,31%
				2. Identyfikacja odchyleń realizacji planu finansowego w zakresie kosztów	poziom wykonania w zakresie kosztów narastająco/planowanie kwoty przychodów narastająco w %	I półrocze- wykonanie <40% planu, 11 miesięcy-wykonanie <110%	I półrocze i 11 miesięcy	65,70%
2.	PS-02 Zarządzanie obiektami	Zapewnienie optymalnej goaspodarki wyznaczonymi nieruchomościami i infrastruktury	1.Planowanie remontów i inwestycji	Prawidłowe zaplanowanie remontów i inwestycji	Realizacja remontów i inwestycji/plan remontów i inwestycji	>=95%	rocznie	96,2%
			2. Obsługa inwestycji i remontów	wykonanie remontów zgodnie z planem remontów i inwestycji	Wartoć zleconych prac narastająco/wartość zaplanowanych prac	I kwartał >=10% II kwartał >=40% III kwartał >=70% IV kwartał -wartość odebranych prac narastająco/wartość zaplanowanych prac >=95%	kwartalnie	(remonty 98%, inwestycje 94,4%) łączny wskaźnik wyniósł 96,2%.
			3. Zapewnienie pomieszczeń dla klienta	Zapewnienie klientowi prawidłowych warunków lokalowych	wykonanie zodnie z formularzem - (checklista wykonanie poszczególnych zadań)	100%	kwartalnie	100%
			4. Wykonanie usług i usuwanie usterek	wykonanie usług i usunięcie usterek zgodnie ze standardami	1. Liczba reklamacji nie więcej niż 3 miesięcznie	max 3 / mies.	kwartalnie	0 reklamacji
					2. Ilość usług i usunięć usterek w terminie ustalonym w standardach >80%	>80%	kwartalnie	99,0%
3.	PS-03 Usługi na rzecz MJO	Zapewnienie kompleksowej obsługi logistycznej gwarantującej sprawne funkcjonowanie Urzedu Miasta Poznania i MJO	1. Zaopatrzenie materiałowo-techniczne	Terminowość realizacji dostaw i usług	dla towarów limitowanych i nie limitowanych (towary, których zakup dokonywany jest na podstawie zawartych umów w wyniku przeprowadzonych postępowań zamówień publicznych) - od dnia wygenerowania zamówienia u Wykonawcy przez Internetowy System Zaopatrzenia,	95%	kwartalnie	100,00%
					dla towarów "niestandardowych" (towary, których zakup nie był planowany wcześniej i nie można było przewidzieć, oraz towary których łączna wartość powoduje konieczność przeprowadzania postępowania zgodnego z Prawem Zamówień Publicznych) - od dnia złożenia	90%	kwartalnie	94,00%
				Dostarczenie dostawy lub usługi w oczekiwanym przez klienta terminie zbieranie informacji o jakości dostawy lub usługi za pomocą "sklepu internetowego"	termin realizacji dostawy lub usługi-mierzony od momentu złożenia zapotrzebowania do jego realizacji (dostarczenie dostawy lub wykonanie usługi). Termin realizacji dostawy określony jest w zależności od rodzaju grupy towarowej w umowach i wynosi od 3 do	ilość dostaw zrealizowanych po terminie nie może przekroczyć 5% wszystkich zrealizowanych dostaw kwartalnie	kwartalnie	13,00%
					zagwarantowanie oczekiwanej jakości zapotrzebowanych materiałów i usług to stosunek reklamowanego asortymentu lub wykonanej usługi do ogółem dostarczonego asortymentu i zamówionej usługi	Maksymalnie 5% ilości składanej reklamacji w stosunku do ogółu wykonanej dostawy lub usługi w okresie kwartału	kwartalnie	0,70%
			2. Wykonanie usługi transportowej pojazdami własnymi	zapewnienie wysokiej jakości świadczonych usług transportowych	ilość pozytywnych wyników ankiet w stosunku do ilości otrzymanych (kierowcy wewnętrzni) badanie 1 x w m-cu	nie mniej niż 80%	kwartalnie	97,00%
			3. Zlecenie wykonania usłgi transportowej podmiotomzewnętrznym		ilość uwag wniesionych przez klienta obsługiwanego przez kierowcę zewnętrznego w stosunku do wszystkich kursów Badanie 1 x w tyg. na podstawie protokołu	nie więcej niż 5%	kwartalnie	3,20%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2009 r.
			4. Zapewnienie obsługi kancelaryjnej	doręczenie korespondencji przychodzącej i międzywydziałowej adresatom najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu wpływu do Kancelarii właściwej według siedziby Wydziału UMP oraz do POZSERWIS-u GP UMP i PINB z wyłączeniem pism przekazywanych według rozdz	Procent korespondencji niedoręczonej w terminie (najpóźniej następnego dnia po dniu wpływu do Kacelarii), w stosunku do koorespondencji otrzymanej dnia poprzedniego.Co najmniej 2 kontrole w miesiącu	95 % doręczonej korespondencji	kwartalnie	100,00%
				wysyłka,korespondencji i przesyłek z Wydziałów UMP oraz POZSRWS GP UMP za pośrednictwm opertora publicznego oraz innego operatora wybranego w drodze postępowania o udzielenie zamówienia publicznego- najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu wpływu do K	Procent korespondencji niewysłanej w terminie (najpóźniej następnego dnia po dniu wpływu do Kancelarii), w stosunku do koorespondencji otrzymanej dnia poprzedniego.Co najmniej 2 kontrole w miesiącu	95 % wysłanej korespondencji	kwartalnie	100,00%
	STRAŻ MIEJSKA MIASTA POZNANIA							
1.	Działania na rzecz porządku i bezpieczeństwa	Poprawa stanu porządku i bezpieczeństwa na terenie miasta Poznania.	Działania prewencyjne na rzecz porządku i bezpieczeństwa SM/PS-01/PR-01	Dążenie do zwiększenia liczby funkcjonariuszy aktywnie uczestniczących w patrolach kontrolujących miejsca publiczne.	Ilość efektywnych godzin pracy strażników w terenie/rzeczywisty czas pracy strażników w terenie.	**60%**	kwartalnie	b.d.
			Interweniowanie w przypadku naruszenia zasad porządku i bezpieczeństwa SM/PS-01/PR-02.	90% interwencji zostanie podjetych w ciągu 45 min.	Liczba podjętych interwencji w ciągu 45 minut od zgłoszenia/liczba zgłoszonych interwencji*100%	**90%**	kwartalnie	b.d.
			Wnioski do sądu SM/PS-01/PR-03	90% postępowań przed skierowaniem sprawy do sądu zostanie zakończonychw ciągu 8 tygodni.	Zakończone postępowania w ciągu 8 tygodni/wszczęte postępowania*100%.	**90%**	rocznie	b.d.
			Usuwania pojazdów SM/PS-01/Pr-04	70% pojazdów zostanie usuniętych w ciągu 2 godzin od potwierdzenia popełnienia wykroczenia.	ilość potwierdzonych wykroczeń/ usunięte pojazdy*100%	**70%**	rocznie	b.d.
2.	Zapewnienia zdolności do prawidłowego wykonywania zadań.	Celem głównym procesu jest zapewnienie zdolności do sprawnego wykonywania zadań przez Straż Miejską m. Poznania.	Nadzór nad realizacją zadan przez SM SM/PS-02/PR-01	Wykonanie 100 % kontroli zgodnie z planem.	Wykonane kontrole/plan kontroli * 100%	**100%**	półrocznie	b.d.
			Szkolenia wewnętrzne SM SM/PS-02/PR-02	100% funkcjonariuszy działających w terenie będzie posiadało przeszkolenie niezbędne do wykonywania czynności służbowych.	Przeszkoleni funkcjonariusze/funkcjonariusze pracujacy w terenie*100%	**100%**	półrocznie	b.d.
			Zapewnienie sortów mundurowych SM/PS-02/PR-03.	Zakupienie i wydanie dla 100% funkcjonariuszy SM przysługujących im w ciągu roku sortów mundurowych.	Liczba zakupionych i wydanych sortów mundurowych funkcjonariuszom SM w ciągu roku/liczba przysługujących funkcjonariuszom SM sortów mundurowych w danym roku * 100%	**100%**	rocznie	b.d.
			Zapewnienie zakupów paliwa dla SM SM/PS-02/PR-04.	Zakup paliwa do wszystkich pojazdów służbowych w SM w ciągu 1 roku.	Ilość zakupionego paliwa do pojazdów SM/ ilość zgłoszonych(wyliczonych) potrzeb na zakup paliwa * 100%	**100%**	rocznie	b.d.
			Remonty i doposażenie pomieszczeń SM/PS-02/PR-05.	Zabezpieczenie 90% funkcjonalności i odpowiedniego stanu technicznego pomieszczeń zajmowanych przez SM w ciągu jednego roku na podstawie przyjętych założeń	Liczba zgłoszeń zapotrzebowań na remonty i doposażenie w ciągu roku/liczba wykonanych remontów oraz doposażeń w ciągu roku *100%.	**100%**	rocznie	b.d.
			Naprawa środków łączności SM/PS-02/PR-06.	Zabezpieczenie 90% dobrego funkcjonowania i odpowiedniego stanu technicznego środków łączności w ciagu 1 tygodnia od zgłoszenia naprawy przez pracowników.	liczba wykonanych napraw w ciagu 1tygodnia od zgłoszenia/liczba zgłoszonych awarii*100%	**90%**	półrocznie	b.d.
			Remonty i przeglądy techniczne pojazdów służbowychSM/PS-02/PR-07.	Zabezpieczenie 100% sprawności i odpowiedniego stanu technicznego pojazdów SM w ciągu miesiąca od zgłoszenia awarii przez osobę odpowiedzialną za pojazd.	liczba wykonanych napraw oraz liczba przeglądów technicznych w ciągu miesiąca /Liczba zgłoszonych awarii oraz liczba przeglądów technicznych przypadających na dany okres* 100%	**100%**	rocznie	b.d.
			Rozliczanie mandatów karnych	Wprowadzenie 100% odcinków mandatów karnych do programu informatycznego w rocznym okresie rozliczeniowym	dostarczone odcinki mandatów karnych/wprowadzone odcinki mandatów karnych* 100%.	**100%**	rocznie	b.d.
	ZAKŁAD ZAGOSPODAROWANIA ODPADÓW							
1.	Gospodarka odpadami	Zwiększenie efektywności gospodarowania odpadami	Składowanie odpadów		Stosunek ilości przyjętych odpadów do ilości odzyskanych odpadów.	10%	roczny	b.d.
			Gromadzenie odpadów w PGOP					
			Analiza i ocena procesu					
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 10%	półroczny	b.d.
			Oczyszczanie odcieków	Wprowadzanie do środowiska wód odciekowych oczyszczonych	Stosunek ilości m3 odcieku oczyszczonego ogółem do ilości m3 odcieku pobranego przez	50%	półroczny	b.d.
			Analiza i ocena procesu					
3.	Zarządzanie zasobami osobowymi	Kadra spełniająca wymagania stanowiska pracy	Rekrutacja, selekcja i ocena		Stosunek liczby pracowników ocenionych jako spełniających wymagania do liczby pracowników objetych oceną	96%	roczny	b.d.
			Szkolenia pracowników					
			Analiza i ocena procesu					
4.	Nadzór nad infrastrukturą	Zapewnienie prawidłowego nadzoru nad infrastrukturą.	Bieżące utrzymanie maszyn i urządzeń	Zapewnienie prawidłowego funkcjonowania maszyn i urządzeń.	brak wskaźników dla procesów		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							

Lp	Proces	Cel procesu	Podprocesy	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2009 r.
1.	**ZDM/PS-01 Organizacja i zarządzanie**	Skuteczne zarządzanie jednostką organizacyjną Miasta Poznania - Zarządem Dróg Miejskich poprzez zapewnienie efektywnego planowania w zakresie organizacyjnym oraz skutecznej realizacji zadań statutowych.	**ZDM/PS-01/PR-01 Pozyskiwanie Funduszy Europejskich**	Terminowe przygotowanie wniosków aplikacyjnych	Ilość wniosków aplikacyjnych przygotowanych w terminach określonych w Programach Operacyjnych x 100/ ogólna ilość wniosków aplikacyjnych przygotowanych w danym roku	100%	rocznie	100,00%
			ZDM/PS-01/PR-02 Postępowanie z wnioskami	Zwiększenie liczby spraw ropzatrywanych w terminie nie dłuższym niż 1 m-c	ilość wniosków rozpatrzonych w terminie nie dłuższym niż miesięczny x 100 /ilość wpływających wniosków ogółem	95%, z zastrzeżeniem, że pozostałe 5% wniosków rozpatrzone zostanie w terminach przepisanych	kwartalnie	93% (DO=99%, DR=80%, UZ-95,37%, EW=98%)
			ZDM/PS-01/PR-03 Rozpatrywanie skarg	zwiekszenie liczby spraw rozpatrzomych w czasie nie dłuższym niż 1 miesiąc	ilość skarg rozpatrywanych w terminie nie dłuższym niż miesięczny x 100/ilość wpływających skarg ogółem	95%, z zastrzeżeniem, że pozostałe 5% skarg rozpatrzone zostanie w terminach przepisanych	kwartalnie	100,00%
			ZDM/PS-01/PR-04 Postępowanie odwoławcze	Terminowe załatwienie sprawy w postępowaniu odwoławczym	ilość spraw rozpatrzonych w terminie x 100 /ilość spraw ogółem	98 % spraw rozpatrzonych w terminie	półrocznie	100,00%
			ZDM/PS-01/PR-05 Zamówienia publiczne	Realizacja harmonogramu zamówień publicznych	ilość zakończonych postępowań x 100/ ogólna ilość zaplanowanych postępowań	95 % zakończonych postępowań	rocznie	95,80%
			ZDM/PS-01/PR-06 Bezpieczeństwo i higiena pracy	Realizacja planu szkoleń dla pracowików	Zrealizowane szkolenia x100/ zaplanowane szkolenia	95%	rocznie	99,30%
			ZDM/PS-01/PR-10 Szkolenia					
			ZDM/PS-01/PR-08 Przeprowadzenie kontroli wewnętrznej	Realizacja harmonogramu kontroli wewnętrznych	liczba przeprowadzonych kontroli/ liczby planowanych kontroli	100%	rocznie	brak realizacji
			ZDM/PS-01/PR-09 Rekrutacja, selekcja i ocena pracownicza	Zatrudnianie pracowników spełniających wymogi kwalifikacyjne	Ilość umów o pracę zawartych na czas określony (próbny) x100/ ilość umów przedłużonych	90%	rocznie	97,10%
			ZDM/PS-01/PR-11 Obsługa Zakładowego Funduszu Świadczeń	Realizacja planu wydatków Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych	Poniesione wydatki z tytułu ZFŚSx100/ zaplanowane wydatki	94%	rocznie	85,90%
			ZDM/PS-01/PR-12 Odbiór robót	Terminowe przeprowadzanie odbiorów robór	ilość odbiorów przeprowadzonych w terminie x 100/ ilość odbiorów ogółem	90 % terminowo przeprowadzonych odbiorów	rocznie	98,00%
2.	**ZDM/PS-02 Inwestycje**	Skuteczna realizacja zaplanowanych inwestycji	**ZDM/PS-02/PR-01 Planowanie inwestycji**	Zaplanowanie WPI w terminie	Czas planowany na wykonanie WPI x 100 / czas rzeczywisty wykonania WPI	1 (>1 skrócenie czasu wykonania <1 wykonanie nieterminowe)	rocznie	>1
			ZDM/PS-02/PR-02 Przygotowanie inwestycji	Zrealizowanie zaplanowanych inwestycji w terminie	ilość przetargów na roboty inwestycyjne zakończonych podpisaniem umowy z wykonawcą *100/ilość wszczętych postępowań przetargowych na roboty inwestycyjne	90%	rocznie	92,00%
			ZDM/PS-02/PR-02 Realizacja inwestycji	Zakończenie i przekazanie do eksploatacji realizowanych inwestycji	ilość przekazanych OT w ciągu 30 dni od zatwierdzenia protokołu odbioru * 100/ilość przyjętych do nadzorowania inwestycji	95 % zakończonych i przekazanych do eksploatacji inwestycji	rocznie	68,29%
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	100,00%
			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	1,96%
			ZDM/PS-03/PR-03 Organizacja zastrzeżonych miejsc postojowych "kopert"	Prawidłowe zarządzanie zastrzeżonymi miejscami postojowymi	ilość wykonanych kontroli zastrzeżonych miejsc postojowych * 100/ilość zaplanowanych kontroli zastrzeżonych miejsc postojowych	98%	półrocznie	100,00%
			ZDM/PS-03/PR-04 Kontrola wpływów ze sprzedaży biletów parkingowych	Monitorowanie pracy automatów parkingowych	ilość przeliczanych kasetek różnicą w wysokości +/- 20 zł * 100/ilość przeliczonych kasetek	2%	kwartalnie	1,80%
			ZDM/PS-03/PR-05 Kontrolowanie wnoszenia opłat w strefie płatnego parkowania	Prawidłowe wystawianie wezwań-raportów	ilość błędnie wystawianych wezwań-raportów x100/ ilość wystawianych wezwań-raportów	max 2 % błędnie wystawionych wezwań-raportów	kwartalnie	2,50%
			ZDM/PS-03/PR-06 Nadzór nad automatami parkingowymi	Zapewnianie prawidłowego funkcjonowanie automatów parkingowych	liczba planowanych przeglądów konserwacji/ liczby przeprowadzonych	100%	rocznie	100,00%
			ZDM/PS-03/PR-07 Nadzór nad parkingami buforowymi	Zapewnienie prawidłowego funkcjonowanie parkingów buforowych	liczba planowanych kontroli/ liczby przeprowadzonych	100%	rocznie	100,00%
			ZDM/PS-03/PR-08 Przyjęcie opłaty za wezwanie-raport	Wyegzekwowanie zaległych należności	ilość wezwań-raportów objętych upomnieniem x 100/ilość nieopłacnych wezwań-raportów ogółem	30% nieopłaconych wezwań-raportów objętych upomnieniem	półrocznie	10,00%
			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 zadań zaplanowanych (dot. RB)	95% zrealizoawnych zadań zaplanowanych	rocznie	100,00%
			ZDM/PS-03/PR-11 Utrzymanie pasa ulicznego przez COUiR G	Realizacja zgłoszeń dot. utrzymania pasa drogowego	ilośc zrealizowanych zgłoszeń * 100/ilość przyjętych zgłoszeń	95%	półrocznie	96,95%
4.	**PS-04 Zarządzanie drogami**	Prawidłowe zarządzanie drogami w Poznaniu	**ZDM/PS-04/PR-01 Utrzymanie dróg, infrastruktury i bezpieczeństwa ruchu**	Zapewnienie prawidłowego utrzymania dróg, infrastruktury drogowej i bezp. Ruchu	Ilość zrealizowanych zadań zaplanowanych * 100/ilość zadań zaplanowanych (dot. UD i RB)	90 % zrealizowanych zadań zaplanowanych	rocznie	100,00%
					Ilość zrealizowanych zadań zaplanowanych * 100/ilość zadań zaplanowanych (dot. UI)	90 % zrealizowanych zgłoszeń	rocznie	98,80%
			ZDM/PS-04/PR-02 Utrzymanie pasa ulicznego przez COUiR M	Realizacja zgłoszeń dot. utrzymania pasa drogowego przez COUiR M	ilośc zrealizowanych zgłoszeń * 100/ilość przyjętych zgłoszeń	95%	półrocznie	95,40%
			ZDM/PS-04/PR-03 Postępowanie z urzędu	Terminowe załatwienie sprawy w postępowaniu z urzędu	ilość spraw rozpatrzonych w terminie do 30 dni x 100 /ilość spraw ogółem	95 % spraw rozpatrzonych w terminie do 30 dni	półrocznie	100,00%
			ZDM/PS-05/PR-01 Planowanie i analiza wydatków	Prawidłowe sporządzenie planu finansowego	Plan finansowy zrealizowany x 100/ plan finansowy	95%	rocznie	99,2% (wydatki bieżące)

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2009 r.
5.	**PS-05 Zarządzanie finansami**	Efektywne zarządzanie finansami ZDM	**ZDM/PS-05/PR-02 Postępowanie windykacyjne**	Podjęcie czynności do wyegzekwowania należności w terminie	ilość spraw podjętych w terminie x 100/ ilość spraw podjętych	95% spraw podjętych w terminie	kwartalnie	99,00%
			ZDM/PS-05/PR-04 Zakupy	Realizacja zapotrzebowań ZDM	ilość zrealizowanych zapotrzebowań * 100/ilość przyjętych zapotrzebowań	95 % zrealizowanych zapotrzebowań	rocznie	98,00%
	ZARZĄD KOMUNALNYCH ZASOBÓW LOKALOWYCH							
1.	**P-01-Planowanie i realizacja budżetu**	Prawidłowe przygotowanie planu finansowego	P-01/1-Przygotowanie planu finansowego na rok budżetowy	Zbilansowanie przychodów i wydatku w danym roku budzetowym	(stan środków obrotowych na początku roku + przychody/stan środków obrotowych + wydatki)	1	Raporty własne - kwartalnie	**b.d.**
			P-01/2-Monitoting realizacji planu finansowego	Identyfikacja odchyleń pozycji planu finansowego w zakresie przychodów i wydatków	(realizacja wydatków narastająco/planowane kwoty wydatków)*100% (realizacja przychodów narastająco/planowane kwoty przychodów)*100%	dla przychodów <=100%>=90%, dla wydatków <=110%	Raporty własne - miesięcznie	**b.d.**
			P-01/3-Wprowadzanie korekt do planu	Wprowadzanie korekt do planu	(ilość odchyleń / ilość korekt)*100%	=100%	Raporty własne - miesięcznie	**b.d.**
2.	**P-02-Remont zasobu komunalnego**	Racjonalne wydatkowanie środkówfinansowych określonych w rocznie planie finansowym przeznaczonych na remont zasobu komunalnego	P-02/1-Remont zwolnionego lokalu	Ekonomiczne wyremontowanie zwolnionego lokalu	(rzeczywisty koszt wyremontowanego 1m2 lokalu / planowanego kosztu wyremontowanego 1m2 wynikającego z kosztorysu szacunkowego) * 100%	<=90 %	Ewidencja wyremontowanych i przekazanych do Działu Zasobów Mieszkaniowych lokali mieszkalnych - odzyskanych - rocznie	**b.d.**
3.	**P-03-Ewidencja zasobu komunalnego**	Zewidencjonowanie zasobu komunalnego	P-03/1-Realizacja inwentaryzacji budynków	Realizacja inwentaryzacji budynków komunalnych, wspólnot mieszkaniowych oraz współwłasności z udziałem miasta Poznania	Liczba budynków zinwentaryzowanych (w danym roku)/Liczba budynków zamierzonych do inwentaryzacji)*100%	>90%	Ewidencja własna, rocznie	**100,00%**
4.	**PS-04 - Zakup towarów i usług**	Zakup towarów i usług zgodnie z Prawem Zamówień Publicznych	P-04/1-Zamówienie z wolnej ręki	Przygotowanie postępowania na zakup towarów lub usług zgodnie z przepisami prawa	Liczba postępowań unieważnionych z winy Zamawiającego/ liczba postępowań ogółem *100%	<=10%	Rejestr zamówień publicznych-rocznie	**1,00%**
			P-04/2-Postępowanie o udzielenie zamówienia	Przeprowadzenie postępowania na zakup towarów lub usług zgodnie z przepisami prawa	Ilość wniosków do Rzecznika Dyscypliny Finansów Publicznych zakończonych wyrokiem	0	Ewidencja wniosków -rocznie	**0 wniosków**
			P-04/3-Weryfikacja dokumentów księgowych ZKZL	Dokonanie zakupu towarów i usług zgodnie z regulaminem zakładu	ilośc zakończonych postępowań według harmonogramu/ ilość zaplanowanych postępowań *100%	>=90%	Raport z kontroli - rocznie	**73,07%**
					ilość postępowań zakończonych zawarciem umowy w sprawie zamówienia publicznego /ilość wszystkich postępowań*100%	>=95%	Raport z kontroli - rocznie	**97,00%**
5.	**PS-05-Pozyskiwanie lokali**	Pozyskiwanie Lokali Mieszkalnych	P-05/01-Pozyskiwanie lokali	Pozyskanie jak największej ilości lokali mieszkalnych	(ilość lokali pozyskanych w danym roku / 100 mieszkań) 8 100%	100%	Ewidencje własne działu - rocznie	**0,00%**
6.	**PS-06-Obsługa prawna zakładu**		Nieaktywne					
7.	**PS-07-Wynajem Zasobów Uzytkowych**	Efektywne zagospodarowanie zasobów użytkowych	P-07/1-Wynajem Zasobów Użytkowych	Zagospodarowanie lokali użytkowych	(ilość lokali użytkowych wynajętych/ilość lokali użytkowych ogółem)*100 %	>85%	Ewidencje własne - kwartalnie	**92,53%**
			P-07/2-Negocjacja stawki czynszu					
8.	**P-08-Wynajem Lokali Mieszkalnych**	Zasiedlenie lokali mieszkalnych- socjalnych, zamiennych będących na stanie środków trwałych ZKZL	P-08/1-Zasiedlenie Lokali	Zasiedlenie wszystkich zwolnionych lokali i nowowybudowanych przeznaczonych do zasiedlenia lokali	(ilość lokali zasiedlonych/ilość lokali przeznaczonych do zasiedlenia)*100%	>=90%	Ewidencja własna działu - 6 miesięcy	**100,00%**
				niezwłoczne odzyskanie lokali mieszkalnych po odmowie regulacji tytułu prawnego	(ilość wniosków przekazanych do kancelarii/ ilość sprwa, w których podjęto działania odzyskania lokalu) x 100%	>=85%	Ewidnecja własna działu - 6 miesięcy	**90,00%**
9.	**P-09-Windykacja należności**	Skuteczna windykacja należności z tytułu najmu lokali użytkowych i mieszkalnych	P-09/1-Windykacja Należności	Działania skutkujące maksymalizacją wpływów ZKZL	(faktyczny miesięczny wpływ należności/miesięczny przypis należności)*100%	>80%	Ewidencja Działu księgowości,dane Administratora - miesięcznie	**b.d.**
			P-09/2-Ulgi w spłacie należności	Ograniczenie powstawania wielo-okresowych zadłużeń	(ilość dłużników zalegających z opłatami powyżej 6 pełnych okresów płatności/ogólna liczba dłużników)*100%	<=40%	Raporty administratorów, Ewidencje Własna i Dz. Księgowości - kwartalnie	**b.d.**
10.	**P-10-Sprzedaż Lokali i Budynków Mieszkalnych**	Sprzedaż lokali i budynków mieszkalnych wytypowanych do zbycia	P-10/1-Sprzedaż Lokali i Budynków Mieszkalnych	Prawidłowe opracowywanie wniosku i przekazywanie go do WGN	(ilość wnioskówprawidłowo opracowanych/ilość wniosków przekazanych-zakończonych)*100%	>=90%	Ewidencja własna - półrocznie	**99,10%**
11.	**P-11-Kontakt z klientem**	Doskonalenie poziomu obsługi klienta	P-11/1-Skargi i wnioski	Skrócenie czasu udzielanie odpowiedzi w sprawach skarg i wniosków.udzielanie odpowiedzi w sprawach skarg i wniosków kierowych do ZKZL w terminu 14 dni.	(Ilość spraw załatwionych w terminie 14 dni/ilość spraw ogółem)*100%	>95%	Ewidencja własna - kwartalnie	**96,88%**
			P-11/2-Analiza oczekiwań i satysfakcji klienta	Osiągnięcie wysokiego poziomu zadowolenia klientów z obsługi. Założono że 70 % ankietowanych jest zadowolonych z obsługi.	(Ilość ankiet z ogólnym wynikiem pozytywnym/ ilość ankiet z ogólnym wynikiem negatywnym)*100%	>70%	Badanie roczne	**82,40%**
12.	**P-12-Zarządzanie Personelem**	Trafny dobór kadry	P-12/1-Rekrutacja, zatrudnienie i ocena pracowników	Zatrudnianie wysokowykwalifikowanej kadry	(ilość pracowników z wyższym wykształceniem/ilość pracowników)*100%	>=75%	Ewidencja własna - Rocznie	**82,00%**
				Dokonywanie trafnego doboru pracowników	(ilość osób, którym przedłużono umowę o pracę po okresie próbnym/ilość osób zatrudnionych na okres próbny)*100%	80%	Ewidencja własna - Półrocznie	**100,00%**
			P-12/2-Szkolenie pracowników	Podnoszenie kwalifikacji kadry	(ilość dwukrotnie szkolonych pracowników/ogólna ilość pracowników)*100%	>=50%	Ewidencja własna - Rocznie	**53,00%**
				Dokonywanie trafnego doboru ofert szkoleniowych	(ilość szkoleń ocenionych pozytywnie/ilość ocenianych szkoleń)*100%	>80%	Ewidencja własna - Kwartalnie	**91,30%**
	ZARZĄD ZIELENI MIEJSKIEJ							
1.	ZZM/PS-01		**ZZM/PS-01/PR-01**	wykonanie co najmniej 95% zadań zaplanowanych w planie finansowym	(ilość środków finansowych wykorzystanych do realizacji zadań w ciągu roku/ilość środków finansowych zaplanowanych w planie finansowym na dany rok)*100	>95%	rocznie	97,01%
			ZZM/PS-02/PR-01	Dążenie do wykonania co najmniej 95% dokumentacji projektowych zaplanowanych w planie finansowym w ciągu roku.	(liczba wykonanych dokumentacji projektowych w ciągu roku/ilość zaplanowanych do wykonania dokumentacji projektowych)*100%	>95%	rocznie	100,00%
			ZZM/PS-02/PR-02	dążenie do skrócenia terminu wydania pozwolenia na wjazd na tereny zieleni do 3 dni od dnia złożenia wniosku	(ilość wydanych pozwoleń w terminie do 3 dni/ilość wszystkich wydanych pozwoleń)*100%	95,00%	rocznie	100,00%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2009 r.
2	ZZM/PS-02		**ZZM/PS-02/PR-05, ZZM/SP-02/PR-07**	Wykonanie planu w co najmniej 90% dochodów uzyskanych ze sprzedazy drewna w ciągu roku	(suma uzyskanych dochodów ze sprzedaży drewna w ciagu roku/zaplanowaną sprzedaż w ciągu roku)*100%	>90%	rocznie	100,00%
			ZZM/PS/PR-04	Dążenie do 100% wykonania zaplanowanych prac wynikających z rocznego planu ochrony, hodowli, uzytkowania i rekreacji lasów komunalnych Miasta Poznania	(ilośc wykonanych prac z rocznego planu ochrony, hodowli, uzytkowania i rekreacji lasów komunalnych Miasta Poznania w ciągu roku/ilość zaplanowanych prac wynikających z rocznego planu ochrony, hodowli, uzytkowania i rekreacji lasów komunalnych Miasta Pozn	100,00%	rocznie	100,00%
			ZZM/PS-02/PR-03, ZZM/PS-02/PR-06	Dążenie do udzielenia co najmniej 95%zamówien publicznych, w których nie wniesiono odwołania do UZP	(liczba wszystkich postępowań z odwołaniami w ciągu roku/liczba wszystkich udzieloncyh zamówień w ciągu roku)*100%	95,00%	rocznie	100,00%
3	ZZM/PS-03		**ZZM/PS-03/PR-01, ZZM/PS-03/PR-02**	co najmnije 95% kadry pracowniczej ocenione pozytynie	liczba pracowników ocenianych jako spełniających wymagania stanowiska pracy/liczba pracowników objetych oceną)*100%	>95%	rocznie	100,00%
			ZZM/PS-03/PR-03	co najmniej 95% wykorzystanych środków z ZFŚS	(kwota wykorzystanych środków z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych w ciągu roku/kwota środków zaplanowanych w Zakładowym Funduszu Świadczeń Socjalnych na dany rok)*100%	90-95%	rocznie	95,00%
			ZZM/PS-03/PR-04	Dążenie do zmniejszenia liczby zachorowań pracowników na choroby zawodowe poniżej 5%	(liczba osób chorych na choroby zawodowe/liczba wszystkich osób zatrudnionych)*100%	max 5%	rocznie	0,00%

Suma wszystkich wskaźników do założonych celów: **409**

89,15%

Ilość monitorowanych wskaźników w danym okresie według otrzymanych danych: **295**

Legenda:

b.d. - brak danych

--- nie monitorowane w danym kwartale