Stopień realizacji celów zidentyfikowanych w Urzędzie Miasta Poznania oraz w Miejskich Jednostkach Organizacyjnych w III kwartale 2014

stan na dzień: 27.02.2015

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w III kw. 2014 r.
	BIURO AUDYTU WEWNĘTRZNEGO I KONTROLI							
1.	PS-01 Planowanie i realizacja Audytu Wewnętrznego	Wspieranie Prezydenta Miasta Poznania w realizacji celów i zadań przez systematyczną ocenę kontroli zarządczej oraz czynności doradcze	01. Opracowanie rocznego Planu Audytu. 02 Realizacja zadania zapewniającego 03.Realizacjia zadania doradczego		A=(a/b)x100% gdzie: a - liczba obszarów ryzyka, w których zakończono zadanie auditowe (zapewniające i czynności doradcze) b - liczba wszystkich zidentyfikowanych obszarów ryzyka	60%	roczny	--
2.	PDS-05 Prowadzenie kontroli w imieniu Prezydenta Miasta Poznania	Dostarczenie informacji Prezydentowi Miasta Poznania w zakresie określonym przez Prezydenta w planie kontroli	Zarządzenie nr 873/2012/P Prezydenta Miasta Poznania w sprawie zasad i trybu kontroli z upoważnienia Prezydenta Miasta Poznania przez Urząd Miasta Poznania		A=(a/b)x100% gdzie: a - liczba wszystkich przekazanych protokołów do jednostek kontrolowanych b - liczba wszystkich zzaplanowanych kontroli na dany rok	60%	roczny	--
	BIURO KOORDYNACJI PROJEKTÓW							
	BIURO MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW							
1.	Ochrona interesów konsumentów	Zapewnienie profesjonalnej i kompleksowej obsługi prawnej konsumentów	Udzielanie pomocy prawnej		Procentowy udział spraw w których podjęto działania przed upływie dwóch tygodni w ogóle spraw analizowanych przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów	minimum 90%	kwartalnie	97,48%
			Edukacja konsumencka					
			Współpraca z instytucjami i organizacjami ochrony interesów konsumentów					
	BIURO NADZORU WŁAŚCICIELSKIEGO							
1.	NW/PS-01 Nadzór właścicielski i restrukturyzacja	Sprawowanie nadzoru właścicielskiego nad spółkami Miasta Poznania	NW/PS-01/PR-01 Obsługa Zgromadzeń Wspólników/Akcjonariuszy	Przygotowanie i przekazanie Decernentowi materiałów na zgromadzenie wspólników/akcjonarjuszy najpóźniej w teminie 1 dnia roboczego przed zgromadzeniem	Ilość materiałów na zgromadzenie przygotowanych i przekazanych Decernentowi naajpóźniej w terminie 1 dnia roboczego przed zgromadzeniem w stosunku do ilości wszystkich przygotowanych i przekazanych materiałów x 100%	100%	kwartalny	100,00%
			NW/PS-01/PR-02 Opiniowanie	Przygotowanie i przekazanie opinii w teminie 21 dni od zainicjowania podprocesu, jednak nie później niż na trzy dni przed terminem przekazania Decernentowi materiałów na zgromadzenie wspólników/akcjonariuszy	Suma opinii przygotowanych i przekazanych w terminie 21 dni oraz opinii przygotowanych i przekazanych na trzy dni przed terminem przekazania Decernentowi materiałów na zgromadzenie wspólników/akcjonarjuszy w stosunku do ilości wszystkich przygotowanych i	100%	kwartalny	73,91%
			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	85,29%
	BIURO OBSŁUGI INWESTORÓW							
1.	Realizacja założeń strategii miasta – promocja inwestycji [PI/PS-01]	Podejmowanie skutecznych działań marketingowych związanych z promocyjno - inwestycyjną polityką miasta w zakresie zwiększenia inwestycji i nowych miejsc pracy w mieście, jako czynnika wspomagającego realizację założeń wyznaczonych przez strategię miasta	OIPI/PS-01/PR-01 Przygotowanie prezentacji:	Przygotowanie materiałów promocyjnych i multimedialnych realizujących potrzeby miasta jak i spełniający oczekiwania (potrzeby) w tym zakresie potencjalnych inwestorów	1. Ilość przygotowanych prezentacji multimendialnych do ilości przeprowadzonych spotkań z potencjalinymi inwestorami x 100	min. 100%	półroczny	--
1.			OIPI/PS-01/PR-02 Przygotowanie wydawnictw promocyjnych	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	--
			OIPI/PS-01/PR-03 Udział Miasta Poznania w krajowych i zagranicznych imprezach inwestycyjnych	Przygotowanie atrakcyjnych stoisk promocyjnych wzmacniających wizerunek miasta, prezentujących oferte inwestycyjną podczas targów, konferencji, forum oraz innych imprez.	Ilość imprez (spotkań, rozmów targów, konferencji) w których miasto brało udział do ilości impre zzaplanowanych na dany rok x 100%	80	półroczny	--
			OIPI/PS-01/PR-04 Współpraca i utrzymanie kontaktów z inwestorami	Podtrzymanie kontaktów z dotychczasowymi inwestorami m. In. Poprzez przeprowadzenie rozmów z inwestorami po inwestycji	ilość przepriowadzonych rozmów do zaplanowanych x 100%	80%	kwartalnie	88,00%
	BIURO PRAWNE							
1.	Świadczenie pomocy prawnej organom i Urzędowi Miasta Poznania	Ochrona prawna interesów Miasta Poznania i Urzędu Miasta Poznania	1. Udzielanie porad prawnych 2. Sporządzanie opinii prawnych 3. Opiniowanie projektów aktów prawnych 4. Zastępowanie przed sądami i urzedami 5. Analiza i ocena procesu	Przygotowanie opinii w ciągu 14 dni	Wartość procentowa wyrażona stosunkiem ilości opinii wydawanych w czasie przekraczającym 14 dni do ilości wszystkich opinii wydawanych w Biurze Prawnym. Przez opinie rozumie się udzielanie wszelkich wypowiedzi prawnych pisemnych i ustnych	50%	półroczny	--
	BIURO PREZYDENTA							
1.	Pd/PS-01 Obsługa organizacyjna Prezydenta i Zastępców Prezydenta w ramach kontaktów krajowych	Zapewnienie sprawnej i wysokiej jakości obsługi organanizacyjnej	PR-01 Kordynacja działań na szczeblu krajowym i zagranicznym PR-02 Kordynacja współpracy instytucjonalnej	1. Organizacja spotkań i uroczystości z udziałem władz Miasta.	1. Liczba zadań/spotkań.uroczystości zrealizowanych zgodnie ze scenariuszem do wszystkich zrealizowanych x 100%	80%	kwartalnie	b.d.
				2. Organizacja wizyt członków korpusu dyplomatycznego i konsularnego.	2. Liczba zadań/spotkań.uroczystości zrealizowanych zgodnie ze scenariuszem do wszystkich zrealizowanych x 100%	80%	kwartalnie	b.d.
				3. Zapewnienie profesjonalnego przygotowania tekstów okolicznościowych.	3. Liczba zredagoowanych tekstów okolicznościowych przekazanych organizatorom spotkań/uroczystości w terminie	100%	kwartalnie	b.d.
				4. Organizacja i przygotowanie wyjazdów zagranicznych Prezydenta i zastępców.	4. Liczba zadań zrealizowanych w ramach danego przedsięwzięcia zgodnie z harmonogramem wszystkich zrealizowanych zadań x 100%	80%	kwartalnie	b.d.
				5. Prowadzebue obsługi kontaktów partnerskich miasta Poznania.				b.d.

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w III kw. 2014 r.
2.	PS-02 Zarządzanie polityką informacyjną Prezydenta i UMP	Prawidłowe udostępnienie informacji publicznej dotyczącej samorządu lokalnego Miasta Poznania	PR-01Koordynowanie udostępniania informacji publicznej na wniosek PR-02 Rozpowszechnianie informacji publicznej PR-03 Współpraca w zakresie opracowywania i realizacji planów medialnych Miasta	1. Zapewnienie profesjonalnej współpracy z mediami	1. Liczba pozytywnych opinii wyrażonych w ankiecie badania satysfakcji klienta zewnetrznegp dp wszystkich otrzymanych opinii x 100%	95,00%	roczne	--
				2. Nieprzekraczanie ustawowych terminów udostępniania informacji publicznej	2. Liczba wniosków o udostępnienie informacji publicznej rozpatrzonych w terminie nieprzekraczającym terminów ustawowych do liczby wszystkich rozpatrzonych wniosków x 100%	100,00%	roczne	--
3.	PS-03 Prowadzenie dialogu społecznego	Podniesienie aktywności obywatelskiej mieszkańców	Współpraca w zakresie konsultacji społecznych	1. Zwiększenie udziału mieszkańców w procesie podejmowania decyzji w sprawach publicznych na poziomie lokalnym	1. Liczba zorganiozowanych konsultacji społecznych we współpracy z innymi jednostkami miejskimi	25	roczne	--
				2. Prowadzenie kampanii informacyjno-edukacyjnych.	2. Liczba przeprowadzonych kampanii informacyjno-edukacyjnych.	15	roczne	--
	BIURO PROMOCJI MIASTA							
	Koordynacja promocji Miasta PM/PS-01	Zapewnienie skuteczności działań promocyjnych i efektywności wydatkowania środków na promocję Miasta		Zapewnienie odpowiedniej oprawy promocyjnej działań prowadzonych przez wydziały UMP i mjo poprzez werfyfikację otrzymanych działań promocyjnych	Liczba biur/wydziałów/mjo zgłaszających plany działań promocyjnych do działań liczby biur/wydziałów/mjo zobowiązanych do składania planów x 100%	60%	kwartalnie	40,00%
	BIURO RADY MIASTA							
1.	RM/PS-01 Obsługa administracyjno-organizacyjna pracy Rady Miasta	Sprawna obsługa administracyjna i kancelaryjno-techniczna Rady Miasta i jej komisji oraz udzielanie radnym pomocy w pełnieniu ich mandatu	**RM/PS-0/PR-01 Obsługa organizacyjno-administracyjna sesji RMP**	1. Terminowe rejestrowanie i przekazywanie projeków uchwał	Liczba projektów uchwał zarejestrowanych i przekazanych w ciągu 2 dni roboczych od daty wpłynięcia do liczby wszystkich projektów wpływających do Biura Rady	100%	półrocznie	--
				1. Terminowe przygotowanie protokołów i uchwał do podpisu	Liczba protokołów sesji przygotowanych w ciągu 28 dni do liczby wszystkich sporządzonych protokołów sesji	100%	półrocznie	--
			RM/PS-0/PR-02 Obsługa organizacyjno-administracyjna komisji RMP	2. Terminowa organizacja i obsługa posiedzeń komisji Rady Miasta Poznania	Liczba protokołów komisji przygotowanych w ciągu 14 dni do liczby wszystkich sporządzonych protokołów komisji	100%	półrocznie	--
	URZĄD STANU CYWILNEGO							
1.	Proces Obsługi Ludności	Celem procesu jest utrzymanie skuteczności i terminowości realizowanych zadań poprzez ciągłą analizę i ocenę potrzeb oraz wymagań klientów przy jednoczesnym zapobieganiu możliwościom wystąpienia zagrożeń podczas procesu obsługi.	Rejestracja urodzeń - PS - 01/PR - 01	Sporządzenie aktu i wydanie odpisów aktu urodzenia. Cele pośrednie: Utrzymanie czasu obsługi oraz zapobieganie możliwościom wystąpienia błędów.	Średni czas obsługi klienta (świadczenie gotoości pracy w zakresie realizacji urodzeń). Sposób wyliczenia czasochłonności: ilość aktów oraz wydanych odpisów na 1 etat / ilość etatów/ ilość dni roboczych w ciągu półrocza (22x6) / ilość godzin pracy w ciągu	maks. 20 minut, maks. 0,3%	półroczny	--
			Wydawanie zaświadczeń - PS - 01/PR - 02	Cel ogólny: Sporządzenie i wydanie zaświadczenia. Cel pośredni: Utrzymanie czasu obsługi klienta.	Średni czas obsługi klienta (świadczenie gotowości w zakresie przygotowywanych zaświadczeń)	maks. 5 dni	półroczny	--
			Rejestracja małżeństw - PS - 01/PR - 03	Cel ogólny: Rejestracja związku małżeńskiego. Cele pośrednie: Utrzymanie czasu obsługi klienta	Średni czas załatwiania spraw (Maksimum 30 minut). Stosunek procentowy decyzji prostujących akty małżeństw do sporządzanych aktów małżeństw (Maksimum 0,6%)	maks. 30 minut, maks. 0,6%	półroczny	--
			Organizacja jubileuszy - PS - 01/PR - 04	Cel główny i pośredni: Terminowa organizacja jubileuszy pożycia małżeńskiego.	Zorganizowanie minmum 10 uroczystość w ciągu roku kalendarzowego	min. 10	roczny	--
			Rejestracja zgonów - PS - 01/PR - 05	Cel główny: Sporządzenie aktu i wydanie odpisów aktu zgonu. Cele pośrednie: Utrzymanie czasu obsługi oraz zapobieganie możliwościom wystąpienia błędów.	Średni czas obsługi klienta (świadczenie gotowości obsługi klienta w zakresie sporządzania aktów zgonu). Czasochłonność liczona: ilość aktów i odpisów na 1 etat/ilość dni (6 x 22)/ ilość godzin dziennie - (Maksimum 15 minut) - wskaźnik mierzony poza SZ.	max. 15 dni, max. 03%	półroczny	--
			Wydawanie odpisów - PS - 01/PR - 06	Cel główny: Sporządzenie i wydanie odpisu aktu stanu cywilnego. Cele pośrednie: Utrzymanie czasu obsługi klienta oraz zapobieganie możliwościom wystąpienia błędów.	Średni czas obsługi klienta (świadczenie gotowości pracy w zakresie przygotowywania odpisów) - Maksimum 4 dni.	Monitorowanie wskaźnika w oparciu o MODUŁ WNIOSKI, system kolejkowy oraz ewidencję błędnie sporządzonych odpisów	półroczny	--
			Odpisy elektroniczne - PS-01/PR-06A	Od 2 stycznia 2007 r.	W tej chwili brak wskaźnika do tego podprocesu (kształtuje się podobnie jak w przypadku wydawania odpisów - ww podproces)			
			Nanoszenie zmian - PS - 01/PR - 07	Cel główny i pośredni: Terminowe naniesienie zmian wraz z zawiadomieniem innych instytucji o zmianach.	Średni czas potrzebny do naniesienia zmian w aktach stanu cywilnego wraz z zawiadomieniem organów ewidencji ludności oraz innych USC (Maksimum 10 dni)	max. 10 dni	półroczny	--
			Wydawanie zagranicznych aktów stanu cywilnego - PS - 01/PR - 08	Cel główny: Wydanie decyzji administracyjnej. Cele pośredni: Utrzymanie czasu obsługi klienta, zapobieganie możliwościom odwołań od podjętych decyzji.	Czas obsługi klienta (do 14 dni w 80% spraw)	80%	półroczny	--
			Zmiana imion i nazwisk - PS/01/PR-09	Cel główny: Terminowe wydanie decyzji administracyjnej	Czas obsługi klienta (do 14 dni w 80% spraw)	80%	półroczny	--
	WYDZIAŁ BUDŻETU I ANALIZ							
	PDS-02 Budżet	Doskonalenie planowania budżetu (z możliwością modyfikacji w ciągu roku przy jak najlepszym uzasadnieniu zmian) w okresie krótko i długoterminowym (planowanie wieloletnie - pięcioletnie -przy uwzględnieniu przepisów prawa oraz wskaźników	PDS-02/PR-01 Opracowanie i zatwierdzenie projektu uchwały budżetowej	Dążenie do opracowania projektu budżetu jako dokumentu, który oprócz informacji wymaganych przepisami prawa zawiera objaśnienia, które służą do zrozumienia źródeł dochodów i kierunków wydatkowania środków oraz zadań realizow. przez mjo	Utrzymanie terminowości opracowania budżetu oraz zapobieganie możliwościom wydłużania terminu jed.org. do 15.11- optymalnie	do 15.11- optymalnie	roczny	--
			PDS-02/PR-02 Opracowanie i zatwierdzenie projektu zmian w budżecie i budżetu					
			PDS-02/PR-03 Planowanie wieloletnie					

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w III kw. 2014 r.
1.		prawa oraz wskaźników krajowych i loka	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 informacji o wykorzystaniu środków publicznych związanych z realizacją podstawowych zadań Miasta.	Utrzymanie terminowości-31.08(informacja półroczna) oraz 20.03 (sprawozdanie roczne). Kompletność- (zakres wynikający z uregulowań ustawowych i Uchwały Rady Miasta) Od 30.06.2011r. Zmiana wskaźnika-termin opracowania sprawozdania rocznego -31 marca	Utrzymanie terminowości-31.08(informacja półroczna) oraz 20.03 (sprawozdanie roczne). Kompletność-(zakres wynikający z uregulowań ustawowych i Uchwały Rady Miasta)	półroczny	--
2.	BA-PS-01Opracowanie sprawozdań z realizowanego budżetu	Doskonalenie opracowania sprawozdań i informacji z realizowanego budżetu	BA/PS-01/PR-01 Sporządzenie informacji o wykonania wydatków majątkowych oraz ważniejszych remontów i przebiegu ich realizacji	Dążenie do przekazania wyczerpujących informacji w zakresie zaangażowania finansowego i rzeczowego wydatków majątkowych w przeciągu roku kalendarzowego, pozwalających na podjęcie ewentualnych decyzji operacyjnych	Utrzymanie terminowości -15 każdego miesiąca (z wyjątkiem stycznia, lutego, marca i grudnia oraz za I półrocze i za rok) Kompletność-(zakres wynikający z zarządzenia Prezydenta)	DATA - Informacja półroczna - 31.08, Sprawozdanie roczne - 31.03	kwartalnie	b.d.
			BA/PS-01/PR-02 Opracowanie i zatwierdzenie sprawozdania z dokonanych umorzeń oraz udzielenia innych ulg w spłacie należności pieniężnych	Dążenie do przekazania wyczerpujących i zgodnych z przepisami prawnymi informacji o dokonanych umorzeniach i udzielonych ulgach w spłatach należności pieniężnych	Utrzymanie terminowości -20.08 (sprawozdanie półroczne) oraz 20.02 (sprawozdanie roczne) Kompletność-(zakres wynikający z zarządzenia Prezydenta)	DATA - Sprawozdanie półroczne - 20.08 oraz Sprawozdanie roczne - 20.02	półrocznie	--
	WYDZIAŁ DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ I ROLNICTWA							
1.	Obsługa Centralnej ewidencji i Informacji o działalności gospodarczej (DGR/PS-01)	Systematyczne zmniejszanie liczby błędnie dokonanych wpisów do CEIDG oraz terminowe wdrażanie działań korygujących i zapobiegawczych	Wpis do CEIDG (DGR/PS-01/PR-01)	Doskonalenie procesu obsługi Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej poprzez nieprzekraczanie 1% błędnie dokonanych wpisów do CEIDG	(ilość błędnie dokonanych wpisów do CEIDG / ilość wszystkich dokonanych wpisów do CEIDG) x 100%	1%	kwartalnie	0,04%
			Wydawanie duplikatów decyzji (DGR/PS-01/PR-02)	Doskonalenie procesu poprzez nieprzekraczanie 7-dniowego terminu wystawiania duplikatów zaświadczeń i decyzji (przyjęta wartość wskaźnika 1%)	ilość wystawionych duplikatów w terminie powyżej 7 dni / ilość ogółem wystawionych duplikatów	1%	kwartalnie	0,00%
			Udzielanie informacji o osobach wpisanych do edg (DGR/PS-01/PR-03)	Doskonalenie procesu obsługi udzielania informacji o osobach wpisanych do edg poprzez nieprzekraczanie 1 % błędnie wydrukowanych zaświadczeń	(ilość błędnie wydanych zaświadczeń o osobach wpisanych do edg / ilość wszystkich wydanych zaświadczeń o osobach wpisanych do edg) x 100%	1%	kwartalnie	0,00%
	Obsługa licencji na krajowy transport drogowy (DGR/PS-02)	Terminowość rozpatrywania wniosków i wdrażania działań korygujących i zapobiegawczych	Udzielenie licencji na krajowy transport drogowy (DGR/PS-02/PR-01)	Terminowość rozpatrywania wniosków	(ilość terminowo rozpatrzonych wniosków / ilość wszystkich rozpatrzonych wniosków) x 100%	Maksimum 14 dni	kwartalnie	100,00%
			Zmiana licencji na krajowy transport drogowy (DGR/PS-02/PR-02)			Maksimum 14 dni	kwartalnie	100,00%
			Cofnięcie licencji na krajowy transport drogowy (DGR/PS-02/PR-03)			Maksimum 14 dni	kwartalnie	100,00%
			Wygaśnięcie licencji na krajowy transport drogowy (DGR/PS-02/PR-04)			Maksimum 14 dni	kwartalnie	100,00%
4.	Obsługa zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych (DGR/PS-03)	Systematyczne zmniejszanie liczby błędnie wydrukowywanych zaświadczeń i decyzji oraz terminowe wdrażanie działań korygujących i zapobiegawczych	Przyjęcie oświadczenia o wartości sprzedaży alkoholu w roku poprzednim (DGR/PS-03/PR-01)	Nieprzekraczanie 1% błędnie naliczonych, na podstawie przyjętych oświadczeń, opłat za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych	(ilość błędnie naliczonych opłat za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych / ilość wszystkich naliczonych opłat za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych) x 100%	1%	Przeprowadzanie comiesięcznych kontroli modułu finansowego programu służącego do obsługi zezwoleń alkoholowych	0,00%
			Udzielanie zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych (DGR/PS-03/PR-02)	Nieprzekroczenie 1 % błędnie sporządzonych zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych	(ilość błędnie sporządzonych zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych / ilość wszystkich sporządzonych zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych) x 100%	1%	kwartalnie	0,49%
			Cofnięcie zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych (DGR/PS-03/PR-03)	Nieprzekroczenie 20 % błędnie sporządzonych decyzji o cofnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych	(ilość błędnie sporządzonych zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych / ilość wszystkich sporządzonych zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych) x 100%	20%	kwartalnie	0,00%
			Wygaśnięcie zezwolenia w przypadkach wskazanych w ustawie(DGR/PS-03/PR-04)	Nieprzekraczanie 5 % błędnie sporządzonych decyzji o wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych.	(ilość błędnie sporządzonych decyzji o wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych / ilość wszystkich sporządzonych decyzji o wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych) x 100%	5%	kwartalnie	0,00%
			Wygaśnięcie zezwolenia na wniosek przedsiębiorcy (DGR/PS-03/PR-05)	Nieprzekraczanie 3 % błędnie sporządzonych decyzji o wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych	(ilość błędnie sporządzonych decyzji o wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych / ilość wszystkich sporządzonych decyzji o wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych) x 100%	3%	kwartalnie	1,09%
			Postępowanie egzekucyjne w celu przymuszenia do wykonania obowiązku złożenia oświadczenia o wartości sprzedaży napojów alkoholowych w roku poprzednim (DGR/PS-03/PR-06	Nieprzekroczenie 5% błędnie sporządz. postanowień o nałożeniu grzywny w celu przymuszenia do wykonania obowiązku złożenia oświadcz. o wart. sprzedaży alkoholu w roku poprz. oraz tytułów wykonawczych dot. wykonania obowiązku złożenia oświadcz. o wart. sprz	błędnie sporządzone postanow. o nałożeniu grzywny w celu przymuszenia do wyk. obow. Złożenia oświadczenia o wartości sprzedaży alkoholu w roku poprzednim oraz tytuły wykonawcze dot. wyk. obow. złożenia ośw. o wart. sprzedaży alkoh. w roku poprz. (0 / wszy	5%	kwartalnie	0,00%
			Egzekucja administracyjna należności pieniężnej z tytułu korzystania z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych nie uiszczonej pomimo otrzymanego przez przedsiębiorcę upomnienia lub z tytułu niedokonania obowiązku złożenia oświadczenia o wartości sprzeda	nieprzekroczenie 5% błędnie sporządzonych tytułów wykonawczych dotyczących należności pieniężnych	błędnie sporządzone tytuły wykonawcze dot. należności pieniężnych (0) / wszystkie sporządzone tytuły wykonawcze dotyczące należności pieniężnych (10) x 100%	5%	kwartalnie	0,00%
			Egzekucja administracyjna należności z tytułu zaległej opłaty za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych (DGR/PS-03/PR-08)	nieprzekroczenie 5% błędnie sporządzonych upomnień dot. zaległej opłaty za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych	błędnie sporządzone upomnienia dot. zaległej opłaty za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych (0) / wszystkie sporządzone upomnienia dot. zaległej opłaty za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych (18) x 100%	5%	kwartalnie	0,00%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w III kw. 2014 r.
1.	Obsługa działalności rolniczej (DGR/PS-04)	Spełnianie obowiązku względem mieszkańców miasta w zakresie rolnictwa i gospodarki żywnościowej poprzez prawidłową i terminową obsługę klientów	Wystawianie zaświadczeń, dokumentów rejestracyjnych, kart wędkarskich lub łowiectwa podwodnego (DGR/ PS-04/PR-01)	Doskonalenie procesu obsługi działalności rolniczej poprzez nieprzekraczanie 7 dniowego terminu wystawienia zaświadczenia, dokumentu rejestracyjnego karty wędkarskiej lub łowiectwa podwodnego	1. Ilość spraw załatwionych w terminie powyżej 7 dni/ termin liczony od daty wpływu do daty wystawienia zaświadczenia, dokumentu rejestracyjnego karty wędkarskiej lub łowiectwa podwodnego / w stosunku do wszystkich spraw wpływających w danym okresie x 100	max. 5%	kwartalnie	0,66%
			Utrzymanie urządzeń wodno-melioracyjnych, przeciwdziałanie skutkom powodzi, podtopień oraz suszy (DGR/ PS-04/PR-02)	Utrzymanie urządzeń wodno-melioracyjnych i przeciwpowodziowych w należytym stanie w ramach posiadanych środków finansowych /w danym roku budżetowym/	Stopień realizacji zadań/ wykorzystane środki finansowe na realizację zadań/ w stosunku do planu zadań/ planowane środki finansowe na realizację zadań/ w danym roku budżetowym x 100%	min. 95%	rocznie	--
			Uzgodnienia z inwestorami planowanych inwestycji na terenach zmeliorowanych (DGR/ PS-04/PR-03)	Doskonalenie procesu obsługi działalności rolniczej poprzez minimalizowanie ilości spraw, dla których należało wydłużyć termin wydania uzgodnienia z inwestorem w zakresie prowadzonej inwestycji na terenach zmeliorowanyc powyżej 30 dni	Ilość spraw dla których należałow wydłużyć termin wydania uzgodnienia powyżej 30 dni / termin liczony od daty rejestracji sprawy do daty wydania uzgodnienia/ w stosunku do wszystkich spraw wpływających w danym okresie x 100%.	max 10%	kwartalnie	0,00%
	WYDZIAŁ FINANSOWY							
1.	Prowadzenie obsługi finansowo - księgowej Urzędu	1. Terminowe i rzetelne sporządzanie sprawozdań budżetowych w zakresie dochodów i wydatków Urzędu.			1. Terminowe sporzadzanie sprawozdań przewidzianych przepisami prawa dla jednostki budżetowj.	1. Liczba sprawozdań sporządzanych terminowo / liczba sprawozdań ogółem x 100% / optymalny wskaźnik > 80%	Kwartalnie	100,00%
		2. Terminowe i zgodne z przepisami prawa sporządzanie zbiorczych deklaracji VAT dla Urzędu oraz przekazywanie ich do właściwego Urzędu Skarbowego.			2. Terminowe sporządzanie oraz przekazywanie zgodnie z przepisami prawa deklaracji VAT.	2. Optymalnie do 25 każdego miesiąca za miesiąc poprzedni / maksymalnie 100%	Kwartalnie	100,00%
			Obsługa finansowo - księgowa w zakresie wydatków					
			Obsługa finansowo - księgowa w zakresie dochodów					
			Prowadzenie ewidencji księgowej środków trwałych oraz wartości niematerialnych					
			Prowadzenie ewidencji sum depozytowych					
			Rozliczanie inwentaryzacji majątku Urzędu					
			Sporządzanie zbiorczej deklaracji VAT					
			Sprawozdawczość					
			Prowadzenie rejestru faktur i not księgowych dotyczących sprzedaży w Urzędzie					
2.	Prowadzenie rachunkowości budżetu miasta i sporządzanie sprawozdań finansowych	1. Zapewnienie finansowania jednostek organizacyjnych Miasta zgodnie z planem budżetowym.			1. Terminowe zgodne z zapotrzebowaniami przekazywanie środków budżetowych jednostkom organizacyjnym Miasta.	1. Ilość zapotrzebowań (z oznaczonym terminem realizacji) zrealizowana w terminie / ilość zapotrzebowań z oznaczonym terminem realizacji x 100% optymalny wskaźnik >95 %	Półroczny	--
		2. Wypełnianie obowiązków informacyjnych nałożonych na jednostkę samorządu terytorialnego przepisami prawa.			2. Terminowe sporządzanie sprawozdań przewidzianych przepisami prawa.	2. Liczba sprawozdań sporządzanych terminowo / liczba sprawozdań ogółem x 100% optymalny wskaźnik >80 %	Kwartalny	100,00%
			Przekazywanie środków budżetowych					
			Realizacja dochodów budżetowych					
			Realizacja wydatków budżetowych					
			Sprawozdawczość					
			Zarządzanie finansowe					
			Obsługa finansowo - księgowa funduszy celowych					
			Rejestracja umów					
3.	Ustalanie i pobór podatków i opłat	1. Celem procesu jest terminowe przygotowanie planu dochodów budżetu Miasta z tytułu podatków i opłat realizowanych przez Oddziały.			1. Termin wyznaczony przez Dyrektora Wydziału.	1.Optymalnie do 31.10. każdego roku (maksymalnie 100%).	Rocznie	--
		2. Celem procesu jest wykonanie zaplanowanych przez Oddziały dochodów z tytułu podatków i opłat.			2. Procent zaplanowanych przez Oddziały dochodów.	> 95%.	Kwartalnie	104,55%
			Planowanie dochodów					
			Realizacja dochodów					
			Wnioski o ulgi					
			Środki zaskarżenia					
			Wnioski o opinię w sprawie udzielenia ulgi w podatkach stanowiących dochody gmin, a pobieranych przez Urzędy Skarbowe					
			Wydawanie zaświadczeń					
			Udzielanie informacji					
			Rozliczanie inkasentów					
			Druki ścisłego zarachowania					
			Ewidencja opłaty skarbowej					
			Kontrola podatkowa					
			Sprawozdawczość					
			Wystawianie tytułów wykonawczych					
			Realizacja tytułów wykonawczych					
	WYDZIAŁ GOSPODARKI KOMUNALNEJ I MIESZKANIOWEJ							

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w III kw. 2014 r.
1.	GKM/PS-01 Koordynacja działań w zakresie infrastruktury technicznej	Zapewnienie koordynacji działań zainteresowanych stron, w zakresie infrastruktury technicznej miasta	PR-01 Inwestycje lokalne z udziałem ludności	Poprawa infrastruktury Miasta poprzez realizację inwestycji z udziałem ludności	stopień wykorzystania przyznanych środków	70%	rocznie	--
2.	GKM/PS-02 Koordynacja działań w zakresie polityki transportowej	Zapewnienie koordynacji działań zainteresowanych stron, w zakresie polityki transportowej w mieście	PR-01 Przeprowadzanie kontroli w planowanych w trybie zwykłym nadzorowanych jednostkach (ZDM, ZTM, ZRD)	Kontrola realizacji zadań przez jednostki: ZDM, ZTM, ZRD	ilość zrealizowanych kontroli	min 4	półrocznie	--
3	GKM/PS-03 Koordynacja działań w zakresie usług komunalnych	Zapewnienie koordynacji działań zainteresowanych stron, w zakresie usług i zadań komunalnych miasta	PR-01 Wydawanie zezwoleń na opróżnianie zbiorników bezodpływowych	Terminowość prowadzonego postępowania	ilość wniosków załatwionych w terminie - ilość wniosków nie załatwionych w terminie / ilość wniosków załatwionych w terminie * 100%	100%	półrocznie	--
			PR-02 Przeprowadzenie akcji deratyzacyjnej na terenie miasta	Zapewnienie warunków do przeprowadzenia akcji deratyzacyjnej	Przeprowadzenie akcji deratyzacyjnej zgodnie z planem i przyjętymi założeniami	realizacja (tak)	rocznie	--
4	GKM/PS-04 Koordynacja działań w zakresie polityki mieszkaniowej	Zapewnienie koordynacji działań zainteresowanych stron, w zakresie polityki mieszkaniowej miasta	PR-01 Rozpatrywanie wniosków o udzielenie pomocy mieszkaniowej	Ustalenie listy osób uprawnionych do udzielania pomocy mieszkaniowej	ilość pozytywnie rozpatrzonych wniosków o udzielenie pomocy mieszkaniowej/ ilość wniosków o udzielenie pomocy mieszkaniowej spełniających kryteria uchwały w RMP x 100%	66	rocznie	--
	WYDZIAŁ GOSPODARKI NIERUCHOMOŚCIAMI							
1.	GN/PS-01 Gospodarowanie nieruchomościami Miasta Poznania i Skarbu Państwa	Zapewnienie efektywnego i skutecznego gospodarowania nieruchomościami MP i SP	GN/PS-01/PR-01 Przekształcenie prawa użytkowania wieczystego w prawo własności	Wykonanie zaplanowanych dochodów z tytułu przekształcenia prawa u.w. w prawo własności	Dochód uzyskany z tytułu przekształcenia prawa u.w. w prawo własności do dochodu zaplanowanego z tytułu przekształcenia prawa u.w. w prawo własności	min. 95%	roczny	--
			GN/PS-01/PR-02 Powierzanie nieruchomości	Funkcjonalny podział przestrzeni miejskiej mający na celu jej uporządkowanie oraz jednoznaczne wskazanie jednostki organizacyjnej Miasta Poznania odpowiedzialnej za nieruchomości niezbędne do realizacji zadań własnych	liczba powierzonych działek	475 działek ewidencyj-nych	roczny	--
2.	GN/PS-07 Działania na rzecz poprawy porządku na nieruchomościach Miasta Poznania	Zapewnienie porządku na nieruchomościach Miasta Poznania	GN/PS-07/PR-01 Porządkowanie nieruchomości Miasta Poznania	Zapewnienie czystości na nieruchomościach Miasta Poznania w zakresie działania Wydziału	ilość zrealizowanych zgłoszeń/interwencji do ilości otrzymanych zgłoszeń/interwencji X 100%	min. 90%	roczny	--
	WYDZIAŁ INFORMATYKI							
1.	Obsługa nowej funkcjonalności systemu	systematyczne skracanie czasu potrzebnego na zgłoszenie zapotrzebowania na nową funkcjonalność systemu oraz systematyczne zwiększanie liczby nowych funkcjonalności systemu zrealizowanych w zadeklarowanym czasie	Zgłoszenie zapotrzebowania na nową funkcjonalność systemu przez użytkownika	co najmniej 80% zgłoszonych zapotrzebowań na nową funkcjonalność systemu obsłużonych w czasie krótszym niż 60 dni	(liczba zgłoszonych zapotrzebowań na nową funkcjonalność obsłużonych w ciągu 60 dni / liczba zgłoszonych zapotrzebowań na nową funkcjonalność) * 100%	>=80%	kwartalnie	66,67%
			Zgłoszenie zapotrzebowania na nową funkcjonalność systemu Wykonawcy					
			Obsługa instalacji nowej funkcjonalności	co najmniej 80% nowych funkcjonalności systemu zrealizowanych w zadeklarowanym terminie	(liczba nowych funkcjonalności zrealizowanych w zadeklarowanym terminie sposród tych, których termin realizacji przypadał w danym kwartale / liczba nowych funkcjonalności, które powinny być zrealizowane w danym kwartale) * 100%	>=80%	kwartalnie	100,00%
			Realizacja nowej funkcjonalności systemu siłami własnymi					
2.	Obsługa zgłoszonych błędów w oprogramowaniu i ich napraw	systematyczne zwiększanie liczby poprawionych błędów w wyznaczonym terminie oraz utrzymanie liczby reklamowanych usunięć błędów na poziomie poniżej 5%	Zgłoszenie błędów w oprogramowaniu	co najmniej 80% poprawionych w wyznaczonym terminie błędów	(liczba błędów poprawionych w wyznaczonym terminie spośród tych błędów, których termin poprawienia przypadał w czasie dokonywania pomiaru / liczba wszystkich błędów, których termin poprawienia przypadał w czasie dokonywania pomiaru) * 100%, gdzie czas do	>=80%	kwartalnie	54,55%
			Instalacja i ocena nowego oprogramowania	mniej niż 5% reklamacji poprawionych błędów	(liczba reklamowanych usunięć błędów spośród wszystkich deklarowanych usunięć błędów w czasie dokonywania pomiaru / liczba deklarowanych usunięć błędów w czasie dokonywania pomiaru) * 100%, gdzie czas dokonywania pomiaru trwa od pierwszego do ostatniego d	<=5%	kwartalnie	0,00%
3.	Realizacja zgłoszeń informatycznych dotyczących funkcjonowania zasobów systemu informatycznego UMP	optymalizacja realizacji zgłoszeń informatycznych pod kątem skrócenia czasu ich realizacji oraz maksymalizacji stopnia zaspokojenia potrzeb jednostki zgłaszającej	Przyjęcie zgłoszenia	skuteczność realizacji zgłoszeń na poziomie powyżej 95 %	(liczba zgłoszeń zrealizowanych w monitorowanym okresie / liczba zgłoszeń ogółem w monitorowanym okresie) * 100%	>=95%	miesięcznie	100,00%
			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	1,43
	WYDZIAŁ KOMUNIKACJI							
1.	NR Km PS - 01 Wydawanie uprawnień do kierowania pojazdami	Celem ogólnym procesu jest sprawne, efektywne i zgodne z przepisamy prawnymi wydanie stosownej decyzji dotyczącej wydania uprawnień do kierowania pojazdami	PS-01/PR-01 Wydawanie uprawnień do kierowania pojazdami	Realizacja budżetu z tytułu opłaty komunikacyjnej w zakresie wydawania uprawnień do kierowania pojazdami	Wykonanie budżetu po stronie dochodów do wysokości planu budżetu	100% Cel uznaje się za zrealizowany, jeżeli wartość wskaźnika mieści się w przedziale 95%-105%	półrocznie	--
					Wykonanie budżetu po stronie wydatków do wysokości planu budżetu	100% Cel uznaje się za zrealizowany, jeżeli wartość wskaźnika mieści się w przedziale 95%-105%	półrocznie	--
				Redukcja błędów wykrytych w wydawanych uprawnieniach do kierowania pojazdami	ilość reklamowanych druków praw jazdy/pozwoleń do ilości wydawanych praw jazdy x 100%	Wartość wskaźnika: 0,3%	kwartalnie	0,39%
				Redukcja liczby postępowań	Liczba skierowanych spraw do ponownego rozpatrzenia decyzji do liczby złożonych odwołań x 100%	10%	rocznie	--

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w III kw. 2014 r.
2.	NR Km/PS - 02.Zatrzymywanie i cofanie uprawnień do kierowania pojazdami	Celem ogólnym procesu jest sprawne, terminowe i zgodne z przepisami wydanie decyzji o zatrzymaniu, cofnięciu lub przywróceniu uprawnień do kierowania pojazdami	PS-02/PR-01 Zatrzymywanie i cofanie uprawnień do kierowania pojazdami	Redukcja błędów wykrytych w decyzjach podczas kontroli wewnętrznej	Liczba przeprowadzonych postępowań, w których wykryto nieprawidłowości do liczby sprawdzonych postępowań x 100%	0,5%	kwartalnie	0,00%
				Redukcja liczby postępowań przekazanych do ponownego rozpatrzenia przez organ I instancji z powodu naruszenia przepisów.	Liczba skierowanych do ponownego rozpatrzenia decyzji do liczby złożonych odwołań x 100%	10%	rocznie	--
3.	NR Km PS - 3 Rejestracja pojazdow	Celem ogólnym procesu jest sprawne, efektywne i zgodne z przepisami wydawanie decyzji o rejestracji pojazdu.	PS-03/PR-01 Rejestracja pojazdow	Realizacja budżetu z tytułu opłaty komunikacyjnej w zakresie wydawania decyzji o rejestracji pojazdu.	Wykonanie budżetu po stronie dochodów do wysokości planu budżetu.	Cel uznaje się za zrealizowany, jeżeli wartość wskaźnika mieści się w przedziale 95%-105%	półrocznie	--
					Wykonanie budżetu po stronie wydatków do wysokości planu budżetu.	Cel uznaje się za zrealizowany, jeżeli wartość wskaźnika mieści się w przedziale 95%-105%	półrocznie	--
				Redukcja błędów wykrytych w decyzjach o rejestracji pojazdów podczas kontroli wewnętrznej.	Liczba sprawdzonych postępowań, w których wykryto nieprawidłowości do liczby sprawdzonych postępowań x 100%	2%	kwartalnie	1,60%
				Redukcja błędów wykrytych w wydawanych dokumentach	Liczba reklamowanych druków dowodów rejestracyjnych/kart pojazdu do ilości wydanych dowodów rejestracyjnych/kart pojazdów x 100%	0,01%	kwartalnie	0,05%
				Redukcja liczby postępowań przekazanych do ponownego rozpatrzenia przez organ I instancji z powodu naruszenia przepisów.	Liczba skierowanych do ponownego rozpatrzenia decyzji do liczby złożonych odwołań x 100%.	10%	kwartalnie	b.d.
4.	Nr Km/PS-04 Ewidencja pojazdów	Celem ogólnym procesu jest sprawne i zgodnie z przepisami wydawanie decyzji o rejestracji pojazdu	PS-04/PR-01Ewidencja pojazdów	Redukcja błędów wykrytych w decyzjach o wyrejestrowaniu pojazdu, podczas kontroli wewnętrznej	Liczba sprawdzonych postępowań, w których wykryto nieprawidłowości do liczby sprawdzonych postępowań x 100%	2%	kwartalnie	2,00%
5.	Nr Km/PS-05 Nadzór nad przedsiębiorcami prowadzącymi Stacje Kontroli Pojazdów	Cekem ogólnym procesy jest rzetelne i zgodne z przepisami prawnymi prowadzenie nadzoru nad stacjami kontroli pojazdów	PS-05/PR-01 Nadzór nad przedsiębiorcami prowadzącymi Stacje Kontroli Pojazdów	Przeprowadzenie raz w roku kontroli przedsiebiorców prowadzących SKP.	Stosunek liczby przeprowadzonych kontroli w SKP do liczby stacji kontroli ogółem x 100% (w przypadku przeprowadzenia więcej niż jednej kontroli w roku w jednej SKP, do określenia wartości wskaźnika przyjmuje się jedną kontrolę).	100%	rocznie	--
				Redukcja liczby postępowań przekazanych do ponownego rozpatrzenia przez organ I instancji z powodu naruszenia przepisów.	Liczba skierowanych do ponownego rozpatrzenia decyzji do liczby złożonych odwołań x 100%.	0%	rocznie	--
				Sporządzenie zaleceń pokontrolnych lub postanowień o wszczęciu postępowań administracyjnych w terminie 2 dni roboczych od zakończenia kontroli.	Stosunek liczby sporządzonych w terminie 2 dni roboczych postanowień o wszczęciu postępowań do ilości przeprowadzonych kontroli ogółem x 100.	100%	kwartalnie	100,00%
				Wydawanie zaświadczeń o wpisie do rejestru działalności regulowanej w ciągu 3 dni roboczych.	Wydawanie zaświadczeń o wpisie do rejestru działalności regulowanej w ciągu 3 dni roboczych.	90%	kwartalnie	100,00%
6.	Nr Km/PS-06 Nadzór nad przedsiebiorcami prowadzącymi Ośrodki Szkolenia Kierowców	Celem ogólnym jest rzetelne i zgodne z przepisamy prawnymi prowadzenie nadzoru nad szkoleniem kierowców	PS-06/PR-01 Nadzór nad przedsiebiorcami prowadzącymi Ośrodki Szkolenia Kierowców	Przeprowadzenie raz w roku kontroli przedsiębiorców prowadzących OSK.	Stosunek liczby przeprowadzonych kontroli w OSK do liczby ośrodków szkolenia kierowców ogółem x 100% (w przypadku przeprowadzenia więcej niż jednej kontroli w roku w jednym OSK, do określenia wartości wskaźnika przyjmuje się jedną kontrolę).	100%	rocznie	--
				Redukcja liczby postępowań przekazanych do ponownego rozpatrzenia przez organ I instancji z powodu naruszenia przepisów.	Liczba skierowanych do ponownego rozpatrzenia decyzji do liczby złożonych odwołań x 100%.	0%	rocznie	--
				Sporządzenie protokołów, zaleceń pokontrolnych lub wszczęć postępowań administracyjnych w terminie 2 dni roboczych od zakończenia kontroli.	Stosunek liczby sporządzonych w terminie 2 dni roboczych postanowień o wszczęciu postępowań do ilości przeprowadzonych kontroli ogółem x 100.	90%	kwartalnie	b.d.
				Wydawanie zaświadczeń o wpisie do rejestru działalności regulowanej w ciągu 3 dni roboczych.	Stosunek liczby wydanych zaświadczeń w terminie 3 dni roboczych do liczby wydanych zaświadczeń ogółem x 100.	90%	kwartalnie	b.d
	WYDZIAŁ KULTURY I DZIEDZICTWA							
1.	Wspieranie i promocja oferty kulturalnej Miasta Poznania	Podnoszenie jakości oferty kulturalnej Miasta Poznania.	Udzielanie zezwoleń na przeprow. artystycznej lub rozrywkowej imprezy masowej	Dążenie do skrócenia terminu wydania decyzji w sprawie zezwolenia na przeprowadzenie artystycznej lub rozrywkowej imprezy masowej.	Decyzje wydane w czasie krótszym niż 7 dni	80%	6 miesięcy	--
			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	--
			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	--
2.	Nadzorowanie zadań realizowanych przez	Podnoszenie jakości i terminowości zadań realizowanych przez miejskie	Realizacja kwartalnych zadań premiowych przez dyrektorów miejskich instytucji kultury	Skrócenie czasu przygotowywania projektu zadań premiowych.	W ciągu 4 miesięcy	80%	raz na kwartał	b.d
			Badanie bieżącej działalności podległych instytucji kultury	Poprawa orientacji w aktualnych działaniach podległych instytucji kultury	Liczba badań udokumentowanych w stosunku do przeprowadzonych.	80%	raz na 3 miesiące	b.d

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w III kw. 2014 r.
	podległe jednostki orgaznizacyjne	instytucje kulturalne i placówki oświatowe.	Kontrola podległych instytucji kultury	Przeprowadzenie kontroli terminowo i zgodnie z procedurą.	Stopień przeprowadzenia kon-troli na tydzień przed terminem	80%	Raz na pół roku	--
			Przyznawanie nagrody rocznej dyrektorom podległych instytucji kultury	Opracowanie wniosku o nagrodę roczną dla dyrektorów podległych instytucji kultury	Przygotowanie wniosku o nagrodę roczną dla dyrektorów podległych instytucji kultury w terminie do 10 września br.	80%	raz na rok	--
3.	Realizacja budżetu w zakresie kultury	Racjonalizacja wykorzystania środków budżetowych oraz doskonalenie funkcji obsługowych wobec jednostek merytorycznie podległych Wydziałowi	Zmiany budżetu w zakresie kultury	Racjonalizacja procesu planowania budżetu zadaniowego w zakresie kultury	Procent wniosków cofniętych przez Wydział Budżetu i Analiz do ogólnej liczby złożonych w WBiA	15%	raz na kwartał	b.d.
			Sprawozdanie z realizacji budżetu w zakresie kultury	Dążenie do precyzyjnego przygotowania informacji o stopniu realizacji zadań budżetowych w zakresie kultury	Procent złożonych wyjaśnień udzielonych WBiA dotyczących danych zawartych w sprawozdaniach do ogólnej liczby sprawozdań	30%	raz na pół roku	--
			Przekazywanie środków	Dążenie do terminowego przekazania środków zabezpieczających realizację zadań w zakresie kultury i sztuki	Procent wniosków o uruchomienie środków przekazanych w ustalonych terminach do ogółu wniosków złożonych w Wydziale Kultury i Sztuki	85%	raz na kwartał	b.d.
4.	Ochrona zabytków i opieka nad zabytkami m. Poznania	Zapewnienie ustawowej ochrony zabytków oraz dziedzictwa kulturowego na terenie m. Poznania	Prowadzenie postępowań administracyjnych w sprawach dot. Ochrony zabyktów na terenie m. Poznania	Wydawanie prawidłowych pod względem merytorycznym i formalno-prawnym decyzji, postanowień i zaświadczeń w sprawach określonych w ustawie o ochronie zabytków i opiece nad zabytkami oraz przepisach odrębnych w terminie do 21 dni w co najmniej 60% spraw	Ilość decyzji, postanowień, zaświadczeń wydanych w terminie do 21 dni w stosunku do wszystkich wydanych decyzji, postanowień zaświadczeń razy 100%	min. 60%	półroczny	--
			Przedstawianie opinii, określanie wskazań konserwatorskich i udzielenie informacji w sprawach dot. Ochrony zabytków m. Poznania.	Wydawanie prawidłowych pod względem merytorycznym opinii, wskazań konserwatorskich oraz informacji w sprawach określonych w ustawie o ochronie zabytków i opiece nad zabytkami oraz w przepisach odrębnych w terminie do 21 dni w co najmniej 70 % spraw	Ilość decyzji, postanowień, zaświadczeń wydanych w terminie do 21 dni w stosunku do wszystkich wydanych decyzji, postanowień zaświadczeń razy 100%	min. 70%	półroczny	--
			Uzgadnianie projektów miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego i opiniowanie stadium zagospodarowania przestrzennego m. Poznania w części dotyczącej ochrony zabytków i środowiska kulturowego.	Zajęcie prawidłowego pod względem merytorycznym stanowiska w sprawie projektu studium zagospodarowania przestrzennego m. Poznania lub miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego w terminach żądanych przez MPU i określonych w ustawie o planowaniu i z	Ilość opinii lub uzgodnień wydanych w terminie do 21 dni w stosunku do ilości wszystkich wydanych opinii lub uzgodnień dot. zagospodarowania przestrzennego razy 100%	min. 90%	roczny	--
			Nadzorowanie prac prowadzonych przy obiektach zabytkowych	Objęcie nadzorem prac konserwatorskich przy zabytkachprowadzonych na podstawie pozwoleń	Ilość prowadzonych nadzorów w stosunku do ilości prac konserwatorskich prowadzonych na podstawie pozwoleń	90%	roczny	--
			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	--
			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	--
			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	--
			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	--
			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	Ilość zewidencjonowanych i opracowanych materiałów w stosunku do pozyskanych materiałów dot. zabytków razy 100 %	min. 70%	roczny	--
			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	--
			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	--
	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	--

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w III kw. 2014 r.
2.	OS/PS-02 Sprawozdawczość Wydziału	Terminowe sporządzenie sprawozdań	OS/PS-02/PR-01 Sprawozdawczość		[ilość sprawozdań zrealizowanych zgodnie z wyznaczonym terminem (wg wytycznych) /ilość wszystkich sprawozdań] x 100%	100%	kwartalnie	100,00%
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;		(liczba pozytywnie rozpatrzonych wniosków / liczba wniosków zakończonych umową) x 100%	100%	roczny	--
			OS/PS-03/PR-02 Rozliczenie dofinansowanego zadania zrealizowanego przez podmiot zewnętrzny					
4.	OS/PS-04 Dofinansowanie do zadań wykonywanych przez Wydział ze środków Wojewódzkiego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w Poznaniu	Terminowe wypełnianie wniosków	OS/PS-04/PR-01 Pozyskiwanie dofinansowania ze środków Wojewódzkiego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w Poznaniu;		[ilość spraw zrealizowanych zgodnie z wyznaczonym terminem (wg wytycznych)/ilość wszystkich spraw (wniosków)] x 100 %	100%	roczny	--
			OS/PS-04/PR-02 Rozliczenie dofinansowania ze środków Wojewódzkiego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w Poznaniu					
5.	OS/PS-05 Postępowanie administracyjne	Należyte i sprawne wykonywanie zadań wynikających z obowiązującego prawa w	OS/PS-05/PR-01 Postępowanie merytoryczne na wniosek w zakresie działalności WOŚ UMP;	1. Zapobieganie możliwościom wystąpienia błędów w wydawanych dokumentach końcowych; 2.Podnoszenie jakości wydawanych dokumentów końcowych (w postaci decyzji/postanowień). 3. Podnoszenie jakości obsługi klienta	(ilość postanowień o sprostowaniu błędu / ilość wydanych dokumentów końcowych) x 100%	1,50%	roczny	--
			OS/PS-05/PR-02 Postępowanie merytoryczne z urzędu w zakresie działalności WOŚ UMP;					
			OS/PS-05/PR-03 Postępowanie odwoławcze w zakresie działalności WOŚ UMP;		(ilość decyzji/postanowień uchylonych, bądź co do których stwierdzono nieważność przez organ odwoławczy/ilość wszystkich wydanych decyzji/postanowień) x 100 %	maks. 10%		--
			OS/PS-05/PR-04 Postępowanie egzekucyjne w zakresie działalności WOŚ UMP;					
			OS/PS-05/PR-05 Rozpatrywanie skarg na działalność WOŚ UMP		(ilość skarg uzasadnionych/ ilość spraw) x 100%	maks. 5%		--
6.	OS/PS-06 Działania bezpośrednie związane z ochroną środowiska w mieście	Sprawne działanie na rzecz oceny i poprawy środowiska	OS/PS-06/PR-01 Utrzymanie cieków i zbiorników wodnych;	Sprawne działanie na rzecz oceny i poprawy środowiska	[(ilość zaplanowanych działań w danym roku kalendarzowym /(ilość zrealizowanych działań)] x 100%	100%	rocznie	--
			OS/PS-06/PR-02 Prace interwencyjne dotyczące cieków i zbiorników wodnych;					
			OS/PS-06/PR-03 Opinie, ekspertyzy, badania w zakresie ochrony środowiska i jego stanu					
7.	OS/PS-07 Tworzenie zasobów i udostępnianie wiedzy merytorycznej o środowisku	Doskonalenie tworzenia zasobów i udostępniania wiedzy merytorycznej	OS/PS-07/PR-01 Współpraca zagraniczna z miastami partnerskimi w zakresie ochrony środowiska;	Doskonalenie tworzenia zasobów i udostępniania wiedzy merytorycznej o środowisku	(ilość prawidłowo opracowanych zadań / ogólna liczba zleconych zadań) x 100%	100%	roczny	--
			OS/PS-07/PR-02 Wydawnictwa edukacyjne i informacyjne;					
			OS/PS-07/PR-03 Wizualizacja danych na mapie;					
			OS/PS-07/PR-04 Prezentacja multimedialna;					
			OS/PS-07/PR-05 Tworzenie mapy w celu ustalenia własności;					
			OS/PS-07/PR-06 Spotkanie promocyjne;					
			OS/PS-07/PR-07 Udzielanie informacji o stanie środowiska;					
			OS/PS-07/PR-08 Zgłoszenie M. Poznania do konkursu;					
			OS/PS-07/PR-09 Wystawa					
8.	OS/PS-09 Zakupy	Dokonanie zakupów usług/dostaw/robót budowlanych	OS/PS-09/PR-01 Przygotowanie materiałów przetargowych do procedur...;	Dokonanie zakupów usług/dostaw/robót budowlanych	(liczba zawartych umów o zamówienie publiczne / liczba pozytywnie zakończonych postępowań o udzielenie zamówienia publicznego) x 100%	100%	roczny	--
			OS/PS-09/PR-02 Przeprowadzenie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego o wartości szcunkowej przedmiotu zamówienia do 30 tys. EURO;					
			OS/PS-09/PR-03 Przeprowadzenie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego o wartości szcunkowej przedmiotu zamówienia powyżej 30 tys. EURO;					
			OS/PS-09/PR-04 Udzielanie zamówień publicznych zwolnionych ze stosowania ustawy o zam. publ.;					
			OS/PS-09/PR-05 Zawarcie umów, zleceń z dostawcami/ wykonawcami					
	WYDZIAŁ ORGANIZACYJNY							
1.	OBSŁUGA SERWISÓW INFORMACYJNYCH PS-01	Popularyzacja miejskich internetowych serwisów informacyjnych	Projektowanie nowych serwisów informacyjnych Or/PS-01/PR-01	Dążenie do zwiększenia ilości osób odwiedzających miejskie strony internetowe poprzez rozbudowę platformy informacyjno-usługowej	Liczba udostępnionych nowych usług	4	rocznie	--
			Przyznawanie loginów i haseł dostępu					
			Prowadzenie serwisów informacyjnych	Dążenie do zwiększenia ilości osób odwiedzających miejskie strony internetowe poprzez regularne zamieszczanie informacji w portalach	Liczba unikatowych użytkowników strony internetowej w kwartale (w ciągu roku 4.000.000)	1.000.000	kwartalnie	767313
					Liczba odsłon (w ciągu roku 30.000.000)	7.500.000	kwartalnie	8229188
					Liczba wizyt (w ciągu roku 7.100.000)	1.775.000	kwartalnie	1668820
					Ilość pobranych danych z serwisów informacyjnych (w ciągu roku 7.100GB)	1775GB	kwartalnie	2053,20 GB
2.	ZARZĄDZANIE ZASOBAMI OSOBOWYMI Or/PS-02		Rekrutacja stażystów Or/PS-02/PR-01	Wybór kandydatów spełniających w najwyższym stopniu wymania programu stażu	Odsetek liczby stażystów wśód ogólnej ich liczby zatrudnionych w ramach umów o pracę w Urzędzie	5%	1 rok	--
			Rekrutacja, selekcja i ocena pracownicza Or/PS-02/PR-02	Wybór kandydatów spełniających w najwyższym stopniu wymagania stanowiska pracy	Stosunek liczby pracowników zatrudnionych w danym roku do liczby pracowników ,którzy otrzymali pozytywną ocenę podczas dwóch kolejnych okresowych ocen pracowniczych	90%	1 rok	--
				Kadra spełniająca wymagania stanowiska pracy	Stosunek liczby pracowników ocenionych jako spełniających wymagania stanowiska pracy do liczby pracowników objętych oceną	98%	1 rok	--

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w III kw. 2014 r.
			Szkolenie pracownicze Or/PS-02/PR-03	Skuteczna realizacja planu szkoleń wewnętrznych	Stodunek iczby szkoleń zrealizowamucj w stosunku do zaplanowanych w rocznym planie szkoleń	75%	1 rok	--
3.	OBSŁUGA STATUTOWYCH ORGANÓW MIASTA POZNANIA Or/PS-03	Racjonalizacja struktur organizacyjnych i komunikacji wewnętrznej z klientami oraz doskonalenie funkcji obsługowych wobec statutowych organów Miasta.	Procedura legislacyjna Or/PS-03/PR-01	skracanie czasu przygotowania i udzielenia odpowiedzi na zgłoszone interpelacje lub zapytania				
			Procedura interpelacji i zapytań radnych Or/PS-03/PR-02		procent udzielonych odpowiedzi na INTERPELACJE w terminie 21 dni do całkowitej liczby złożonych interpelacji	85%	1 kwartał	100,00%
					procent udzielonych odpowiedzi na ZAPYTANIA w terminie 10 dni do całkowitej liczby złożonych zapytań	85%	1 kwartał	97,00%
			Procedura sprawozdawczości z realizacji uchwał, wniosków i stanowisk rady Or/PS-03/PR-03	dążenie do terminowego i satysfakcjonującego odbiorców udzielania informacji, wyjaśnień dotyczących uchwał, wniosków i stanowisk komisji	procent informacji i wyjaśnień udzielonych w ustalonych terminach w stosunku do ogółu informacji i wyjaśnień	80%	1 kwartał	99,00%
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	--
			Przyjmowanie akt spraw ostatecznie załatwionych Or/PS-04/PR-02					
			Zabezpieczanie zbiorów archiwalnych przed zniszczeniem Or/PS-04/PR-03	Zabezpieczenie miejsca przechowywania akt w magazynach dla prawidłowego funkcjonowania Archiwum Zakładowego Urzędu Miasta Poznania	rocent wolnego miejsca w magazynach w stosunku do ogólnej liczby metrów bieżących półek, jakie ma do dyspozycji Archiwum	min. 33%	pół roku	--
			Udzielanie informacji i udostępnianie akt Or/PS-04/PR-04	Dążenie do terminowego i satysfakcjonującego klientów realizowania wniosków kierowanych do Archiwum Zakładowego na temat posiadanego zasobu archiwalnego	procent załatwionych wniosków (w terminie 7 dni) w stosunku do ogólnej liczby wniosków	95%	1 kwartał	100,00%
			Prowadzenie sprawozdawczości Or/PS-04/PR-05					
5.	OBSŁUGA INTERESANTÓW W ZAKRESIE SKARG I WNIOSKÓW Or/PS-05	poprawa jakości zaspokajania potrzeb Interesantów w zakresie rozpatrywania skarg i wniosków, udostępniania informacji i analiz sporządzanych na podstawie posiadanych danych.	Obsługa interesantów w zakresie skarg i wniosków Or/PS-05/PR-01	Zwiększenie liczby spraw załatwianych w czasie krótszym niż 1 miesiąc	Procentowy udział spraw załatwianych w terminach nie dłuższych niż miesięczny w stosunku do liczby wpływających spraw w przypadku spraw nie wymagających zaangażowania więcej niż 1 jednostkę organizacyjną w wyjaśnieniu sprawy	93,5%	1 kwartał	85,00%
					Procentowy udział spraw załatwianych w terminach nie dłuższych niż miesięczny w stosunku do liczby wpływających spraw w przypadku spraw wymagających zaangażowania więcej niż 1 hjednostkę organizacyjną w wyjaśnieniu sprawy	85,0%	1 kwartał	84,00%
				Zmniejszenie liczby spraw przekazywanych innym organom w terminie dłuższym niż 7 dni	Procentowy udział spraw przekazywanych w terminie przed upływem 7 dni w stosunku do liczby wpływających spraw	99%	1 kwartał	100,00%
6.	Or/PS-06 NADAWANIE UPRAWNIEŃ I PODZIAŁ KOMPETENCJI (proces wyodrębniono w IV kw. 2013 r.)	Zapewnienie bezkolizyjnego funkcjonowania w obrocie prawnym przedstawicieli Miasta oraz racjonalizacja struktur organizacyjnych	Procedura udzielania pełnomocnictw i upoważnień Or/PS-06/PR-01	Eliminowanie sytuacji braku lub wadliwego umocowania przedstawicieli Miasta oraz szybkie i kompletne ich wyposażenie w instrumenty prawne zapewniające podejmowanie ważnych czynności prawnych	procent przygotowanych projektów upoważnień lub pełnomocnictw udzielanych przez Prezydenta Miasta w terminie 7 dni od daty złożenia wniosku	90%	kwartalnie	97,47%
			Instrukcja - tryb wdrażania regulaminu organizacyjnego wydziału					
7.	PDS-01 Doskonalenie systemu zarządzania	Zapewnienie sprawnego funkcjonowania systemu zarządzania	PDS-01/PR-01 Audity wewnętrzne	Realizacja planu auditów	Liczba przeprowadzonych auditów i reauditów do liczby zaplanowanych x 100%	min. 80%	półroczny	--
				Objęcie auditem wszystkich wydziałów/jednostek, w których funkcjonuje system zarządzania	Liczba wydziałów/jednostek objętych auditem w danym roku do liczby wydziałów/jednostek w których funkcjonuje sz x 100%	100%	roczny	--
8.			PDS-01/PR-04 Przegląd systemu zarządzania	Terminowe przeprowadzanie przeglądu systemu zarządzania w wydziałach/jednostkach	Liczba protokołów przekazanych w terminie do liczby wydziałów/jednostek zobowiązanych do przekazania protokołu z przeglądu za dany kwartał x 100%	min. 80%	kwartalnie	58,54%
				Kompletne opracowanie protokołu z przeglądu	Liczba protokołów z przeglądów, które zawierają wszystkie wymagane elementy do liczby wszystkich otrzymanych protokołów x 100%	min. 85%	kwartalnie	63,00%
9.	PDS-08 Zarządzanie Ryzykiem	Zwiększenie prawdopodobieństwa realizacji zadań w sposób oszczędny, terminowy, efektywny i zgodny z prawem.	Identyfikacja i analiza ryzyka na rok ... PDS-08/PR-01	Powszechna realizacja obowiązku	Liczba jednostek, które wykonały obowiązek do liczby jednostek zobowiązanych x 100%	90%	roczny	--
				Terminowość realizacji analizy	Liczba jednostek, które wykonały obowiązek przekazania rejestru ryzyka w terminie do liczby jednostek, które przekazały rejestry ryzyk x 100%	100%	roczny	--
			Podjęcie reakcji na ryzyko PDS-08/PR-03	Podjęcie reakcji na ryzyko PDS-08/PR-03				
			Monitorowanie ryzyka PDS-08/PR-04	Monitorowanie ryzyka PDS-08/PR-04				
	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 oświaitowych / liczba wszystkich szkół i placówek oświatowych) x100%	100%	rocznie	--
			2. Prowadzenie spraw związanych z przyznawaniem nagród dla pracowników pedagogicznych szkół i placówek, dla których organem prowadzącym jest Miasto Poznań	sprawne i zgodne z przepisami przeprowadzenie prac związanych z przyznawaniem nagród Prezydenta Miasta	brak	brak	rocznie	--

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w III kw. 2014 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 kontroli w szkołach i placówkach oświatowych pod kątem przygotowywanych wniosków o nadanie stopnia nauczyciela mianowanego - 95% planu	(liczba przeprowadzonych kontroli w szkołach i placówkzch oświatowych / liczba zaplanowanych na dany rok kontroli) x100	95%	rocznie	--
			4. Ewidencja szkół i placówek niepublicznych	skrócenie do 28 dni terminu wpisania szkoły lub placówki oświatowej do ewidencji szkół i placówek niepublicznych, przynajmniej w 30% złożonych wniosków w danym roku	(liczba wpisanych szkół lub placówek oświatowych do ewidencji w ciągu 28 dni [liczonych od daty złożenia przez wnioskodawcę poprawnego kompletu dokumentów] / liczbę wszystkich złożonych poprawnie wniosków - od 4 grudnia roku poprzedniego do 3 grudnia roku	>=30%	rocznie	--
2.	Planowanie i realizacja budżetu szkół i placówek oświatowych	1. Dążenie do wprowadzenia nowych zasad finansowania szkół i placówek oświatowych w latach 2004-2006.	1. Planowanie budżetu	dążenie do terminowego składania materiałów budżetowych przez szkoły i placówki oświatowe w okresie prac nad projektem budżetu - 95% osiągalności	(liczba terminowo złożonych materiałów budżetowych przez szkoły i placówki oświatowe / liczba wszystkich materiałów budżetowych, które powinny być złożone przez szkoły i placówki oświatowe) x100%	95%	rocznie	--
		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	b.d.
					2. (liczba terminowo złożonych bilansów przez szkoły i placówki oświatowe / liczba wszystkich bilansów, które powinny być złożone przez szkoły i placówki oświatowe) x100%	95%	rocznie	--
			3. Dotowanie szkół i placówek niepublicznych	przeprowadzenie kontroli w 5% szkół i placówek oświatowych niepublicznych pod kątem liczby uczniów	(liczba skontrolowanych placówek niepublicznych / liczba wszystkich placówek niepublicznych) x100%	3%	rocznie	--
3.	Planowanie i nadzór nad realizacją inwestycji, wydatków majątkowych i ważniejszych remontów	Zapewnienie prawidłowego funkcjonowania technicznego obiektów oświatowych Miasta Poznania	1. Planowanie ważniejszych remontów i wydatków majątkowych, nadzór, udział w odbiorach wykonanych prac oraz końcowe rozliczenie	zrealizowanie zadań remontowych zaplanowanych na dany rok budżetowy	(liczba wykonanych zadań w danym roku / liczba wszystkich zaplanowanych zadań na dany rok budżetowy) x 100%	97%	rocznie	--
			2. Przygotowanie i realizacja inwestycji oświatowych	zakończenie inwestycji (odbiór końcowy) w roku w którym zostało to zaplanowane zgodnie z budżetem miasta	(liczba zakończonych inwestycji / liczba inwestycji zaplanowanych do zakończenia w danym roku budżetowym) x 100%	100%	rocznie	--
4.	Przyznawanie pomocy materialnej w procesie kształcenia	Wspieranie procesu kształcenia zawodowego młodocianych pracowników poprzez dofinansowanie kosztów poniesionych przez pracodawcę	Udzielanie dofinanowsania kosztów kształcenia młodocianych pracowników	Wydanie decyzji w sprawie dofinansowania kosztów kształcenia młodocianych pracowników w terminie 30 dni od daty złożenia kompletnego wniosku	(liczba wydanych decyzji do 30 dni od daty złożenia kompletnego wniosku / liczba wszystkich wydanych decyzji w sprawie dofinanoswania kosztów kształcenia młodocianych pracowników) x 100%	85%	rocznie (koniec grudnia danego roku)	--
	WYDZIAŁ ROZWOJU MIASTA							
1.	Analizy sytuacji społeczno gospodarczej miasta Poznania_RoM/PS-01	Wiarygodne i rzetelne przygotowanie i aktualizacja niezbędnych informacji o mieście Poznaniu jako instrument wspomagający zarządzeniem miastem	Sporządzenie informacji o sytuacji społeczno gospodarczej miasta Poznania RoM/PS-01/PR-01	Terminowe przygotowanie okresowej informacji o sytuacji społeczno gospodarczej miasta Poznania	Okres liczony od dnia przekazania ostatecznej wersji informacji do Prezydenta Miasta Poznania do dnia zaplanowanej sesji absolutoryjnej Rady Miasta Poznania	3 tygodnie	rocznie	--
			Przygotowywanie informacji na temat wskaźników jakości życia miasta Poznania_RoM/PS-01/PR-04	Zwiększenie potencjału rozwojowego uczelni	Liczba wskaźników uwzgędniona w badaniach jakości życia	30		
2.	Strategiczne zarządzanie rozwojem miasta RoM/PS-02	Wiarygodne i rzetelne przygotowanie niezbędnych informacji na temat stopnia realizacji celów Strategii za dany rok	Opracowanie średniookresowych planów rozwoju miasta RoM/PS-02/PR-01	Terminowe przygotowanie raportu z monitoringu Strategii Rozwoju Miasta Poznania	Termin liczony od dnia przewidzianego na składanie wniosków inwestycyjnych do dnia złożenia projektu uchwały w Biurze Rady Miasta	2 m-ce	rocznie	--
			Opracowanie i aktualizacja Wieloletniego Programu Inwestycyjnego (WPI) _RoM/PS-02/PR-02					
3.	Realizacja Programu "Akademicki i naukowy Poznań" RoM/PS-03	Wzmocnienie wizerunku Poznania jako atrakcyjnego ośrodka akademickiego		Poprawa oferty miasta i uczelni dla młodzieży studenckiej i pracowników naukowych	Liczba przyznanych stypendiów	25	rocznie	--
					Liczba przyznanych nagród	6		
					Liczba wykładów otwartych	10		
	WYDZIAŁ SPRAW OBYWATELSKICH							
1.	Prowadzenie Ewidencji Ludności SO/PS-01	1.Zaktualizowanie bazy danych stałych mieszkańców 2.Zwiększenie efektywności pracy na stanowiskach obsługowych	Zameldowanie SO/PS-01/PR-01		1. Zaktualizowanie w ciagu kwartału co najmniej 5000 tys. Rekordów z bazy danych stałych mieszkańców	5000	Cel liczony rocznie;monitorowany kwartalnie	4326
			Zmiana danych osobowych SO/PS-01/PR-02					
			Wymeldowanie SO/PS-01/PR-03		2.Nieprzekroczenie średniego czasu obsługi klienta powyżej 9 minut	9 minut	Cel liczony rocznie;monitorowany kwartalnie	7 min 25 s
2.	Prowadzenie rejestru wyborców SO/PS-02	Skrócenie do 2 dni terminu od wpływu wniosku do wydania decyzji o wpisaniu stałego rejestru mieszkańców	Aktualizacja rejestru wyborców SO/PS-02/PR-02		Nieprzekroczenie 5% wydanych decyzji o dopisanie do stałego rejestru wyborców w terminie ponad 2 dni	5%	kwartalnie	30 decyzji w terminie 2 dni
			Przygotowanie spisu wyborców SO/PS-02/PR-03					
3.	Świadczenia na rzecz obrony SO/PS-03	Załatwienie wniosku w terminie do jednego miesiąca w 80% przyjetych wniosków	Nakładanie świadczeń na rzecz obrony SO/PS-03/PR-01		Ilość wniosków załatwionych w ciągu 1 miesiąca podzielone przez ogólną ilość wniosków mnożone x 100%	80%	Cel liczony półrocznie;monitorowany kwartalnie	90,00%
4.	Organizacja kwalifikacji wojskowej SO/PS-04	Wpisanie osób rocznika podstawowego wpisanych do wykazu o nieuregulowanym stosunku do służby wojskowej na poziomie nie przekraczajacym 15% ogólnej liczby osób rocznika podstawowego wezwanych do kwalifikacji wojskowej	Planowanie kwalifikacji wojskowej SO/PS-04/PR-01	100% wykonania wydruków na 14 dni przed rozpoczęciem poboru	Liczba osób rocznika podstawowego wpisanych do wykazu o nieuregulowanym stosunku do służby wojskowej x 100% dzielone przez ogólną liczbę osób rocznika podstawowego wezwanych na kwalifikację wojskową	<15%	Cel liczony rocznie;monitorowany kwartalnie	W III kwartale nie realizowano zadania.
			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					
5.	Wydawanie decyzji w sprawach zbiórek publicznych SO/PS-05	Skrócenie terminu wydawania decyzji do 7 dni w 80% spraw	Postępowanie administracyjne w sprawie zezwolenia na przeprowadzenie zbiórki SO/PS-06/PR-01	Skrócenie terminu wydawania decyzji do 7 dni w 80% decyzji zezwalających na przeprowadzenie zbiórki	Ilość decyzji wydanych do 7 dni w stosunku do sumy wydanych decyzji razy 100	80%	kwartalnie	100,00%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w III kw. 2014 r.
			Rozliczenie zbiórki SO/PS-06/PR-02	publicznej				
6.	Wydawanie dowodów osobistych SO/PS-06	Nieprzekraczanie 0,3% zawinionych błędnie wydrukowanych i niespersonalizowanyc przez Centrum Personalizacji Dokumentów (CPD) dowodów osobistych liczone w ciągu kwartału	Weryfikacja wniosków i wprowadzanie do ewidencji SO/PS-07/PR-01	Nieprzekraczanie 1% zawinionych błędnie wydrukowanych i niespersonalizowanych przez CBD dowodów osobistych (liczone w ciągu kwartału)	Stosunek zawinionch błędnie wyprodukowanych i niespersonalizowanych przez CBD dowodów osobistych do ilości przesłanych formularzy wyrażony %	0,30%	cel liczony i monitorowany kwartalnie	0,12%
			Komputerowe przetwarzanie wniosku SO/PS-07/PR-02					
		Badanie efektywności pracy na stanowiskach obsługowych w zakresie przyjmowania, weryfikacji i opracowaia wnioków o wydanie dowodu osobistego	Przyjmowanie, weryfikacja i wydawanie nadesłanych dowodów osobistych SO/PS-07/PR-03	Badanie efektywności pracy na stanowiskach obsługowych w zakresie przyjmowania, weryfikacji i opracowania wniosków o wydanie dowodu osobistego	Nieprzekroczenie średniego czasu obsługi klienta powyżej 14 minut (opracowanie na podstawie danych z bazy QMATIC)	14 minut	cel liczony i monitorowany kwartalnie	11 min i 6 s.
7.	Udostępnienie danych osobowych SO/PS-07	75 % udzielonych informacji w terminie 6 dni 80% wydanych zaświadczeń w ciągu 6 dni	Udzielenie informacji o danych osobowych SO/PS-08/PR-01	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	99.63%
			Wydawanie zaświadczeń SO/PS-08/PR-02	80% wydanych zaświadczeń w ciągu 6 dni	ilość wydanych zaświadczeń w ciągu 6 dni(liczona kwartalnie) do ogólnej ilości kwartalnie wydawanych zaświadczeń x 100%	80%	cel liczony i monitorowany kwartalnie	99,88%
8.	Prowadzenie Archiwum Dowodów Osobistych SO/PS-08	**98%** udzielonych informacji osobom fizycznym i prawnymh oraz odnalezionych dowodów osobistych w ciągu tygodnia	Postępowanie wyjaśniające dot. spraw z archiwum dowodow osobistych SO/PS-9/PR-01		ilość udzielonych oraz odnalezionych i unieważnionych dowodów osobistych w ciągu tygodnia podzielona przez ilość wszystkich podań i dowodów osobistych, które wpłynęły w ciągu 7 dni x 100%	98%	cel liczony i monitorowany kwartalnie	99,86%
		92% wysłanych kopert osobowych na stanowiska wydające dowody osobiste w ciągu 2 tygodni	Obsługa stanowisk wydających dowody osobiste SO/PS-9/PR-02		Ilość kopert wysłanych i przekazanych w ciągu 2 tygodni (suma liczona kwartalnie) podzielona przez ogólną ilość kopert wysłanych i przekazanych w okresie kwartalnym i pomnożona przez 100%	92%	Kwartalnie do dnia 15 następnego miesiąca	100,00%
		95% zarejestrowanych faktów zgonów w ciągu miesiąca	Rejestracja zdarzenia - zgony SO/PS-9PR-03		Ilość aktów zgonów włączonych w ciągu kwartału podzielona przez wszystkie akty zgonów, które wpłynęły w ciągu kwartału pomnożona przez 100%	95%	Kwartalnie do dnia 15 następnego miesiąca	100,00%
9.	Wydawanie decyzji administracyjnych w sprawach meldunkowych SO/PS-09	Nieprzekroczenie 65% spraw załatwionych rocznie w terminie powyżej dwóch miesięcy w stosunku do wszystkich załatwionych rocznie spraw	Rejestracja podania, jego analiza i wszczęcie postępowania administracyjnego SO/PS-10/PR-01		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	18,66%
			Prowadzenie postępowania administracyjnego SO/PS-10/PR-02					
10.	Nadzór nad działalnością stowarzyszeń SO/PS-10	Skrócenie terminu wydawania opinii do 10 dni w 80% spraw	Analiza dokumentu SO/PS-11/PR-01		Ilość opinii wydanych w ciągu 10 dni podzielona przez sumę wydanych opinii pomnożona przez 100 %	80%	kwartalnie	100,00%
		Skrócenie terminu wydawania zaświadczeń do 5 dni w 80% spraw	Postępowanie wyjaśniające SO/PS-11/PR-02		Ilość zaświadczeń wydanych w ciągu 5 dni podzielona przez sumę wydanych zaświadczeń pomnożona przez 100%	80,00%	kwartalnie	100,00%
			Zajmowanie stanowiska SO/PS-11/PR-03					
	WYDZIAŁ SPORTU							
1.	Upowszechnianie sportu, rekreacji i turystyki wśród mieszkańców miasta Poznania	Dążenie do upowszechniania sportu, rekreacji i turystyki wśród mieszkańców miasta Poznania poprzez realizację celów zawartych w procedurach	Obsługa Kapituły Nagrody Sportowej i Stypendium Sportowego Miasta Poznania Sp/PS-01/PR-01	Skrócenie terminów przygotowania wniosków na posiedzenie Kapituły Nagrody Sportowej i Stypendium Sportowego Miasta Poznania do 15 dni od daty upływu terminu składania wniosków.	Ilość wniosków przygotowanych na posiedzenie Kapituły Nagrody Sportowej i Stypendium Sportowego Miasta Poznania do 15 dni od daty upływu terminu składania wniosków w stosunku do łącznej ilości wniosków przyjętych razy 100%	95%	Rocznie	--
			Wpis i wypis z ewidencji stowarzyszeń kultury fizycznej nieprowadzących działalności gospodarczej z siedzibą w Poznaniu Sp/PS-01/PR-02	Dokonanie wpisu do ewidencji w terminie do 30 dni od daty wpływu wniosku do wydziału	Ilość dokonanych wpisów do ewidencji w terminie do 30 dni w stosunku do łącznej ilości dokonanych wpisów razy 100%	100%	Półrocznie	--
				Dokonanie wypisu z ewidencji w terminie (bezzwłocznie)	Ilość bezzwłocznie wydanych wypisów z ewidencji	100%	Półrocznie	--
			Wydawanie decyzji na organizację sportowych imprez masowych Sp/PS-01/PR-03	Wydanie decyzji na organizację sportowej imprezy masowej do 7 dniprzed imprezą	Ilość wydanej decyzji na organizację sportowej imprezy masowej w terminie do 7 dni w stosunku do łącznej ilości wydanych decyzji razy 100%	100%	Półrocznie	--
	WYDZIAŁ URBANISTYKI I ARCHITEKTURY							
1.	Obsługa Urbanistyczna miasta UA/PS-01		PR-01 - Opinie lub zaświadczenia PR-02 - Wydanie decyzji o warunkach zabudowy PR-03 - Ustalenie lokalizacji inwestycji celu publicznego PR-04 - Odwołania i zażalenia PR-05 - Opinia urbanistyczna	Skrócenia czasu rozpatrywania spraw związanych z obsługą urbanistyczną miasta.	Ilość spraw przeterminowanych tzn. 30 dni przerwy w prowadzonym postępowaniu w okresach kwartalnych niezakończonych w monitorowanym okresie	Zmniejszenie ilości spraw o 5% w stosunku do średniej ilości spraw przeterminownych w roku poprzednim tj. do 78 spraw w 2013 r (bo 82 spraw x0,95 = 78)	kwartalnie	81
				Zmniejszenie ilości decyzji uchwalanych przez SKO	Ilość uchylonych przez II instancję decyzji, w stosunku do ilości wszystkich decyzji o warunkach zabudowy i zagospodarowania terenu w badanym okresie	Nie więcej niż 25%	kwartalnie	5,50%
				Zmniejszenie liczby oczywistych omyłek w decyzjach wydawanych w procesie	Liczba wydanych postanowień o sprostowaniu oczywistej omyłki do liczby wszystkich wydanych decyzji w kolejnych okresach monitoringu	Nie więcej niż 6%	kwartalnie	0,90%
			PR-01 Pozwolenie na budowę i zatwierdzenie projektu budowlanego, PR-02 - Zmiana pozwolenia na budowę	Skrócenie czasu rozpatrywania spraw związanych z obsługą architektoniczno- budowlaną miasta.	Ilość spraw przeterminowanych tzn. 7,30 dni przerwy w prowadzonym postępowaniu do ilości spraw w badanym okresie	nie więcej niż 4%	kwartalnie	1,00%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w III kw. 2014 r.
2.	Obsługa architektoniczno-budowlana miasta UA/PS-02		budowę, PR-03 Wydanie dziennika budowy, PR-04 Przeniesienie decyzji pozwolenia na budowę, PR-05 Zgłoszenie robót budowlanych, PR-06 Pozwolenie na rozbiórkę, PR-07 - Egzekucja obowiązku niepieniężnego PR-08 - Zaświadczenia PR-09 - Odwołania i zażalenia	Zmniejszenie ilości decyzji postanowień uchylanych przez Wojewodę Wielkopolskiego	Ilość uchylonych przez organ II instancji decyzji i postanowień do ilości wydanych decyzji i postanowień w badanym okresie	nie więcej niż 8%	kwartalnie	1,20%
				Zmniejszenie oczywistych omyłek w decyzjach i postanowieniach	Liczba wydanych postanowień o sprostowaniu oczywistej omyłki do liczby wszystkich decyzji i postanowień w badanym okresie	nie więcej niż 6%	kwartalnie	0,40%
3.	Obsługa organizacyjno-administracyjna Wydziału UA/PS-03		PR-01 Obsługa kancelaryjna i informacyjna, PR-02 Sporządzanie i realizacja budżetu zadaniowego, PR-03 Administrowanie MOPIN, PR-04 Skargi i wnioski, PR-05 Archiwizacja dokumentów Wydziału	Poprawa funkcjonowania aplikacji MOPIN	Liczba zgłoszonych błędów/liczba spraw zarejestrowanych w MOPIN	0,50%	kwartalnie	0,00%
				zmniejszenie liczby skarg	ilość skarg do ilości załatwianych spraw w badanym okresie	2%	kwartalnie	0,05%
	WYDZIAŁ WSPIERANIA JEDNOSTEK POMOCNICZYCH MIASTA							
1.	Wspieranie działalności jednostek pomocniczych miasta	Należyta i skuteczna pomoc w realizacji zadań jednostek pomocniczych	Kancelaryjno-administracyjna obsługa jp	Zapewnienie pozyskania opinii lub stanowiska jpm	procent pozyskanych opinii i stanowisk jpm w stosunku do otrzymanych wystąpień wydziałów i mjo	75%	półrocznie	--
			Wspomaganie jp przy opracowaniu projektów planów wydatków					
			Realizacja planów wydatków jp i dokonywanie zmian w uchwalonych planach	Przekazywanie do realizacji faktur i rachunków przed przed terminem płatności	procent rachunków i faktur przekazanych przed terminem płatności w stosunku do wszystkich przekazanych rachunków i faktur	95%	półrocznie	--
			Nadzór nad działalnością jp					
	WYDZIAŁ ZAMÓWIEŃ I OBSŁUGI URZĘDU							
1.	PS-01 Zarządzanie obiektami	Zapewnienie optymalnej gospodarki wyznaczonymi nieruchomościami i infrastruktury	1.Planowanie remontów i inwestycji	Prawidłowe zaplanowanie remontów i inwestycji	Realizacja remontów i inwestycji/plan remontów i inwestycji	>=95%	rocznie	--
			2. Obsługa inwestycji i remontów	wykonanie remontów zgodnie z planem remontów i inwestycji	Wartość zleconych prac narastająco/wartość zaplanowanych prac	I kwartał >=10% II kwartał >=40% III kwartał >=70% IV kwartał -wartość odebranych prac narastająco/wartość zaplanowanych prac >=95%	kwartalnie	26,00%
			3. Zapewnienie pomieszczeń dla klienta	Zapewnienie klientowi prawidłowych warunków lokalowych	wykonanie zodnie z formularzem	100%	kwartalnie	100,00%
			4. Wykonanie usług i usuwanie usterek	wykonanie usług i usunięcie usterek zgodnie ze standardami	1. Liczba reklamacji nie więcej niż 3 miesięcznie%	3 mies.	kwartalnie	brak reklamacji
					2. Ilość usług i usunięć usterek w terminie ustalonym w standardach >80%	>80%	kwartalnie	99,99%
2.	PS-02 Usługi na rzecz MJO	Zapewnienie kompleksowej obsługi logistycznej gwarantującej sprawne funkcjonowanie Urzedu Miasta Poznania i MJO	1. Zaopatrzenie materiałowo-techniczne	Dostarczenie dostawy lub usługi w oczekiwanej przez klienta jakości zbieranie informacji o jakości dostawy lub usługi za pomocą "sklepu internetowego"	termin realizacji dostawy lub usługi-mierzony od momentu złożenia zapotrzebowania do jego realizacji.	ilość dostaw zrealizowanych po terminie nie może przekroczyć 5% wszystkich zrealizowanych dostaw kwartalnie	kwartalnie	łącznie 629 zamówień (268 standardowych, 361 niestandardwych), z czego 4 po terminie) 0,01%
					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	4 reklamacje na 268 zamówień standardowych
			2. Wykonanie usługi transportowej pojazdami własnymi	zapewnienie wysokiej jakości świadczonych usług transoportowych	ilość pozytywnych wyników ankiet w stosunku do ilości otrzymanych	nie mniej niż 80%	kwartalnie	brak informacji
			3. Zlecenie wykonania usłgi transportowej podmiotom zewnętrznym		ilość uwag wniesionych przez klienta zewnętrznego w stosunku do wszystkich kursów	nie więcej niż 5%	kwartalnie	brak informacji
			4. Zapewnienie obsługi kancelaryjnej	doręczenie korespondencji przychodzącej i międzywydziałowej adresatom najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu wpływu do Kancelarii właściwej według siedziby Wydziału	Procent korespondencji niedoręczonej w terminie w stosunku do koorespondencji otrzymanej dnia poprzedniego.	95 % doręczonej korespondencji	kwartalnie	nie monitorowano - proces na etapie zmian
				wysyłka, korespondencji i przesyłek najpóźniej następnego dnia po dniu wpływu do Kancelarii	Procent korespondencji niewysłanej w terminie w stosunku do koorespondencji otrzymanej dnia poprzedniego.	95 % wysłanej korespondencji	kwartalnie	nie monitorowano - proces na etapie zmian
3.	PDS-03 Zamówienia publiczne	Racjonalne wydatkowanie środków publicznych realizowane przez prawidłowe i terminowe przeprowadzenie postępowań o zamówienie publiczne przy zachowaniu obowiązujących przepisów dotyczących zamówień publicznych.	PR-01 Planowanie zamówień Urzędu Miasta Poznania	Terminowe przygotowanie niezbędnych dokumentów do uruchomienia postępowania zamówienie publiczne	Okres liczony od momentu wpływu do BZP pełnego kompletu dokumentów (druk BZP 01) do jednostek organizacyjnych Urzędu Miasta Poznania do terminu ogłoszenie postępowania o zamówienie publiczne lub wysłania zaproszenia do wykonawców, który to termin poświ	14 dni roboczych	półroczny	--
			PR-02 Przygotowanie postępowania	prawidłowe przeprowadzenie postępowan o zamówienie publiczne przy przestrzeganiu obowiązujących zasad wynikających z pzp	wartość procentowa liczona jako suma wszystkich postępowań o zamówienie publiczne, które nie zostały unieważnione w związku z naruszeniem pzp lub co do których nie wniesiono odwołania rozpatrzonego na korzyść odwołującego wyrokiem KIO w stosunku do wszys	90%	półroczny	--
			PR-03 Realizacja procedury o udzielenie zamówienia					
			PR-04 Informacje odwołania skargi					
			PR-05 Sprawozdanie z udzielonych zamówień publicznych					
	WYDZIAŁ ZARZĄDZANIA KRYZYSOWEGO I BEZPIECZEŃSTWA							

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w III kw. 2014 r.
1	ZKB/PS-01 Ochrona ludności	Zapobieganie zagrożeniom dla życia, zdrowia, mienia mieszkańców oraz minimalizacja negatywnych skutków zagrożeń w wypadku ich wystąpienia	ZKB/PS-01/PR-01 Postępowanie w sytuacji kryzysowej lub miejscowego zagrożenia	W trakcie opracowywania	W trakcie opracowywania	W trakcie opracowywania	W trakcie opracowywania	--
2	ZKB/PS-02 Działania na rzecz poprawy bezpieczeństwa i porządku publicznego	Utrzymanie i poprawa stanu bezpieczeństwa i porządku publicznego	ZKB/PS-02/PR-01 Realizacja przedsięwzięć MPZPiOBOoPP	Realizacja inicjatyw MPZPiOBOoPP	Ilość realizowanych inicjatyw do ilości zgłaszanych x 100%, w skali 6 miesięcy	50%	półroczny	--
	WYDZIAŁ ZDROWIA I SPRAW SPOŁECZNYCH							
1	Nadzór nad placówkami sprawującymi opiekę nad dziećmi w wieku do 3 lat	Utrzymanie terminu załatwiania spraw klientów	Wpis do Rejestru i żłobków i klubów dziecięcych		Liczba dokonanych wpisów do rejestru w terminie do 7 dni w stosunku do wszystkich wpisów dokonanych w monitorowanym okresie x 100%	100%	półrocznie	--
			Dokonanie zmian w Rejestrze żłobków i klubów dziecięcych		Liczba dokonanych zmian w rejestrze w terminie 14 dni w stosunku do zmian dokonanych w monitorowanym okresie x 100%	100%	półrocznie	--
		Terminowe wydanie decyzji administracyjnej	Wykreślenie z Rejestru żłobków i klubów dziecięcych		Liczba decyzji wydanych w terninie 25 dni w stosunku do wszystkich wydanych decyzji w monitorowanym okresie x 100%	80%	półrocznie	--
2.	Wydawanie zezwolenia na sprowadzenie zwłok i szczątków ludzkich z obcego Państwa	Wydanie w terminie zezwolenia na sprowadzenie zwłok i szczątków ludzkich z obcego Państwa	Wydanie w terminie zezwolenia na sprowadzenie zwłok i szczątków ludzkich z obcego Państwa		liczba decyzji wydanych w terminie 3 dni roboczego w stosunku do wszystkich wydawanych decyzji w monitorowanym okresie	100%	półrocznie	--
3.	Rehabilitacja Zawodowa Osób Niepłenosprawnych	Dążenie do załatwienia wniosku w terminie do 30 dni	1. Zwrot kosztów wyposażenia stanowiska pracy osobie niepełnosprawnej		Ilość wniosków załatwionych w terminie do 30 dni w stosunku do wszystkich załatwionych wniosków x 100	90%	w styczniu każdego roku	--
			2. Przyznawanie osobom niepełnosprawnym jednorazowych środków na podjęcie działaności gospodarczej		Ilość wniosków załatwionych w terminie do 30 dni w stosunku do wszystkich załatwionych wniosków x 101	95%	w styczniu każdego roku	--
	BIBLIOTEKA RACZYŃSKICH							
1.	BR/PS-01 Gromadzenie, opracowanie i ubytkowanie zbiorów	Celem procesu jest zaspokojenie potrzeb mieszkańców Poznania w zakresie dostępu do nowości wydawniczych oraz innych zbiorów bibliotecznych. w celu zaspokojenia potrzeb jednostek i grup w zakresie edukacji, informacji i rozwoju osobistego poprzez oferowani	01. Gromadzenie zbiorów. 03. Ubytkowanie zbiorów	Utrzymywanie wielkości kolekcji BR na akceptowalnym poziomie relewancji wobec oczekiwań danej społeczności przy zachowaniu dynamiczności zbiorów.	Według standardów międzynarodowych IFLA-Unesco wielkość istniejącej kolekcji książek winna mieścić się między 1,5 do 2,5 książek na jednego mieszkańca. BR zamierza utrzymać ten wskaźnik na zalecanym poziomie - 2.5 książek na 1 mieszkańca. Wskaźnik oblicza	97%	półrocznie	--
			02. Opracowanie zbiorów.	Tworzenie bezbłędnych rekordów bibliograficznych w katalogu online Biblioteki Raczyńskich	Wskaźnik oblicza się: Stosunek liczby poprawnych rekordów do liczby wszystkich utworzonych rekordów opisu bibliograficznego.	95%	półrocznie	--
			01. Gromadzenie zbiorów 02. Opracowanie zbiorów	Utrzymywanie wskaźnika uzupełniania zbiorów o nowości wydawnicze dla miejscowości powyżej 50 tysięcy mieszkańców:	Według standardów IFLA-Unesco biblioteka winna nabywać 20 nowości wydawniczych rocznie na 100 mieszkańców. Zgodnie z Zarządzeniem Ministra Kultury i Sztuki z 24.11.1980 w sprawie norm zaopatrzenia bibliotek publicznych, biblioteka winna nabywać 18 wol. na	96%	półrocznie	--
2.	BR/PS-02 Udostępnianie materiałów bibliotecznych	Zaspokojenie potrzeb użytkowników Biblioteki - głównie mieszkańców Poznania - w zakresie dostępu do zbiorów bibliotecznych, w celu zaspokojenia potrzeb jednostek i grup w zakresie edukacji, informacji i rozwoju osobistego poprzez oferowanie użytkownikom d	01. Prowadzenie wypożyczeń zewnętrznych	Wysoki stopień udostępniania książek. Celem szczegółowym procesu jest takie dobieranie księgozbiorów udostępnianych na zewnątrz, by w jak najwyższym stopniu móc realizować potrzeby użytkownika. Wskaźnik - obliczany jako stosunek liczby wypożyczeń przypada	Wskaźnik oblicza się: Liczba wypożyczonych książek na zewnątrz dzielona przez liczbę mieszkańców miasta Poznania razy 100 razy 100% / 430.	90%	półrocznie	--
			02. Prowadzenie wypożyczeń prezencyjnych	Skrócenie czasu oczekiwania na książkę. Celem procesu jest skrócenie czasu oczekiwania na książki najczęściej zamawiane przez czytelników w Czytelni Ogólnej, poprzez prowadzenie księgozbioru podręcznego, składającego się z najczęściej zamawianych tytułów.	Liczba wypożyczeń dzielona przez wielkość księgozbioru podręcznego w Czytelni Ogólnej razy 100% / 5 (wskaźnik 5 oznacza pięciokrotne wykorzystanie książki tego księgozbioru)	90%	półrocznie	--
			03. Prowadzenie wypożyczeń międzybibliotecznych	Jak największa realizacja zamówień międzybibliotecznych. Celem procesu jest realizacja jak największej - w miarę możliwości - liczby zamówień drogą wymiany międzybibliotecznej.	Liczba rewersów zrealizowanych do liczby wszystkich rewersów otrzymanych z innych bibliotek razy 100%.	60%	półrocznie	--
3.	BR/PS-03 Planowanie i realizacja	Zapewnienie Bibliotece Raczyńskich środków finansowych na realizację zadań statutowych oraz zapewnienie płynnej i	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	--

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w III kw. 2014 r.
	budżetu rocznego	sprawnej obsługi realizacji zadań statutowych w zakresie finansowo-księgowym.	01. Planowanie budżetu rocznego 02. Realizacja budżetu	Celem procesu jest terminowe przekazywanie innych sprawozdań, ankiet i opracowań - dla Urzędu Miasta i innych instytucji.	Liczba w terminie opracowanych i przekazanych innych sprawozdań, ankiet i opracowań (do UMP i innych instytucji) do liczby wszystkich tego typu dokumentów razy 100%.	93%	półrocznie	--
	GEOPOZ							
1.	Prowadzenie powiatowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego	Utrzymanie powiatowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego w stanie aktualności	Aktualizacja danych powiatowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego	Aktualizacja danych powiatowego zasobu geodezyjnego w wyznaczonym terminie	Aktualizacja graficzna – 14 dni Aktualizacja części opisowej - 30 dni	100%	1 x kwartał	100,00%
			Udostępnianie danych powiatowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego	Realizacja wniosków o udostępnienie danych zasobu geodezyjnego w wyznaczonym terminie	Do użytku powszechnego – 7dni Do zgłoszonych prac geo-dezyjnych i do szacowania nieruchomości -10 dni	100%	1 x kwartał	92,00%
2.	Prowadzenie Systemu Informacji Przestrzennej	Dostarczanie informacji niezbędnych w procesie zarządzania przestrzenią Miasta Poznania	Opracowywanie informacji ze zdjęć lotniczych	Powiększenie zasobu danych SIP poprzez fotogrametryczne pozyskiwanie danych wektorowych i rastrowych.	Ilość km kw. pozyskanych w stosunku do powierzchni obszaru miasta.	1/8 powierzchni miasta na kwartał	1 x kwartał	77,00%
			Pozyskiwanie i przetwarzanie, udostępnianie i aktualizacja informacji SIP	Utrzymanie pełnej sprawności Systemu Informacji Przestrzennej	Ilość dni bezawaryjnej pracy systemu w stosunku do ilości dni roboczych w kwartale x 100%	100%	1 x kwartał	100,00%
3.	Tworzenie informacji określających położenie nieruchomości w przestrzeni miasta	Zapewnienie aktualności informacji określających położenie nieruchomości w przestrzeni miasta	Realizacja zadań w zakresie nazewnictwa ulic i placów oraz ewidenconowania nazw ulic, placów itp	Zapewnienie aktualności informacji z zakresu nazw ulic i placów	Ilość zmian wprowadzonych do bazy/ilość zmian wynikających z wydanych aktów prawnych w zakresie nazewnictwa x 100%.	100%	1x6 m-cy	--
			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	--
4.	Rozstrzyganie spraw z zakresu administracji publicznej związanych z gospodarką nieruchomościami	1. Realizacja uprawnień i roszczeń związanych z gospodarką nieruchomościami. 2. Osiągnięcie wysokiego poziomu orzecznictwa w sprawach z zakresu administracji publicznej.	Realizacja roszczeń o zwrot nieruchomości i o odszkodowanie	Zaspokajanie w drodze decyzji administracyjnych uzasadnionych żądań zgłoszonych przez osoby uprawnione.	Ilość decyzji ostatecznych lub utrzymanych w mocy do ilości decyzji wydanych w okresie sprawozdawczym.	100%	1 x rok	--
			Podział nieruchomości	Zmiana struktury przestrzennej nieruchomości w sposób zmierzający do ich zagospodarowania zgodnego z polityką miasta.	Ilość decyzji ostatecznych lub utrzymanych w mocy do ilości decyzji wydanych w okresie sprawozdawczym.	100%	1 x 6 m-cy	--
			Ustalanie opłat adiacenckich i urbanistycznych związanych ze wzrostem wartości nieruchomości	Pozyskiwanie środków finansowych do budżetu miasta	Realizacja zaplanowanego dochodu	100%	1 x 6 m-cy	--
	MIEJSKI OŚRODEK POMOCY RODZINIE							
1.	MOPR/PS-01 Realizacja zadań związanych z udzielaniem świadczeń		MOPR/PS-01/PR-01 Świadczenia pomocy społecznej	Zaspokajanie niezbędnych potrzeb klientów	Stosunek procentowy liczby utrzymanych w mocy decyzji administracyjnych rozpoznawanych w wyniku postępowania odwoławczego i decyzji administracyjnych w stosunku, do któych umorzono postępowanie odwoławcze do liczy wszystkich rozpatrywanych przez organ odw	60%	rocznie	--
			MOPR/PS-01/PR-02 Wydanie decyzji administracyjnej w sprawie ustalenia prawa do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych					
			MOPR/PS-01/PR-03 Skierowanie i kwalifikowanie do Centrum Integracji Społecznej	Wywołanie korzystnej zmiany w sytuacji klienta	Stosunek procentowy działań zakończonych zgodnie z celami założonymi w programach lub kartach pracy socjalnej lub kontraktach socjalnych do ogólnej liczby podejmowanych działań x 100%	60%	kwartalnie	77,00%
2.	MOPR/PS-02 Realizacja zadań związanych ze wsparciem funkcjonowania w środowisku		MOPR/PS-02/PR-01 Praca socjalna i poradnictwo specjalistyczne	Wywołanie korzystnej zmiany w sytuacji klienta	Stosunek procentowy działań zakończonych zgodnie z celami założonymi w kartach pracy socjalnej, kontraktach socjalnych, w kartach pracy z klintem/rodziną, w narzędziach pracy obowiązujących w danym programie, projekcie do ogólnej liczby podjętych działań	50%	kwartalnie	**80,00%**
			MOPR/PS-02/PR-03 Włączenie osób i rodzin korzystających ze świadczeń do uczestnictwa w programach/projektach					76,00%
			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	--
3.	MOPR/PS-03 Działania na rzecz wspierania osób i rodzin i tworzenia systemu opieki zastępczej		MOPR/PS-03/PR-02 Realizacja świadczeń pieniężnych	Zaspokojenie niezbędnych potrzeb klientów	Stosunek procentowy liczby utrzymanych w mocy decyzji administracyjnych rozpoznanych w wyniku postępowania odwoławczego i decyzji w stosunku, do których umorzono postępowanie odwoławcze do liczby wszystkich rozpatrzonych decyzji x 100%	60%	rocznie	--
			MOPR/PS-03/PR-03 Realizacja świadczeń rzeczowych					
			MOPR/PS-03/PR-10 Ustalenie opłaty za pobyt w pieczy zastępczej					
			MOPR/PS-03/PR-05 Indywidualny program usamodzielnienia	Wywołanie korzystnej zmiany w sytuacji klienta	Stosunek procentowy działań zakończonych zgodnie z celami założonymi w programach, kartach pracy socjalnej lub kontraktach socjalnych do ogólnej liczby podejmowanych działań x 100%	60%	półrocznie	--
			MOPR/PS-03/PR-01 Zaopiniowanie kandydatów do pełnienia funkcji rodziny zastępczej					
			MOPR/PS-03/PR-04 Kierowanie do instytucjonalnej pieczy zastępczej					

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w III kw. 2014 r.
			MOPR/PS-03/PR06 Umieszczenie dziecka w rodzinie pomocowej	Zapewnienie opieki i wychowania dzieciom, którym nie udało się znaleźć właściwej formy opieki	Stosunek procentowy liczby dzieci wymagających zapewnienia opieki i wychowania, którym nie udało się znaleźć właściwej formy opieki do liczby wszystkich dzieci wymagających zapewnienia opieki i wychowania w roku kolendarzowym x 100%	max. 10 %	rocznie	--
			MOPR/PS-03/PR07 Umieszczenia dziecka w rodzinnej pieczy zastępczej na podstawie umowy					
			MOPR/PS-03/PR08 Zawarcie umowy na pełnienie funkcji RZZ lub prowadzenie RDD					
			MOPR/PS-03/PR09 Zatrudnienie w RZZ lub w RDD osoby do pomocy					
4.	ja świadczeń na rzecz os		MOPR/PS-04/PR-01 Dofinansowanie do likwidacji barier architektonicznych i technicznych	Umożliwienie klientowi wcześniejszego otrzymania środków z PFRON	Stosunek procentowy liczby umów zawartych w terminie 10 dni od momentu otrzymania zweryfikowanego kosztorysu przez inspektora budowlanego do wszystkich zawartych umów x 100%	60%	rocznie	--
			MOPR/PS-04/PR-03 Dofinansowanie zaopatrzenia w sprzęt rehabilitacyjny i dofinansowanie likwidacji barier w komunikowaniu się		brak wskaźnika			
			MOPR/PS-04/PR-02 Dofinansowanie sportu, kultury rekreacji i turystyki osób niepełnosprawnych		Stosunek procentowy liczby swiadczeń wypłaconych przed wymaganym terminem do liczby wszystkich wypłaconych świadczeń x 100%.	80%	rocznie	--
			MOPR/PS-04/PR-04 Dofinansowanie pobytu osób niepełnosprawnych na turnusach rehabilitacyjnych		Stosunek procentowy przekazanych przez klientów "Informacji o wyborze turnusu" sprawdzonych w ciągu 3 dni roboczych od ich otrzymania przez pracownika Sekcji w rejestrach ośrodków i organizatorów do liczby wszystkich wypłac. świadcz. w tym zakresie x 100%	95%	rocznie	--
			MOPR/PS-04/PR-05 Dofinansowanie kosztów utworzenia, działalności i zwiększenia uczestników WTZ		Stosunek procentowy liczby swiadczeń wypłaconych przed wymaganym terminem do liczby wszystkich wypłaconych świadczeń x 100%.	75%	rocznie	--
			MOPR/PS-04/PR-06 Dofinansowanie zaopatrzenia w przedmioty ortopedyczne i środki pomocnicze		1. Stosunek procentowy liczby przelewów przekazanych do Działu Ekonomicznego w ciągu 5 dni roboczych od daty złożenia dokumentów przez Wnioskodawcę, stanowiących podstawę przekazania dofinanoswania do liczby wszystkich przelewów w tym zakresie x 100%	75%	rocznie	--
					2. Stosunek procentowy liczby przelewów przekazanych na konto zleceniodawcy w ciągu 9 dni od dnia otrzymania dokunentów potwierdzających zakup do ogólnej liczby przelewów w tym zakresie x 100% / dot. oferty cenowe/			--
			MOPR/PS-04/PR-07 Dofinansowanie zaopatrzenia w przedmioty ortopedyczne i środki pomocnicze		brak wskaźnika			
5.	MOPR/PS-05 Zarządzanie Zasobami Osobowymi		MOPR/PS-05/PR-01 Prowadzenie naboru i zatrudnianie pracowników MOPR	Prowadzenie skutecznego naboru	Stosunek liczby działań rekrutacyjnych zakończonych wydaniem rekomendacji do zatrudnienia w ciągu 25 dni do liczby wszystkich działań rekrutacyjnych zakończonych wydaniem rekomendacji x 100%	90%	kwartalnie	**81,00%**
			MOPR/PS-05/PR-02 Szkolenie pracowników	Skuteczna realizacja planu szkoleń	Stosunek procentowy liczby zrealizowanych szkoleń do liczby szkoleń zaplanowanych x 100%	75%	rocznie	--
			MOPR/PS-05/PR-03 Organizacja praktyk zawodowych	Zapewnienie profesjonalnych praktyk zawodowych	Stosunek procentowy liczby praktykantów zadowolonych i bardzo zadowolonych z odbytych praktyk do liczby praktykantów, którzy wzięli udziałw w badaniu poziomu zadowolenia x 100%	85%	półrocznie	--
6.	MOPR/PS-06 Organizacja, infrastruktura i		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	95,00%
			MOPR/PS-06/PR-02 Przekazanie	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%			--

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w III kw. 2014 r.
	informatyzacja w MOPR		sprzętu komputerowego do naprawy		2. Liczba zgłoszeń zrealizowanych w terminie 60 dni przez firmy zewnętrzne do liczby wszystkich z	60%	półrocznie	--
			MOPR/PS-06/PR-03 Zapotrzebowanie na nowy tusz, toner	Skrócenie czasu realizacji zapotrzebowania komórek organizacyjnych na nowy tusz/toner	Liczba rzrealizowanych zapotrzebowań na nowy tusz/toner w dzień złożenia wniosku do liczby wszystkich złożonych wniosków x 100%	60%	półrocznie	--
7.	MOPR/PS-07 Planowanie i realizacja budżetu		MOPR/PS-07/PR-01 Planowanie budżetu	Zabezpieczenie środków zapewniających realizację zadań nałożonych na MOPR	Stosunek procentowy pomiędzy wysokością środków przyznanych na realizację zadań wg pierwotnego planu finansowego do wysokości środkó wnioskowanych w projekcie budżetu x 100%	95%	rocznie	--
			MOPR/PS-07/PR-02 Obsługa finansowo-księgowa w zakresie wydatków budżetowych MOPR	Zapewnienie sprawnej obsługi finansowo-księgowej w zakresie wydatków	Stosunek procentowy ilości faktur zapłaconych w terminie wskazanym na fakturze od daty wpływu do MOPR do wszystkich uregulowanych faktur x 100%	95%	kwartalnie	99,00%
			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 wysokości ostatecznego limitu w zakresie środków własnych gminy na dany rok dla poszczególnych filii do wysokości pierwotnego limitu w zakresie środków własnych gminy na dany rok dla poszczególnych filii x 100%	90%	rocznie	--
			MOPR/PS-07/PR-06 Zmiany planu finansowego w trakcie roku budżetowego	Utrzymanie możliwości realizacji zadań nałożonych na MOPR	Stosunek procentowy pomiędzy liczbą przesunięć środków w planie finansowym dokonanych w ramach zarządzenia Dyrektora Jednostki do ogólnej liczby dokonanych zmian wynikających ze zmiany wysokości środków w planie finansowym na dany rok x 100%	max 60%	rocznie	--
			MOPR/PS-07/PR-07 Opracowanie materiałów dotyczących aktualizacji WPF Miasta Poznania	Modernizacja kapitału rzeczowego dla podnoszenia efektywności i wydajności pracy pracowników oraz rozwój i adaptacja infrastruktury ośrodka	1. Stosunek procentowy zatwierdzonego planu zakupów inwestycyjnych do realizacji merytorycznej planu zakupów inwestycyjnych jednostki x 100% 2. Stosunek procentowy zatwierdzonego planu remontów inwestycyjnych do realizacji merytorycznej planu remontów inw	100%	rocznie	--
8.	MOPR/PS-08 Świadczenie pomocy prawnej		MOPR/PS-08/PR-01 Sporządzanie opinii prawnych	Skuteczna ochrona prawna interesów MOPR	Stosunek procentowy liczby opinii prawnych wydanych w terminie 14 dni (liczonych od dnia wpłynięcia na stanowisko radcy prawnego do dnia przekazania na stanowisko ds.. obsługi sejretariatu) do liczby wszystkich wydanych opinii x 100%	50%	kwartalnie	100
			MOPR/PS-08/PR-02 Opiniowanie aktów prawnych					100
			MOPR/PS-08/PR-03 Zastępowanie przed sądami i urzędami		brak wskaźnika			
			MOPR/PS-08/PR-04 Udzielanie porad prawnych		brak wskaźnika			
	MIEJSKA PRACOWNIA URBANISTYCZNA							
			MPU/PS01/PR01-A Analiza wniosków o sporządzenie/zmianę mpzp	Przygotowanie rekomendacji dla Prezydenta	Liczba analiz z propozycją rozpatrzenia wniosku wykonanych w terminie 21 dni w stosunku do liczby wszystkich wykonanych analiz	80%	roczny	--

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w III kw. 2014 r.
1.	MPU/PS01 Obsługa planistyczna miasta	Zapewnienie ładu przestrzennego, ochrony dóbr kultury, wspomaganie procesu przestrzennego kształtowania miasta oraz wymogów ochrony środowiska w wykonywanych projektach mpzp na terenie miasta Poznania z uwzględnieniem przepisów prawa, w tym w szczególnośc	MPU/PS01/PR01-A Analiza wniosków o sporządzenie/zmianę mpzp	Terminowe udzielenie informacji wnioskodawcy	Liczba odpowiedzi o sposobie rozpatrzenia wniosku udzielonych w terminie 30 dni od wpływu protokołu z narady Prezydenta z jego Zastępcami, Skarbnikiem i Sekretarzemw stosunku do liczby rozpatrzonych wniosków	90%	roczny	--
			MPU/PS01/PR01-B Przygotowanie projektu uchwały o przystapieniu do sporządzenia mpzp do MPU/PS01/PR01-G Mpzp po uchwaleniu	Uchwalenie mpzp	Ilość projektów uchwalonych do ilości projektów procedowanych	10%	roczny	--
			MPU/PS01/PR03 Opracowanie opinii	Terminowe wykonywanie opinii	Ilość opinii wykonanych w terminie w stosunku do ilości opinii ogółem	80%	kwartalny	99,50%
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%	roczne	--
			MPU/PS02/PR02 Kwalifikacja dostawców	Zapewnienie odpowiedniego poziomu dostaw	Ilość dostawców odrzuconych do ilości dostawców ogółem	70%	roczne	--
3.	MPU/PS03 Zarządzanie Zasobami ludzkimi	MPU/PS03 Zarządzanie Zasobami ludzkimi	MPU/PS03/PR01 Rekrutacja i zatrudnienie pracowników	Zapewnianie poziomu zatrudnienia niezbędnego do prawidłowego wykonywania zadań	(Liczba zatrudnionych przez liczbę zgłoszonych potrzeb zweryfikowanych pozytywnie)* 100%	90%	roczne	--
			MPU/PS03/PR02 Organizacja szkoleń	Zapewnianie odpowiedniej liczby szkoleń potrzebnych do podnoszenia kwalifikacji	(Liczba szkoleń przez liczę zgłoszonych potrzeb zweryfikowanych pozytywnie) * 100%	100%	roczne	--
			MPU/PS03/PR03 Ocenianie pracowników	Zapewnienie odpowiedniego poziomu pracy pracowników	(liczba ocen pracowniczych pozytywnych przez liczbę ocen negatywnych) * 100%	100%	roczne	--
	POWIATOWY INSPEKTORAT NADZORU BUDOWLANEGO							
1.	PINB/PS-03 Organizacja i zarządzanie PINB		PS-03/PR-07 Prowadzenie składnicy akt	Dążenie do terminowego i satysfkacjonującego klientów realizowania wniosków o udostępnienie akt spraw zarchwizowanych do składnicy akt	Procentowy udział wniosków zrealizowanych w terminie 7 dni w stosunku do całkowitej liczby przyjętych wniosków x 100%	90%	kwartalnie	85,00%
2.	PINB/PS-03 Organizacja i zarządzanie PINB		PS-03/PR-05 Regulacje zobowiązań	Terminowa realizacja wszystkich zobowiązań	Ilość zrealizowanych zobowiązań w terminie/ilość wszystkich zobowiązań x 100%	100%	kwartalnie	100,00%
3.	PINB/PS-03 Organizacja i zarządzanie PINB		PS-03/PR-06 Obieg dokumentów	Terminowe przekazywanie według właściwości pism do właściwego organu	Ilość pism przekazanych według właściwości w ciągu 5 dni do wszystkich przekazywanych według właściwości pism x 100%	100%	kwartalnie	b.d.
4.	PINB/PS-03 Organizacja i zarządzanie PINB		PS-03/PR-04 Rekrutacja stażystów	Zapewnienie profesjonalnych praktyk, staży zawodowych	Stosunek liczby praktykantów zadowolonych i bardzo zadowolonych z odbytych praktyk do liczby praktykantów, którzy brali udział w badaniu zadowolenia x 100%	90%	roczny	--
5.	PINB/PS-03 Organizacja i zarządzanie PINB		PS-03/PR-02 Ocena pracowników	Zapewnienie odpowiedniego poziomu pracy	Liczba ocen pracowniczych pozytywmych/liczbę ocen negatywnych x100%	70%	roczny	--
6.	PINB/PS-03 Organizacja i zarządzanie PINB		PS-03/PR-03 Organizowanie szkoleń	Zapewnienie odpowiedniej liczby szkoleń potrzebnych do podnoszenia kwalifikacji	Liczba odbytych szkoleń do liczby zaplanowanych szkoleń x 100%	100%	roczny	--
7.	PINB/PS-03 Organizacja i zarządzanie PINB		PS-03/PR-01 Rekrutacja i zatrudnianie pracowników oraz PS-03/PR-04 rekrutacja stażystów	Zapewnienie poziomu zatrudnienia niezbędnego do prawidłowego wykonywania zadań	Liczba zatrudnionych do liczby zgłoszonych potrzeb x 100%	100%	roczny	--
8.	PINB/PS-02 Prowadzenie inspekcji i kontroli		PS-02/PR-01 Prowadzenie inspekcji i kontroli obiektów budowlanych	Przeprowadzenie kontroli stanu technicznego wszystkich obiektów budowlanych zaplanowanych na dany rok	Liczba przeprowadzonych kontroli obiektów w danym roku w stosunku do liczby zaplanowanych kontroli na dany rok x 100%	100%	roczny	--
9.	PINB/PS-02 Prowadzenie inspekcji i kontroli		PS-02/PR-02 Prowadzenie inspekcji i kontroli zakończonych budów	Rozpatrzenie sprawy w terminie 21 dni od dnia doręczenia zawiadomienia	Liczba rozpatrzonych spraw w terminie 21 dni w stosunku do liczby spraw podlegających rozpatrzeniu w terminie 21 dni x 100%	100%	półroczny	--
10.	PINB/PS-02 Prowadzenie inspekcji i kontroli		PS-02/PR-03 Wydawanie pozwolenia na użytkowanie	Wydanie decyzji pozwolenia na użytkowanie w terminie 30 dni	Liczba wydanych w terminie 30 dni decyzji o pozwoleniu na użytkowanie w stosunku do wszystkich wydanych decyzji pozwoleń na użytkowanie w okresie monitorowanym x 100%	100%	półroczny	--
11.	PINB/PS-01 Obsługa orzeczniczo-administracyjna		PS-01/PR-04 Prowadzenie spraw dot. zmiany sposobu użytkowania bez wymaganego zezwolenia	Doprowadzenie samowolnej zmiany sposobu użytkowania obiektu lub jego części do stanu zgodnego z prawem w terminie czterech miesięcy	Liczba postępowań administracyjnych doprowadzających samowolne zmiany sposobu użytkowania obiektu lub jego części do stanu zgodnego z prawem zakończone w terminie czterech miesięcy do liczby postępowań prowadzonych w tym trybie x 100%	100%	roczny	--
12.	PINB/PS-01 Obsługa orzeczniczo-administracyjna		PS-01/PR-01 Prowadzenie spraw dot. budowy bez wymaganego pozwolenia PS-01/PR-02 Prowadzenie spraw dot. Budowy bez wymaganego zgłoszenia PS-01/PR-03 Prowadzenie spraw dot. innych robót z naruszeniem prawa	Opracowanie aktów administracyjnych w sposób maksymalnie zmniejszający procent ich uchylenia przez organ II instancji	Liczba utrzymanych aktów administracyjnych w mocy w stosunku do liczby wydanych przez PINB aktów administracyjnych x 100%	100%	roczny	--
13.	PINB/PS-01 Obsługa orzeczniczo-administracyjna		PS-01/PR-03 Prowadzenie spraw dot. innych robót z naruszeniem prawa	Skrócenie terminu z 2 miesięcy do 1 miesiąca od wydania postanowienia o wstrzymaniu robót budowlanych do wydania decyzji	Liczba decyzji wydanych po postanowieniu w ciągu miesiąca do liczby decyzji wydanych w tym trybie x 100%	70%	roczny	--

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w III kw. 2014 r.
14.	PINB/PS-01 Obsługa orzeczniczo-administracyjna		PS-01/PR-03 Prowadzenie spraw dot. innych robót z naruszeniem prawa	Wydanie decyzji o zatwierdzeniu projektu budowlanego zamiennego w postępowaniu w sprawie istotnego odstępstwa w terminie 30 dni od momentu, w którym dostarczony projekt zamienny jest prawidłowy (tzn. zostały uzupełnione braki)	Liczba wydanych decyzji zatwierdzah acych projekt budowlany zamienny w terminie 30 dni do liczby wszystkich wydanych decyzji x 100%	100%	roczny	--
15.	PINB/PS-01 Obsługa orzeczniczo-administracyjna		PS-01/PR-01-06 wszystkie podprocesy	Przesyłanie odwołań od decyzji do organu odwoławczego na podstawie art. 133 kpa w terminie 5 dni od momentu wpływu odwołania do PINB	Liczba odwołań przesłanych w terminie 5 dni do liczby wszystkich przesłanych x 100%	70%	roczny	--
16.	PINB/PS-01 Obsługa orzeczniczo-administracyjna		PS-01/PR-06 Postępowanie egzekucyjne	Wyegzekwowanie niewykonanego przez zobowiązanego obowiązku nałożonego decyzją lub postanowieniem Powiatowego Inspektora Nadzoru Budowlanego (dot. PS-01/PR-06)	Liczba wyegzekwowanych obowiązków w stosunku do liczby egzekwowanych x 100%	100%	roczny	--
	POZNAŃSKIE OŚRODKI SPORTÓW I REKREACJI							
1.	PS – 01 Udostępnienie bazy sportowej i rekreacyjnej	Upowszechnianie kultury fizycznej poprzez udostępnianie bazy sportowej i turystycznej.	Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Krzewienie kultury fizycznej poprzez upowszechnianie pływania oraz zapewnienie bazy dla gier zespołowych w Oddziale Chwiałka	% wykonania planu przychodów	100%	okres – półrocze (do 31.08 każdego roku), rok (do 1.04 roku następnego) – analiza dokumentów księgowych, analiza wykonania budżetu zadaniowego	--
			Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Zaspokojenie zbiorowych potrzeb w zakresie sportów wodnych , biegów terenowych oraz rekreacji dla mieszkańców w Oddziale Malta	% wykonania planu przychodów	99%	j.w	--
			Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Propagowanie kultury, sportu i rekreacji przez współdziałanie przy realizacji różnorakich imprez w Oddziale Arena	% wykonania planu przychodów	99%	j.w	--
			Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Upowszechnianie i propagowanie sportu, rekreacji i wypoczynku wśród ludności w ośrodkach wypoczynkowych i obiektach sportowych POSiR oddanych w dzierżawę.	% wykonania planu przychodów	99%	j.w	--
			Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Zapewnienie bazy dla przeprowadzenia imprez sportowych, rekreacyjnych i treningów w Oddziale Stadion Miejski	% wykorzystania planu przychodów	99%	j.w	--
			Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Udostępniane bazy do przeprowadzenia imprez sportowo-rekreacyjnych w Oddziale MOS.	% wykorzystania oplanu przychodów	99%	j.w	--
			Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Świadczenie usług hotelowych w Hotelu Sport i na Campingu Malta.	Wskaźnik 1: % wykorzystania oplanu przychodów	99%	j.w	--
					Wskaźnik 2: % wykorzystania miejsc noclegowych w Hotelu Sport i na Campingu Malta (osobonoclegi)	50%	j.w	--
2.	PS – 02 Organizacja imprez sportowych i rekreacyjnych	Upowszechnianie kultury fizycznej poprzez organizację imprez sportowych	Organizacja imprez sportowych i rekreacyjnych	Popularyzacja biegania jako najprostszej formy rekreacji oraz promocja Poznania poprzez organizację międzynarodowego biegu maratońskiego	Wskaźnik 1: % wykonania planu przychodów	99%	okres – rok (do 1.04 roku następnego) metody - analiza budżetu zadaniowego	--
					Wskaźnik 2: Rozwój imprezy - przyrost liczby startujących w stosunku do roku poprzedniego	5%	okres – rok (do 1.04 roku następnego) metody - porównanie danych dot. liczby startujących	11,40%
					Wskaźnik 3: % biegaczy wyrażających chęć ponownego startu	90%	okres – rok (do 1.04 roku następnego) metody – kwestionariusz satysfakcji uczestników maratonu	98,12%
			Organizacja imprez sportowych i rekreacyjnych	Propagowanie sportu wśród dzieci i młodzieży szkolnej	Odsetek szkół m. Poznania startujących w zawodach dla szkół organizowanych przez MOS	60%	okres – rok szkolny (do 31.08 każdego roku) metody – porównanie danych dot. liczby szkół startujących w zawodach dla szkół org. Przez MOS z ogólną liczbą szkół m. Poznania	--
3.	PS – 03 Organizacja i zarządzanie POSiR	Zapewnienie prawidłowego funkcjonowania zakładu dla realizacji celów statutowych	Zarządzanie kadrami	Satysfakcja pracowników	% pracowników zadowolonych lub bardzo zadowolonych z pracy w POSiR	80%	okres – rok (do 1.04roku następnego) metody - analiza wyko-nania planu zatrudnienia	--
				Kadra spełniająca wymagania karty stanowiska pracy	stosunek liczby pracowników ocenionych jako spełniających wymagania stanowiska pracy do liczby pracowników objętych oceną	95%	okres - rok (do 1.04 roku następnego) metody okresowe oceny pracownicze	--
			Planowanie i zarzadzanie infrastrukturą	Zapewnienie odpowiedniego stanu infrastruktury	% realizacji planu remontów i inwestycji	99%	okres – rok (do 1.04 roku następnego) metody – analiza spra-wozdań z wykonania planu remon-tów i inwestycji	--
	STRAŻ MIEJSKA 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.

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w III kw. 2014 r.
1.	Działania na rzecz porządku i bezpieczeństwa	Poprawa stanu porządku i bezpieczeństwa na terenie miasta Poznania.	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	--
			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	--
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	--
			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	--
			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	--
			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	--
			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	--
			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	--
			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	--
			Rozliczanie mandatów karnych	Wprowadzenie 100% odcinków madatów karnych do programu informatycznego w rocznym okresie rozliczeniowym	dostarczone odcinki mandatów karnych/wprowadzone odcinki mandatów karnych* 100%.	100%	rocznie	--
	ZAKŁAD ZAGOSPODAROWANIA ODPADÓW							
1.	Gospodarka odpadami	Zwiększenie efektywności gospodarowania odpadami	Składowanie odpadów		Stosunek ilości przyjętych odpadów do ilości odzyskanych odpadów.	min. 10 %	roczny	--
			Segregacja odpadów					
2.	Elektrownia biogazowa i oczyszczania odcieku	Zużycie energii na potrzeby własne max 10%	Wytwarzanie energii	Produkcja energii elektrycznej na poziomie nie niższym niż 2000000 kWh/a.	Ilość energii elektrycznej zużytej na potrzeby własne do ilości energii wyprodukowanej 10%	nie więcej niż 10%	półroczny	--
			Oczyszczanie odcieków	Wprowadzanie do środowiska wód odciekowych oczyszczonych	Stosunek ilości m3 odcieku oczyszczonego ogółem do ilości m3 odcieku pobranego przez oczyszczalnię 50%	min. 50%	półroczny	--
3.	Zarządzanie zasobami osobowymi	Kadra spełniająca wymagania stanowiska pracy	Rekrutacja, selekcja i ocena		Stosunek liczby pracowników ocenionych jako spełniających wymagania do liczby pracowników objetych oceną	min. 96%	roczny	--
			Szkolenia pracowników					
4.	Nadzór nad infrastrukturą	Zapewnienie prawidłowego nadzoru nad infrastrukturą.	Bieżące utrzymanie maszyn i urządzeń	Zapewnienie prawidłowego funkcjonowania maszyn i urządzeń.	brak wskaźników dla procesu		brak	--
			Zakupy bieżące	Zapewnienie niezbędnych zasabów do prawidłowego funkcjonowania zakładu				
			Udzielenie zamówienia publicznego					
			Korespondencja i dokumentacja biurowa	Zapewnienie odpowiedniego przepływu dokumentacji				
			Remonty i inwestycje					
			Kwalifikacja i ocena dostawców					
			Analiza i ocena procesu					
	ZARZĄD DRÓG MIEJSKICH							
1.	ZDM/PS-01 Organizacja i zarządzanie	Skuteczne zarządzanie jednostką organizacyjną Miasta Poznania - Zarządem Dróg Miejskich poprzez zapewnienie efektywnego planowania w zakresie organizacyjnym oraz skutecznej realizacji zadań statutowych.	ZDM/PS-01/PR-01 Pozyskiwanie Funduszy Europejskich	Terminowe przygotowanie wniosków aplikacyjnych	Ilość wniosków aplikacyjnych przygotowanych w terminach określonch w Programach Operacyjnych x 100 / ogólna ilość wniosków aplikacyjnych przygotowanych w danym roku	100%	rocznie	--
			ZDM/PS-01/PR-02 Postępowanie z wnioskami	Zwiększenie liczby spraw rozpatrywanych w terminie nie dłuższym niż 1m-c	Ilość wniosków rozpatrywanych w terminie nie dłuższym niż miesięczny x 100/ ilość wpływających wniosków ogółem.	95% z zastrzeżeniem, że pozostałe 5% wniosków rozpatrzone zostanie w terminach przepisanych	kwartalnie	93,50%
			ZDM/PS-01/PR-03 Rozpatrywanie skarg	Zwiększenie liczby spraw rozpatrywanych w terminie nie dłuższym niż 1 m-c	Ilość skarg rozpatrywanych w terminie nie dłuższym niż miesięczny x 100/ ilość wpływających skarg ogółem.	95% z zastrzeżeniem, że pozostałe 5% wniosków rozpatrzone zostanie w terminach przepisanych	kwartalnie	100,00%
			ZDM/PS-01/PR-04 Postępowanie odwoławcze	Zapewnienie prawidłowego prowadzenia sprawy w postępowaniu odwoławczym	(Liczba spraw uchylonych przez SKO/Liczba spraw podjętych przez wydział)*100%	max 1%	kwartalnie	0,24%
			ZDM/PS-01/PR-05 Zamówienia publiczne	Realizacja planu zamówień publicznych	ilość zakończonych postępowań x 100 / ogólna ilość zaplanowanych postępowań	95% zakończonch postępowań wg planu	rocznie	--
			ZDM/PS-01/PR-07 Zarządzanie informacją publiczną	Zapewnienie sprawnego prowadzenia polityki informacyjnej ZDM	Liczba zapytań o informacje dot. Działalności ZDM, na które odpowiedziano w terminie do 14 dni x 100/ Liczba zapytań o informacje dot. Działalności ZDM wpływające do zespołu ds.. Informacji Publicznej.	80%	półrocznie	--

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w III kw. 2014 r.
			ZDM/PS-01/PR-09 Rekrutacja, selekcja i ocena pracownicza	Zatrudnianie pracowników spełniających wymogi kwalifikacyjne	Ilość umów o pracę zawartych na czas określony (próbny) x 100 / ilość umów przedłużonych przez ZDm (z wyłączeniem rezygnacji pracowników)	90%	rocznie	--
			ZDM/PS-01/PR-06 Bezpieczeństwo i higiena pracy	Realizacja planu szkoleń dla pracowników	Zrealizowane szkolenia x 100 / zaplanowane szkolenia	95%	rocznie	--
			ZDM/PS-01/PR-10 Szkolenia					--
			ZDM/PS-01/PR-011 Obsługa Zakładowego Funduszu Świadczeń	Realizacja planu wydatków Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych	Poniesione wydatki z tytułu ZFŚS x 100 / zaplanowane wydatki	94%	rocznie	--
			ZDM/PS-01/PR-012 Odbiór robót	Terminowe przeprowadzenie odbiorów robót	Ilość odbiorów przeprowadzonych w terminie x 100 / ilość odbiorów ogółem	90% terminowo przeprowadzonych odbiorów	rocznie	--
2.	ZDM/PS-02 Inwestycje	Skuteczna realizacja zaplanowanych inwestycji	ZDM/PS-02/PR-01 Planowanie inwestycji	Przygotowaie wniosków do Wieloletniej Prognozy Finansowej w terminie określonym przez Prezydenta Miasta Poznania	Czas planowany na wykonanie projektu planu inwestycyjnego w zakresie komunikacja i transport (liczony od 1 stycznia) / Czas rzeczywisty wykonania projektu planu inwestycyjnego w zakresie komunikacja i transport (liczony od 1 stycznia)	1 (>1 skrocenie czasu wykonania, <1 wykonanie nieterminowe)	rocznie	--
			ZDM/PS-02/PR-02 Przygotowanie inwestycji	Zrealizowanie zaplanowanych inwestycji w terminie	ilość przetargów na roboty inwestycyjne zakończonych podpisaniem umowy z wykonawcą x 100 / ilść wszczętych postępowań przetargowych na roboty inwestycyjne w danym roku	90%	rocznie	--
			ZDM/PS-02/PR-03 Realizacja inwestycji	Zakończenie i przekazanie do eksploatacji realizowanych inwestycji	Liczba zakończonych i odebranych zadań remontowych i inwestycyjnych nadzorowanych przez Wydział Realizacji Inwestycji w ciągu roku x 100 / Liczba zadań oprzyjętych do nadzorowania w ciągu roku	95% zakończonych i przekazanych do eksploatacji inwestycji w danym roku	rocznie	--
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	0,49%
			ZDM/PS-03/PR-03 Organizacja zastrzeżonych mijsc postojowych "kopert"	Prawidłowe zarządzanie zastrzeżonymi miejscami postojowymi	Ilość wykonanych kontroli zastrzeżonych miejsc postojowych x 100/ilość zaplanowanych kontroli zastrzeżnych miejsc postojowych	98%	półrocznie	--
			ZDM/PS-03/PR-04 Kontrola wpływów ze sprzedaży biletów parkingowych	Monitorowanie pracy automatów parkingowych	ilość przeliczanych kasetek różnicą w wysokości +/- 20 zł * 100/ilość przeliczonych kasetek	3%	kwartalnie	1,55%
			ZDM/PS-03/PR-05 Kontrolowanie wnoszenia opłat w strefie płatnego parkowania	Prawidłowe wystawianie wezwań-raportów	ilość błędnie wystawianych wezwań-raportów x100/ ilość wystawianych wezwań-raportów	max 2%błędnie wystawionych wezwań-raportów	kwartalnie	0,70%
			ZDM/PS-03/PR-06 Nadzór nad automatami parkingowymi	Zapewnienie prawidłowego funkcjonowania automatów parkingowych	liczba planowanych przeglądów konserwacji x 100 / liczba przeprowadzonych	100%	rocznie	--
			ZDM/PS-03/PR-07 Nadzór nad parkingami buforowymi	Zapewnienie prawidłowego funkcjonowania parkingów buforowych	liczba planowanych kontroli x 100 / liczba przeprowadzonych kontroli	100%	rocznie	--
			ZDM/PS-03/PR-08 Przyjęcie opłaty za wezwanie raport	Wyegzekwowanie zaległych należności	ilość wezwań-raportów objętych wezwaniem do zapłaty i upomnieniem x 100/ilość nieopłacnych wezwań-raportów ogółem (wystawione minus zakończone	max. 3 lata	półrocznie	--
			ZDM/PS-03/PR-09 Przygotowanie i wysyłanie upomnień					
			ZDM/PS-03/PR-10 Zapewnienie bezpieczeństwa ruchu	Zapewnienie prawidłowego utrzymania urządzeń bezpieczeństwa ruchu	ilość zrealizowanych zadań zaplanowanych x 100 '/ ilość zaplanowanych (dot. RB)	95% zrealizowanych zadań zaplanowanych	rocznie	--
			ZDM/PS-03/PR-11 Utrzymanie pasa ulicznego przez COOUUBR	Realizacja zgłoszeń dot. utrzymania pasa drogowego przez COOUUBR	ilość zrealizowanych zgłoszeń x 100/ilość przyjętych zgłoszeń w danym okresie	95%	półrocznie	--
4.	ZDM/PS-04 Zarządzanie drogami	Prawidłowe zarządzanie drogami w Poznaniu	ZDM/PS-04/PR-01 Utrzymanie dróg i infrastruktury drogowej	Zapewnienie prawidłowego utrzymania dróg i infrastruktury drogowej	ilość zrealizowanych zadań zaplanowanych x 100 '/ ilość zaplanowanych (dot. UD)	95%	rocznie	--
				Zapewnienie prawidłowego utrzymania dróg i infrastruktury drogowej	ilość zrealizowanych zgłoszeń x 100 / ilość przyjętych do realizacji zgłoszeń w ramach planu finansowego (dot. UI)	90%	rocznie	--
			ZDM/PS-04/PR-03 Postępowanie z urzędu	Przywrócenie pasa drogowego do stanu poprzedniego	ilość postępowań zakończonych wystawieniem decyzji asmistracyjnej o nałożenie kary pieniężnej/ ilość wszczętych postępowań o wymierzenie kary pieniężnej za zajęcie drogowego bez zezwolenia z wyjątkiem umorzeń)*100	80%	rocznie	--
			ZDM/PS-05/PR-01 Planowanie i realizacja wydatków	Prawidłowe sporządzenie planu finansowego	Plan finansowy zrealizowany x 100 / plan finansowy	95%	rocznie	--
5.	ZDM/PS-05 Zarządzanie finansami	Efektywne zarządzanie finansami ZDM				95%	rocznie	--
			ZDM/PS-05/PR-02 Postępowanie windykacyjne	Podjęcie czynności do wyegzekwowania należności w najbliższym możliwym terminie do podjęcia	(Liczba spraw podjętych przez wydział EW w ciągu kwartału/ Liczba spraw przekazanych do windyfikacji w ciągu kwartału)* 100%	98%	kwartalnie	97,90%
			ZDM/PS-05/PR-03 Nadzór nad infrastrukturą	Zapewnienie odpowiedniego stanu infrastruktury (zabudowań, wyposażenia procesów, usług pomocniczych)	Liczba zrealizowanych potrzeb dot. infrastruktury / liczba zgłoszonych potrzeb dot. infrastruktury zatwierdzonych do realizacji przez Dyrektora x 100%	90%	rocznie	--
			ZDM/PS-05/PR-04 Zakupy	Realizacja zapotrzebowań ZDM	Ilość zrealizowanych zapotrzebowań x 100 / ilość przyjętych zapotrzebowań	95% zrealizowanych zapotrzebowań	rocznie	--
			ZDMA/PS-05/PR-05 Postępowanie ubezpieczeniowe	Zapewnienie sprawnego prowadzenia postępowania ubezpieczeniowego	(liczba spraw dot. OC rozpatrzonych w terminie nie dłuższym niż 30 dni / liczba przyjętych wniosków dot. OC) x 100	85%	półrocznie	--

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w III kw. 2014 r.
	ZARZĄD KOMUNALNYCH ZASOBÓW LOKALOWYCH							
1.	PS-02-Remont zasobu komunalnego	Wyremontowanie lokali wskazanych przez zespół ds. gospodarowania zwolnionymi lokalami mieszkalnymi	PS-02/PR-01-Remont zwolnionego lokalu	Wyremontowanie lokali wskazanych przez zespół ds.. Gospodarowania zwolnionymi lokalami mieszkalnymi	liczba wyremontowanych lokali/ liczba lokali przeznaczonych do remontu decyzją Zespołu zadaniowego ds.. Gospodarowania zwolnionymi lokalami mieszkalnymi *100	>=85%	Ewidencja własna rocznie	--
2.	PS-03-Przygotowanie dokumentacji ewidencyjnej dla nierucjomości	Przygotowanie dokumentacji ewidencyjnej dla nierucjomości	PS-03/PR-01-Przygotowanie operatów z inwentaryzacji budynków/lokali	Posiadanie 100% zinwentaryzowanych budynków.	(Liczba budynków zinwentaryzowanych/Liczba budynków na stanie środków trwałych Spółki oraz dzierżawionych od Miasta na podst. umowy)*100%	>=90%	Ewidencja własna, rocznie	--
					(Liczba zaktualizowanych operatów / liczba zinwentaryzowanych budynków) x 100%	<=10%	Ewidencja własna, rocznie	--
			PS-03/PR-02-Przygotowanie/aktualizacja kartoteki budynku	Przygotowanie dokumentacji dla potrzeb sprzedaży	Liczba opracowanych kartotek budynków/Liczba zinwentaryzowanych budynków)*100%	<=70%	Ewidencja własna, rocznie	--
					Liczba opracowanych kartotek budynków/Liczba opracowanych kartotek)*100%	>=5%	Ewidencja własna, rocznie	--
			PS-03/PR-03-Ujawnienie lokalu/sponsorowanie wypisu z kartoteki lokalu	Przygotowanie komunalnych lokali mieszkalnych do wyodrębnienia	Liczba ujawnionych lokali ogółem/Liczba lokali komunalnych)*100%	>=50%	Ewidencja własna, rocznie	--
3.	PS-04-Realizacja programu zamiany mieszkań	Racjonalizacja wykorzystania mieszkaniowego zasobu MP	PS-04/PR-01-Realizacja programu zamiany mieszkań	Wpływ na powiększenie zasobu lokali socjalnych	(ilość planowanych do zwolnienia samodzielnych lokali przeznaczonych do zagospodarowania na lokale socjalne/ ilość zrealizowanych zamian, liczona wg liczby skierowań do zawarcia umów najmu)*100	>=20%	Ewidencja własna, półrocznie	--
					(liczba planowanych do zwolnienia samodzielnych lokali zwalnianych przez najemców obejmujących lokale w budynkach nowowybudowanych i poddanych renowacji przeznaczonych do zagospodarowania na lokale socjalne / liczba zrealizowanych zamian na lokale w budyn	>=50%	Ewidencja własna, rocznie	--
4.	PS-05-Planowanie i realizacja zadanie inwestycyjnego	Pozyskanie lokali mieszkaniowych	PS-05/PR-01-Planowanie inwestycji	Dokonywanie pozytywnego doboru lokalizacji pod inwestycje budownictwa komunalnego (pozytywne lokalizacji-lokalizacje, na których możliwe będzie zrealizowanie inwestycji).	liczba lokalizacji trafnych/liczba wszystkich rozpatrywanych lokalizacji x 100%	>=30%	Ewidencje własne działu - rocznie	--
			PS-05/PR-02 Realizacja i odbiór zadania inwestycyjnego					
5.	P-07-Wynajem Zasobów Uzytkowych	Efektywne zagospodarowanie zasobów użytkowych	P-07/1-Wynajem Zasobów Użytkowych	Zagospodarowanie lokali użytkowych	(ilość lokali użytkowych zagospodarowanych/ilość lokali użytkowych ogółem)*100 %	>90%	Ewidencje własne - kwartalnie	--
			P-07/2-Negocjacja stawek czynszu i analiza ofert przetargowych					
6.	PS-08-Gospodarowanie zasobem Mieszkaniowym	Zarządzanie i nadzór nad prawidłowym korzystaniem z zasobu mieszkaniowego	PS-08/PR-02-Uregulowanie tytułu prawnego lokalu	Optymalne i racjonalne wykorzystanie mieszkaniowego zasobu Miasta Poznania	(liczba wniosków przekazanych do kancelarii / liczba spraw, w których podjęto działania w celu odzyskania lokalu)*100%	>=85%	Ewidencja własna działu - rocznie	--
			PS-08/PR-03-Nadzór nad prawidłowym korzystaniem z zasobu mieszkaniowego	Podejmowanie działań interwencyjnych, których celem jest nadzór nad zarządcą w kontekście działań zmierzających do dyscyplinowania uciążliwych najemców	(liczba spraw kierowanych do zarządcy w celu podjęcia działań interwencyjnych w sprawach nie związanych z zadłużeniem- ilość ustaleń wystosowanych przez zarządcę/liczba spraw kierowanych do zarządcy w celu podjęcia działań interwencyjnych w sprawach nie z	<=15%	Ewidencja własna działu - półrocznie	--
7.	PS-09-Windykacja należności	Skuteczna windykacja należności z tytułu najmu lokali użytkowych i mieszkalnych	PS-09/PR-01-Windykacja Należności	Działania skutkujące maksymalizacją wpływów ZKZL	(faktyczny miesięczny wpływ należności/miesięczny przypis należności)*100%	dla lokali mieszkalnych >90%	Ewidencja Działu księgowości,dane Administratora - miesięcznie	--
						dla lokali urżytkowych >90%		--
			PS-09/PR-02-Ulgi w spłacie należności	Ograniczenie powstawania wielo-okresowych zadłużeń	(liczba dłużników zalegających z opłatami powyżej 6 pełnych okresów płatności/ogólna liczba dłużników)*100%	dla lokali mieszkalnych <=40%	Raporty administratorów, Ewidencje Własna i Dz. Księgowości - kwartalnie	--
						dla lokali użytkowych <=15%		--
8.	PS-10-Przygotowanie sprzedaży lokali i budynków mieszkalnych na rzecz najemców	Sprzedaż lokali i budynków mieszkalnych wytypowanych do zbycia	PS-10/PR-01-Sprzedaż Lokali i Budynków Mieszkalnych	Prawidłowe opracowywanie wniosku i przekazywanie go do WGN	(liczba wnioskówprawidłowo opracowanych/liczba wniosków przekazanych-zakończonych)*100%	>=95%	Ewidencja własna - półrocznie	--
		Zapewnienie prawidłowego	PS-12/PR-01-Rekrutacja, zatrudnienie i ocena pracowników	Zatrudnianie wysokowykwalifikowanej kadry	(liczba pracowników z wyższym wykształceniem/ilość pracowników)*100%	>=75%	Ewidencja własna - Rocznie	--
				Dokonywanie trafnego doboru pracowników	(liczba osób, którym przedłużono umowę o pracę po zakończeniu pierwszej umowy zawartej na 6 m-cy/liczba osób zatrudnionych na pierwszą umowę o pracę zawartą na 6 m-cy)*100%	>=80%	Ewidencja własna - rocznie	--
					(Liczba przeszkolonych pracowników/ Liczba osoboszkoleń związanych z wykonywaniem obowiązków pracowniczych (I grupa) zaplanowanych w danym roku)*100%	>=90%	Ewidencja własna - Rocznie	--

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w III kw. 2014 r.
9.	PS-12-Organizacja i zarządzanie	[illegible] funkcjonowania Spółki w zakresie organizacji pracy, zarządzania kadrami i obsługi klienta	PS-12/PR-02-Szkolenie pracowników	Podnoszenie kwalifikacji kadry	(Liczba przeszkolonych pracowników/ Liczba osoboszkoleń rozwojowych (II grupa) zaplanowanych w danym roku)*100%	>=60%	Ewidencja własna - Rocznie	--
					(Liczba przeszkolonych pracowników/ Liczba osoboszkoleń motywacyjnych (III grupa) zaplanowanych w nowym roku) * 100%	>=40%	Ewidencja własna - Rocznie	--
				Dokonywanie trafnego doboru ofert szkoleniowych	(Liczba szkoleń wewnętrznych zorganizowanych w danym roku/Liczba szkoleń wewnętrznych zaplanowanych w planie szkoleń na dany rok)*100%	>=80%	Ewidencja własna - Rocznie	--
			PS-12/PR-03 Analiza oczekiwań i satysfakcji klienta	Wysoki poziom zadowolenia klientów z obsługi	(Liczba ankiet z wynikiem pozytywnym/ogólna liczba ankiet wypełnionych)	>80%	Ewidencja roczna	--
	ZARZĄD ZIELENI MIEJSKIEJ							
1	ZZM/PS-01		ZZM/PS-01/PR-01	Przekazywanie wszystkich środków informacji/sprawozdań do Wydziału w terminie określonym przez Wydział	(ilość informacji/sprawozdań przekazanych zgodnie z terminem określonym przez Wydział/ ilość wszystkich informacji/sprawozdań przekazanych do Wydziału	100,00%	półrocznie	--
2	ZZM/PS-02		ZZM/PS-02/PR-01	Dążenie do wykonania co najmniej 95% dokumentacji projektowych zaplanowanych w planie finansowym w ciągu roku.	(liczba wykonanych dokumentacji projektowych w ciągu roku/ilość zaplanowanych do wykonania dokumentacji projektowych)*100%	>95%	rocznie	--
			ZZM/PS-02/PR-02	dążenie do skrócenia terminu wydania pozwolenia na wjazd na tereny zieleni do 3 dni od dnia złożenia wniosku	(ilość wydanych pozwoleń w terminie do 3 dni/ilość wszystkich wydanych pozwoleń)*100%	95,00%	rocznie	--
			ZZM/PS-02/PR-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%	rocznie	--
3	ZZM/PS-03		ZZM/PS-03/PR-01, ZZM/PS-03/PR-02	co najmnije 95% kadry pracowniczej ocenione pozytywnie	liczba pracowników ocenianych jako spełniających wymagania stanowiska pracy/liczba pracowników objetych oceną)*100%	>95%	rocznie	--
			ZZM/PS-03/PR-03	co najmniej 90% wykorzystanych środków z ZFŚS	(kwota wykorzystanych środków z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych w ciągu roku/kwota środków zaplanowanych w Zakładowym Funduszu Świadczeń Socjalnych na dany rok)*100%	>95%	rocznie	--
	POZNAŃSKIE CENTRUM ŚWIADCZEŃ							
1.	PCS/PS-01	Zapewnienie uprawnionym mieszkańcom Miasta Poznania wypłaty świadczeń rodzinnych i świadczeń z funduszu alimentacyjnego, w tym podejmowanie działań wobec dłużnika alimentacyjnego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa	PCS/PS-01/PR-01 Postępowanie w sprawie świadczeń rodzinnych	1.1. Wydawanie decyzji administracyjnych w zakresie zasiłku rodzinnego wraz z dodatkami oraz jednorazowej zapomogi z tytułu urodzenia się dziecka poprzez dostarczenie usługi przed wymaganym ustawowo terminem	1.1. Stosunek procentowy liczby decyzji wydanych w terminie 27 dni do ogólnej liczby decyzji w monitorowanym okresie x 100%	I i II kwartał >75% III i IV kwartał >30%	kwartalnie	90,45%
				1.2. Utrzymanie prawidłowości załatwienia spraw z zakresu zasiłku rodzinnego wraz z dodatkami oraz jednorazowej zapomogi z tytułu urodzenia się dziecka na poziomie powyżej 70%	1.2. Liczba decyzji utrzymanych w mocy w wyniku nadzoru instacyjnego do ogólnej liczby decyzji rozpatrzonych przez organ wyższej instancji w monitorowanym okresie x 100%	>70%	rocznie	--
			PCS/PS-01/PR-02 Postępowanie w sprawie świadczeń opiekuńczych	Wydawanie decyzji administracyjnych w zakresie świadczenia pielegnacyjnego oraz specjalnego zasiłku opiekuńczego poprzez dostarczanie usługi przed wymaganym ustawowo terminem	stosunek procentowy liczby decyzji wydanych w terminie 27 dni do ogólnej liczby decyzji w monitorowanym okresie x 100%	>70%	kwartalnie	80,72%
				Utrzymanie prawidłowości załatwiania spraw z zakresu świadczeń opiekuńczych na poziomie powyżej 70% w skali roku	liczba decyzji utrzymywanych w mocy w wyniku nadzoru instacyjnego ogólnej liczby decyzji rozpatrzonych przez organ wyższej instancji w monitorowanym okresie x 100%	>70%	rocznie	--
			PCS/PS-01/PR-03 Postępowanie w sprawie zasiłku pielęgnacyjnego	Wydawanie decyzji administracyjnych w zakresie zasiłku pielegnacyjnego poprzez dostarczanie usługi przed wymaganym ustawowo terminem	stosunek procentowy liczby decyzji wydanych w terminie 27 dni do ogólnej liczby decyzji w monitorowanym okresie x 100%	>70%	kwartalnie	91,40%
				Utrzymanie prawidłowości załatwiania spraw z zakresu świadczeń opiekuńczych na poziomie powyżej 70% w skali roku	liczba decyzji utrzymywanych w mocy w wyniku nadzoru instacyjnego ogólnej liczby decyzji rozpatrzonych przez organ wyższej instancji w monitorowanym okresie x 100%	>70%	rocznie	--
			PCS/PS-01/PR-04 Postępowanie w sprawie świadczeń z funduszu alimentacyjnego	Wydawanie decyzji administracyjnych w zakresie zasiłku pielegnacyjnego poprzez dostarczanie usługi przed wymaganym ustawowo terminem	stosunek procentowy liczby decyzji wydanych w terminie 27 dni do ogólnej liczby decyzji w monitorowanym okresie x 100%	I i II kwartał >75% III i IV kwartał >30%	kwartalnie	74,20%
				Utrzymanie prawidłowości załatwiania spraw z zakresu świadczeń opiekuńczych na poziomie powyżej 70% w skali roku	liczba decyzji utrzymywanych w mocy w wyniku nadzoru instacyjnego ogólnej liczby decyzji rozpatrzonych przez organ wyższej instancji w monitorowanym okresie x 100%	>70%	rocznie	--
			PCS/PS-1/PR-05 Działania wobec dłużnika - decyzja FA	Terminowe podejmowanie czynności wobec dłużnika alimentacyjnego na podstawie decyzji przyznającej świadczenia z funduszu alimentacyjnego	Realizacja czynności wobec dłużnika alimentacyjnego w terminie 27 dni od daty wydania decyzji przyznającej świadczenia z funduszu alimentacyjnego	>90%	kwartalnie	100,00%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w III kw. 2014 r.
			PCS/PS-1/PR-06 Działania wobec dłużnika - wniosek organu właściwego wierzyciela	Terminowe podejmowanie czynności wobec dłużnika alimentacyjnego (wygenerowanie pisma oraz wezwanie dłużnika na wywiad) na wniosek organu właściwego wierzyciela	Realizacja czynności wobec dłużnika alimentacyjnego w terminie 30 dni od daty wpływu wniosku organu właściwego	>90%	rocznie	--
			PCS/PS-1/PR-07 Działania wobec dłużnika - wniosek wierzyciela	Terminowe podejmowanie czynności wobec dłużnika (wygenerowanie pisma oraz wezwanie dłużnika na wywiad) na wniosek wierzyciela	Realizacja czynności wobec dłużnika alimentacyjnego w terminie 30 dni od daty wpływu wniosku organu właściwego	>90%	roczny	--
2.	PCS/PS-02 Dodatki mieszkaniowe	Zapewnienie uprawnionym mieszkańcom Miasta Poznania wypłaty dodatków mieszkaniowych oraz realizacja postępowania w sprawie obniżki naliczonego czynszu zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa	PCS/PS-02/PR-01 Postępowanie w sprawie dodatku mieszkaniowego	Wydawanie decyzji administracyjnych w zakresie dodatku mieszkaniowego poprzez dostarczenie usługi przed wymaganym ustawowo terminem	stosunek procentowy liczby decyzji wydanych w terminie 27 dni do ogólnej liczby decyzji w monitorowanym okresie x 100%	>75%	kwartalnie	88,19%
				Ustalenie stanu faktycznego poprzez przeprowadzanie wywiadu środowiskoego w miejscu zamieszkania klienta	liczba wywiadów w których dokonano istotnych ustaleń dotyczących stanu faktycznego do ogólnej liczby przeprowadzonych wywiadów w monitorowanym okresie x 100%	>90%	kwartalnie	98,55%
				Utrzymanie prawidłowości załatwiania spraw z zakresu świadczeń opiekuńczych na poziomie powyżej 70% w skali roku	liczba decyzji utrzymywanych w mocy w wyniku nadzoru instacyjnego ogólnej liczby decyzji rozpatrzonych przez organ wyższej instancji w monitorowanym okresie x 100%	>70%	rocznie	--
			PCS/PS-02/PR-02 Postępowanie w sprawie obniżki czynszu	Terminowe wydawanie oświadczeń w zakresie obniżki naliczonego czynszu	Stosunek procentowy liczby oświadczeń wydanych w terminie do 30 dni do wydanych oświadczeń w moniotorowanym okresie x 100%	100%	rocznie	--
3.	PCS/PS-03 Zryczałtowany dodatek energetyczny	Zapewnienie uprawnionym mieszkańcom Miasta Poznania wypłaty zryczałtowanego dodatku energetycznego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa	PCS/PS-03/PR-01 Postępowanie w sprawie zryczałtowanego dodatku energetycznego	Terminowe wydawanie decyzji administracyjnych w zakresie zryczałtowanego dodatku energetycznego	Stosunek procentowy liczby decyzji wydanych w terminie 30 dni do ogólnej liczby decyzji w monitorowanym okresie x 100%	100%	półrocznie	--
4.	PCS/PS-04 Pomoc materialna dla uczniów	Zapewnienie dzieciom i młodzieży z Poznania wypłaty stypendiów szkolnych zasiłków szkolnych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa	PCS/PS-04/PR-01 Postępowanie w sprawie stypendiów szkolnych	Wydawanie decyzji administracyjnych w zakresie stypendiów szkolnych poprzez dostarczanie usługi przez wymaganym ustawowo terminem	stosunek procentowy liczby decyzji wydanych w terminie 27 dni do ogólnej liczby decyzji w monitorowanym okresie x 100%	I, II, III kwartał >75% IV kwartał >30%	rocznie	--
				Utrzymanie prawidłowości załatwiania spraw z zakresu stypendiów szkolnych na poziomie powyżej 70% w skali roku	liczba decyzji utrzymanych w mocy w wyniku nadzoru instacyjnego do ogólnej liczby decyzji rozpatrzonych przez organ wyższej instancji w monitorowanym okresie x 100%	>70%	rocznie	--
5.	PCS/PS-05 Karta Rodziny Dużej	Wydanie Karty Rodziny Dużej członkom poznańskim rodzin wielodzietnych w ramach programu "Poznań PRO Rodzina - promocja, rozwój i ochrona rodzin wielodzietnych w Poznaniu" zgodnie z założeniami programu	PCS/PS-05/PR-01 Wydanie oświadczenia dotyczącego Karty Rodziny Dużej	Wydawanie oświadczeń dotyczących Karty Rodziny Dużej poprzez dostarczenie usługi przed wymaganym terminem zawartym w Programie (tj. 60 dni na wydanie oświadczenia)	stosunek procentowy liczby oświadczeń wydanych w terminie 30 dni do ogólnej liczbt oświadczeń w monitorowanym okresie x 100%	>90%	kwartalnie	100,00%
6.	PCS/PS-06 Planowanie i realizacja budżetu	Racjonalne zarządzanie środkami finansowymi	PCS/PS-06/PR-01 Obsługa finansowo-księgowa w zakresie dochodów budżetowych	Zapewnienie sprawnej obsługi finansowo-księgowej w zakresie dochodów poprzez terminową ich realizację	Realizacja odzyskanych dochodów poprzez terminową ich realizację	80%	rocznie	--
			PCS/PS-06/PR-02 Obsługa finansowo-księgowa w zakresie wydatków budżetowych	Zapewnienie sprawnej obsługi finansowo-księgowej w zakresie wydatków	Realizacja wydatków w stosunku do planu finansowego	95%	rocznie	--
					Obieg wniosku w Elektronicznym Systemie Zaangażowania Środków w terminie 7 dni	98%	kwartalnie	98,00%
			PCS/PS-06/PR-03 Realizacja świadczeń	Zapewnienie sprawnego tworzenia harmonogramów i list wypłat dla świadczeniobiorców poprzez przestrzeganie terminów zgodnych z wewnętrznymi ustaleniami	Stosunek procentowy ilości harmonogramów zrealizowanych w stosunku do ilości harmonogramów zaplanowanych w monitorowanym okresie x 100%	100%	kwartalnie	100,00%
			PCS/PS-06/PR-04 Sprawozdawczość finansowa	Terminowe i rzetelne , zgodnie z księgami rachunkowymi sporządzanie oraz przekazywanie sprawozdań do Urzędu Miasta Poznania	Stosunek procentowy liczby korekt sprawozdań w stosunku do ogólnej liczby sprawozdań w monitorowanym okresie x 100%	10%	rocznie	--
7.	PCS/PS-07 Organizacja i zarządzanie infrastruktura	Zapewnienie sprawnej obsługi kancelaryjnej, obsługi administracyjno-technicznej oraz	PCS/PS-07/PR-01 Obsługa kancelaryjna	Wprowadzanie korespodencji przychodzącej do programu Asystent w terminie 3 dni roboczych od dnia wpływu do Kancelarii	Stosunek procentowy ilości zarejestrowanej korospodencji przychodzącej w terminie do 3 dni w stosunku do ogółu korospodencji przychodzącej w monitorowanym okresie x 100% (próba badawcza 100 spraw)	95%	kwartalnie	100,00%
			PCS/PS-07/PR-02 Archiwizacja	Zwiększenie liczby udostępnionych akt sprawy w czasie do 5 dni roboczych od złożenia zamówienia przez pracowników PCŚ	Liczba zrealizowanych zamówień na akta spraw w terminie do 5 dni roboczych do ogólnej liczby zrealizowanych zamówień w monitorowanym okresie x 100%	>90%	półrocznie	--

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w III kw. 2014 r.
7.	infrastrukturą administracyjno-techniczną	zabezpieczenie wytworzonej dokumentacji zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa	PCS/PS-07/PR-03 Utrzymanie infrastruktury teleinformatycznej	Zapewnienie wysokiej skuteczności realizacji zgłoszeń dotyczących infrastruktury Centrum na poziomie powyżej 85%	Liczba zgłoszeń zrealizowanych w monitorowanym okresie/ Liczba zgłoszeń ogółem w monitorowanym okresie x 100%	>85%	półrocznie	--
			PCS/PS-07/PR-04 Administrowanie budynkiem	Zapewnienie odpowiedniego stanu budynku poprzez realizację planu inwestycyjnego na poziomie 80% w skali roku	Stosunek pozycji zrealizowanych w stosunku do ilości pozycji zaplanowanych	80%	rocznie	--
8.	PCS/PS-08 Zarządzanie zasobami ludzkimi	Zapewnienie wysoko wykwalifikowanej kadry pracowniczej gwarantującej sprawne funkcjonowanie PCŚ	PCS/PS-08/PR-01 Rekrutacja i nabór	Wybór kandydata spełniającego wymagania stanowiska pracy	Stosunek procentowy liczby rekrutacji zakończonych wybraniem kandydata do liczby zakończonych rekrutacji	>75%	rocznie	--
			PCS/PS-08/PR-02 Obsługa kadrowa	Zapewnienie sprawnej i terminowej obsługi kadrowej pracowników PCŚ	Stosunek procentowy dokumentacji pracowniczej wystawionej na wniosek pracownika w ciągu 2 dni od daty wpływu wniosku do ogólnej liczby wniosków w monitorowanym okresie x 100%	90%	kwartalnie	100,00%
			PCS/PS-08/PR-03 Obsługa płacowa	Zapewnienie prawidłowej obsługi płacowej dla pracowników PCŚ	Stosunek procentowy DRA w stosunku do ogólnej liczby deklaracji DRA x 100%	5%	rocznie	--
			PCS/PS-08/PR-04 Szkolenia i rozwój	Zapewnienie możliwości rozwoju pracownikom poprzez udział w formach doskonalenia zawodowego zgodnie z planem szkoleń	Stosunek procentowy liczby zrealizowanych osoboszkoleń do liczby osoboszkoleń zaplanowanych w planie szkoleń x 100%	>80%	rocznie	--
					Stosunek procentowy liczby pracowników ocenianych jako spełniających i przewyższayjących wymagania stanowiska pracy do liczby pracowników objętych oceną x 100%	>95%	rocznie	--
			PCS/PS-08/PR-05 Udzielanie i cofanie upoważnień	Zapewnienie aktualności posiadanych upoważnień poprzez niezwłoczną ich aktualizację	Stosunek procentowy liczby upoważnień wydanych dla pracownika w stosunku do liczby upoważnień wymaganych na stanowisku pracy w monitorowanym okresie x 100% (próba badawcza 20 spraw)	100%	kwartalnie	100,00%
9.	PCS/PS-09 Zarządzanie informacją	Zapewnienie wysokiego bezpieczeństwa i ochrony przetwarzanych informacji	PCS/PS-09/PR-01 Prowadzenie BIP i strony www	Zapewnienie kompletnej informacji na temat zadań publicznych realizowanych przez Centrum	Udostępnianie informacji w ciągu 2 dni roboczych od otrzymania zgłoszenia w aplikacji Mantis do wszystkich otrzymanych zgłoszeń x 100%	>95%	kwartalnie	100,00%
			PCS/PS-09/PR-02 Bezpieczeństwo informacji	Zapewnienie kompetetnej kadry pracowniczej wyposażonej w zasoby woedzy z zakresu bezpieczeństwa i ochrony danych	Stosunek procentowy przeszkolonych pracowników w stosunku do ogólnej liczby zatrudnionych na dzień ustalania wskaźnika x 100%	>95%	rocznie	--
			PCS/PS-09/PR-03 Ochrona danych osobowych	Zapewnienie przetwarzania danych osobowych przez pracowników posiadających upoważnienie do przetwarzania danych osobowych	Liczba upoważnień wydanych w ciągu 2 dni roboczych do liczby wszystkich wydanych upoważnień	>95%	kwartalnie	100,00%

		III kw.
Suma wszystkich wskaźników do założonych celów:	427	82,68%
Ilość monitorowanych wskaźników w danym okresie według otrzymanych danych:		127

Legenda:

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