

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

stan na dzień: 27.02.2015

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV 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.Realizacja zadania doradczego		$A=(a/b) \times 100\%$ gdzie: a - liczba obszarów ryzyka, w których zakończono zadanie audytowe (zapewniające i czynności doradcze) b - liczba wszystkich zidentyfikowanych obszarów ryzyka	60%	roczny	65,0%
2.	PDS-05 Prowadzenie kontroli w imieniu Prezydenta Miasta Poznania	Dostarczenie informacji Prezydentowi Miasta Poznania w zakresie określonym przez Prezydenta w planie kontroli	Zarządzenie nr 873/2012/P Prezydenta Miasta Poznania w sprawie zasad i trybu kontroli z upoważnienia Prezydenta Miasta Poznania przez Urząd Miasta Poznania		$A=(a/b) \times 100\%$ gdzie: a - liczba wszystkich przekazanych protokołów do jednostek kontrolowanych b - liczba wszystkich zzaplanowanych kontroli na dany rok	60%	roczny	82,1%
BIURO KOORDYNACJI PROJEKTÓW								
BIURO MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW								
1.	Ochrona interesów konsumentów	Zapewnienie profesjonalnej i kompleksowej obsługi prawnej konsumentów	Udzielanie pomocy prawnej		Procentowy udział spraw w których podjęto działania przed upływem dwóch tygodni w ogóle spraw analizowanych przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów	minimum 90%	kwartalnie	94,4%
BIURO NADZORU WŁAŚCIELSKIEGO								
1.	NW/PS-01 Nadzór właścicielski i restrukturyzacja	Sprawowanie nadzoru właścicielskiego nad spółkami Miasta Poznania	NW/PS-01/PR-01 Obsługa Zgromadzeń Wspólników/Akcjonariuszy	Przygotowanie i przekazanie Decernentowi materiałów na zgromadzenie wspólników/akcjonariuszy najpóźniej w teminie 1 dnia roboczego przed zgromadzeniem	Ilość materiałów na zgromadzenie przygotowanych i przekazanych Decernentowi najpóźniej w terminie 1 dnia roboczego przed zgromadzeniem w stosunku do ilości wszystkich przygotowanych i przekazanych materiałów x 100%	100%	kwartalny	100,0%
			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/akcjonariuszy w stosunku do ilości wszystkich przygotowanych i	100%	kwartalny	77,8%
			NW/PS-01/PR-03 Rozpatrywanie bieżących spraw	Zakończenie co najmniej 80% spraw w terminie 25 dni od daty zainicjowania podprocesu	Ilość spraw zakończonych w terminie do 25 dni w stosunku do ilości wszystkich zakończonych spraw x 100%	min. 80%	kwartalny	86,7%
BIURO OBSŁUGI INWESTORÓW								
1.	Realizacja założeń strategii miasta – promocja inwestycji [PI/PS-01]	Podjęmowanie 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 multimedialnych do ilości przeprowadzonych spotkań z potencjalnymi inwestorami x 100	min. 100%	półroczny	
			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 całociowy 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 ofertę 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 przepruiodwadzonych rozmów do zaplanowanych x 100%	80%	kwartalnie	90,0%
BIURO PRAWNE								
1.	Świadczenie pomocy prawnej organom i Urzędowi Miasta Poznania	Ochrona prawna interesów Miasta Poznania i Urzędu Miasta Poznania	1. Udzielanie porad prawnych	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 rozumnie się udzielanie wszelkich wypowiedzi prawnych pisemnych i ustrnych	50%	półroczny	
			2. Sporządzanie opinii prawnych					
			3. Opiniowanie projektów aktów prawnych					
			4. Zastępowanie przed sądami i urzędami					
BIURO PREZYDENTA								
1.	Pd/PS-01 Obsługa organizacyjna Prezydenta i Zastępców Prezydenta w ramach kontaktów krajowych	Zapewnienie sprawnej i wysokiej jakości obsługi organinizacyjnej	PR-01 Kordynacja działań na szczeblu krajowym i zagranicznym PR-02 Kordynacja współpracy instytucjonalnej	1. Organizacja spotkań i uroczystości z udziałem władz Miasta.	1. Liczba zadań/spotkań uroczystości zrealizowanych zgodnie ze scenariuszem do wszystkich zrealizowanych x 100%	80%	kwartalnie	80,0%
				2. Organizacja wizyt członków korpusu dyplomatycznego i konsularnego.	2. Liczba zadań/spotkań uroczystości zrealizowanych zgodnie ze scenariuszem do wszystkich zrealizowanych x 100%	80%	kwartalnie	80,0%
				3. Zapewnienie profesjonalnego przygotowania tekstów okolicznościowych.	3. Liczba zredagooowanych tekstów okolicznościowych przekazanych organizatorom spotkań/uroczystości w terminie	100%	kwartalnie	100,0%
				4. Organizacja i przygotowanie wyjazdów zagranicznych Prezydenta i zastępców.	4. Liczba zadań zrealizowanych w ramach danego przedsięwzięcia zgodnie z harmonogramem wszystkich zrealizowanych zadań x 100%	80%	kwartalnie	80,0%
				5. Prowadzebue obsługi kontaktów partnerskich miasta Poznania				

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV 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 zewnętrznego dp wszystkich otrzymanych opinii x 100%	95,00%	roczne	95,0%
				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	98,0%
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 zorganizowanych konsultacji społecznych we współpracy z innymi jednostkami miejskimi	30	roczne	100,0%
				2. Prowadzenie kampanii informacyjno-edukacyjnych.	2. Liczba przeprowadzonych kampanii informacyjno-edukacyjnych.	15	roczne	99,0%
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 weryfikację 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	73,0%
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-01/PR-01 Obsługa organizacyjno-administracyjna sesji RMP	1. Terminowe rejestrowanie i przekazywanie projektów uchwał	Liczba projektów uchwał zarejestrowanych i przekazanych w ciągu 2 dni roboczych od daty wpłynięcia do liczby wszystkich projektów wpływających do Biura Rady	100%	półrocznie	
				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-01/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 gotowości pracy w zakresie realizacji urodzeń). Sposób wyliczenia czasochłonności: ilość aktów oraz wydanych odpisów na 1 etat / ilość etatów/ ilość dni roboczych w ciągu półroczu (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 minimum 10 uroczystości w ciągu roku kalendarzowego	min. 10	roczny	8,0%
			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	1,6%
			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	100,0%
			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	99,0%
			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	98,5%
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	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 IV kw. 2014 r.
1.		prawa oraz wskaźników krajowych i lokalnych	PDS-02/PR-04 Opracowanie i zatwierdzenie opisowej informacji z wykonania budżetu za pierwsze półrocze oraz sprawozdania z wykonania budżetu za rok	Dążenie do przekazania pełnej i wyczerpującej informacji o wykorzystaniu środków publicznych związanych z realizacją podstawowych zadań Miasta.	Utrzymanie terminowości-31.08(informacja półroczna) oraz 20.03 (sprawozdanie roczne). Kompletność- (zakres wynikający z uregulowań ustawowych i Uchwały Rady Miasta) Od 30.06.2011r. Zmiana wskaźnika-termin opracowania sprawozdania rocznego -31 marca	Utrzymanie terminowości-31.08(informacja półroczna) oraz 20.03 (sprawozdanie roczne). Kompletność- (zakres wynikający z uregulowań ustawowych i Uchwały Rady Miasta)	półroczny	
2.	BA-PS-01Opracowanie sprawozdań z realizowanego budżetu	Doskonalenie opracowania sprawozdań z informacji z realizowanego budżetu	BA/PS-01/PR-01 Sporządzenie informacji o wykonaniu 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	
			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	0,0%
			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	0,0%
			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	0,0%
	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	100,0%
			Zmiana licencji na krajowy transport drogowy (DGR/PS-02/PR-02)			Maksimum 14 dni	kwartalnie	100,0%
			Cofnięcie licencji na krajowy transport drogowy (DGR/PS-02/PR-03)			Maksimum 14 dni	kwartalnie	100,0%
			Wygaśnięcie licencji na krajowy transport drogowy (DGR/PS-02/PR-04)			Maksimum 14 dni	kwartalnie	100,0%
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	0,0%
			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	0,4%
			Cofnięcie zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych (DGR/PS-03/PR-03)	Nieprzekroczenie 20 % błędnie sporządzonych decyzji o cofnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych	(ilość błędnie sporządzonych zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych / ilość wszystkich sporządzonych zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych) x 100%	20%	kwartalnie	0,0%
			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	0,0%
			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	1,2%
			Postępowanie egzekucyjne w celu obowiązków 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 oświadc. o wart. sprzedaży alkoholu w roku popr. oraz tytułów wykonawczych dot. wykonania obowiązku złożenia oświadc. 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 popr. (0 / wszy	5%	kwartalnie	0,0%
			Egzekucja administracyjna należności pieniężnej z tytułu korzystania z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych nie uiszczonej pomimo otrzymanego przez przedsiębiorcę upomnienia lub z tytułu niedokonania obowiązku złożenia oświadczenia o wartości sprzedaży	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	0,0%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2014 r.
			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	0,0%
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	0,0%
			Utrzymanie urządzeń wodno-melioracyjnych, przeciwdziałanie skutkom powodzi, podtopień oraz suszy (DGR/ PS-04/PR-02)	Utrzymanie urządzeń wodno-melioracyjnych i przeciwpowodziowych w należytym stanie w ramach posiadanych środków finansowych /w danym roku budżetowym/	Stopień realizacji zadań/ wykorzystane środki finansowe na realizację zadań/ w stosunku do planu zadań/ planowane środki finansowe na realizację zadań/ w danym roku budżetowym x 100%	min. 95%	rocznie	99.99%
			Uzgodnienia z inwestorami planowanych inwestycji na terenach zmeliorowanych (DGR/ PS-04/PR-03)	Doskonalenie procesu obsługi działalności rolniczej poprzez minimalizowanie ilości spraw, dla których należało wydłużyć termin wydania uzgodnienia z inwestorem w zakresie prowadzonej inwestycji na terenach zmeliorowanych powyżej 30 dni	Ilość spraw dla których należałoby 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	0,0%
WYDZIAŁ FINANSOWY								
1.	Prowadzenie obsługi finansowo - księgowej Urzędu	1. Terminowe i rzetelne sporządzanie sprawozdań budżetowych w zakresie dochodów i wydatków Urzędu.			1. Terminowe sporządzanie sprawozdań przewidzianych przepisami prawa dla jednostki budżetowej.	1. Liczba sprawozdań sporządzanych terminowo / liczba sprawozdań ogółem x 100% / optymalny wskaźnik > 80%	Kwartalnie	100,0%
		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	100,0%
			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	99,5%
		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	100,0%
			Przekazywanie środków budżetowych					
			Realizacja dochodów budżetowych					
			Realizacja wydatków budżetowych					
			Sprawozdawczość					
			Zarządzanie finansowe					
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	28.10.2014
		2. Celem procesu jest wykonanie zaplanowanych przez Oddziały dochodów z tytułu podatków i opłat.			2. Procent zaplanowanych przez Oddziały dochodów.	> 95%.	Kwartalnie	100,6%
			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					

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2014 r.
			Kontrola podatkowa					
			Sprawozdawczość					
			Wystawianie tytułów wykonawczych					
			Realizacja tytułów wykonawczych					
WYDZIAŁ GOSPODARKI KOMUNALNEJ I MIESZKANIOWEJ								
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	87,5%
2.	GKM/PS-02 Koordynacja działań w zakresie infrastruktury 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 3	półrocznie	1100,0%
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	100,0%
			PR-02 Przeprowadzenie akcji deratyzacyjnej na terenie miasta	Zapewnienie warunków do przeprowadzenia akcji deratyzacyjnej	Przeprowadzenie akcji deratyzacyjnej zgodnie z planem i przyjętymi założeniami	realizacja (tak)	rocznie	tak
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%	70	rocznie	59,0%
WYDZIAŁ GOSPODARKI NIERUCHOMOŚCIAMI								
			--	Dążenie do zwiększenia dochodów z tytułu gospodarowania nieruchomości	wykonanie dochodów w roku bieżącym w stosunku do dochodu zaplanowanego *100%	100%	półroczny	91,3%
			GN/PS-01/PR-01 Przekształcenie prawa użytkowania wieczystego w prawo własności	Wykonanie zaplanowanych dochodów z tytułu przekształcenia prawa u.u. w prawo własności	Dochód uzyskany z tytułu przekształcenia prawa u.u. w prawo własności do dochodu zaplanowanego z tytułu przekształcenia prawa u.u. w prawo własności	min. 95%	roczny	111 %
			GN/PS-01/PR-02 Powierzenie nieruchomości	Funkcjonalny podział przestrzeni miejskiej mający na celu jej uporządkowanie oraz jednoznaczne wskazanie jednostki organizacyjnej Miasta Poznania odpowiedzialnej za nieruchomości niezbędne do realizacji zadań własnych	liczba powierzonych działek	475 działek ewidencyjnych	roczny	91%
			GN/PS-01/PR-03 Wydzierżawianie gruntów miejskich	Zwiększenie efektywności dochodów z tyt. dzierżawy gruntów przeznaczonych na cel rolniczy	średni dochód z dzierżawy gruntów przeznaczonych na cel rolniczy w stosunku do średniego dochodu z dzierżawy gruntów przeznaczonych na ten cel z roku poprzedniego średni dochód = dochód z umów dzierżaw gruntów przeznaczonych na cel rolniczy / ilość umów dot. dzierżawy gruntów przeznaczonych na ten cel	Wzrost średniego dochodu z tyt. dzierżawy gruntów przeznaczonych na cel rolniczy w stosunku do poprzedniego roku. Wartość >1.	roczny	91,0%
			GN/PS-01/PR-03 Wydzierżawianie gruntów miejskich	Zwiększenie efektywności dochodów z tyt. dzierżawy gruntów przeznaczonych na cel warzywniczy	średni dochód z dzierżawy gruntów przeznaczonych na cel warzywniczy w stosunku do średniego dochodu z dzierżawy gruntów przeznaczonych na ten cel z roku poprzedniego średni dochód = dochód z umów dzierżaw gruntów przeznaczonych na cel warzywniczy / ilość umów dot. dzierżawy gruntów przeznaczonych na ten cel	Wzrost średniego dochodu z tyt. dzierżawy gruntów przeznaczonych na cel warzywniczy w stosunku do poprzedniego roku. Wartość >1.	roczny	105,0%
			GN/PS-01/PR-03 Wydzierżawianie gruntów miejskich	Zwiększenie efektywności dochodów z tyt. dzierżawy gruntów przeznaczonych pod tereny zielone i sportowo-rekreacyjne	średni dochód z dzierżawy gruntów przeznaczonych pod tereny zielone i sportowo-rekreacyjne w stosunku do średniego dochodu z dzierżawy gruntów przeznaczonych na ten cel z roku poprzedniego średni dochód = dochód z umów dzierżaw gruntów przeznaczonych pod tereny zielone i sportowo-rekreacyjne / ilość umów dot. dzierżawy gruntów przeznaczonych na ten cel	Wzrost średniego dochodu z tyt. dzierżawy gruntów pod tereny zielone i sportowo-rekreacyjne w stosunku do poprzedniego roku. Wartość >1.	roczny	137,0%
			GN/PS-01/PR-03 Wydzierżawianie gruntów miejskich	Zwiększenie efektywności dochodów z tyt. dzierżawy gruntów pod garaże	średni dochód z dzierżawy gruntów przeznaczonych pod garaże w stosunku do średniego dochodu z dzierżawy gruntów przeznaczonych na ten cel z roku poprzedniego średni dochód = dochód z umów dzierżaw gruntów przeznaczonych pod garaże / ilość umów dot. dzierżawy gruntów przeznaczonych na ten cel	Wzrost średniego dochodu z tyt. dzierżawy gruntów przeznaczonych pod garaże w stosunku do poprzedniego roku. Wartość >1.	roczny	102,0%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2014 r.
1.	GN/PS-01 Gospodarowanie nieruchomościami Miasta Poznania i Skarbu Państwa	Zapewnienie efektywnego i skutecznego gospodarowania nieruchomościami MP i SP	GN/PS-01/PR-03 Wydzierżawianie gruntów miejskich	Zwiększenie efektywności dochodów z tyt. dzierżawy gruntów przeznaczonych pod parkingi	średni dochód z dzierżawy gruntów przeznaczonych pod parkingi w stosunku do średniego dochodu z dzierżawy gruntów przeznaczonych na ten cel z roku poprzedniego średni dochód = dochód z umów dzierżaw gruntów przeznaczonych pod parkingi / ilość umów dot. dzierżawy gruntów przeznaczonych na ten cel	Wzrost średniego dochodu z tyt. dzierżawy gruntów przeznaczonych pod parkingi w stosunku do poprzedniego roku. Wartość >1.	roczny	95,0%
			GN/PS-01/PR-03 Wydzierżawianie gruntów miejskich	Zwiększenie efektywności dochodów z tyt. dzierżawy gruntów przeznaczonych punkty sprzedaży samochodów	średni dochód z dzierżawy gruntów przeznaczonych pod punkty sprzedaży samochodów w stosunku do średniego dochodu z dzierżawy gruntów przeznaczonych na ten cel z roku poprzedniego średni dochód = dochód z umów dzierżaw gruntów przeznaczonych pod punkty sprzedaży samochodów / ilość umów dot. dzierżawy gruntów przeznaczonych na ten cel	Wzrost średniego dochodu z tyt. dzierżawy gruntów przeznaczonych pod punkty sprzedaży samochodów w stosunku do poprzedniego roku. Wartość >1.	roczny	100,0%
			GN/PS-01/PR-03 Wydzierżawianie gruntów miejskich	Zwiększenie efektywności dochodów z tyt. dzierżawy gruntów przeznaczonych pod teren przyległy, drogę dojazdową, plac manewrowy	średni dochód z dzierżawy gruntów przeznaczonych pod teren przyległy, drogę dojazdową, plac manewrowy w stosunku do średniego dochodu z dzierżawy gruntów przeznaczonych na ten cel z roku poprzedniego średni dochód = dochód z umów dzierżaw gruntów przeznaczonych pod teren przyległy, drogę dojazdową, plac manewrowy / ilość umów dot. dzierżawy gruntów przeznaczonych na ten cel	Wzrost średniego dochodu z tyt. dzierżawy gruntów przeznaczonych pod teren przyległy, drogę dojazdową, plac manewrowy w stosunku do poprzedniego roku. Wartość >1.	roczny	137,0%
			GN/PS-01/PR-03 Wydzierżawianie gruntów miejskich	Zwiększenie efektywności dochodów z tyt. dzierżawy gruntów przeznaczonych pod cel składowo-magazynowo-przemysłowy	średni dochód z dzierżawy gruntów przeznaczonych pod cel składowo-magazynowo-przemysłowy w stosunku do średniego dochodu z dzierżawy gruntów przeznaczonych na ten cel z roku poprzedniego średni dochód = dochód z umów dzierżaw gruntów przeznaczonych pod cel składowo-magazynowo-przemysłowy / ilość umów dot. dzierżawy gruntów przeznaczonych na ten cel	Wzrost średniego dochodu z tyt. dzierżawy gruntów przeznaczonych pod cel składowo-magazynowo-przemysłowy w stosunku do poprzedniego roku. Wartość >1.	roczny	668,0%
			GN/PS-01/PR-03 Wydzierżawianie gruntów miejskich	Zwiększenie efektywności dochodów z tyt. dzierżawy gruntów przeznaczonych pod imprezy widowiskowe	średni dochód z dzierżawy gruntów przeznaczonych pod imprezy widowiskowe w stosunku do średniego dochodu z dzierżawy gruntów przeznaczonych na ten cel z roku poprzedniego średni dochód = dochód z umów dzierżaw gruntów przeznaczonych pod imprezy widowiskowe / ilość umów dot. dzierżawy gruntów przeznaczonych na ten cel	Wzrost średniego dochodu z tyt. dzierżawy gruntów przeznaczonych pod imprezy widowiskowe w stosunku do poprzedniego roku. Wartość >1.	roczny	100,0%
			GN/PS-01/PR-03 Wydzierżawianie gruntów miejskich	Zwiększenie efektywności dochodów z tyt. dzierżawy gruntów przeznaczonych na cel handlowy	średni dochód z dzierżawy gruntów przeznaczonych na cel handlowy w stosunku do średniego dochodu z dzierżawy gruntów przeznaczonych na ten cel z roku poprzedniego średni dochód = dochód z umów dzierżaw gruntów przeznaczonych na cel handlowy / ilość umów dot. dzierżawy gruntów przeznaczonych na ten cel	Wzrost średniego dochodu z tyt. dzierżawy gruntów przeznaczonych na cel handlowy w stosunku do poprzedniego roku. Wartość >1.	roczny	88,0%
			GN/PS-01/PR-03 Wydzierżawianie gruntów miejskich	Zwiększenie efektywności dochodów z tyt. dzierżawy gruntów przeznaczonych pod usługi	średni dochód z dzierżawy gruntów przeznaczonych pod usługi w stosunku do średniego dochodu z dzierżawy gruntów przeznaczonych na ten cel z roku poprzedniego średni dochód = dochód z umów dzierżaw gruntów przeznaczonych pod usługi / ilość umów dot. dzierżawy gruntów przeznaczonych na ten cel	Wzrost średniego dochodu z tyt. dzierżawy usługi przeznaczonych pod usługi w stosunku do poprzedniego roku. Wartość >1.	roczny	100,4%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2014 r.
			GN/PS-01/PR-03 Wydzierżawianie gruntów miejskich	Zwiększenie efektywności dochodów z tyt. dzierżawy gruntów przeznaczonych pod reklamy	średni dochód z dzierżawy gruntów przeznaczonych pod reklamy w stosunku do średniego dochodu z dzierżawy gruntów przeznaczonych na ten cel z roku poprzedniego średni dochód = dochód z umów dzierżaw gruntów przeznaczonych pod reklamy / ilość umów dot. dzierżawy gruntów przeznaczonych na ten cel	Wzrost średniego dochodu z tyt. dzierżawy usługi przeznaczonych pod reklamy w stosunku do poprzedniego roku. Wartość >1.	roczny	83,0%
			GN/PS-01/PR-03 Wydzierżawianie gruntów miejskich	Zwiększenie efektywności dochodów z tyt. dzierżawy gruntów przeznaczonych pod urządzenia telefoni komórkowej	średni dochód z dzierżawy gruntów przeznaczonych pod urządzenia telefoni komórkowej w stosunku do średniego dochodu z dzierżawy gruntów przeznaczonych na ten cel z roku poprzedniego średni dochód = dochód z umów dzierżaw gruntów przeznaczonych pod urządzenia telefoni komórkowej / ilość umów dot. dzierżawy gruntów przeznaczonych na ten cel	Wzrost średniego dochodu z tyt. dzierżawy usługi przeznaczonych pod urządzenia telefoni komórkowej w stosunku do poprzedniego roku. Wartość >1.	roczny	100,0%
			GN/PS-01/PR-03 Wydzierżawianie gruntów miejskich	Zwiększenie efektywności dochodów z tyt. dzierżawy gruntów przeznaczonych pod urządzenia przesyłowe	średni dochód z dzierżawy gruntów przeznaczonych pod urządzenia przesyłowe w stosunku do średniego dochodu z dzierżawy gruntów przeznaczonych na ten cel z roku poprzedniego średni dochód = dochód z umów dzierżaw gruntów przeznaczonych pod urządzenia przesyłowe / ilość umów dot. dzierżawy gruntów przeznaczonych na ten cel	Wzrost średniego dochodu z tyt. dzierżawy usługi przeznaczonych pod urządzenia przesyłowe w stosunku do poprzedniego roku. Wartość >1.	roczny	90,0%
			GN/PS-01/PR-03 Wydzierżawianie gruntów miejskich	Zwiększenie efektywności dochodów z tyt. dzierżawy gruntów przeznaczonych pod zaplecze budowy	średni dochód z dzierżawy gruntów przeznaczonych pod zaplecze budowy w stosunku do średniego dochodu z dzierżawy gruntów przeznaczonych na ten cel z roku poprzedniego średni dochód = dochód z umów dzierżaw gruntów przeznaczonych pod zaplecze budowy / ilość umów dot. dzierżawy gruntów przeznaczonych na ten cel	Wzrost średniego dochodu z tyt. dzierżawy usługi przeznaczonych pod zaplecze budowy w stosunku do poprzedniego roku. Wartość >1.	roczny	396,0%
			GN/PS-01/PR-03 Wydzierżawianie gruntów miejskich	Zwiększenie efektywności dochodów z tyt. dzierżawy gruntów przeznaczonych pod części budynku	średni dochód z dzierżawy gruntów przeznaczonych pod części budynku w stosunku do średniego dochodu z dzierżawy gruntów przeznaczonych na ten cel z roku poprzedniego średni dochód = dochód z umów dzierżaw gruntów przeznaczonych pod części budynku / ilość umów dot. dzierżawy gruntów przeznaczonych na ten cel	Wzrost średniego dochodu z tyt. dzierżawy usługi przeznaczonych pod części budynku w stosunku do poprzedniego roku. Wartość >1.	roczny	525,0%
			GN/PS-01/PR-04 Trwały Zarząd	Terminowa realizacja wniosków dot. trwałego zarządu	ilość wniosków rozpatrzonych w terminie / ilość wszystkich rozpatrzonych wniosków x100%	100%	roczny	92,5 %
2.	GN/PS-02 Działania na rzecz poprawy porządku na nieruchomościach Miasta Poznania		GN/PS-02/PR-01 Porządkowanie nieruchomości Miasta Poznania	Zmniejszenie obciążenia środowiska odpadami	ilość zrealizowanych zgłoszeń/interwencji do ilości otrzymanych zgłoszeń/interwencji X 100%	min. 90%	roczny	99,0%
WYDZIAŁ INFORMATYKI								
1.	Obsługa nowej funkcjonalności systemu	systematyczne skracanie czasu potrzebnego na zgłoszenie zapotrzebowania na nową funkcjonalność systemu oraz systematyczne zwiększanie liczby nowych funkcjonalności systemu zrealizowanych w zadeklarowanym czasie	Zgłoszenie zapotrzebowania na nową funkcjonalność systemu przez użytkownika	co najmniej 80% zgłoszonych zapotrzebowań na nową funkcjonalność systemu obsłużonych w czasie krótszym niż 60 dni	(liczba zgłoszonych zapotrzebowań na nową funkcjonalność obsłużonych w ciągu 60 dni / liczba zgłoszonych zapotrzebowań na nową funkcjonalność) * 100%	>=80%	kwartalnie	54,6%
			Obsługa instalacji nowej funkcjonalności	co najmniej 80% nowych funkcjonalności systemu zrealizowanych w zadeklarowanym terminie	(liczba nowych funkcjonalności zrealizowanych w zadeklarowanym terminie spośród tych, których termin realizacji przypadał w danym kwartale / liczba nowych funkcjonalności, które powinny być zrealizowane w danym kwartale) * 100%	>=80%	kwartalnie	100,0%
			Realizacja nowej funkcjonalności systemu siłami własnymi					
2.	Obsługa zgłoszonych błędów w oprogramowaniu i ich napraw	systematyczne zwiększanie liczby poprawionych błędów w wyznaczonym terminie oraz utrzymanie liczby reklamowanych usunąć błędów na poziomie poniżej 5%	Zgłoszenie błędów w oprogramowaniu	co najmniej 80% poprawionych w wyznaczonym terminie błędów	(liczba błędów poprawionych w wyznaczonym terminie spośród tych błędów, których termin poprawienia przypadał w czasie dokonywania pomiaru / liczba wszystkich błędów, których termin poprawienia przypadał w czasie dokonywania pomiaru) * 100%, gdzie czas do	>=80%	kwartalnie	62,3%
			Instalacja i ocena nowego oprogramowania	mniej niż 5% reklamacji poprawionych błędów	(liczba reklamowanych usunąć błędów spośród wszystkich deklarowanych usunąć błędów w czasie dokonywania pomiaru / liczba deklarowanych usunąć błędów w czasie dokonywania pomiaru) * 100%, gdzie czas dokonywania pomiaru trwa od pierwszego do ostatniego d	<=5%	kwartalnie	0,0%
	Realizacja zgłoszeń informatycznych	optymalizacja realizacji zgłoszeń informatycznych	Przyjęcie zgłoszenia	skuteczność realizacji zgłoszeń na poziomie powyżej 95 %	(liczba zgłoszeń zrealizowanych w monitorowanym okresie / liczba zgłoszeń ogółem w monitorowanym okresie) * 100%	>=95%	miesięcznie	100,0%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2014 r.
3.	dotyczących funkcjonowania zasobów systemu informatycznego UMP	pod kątem skrócenia czasu ich realizacji oraz maksymalizacji stopnia zaspokojenia potrzeb jednostki zgłaszającej	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	144,0%
WYDZIAŁ KOMUNIKACJI								
1.	NR Km PS - 01 Wydawanie uprawnień do kierowania pojazdami	Celem ogólnym procesu jest sprawne, efektywne i zgodne z przepisami prawnymi wydanie stosownej decyzji dotyczącej wydania uprawnień do kierowania pojazdami	PS-01/PR-01 Wydawanie uprawnień do kierowania pojazdami	Realizacja budżetu z tytułu opłaty komunikacyjnej w zakresie wydawania uprawnień do kierowania pojazdami	Wykonanie budżetu po stronie dochodów do wysokości planu budżetu	100% Cel uznaje się za zrealizowany, jeżeli wartość wskaźnika mieści się w przedziale 95%-105%	półrocznie	106,2%
					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	97,0%
				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	0,5%
				Redukcja liczby postępowań	Liczba skierowanych spraw do ponownego rozpatrzenia decyzji do liczby złożonych odwołań x 100%	10%	rocznie	0,0%
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	12,0%
				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	0,0%
3.	NR Km PS - 3 Rejestracja pojazdów	Celem ogólnym procesu jest sprawne, efektywne i zgodne z przepisami wydanie decyzji o rejestracji pojazdu.	PS-03/PR-01 Rejestracja pojazdów	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	97,0%
					Wykonanie budżetu po stronie wydatków do wysokości planu budżetu.	Cel uznaje się za zrealizowany, jeżeli wartość wskaźnika mieści się w przedziale 95%-105%	półrocznie	96,0%
				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	1,0%
				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	0,0%
				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	0,0%
4.	Nr Km/PS-04 Ewidencja pojazdów	Celem ogólnym procesu jest sprawne i zgodnie z przepisami wydanie 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	0,5%
5.	Nr Km/PS-05 Nadzór nad przedsiębiorcami prowadzącymi Stacje Kontroli Pojazdów	Celem 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 przedsiębiorców 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	100,0%
				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	0,0%
				Sporządzenie załączników 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	100,0%
				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	100,0%
6.	Nr Km/PS-06 Nadzór nad przedsiębiorcami prowadzącymi Ośrodki Szkolenia Kierowców	Celem ogólnym jest rzetelne i zgodne z przepisami prawnymi prowadzenie nadzoru nad szkoleniem	PS-06/PR-01 Nadzór nad przedsiębiorcami 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	100,0%
				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	0,0%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2014 r.
		kierowców		Sporządzenie protokołów, załączek 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	100,0%
				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	100,0%
WYDZIAŁ KULTURY I DZIEDZICTWA								
1.	Wspieranie i promocja oferty kulturalnej Miasta Poznania	Podnoszenie jakości oferty kulturalnej Miasta Poznania.	Udzielanie zezwoleń na przeprow. artystycznej lub rozrywkowej imprezy masowej	Dążenie do skrócenia terminu wydania decyzji w sprawie zezwolenia na przeprowadzenie artystycznej lub rozrywkowej imprezy masowej.	Decyzje wydane w czasie krótszym niż 7 dni	80%	6 miesięcy	100,0%
			Przyjmowanie zawiadomienia o imprezie artystycznej lub rozrywkowej	Dążenie do skrócenia terminu przyjęcia zawiadomienia o imprezie artystycznej lub rozrywkowej.	Zawiadomienia przyjęte w czasie krótszym niż 14 dni	85%	6 miesięcy	100,0%
			Prowadzenie Sekretariatu Kapituły Nagrody Naukowej i Artystycznej	Ograniczenie pomyłek i przeoczeń w analizie formalnej przedłożonych wniosków	Procent zwróconych przez Przewodniczącego Kapituły wniosków do ponownej weryfikacji	30%	1 raz w roku	0,0%
2.	Nadzorowanie zadań realizowanych przez podległe jednostki organizacyjne	Podnoszenie jakości i terminowości zadań realizowanych przez miejskie instytucje kulturalne i placówki oświatowe.	Realizacja kwartalnych zadań premiowych przez dyrektorów miejskich instytucji kultury	Wykonanie procedury kwartalnych zadań premiowych	W ciągu 4 miesięcy	80%	raz na kwartał	80,0%
			Badanie bieżącej działalności podległych instytucji kultury	Poprawa orientacji w aktualnych działaniach podległych instytucji kultury	Liczba badań udokumentowanych w stosunku do przeprowadzonych.	80%	raz na 3 miesiące	80,0%
			Kontrola podległych instytucji kultury	Przeprowadzenie kontroli terminowo i zgodnie z procedurą.	Stopień przeprowadzenia kon-troli na tydzień przed terminem	80%	Raz na pół roku	brak kontroli
			Przyznawanie nagrody rocznej dyrektorom podległych instytucji kultury	Opracowanie wniosku o nagrodę roczną dla dyrektorów podległych instytucji kultury	Przygotowanie wniosku o nagrodę roczną dla dyrektorów podległych instytucji kultury w terminie do 30 września br.	80%	raz na rok	80,0%
3.	Realizacja budżetu w zakresie kultury	Racjonalizacja wykorzystania środków budżetowych oraz doskonalenie funkcji obsługowych wobec jednostek merytorycznie podległych Wydziałowi	Zmiany budżetu w zakresie kultury i sztuki	Racjonalizacja procesu planowania budżetu zadaniowego w zakresie kultury i sztuki	Procent wniosków cofniętych przez Wydział Budżetu i Analiz do ogólnej liczby złożonych w WBIA	15%	raz na kwartał	2,0%
			Sprawozdanie z realizacji budżetu w zakresie kultury i sztuki	Dążenie do precyzyjnego przygotowania informacji o stopniu realizacji zadań budżetowych w zakresie kultury i sztuki	Procent złożonych wyjaśnień udzielonych WBIA dotyczących danych zawartych w sprawozdaniach do ogólnej liczby sprawozdań	30%	raz na pół roku	5,0%
			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	98,0%
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 zabytków na terenie m. Poznania	Wydawanie prawidłowych pod względem merytorycznym i formalno-prawnym decyzji, postanowień i zaświadczeń w sprawach określonych w ustawie o ochronie zabytków i opiece nad zabytkami oraz przepisach odrębnych w terminie do 21 dni w co najmniej 60% spraw	Ilość decyzji, postanowień, zaświadczeń wydanych w terminie do 21 dni w stosunku do wszystkich wydanych decyzji, postanowień zaświadczeń razy 100%	min. 60%	półroczny	85,0%
			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	86,0%
			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	100,0%
			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	90,0%
			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	60,0%
			Egzekucja nakazów konserwatorskich	Objęcie nadzorem realizacji wszystkich wydanych nakazów konserwatorskich i postępowań egzekucyjnych	Ilość monitorowanych nakazów konserwatorskich w stosunku do ilości wydanych nakazów razy 100 %	100%	roczny	100,0%
			Wpisywanie obiektów do rejestru zabytków	Współpraca z Wojewódzkim Konserwatorem Zabytków w sprawie wpisania do rejestru zabytków wszystkich wnioskowanych obiektów	Ilość przeprowadzonych postępowań w sprawie wpisu do rejestru zabytków w stosunku do ilości spraw przekazanych przez WKZ razy 100 %	100%	roczny	100,0%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2014 r.
			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	10,0%
			Gromadzenie dokumentacji zabytków	Przygotowanie zbiorów konserwatorskich do przechowania i udostępniania przez zewidencjonowanie i opracowanie przynajmniej 70 % materiałów dotyczących zabytków m. Poznania oraz ochrony zabytków pozyskanych do zbiorów MKZ	Ilość zewidencjonowanych i opracowanych materiałów w stosunku do pozyskanych materiałów dot. zabytków razy 100 %	min. 70%	roczny	70,0%
			Udostępnianie dokumentacji zabytków	Umożliwienie korzystania ze zbiorów konserwatorskich we wszystkich przypadkach, kiedy obowiązek udostępnienia dokumentacji zabytku wynika z przepisów ustawowych - w terminie 14 dni od złożenia wniosku	Ilość terminowo rozpatrzonych wniosków o udostępnienie zbiorów MKZ na podstawie ustawy w stosunku do ilości ww. wniosków o razy 100 %	100%	roczny	100,0%
			Finansowanie ochrony zabytków ze środków budżetu Miasta	Pełna obsługa budżetu Miasta w części dotyczącej realizacji wniosków związanych z ochroną zabytków	Zadania zaplanowane w uchwalonym budżecie w stosunku do zadań wykonanych razy 100 %	100%	roczny	100,0%
WYDZIAŁ OCHRONY ŚRODOWISKA								
1.	OS/PS-01 Planowanie działań i środków	Terminowe planowanie zadań budżetowych i innych działań oraz środków finansowych na ich realizację	OS/PS-01/PR-01 Planowanie budżetu na następny rok budżetowy; OS/PS-01/PR-02 Planowanie zadań do Wieloletniego Planu Inwestycyjnego; OS/PS-01/PR-03 Planowanie innych działań		[Ilość spraw zrealizowanych zgodnie z wyznaczonym terminem (wg wytycznych)/Ilość wszystkich spraw] x 100%	100%	kwartalnie	100,0%
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	100,0%
3.	OS/PS-03 Dofinansowanie zadań ze środków budżetu miasta	Rozpatrywanie zasadności i prawidłowości wypełnienia wniosku	OS/PS-03/PR-01 Dofinansowanie zadania ze środków budżetu miasta realizowanego przez podmiot zewnętrzny; OS/PS-03/PR-02 Rozliczenie dofinansowanego zadania zrealizowanego przez podmiot zewnętrzny		(Iliczba pozytywnie rozpatrzonych wniosków / liczba wniosków zakończonych umową) x 100%	100%	kwartalnie	100,0%
4.	OS/PS-04 Dofinansowanie do zadań wykonywanych przez Wydział ze środków Wojewódzkiego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w Poznaniu	Terminowe wypełnianie wniosków	OS/PS-04/PR-01 Pozyskiwanie dofinansowania ze środków Wojewódzkiego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w Poznaniu; OS/PS-04/PR-02 Rozliczenie dofinansowania ze środków Wojewódzkiego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w Poznaniu		[Ilość spraw zrealizowanych zgodnie z wyznaczonym terminem (wg wytycznych)/Ilość wszystkich spraw (wniosków)] x 100 %	100%	--	100,0%
5.	OS/PS-05 Postępowanie administracyjne	Należyte i sprawne wykonywanie zadań wynikających z obowiązującego prawa w zakresie ochrony środowiska	OS/PS-05/PR-01 Postępowanie merytoryczne na wniosek w zakresie działalności WOŚ UMP; OS/PS-05/PR-02 Postępowanie merytoryczne z urzędu w zakresie działalności WOŚ UMP; OS/PS-05/PR-03 Postępowanie odwoławcze w zakresie działalności WOŚ UMP; OS/PS-05/PR-04 Postępowanie egzekucyjne w zakresie działalności WOŚ UMP; OS/PS-05/PR-05 Rozpatrywanie skarg na działalność WOŚ UMP	1. Zapobieganie możliwościom wystąpienia błędów w wydawanych dokumentach końcowych; 2.Podnoszenie jakości wydawanych dokumentów końcowych (w postaci decyzji/postanowień). 3. Podnoszenie jakości obsługi klienta	(Ilość postanowień o sprostowaniu błędów / Ilość wydanych dokumentów końcowych) x 100% (Ilość decyzji/postanowień uchylonych, bądź co do których stwierdzono nieważność przez organ odwoławczy/Ilość wszystkich wydanych decyzji/postanowień) x 100 % (Ilość skarg uzasadnionych/ Ilość spraw) x 100%	1,50% maks. 10% maks. 5%	kwartalnie	0,0% 0,0% 0,0%
6.	OS/PS-06 Działania bezpośrednie związane z ochroną środowiska w mieście	Sprawne działanie na rzecz oceny i poprawy środowiska	OS/PS-06/PR-01 Utrzymanie cieków i zbiorników wodnych; OS/PS-06/PR-02 Prace interwencyjne dotyczące cieków i zbiorników wodnych; OS/PS-06/PR-03 Opinie, ekspertyzy, badania w zakresie ochrony środowiska i jego stanu	Sprawne działanie na rzecz oceny i poprawy środowiska	[(Ilość zaplanowanych działań w danym roku kalendarzowym / (Ilość zrealizowanych działań)] x 100%	100%	rocznie	100,0%
7.	OS/PS-07 Tworzenie zasobów i udostępnianie wiedzy merytorycznej o środowisku	Doskonalenie tworzenia zasobów i udostępniania wiedzy merytorycznej	OS/PS-07/PR-01 Współpraca zagraniczna z miastami partnerskimi w zakresie ochrony środowiska; OS/PS-07/PR-02 Wydawnictwa edukacyjne i informacyjne; OS/PS-07/PR-03 Wizualizacja danych na mapie; OS/PS-07/PR-04 Prezentacja multimedialna; OS/PS-07/PR-05 Tworzenie mapy w celu ustalenia własności; OS/PS-07/PR-06 Spotkanie promocyjne; OS/PS-07/PR-07 Udzielanie informacji o stanie środowiska; OS/PS-07/PR-08 Zgłoszenie M. Poznania do konkursu; OS/PS-07/PR-09 Wystawa	Doskonalenie tworzenia zasobów i udostępniania wiedzy merytorycznej o środowisku	(Ilość prawidłowo opracowanych zadań / ogólna liczba zleconych zadań) x 100%	100%	kwartalnie	100,0%
			OS/PS-09/PR-01 Przygotowanie materiałów przetargowych do procedur...; OS/PS-09/PR-02 Przeprowadzenie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego o wartości szacunkowej przedmiotu zamówienia do 30 tys. EURO;		(Iliczba zawartych umów o			

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2014 r.
8.	OS/PS-09 Zakupy	Dokonanie zakupów usług/dostaw/robót budowlanych	OS/PS-09/PR-03 Przeprowadzenie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego o wartości szacunkowej przedmiotu zamówienia powyżej 30 tys. EURO; OS/PS-09/PR-04 Udzielanie zamówień publicznych zwolnionych ze stosowania ustawy o zam. publ.; OS/PS-09/PR-05 Zawarcie umów, zleceń z dostawcami/ wykonawcami	Dokonanie zakupów usług/dostaw/robót budowlanych	zamówienie publiczne / liczba pozytywnie zakończonych postępowań o udzielenie zamówienia publicznego) x 100%	100%	kwartalnie	100,0%
WYDZIAŁ ORGANIZACYJNY								
1.	OBSŁUGA SERWISÓW INFORMACYJNYCH PS-01	Popularyzacja miejskich internetowych serwisów informacyjnych	Projektowanie nowych serwisów informacyjnych Or/PS-01/PR-01 Przyznawanie loginów i haseł dostępu Or/PS-01/PR-02 Prowadzenie serwisów informacyjnych Or/PS-01/PR-03	Dążenie do zwiększenia ilości osób odwiedzających miejskie strony internetowe poprzez rozbudowę platformy informacyjno-usługowej Dążenie do zwiększenia ilości osób odwiedzających miejskie strony internetowe poprzez regularne zamieszczanie informacji w portalach	Liczba udostępnionych nowych usług Liczba unikatowych użytkowników strony internetowej w kwartale (w ciągu roku 4.000.000) Liczba odsłon (w ciągu roku 30.000.000) Liczba wizyt (w ciągu roku 7.100.000) Ilość pobranych danych z serwisów informacyjnych (w ciągu roku 7.100GB)	4 1.000.000 7.500.000 1.775.000 1775GB	rocznie kwartalnie kwartalnie kwartalnie	200,0% 86814900,0% 1111617000,0% 188912000,0% 2482,36 GB
2.	ZARZĄDZANIE ZASOBAMI OSOBOWYMI Or/PS-02		Rekrutacja stażystów Or/PS-02/PR-01 Rekrutacja, selekcja i ocena pracowniczka Or/PS-02/PR-02 Szkolenie pracownicze Or/PS-02/PR-03	Wybór kandydatów spełniających w najwyższym stopniu wymagania programu stażu Wybór kandydatów spełniających w najwyższym stopniu wymagania stanowiska pracy Kadra spełniająca wymagania stanowiska pracy	Odsetek liczby stażystów wśród ogólnej ich liczby zatrudnionych w ramach umów o pracę w Urzędzie Liczba osób zatrudnionych z rekrutacji w półroczu poprzedniego roku, z którymi zawarto drugą umowę o pracę / liczba osób zatrudnionych z rekrutacji (w półroczu poprzedniego roku) x 100% Stosunek liczby pracowników ocenionych jako spełniających wymagania stanowiska pracy do liczby pracowników objętych oceną	5% 90% 98%	1 rok 1 rok 1 rok	11,0% zmiana wskaźnika --
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 Procedura interpelacji i zapytań radnych Or/PS-03/PR-02 Procedura sprawozdawczości z realizacji uchwał, wniosków i stanowisk rady Or/PS-03/PR-03	skracanie czasu przygotowania i udzielenia odpowiedzi na zgłoszone interpelacje lub zapytania dążenie do terminowego i satysfakcjonującego odbiorców udzielania informacji, wyjaśnień dotyczących uchwał, wniosków i stanowisk komisji	procent udzielonych odpowiedzi na INTERPELACJE w terminie 21 dni do całkowitej liczby złożonych interpelacji procent udzielonych odpowiedzi na ZAPYTANIA w terminie 10 dni do całkowitej liczby złożonych zapytań	85% 85%	1 kwartał 1 kwartał	66,0% 81,0%
4.	PROWADZENIE ARCHIWUM ZAKŁADOWEGO UMP Or/PS-04	Zabezpieczenie informacji gromadzonych w Urzędzie Miasta	Harmonogram przekazywania akt przez jednostki organizacyjne Urzędu Or/PS-04/PR-01 Przyjmowanie akt spraw ostatecznie załatwionych Or/PS-04/PR-02 Zabezpieczanie zbiorów archiwalnych przed zniszczeniem Or/PS-04/PR-03 Udzielanie informacji i udostępnianie akt Or/PS-04/PR-04 Prowadzenie sprawozdawczości Or/PS-04/PR-05	Stale podnoszenie poziomu świadczonych usług na rzecz klientów Zabezpieczenie miejsca przechowywania akt w magazynach dla prawidłowego funkcjonowania Archiwum Zakładowego Urzędu Miasta Poznania Dążenie do terminowego i satysfakcjonującego klientów realizowania wniosków kierowanych do Archiwum Zakładowego na temat posiadanego zasobu archiwalnego	procent klientów zadowolonych z poziomu usług świadczonych przez Archiwum Zakładowe obliczany na podstawie 100 ankiet kierowanych do klientów rocent wolnego miejsca w magazynach w stosunku do ogólnej liczby metrów bieżących półek, jakie ma do dyspozycji Archiwum procent załatwionych wniosków (w terminie 7 dni) w stosunku do ogólnej liczby wniosków	80% min. 33% 95%	pół roku pół roku 1 kwartał	90,2% 21,0% 95,0%
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 Zmniejszenie liczby spraw przekazywanych innym organom w terminie dłuższym niż 7 dni	Procentowy udział spraw załatwianych w terminach nie dłuższych niż miesięczny w stosunku do liczby wpływających spraw w przypadku spraw <u>nie wymagających zaangażowania więcej niż 1 jednostkę organizacyjną</u> w wyjaśnieniu sprawy Procentowy udział spraw załatwianych w terminach nie dłuższych niż miesięczny w stosunku do liczby wpływających spraw <u>wymagających zaangażowania więcej niż 1 jednostkę organizacyjną</u> w wyjaśnieniu sprawy Procentowy udział spraw przekazywanych w terminie przed upływem 7 dni w stosunku do liczby wpływających spraw	93,5% 85,0% 99%	1 kwartał 1 kwartał 1 kwartał	90,0% 100,0% 100,0%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2014 r.
6.	Or/PS-06 NADAWANIE UPRAWNIEN 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	97,4%
			Instrukcja - tryb wdrażania regulaminu organizacyjnego wydziału					
7.			PDS-01/PR-01 Audyty wewnętrzne	Realizacja planu auditów	Liczba przeprowadzonych auditów i reauditów do liczby zaplanowanych x 100%	min. 80%	półroczny	100,0%
				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	100,0%
8.	PDS-01 Doskonalenie systemu zarządzania	Zapewnienie sprawnego funkcjonowania systemu zarządzania	PDS-01/PR-04 Przegląd systemu zarządzania	Terminowe przeprowadzanie przeglądu systemu zarządzania w wydziałach/jednostkach	Liczba protokołów przekazanych w terminie do liczby wydziałów/jednostek zobowiązanych do przekazania protokołu z przeglądu za dany kwartał x 100%	min. 80%	kwartalnie	80,5%
				Kompletne opracowanie protokołu z przeglądu	Liczba protokołów z przeglądów, które zawierają wszystkie wymagane elementy do liczby wszystkich otrzymanych protokołów x 100%	min. 85%	kwartalnie	82,9%
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	99,7%
				Terminowość realizacji analizy	Liczba jednostek, które wykonały obowiązek przekazania rejestru ryzyka w terminie do liczby jednostek, które przekazały rejestry ryzyk x 100%	100%	roczny	21,9%
			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				
10.	PDS-09 Nadzór nad bezpieczeństwem informacji i ochroną danych osobowych	Zapewnienie nadzoru nad bezpieczeństwem informacji i ochroną danych osobowych	Instrukcja dopuszczenia zbioru danych osobowych do eksploatacji w UMP	Zapewnienie nadzoru nad dopuszczaniem zbiorów danych osobowych do eksploatacji w UMP	Czas realizacji zadania w ramach Instrukcji dopuszczenia zbioru danych osobowych do eksploatacji w UMP (start: Przekazanie Załącznika Nr 1 do Win i WZIOU; stop: Zgłoszenie zbioru do WOr).	max. 30 dni	półroczny	b.d.
			Instrukcja wycofania zdo z eksploatacji w UMP i jego wyrejestrowania w GIODO	Zapewnienie nadzoru nad wycofaniem zbiorów danych osobowych z eksploatacji w UMP	Czas realizacji zadania w ramach Instrukcji wycofania zbioru danych osobowych z eksploatacji w UMP (start: Przekazanie informacji o zaprzestaniu przetwarzania do ABI; stop: Powiadomienie WOr).	max. 30 dni	półroczny	b.d.
10	Sprawy kadrowo-placowe i socjalne	Zapewnienie sprawnej obsługi kadrowo-placowej i socjalnej pracowników UMP	Instrukcja postępowania przy zatrudnianiu pracowników w UMP					
			Instrukcja postępowania przy rozliczaniu wynagrodzeń w UMP					
			Instrukcja postępowania przy rozwiązywaniu stosunków pracy w UMP					
			Instrukcja postępowania przy obsłudze ZFŚS UMP					
11	Or/PS-07 Usługi Call-Center - projekt	Wsparcie sprawnej obsługi mieszkańców poprzez wykorzystanie elektronicznych usług publicznych	Zlecenie akcji Or/PS-07/PR-01	Zwiększenie skuteczności obsługi połączeń w Call-Center	Stosunek liczby utraconych połączeń przychodzących do liczby wszystkich połączeń przychodzących	max. 10%	kwartalnie (średnia z 3 m-cy)	16,7%
			Przygotowanie akcji Or/PS-07/PR-02 Realizacja usługi Or/PS-07/PR-03					
WYDZIAŁ OŚWIATY								
1.	Prowadzenie spraw osobowych i awansu zawodowego nauczycieli Miasta Poznania	Nadzór nad sprawami osobowymi i awansem zawodowym szkół i placówek oświatowych.	1. Obsada stanowisk kierowniczych w placówkach oświatowych	terminowe obsadzenie stanowisk dyrektorskich szkół i placówek oświatowych - 100%	(liczba obsadzonych stanowisk dyrektorskich w szkołach i placówkach oświatowych / liczba wszystkich szkół i placówek oświatowych) x100%	100%	rocznie	--
			2. Prowadzenie spraw związanych z przyznawaniem nagród dla pracowników pedagogicznych szkół i placówek, dla których organem prowadzącym jest Miasto Poznań	sprawne i zgodne z przepisami przeprowadzenie prac związanych z przyznawaniem nagród Prezydenta Miasta	brak	brak	rocznie	--
			3. Nadanie stopni awansu zawodowego nauczyciela mianowanego	przeprowadzenie kontroli w szkołach i placówkach oświatowych pod kątem przygotowywanych wniosków o nadanie stopnia nauczyciela mianowanego - 95% planu	(liczba przeprowadzonych kontroli w szkołach i placówkach oświatowych / liczba zaplanowanych na dany rok kontroli) x100	95%	rocznie	--
			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% 2. (liczba terminowo złożonych bilansów przez szkoły i placówki oświatowe / liczba wszystkich bilansów, które powinny być złożone przez szkoły i placówki oświatowe) x100%	95%	kwartalnie	--

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2014 r.
			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 (odbior końcowy) w roku w którym zostało to zaplanowane zgodnie z budżetem miasta	(liczba zakończonych inwestycji / liczba inwestycji zaplanowanych do zakończenia w danym roku budżetowym) x 100%	100%	rocznie	--
4.	Przyznawanie pomocy materialnej w procesie kształcenia	Wspieranie procesu kształcenia zawodowego młodocianych pracowników poprzez dofinansowanie kosztów poniesionych przez pracodawcę	Udzielanie dofinansowania kosztów kształcenia młodocianych pracowników	Wydanie decyzji w sprawie dofinansowania kosztów kształcenia młodocianych pracowników w terminie 30 dni od daty złożenia kompletnego wniosku	(liczba wydanych decyzji do 30 dni od daty złożenia kompletnego wniosku / liczba wszystkich wydanych decyzji w sprawie dofinansowania kosztów kształcenia młodocianych pracowników) x 100%	85%	rocznie (koniec grudnia danego roku)	--
WYDZIAŁ ROZWOJU MIASTA								
1.	Analizy sytuacji społeczno gospodarczej miasta Poznania_RoM/PS-01	Wiarygodne i rzetelne przygotowanie i aktualizacja niezbędnych informacji o mieście Poznaniu jako instrument wspomagający zarządzaniem miastem	Sporządzenie informacji o sytuacji społeczno gospodarczej miasta Poznania RoM/PS-01/PR-01	Terminowe przygotowanie okresowej informacji o sytuacji społeczno gospodarczej miasta Poznania	Okres liczony od dnia 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 uwzględniona 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	Prowadzenie Sekretariatu Komitetu Sterującego RoM/PS-02/PR-01	Zapewnienie sprawnego funkcjonowania KS	Okres liczony od daty wysłania zawiadomienia o posiedzeniu KS do wyznaczonej daty posiedzenia KS	2 dni	rocznie	wskaźnik został określony pod koniec IV kwartału, będzie monitorowany od I kwartału 2015
			Opracowanie i aktualizacja Wieloletniego Programu Inwestycyjnego (WPI) _RoM/PS-02/PR-02	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	3 tygodnie	rocznie	nie monitorowany w IV kwartale
3.	Realizacja Programu "Akademicki i naukowy Poznań" RoM/PS-03	Wzmocnienie wizerunku Poznania jako atrakcyjnego ośrodka akademickiego	Instrukcja dotycząca stypendiów Miasta Poznania dla laureatów i finalistów olimpiad	Poprawa oferty miasta i uczelni dla młodzieży studenckiej i pracowników naukowych	Liczba przyznanych stypendiów	25	rocznie	nie monitorowany w IV kwartale
			Instrukcja dotycząca Nagród Miasta Poznania za wyróżniającą się pracę doktorską i magisterską		Liczba przyznanych nagród	6		nie monitorowany w IV kwartale
			Instrukcja dotycząca dofinansowania wizyt wybitnych naukowców, artystów i specjalistów w Poznaniu		Liczba wykładów otwartych	10		1700,0%
WYDZIAŁ SPRAW OBYWATELSKICH								
1.	Prowadzenie Ewidencji Ludności SO/PS-01	1.Zaktualizowanie bazy danych stałych mieszkańców 2.Zwiększenie efektywności pracy na stanowiskach obsługowych	Zameldowanie SO/PS-01/PR-01		1. Zaktualizowanie w ciągu kwartału co najmniej 5000 tys. Rekordów z bazy danych stałych mieszkańców	5000	Cel liczony rocznie;monitorowana ny kwartalnie	368200,0%
			Zmiana danych osobowych SO/PS-01/PR-02		2.Nieprzekroczenie średniego czasu obsługi klienta powyżej 9 minut	9 minut		
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	1,3%
			Przygotowanie spisu wyborców SO/PS-02/PR-03					
3.	Świadczenia na rzecz obrony SO/PS-03	Załatwienie wniosku w terminie do jednego miesiąca w 80% przyjętych wniosków	Nakładanie świadczeń na rzecz obrony SO/PS-03/PR-01		Ilość wniosków załatwionych w ciągu 1 miesiąca podzielone przez ogólną ilość wniosków mnożone x 100%	80%	Cel liczony półrocznie;monitorowany kwartalnie	100,0%
4.	Organizacja kwalifikacji wojskowej SO/PS-04	Wpisanie osób rocznika podstawowego wpisanych do wykazu o nieuregulowanym stosunku do służby wojskowej na poziomie nie przekraczającym 15% ogólnej liczby osób rocznika podstawowego wezwanych do kwalifikacji wojskowej	Planowanie kwalifikacji wojskowej SO/PS-04/PR-01	100% wykonania wydruków na 14 dni przed rozpoczęciem poboru	Liczba osób rocznika podstawowego wpisanych do wykazu o nieuregulowanym stosunku do służby wojskowej x 100% dzielone przez ogólną liczbę osób rocznika podstawowego wezwanych na kwalifikację wojskową	<15%	Cel liczony rocznie;monitorowana ny kwartalnie	W IV kwartale 2014 r. 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 rozwiązanie wyposażenia i dokumentów SO/PS-04/PR-06					
5.	Wydawanie decyzji w sprawach zbiorów publicznych SO/PS-05	Skrócenie terminu wydawania decyzji do 7 dni w 80% spraw	Postępowanie administracyjne w sprawie zezwolenia na przeprowadzenie zbiórki SO/PS-06/PR-01	Skrócenie terminu wydawania decyzji do 7 dni w 80% decyzji zezwalających na przeprowadzenie zbiórki publicznej	Ilość decyzji wydanych do 7 dni w stosunku do sumy wydanych decyzji razy 100	80%	kwartalnie	W okresie sprawozdawczym nie wydano decyzji o pozwolenie na zbiórkę publiczną z uwagi na zmianę ustawy.
			Rozliczenie zbiórki SO/PS-06/PR-02					
6.	Wydawanie dowodów osobistych SO/PS-06	Nieprzekraczanie 0,3% zawinionych błędnie wydrukowanych i niespersonalizowanych przez Centrum Personalizacji Dokumentów (CPD) dowodów osobistych liczone w ciągu kwartału	Weryfikacja wniosków i wprowadzanie do ewidencji SO/PS-07/PR-01	Nieprzekraczanie 1% zawinionych błędnie wydrukowanych i niespersonalizowanych przez CBD dowodów osobistych (liczone w ciągu kwartału)	Stosunek zawinionych błędnie wyprodukowanych i niespersonalizowanych przez CBD dowodów osobistych do ilości przesłanych formularzy wyrażony %	0,30%	cel liczony i monitorowany kwartalnie	0,1%
			Komputerowe przetwarzanie wniosku SO/PS-07/PR-02					
				Badanie efektywności pracy na stanowiskach obsługowych w zakresie przyjmowania, weryfikacji i opracowaia wniosków 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
	Udostępnienie danych	75 % udzielonych informacji	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	99,4%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2014 r.
7.	Wydawanie decyzji administracyjnych osobowych SO/PS-07	w terminie 6 dni 80% wydanych zaświadczeń w ciągu 6 dni	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	99,9%
8.	Prowadzenie Archiwum Dowodów Osobistych SO/PS-08	98% udzielonych informacji osobom fizycznym i prawnym oraz odnalezionych dowodów osobistych w ciągu tygodnia	Postępowanie wyjaśniające dot. spraw z archiwum dowodów 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	99,7%
		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	98,0%
		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	95,0%
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	18,4%
			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	100,0%
		Skrócenie terminu wydawania zaświadczeń do 5 dni w 80% spraw	Postępowanie wyjaśniające SO/PS-11/PR-02 Zajmowanie stanowiska SO/PS-11/PR-03		Ilość zaświadczeń wydanych w ciągu 5 dni podzielona przez sumę wydanych zaświadczeń pomnożona przez 100%	80,00%	kwartalnie	100,0%
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 (bezwzględnie)	Ilość bezwzględnie 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 dni przed 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 przeterminowanych w roku poprzednim tj. do 78 spraw w 2013 r (bo 82 spraw x0,95 = 78)	kwartalnie	1400,0%
				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	6,5%
				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	1,1%
2.	Obsługa architektoniczno-budowlana miasta UA/PS-02		PR-01 Pozwolenie na budowę i zatwierdzenie projektu budowlanego, PR-02 - Zmiana pozwolenia na budowę, PR-03 Wydanie dziennika budowy, PR-04 Przeniesienie decyzji pozwolenia na budowę, PR-05 Zgłoszenie robót budowlanych, PR-06 Pozwolenie na rozbiórkę, PR-07 Egzekucja obowiązku niebezpieznego w budownictwie PR-08 Zaświadczenia PR-09 Odwołania i zażalenia	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	1,0%
				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	1,3%
				Zmniejszenie oczywistych omyłek w decyzjach i postanowieniach	Liczba wydanych postanowień o sprostowaniu oczywistej omyłki do liczby wszystkich decyzji i postanowień w badanym okresie	nie więcej niż 6%	kwartalnie	1,0%
3.	Obsługa organizacyjno-administracyjna Wydziału UA/PS-03		PR-01 Obsługa kancelaryjna i informacyjna, PR-02 Sporządzanie i realizacja budżetu zadaniowego, PR-03 Administrowanie MOPIN, PR-04 Skargi i wnioski, PR-05 Archiwizacja dokumentów Wydziału	Poprawa funkcjonowania aplikacji MOPIN	Liczba zgłoszonych błędów/liczba spraw zarejestrowanych w MOPIN	0,50%	kwartalnie	0,0%
				zmniejszenie liczby skarg	Ilość skarg do ilości załatwianych spraw w badanym okresie	2%	kwartalnie	0,1%
WYDZIAŁ WSPIERANIA JEDNOSTEK POMOCNICZYCH MIASTA								
			Kancelaryjno-administracyjna obsługa jp	Zapewnienie pozyskania opinii lub stanowiska jpm	procent pozyskanych opinii i stanowisk jpm w stosunku do otrzymanych wystąpień wydziałów i mjo	I półrocze 75% II półrocze 80%	półrocznie	97,3%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2014 r.			
1.	Wspieranie działalności jednostek pomocniczych miasta	Należyta i skuteczna pomoc w realizacji zadań jednostek pomocniczych	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	99,8%			
			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				
			3. Zapewnienie pomieszczeń dla klienta	Zapewnienie klientowi prawidłowych warunków lokalowych	wykonanie zgodnie z formularzem	100%	kwartalnie				
			4. Wykonanie usług i usuwanie usterek	wykonanie usług i usunięcie usterek zgodnie ze standardami	1. Liczba reklamacji nie więcej niż 3 miesięcznie% 2. Ilość usług i usunięć usterek w terminie ustalonym w standardach >80%	3 mies. >80%	kwartalnie kwartalnie				
	PS-02 Usługi na rzecz MJO	Zapewnienie kompleksowej obsługi logistycznej gwarantującej sprawne funkcjonowanie Urzędu Miasta Poznania i MJO	1. Zaopatrzenie materiałowo-techniczne	Dostarczenie dostawy lub usługi w oczekiwanej przez klienta jakości zbieranie informacji o jakości dostawy lub usługi za pomocą "sklepu internetowego"		ilość dostaw zrealizowanych po terminie nie może przekroczyć 5% wszystkich zrealizowanych dostaw kwartalnie	kwartalnie				
						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			
			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				
					ilość uwag wniesionych przez klienta zewnętrznego w stosunku do wszystkich kursów	nie więcej niż 5%	kwartalnie				
			4. Zapewnienie obsługi kancelaryjnej	doręczenie korespondencji przychodzącej i międzywydziałowej adresatom najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu wpływu do Kancelarii właściwej według siedziby Wydziału	Procent korespondencji niedoręczonej w terminie w stosunku do korespondencji otrzymanej dnia poprzedniego.	95 % doręczonej korespondencji	kwartalnie				
				wysyłka, korespondencji i przesyłek najpóźniej następnego dnia po dniu wpływu do Kancelarii	Procent korespondencji niewysłanej w terminie w stosunku do korespondencji otrzymanej dnia poprzedniego.	95 % wysłanej korespondencji	kwartalnie				
			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					
PR-03 Realizacja procedury o udzielenie zamówienia	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-04 Informacje odwołania skargi											
PR-05 Sprawozdanie z udzielonych zamówień publicznych											
WYDZIAŁ ZARZĄDZANIA KRYZYSOWEGO I BEZPIECZEŃSTWA											
1	ZKB/PS-01 Ochrona ludności	Zapobieganie zagrożeniom dla życia, zdrowia, mienia mieszkańców oraz minimalizacja negatywnych skutków zagrożeń w wypadku ich wystąpienia	ZKB/PS-01/PR-01 Postępowanie w sytuacji kryzysowej lub miejscowego zagrożenia	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	ZSS/PS-01 Nadzór nad placówkami sprawującymi opiekę nad dziećmi w wieku do 3 lat	Zapewnienie kompleksowej oraz satysfakcjonującej obsługi klientów składających wnioski związane z prowadzonym przez Wydział Rejestrem żłobków i klubów dziecięcych w ramach obowiązujących przepisów prawa.	ZSS/PS-01/PR-01 Wpis do Rejestru i żłobków i klubów dziecięcych	Utrzymanie terminu załatwiania spraw klientów	Liczba dokonanych wpisów do rejestru w terminie do 7 dni w stosunku do wszystkich wpisów dokonanych w monitorowanym okresie x 100%	100%	półrocznie	100,0%			
			ZSS/PS-01/PR-02 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	100,0%			
			ZSS/PS-01/PR-03 Wykreślenie z Rejestru żłobków i klubów dziecięcych	Terminowe wydanie decyzji administracyjnej	Liczba decyzji wydanych w terminie 25 dni w stosunku do wszystkich wydanych decyzji w monitorowanym okresie x 100%	80%	półrocznie	100,0%			

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2014 r.
2.	ZSS/PS-03 Wydawanie zezwolenia na sprowadzenie zwłok i szczątków ludzkich z obcego Państwa	Wydanie w terminie zezwolenia na sprowadzenie zwłok i szczątków ludzkich z obcego Państwa	ZSS/PS-03/PR-01 Wydanie zezwolenia na sprowadzenie zwłok	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	100,0%
3.	ZSS/PS-04 Rehabilitacja Zawodowa Osób Niepełnosprawnych	Dążenie do załatwienia wniosku w terminie do 30 dni	ZSS/PS-04/PR-01. Zwrot kosztów wyposażenia stanowiska pracy osobie niepełnosprawnej	Dążenie do załatwienia wniosku w terminie do 30 dni	Ilość wniosków załatwionych w terminie do 30 dni w stosunku do wszystkich załatwionych wniosków x 100	100%	w styczniu każdego roku	100,0%
			ZSS/PS-04/PR-02 Przyznanie os. niepełnosprawnej jednorazowych środków na podjęcie działalności gospodarczej		Ilość wniosków załatwionych w terminie do 30 dni w stosunku do wszystkich załatwionych wniosków x 101	100%	w styczniu każdego roku	100,0%
				Stopień wykorzystania środków przyznanych z PFRON na rehabilitację zawodową osób niepełnosprawnych	stopień wykorzystanych środków w stosunku do środków przyznanych x 100%	90%		99,0%
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 oferowaniu	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	101,5%
			02. Opracowanie zbiorów.	Tworzenie bezbłędnych rekordów bibliograficznych w katalogu online Biblioteki Raczyńskich	Wskaźnik oblicza się: Stosunek liczby poprawnych rekordów do liczby wszystkich utworzonych rekordów opisu bibliograficznego.	95%	półrocznie	98,1%
			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	100,5%
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 przypadających na każde 100 mieszkańców - dla województwa wielkopolskiego wynosi 406	Wskaźnik oblicza się: Liczba wypożyczonych książek na zewnątrz dzielona przez liczbę mieszkańców miasta Poznania razy 100 razy 100% / 430.	90%	półrocznie	80,1%
			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	82,8%
			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	66,4%
3.	BR/PS-03 Planowanie i realizacja budżetu rocznego	Zapewnienie Bibliotece Raczyńskich środków finansowych na realizację zadań statutowych oraz zapewnienie płynnej i sprawnej obsługi realizacji zadań statutowych w zakresie finansowo-księgowym.	01. Planowanie budżetu rocznego 02. Realizacja budżetu	Celem procesu jest terminowe przekazywanie do Urzędu Miasta opracowanych projektów planów budżetowych, planów finansowych i sprawozdań finansowych.	Liczba opracowanych i przekazanych w terminie do UMP planów i sprawozdań do liczby wszystkich planów i sprawozdań przekazanych do UMP razy 100%.	95%	rocznie	100,0%
			01. Planowanie budżetu rocznego 02. Realizacja budżetu	Celem procesu jest terminowe przekazywanie innych sprawozdań, ankiet i opracowań dla Urzędu Miasta i innych instytucji.	Liczba w terminie opracowanych i przekazanych innych sprawozdań, ankiet i opracowań (do UMP i innych instytucji) do liczby wszystkich tego typu dokumentów razy 100%.	93%	półrocznie	100,0%
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	99% 35%
			Udostępnianie danych powiatowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego	Realizacja wniosków o udostępnienie danych zasobu geodezyjnego w wyznaczonym terminie	Do użytku powszechnego – 7dni Do zgłoszonych prac geodezyjnych i do szacowania nieruchomości -10 dni	100%	1 x kwartał	98% 98%
	Prowadzenie Systemu	Dostarczanie informacji niezbędnych w procesie	Opracowywanie informacji ze zdjęć lotnicznych	Powiększenie zasobu danych SIP poprzez fotogrametryczne pozyskiwanie danych wektorowych i rastrowych.	Ilość km kw. pozyskanych w stosunku do powierzchni obszaru miasta.	1/8 powierzchni miasta na kwartał	1 x kwartał	100,0%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2014 r.
2.	Informacji Przestrzennej	zarządzania przestrzenią Miasta Poznania	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	100,0%
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 ewidencjonowania nazw ulic, placów itp	Zapewnienie aktualności informacji z zakresu nazw ulic i placów	Ilość zmian wprowadzonych do bazy/ilość zmian wynikających z wydanych aktów prawnych w zakresie nazewnictwa x 100%.	100%	1x6 m-cy	100,0%
			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	98,6%
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	97,0%
			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	99,0%
			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	135,0%
MIEJSKI OŚRODEK POMOCY RODZINIE								
1.	MOPR/PS-01 Realizacja zadań związanych z udzielaniem świadczeń	Zaspokojenie niezbędnych potrzeb klientów	MOPR/PS-01/PR-01 Świadczenia pomocy społecznej	Zaspokajanie niezbędnych potrzeb klientów	Stosunek procentowy liczby utrzymanych w mocy decyzji administracyjnych rozpoznawanych w wyniku postępowania odwoławczego i decyzji administracyjnych w stosunku, do których umorzono postępowanie odwoławcze do liczby wszystkich rozpatrywanych przez organ odw	60%	rocznie	68,0%
			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	82,0%
2.	MOPR/PS-02 Realizacja zadań związanych ze wsparciem funkcjonowania w środowisku	Umożliwienie osobom i rodzinom przezwyciężania trudnych sytuacji życiowych	MOPR/PS-02/PR-01 Praca socjalna i poradnictwo specjalistyczne	Wywołanie korzystnej zmiany w sytuacji klienta	Stosunek procentowy działań zakończonych zgodnie z celami założonymi w kartach pracy socjalnej, kontraktach socjalnych, w kartach pracy z klientem/rodziną, w narzędziach pracy obowiązujących w danym programie, projekcie do ogólnej liczby podjętych działań	50%	kwartalnie	81,0%
			MOPR/PS-02/PR-03 Włączenie osób i rodzin korzystających ze świadczeń do uczestnictwa w programach/projektach					80,0%
			MOPR/PS-02/PR-02 Indywidualny program wychodzenia z bezdomności		Stosunek procentowy działań zakończonych zgodnie z celami założonymi w programach lub karcie pracy socjalnej lub kontraktach socjalnych do ogólnej liczby podjętych działań x 100%	60%	półrocznie	71,0%
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 rozpoznawanych w wyniku postępowania odwoławczego i decyzji w stosunku, do których umorzono postępowanie odwoławcze do liczby wszystkich rozpatrzonych decyzji x 100%	60%	rocznie	100,0%
			MOPR/PS-03/PR-03 Realizacja świadczeń rzeczowych					
			MOPR/PS-03/PR-10 Ustalenie opłaty za pobyt w pieczy zastępczej					
			MOPR/PS-03/PR-05 Indywidualny program usamodzielnienia	Wywołanie korzystnej zmiany w sytuacji klienta	Stosunek procentowy działań zakończonych zgodnie z celami założonymi w programach, kartach pracy socjalnej lub kontraktach socjalnych do ogólnej liczby podejmowanych działań x 100%	60%	półrocznie	79,0%
			MOPR/PS-03/PR-01 Zaopiniowanie kandydatów do pełnienia funkcji rodziny zastępczej	Zapewnienie opieki i wychowania dzieciom, którym nie udało się znaleźć właściwej formy opieki	Stosunek procentowy liczby dzieci wymagających zapewnienia opieki i wychowania, którym nie udało się znaleźć właściwej formy opieki do liczby wszystkich dzieci wymagających zapewnienia opieki i wychowania w roku kalendarzowym x 100%	max. 10 %	rocznie	1,0%
			MOPR/PS-03/PR-04 Kierowanie do instytucjonalnej pieczy zastępczej					
			MOPR/PS-03/PR06 Umieszczenie dziecka w rodzinie pomocowej					
			MOPR/PS-03/PR07 Umieszczenia dziecka w rodzinnej pieczy zastępczej na podstawie umowy					

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2014 r.
			MOPR/PS-03/PR08 Zawarcie umowy na pełnienie funkcji rodziny zastępczej zawodowej lub prowadzenie rodzinnego domu dziecka MOPR/PS-03/PR09 Zatrudnienie w rodzinie zastępczej lub w rodzinnym domu dziecka osoby do pomocy przy sprawowaniu opieki nad dziećmi i przy pracach gospodarskich					
4.	MOPR/PS-04 Realizacja świadczeń na rzecz osób niepełnosprawnych		MOPR/PS-04/PR-01 Dofinansowanie do likwidacji barier architektonicznych i technicznych	Umożliwienie klientowi wcześniejszego otrzymania środków z PFRON	Stosunek procentowy liczby umów zawartych w terminie 10 dni od momentu otrzymania zweryfikowanego kosztorysu przez inspektora budowlanego do wszystkich zawartych umów x 100%	60%	rocznie	79,0%
			MOPR/PS-04/PR-03 Dofinansowanie zaopatrzenia w sprzęt rehabilitacyjny i dofinansowanie likwidacji barier w komunikowaniu się		brak wskaźnika			
			MOPR/PS-04/PR-02 Dofinansowanie sportu, kultury rekreacji i turystyki osób niepełnosprawnych		Stosunek procentowy liczby świadczeń wypłaconych przed wymaganym terminem do liczby wszystkich wypłaconych świadczeń x 100%.	80%	rocznie	100,0%
			MOPR/PS-04/PR-04 Dofinansowanie pobytu osób niepełnosprawnych na turnusach rehabilitacyjnych		Stosunek procentowy przekazanych przez klientów "Informacji o wyborze turnusu" sprawdzonych w ciągu 3 dni roboczych od ich otrzymania przez pracownika Sekcji w rejestrach ośrodków i organizatorów do liczby wszystkich wypłac. świadczeń w tym zakresie x 100%	95%	rocznie	83,0%
			MOPR/PS-04/PR-05 Dofinansowanie kosztów utworzenia, działalności i zwiększenia uczestników WTZ		Stosunek procentowy liczby świadczeń wypłaconych przed wymaganym terminem do liczby wszystkich wypłaconych świadczeń x 100%.	75%	rocznie	100,0%
			MOPR/PS-04/PR-06 Dofinansowanie zaopatrzenia w przedmioty ortopedyczne i środki pomocnicze		1. Stosunek procentowy liczby przelewów przekazanych do Działu Ekonomicznego w ciągu 5 dni roboczych od daty złożenia dokumentów przez Wnioskodawcę, stanowiących podstawę przekazania dofinansowania do liczby wszystkich przelewów w tym zakresie x 100% 2. Stosunek procentowy liczby przelewów przekazanych na konto zleceniodawcy w ciągu 9 dni od dnia otrzymania dokumentów potwierdzających zakup do ogólnej liczby przelewów w tym zakresie x 100% / dot. oferty cenowej	75%	rocznie	100,0% 99,0%
			MOPR/PS-04/PR-07 Dofinansowanie zadań w ramach programu Aktywny Samorząd		brak wskaźnika			
5.	MOPR/PS-05 Zarządzanie Zasobami Osobowymi	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	72,0%
			MOPR/PS-05/PR-02 Szkolenie pracowników	Skuteczna realizacja planu szkoleń	Stosunek procentowy liczby zrealizowanych szkoleń do liczby szkoleń zaplanowanych x 100%	75%	rocznie	87,0%
			MOPR/PS-05/PR-03 Organizacja praktyk zawodowych	Zapewnienie profesjonalnych praktyk zawodowych	Stosunek procentowy liczby praktykantów zadowolonych i bardzo zadowolonych z odbytych praktyk do liczby praktykantów, którzy wzięli udział w badaniu poziomu zadowolenia x 100%	85%	półrocznie	100,0%
6.	MOPR/PS-06 Zarządzanie organizacją		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	95,0%
			MOPR/PS-07/PR-01 Planowanie budżetu	Zabezpieczenie środków zapewniających realizację zadań nałożonych na MOPR	Stosunek procentowy pomiędzy wysokością środków przyznaných na realizację zadań wg pierwotnego planu finansowego do wysokości środków wnioskowanych w projekcie budżetu x 100%	95%	rocznie	91,0%
			MOPR/PS-07/PR-02 Obsługa finansowo-księgowa w zakresie wydatków budżetowych MOPR	Zapewnienie sprawnej obsługi finansowo-księgowej w zakresie wydatków	Stosunek procentowy ilości faktur zapłaconych w terminie wskazanym na fakturze od daty wpływu do MOPR do wszystkich uregulowanych faktur x 100%	95%	kwartalnie	100,0%
			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	100,0%
			MOPR/PS-07/PR-04 Przygotowanie sprawozdań z obsługi finansowo-księgowej	Terminowe i rzetelne sporządzanie sprawozdań budżetowych w zakresie dochodów i wydatków MOPR	Terminowe sporządzanie sprawozdań przewidzianých przepisami prawa dla jednostki budżetowej - liczba sprawozdań sporządzanych terminowo do liczby sprawozdań ogółem x 100%	85%	kwartalnie	100,0%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2014 r.
7.	MOPR/PS-07 Planowanie i realizacja budżetu	Dokonywanie planowania i realizacji budżetu w systemie rocznym w celu zabezpieczenia środków na wypłatę przyznanych mieszkańcom miasta Poznania świadczeń oraz zapewnienie środków na utrzymanie MOPR	MOPR/PS-07/PR-05 Wyznaczanie i rozliczanie limitów ilościowych i finansowych dotyczących świadczeń pomocy społecznej	Ustalenie wysokości limitów ilościowych i finansowych pozwalające na zaspokojenie rozpoznanych potrzeb mieszkańców Poznania w zakresie realizacji świadczeń objętych limitami	Stosunek procentowy wysokości 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%	kwartalnie	1. Środki 101% 2. Godziny 88%
			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 10%	rocznie	2,0%
			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	1. 98% 2. Brak planu
8.	MOPR/PS-08 Świadczenie pomocy prawnej	Skuteczna ochrona prawna interesów MOPR	MOPR/PS-08/PR-01 Sporządzanie opinii prawnych	Skuteczna ochrona prawna interesów MOPR	Stosunek procentowy liczby opinii prawnych wydanych w terminie 14 dni (liczonych od dnia wpłynięcia na stanowisko radcy prawnego do dnia przekazania na stanowisko ds., obsługi sejrretariatu) do liczby wszystkich wydanych opinii x 100%	50%	kwartalnie	100,0%
			MOPR/PS-08/PR-02 Opiniowanie aktów prawnych					100,0%
			MOPR/PS-08/PR-03 Zastępowanie przed sądami i urzędami		brak wskaźnika			
			MOPR/PS-08/PR-04 Udzielanie porad prawnych		brak wskaźnika			
9.	MOPR/PS-09 Zarządzanie bezpieczeństwem informacji i infrastrukturą informatyczną		MOPR/PS-09/PR-01 Obsługa wniosków o udostępnienie danych osobowych i informacji publicznej	Cel główny: Skrócenie czasu odpowiedzi na wnioski klientów o udostępnienie danych osobowych oraz udzielenie informacji publicznej. Cel 1: Zapewnienie terminowej obsługi wniosków o udostępnienie danych osobowych.	Stosunek procentowy liczby udzielonych odpowiedzi na wniosek o udostępnienie danych osobowych w terminie do 10 dni do ogólnej liczby odpowiedzi na wnioski o udostępnienie danych osobowych	80%	kwartalnie	80,0%
				Cel 2: Zapewnienie terminowej obsługi wniosków o udzielenie informacji publicznej	Stosunek procentowy liczby udzielonych odpowiedzi na wniosek o udzielenie informacji publicznej w terminie do 9 dni do ogólnej liczby udzielonych odpowiedzi na wnioski o udostępnienie informacji publicznej	80%	kwartalnie	63,0%
			MOPR/PS-09/PR-02 Przekazanie sprzętu komputerowego do naprawy	Obsługa sprzętu naprawionego na terenie Ośrodka, wysoka skuteczność realizacji zgłoszeń, normalizacja procesu naprawy	1. Liczba zgłoszeń zrealizowanych w terminie 30 dni na terenie Ośrodka do liczby wszystkich zgłoszeń zrealizowanych w zakresie Sekcji ds., Informatyki x 100% 2. Liczba zgłoszeń zrealizowanych w terminie 60 dni przez firmy zewnętrzne do liczby wszystkich zgłoszeń zrealizowanych poprzez usługi firm zewnętrznych x 100%	60%	półrocznie	wew. 100% zew. 100%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2014 r.
			MOPR/PS-09/PR-03 Zapotrzebowanie na nowy tusz, toner	Skrócenie czasu realizacji zapotrzebowania komórek organizacyjnych na nowy tusz/toner	Liczba rzerealizowanych zapotrzebowań na nowy tusz/toner w dzień złożenia wniosku do liczby wszystkich złożonych wniosków x 100%	60%	półrocznie	88,0%
MIEJSKA PRACOWNIA URBANISTYCZNA								
1.	MPU/PS01 Obsługa planistyczna miasta	Zapewnienie ładu przestrzennego, ochrony dóbr kultury, wspomaganie procesu przestrzennego kształtowania miasta oraz wymogów ochrony środowiska w wykonywanych projektach mpzp na terenie miasta Poznania z uwzględnieniem przepisów prawa, w tym w szczególność	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	--
			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 przystąpieniu 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	98,8%
2.	MPU/PS02 Utrzymywanie i zapewnianie infrastruktury	MPU/PS02 Utrzymywanie i zapewnianie infrastruktury	MPU/PS02/PR01 Pozyskiwanie materiałów i narzędzi do pracy	Zapewnienie zasobów niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania	Liczba zakupionych materiałów/sprzętu do liczby zgłoszonych potrzeb zweryfikowanych pozytywnie	100%	roczne	--
			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	Zapewnienie 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 satysfakcjonującego klientów realizowania wniosków o udostępnienie akt spraw zarchiwizowanych do składnicy akt	Procentowy udział wniosków zrealizowanych w terminie 7 dni w stosunku do całkowitej liczby przyjętych wniosków x 100%	90%	kwartalnie	65,0%
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	
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	
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 pozytywnych/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 obiektu 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	

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2014 r.
12.	PINB/PS-01 Obsługa orzecznicz-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 orzecznicz-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	
14.	PINB/PS-01 Obsługa orzecznicz-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 zatwierdzających projekt budowlany zamienny w terminie 30 dni do liczby wszystkich wydanych decyzji x 100%	100%	roczny	
15.	PINB/PS-01 Obsługa orzecznicz-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 wpłwu odwołania do PINB	Liczba odwołań przesłanych w terminie 5 dni do liczby wszystkich przesłanych x 100%	70%	roczny	
16.	PINB/PS-01 Obsługa orzecznicz-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	
POZNĄNSKIE 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 – półroczne (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	100%	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	100%	j.w	--
			Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Nadzór nad obiektami i terenami oddanymi w dzierżawę - Dział EN	% wykonania planu przychodów	100%	j.w	--
			Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Udostępniane bazy sportowej do przeprowadzenia imprez oraz rozgrywek w Oddziale MOS.	% wykonania planu przychodów	100%	j.w	--
			Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Udostępnianie zaplecza sportowego - Oddział Zaplecza Sportowego	Wskaźnik 1: % wykorzystania ogólnu przychodów	100%	j.w	--
					Wskaźnik 2: % wykorzystania miejsc noclegowych w Hotelu Sport i na Campingu Malta (osobonoclegi)	33%	j.w	--
			Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Propagowanie sportu i rekreacji poprzez udostępnianie obiektów i terenów w Oddziale Gołęczin	% wykonania planu przychodów	100%	j.w	--
			Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Zapewnienie bazy w celu umożliwienia mieszkańcom rekreacji ruchowej realizowanej w formie: bowling, fitness, skate park w Oddziale OPR	% wykonania planu przychodów	100%	j.w	--
2.	PS – 02 Organizacja imprez sportowych i rekreacyjnych	Upowszechnianie kultury fizycznej poprzez organizację imprez sportowych	Organizacja imprez sportowych i rekreacyjnych	Popularyzacja biegania jako najprostszej formy rekreacji oraz promocja Poznania poprzez organizację międzynarodowego biegu maratońskiego	Wskaźnik 1: % wykonania planu przychodów	99%	okres – rok (do 1.04 roku następnego) metody - analiza budżetu zadaniowego	104,0%
					Wskaźnik 2: Rozwój imprezy - przyrost liczby startujących w stosunku do roku poprzedniego	5%	okres – rok (do 1.04 roku następnego) metody - porównywanie danych dot. liczby startujących	--
					Wskaźnik 3: % biegaczy wyrażających chęć ponownego startu	90%	okres – rok (do 1.04 roku następnego) metody – kwestionariusz satysfakcji uczestników maratonu	95,5%
			Organizacja imprez sportowych i rekreacyjnych	Popularyzacja biegania jako najprostszej formy rekreacji oraz	Rozwój imprezy - przyrost liczby startujących w stosunku do roku poprzedniego	15%	okres – rok (do 31.08 roku następnego) metody – kwestionariusz satysfakcji uczestników maratonu	--

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2014 r.
3.	PS – 03 Organizacja i zarządzanie POSiR	Zapewnienie prawidłowego funkcjonowania zakładu dla realizacji celów statutowych	rekreacyjnych	promocja Poznania poprzez organizację Poznań Półmaraton	% biegaczy wyrażających chęć ponownego startu	90%	okres – rok (do 31.08 roku następnego) metody – kwestionariusz satysfakcji uczestników maratonu	--
			Organizacja imprez sportowych i rekreacyjnych	Propagowanie sportu wśród dzieci i młodzieży szkolnej	Odsetek szkół m. Poznania startujących w zawodach dla szkół organizowanych przez MOS	60%	okres – rok szkolny (do 31.08 każdego roku) metody – porównanie danych dot. liczby szkół startujących w zawodach dla szkół org. Przez MOS z ogólną liczbą szkół m. Poznania	--
			Zarządzanie kadrami	Satysfakcja pracowników	% pracowników zadowolonych lub bardzo zadowolonych z pracy w POSiR	80%	okres – rok (do 1.04roku następnego) metody - analiza wykonania planu zatrudnienia	--
	Kadra spełniająca wymagania karty stanowiska pracy	stosunek liczby pracowników ocenionych jako spełniających wymagania stanowiska pracy do liczby pracowników objętych oceną		95%	okres - rok (do 1.04 roku następnego) metody okresowe oceny pracownicze	--		
	Planowanie i zarządzanie infrastrukturą	Zapewnienie odpowiedniego stanu infrastruktury	% realizacji planu remontów i inwestycji	100	okres – rok (do 1.04 roku następnego) metody – analiza sprawozdań z wykonania planu remon-tów i inwestycji	57,2%		
		STRAŻ MIEJSKA MIASTA POZNANIA						
1.	Działania na rzecz porządku i bezpieczeństwa	Poprawa stanu porządku i bezpieczeństwa na terenie miasta Poznania.	Działania prewencyjne na rzecz porządku i bezpieczeństwa SM/PS-01/PR-01	Dążenie do zwiększenia liczby funkcjonariuszy aktywnie uczestniczących w patrolach kontrolujących miejsca publiczne.	Ilość efektywnych godzin pracy strażników w terenie/rzeczywisty czas pracy strażników w terenie.	60%	kwartalnie	b.d.
			Interweniowanie w przypadku naruszenia zasad porządku i bezpieczeństwa SM/PS-01/PR-02.	90% interwencji zostanie podjętych w ciągu 45 min.	Liczba podjętych interwencji w ciągu 45 minut od zgłoszenia/liczba zgłoszonych interwencji*100%	90%	kwartalnie	b.d.
			Wnioski do sądu SM/PS-01/PR-03	90% postępowań przed skierowaniem sprawy do sądu zostanie zakończonychw ciągu 8 tygodni.	Zakończone postępowania w ciągu 8 tygodni/wszystczę postępowania*100%.	90%	rocznie	b.d.
			Usuwania pojazdów SM/PS-01/Pr-04	70% pojazdów zostanie usuniętych w ciągu 2 godzin od potwierdzenia popełnienia wykroczenia.	ilość potwierdzonych wykroczeń/ usunięte pojazdy*100%	70%	rocznie	b.d.
2.	Zapewnienia zdolności do prawidłowego wykonywania zadań.	Celem głównym procesu jest zapewnienie zdolności do sprawnego wykonywania zadań przez Straż Miejską m. Poznania.	Nadzór nad realizacją zadań przez SM SM/PS-02/PR-01	Wykonanie 100 % kontroli zgodnie z planem.	Wykonane kontrole/plan kontroli * 100%	100%	półrocznie	b.d.
			Szkolenia wewnętrzne SM SM/PS-02/PR-02	100% funkcjonariuszy działających w terenie będzie posiadało przeszkolenie niezbędne do wykonywania czynności służbowych.	Przeszkoleni funkcjonariusze/funkcjonariusze pracujący w terenie*100%	100%	półrocznie	b.d.
			Zapewnienie sortów mundurowych SM/PS-02/PR-03.	Zakupienie i wydanie dla 100% funkcjonariuszy SM przysługujących im w ciągu roku sortów mundurowych.	Liczba zakupionych i wydanych sortów mundurowych funkcjonariuszom SM w ciągu roku/liczba przysługujących funkcjonariuszom SM sortów mundurowych w danym roku * 100%	100%	rocznie	b.d.
			Zapewnienie zakupów paliwa dla SM SM/PS-02/PR-04.	Zakup paliwa do wszystkich pojazdów służbowych w SM w ciągu 1 roku.	Ilość zakupionego paliwa do pojazdów SM/ ilość zgłoszonych(wyliczonych) potrzeb na zakup paliwa * 100%	100%	rocznie	b.d.
			Remonty i doposażenie pomieszczeń SM/PS-02/PR-05.	Zabezpieczenie 90% funkcjonalności i odpowiedniego stanu technicznego pomieszczeń zajmowanych przez SM w ciągu jednego roku na podstawie przyjętych założeń	Liczba zgłoszeń zapotrzebowań na remonty i doposażenie w ciągu roku/liczba wykonanych remontów oraz doposażeń w ciągu roku *100%.	100%	rocznie	b.d.
			Naprawa środków łączności SM/PS-02/PR-06.	Zabezpieczenie 90% dobrego funkcjonowania i odpowiedniego stanu technicznego środków łączności w ciągu 1 tygodnia od zgłoszenia naprawy przez pracowników.	liczba wykonanych napraw w ciągu 1tygodnia od zgłoszenia/liczba zgłoszonych awarii*100%	90%	półrocznie	b.d.
			Remonty i przeglądy techniczne pojazdów służbowychSM/PS-02/PR-07.	Zabezpieczenie 100% sprawności i odpowiedniego stanu technicznego pojazdów SM w ciągu miesiąca od zgłoszenia awarii przez osobę odpowiedzialną za pojazd.	liczba wykonanych napraw oraz liczba przeglądów technicznych w ciągu miesiąca /Liczba zgłoszonych awarii oraz liczba przeglądów technicznych przypadających na dany okres* 100%	100%	rocznie	b.d.
			Rozliczanie mandatów karnych	Wprowadzenie 100% odcinków madatów karnych do programu informatycznego w rocznym okresie rozliczeniowym	dostarczone odcinki mandatów karnych/wprowadzone odcinki mandatów karnych* 100%.	100%	rocznie	b.d.
ZAKŁAD ZAGOSPODAROWANIA ODPADÓW								
1.	Gospodarka odpadami	Zwiększenie efektywności gospodarowania odpadami	Składowanie odpadów	Stosunek ilości przyjętych odpadów do ilości odzyskanych odpadów.	min. 10 %	roczny	19,0%	
		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	9,1%
			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	68,8%
3.	Zarządzanie zasobami osobowymi	Kadra spełniająca wymagania stanowiska pracy	Rekrutacja, selekcja i ocena		Stosunek liczby pracowników ocenionych jako spełniających wymagania do liczby pracowników objętych oceną	min. 96%	roczny	100,0%
			Szkolenia pracowników					
4.	Nadzór nad	Zapewnienie prawidłowego	Bieżące utrzymanie maszyn i urządzeń	Zapewnienie prawidłowego funkcjonowania maszyn i urządzeń.	brak wskaźników dla procesu	brak		
			Zakupy bieżące	Zapewnienie niezbędnych zasobów do prawidłowego funkcjonowania zakładu				
			Udzielenie zamówienia publicznego					

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2014 r.
	infrastrukturą	nadzoru nad infrastrukturą.	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 określonych w Programach Operacyjnych x 100 / ogólna ilość wniosków aplikacyjnych przygotowanych w danym roku	100%	rocznie	100,0%
			ZDM/PS-01/PR-02 Postępowanie z wnioskami	Zwiększenie liczby spraw rozpatrywanych w terminie nie dłuższym niż 1m-c	Ilość wniosków rozpatrywanych w terminie nie dłuższym niż miesięczny x 100/ ilość wpływających wniosków ogółem.	90% z zastrzeżeniem, że pozostałe 10% wniosków rozpatrzone zostaną w terminach przepisanych	kwartalnie	94,8%
			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 zostaną w terminach przepisanych	kwartalnie	100,0%
			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	0,1%
			ZDM/PS-01/PR-05 Zamówienia publiczne	Realizacja planu zamówień publicznych	Ilość zakończonych postępowań x 100 / ogólna ilość zaplanowanych postępowań	95% zakończonych postępowań wg planu	rocznie	99,0%
			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	95,0%
			ZDM/PS-01/PR-09 Rekrutacja, selekcja i ocena pracownicza	Zatrudnianie pracowników spełniających wymogi kwalifikacyjne	Ilość umów o pracę zawartych na czas określony (próby) x 100 / ilość umów przedłużonych przez ZDM (z wyłączeniem rezygnacji pracowników)	90%	rocznie	100,0%
			ZDM/PS-01/PR-06 Bezpieczeństwo i higiena pracy	Realizacja planu szkoleń dla pracowników	Zrealizowane szkolenia x 100 / zaplanowane szkolenia	95%	rocznie	100,0%
			ZDM/PS-01/PR-10 Szkolenia					99,6%
			ZDM/PS-01/PR-011 Obsługa Zakładowego Funduszu Świadczeń	Realizacja planu wydatków Zakładowego Funduszu Świadczeń	Poniesione wydatki z tytułu ZFŚS x 100 / zaplanowane wydatki	94%	rocznie	91,7%
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	95,3%			
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 skrócenie czasu wykonania, <1 wykonanie nieterminowe)	rocznie	1 wykonanie w teminie
			ZDM/PS-02/PR-02 Przygotowanie inwestycji	Zrealizowanie zaplanowanych inwestycji w terminie	Ilość przetargów na roboty inwestycyjne zakończonych podpisaniem umowy z wykonawcą x 100 / iłś wszczętych postępowań przetargowych na roboty inwestycyjne w danym roku	90%	rocznie	80,0%
			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	73,0%
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	100,0%
			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	0,8%
			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	98,0%
			ZDM/PS-03/PR-04 Kontrola wpływów ze sprzedaży biletów parkingowych	Monitorowanie pracy automatów parkingowych	Ilość przeliczanych kasetek różnicą w wysokości +/- 20 zł * 100/Ilość przeliczonych kasetek	3%	kwartalnie	2,8%
			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	0,9%
			ZDM/PS-03/PR-06 Nadzór nad automatami parkingowymi	Zapewnienie prawidłowego funkcjonowania automatów parkingowych	Iiczba planowanych przeglądów konserwacji x 100 / Iliczba przeprowadzonych	100%	rocznie	100,0%
			ZDM/PS-03/PR-07 Nadzór nad parkingami buforowymi	Zapewnienie prawidłowego funkcjonowania parkingów buforowych	Iiczba planowanych kontroli x 100 / Iliczba przeprowadzonych kontroli	100%	rocznie	100,0%
			ZDM/PS-03/PR-08 Przyjęcie opłaty za wezwanie raport	Wyegzekwowanie zaległych należności	Ilość wezwań-raportów objętych wezwaniem do zapłaty i upomnieniem x 100/Ilość nieopłaconych wezwań-raportów ogółem (wystawione minus zakończone	max. 3 lata	półrocznie	423
			ZDM/PS-03/PR-09 Przygotowanie i wysyłanie upomnień					

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2014 r.
			ZDM/PS-03/PR-10 Zapewnienie bezpieczeństwa ruchu	Zapewnienie prawidłowego utrzymania urządzeń bezpieczeństwa ruchu	(Stopień zrealizowania zadań a+b+c+d) /4 (dot.RB) Zadanie a) Wykonanie mechanicznie oznakowania poziomego podłużnego i poprzecznego ulic miasta Poznania. Wskaźnik: ilość pomalowanego oznakowania x100 / ilości zaplanowanego oznakowania do pomalowania b) Wykonanie oznakowania poziomego przejść dla pieszych i drobnych elementów oznakowania na ulicach miasta Poznania. Wskaźnik: ilość pomalowanego oznakowania x100 / ilości zaplanowanego oznakowania do pomalowania c) Wykonanie prac konserwacyjnych wraz z przeglądem technicznym przy drogowych sygnalizacjach świetlnych na terenie miasta Poznania. Wskaźnik: liczba obiektów poddanych konserwacji x100 / zaplanowana liczba obiektów przewidzianych do konserwacji d) Wykonanie prac utrzymaniowych przy pionowych urządzeniach bezpieczeństwa ruchu na ulicach miasta Poznania. Wskaźnik: liczba elementów oznakowania poddana pracom utrzymaniowym x100/ zaplanowana liczba elementów oznakowania przewidziana do prac utrzymaniowym	85 % zrealizowanych zadań zaplanowanych, przy założeniu przesunięcia terminu realizacji pozostałych zadań zaplanowanych, np. z przyczyn atmosferycznych	rocznie	99,0%
			ZDM/PS-03/PR-11 Utrzymanie pasa ulicznego przez COOUUBR	Realizacja zgłoszeń dot. utrzymania pasa drogowego przez COOUUBR	ilość zrealizowanych zgłoszeń x 100/ilość przyjętych zgłoszeń w danym okresie	95%	półrocznie	98,5%
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 środków finansowych wydatkowanych przez UD/ Ilość środków planowanych dla UD)x100% (dot. UD)	95% lub więcej	rocznie	100,0%
				Zapewnienie prawidłowego utrzymania dróg i infrastruktury drogowej	(Ilość środków finansowych wydatkowanych przez UI/ Ilość środków planowanych dla UI)x100% (dot. UI)	min 90%	rocznie	98,6%
			ZDM/PS-04/PR-03 Postępowanie z urzędu	Przywrócenie pasa drogowego do stanu poprzedniego	(Ilość postępowań zakończonych wystawieniem decyzji administracyjnej o wymierzenie kary pieniężnej za zajęcie pasa drogowego bez zezwolenia lub decyzji o umorzeniu/ Ilość wszczętych postępowań o wymierzenie kary pieniężnej za zajęcie pasa drogowego bez zezwolenia)*100	90% lub więcej	rocznie	108,6%
			ZDM/PS-05/PR-01 Planowanie i realizacja wydatków	Prawidłowe sporządzenie planu finansowego	Plan finansowy zrealizowany x 100 / plan finansowy	dla wydatków bieżących 98%	rocznie	97,5%
						dla wydatków majątkowych 80%	rocznie	66,8%
			ZDM/PS-05/PR-02 Postępowanie windykacyjne	Podjęcie czynności do wyegzekwowania należności w najbliższym możliwym terminie do podjęcia	(Liczba spraw podjętych przez wydział EW w ciągu kwartału/ Liczba spraw przekazanych do windykacji w ciągu kwartału)* 100%	98%	kwartalnie	97,9%
5.	ZDM/PS-05 Zarządzanie finansami	Efektywne zarządzanie finansami ZDM	ZDM/PS-05/PR-03 Nadzór nad infrastrukturą	Zapewnienie odpowiedniego stanu infrastruktury (zabudowań, wyposażenia procesów, usług pomocniczych)	Liczba zrealizowanych potrzeb dot. infrastruktury / liczba zgłoszonych potrzeb dot. infrastruktury zatwierdzonych do realizacji przez Dyrektora x 100%	90%	rocznie	100,0%
			ZDM/PS-05/PR-04 Zakupy	Realizacja zapotrzebowań ZDM	Ilość zrealizowanych zapotrzebowań x 100 / ilość przyjętych zapotrzebowań	95% zrealizowanych zapotrzebowań	rocznie	99,8%
			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	92,9%
			ZDM/PS-05/PR-06 Usuwanie pojazdów	jak przy ZDM/PS-01/PR-04 Postępowanie odwoławcze	(liczba spraw uchylonych przez SKO/ liczba spraw podjętych przez wydział) x 100%	max 1 %	kwartalnie	0,0%
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	>=90%	Ewidencja własna rocznie	91,9%
2.	PS-03-Przygotowanie dokumentacji ewidencyjnej dla nieruchomości	Przygotowanie dokumentacji ewidencyjnej dla nieruchomości	PS-03/PR-01-Przygotowanie operatów z inwentaryzacji budynków/lokalu	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	88,2%
					(Liczba zaktualizowanych operatów / liczba zinwentaryzowanych budynków) x 100%	<=10%	Ewidencja własna, rocznie	6,3%
			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	65,5%
					Liczba opracowanych kartotek budynków/Liczba opracowanych kartotek)*100%	>=5%	Ewidencja własna, rocznie	10,1%
			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	57,0%
					(liczba zwolnionych oraz planowanych do zwolnienia lokali, pozyskanych w wyniku zamian na lokale w istniejącym zasobie mieszkaniowym - przeznaczonych do zagospodarowania na lokale socjalne/liczba zrealizowanych zamian na lokale w istniejącym zasobie mieszkaniowym, liczona wg wydanych zgód na zamianę) x 100%	>=25%	Ewidencja własna, półrocznie	19,5%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2014 r.
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	(liczba zwolnionych oraz planowanych do zwolnienia lokali, pozyskanych w wyniku zamian na lokale w budynkach nowowynbudowanych i poddanych renowacji - przeznaczonych do zagospodarowania na lokale socjalne/ liczba zrealizowanych zamian na lokale w budynkach nowowynbudowanych i poddanych renowacji, liczona wg wydanych zgód na zamianę) x 100%	>=50%	Ewidencja własna, rocznie	54,0%
4.	PS-05-Planowanie i realizacja zadanie inwestycyjnego	Pozyskanie lokali mieszkaniowych	PS-05/PR-01-Planowanie inwestycji PS-05/PR-02 Realizacja i odbiór zadania inwestycyjnego	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	0,0%
5.	P-07-Wynajem Zasobów Użytkowych	Efektywne zagospodarowanie zasobów użytkowych	P-07/1-Wynajem Zasobów Użytkowych P-07/2-Negocjacja stawek czynszu i analiza ofert przetargowych	Zagospodarowanie lokali użytkowych	(ilość lokali użytkowych zagospodarowanych/ilość lokali użytkowych ogółem)*100 %	>90%	Ewidencje własne - kwartalnie	87,7%
6.	PS-08-Gospodarowanie zasobem Mieszkaniowym	Zarządzanie i nadzór nad prawidłowym korzystaniem z zasobu mieszkaniowego	PS-08/PR-02-Uregulowanie tytułu prawnego lokalu PS-08/PR-03-Nadzór nad prawidłowym korzystaniem z zasobu mieszkaniowego	Optymalne i racjonalne wykorzystanie mieszkaniowego zasobu Miasta Poznania Podjęmowanie działań interwencyjnych, których celem jest nadzór nad zarządcą w kontekście działań zmierzających do dyscyplinowania uciążliwych najemców	(liczba wniosków przekazanych do kancelarii / liczba spraw, w których podjęto działania w celu odzyskania lokalu)*100% (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	>=85% <=15%	Ewidencja własna działu - rocznie Ewidencja własna działu - półrocznie	100,0% 6,7%
7.	PS-09-Windykacja należności	Skuteczna windykacja należności z tytułu najmu lokali użytkowych i mieszkalnych	PS-09/PR-01-Windykacja Należności PS-09/PR-02-Ułgi w spłacie należności PS-09/PR-03 Zmiana lub pozyskanie nowego dłużnika	Działania skutkujące maksymalizacją wpływów ZKZL Ograniczenie powstawania wielo- okresowych zadłużeń	(faktyczny miesięczny wpływ należności/miesięczny przypis należności)*100% (liczba dłużników zalegających z opłatami powyżej 6 pełnych okresów płatności/ogólna liczba dłużników)*100%	dla lokali mieszkalnych >90% dla lokali użytkowych >90% dla lokali mieszkalnych <=40% dla lokali użytkowych <=15%	Ewidencja Działu księgowości, dane Administratora - miesięcznie Raporty administratorów, Ewidencje Własna i Dz. Księgowości - kwartalnie	92,5% 97,0% 42,1% 18,2%
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 wnioskówprawnidłowo opracowanych/liczba wniosków przekazanych- zakończonych)*100%	>=95%	Ewidencja własna - półrocznie	98,1%
9.	PS-12-Organizacja i zarządzanie	Zapewnienie prawidłowego funkcjonowania Spółki w zakresie organizacji pracy, zarządzania kadrami i obsługi klienta	PS-12/PR-01-Rekrutacja i zatrudnienie PS-12/PR-02-Szkolenie pracowników PS-12/PR-03 Analiza oczekiwań i satysfakcji klienta	Zatrudnianie wysokowykwalifikowanej kadry Dokonywanie trafnego doboru pracowników Podnoszenie kwalifikacji kadry Dokonywanie trafnego doboru ofert szkoleniowych	(liczba pracowników z wyższym wykształceniem/ilość pracowników)*100% (liczba osób, którym przedłużono umowę o pracę po zakończeniu mowy na okres próbny/liczba osób zatrudnionych na umowę o pracę na okres próbny)*100% (Liczba przeszkolonych pracowników/ Liczba osoboszkoleń związanych z wykonywaniem obowiązków pracowniczych (I grupa) zaplanowanych w danym roku)*100% (Liczba przeszkolonych pracowników/ Liczba osoboszkoleń rozwojowych (II grupa) zaplanowanych w danym roku)*100% (Liczba przeszkolonych pracowników/ Liczba osoboszkoleń motywacyjnych (III grupa) zaplanowanych w nowym roku) * 100% (Liczba szkoleń wewnętrznych zorganizowanych w danym roku/Liczba szkoleń wewnętrznych zaplanowanych w planie szkoleń na dany rok)*100%	>=80% >=80% >=90% >=60% >=40% >=80%	Ewidencja własna - Rocznie Ewidencja własna - rocznie Ewidencja własna - Rocznie Ewidencja własna - Rocznie Ewidencja własna - Rocznie	87,0% 0,0% 92,0% 64,0% 30,0% 113,0%
ZARZĄD ZIELENI MIEJSKIEJ								
1	ZZM/PS-01	zwiększenie efektywności wykorzystania środków finansowych	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	95,00%	półrocznie	100,0%
			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%	95,00%	rocznie	100,0%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2014 r.
2	ZZM/PS-02	racjonalne utrzymanie i konserwacja zieleni miejskiej Miasta Poznania	ZZM/PS-02/PR-02	dążenie do skrócenia terminu wydania pozwolenia na wjazd na tereny zieleni do 3 dni od dnia złożenia wniosku	(ilość wydanych pozwoleń w terminie do 3 dni/ilość wszystkich wydanych pozwoleń)*100%	95,00%	rocznie	100,0%
			ZZM/PS-02/PR-03, ZZM/PS-02/PR-04	Dążenie do udzielenia co najmniej 95%zamówień publicznych, w których nie wniesiono odwołania do UZP	(liczba wszystkich postępowań z odwołaniami w ciągu roku/liczba wszystkich udzielonych zamówień w ciągu roku)*100%	95%	rocznie	100,0%
3	ZZM/PS-03	Stałe doskonalenie i zmotywowanie kadry pracowniczej oraz poprawa warunków pracy	ZZM/PS-03/PR-01, ZZM/PS-03/PR-02	co najmniej 95% kadry pracowniczej ocenione pozytywnie	liczba pracowników ocenianych jako spełniających wymagania stanowiska pracy/liczba pracowników objętych oceną)*100%	>95%	rocznie	100,0%
			ZZM/PS-03/PR-03	co najmniej 90% wykorzystanych środków z ZFŚS	(kwota wykorzystanych środków z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych w ciągu roku/kwota środków zaplanowanych w Zakładowym Funduszu Świadczeń Socjalnych na dany rok)*100%	>90%	rocznie	91,0%
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	56,5%
				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 instancyjnego do ogólnej liczby decyzji rozpatrzonych przez organ wyższej instancji w monitorowanym okresie x 100%	>70%	rocznie	64,1%
			PCS/PS-01/PR-02 Postępowanie w sprawie świadczeń opiekuńczych	Wydawanie decyzji administracyjnych w zakresie świadczenia pielęgnacyjnego 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	66,7%
				Utrzymanie prawidłowości załatwienia spraw z zakresu świadczeń opiekuńczych na poziomie powyżej 70% w skali roku	liczba decyzji utrzymywanych w mocy w wyniku nadzoru instancyjnego ogólnej liczby decyzji rozpatrzonych przez organ wyższej instancji w monitorowanym okresie x 100%	>70%	rocznie	64,1%
			PCS/PS-01/PR-03 Postępowanie w sprawie zasiłku pielęgnacyjnego	Wydawanie decyzji administracyjnych w zakresie zasiłku pielęgnacyjnego 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	72,2%
				Utrzymanie prawidłowości załatwienia spraw z zakresu świadczeń opiekuńczych na poziomie powyżej 70% w skali roku	liczba decyzji utrzymywanych w mocy w wyniku nadzoru instancyjnego ogólnej liczby decyzji rozpatrzonych przez organ wyższej instancji w monitorowanym okresie x 100%	>70%	rocznie	64,1%
			PCS/PS-01/PR-04 Postępowanie w sprawie zasiłku dla opiekuna	Wydawanie decyzji administracyjnych w zakresie zasiłku dla opiekuna 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	32,4%
				Utrzymanie prawidłowości załatwienia spraw z zakresu świadczeń opiekuńczych na poziomie powyżej 70% w skali roku	liczba decyzji utrzymywanych w mocy w wyniku nadzoru instancyjnego ogólnej liczby decyzji rozpatrzonych przez organ wyższej instancji w monitorowanym okresie x 100%	>70%	rocznie	64,1%
			PCS/PS-1/PR-05 Postępowanie w sprawie świadczeń z funduszu alimentacyjnego	Wydawanie decyzji administracyjnych w zakresie świadczeń z funduszu alimentacyjnego 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	45,6%
				Utrzymanie prawidłowości załatwienia spraw z zakresu świadczeń z funduszu alimentacyjnego na poziomie powyżej 70% w skali roku	liczba decyzji utrzymywanych w mocy w wyniku nadzoru instancyjnego ogólnej liczby decyzji rozpatrzonych przez organ wyższej instancji w monitorowanym okresie x 100%	>70%	rocznie	67,6%
			PCS/PS-1/PR-06 Działania wobec dłużnika - decyzja FA	Terminowe podejmowanie czynności wobec dłużnika alimentacyjnego na podstawie decyzji przyznającej świadczenia z funduszu alimentacyjnego	Realizacja czynności wobec dłużnika alimentacyjnego w terminie 27 dni od daty wydania decyzji przyznającej świadczenia z funduszu alimentacyjnego	>90%	rocznie	100,0%
			PCS/PS-1/PR-07 Działania wobec dłużnika - wniosek organu właściwego wierzyciela	Terminowe podejmowanie czynności wobec dłużnika alimentacyjnego (wygenerowanie pisma oraz wezwanie dłużnika na wywiad) na wniosek organu właściwego wierzyciela	Realizacja czynności wobec dłużnika alimentacyjnego w terminie 30 dni od daty wpływu wniosku organu właściwego	>90%	rocznie	99,6%
			PCS/PS-1/PR-08 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	100,0%
				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	97,0%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2014 r.
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	Ustalenie stanu faktycznego poprzez przeprowadzanie wywiadu środowiskowego 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	97,1%
				Utrzymanie prawidłowości załatwiania spraw z zakresu świadczeń opiekuńczych na poziomie powyżej 70% w skali roku	liczba decyzji utrzymanych w mocy w wyniku nadzoru instancyjnego ogólnej liczby decyzji rozpatrzonych przez organ wyższej instancji w monitorowanym okresie x 100%	>70%	rocznie	79,4%
			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 monitorowanym okresie x 100%	100%	rocznie	81,3%
3.	PCS/PS-03 Zróżnicowany dodatek energetyczny	Zapewnienie uprawnionym mieszkańcom Miasta Poznania wypłaty zróżnicowanego dodatku energetycznego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa	PCS/PS-03/PR-01 Postępowanie w sprawie zróżnicowanego dodatku energetycznego	Terminowe wydawanie decyzji administracyjnych w zakresie zróżnicowanego dodatku energetycznego	Stosunek procentowy liczby decyzji wydanych w terminie 30 dni do ogólnej liczby decyzji w monitorowanym okresie x 100%	100%	półrocznie	98,5%
4.	PCS/PS-04 Pomoc materialna dla uczniów	Zapewnienie dzieciom i młodzieży z Poznania wypłaty stypendiów szkolnych zasilków 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 wymagany 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	wylączenie z monitorowania
				Utrzymanie prawidłowości załatwiania spraw z zakresu stypendiów szkolnych na poziomie powyżej 70% w skali roku	liczba decyzji utrzymanych w mocy w wyniku nadzoru instancyjnego do ogólnej liczby decyzji rozpatrzonych przez organ wyższej instancji w monitorowanym okresie x 100%	>70%	rocznie	100,0%
			PCS/PS-04/PR-02 Postępowanie w sprawie zasilków szkolnych	Wydawanie decyzji administracyjnych w zakresie zasilków szkolnych poprzez dostarczanie usługi przed wymagany ustawowo terminem	Stosunek procentowy liczby decyzji wydanych w terminie do 21 dni do ogólnej liczby decyzji w monitorowanym okresie	>95%	rocznie	wylączenie z monitorowania
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 wymagany terminem zawartym w Programie (tj. 60 dni na wydanie oświadczenia)	stosunek procentowy liczby oświadczeń wydanych w terminie 30 dni do ogólnej liczby oświadczeń w monitorowanym okresie x 100%	>90%	kwartalnie	100,0%
			PCS/PS-11/PR-01 Wydanie Karty Rodziny Dużej	Zamawianie blankietów Kart Rodziny Dużej poprzez dostarczenie usługi przed terminem 30 dni	Stosunek procentowy liczby wprowadzonych do systemu teleinformatycznego wniosków o zamówienia blankietów Kart w terminie 10 dni do ogólnej liczby wniosków w monitorowanym okresie	100%	kwartalnie	100,0%
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 sprawnego obsługi finansowo-księgowej w zakresie dochodów poprzez terminową ich realizację	Realizacja odzyskanych dochodów poprzez terminową ich realizację	80%	rocznie	83,3%
					Realizacja wydatków w stosunku do planu finansowego	95%	rocznie	97,8%
			PCS/PS-06/PR-02 Obsługa finansowo-księgowa w zakresie wydatków budżetowych	Zapewnienie sprawnego obsługi finansowo-księgowej w zakresie wydatków	Obieg wniosku w Elektronicznym Systemie Zaangażowania Środków w terminie 7 dni	98%	kwartalnie	97,5%
			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	100,0%
			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	brak pomiaru wskaźnika z uwagi na brak korekt w 2014 r.
7.	PCS/PS-07 Organizacja i zarządzanie infrastrukturą	Zapewnienie sprawnego obsługi kancelaryjnej, obsługi administracyjno-technicznej oraz	PCS/PS-07/PR-01 Obsługa kancelaryjna	Wprowadzanie korespondencji przychodzącej do programu Asystent w terminie 3 dni roboczych od dnia wpływu do Kancelarii	Stosunek procentowy ilości zarejestrowanej korespondencji przychodzącej w terminie do 3 dni w stosunku do ogółu korespondencji przychodzącej w monitorowanym okresie x 100% (próba badawcza 100 spraw)	95%	kwartalnie	100,0%
			PCS/PS-07/PR-02 Archiwizacja	Zwiększenie liczby udostępnionych akt sprawy w czasie do 5 dni roboczych od złożenia zamówienia przez pracowników PCS	Liczba zrealizowanych zamówień na akta spraw w terminie do 5 dni roboczych do ogólnej liczby zrealizowanych zamówień w monitorowanym okresie x 100%	>90%	półrocznie	99,0%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2014 r.
7.	infrastrukturę 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	99,0%
			PCS/PS-07/PR-04 Administrowanie budynkiem	Zapewnienie odpowiedniego stanu budynku poprzez realizację planu inwestycyjnego na poziomie 80% w skali roku	Stosunek pozycji zrealizowanych w stosunku do ilości pozycji zaplanowanych	80%	rocznie	100,0%
8.	PCS/PS-08 Zarządzanie zasobami ludzkimi	Zapewnienie wysoko wykwalifikowanej kadry pracowniczej gwarantującej sprawne funkcjonowanie PCS	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	70,0%
			PCS/PS-08/PR-02 Obsługa kadrowa	Zapewnienie sprawnej i terminowej obsługi kadrowej pracowników PCS	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	100,0%
			PCS/PS-08/PR-03 Obsługa placowa	Zapewnienie prawidłowej obsługi placowej dla pracowników PCS	Stosunek procentowy DRA w stosunku do ogólnej liczby deklaracji DRA x 100%	5%	rocznie	16,7%
			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	100,0%
					Stosunek procentowy liczby pracowników ocenianych jako spełniających i przewyższających wymagania stanowiska pracy do liczby pracowników objętych oceną x 100%	>95%	rocznie	100,0%
			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	100,0%
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	100,0%
			PCS/PS-09/PR-02 Bezpieczeństwo informacji	Zapewnienie kompetentnej kadry pracowniczej wyposażonej w zasoby wiedzy z zakresu bezpieczeństwa i ochrony danych	Stosunek procentowy przeszkolonych pracowników w stosunku do ogólnej liczby zatrudnionych na dzień ustalania wskaźnika x 100%	>95%	rocznie	95,1%
			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	100,0%

Suma wszystkich wskaźników do założonych celów:

456

IV kw.

80,7%

Ilość monitorowanych wskaźników w danym okresie według otrzymanych danych:

353

Legenda:

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