

Stopień realizacji celów zidentyfikowanych w Urzędzie Miasta Poznania oraz w Miejskich Jednostkach Organizacyjnych w IV kwartale 2008 r.								
stan na dzień: 10 marca 2009 r.								
Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2008 r.
1.	PDS-01 Doskonalenia systemu zarządzania	Pokrycie macierzy procesów auditami wewnętrznymi	PDS-01/PR-01 Audyty wewnętrzne		Liczba przeprowadzonych auditów do liczby zaplanowanych	min. 80%	roczny	100,0%
BIURO AUDYTU WEWNĘTRZNEGO I KONTROLI								
1.	PS-01 Planowanie i realizacja Audytu Wewnętrznego	Niezależne i obiektywne, profesjonalne i skuteczne badanie obszarów ryzyka	01. Opracowanie i aktualizacja Roczno Planu Audytu. 02 Realizacja zadania audytowego. 03. Analiza i ocena procesu Planowanie i realizacja audytu wewnętrznego.		$A = (a+b+c/d) \times 100\%$ gdzie: a - liczba zrealizowanych zadań b - liczba zadań w trakcie realizacji c - liczba zadań pozaplanowanych d - planowana liczba zadań na określony rok Suma liczby zadań zrealizowanych, liczby zadań w trakcie realizacji, liczby zadań pozaplanowanych podzielona przez planowaną liczbę zadań na określony rok i pomnożona przez 100%	90%	roczny	87,0%
2.	PDS-05 Kontrola	Poprawa pracy Urzędu i Jednostek Organizacyjnych Miasta Poznania	01 Planowanie kontroli 02 Polecenie przeprowadzenia kontroli doraźnej 03 Kontrola 04 Analiza i ocena procesu Kontroli		Liczba kontroli wykonanych (planowe + doraźne) do liczby kontroli planowanych.	80%	roczny	109%
BIURO KSZTAŁTOWANIA RELACJI SPOŁECZNYCH								
1.	Zarządzanie projektami - KRS/PS-01	Realizacja projektów	Planowanie projektów - KRS/PS-01/PR-01	Ilość zrealizowanych zaplanowanych projektów do ilości zaplanowanych projektów x 100%	80%-100% zrealizowanych projektów	100%	półrocznie	100%
			Realizacja projektów - KRS/PS-01/PR-02	Ilość zrealizowanych pozaplanowanych projektów do ilości pozaplanowanych projektów x 100%	80%-100% zrealizowanych projektów	100%	półrocznie	100%
			Analiza i ocena procesu KRS/PS-01					
2.	Zarządzanie informacją publiczną - KRS/PS-02	Zarządzanie informacją publiczną	Pozyskiwanie i rozpowszechnianie informacji publicznej - KRS/PS-02/PR-01	Zarządzanie informacją publiczną	Ocena satysfakcji klienta zewnętrznego			---
			Analiza i ocena procesu KRS/PS-02					
BIURO MIEJSKIEGO KONSERWATORA ZABYTKÓW								
1.	MKZ/PS-01 Ochrona zabytków i opieka nad zabytkami m. Poznania	Zapewnienie ustawowej ochrony zabytków oraz dziedzictwa kulturowego na terenie m. Poznania	PR-01 Prowadzenie postępowań administracyjnych w sprawach dot. ochrony zabytków na terenie m. Poznania	Wydawanie prawidłowych pod względem merytorycznym i formalno-prawnym decyzji (w tym pozwoleń i nakazów konserwatorskich), postanowień i zaświadczeń w sprawach określonych w ustawie o ochronie zabytków i opiece nad zabytkami oraz przepisach odrębnych w terminie 21 dni w co najmniej 60% spraw	Ilość terminowo wydanych decyzji, postanowień, zaświadczeń w stosunku do wszystkich wydanych decyzji, postanowień, zaświadczeń razy 100%	min. 60%	półroczny	78,00%
			PR-02 Przedstawianie opinii, określanie wskazań konserwatorskich i udzielanie informacji w sprawach dot.ochrony zabytków m. Poznania	Wydawanie prawidłowych pod względem merytorycznym opinii, wskazań konserwatorskich oraz informacji w sprawach określonych w ustawie o ochronie zabytków i opiece nad zabytkami oraz w przepisach odrębnych w terminie do 21 dni w co najmniej 70 % spraw	Ilość terminowo wydanych opinii, zaleceń, informacji w stosunku do ilości wszystkich wydanych opinii, zaleceń, informacji razy 100 %	min. 70%	półroczny	80,00%
			PR-03 Uzgadnianie projektów miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego i opiniowanie studium zagospodarowania przestrzennego m. Poznania w części dotyczącej ochrony zabytków i środowiska kulturowego	Zajęcie prawidłowego pod względem merytorycznym stanowiska w sprawie projektu studium zagospodarowania przestrzennego m. Poznania lub miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego w terminach żądanych przez MPU i określonych w ustawie o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym - w minimum 70 % spraw	Ilość terminowo wydanych opinii lub uzgodnień w stosunku do ilości wszystkich wydanych opinii lub uzgodnień dot. zagospodarowania przestrzennego razy 100 %	min. 70%	roczny	100,00%
			PR-04 Nadzorowanie prac prowadzonych przy obiektach zabytkowych	Objęcie nadzorem prac przy zabytkach prowadzonych na podstawie pozwoleń konserwatorskich	Ilość prowadzonych nadzorów w stosunku do ilości prac konserwatorskich prowadzonych na podstawie pozwoleń	90%	roczny	60,00%
			PR-05 Organizowanie i prowadzenie kontroli w zakresie ochrony zabytków	Kontrolowanie stanu zachowania i utrzymania zabytków przez podejmowanie czynności kontrolnych w przypadku co najmniej połowy zgłoszeń dotyczących niewłaściwego stanu zabytku	Ilość podjętych działań kontrolnych w stosunku do ilości zgłoszeń niewłaściwego stanu zabytku razy 100 %	min. 50%	roczny	70,00%
			PR-06 Egzekucja nakazów konserwatorskich	Objęcie nadzorem realizacji wszystkich wydanych nakazów konserwatorskich i postępowań egzekucyjnych	Ilość monitorowanych nakazów konserwatorskich w stosunku do ilości wydanych nakazów razy 100 %	100%	roczny	90,00%
			PR-07 Wpisywanie obiektów do rejestru zabytków	Współpraca z Wojewódzkim Konserwatorem Zabytków w sprawie wpisania do rejestru zabytków wszystkich wnioskowanych obiektów	Ilość przeprowadzonych postępowań w sprawie wpisu do rejestru zabytków w stosunku do ilości spraw przekazanych przez WKZ razy 100 %	100%	roczny	100,00%
			PR-08 Prowadzenie ewidencji zabytków	Objęcie ewidencją wszystkich zabytków m. Poznania przez wykonanie corocznie minimum 3 % kart ewidencyjnych zabytków w odniesieniu do szacunkowej liczby zabytków wymagających opracowania dokumentacji	Ilość kart ewidencyjnych wykonanych w danym roku w stosunku do szacunkowej ilości zabytków wymagających wykonania dokumentacji	3%	roczny	3,00%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2008 r.
			PR-09 Gromadzenie dokumentacji zabytków	Przygotowanie zbiorów konserwatorskich do przechowania i udostępniania przez zewidencjonowanie i opracowanie przynajmniej 70 % materiałów dotyczących zabytków m. Poznania oraz ochrony zabytków pozyskanych do zbiorów MKZ	Ilość zewidencjonowanych i opracowanych materiałów w stosunku do pozyskanych materiałów dot. zabytków razy 100 %	min. 70%	roczny	30,00%
			PR-10 Udostępnianie dokumentacji zabytków	Umożliwienie korzystania ze zbiorów konserwatorskich we wszystkich przypadkach, kiedy obowiązek udostępnienia dokumentacji zabytku wynika z przepisów ustawowych - w terminie 14 dni od złożenia wniosku	Ilość terminowo rozpatrzonych wniosków o udostępnienie zbiorów MKZ na podstawie ustawy w stosunku do ilości ww. wniosków o razy 100 %	100%	roczny	90,00%
			PR-11 Finansowanie ochrony zabytków ze środków budżetu Miasta	Pełna obsługa budżetu Miasta w części dotyczącej realizacji wniosków związanych z ochroną zabytków	Zadania zaplanowane w uchwalonym budżecie w stosunku do zadań wykonanych razy 100 %	100%	roczny	100,00%
BIURO MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW								
1.	Ochrona interesów konsumentów	Zapewnienie profesjonalnej i kompleksowej obsługi prawnej konsumentów	Udzielanie pomocy prawnej		Procentowy udział spraw w których podjęto działania przed upływem dwóch tygodni w ogóle spraw analizowanych przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów	minimum 90%	kwartalnie	96%
			Edukacja konsumencka					
			Współpraca z instytucjami i organizacjami ochrony interesów konsumentów					
			Analiza i ocena procesu					
BIURO NADZORU WŁAŚCIELSKIEGO								
1.	NW/PS-01 Nadzór właścicielski i restrukturyzacja	Sprawowanie nadzoru właścicielskiego nad spółkami Miasta Poznania	NW/PS-01/PR-01 Obsługa Zgromadzeń Wspólników/Akcjonariuszy	Przygotowanie i przekazanie materiałów na zgromadzenie w terminie 9 dni od daty zainicjowania podprocesu	Ilość materiałów przygotowanych i przekazanych na Zgromadzenie w terminie 9 dni w stosunku do ilości wszystkich przygotowanych i przekazanych materiałów x 100%	100%	kwartalny	80,00%
			NW/PS-01/PR-02 Opiniowanie	Przygotowanie i przekazanie opinii w terminie 14 dni od daty zainicjowania podprocesu	Ilość opinii przygotowanych i przekazanych w terminie 14 dni w stosunku do ilości wszystkich przygotowanych i przekazanych opinii x 100%	100%	kwartalny	84,06%
			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	81,64%
			NW/PS-02/PR-04 Analiza i ocena procesu					
BIURO PRAWNE								
1.	Świadczenie pomocy prawnej organom i Urzędowi Miasta Poznania	Ochrona prawna interesów Miasta Poznania i Urzędu Miasta Poznania	1. Udzielanie porad prawnych 2. Sporządzanie opinii prawnych 3. Opiniowanie projektów aktów prawnych 4. Zastępowanie przed sądami i urzędami 5. Analiza i ocena procesu	Przygotowanie opinii w ciągu 14 dni	Wartość procentowa wyrażona stosunkiem ilości opinii wydawanych w czasie przekraczającym 14 dni do ilości wszystkich opinii wydawanych w Biurze Prawnym. Przez opinie rozumie się udzielanie wszelkich wypowiedzi prawnych pisemnych i	50%	półroczny	b.d.
BIURO OBSŁUGI INWESTORÓW I PROMOCJI INWESTYCJI								
1.	Realizacja założeń strategii miasta – promocja inwestycji [PI/PS-01]	Podjęmowanie skutecznych działań marketingowych związanych z promocyjną inwestycją polityką miasta w zakresie zwiększenia inwestycji i nowych miejsc pracy w mieście, jako czynnika wspomagającego realizację założeń wyznaczonych przez strategię miasta		Przygotowanie materiałów promocyjnych i multimedialnych realizujących potrzeby miasta jak i spełniający oczekiwania (potrzeby) w tym zakresie potencjalnych inwestorów	1. obliczanie procentowego wskaźnika przydatności danego wydawnictwa na podstawie przeprowadzonej ankiety lub rozmowy (łącznie ilość ankiet ok. 3-5% nakładu całkowitego). Poszczególnym pytaniom przypisywane będą odpowiednie wagi (rangi znaczeniowe) - wskaźnik: średnia ważona wyrażona procentowo. 1a. obliczanie półrocznego wskaźnika przydatności wszystkich wydawnictw na podstawie średniej ważonej wyrażonej procentowo.	min. 70%	półroczny	b.d.
				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 całłościowy wyrażony w postaci średniej ważonej	min. 70%	półroczny	b.d.
				Prowadzenie skutecznych działań promocyjnych mających na celu ukazania miasta atrakcyjnego inwestycyjnie	Ilość przeprowadzonych spotkań, rozmów podczas targów, konferencji	min. 50	półroczny	b.d.
BIURO RADY MIASTA								
1.	RM/PS-01 Obsługa administracyjno-organizacyjna pracy Rady Miasta	Sprawną obsługą administracyjną i kancelaryjno-techniczną Rady Miasta i jej komisji oraz udzielanie radnym pomocy w wykonywaniu ich mandatu	RM/PS-01/PR-01 Przygotowanie projektów uchwał i podejmowanie uchwał RMP	Terminowe rejestrowanie i przekazywanie projektów uchwał	Liczba projektów uchwał zarejestrowanych i przekazanych w ciągu 2 dni roboczych od daty wpłynięcia do liczby wszystkich projektów uchwał x 100%	100%	półrocznie	100,00%
			RM/PS-01/PR-02 Obsługa organizacyjno-administracyjna sesji RMP	Terminowe przygotowywanie protokołów i uchwał do podpisu	Liczba protokołów sesji przygotowanych w ciągu 25 dni do liczby sesji x 100%	80%	półrocznie	100,00%
			RM/PS-01/PR-03 Obsługa organizacyjno-administracyjna komisji RMP	Terminowa organizacja i obsługa posiedzeń komisji Rady Miasta Poznania	Liczba protokołów komisji przygotowanych w ciągu 12 dni od posiedzenia do liczby sesji x 100%	80%	półrocznie	100,00%
BIURO ZAMÓWIEŃ PUBLICZNYCH								
	Realizacja potrzeb jednostek organizacyjnych Urzędu Miasta Poznania w zakresie zamówień publicznych PDS-03	Racjonalne wydatkowanie środków publicznych realizowane przez prawidłowe i terminowe przeprowadzenie postępowań przetargowych przy zachowaniu obowiązujących przepisów dotyczących zamówień publicznych.	Planowanie zamówień Urzędu Miasta Poznania		Okres liczony od terminu przekazania na stanowisko ds. realizacji zamówień publicznych pełnego комплекта dokumentów (druk BZP 01) przez jednostki organizacyjne Urzędu Miasta Poznania do terminu zatwierdzenia specyfikacji istotnych			
			Przygotowanie postępowania o udzielenie zamówienia	Terminowe przygotowanie				

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2008 r.		
1.			Realizacja procedury o udzielenie zamówienia	niezbędnych dokumentów do uruchomienia postępowania przetargowego	wartunków zamówienia w zakresie trybu przetargu nieograniczonego, zapytania o cenę lub zatwierdzenia niezbędnych dokumentów zapraszających wykonawców w trybie negocjacji z ogłoszeniem, negocjacji bez ogłoszenia, zamówienia w trybie wolnej ręki lub zatwierdzenia ogłoszeń w trybie przetargu ograniczonego	14 dni roboczych	półroczny	3,05 dnia		
			konkurs		Wartość procentowa liczona jako suma wszystkich przeprowadzonych postępowań przetargowych, które nie zostały unieważnione w związku z naruszeniem ustawy Prawo zamówień publicznych, lub co do których nie wniesiono protestu rozstrzygniętego na korzyść składającego, decyzją Zamawiającego lub decyzją zespołu arbitrów w stosunku do wszystkich przeprowadzonych postępowań przetargowych z wyłączeniem wszystkich tych postępowań co do, których złożono zasadny protest, który został uwzględniony, a dotyczył : - zakresu wymienionego w § 3 ust. 3 zarządzenia nr 13/2004/K Prezydenta Miasta Poznania z dnia 05.04.2004r. w sprawie realizacji zadań dotyczących przeprowadzania zamówień publicznych przez Urząd Miasta Poznania oraz, - zakresu co do którego Buro Zamówień Publicznych złożyło pisemnie odmienne stanowisko od jednostki zlecającej uruchomienie	90%	półroczny	99,42%		
		Protesty, odwołania, skargi								
		Sprawozdanie z udzielonych zamówień publicznych								
		Analiza i ocena procesu ZP/PS-01	Prawidłowe przeprowadzenie postępowań przetargowych przy przestrzeganiu obowiązujących zasad wynikających z Prawa zamówień publicznych							
GABINET PREZYDENTA										
b.d										
MIEJSKI ZESPÓŁ DS. ORZEKANIA O NIEPEŁNOSPRAWNOŚCI										
1.	OBŚLUGA WNIOSKODAWCÓW MZON/PS-01	Utrzymanie terminowości 98% we wszystkich opracowywanych dokumentach niezbędnych do wydania orzeczenia o niepełnosprawności i stopniu niepełnosprawności	Przyjęcie wniosku i dokumentacji MZON/PS-01/PR-01	Utrzymywanie terminowości przygotowywanej dokumentacji niezbędnej do wydania orzeczenia o niepełnosprawności i stopniu niepełnosprawności	liczba dokumentacji opracowywanej w terminie 30 dni x100 liczba wszystkich opracowywanych dokumentacji do 30.06.2008r.	98%	kwartalnie	wskaźnik zmieniony na poniższy		
		Utrzymanie terminowości przygotowanych dokumentów niezbędnych do wydania orzeczenia o niepełnosprawności i stopniu niepełnosprawności	Przyjęcie wniosku dokumentacji MZON/PS-01/PR-01	Utrzymywanie terminowości przygotowywanej dokumentacji niezbędnej do wydania orzeczenia o niepełnosprawności i stopniu niepełnosprawności	od 1.06.2008r. Średni czas przygotowywanych dokumentów do wydania orzeczenia niepełnosprawności i stopniu niepełnosprawności	50% dokumentacji do 14 dni	kwartalnie	94,81%		
						50% dokumentacji do 25 dni	kwartalnie	5,19%		
			Przygotowanie dokumentacji na posiedzenie składu orzekającego MZON/PS-01/PR-02							
			Administracyjna obsługa składu orzekającego MZON/PS-01/PR-03							
			Przygotowanie dokumentacji do wojewódzkiego zespołu MZON/PS-01/PR-04							
		Utrzymanie terminu 3 dni przy opracowywaniu dokumentacji niezbędnej do wydania legitymacji o niepełnosprawności i stopniu niepełnosprawności	Wydanie legitymacji o niepełnosprawności i stopniu niepełnosprawności MZON/PS-01/PR-05	Utrzymywanie terminowości przygotowywanej dokumentacji niezbędnej do wydania legitymacji o niepełnosprawności i stopniu niepełnosprawności	średni czas wydania legitymacji	maksimum 3 dni	kwartalnie	maksimum 3 dni		
			Przygotowanie informacji z działalności zespołu MZON/PS-01/PR-06							
		URZĄD STANU CYWILNEGO								
			Proces Obsługi Ludności	Celem procesu jest utrzymanie skuteczności i terminowości realizowanych zadań poprzez ciągłą analizę i ocenę potrzeb oraz wymagań klientów przy jednoczesnym zapobieganiu możliwościom wystąpienia zagrożeń podczas procesu obsługi.	Rejestracja urodzeń - PS - 01/PR - 01	Sporządzenie aktu i wydanie odpisów aktu urodzenia. Cele pośrednie: Utrzymanie czasu obsługi oraz zapobieganie możliwościom wystąpienia błędów.	Średni czas obsługi klienta (świadczenie gotowości pracy w zakresie realizacji urodzeń). Sposób wyliczenia czasochłonności: ilość aktów oraz wydanych odpisów na 1 etat / ilość etatów/ ilość dni roboczych w ciągu półrocza (22x6) / ilość godzin pracy w ciągu dnia - Maksimum 20 minut - wskaźnik mierzony poza SZ. Stosunek procentowy ilości decyzji prostujących akty urodzeń (oczywiście błędy pisarskie) - maksimum 0,3%. Przeprowadzenie działań związanych z weryfikacją w ramach mechanizmu kontrolnego.	maks. 20 minut, maks. 0,3%	półroczny	Wykonany (zawieszony do czasu wdrożenia systemu kolejowego (wdrożony system umawiania klientów z dniem 1 lutego 2009r.
Wydawanie zaświadczeń - PS - 01/PR - 02	Cel ogólny: Sporządzenie i wydanie zaświadczenia. Cel pośredni: Utrzymanie czasu obsługi klienta.				Średni czas załatwiania spraw (Maksimum 5 dni)	maks. 5 dni	półroczny	wykonany (realizacja projektu-kolejny etap)		
Rejestracja małżeństw - PS - 01/PR - 03	Cel ogólny: Rejestracja związku małżeńskiego. Cele pośrednie: Utrzymanie czasu obsługi klienta oraz zapobieganie możliwościom wystąpienia błędów.				Średni czas załatwiania spraw (Maksimum 30 minut). Stosunek procentowy decyzji prostujących akty małżeństw do sporządzanych aktów małżeństw (Maksimum 0,6%)	maks. 30 minut, maks. 0,6%	półroczny	zawieszony do czasu wdrożenia systemu kolejowego (wdrożony system numerkowy w IV kwartale 2008 r.)		
Organizacja jubileuszy - PS - 01/PR - 04	Cel główny i pośredni: Terminowa organizacja jubileuszy pożycia małżeńskiego.				Zorganizowanie minimum 10 uroczystości w ciągu roku kalendarzowego		roczny	wykonany		

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2008 r.
1.			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. Stosunek procentowy ilości decyzji prostujących (oczywiste błędy pisarskie) z urzędu akty zgonów do sporządzanych aktów zgonów (Maksimum 0,3%) Przeprowadzenie działań związanych z weryfikacją w ramach mechanizmu kontrolnego.	max. 15 dni, max. 03%	półroczny	wykonany
			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. Udział błędnie sporządzonych odpisów w stosunku do wszystkich sporządzonych odpisów (%). Zmniejszenie liczby błędnie sporządzanych odpisów oraz zapobieganie występowaniu błędów (Maksimum 0,1%). Przeprowadzenie działań związanych z weryfikacją w ramach mechanizmu kontrolnego.	max. 4 dni, max. 0,1%	półroczny	wykonany
			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)			wykonany
			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	wykonany
			Wydawanie decyzji - 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 21 dni w 80% spraw)	80%	półroczny	wykonany
			Zmiana imion i nazwisk - PS/01/PR-09	Cel główny: Terminowe wydanie decyzji administracyjnej	Czas obsługi klienta (do 21 dni w 80% spraw)	80%	półroczny	wykonany
			Analiza i ocena - PS - 01/PR - 09	Terminowe wdrażanie działań korygujących i zapobiegawczych	Czas realizacji działań korygujących i zapobiegawczych (Maksimum 14 dni)		półroczny	wykonany
			Kontrola funkcjonalna PS-01/PR-10A	Od 2 stycznia 2007 r.	Winna być wykonana minimum 2 razy w roku. W pierwszym półroczu niemożliwe było wykonanie z uwagi na problemy kadrowe			zawieszony
WYDZIAŁ BUDŻETU I ANALIZ								
1.	Budżet	Doskonalenie planowania budżetu (z możliwością modyfikacji w ciągu roku przy jak najlepszym uzasadnieniu zmian) w okresie krótko i długoterminowym (planowanie wieloletnie - pięcioletnie - przy uwzględnieniu przepisów prawa oraz wskaźników krajowych i lokalnych) oraz dążenie do zachowania jak najlepszej kondycji finansowej Miasta	PDS-02/PR-01 Opracowanie i zatwierdzenie projektu uchwały budżetowej	Dążenie do opracowania projektu budżetu (realizując założenia przyjęte w celu głównym procesu) jako dokumentu, który oprócz informacji wymaganych przepisami prawa zawiera objaśnienia, które służą do zrozumienia źródeł dochodów i kierunków wydatkowania środków oraz zadań realizowanych przez miejskie jednostki organizacyjne.	Utrzymanie terminowości opracowania budżetu oraz zapobieganie możliwościom wydłużania terminu jed.org.	do 15.11- optymalnie	roczny	osiągnięty 1) 14.11.2008 - zgodnie z terminem - w załączeniu pismo przekazujące projekt budżetu do RIO i Przewodniczącego Rady Miasta, 2) poprawność projektu budżetu wynikająca z pozytywnej opinii Regionalnej Izby Obrachunkowej
			PDS-02/PR-02 Opracowanie i zatwierdzenie projektu zmian w budżecie i budżetu					
			PDS-02/PR-03 Planowanie wieloletnie					
			PDS-02/PR-04 Opracowanie i zatwierdzenie opisowej informacji z wykonania budżetu za pierwsze półrocze oraz sprawozdania z wykonania budżetu za rok	Dążenie do przekazania pełnej i wyczerpującej informacji o wykorzystaniu środków publicznych związanych z realizacją podstawowych zadań Miasta.	Utrzymanie terminowości- 31.08(informacja półroczna) oraz 20.03 (sprawozdanie roczne). Kompletność- (zakres wynikający z uregulowań ustawowych i Uchwały Rady Miasta)	Utrzymanie terminowości- 31.08(informacja półroczna) oraz 20.03 (sprawozdanie roczne). Kompletność- (zakres wynikający z uregulowań ustawowych i Uchwały Rady Miasta)	półroczny	29.08.2008 r. -w załączeniu pismo przekazujące informacje o przebiegu wykonania budżetu za I półrocze 2008 r. do RIO i Przewodniczącego Rady Miasta oraz uchwała Składu orzekającego i RIO
			PDS-02/PR-05 Analiza i ocena procesu PDS-02					
2.	Opracowanie sprawozdań z realizowanego budżetu	Doskonalenie opracowania sprawozdań i informacji z realizowanego budżetu	BA/PS-01/PR-01 Sporządzenie informacji o wykonaniu wydatków majątkowych oraz ważniejszych remontów i przebiegu ich realizacji	Dążenie do przekazania wyczerpujących informacji w zakresie zaangażowania finansowego i rzeczowego wydatków majątkowych i remontowych w przeciągu roku kalendarzowego, pozwalających na podjęcie ewentualnych decyzji operacyjnych	Utrzymanie terminowości -15 każdego miesiąca (z wyjątkiem stycznia, lutego, marca i grudnia oraz za I półrocze i za rok) Kompletność-(zakres wynikający z zarządzenia Prezydenta)	DATA - Informacja półroczna - 31.08, Sprawozdanie roczne - 31.03	kwartalnie	14.11.2008 r. 15.12.2008r. W załączeniu pisma przekazujące informację do Prezydenta Miasta
			BA/PS-01/PR-02 Opracowanie i zatwierdzenie sprawozdania z dokonanych umorzeń oraz udzielenia innych ulg w spłacie należności pieniężnych	Dążenie do przekazania wyczerpujących i zgodnych z przepisami prawnymi informacji o dokonanych umorzeniach i udzielonych ulgach w spłatach należności pieniężnych	Utrzymanie terminowości -20.08 (sprawozdanie półroczne) oraz 20.02 (sprawozdanie roczne) Kompletność-(zakres wynikający z zarządzenia Prezydenta)	DATA - Sprawozdanie półroczne - 20.08 oraz Sprawozdanie roczne - 20.02	półrocznie	20.08.2008 W załączeniu pismo przekazujące informację do Prezydenta Miasta
			BA/PS-01/PR-03 Opracowanie i zatwierdzenie informacji o sytuacji finansowej gospodarstw pomocniczych	Dążenie do przekazania wyczerpujących i zgodnych z przepisami prawnymi informacji o	Utrzymanie terminowości -(25-tego dnia po zakończeniu I i III kwartału oraz 5.08 za I półrocze; 10.05 za rok)	25-tego dnia po zakończeniu I i III	kwartalnie	24.10.2008 r. informacja kwartalna.W załączeniu pismo przekazujące

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2008 r.
			BA/PS-01/PR-04 Analiza i ocena procesu BA/PS-02	sytuacji finansowej gospodarstw pomocniczych	Kompletność	kwartału oraz 5,08 za 1 półrocze; 10,05 za rok		informację do Skarbnika Miasta
WYDZIAŁ DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ								
1.	Obsługa ewidencji działalności gospodarczej (DG/PS-01)	Systematyczne zmniejszanie liczby błędnie wydrukowywanych zaświadczeń i decyzji oraz terminowe wdrażanie działań korygujących i zapobiegawczych	Wpis do edg (DG/PS-01/PR-01)	Doskonalenie procesu obsługi ewidencji działalności gospodarczej poprzez nieprzekraczanie 2% błędnie wydrukowanych zaświadczeń o wpisie do edg	(ilość nieprawidłowo wydanych zaświadczeń o wpisie do edg / ilość wszystkich wydanych zaświadczeń o wpisie do edg) x 100%	2%	kwartalnie	1,32%
			Zmiana wpisu w edg (DG/PS-01/PR-02)	Doskonalenie procesu obsługi ewidencji działalności gospodarczej poprzez nieprzekraczanie 1 % błędnie wydrukowanych zaświadczeń o zmianie wpisu w edg	(ilość nieprawidłowo wydanych zaświadczeń o wpisie do edg / ilość wszystkich wydanych zaświadczeń o wpisie do edg) x 100%	1%	kwartalnie	0,20%
			Wykreślenie wpisu z edg (DG/PS-01/PR-03)	Doskonalenie procesu obsługi ewidencji działalności gospodarczej poprzez nieprzekraczanie 1 % błędnie wydrukowanych decyzji o wykreśleniu wpisu w edg	(ilość nieprawidłowo wydanych decyzji o wpisie do edg/ ilość wszystkich wydanych decyzji o wpisie do edg) x 100%	1%	kwartalnie	0,07%
			Wydawanie duplikatów zaświadczeń i decyzji (DG/PS-01/PR-04)	Doskonalenie procesu poprzez nieprzekraczanie 7-dniowego terminu wystawiania duplikatów zaświadczeń i decyzji	ilość wystawionych duplikatów w terminie powyżej 7 dni / ilość ogółem wystawionych duplikatów	1%	kwartalnie	0%
			Potwierdzanie aktualności wpisów w edg (DG/PS-01/PR-05)	Doskonalenie procesu poprzez nieprzekraczanie 0,1% uzasadnionych skarg i reklamacji	(ilość uzasadnionych reklamacji i skarg / ogółem załatwionych spraw) x100%	0%	kwartalnie	0%
			Udzielanie informacji o osobach wpisanych do edg (DG/PS-01/PR-06)	Doskonalenie procesu obsługi udzielania informacji o osobach wpisanych do edg poprzez nieprzekraczanie 1 % błędnie wydrukowanych zaświadczeń	(ilość nieprawidłowo wydanych zaświadczeń o osobach wpisanych do edg / ilość wszystkich wydanych zaświadczeń o osobach wpisanych do edg) x 100%	1%	kwartalnie	0,07%
			Analiza i ocena procesu DG/PS-01 (DG/PS-01/PR-07)	Czas realizacji działań korygujących lub zapobiegawczych	Czas realizacji działań korygujących lub zapobiegawczych		kwartalnie	działania wdrażane terminowo
	Obsługa licencji na krajowy transport drogowy (DG/PS-02)	Terminowość rozpatrywania wniosków i wdrażania działań korygujących i zapobiegawczych	Udzielenie licencji na krajowy transport drogowy (DG/PS-02/PR-01)	Terminowość rozpatrywania wniosków	(ilość terminowo rozpatrzonych wniosków / ilość wszystkich rozpatrzonych wniosków) x 100%	Maksimum 14 dni	kwartalnie	100%
			Zmiana licencji na krajowy transport drogowy (DG/PS-02/PR-02)			Maksimum 14 dni	kwartalnie	100%
			Cofnięcie licencji na krajowy transport drogowy (DG/PS-02/PR-03)			Maksimum 14 dni	kwartalnie	100%
			Wygaśnięcie licencji na krajowy transport drogowy (DG/PS-02/PR-04)			Maksimum 14 dni	kwartalnie	100%
			Analiza i ocena procesu DG/PS-02 (DG/PS-02/PR-05)	terminowe wdrażanie działań korygujących i zapobiegawczych	Czas realizacji działań korygujących lub zapobiegawczych		kwartalnie	działania wdrażane terminowo
4.	Obsługa zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych (DG/PS-03)	Systematyczne zmniejszanie liczby błędnie wydrukowywanych zaświadczeń i decyzji oraz terminowe wdrażanie działań korygujących i zapobiegawczych	Przyjęcie oświadczenia o wartości sprzedaży alkoholu w roku poprzednim (DG/PS-03/PR-01)	Nieprzekraczanie 1% błędnie naliczonych, na podstawie przyjętych oświadczeń, opłat za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych	(ilość błędnie naliczonych opłat za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych / ilość wszystkich naliczonych opłat za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych) x 100%	1%	Przeprowadzanie comiesięcznych kontroli modułu finansowego programu służącego do obsługi zezwoleń alkoholowych	0,00%
			Udzielanie zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych (DG/PS-03/PR-02)	Nieprzekroczenie 1 % błędnie sporządzonych zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych	(ilość błędnie sporządzonych zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych / ilość wszystkich sporządzonych zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych) x 100%	1%	kwartalnie	0,35%
			Cofnięcie zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych (DG/PS-03/PR-03)	Nieprzekroczenie 20 % błędnie sporządzonych decyzji o cofnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych	(ilość błędnie sporządzonych zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych / ilość wszystkich sporządzonych zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych) x 100%	20%	kwartalnie	0,00%
			Wygaśnięcie zezwolenia w przypadkach wskazanych w ustawie (DG/PS-03/PR-04)	Nieprzekraczanie 5 % błędnie sporządzonych decyzji o wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych.	(ilość błędnie sporządzonych decyzji o wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych / ilość wszystkich sporządzonych decyzji o wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych) x 100%	5%	kwartalnie	0%
			Wygaśnięcie zezwolenia na wniosek przedsiębiorcy (DG/PS-03/PR-05)	Nieprzekraczanie 3 % błędnie sporządzonych decyzji o wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych	(ilość błędnie sporządzonych decyzji o wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych / ilość wszystkich sporządzonych decyzji o wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych) x 100%	3%	kwartalnie	0,68%
			Postępowanie egzekucyjne w celu przymuszenia do wykonania obowiązku złożenia oświadczenia o wartości sprzedaży napojów alkoholowych w roku poprzednim (DG/PS-03/PR-06)	Nieprzekroczenie 5% błędnie sporządzonych postanowić o nałożeniu grzywny w celu przymuszenia do wykonania obowiązku złożenia oświadczenia o wartości sprzedaży alkoholu w roku poprzednim oraz tytułów wykonawczych dot. wykonania obowiązku złożenia oświadczenia o wartości sprzedaży alkoholu w roku poprzednim	błędnie sporządzone postanow. o nałożeniu grzywny w celu przymuszenia do wyk. obow. złożenia ośw. o wart. sprzedaży alkoh. w roku poprz. oraz tytuły wykonawcze dot. wyk. obow. złożenia ośw. o wart. sprzedaży alkoh. w roku poprz. o wart. sprzedaży alkoh. w roku poprz. oraz tytuły wykonawcze dot. wyk. obow. złożenia ośw. o wart. sprzedaży alkoh. w roku poprz. () x 100%	5%	kwartalnie	0,00%
			Egzekucja administracyjna należności pieniężnej z tytułu korzystania z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych nie uiszczonych pomimo otrzymanego przez przedsiębiorcę upomnienia lub z tytułu niedokonania obowiązku złożenia oświadczenia o wartości sprzedaży napojów alkoholowych w roku poprzednim (DG/PS-03/PR-07)	nieprzekroczenie 5% błędnie sporządzonych tytułów wykonawczych dotyczących należności pieniężnych	błędnie sporządzone tytuły wykonawcze dot. należności pieniężnych () / wszystkie sporządzone tytuły wykonawcze dotyczące należności pieniężnych () x 100%	5%	kwartalnie	0,00%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2008 r.
			Egzekucja administracyjna należności z tytułu zaległej opłaty za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych (DG/PS-03/PR-08)	nieprzekroczenie 5% błędnie sporządzonych upomnień dot. zaległej opłaty za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych	błędnie sporządzone upomnienia dot. zaległej opłaty za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych () / wszystkie sporządzone upomnienia dot. zaległej opłaty za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych () x 100%	5%	kwartalnie	0,00%
			Analiza i ocena procesu DG/PS-03 (DG/PS-03/PR-09)	Terminowe wdrażanie działań korygujących i zapobiegawczych	Czas realizacji działań korygujących lub zapobiegawczych		kwartalnie	działania wdrażane terminowo
WYDZIAŁ FINANSOWY								
1.	Prowadzenie obsługi finansowo - księgowej Urzędu	1. Terminowe i rzetelne sporządzanie sprawozdań budżetowych w zakresie dochodów i wydatków Urzędu.			1. Terminowe sporządzanie sprawozdań przewidzianych przepisami prawa dla jednostki budżetowej.	1. Liczba sprawozdań sporządzanych terminowo / liczba sprawozdań ogółem x 100% / optymalny wskaźnik > 80%	Kwartalnie	100,00%
		2. Terminowe i zgodne z przepisami prawa sporządzanie zbiorczych deklaracji VAT dla Urzędu oraz przekazywanie ich do właściwego Urzędu Skarbowego.	Obsługa finansowo - księgowa w zakresie wydatków Obsługa finansowo - księgowa w zakresie dochodów Prowadzenie ewidencji księgowej środków trwałych oraz wartości niematerialnych Prowadzenie ewidencji sum depozytowych Rozliczanie inwentaryzacji majątku Urzędu Sporządzanie zbiorczej deklaracji VAT Dystrybucja znaków opłaty skarbowej Sprawozdawczość Prowadzenie rejestru faktur i not księgowych dotyczących sprzedaży w Urzędzie Analiza i ocena procesu		2. Terminowe sporządzanie oraz przekazywanie zgodnie z przepisami prawa deklaracji VAT.	2. Optymalnie do 25 każdego miesiąca za miesiąc poprzedni / maksymalnie 100%	Kwartalnie	100,00%
2.	Prowadzenie rachunkowości budżetu miasta i sporządzanie sprawozdań finansowych	1. Zapewnienie finansowania jednostek organizacyjnych Miasta zgodnie z planem budżetowym.			1. Terminowe zgodnie 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	99,07%
		2. Wypełnianie obowiązków informacyjnych nałożonych na jednostkę samorządu terytorialnego przepisami prawa.	Przekazywanie środków budżetowych Realizacja dochodów budżetowych Realizacja wydatków budżetowych Sprawozdawczość Zarządzanie finansowe Obsługa finansowo - księgowa funduszy celowych Rejestracja umów Prowadzenie Biura Rzeczy Znalezionej Analiza i ocena procesu		2. Terminowe sporządzanie sprawozdań przewidzianych przepisami prawa.	2. Liczba sprawozdań sporządzanych terminowo / liczba sprawozdań ogółem x 100% optymalny wskaźnik 80 %	Kwartałny Zmiana wartości wskaźnika od III kwartału 2006 r. na optymalny wskaźnik >70%	100,00%
3.	Ustalanie i pobór podatków i opłat	1. Celem procesu jest terminowe przygotowanie planu dochodów budżetu Miasta z tytułu podatków i opłat realizowanych przez Oddziały.			1. Termin wyznaczony przez Dyrektora Wydziału.	1. Optymalnie do 31.10. każdego roku (maksymalnie 100%).	Rocznie	Plan dochodów przekazany w dniu 28.10.2008
		2. Celem procesu jest wykonanie zaplanowanych przez Oddziały dochodów z tytułu podatków i opłat.	Planowanie dochodów Realizacja dochodów Wnioski o ulgi Środki zaskarżenia Wnioski o opinię w sprawie udzielenia ulgi w podatkach stanowiących dochody gmin, a pobieranych przez Urzędy Skarbowe Wydawanie zaświadczeń Udzielanie informacji Rozliczanie inkasentów Druk ścisłego zarachowania Ewidencja opłaty skarbowej Kontrola podatkowa Sprawozdawczość Wystawianie tytułów wykonawczych Realizacja tytułów wykonawczych Analiza i ocena procesu		2. Procent zaplanowanych przez Oddziały dochodów.	> 95%.	Kwartalnie	89,32 (kwartalnie)
WYDZIAŁ GOSPODARKI KOMUNALNEJ I MIESZKANIOWEJ								
1.	GKM/PS-01	Zapewnienie koordynacji działań zainteresowanych stron, w zakresie infrastruktury technicznej miasta	PR-01	Maksymalizacja wykorzystania środków na współfinansowanie inwestycji	stopień wykorzystania przyznanych środków	100%	rocznie	63,45%
			PR-02	Zapewnienie warunków do właściwego przygotowania inwestycji na sieci kanalizacji deszczowej	Doprowadzenie do rozpoczęcia realizacji inwestycji	realizacja (tak)	półrocznie	tak
			PR-03	Zapewnienie realizacji projektu ISPA zgodnie z przyjętym harmonogramem finansowo-rzeczowym	Nie przekroczenie terminu zakończenia zadań zgodnie z przyjętym harmonogramem	przekroczenie (nie)	połrocznie	tak
2.	GKM/PS-02	Zapewnienie koordynacji działań zainteresowanych stron, w zakresie transportu i komunikacji zbiorowej w mieście	PR-01	Monitorowanie prawidłowej realizacji zadań drogowych	ilość zbadanych sprawozdań - ilość nie zbadanych sprawozdań / ilość zbadanych sprawozdań * 100%	90%	półrocznie	100%
			PR-02	Terminowość załatwiania wniosków	ilość wniosków załatwionych w terminie - ilość wniosków nie załatwionych w terminie / ilość wniosków załatwionych w terminie * 100%	100%	półrocznie	100%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2008 r.
			PR-03	Zapewnienie warunków do prowadzenia badań jakości świadczonych usług przewozowych	Zapewnienie możliwości prowadzenia badań jakości usług	zapewnienie (tak)	rocznie	tak
3.	GKM/PS-03	Zapewnienie koordynacji działań zainteresowanych stron, w zakresie usług i zadań komunalnych miasta	PR-01	Terminowość prowadzonego postępowania	Ilość wniosków załatwionych w terminie - ilość wniosków nie załatwionych w terminie / ilość wniosków załatwionych w terminie * 100%	100%	półrocznie	100%
			PR-02	Zapewnienie warunków do przeprowadzenia akcji deratyzacyjnej	Przeprowadzenie akcji deratyzacyjnej zgodnie z planem i przyjętymi założeniami	realizacja (tak)	rocznie	tak
			PR-03	Niezwłoczne wydanie opinii dotyczącej możliwości pochówku w Alei Zasłużonych	Ilość wydanych opinii w terminie 1 dnia	90%	półrocznie	100%
			WYDZIAŁ GOSPODARKI NIERUCHOMOŚCIAMI					
1.	GMM/PS-01 Obsługa rachunkowa	Obsługa rachunkowa działalności Wydziału	GMM/PS-01/01 Przyjmowanie środków trwałych i przekazywanie ich do ewidencji właściwych jednostek	Zapewnienie właściwego nadzoru nad majątkiem miasta	Suma zaksięgowanych dowodów PT i innych dokumentów o podobnym charakterze w stosunku do ilości zaksięgowanych dowodów OT * 100%	100%	kwartalny	Przebudowa systemu - monitorowanie wstrzymane
			GMM/PS-01/02 Obsługa rachunkowa Wydziału	Dążenie do jak najefektywniejszej obsługi rachunkowej, poprzez skrócenie terminu zaksięgowania operacji gospodarczych do 14 dni	Ilość zaksięgowanych operacji gospodarczych w terminie 14 dni w stosunku do ilości wszystkich operacji gospodarczych zawartych przez Wydział i Biuro Nadzoru Właścicielskiego * 100%	100%	półroczny	Przebudowa systemu - monitorowanie wstrzymane
			GMM/PS-01/03 Rejestracja umów	Sprawną i terminową rejestracja umów	Ilość zarejestrowanych umów w terminie 2 dni w stosunku do ilości wszystkich zarejestrowanych umów * 100%	100%	kwartalny	Przebudowa systemu - monitorowanie wstrzymane
			GMM/PS-01/04 Opracowanie planu, założeń budżetowych i harmonogramu	Terminowe sporządzenie opracowania dotyczącego obsługi rachunkowej	Ilość opracowań wykonanych w wyznaczonym terminie w stosunku do ilości wykonanych opracowań ogółem * 100%	100%	półroczny	Przebudowa systemu - monitorowanie wstrzymane
2.	GMM/PS-02 Nadzór właścicielski nad mieniem Skarbu Państwa	Gospodarowanie mieniem Skarbu Państwa	GMM/PS-02/01 Przejmowanie nieruchomości zabudowanych	Gospodarowanie -zgodnie z zasadami prawidłowej gospodarki nieruchomościami stanowiącymi zasób nieruchomości Skarbu Państwa	Ilość zawartych umów w stosunku do ilości przejętych do zasobu nieruchomości * 100%	100%	półroczny	Przebudowa systemu - monitorowanie wstrzymane
			GMM/PS-02/02 Przekazywanie nieruchomości z zasobu Skarbu Państwa	Zgodne z prawem przekazywanie nieruchomości z zasobu	Ilość nieruchomości przekazanych z zasobu w stosunku do nieruchomości które podlegają przekazaniu i które zgodnie z ustawą mogą zostać przekazane * 100%	100%	półroczny	Przebudowa systemu - monitorowanie wstrzymane
			GMM/PS-02/03 Zabezpieczanie interesów Skarbu Państwa	Zabezpieczenie interesów Skarbu Państwa	Ilość pozytywnie zweryfikowanych w zakresie podmiotowym i przedmiotowym spraw w stosunku do ilości wszystkich spraw * 100%	100%	kwartalny	Przebudowa systemu - monitorowanie wstrzymane
3.	GMM/PS-03 Ewidencjonowanie mienia komunalnego	Prowadzenie ewidencji mienia komunalnego	GMM/PS-03/01 Przekazywanie mienia do ewidencji księgowej	Usprawnienie procesu przejmowania mienia Miasta Poznania i przekazywania go do konkretnej miejskiej jednostki organizacyjnej	Ilość spraw zakończonych podpisaniem protokołu zdawczo-odbiorczego w ciągu 14 dni od momentu opracowania kompletnej dokumentacji w stosunku do ilości wszystkich spraw *100%	min. 80%	półroczny	Przebudowa systemu - monitorowanie wstrzymane
			GMM/PS-03/02 Przygotowanie informacji o stanie mienia komunalnego	Przygotowanie informacji o stanie mienia komunalnego według ustalonego harmonogramu	Utrzymanie terminowości opracowania informacji o stanie mienia komunalnego - przedłożenie projektu do akceptacji Prezydenta	do 31 października	roczny	Przebudowa systemu - monitorowanie wstrzymane
4.	GMM/PS-04 Zagospodarowanie mienia komunalnego	Dążenie do jak najszybszego zagospodarowania mienia	GMM/PS-04/01 Zagospodarowanie mienia komunalnego	dążenie do jak najszybszego zagospodarowania mienia	Ilość spraw zakończonych w terminie do 30 dni w stosunku do ilości spraw * 100%	min 60%	półroczny	Przebudowa systemu - monitorowanie wstrzymane
			GMM/PS-04/02 Przekazywanie mienia komunalnego do korzystania Osiedlom	Przyspieszenie procesu przekazywania nieruchomości komunalnych Osiedlom do korzystania	Liczba spraw zakończonych podpisaniem protokołu zdawczo-odbiorczego w ciągu 14 dni od przekazania do t.j. Wydziału zarządzenia Prezydenta o przekazaniu mienia do korzystania w stosunku do wszelkich spraw zakończonych podpisaniem przez Prezydenta zarządzenia x 100%	90%	roczny	Przebudowa systemu - monitorowanie wstrzymane
			GMM/PS-04/03 Nabywanie mienia przez Miasto na wniosek	Zwiększenie komunalnego zasobu nieruchomości w wyniku nieodpłatnego nabycia mienia Skarbu Państwa.	Wnioski zakończone wydaniem przez Wojewodę decyzji o nieodpłatnym nabyciu mienia przez Miasto Poznań w stosunku do wszystkich wniosków komunalizacyjnych	80%	półroczny	Przebudowa systemu - monitorowanie wstrzymane
			GMM/PS-04/04 Zgody właścicielskie na usuwanie zieleni	Zminimalizowanie czasu przygotowania zgody właścicielskiej lub jej odmowy na usunięcie zieleni	Ilość spraw rozpatrzonych poniżej 21 dni w stosunku do wszystkich spraw tej kategorii wpływających do Wydziału	min. 75%	półroczny	Przebudowa systemu - monitorowanie wstrzymane
4.	GMM/PS-05 Obsługa prawna	Prowadzenie obsługi prawnej Wydziału GMM	GMM/PS-05/PR-01 Reprezentowanie Prezydenta Miasta Poznania w postępowaniach zwrotnych i odszkodowawczych	Ochrona interesu miasta Poznania w postępowaniach zwrotnych	Ilość spraw, które zakończyły się dla Miasta Poznania rozstrzygnięciem organu administracji albo sądu administracyjnego w stosunku do ogółu zakończonych postępowań	min. 50%	półroczny	Przebudowa systemu - monitorowanie wstrzymane
				Ochrona interesu miasta Poznania w postępowaniach odszkodowawczych	Ilość spraw, które zakończyły się dla Miasta Poznania rozstrzygnięciem organu administracji albo sądu administracyjnego w stosunku do ogółu zakończonych postępowań	min. 50%	półroczny	Przebudowa systemu - monitorowanie wstrzymane
			GMM/PS-05/PR-02 Wydanie opinii prawnych na potrzeby WGMM	Rozstrzygnięcie bieżących zagadnień prawnych zleconych przez WGMM	Ilość opinii prawnych wydanych w terminie 7 dni w stosunku do ogólnej ilości zleconych opinii	min.70%	półroczny	Przebudowa systemu - monitorowanie wstrzymane
5.	GMM/PS-06 Pozostała działalność Wydziału	Wspomaganie bieżącej działalności Wydziału	GMM/PS-06/01 Opracowywanie planów pracy i sprawozdań z działalności Wydziału	Terminowe sporządzenie opracowania dotyczącego działalności Wydziału	Ilość opracowań wykonanych w wyznaczonym terminie w stosunku do ilości wykonanych opracowań ogółem * 100%	100%	półroczny	Przebudowa systemu - monitorowanie wstrzymane
			GMM/PS-06/02 Rozpatrywanie pozostałych spraw	Skrócenie terminu zakończenia sprawy do 21 dni w co najmniej 60% prowadzonych spraw	Ilość spraw zakończonych w terminie do 21 dni w stosunku do ilości wszystkich spraw * 100%	min 60%	kwartalny	Przebudowa systemu - monitorowanie wstrzymane
WYDZIAŁ INFORMATYKI								
1.	Obsługa nowej funkcjonalności systemu	systematyczne skracanie czasu potrzebnego na zgłoszenie zapotrzebowania na nową funkcjonalność systemu oraz systematyczne	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	62,50%
			Zgłoszenie zapotrzebowania na nową funkcjonalność systemu Wykonawcy					

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2008 r.			
		zwiększanie liczby nowych funkcjonalności systemu zrealizowanych w zadeklarowanym czasie	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	96,00%			
			Realizacja nowej funkcjonalności systemu siłami własnymi								
			Analiza i ocena procesu In/PS-01								
2.	Obsługa zgłoszonych błędów w oprogramowaniu i ich napraw	systematyczne zwiększanie liczby poprawionych błędów w wyznaczonym terminie oraz utrzymanie liczby reklamowanych 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 dokonywania pomiaru trwa od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca, w którym dokonujemy pomiaru	>=80%	kwartalnie	41,18%			
			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 dnia miesiąca, w którym dokonujemy pomiaru	<=5%
						Analiza i ocena procesu In/PS-02					
			3.	Realizacja zgłoszeń informatycznych dotyczących funkcjonowania zasobów systemu informatycznego UMP	optymalizacja realizacji zgłoszeń informatycznych pod kątem skrócenia czasu ich realizacji oraz maksymalizacji stopnia zaspokojenia potrzeb jednostki zgłaszającej	Przyjęcie zgłoszenia	skuteczność realizacji zgłoszeń na poziomie powyżej 95 %	(liczba zgłoszeń zrealizowanych w monitorowanym okresie / liczba zgłoszeń ogółem w monitorowanym okresie) * 100%	>=95%	miesięcznie	99%
Realizacja zgłoszenia	średni czas realizacji zgłoszenia poniżej 1.5 dnia	(suma czasu realizacji zgłoszeń zrealizowanych w monitorowanym okresie / liczby zrealizowanych zgłoszeń ogółem w monitorowanym okresie) * 100%				<=1.5 dnia	miesięcznie	1,33 dnia			
Analiza i ocena procesu In/PS-03											
WYDZIAŁ KOMUNIKACJI											
1	Km PS-01 Wydawanie zezwoleń na przeprowadzanie badań technicznych.	Celem ogólnym procesu jest sprawne i zgodne z przepisami prawnymi wydanie zezwoleń na przeprowadzenie badań technicznych pojazdów a w przypadku nie spełniania wymogów decyzji negatywnych.	PR-01 Przyjęcie i analiza dokumentów złożonych w celu wydania zezwolenia na przeprowadzania badań technicznych pojazdów. Przeprowadzenie kontroli spełnienia wymagań wg instrukcji Sporządzenie protokołu z wnioskami pokontrolnymi.	90% wydanych zezwoleń na przeprowadzanie badań technicznych w 5 dni.	(ilość wydanych zezwoleń w terminie 5 dni x 100) / ilość wydanych zezwoleń ogółem	90%	kwartalnie	100%			
			PR-02 Wydanie zezwolenia na przeprowadzania badań technicznych pojazdów. Przygotowanie decyzji odmownej wydania zezwolenia na przeprowadzanie badań technicznych.	Przeprowadzenie 90 % kontroli lustracyjnych obiektów, wyposażenia i kadry pracowników (diagnostów) sporządzenie protokołów postawienie wniosków wydanie stosownych decyzji w terminie 2 dni	(ilość przeprowadzonych kontroli w 2 dni x 100) / (ilość przeprowadzonych kontroli ogółem)	90%	kwartalnie	100%			
2	NR Km PS - 2 Rejestracja pojazdów	Celem ogólnym procesu jest sprawne i zgodne z przepisami prawnymi wydanie dowodu rejestracyjnego i tablic rejestracyjnych.	PR-1 Przekazanie informacji	Zmniejszenie o 10% czasu potrzebnego do załatwienia jednego interesanta		10%	kwartalnie	10%			
			PR-2 Rejestracja pojazdu								
			PR-3 Przerejestrowanie pojazdu	Bezблędność wykonania	99,50%	kwartalnie	99,5%				
			PR-4 Wyrejestrowanie pojazdu								
3	NR Km PS - 3 Wydawanie uprawnień do kierowania pojazdami	Celem ogólnym procesu jest sprawne i zgodne z przepisami prawnymi wydanie uprawnień do kierowania pojazdami a w przypadku nie spełniania wymogów decyzji negatywnych.	PR-03 weryfikacja dokumentu w ewidencji po wykonaniu w PWPW	Wydanie 90% praw jazdy w terminie 30 dni.	ilość wydanych praw jazdy w terminie 30 dni x 100 / ilość wydanych praw jazdy ogółem	90%	kwartalnie	100%			
				Redukcja do 1% błędów wykrytych w dokumentach przekazywanych do PWPW	ilość reklamowanych druków praw jazdy x 100 / ilość wydanych praw jazdy ogółem	1%	kwartalnie	0,75%			
4	NR Km/PS - 04.Zatrzymywanie i cofanie uprawnień do kierowania pojazdami	Celem ogólnym procesu jest sprawne, terminowe i zgodne z przepisami wydanie decyzji o zatrzymaniu, cofnięciu lub przywróceniu uprawnień do kierowania pojazdami	PR-01 Zatrzymanie uprawnień z wydaniem skierowania. Cofnięcie uprawnień z wydaniem skierowania	wydanie w 98% decyzji o cofnięciu uprawnień ze względu na niezgłoszenie się zainteresowanego w wyznaczonym terminie na egzamin kontrolny w ciągu 2 tygodni po upływie terminu	ilość wydanych decyzji w terminie 2 tygodni x 100 / ilość wydanych skierowań	98%	kwartalnie	100%			
5	Nr Km/PS-05 Ewidencji pojazdów	Poprawienie jakości obsługi	PR-01 Potwierdzanie danych pojazdu	opracowanie i odesłanie 100% otrzymanych zawiadomień o przerejestrowaniu w terminie 5 dni	stosunek ilości otrzymanych zawiadomień do ilości wydanych potwierdzeń do czasu, rozliczany kwartalnie.	100%	kwartalnie	100%			
				Zmniejszenie ilości błędów do 5 %	stosunek ilości błędnych potwierdzeń do całkowitej ilości potwierdzeń	max. 5%	kwartalnie	1,3%			
			PR-02 Zgłaszanie sprzedaży pojazdu	Skrócenie sredniego czasu obsługi interesanta do 8 minut.		max. 8 min	kwartalnie	4,5 minut			
				zmniejszenie ilości błędów poniżej 5 %		max. 5%	kwartalnie	1,3%			

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2008 r.
6	Nr Km/PS-06 analiza i zarządzanie procesami	Terminowe wdrażanie działań korygujących	analiza i zarządzanie procesami Wydziału Komunikacji	Analiza przebiegu poszczególnych procesów i wyciąganie stosownych wniosków				
7	NR Km/PS-07 Wydawanie zaświadczeń o wpisie do rejestru OSK	Celem ogólnym procesu jest sprawne i zgodne z przepisami prawnymi wydanie zezwoleń na szkolenia kandydatów na kierowców i kierowców a w przypadku nie spełniania wymogów decyzji negatywnych.	PR 1 Wydawanie zaświadczeń o wpisie do rejestru OSK	90% wydanych zezwoleń na na prowadzenie szkolenia kandydatów na kierowców i kierowców w 5 dni	ilość wydanych zezwoleń w terminie 5 dni x 100 Ilość wydanych zezwoleń ogółem	90%	kwartalnie	100%
			PR 2 Kontrola w OSK i sporządzenie protokołu oraz wniosków	Przeprowadzenie 90 % kontroli lustracyjnych obiektów, wyposażenia i kadry pracowników (diagnostów, instruktorów) sporządzenie protokołów postawienie wniosków wydanie stosownych decyzji w terminie 2 dni	Ilość przeprowadzonych kontroli w 2 dni x 100 Ilość przeprowadzonych kontroli ogółem	90%	kwartalnie	94,74%
WYDZIAŁ KULTURY I SZTUKI								
1.	Wspieranie i promocja oferty kulturalnej Miasta Poznania	Podnoszenie jakości oferty kulturalnej Miasta Poznania.	Udzielanie zezwoleń na przewow. 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	98,00%
			Przymywanie 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	96,00%
			Prowadzenie Sekretariatu Kapituły Nagrody Naukowej i Artystycznej	Ograniczenie pomyłek i przeoczeń w analizie formalnej przedłożonych wniosków	Procent zwróconych przez Przewodniczącego Kapituły wniosków do ponownej weryfikacji	30%	1 raz w roku	0,00%
			Prezentacja życia kulturalnego Miasta	Ograniczenie ilości uwag i poprawek do projektu prezentacji.	Procent zaakceptowanych projektów prezentacji.	80%	przez cały rok	b.d.
			Prezentacja kult.Poznania za granicą, prezentacje innych kultur	skrócenie czasu przygotowania decyzji	procent powiadomień i zaproszeń przygotowanych z 3-miesięcznym wyprzedzeniem	20%	1 rok	20,00%
			Promocja oferty kulturalnej Miasta Poznania	Dążenie do udzielania pełnej i rzetelnej informacji	Zmniejszenie liczby kart informacyjnych w terminie krótszym niż 2 tygodnie	60 % (dobrych)	3 miesiące	b.d.
2.	Nadzorowanie zadań realizowanych przez podległe jednostki organizacyjne	Podnoszenie jakości i terminowości zadań realizowanych przez miejskie instytucje kulturalne i placówki oświatowe.	Realizacja kwartalnych zadań premiowych przez dyrektorów miejskich instytucji kultury	Skrócenie czasu przygotowywania projektu zadań premiowych.	Poniżej 14 dni	60%	raz na kwartał	0,00%
			Realizacja kwartalnych zadań premiowych przez dyrektorów miejskich instytucji kultury	Wykonanie procedury kwartalnych zadań premiowych	w ciągu 4 miesięcy	80%	raz na kwartał	0,00%
			Przyznanie nagrody rocznej dyrektorom podległych instytucji kultury	Opracowanie wniosku o nagrodę roczną dla dyrektorów podległych instytucji kultury.	Przygotowanie wniosków o nagrodę roczną dla dyrektorów podległych instytucji kultury, w terminie do 10 września br.	80%	Raz na rok	80,00%
			Badanie bieżącej działalności podległych instytucji kultury	Poprawa orientacji w aktualnych działaniach podległych instytucji kultury	Liczba badań udokumentowanych w stosunku do przeprowadzonych.	80%	raz na 3 miesiące	50,00%
			Kontrola podległych instytucji kultury	Przeprowadzenie kontroli terminowo i zgodnie z procedurą	Stopień przeprowadzenia kon-troli na tydzień przed terminem	80%	Raz na pół roku	0,00%
3.	Realizacja budżetu w zakresie kultury i sztuki	Racjonalizacja wykorzystania środków budżetowych oraz doskonalenie funkcji usługowych wobec jednostek merytorycznie podległych Wydziałowi	Planowanie budżetu w zakresie kultury i sztuki	Doskonalenie procesu planowania budżetu zadaniowego w zakresie kultury i sztuki	Procent projektów i planów cofniętych przez Wydział Budżetu i Analiz do ogólnej liczby złożonych	25%	raz na rok	5,00%
			Zmiany budżetu w zakresie kultury i sztuki	Racjonalizacja procesu planowania budżetu zadaniowego w zakresie kultury i sztuki	Procent wniosków cofniętych przez Wydział Budżetu i Analiz do ogólnej liczby złożonych w WBIA	15 %	raz na kwartał	0,00%
			Przekazywanie środków	Dążenie do terminowego przekazywania środków, zabezpieczającego realizację zadań w zakresie kultury i sztuki	Procent wniosków o uruchomienie środków przekazanych w ustalonych terminach do ogółu wniosków złożonych w Wydziale Kultury i Sztuki	85%	raz na kwartał	100,00%
			Sprawozdanie z realizacji budżetu w zakresie kultury i sztuki	Dążenie do precyzyjnego przygotowania informacji o stopniu realizacji zadań budżetowych w zakresie kultury i sztuki	Procent złożonych wyjaśnień udzielonych WBIA dotyczących danych zawartych w sprawozdaniach do ogólnej liczby sprawozdań	30%	raz na pół roku	30,00%
WYDZIAŁ KULTURY FIZYCZNEJ (do 31 grudnia 2006 - WYDZIAŁ KULTURY FIZYCZNEJ I TURYSTYKI)								

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2008 r.	
1.	Upowszechnianie sportu, rekreacji i turystyki wśród mieszkańców miasta Poznania	Dążenie do upowszechniania sportu, rekreacji i turystyki wśród mieszkańców miasta Poznania poprzez realizację celów zawartych w procedurach	Obsługa Kapituły Nagrody Sportowej i Stypendium Sportowego Miasta Poznania KFT/PS-01/PR-01	Skrócenie terminów przygotowania wniosków na posiedzenie Kapituły Nagrody Sportowej i Stypendium Sportowego Miasta Poznania do 15 dni od daty upływu terminu składania wniosków.	Ilość wniosków przygotowanych na posiedzenie Kapituły Nagrody Sportowej i Stypendium Sportowego Miasta Poznania do 15 dni od daty upływu terminu składania wniosków w stosunku do łącznej ilości wniosków przyjętych razy 100%	95%	Rocznie	100%	
			Udzielanie dotacji dla stowarzyszeń KFT/PS-01/PR-02 / Dotacje PDS-06	Prawidłowe zrealizowanie wszystkich zaplanowanych zadań w ramach udzielonych dotacji dla stowarzyszeń.	Ilość prawidłowo zrealizowanych zadań w ramach udzielonych dotacji dla stowarzyszeń w stosunku do łącznej ilości udzielonych dotacji razy 100%	95%	Rocznie	podpisano 242 umowy; termin składania sprawozdań z zadań całorocznych upływa 30.01.2009r; niezwłocznie po zakończeniu oceny złożonych sprawozdań i ich zatwierdzeniu zostanie określona wartość wskaźnika realizacji celu	
			Wpis i wypis z ewidencji stowarzyszeń kultury fizycznej nieprowadzących działalności gospodarczej z siedzibą w Poznaniu KFT/PS-01/PR-03	Dokonanie wpisu do ewidencji w terminie do 14 dni	Ilość dokonanych wpisów do ewidencji w terminie do 14 dni w stosunku do łącznej ilości dokonanych wpisów razy 100%	100%	Półrocznie	100%	
				Dokonanie wypisu z ewidencji w terminie do 14 dni	Ilość wydanych wypisów z ewidencji w terminie do 5 dni w stosunku do łącznej ilości wydanych wypisów razy 100%	100%	Półrocznie	100%	
			Wydawanie decyzji na organizację sportowych imprez masowych KFT/PS-01/PR-04	Wydanie decyzji na organizację sportowej imprezy masowej do 5 dni w 80 % prowadzonych spraw	Ilość wydanej decyzji na organizację sportowej imprezy masowej w terminie do 5 dni w stosunku do łącznej ilości wydanych decyzji razy 100%	100%	Półrocznie	100%	
			Analiza i ocena procesu KFT/PS-01	Terminowe wdrażanie działań korygujących i zapobiegawczych	Czas realizacji działań korygujących i zapobiegawczych	28 dni	Półrocznie		
WYDZIAŁ OCHRONY ŚRODOWISKA									
1.	OS/PS-01 Planowanie działań i środków	Terminowe planowanie zadań budżetowych i innych działań oraz środków finansowych na ich realizację	OS/PS-01/PR-01 Planowanie budżetu na następny rok budżetowy; OS/PS-01/PR-02 Planowanie zadań do Wieloletniego Planu Inwestycyjnego; OS/PS-01/PR-03 Planowanie innych działań		[ilość spraw zrealizowanych zgodnie z wyznaczonym terminem (wg wytycznych)/ilość wszystkich spraw] x 100%	100%	roczny	100%	
2.	OS/PS-02 Sprawozdawczość Wydziału	Terminowe sporządzenie sprawozdań	OS/PS-02/PR-01 Sprawozdawczość		[ilość sprawozdań zrealizowanych zgodnie z wyznaczonym terminem (wg wytycznych)/ilość wszystkich sprawozdań] x 100%	100%	okresowy	100%	
3.	OS/PS-03 Dofinansowanie zadań ze środków budżetu miasta	Rozpatrywanie zasadności i prawidłowości wypełnienia wniosku	OS/PS-03/PR-01 Dofinansowanie zadania ze środków budżetu miasta realizowanego przez podmiot zewnętrzny; OS/PS-03/PR-02 Rozliczenie dofinansowanego zadania zrealizowanego przez podmiot zewnętrzny		(liczba pozytywnie rozpatrzonych wniosków / liczba wniosków zakończonych umową) x 100%	100%	roczny	100%	
4.	OS/PS-04 Dofinansowanie do zadań wykonywanych przez Wydział ze środków Wojewódzkiego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w Poznaniu	Terminowe wypełnianie wniosków	OS/PS-04/PR-01 Pozyskiwanie dofinansowania ze środków Wojewódzkiego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w Poznaniu; OS/PS-04/PR-02 Rozliczenie dofinansowania ze środków Wojewódzkiego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w Poznaniu		[ilość spraw zrealizowanych zgodnie z wyznaczonym terminem (wg wytycznych)/ilość wszystkich spraw (wniosków)] x 100 %	100%	roczny	100%	
			OS/PS-05/PR-01 Postępowanie merytoryczne na wniosek w zakresie działalności WOS UMP;		(ilość postanowień o sprostowaniu błędów / ilość wydanych dokumentów końcowych) x 100%	1,5%		0,008%	
			OS/PS-05/PR-02 Postępowanie merytoryczne z urzędu w zakresie działalności WOS UMP;						
			OS/PS-05/PR-03 Postępowanie odwoławcze w zakresie działalności WOS UMP;		(ilość przeterminowanych spraw/ilość wszystkich spraw) x 100 %	maks. 1,5%		0%	
			OS/PS-05/PR-04 Postępowanie egzekucyjne w zakresie działalności WOS UMP;						

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2008 r.
5.	OS/PS-05 Postępowanie administracyjne	Należyte i sprawne wykonywanie zadań wynikających z obowiązującego prawa w zakresie ochrony środowiska	OS/PS-05/PR-05 Rozpatrywanie skarg na działalność WOS UMP	1. Zapobieganie możliwościom wystąpienia błędów w wydawanych dokumentach końcowych; 2. Terminowość załatwiania spraw; 3. Podnoszenie jakości obsługi klienta	(ilość skarg uzasadnionych/ ilość spraw) x 100%	maks. 5%	roczny	0%
6.	OS/PS-06 Działania bezpośrednie związane z ochroną środowiska w mieście	Sprawne działanie na rzecz oceny i poprawy środowiska	OS/PS-06/PR-01 Utrzymanie cieków i zbiorników wodnych; OS/PS-06/PR-02 Prace interwencyjne dotyczące cieków i zbiorników wodnych; OS/PS-06/PR-03 Opinie, ekspertyzy, badania w zakresie ochrony środowiska i jego stanu	Sprawne działanie na rzecz oceny i poprawy środowiska	[(ilość zaplanowanych działań w danym roku kalendarzowym / (ilość zrealizowanych działań)] x 100%	100%	rocznie	100%
7.	OS/PS-07 Tworzenie zasobów i udostępnianie wiedzy merytorycznej o środowisku	Doskonalenie tworzenia zasobów i udostępniania wiedzy merytorycznej	OS/PS-07/PR-01 Współpraca zagraniczna z miastami partnerskimi w zakresie ochrony środowiska; OS/PS-07/PR-02 Wydawnictwa edukacyjne i informacyjne; OS/PS-07/PR-03 Wizualizacja danych na mapie; OS/PS-07/PR-04 Prezentacja multimedialna; OS/PS-07/PR-05 Tworzenie mapy w celu ustalenia własności; OS/PS-07/PR-06 Spotkanie promocyjne; OS/PS-07/PR-07 Udzielanie informacji o stanie środowiska; OS/PS-07/PR-08 Zgłoszenie M. Poznania do konkursu; OS/PS-07/PR-09 Wystawa	Doskonalenie tworzenia zasobów i udostępniania wiedzy merytorycznej o środowisku	(ilość prawidłowo opracowanych zadań / ogólna liczba zleconych zadań) x 100%	100%	rocznie	100%
8.	OS/PS-08 Fundusze ochrony środowiska	Obsługa techniczna działalności Funduszu Ochrony Środowiska	OS/PS-08/PR-01 Podanie do publicznej wiadomości o możliwości złożenia wniosku o wsparcie finansowe; OS/PS-08/PR-02 Przyjmowanie wniosków o wsparcie finansowe z funduszy; OS/PS-08/PR-03 Przygotowanie pod względem merytorycznym projektu uchwały Rady Miasta w sprawie zestawienia przychodów i wydatków Gminnego i Powiatowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej; OS/PS-08/PR-04 Podanie do publicznej wiadomości zatwierdzonej uchwały wraz z poinformowaniem wnioskodawców i przygotowaniem porozumień; OS/PS-08/PR-05 Kontrola realizacji irozliczeń realizowanych przez wnioskodawców zadań i przygotowanie sprawozdań i przygotowanie sprawozdań z wykonania tych zadań	Terminowe przedstawienie Radzie Miasta Poznania planu przychodów i wydatków Gminnego i Powiatowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w Poznaniu; Terminowe podanie do publicznej wiadomości zatwierdzonej uchwały; Poinformowanie wszystkich wnioskodawców o sposobie załatwienia wniosku; Rozliczenie wspieranych zadań	liczba dni liczba dni (liczba wysłanych zawiadomień / liczba wszystkich złożonych wniosków) x 100% (liczba prawidłowo rozliczonych zadań / liczba wszystkich złożonych rozliczeń) x 100%	61 dni 30 dni 100% 100%	rocznie rocznie rocznie rocznie	nie wystąpiło nie wystąpiło nie wystąpiło 100%
	OS/PS-09 Zakupy	Dokonanie zakupów usług/dostaw/robót budowlanych	OS/PS-09/PR-01 Przygotowanie materiałów przetargowych do procedur...; OS/PS-09/PR-02 Przeprowadzenie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego o wartości szcunkowej przedmiotu zamówienia do 30 tys. EURO; OS/PS-09/PR-03 Przeprowadzenie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego o wartości szcunkowej przedmiotu zamówienia powyżej 30 tys. EURO; OS/PS-09/PR-04 Udzielanie zamówień publicznych zwolnionych ze stosowania ustawy o zam. publ.; OS/PS-09/PR-05 Zawarcie umów, zleceń z dostawcami/ wykonawcami	Dokonanie zakupów usług/dostaw/robót budowlanych	(liczba zawartych umów o zamówienie publiczne / liczba pozytywnie zakończonych postępowań o udzielenie zamówienia publicznego) x 100%	100%	rocznie	100%
WYDZIAŁ ORGANIZACYJNY								
			Projektowanie nowych serwisów informacyjnych	Popularyzacja miejskich internetowych serwisów informacyjnych	wzrost ilości zapytań o strony inetnetowe serwisów informacyjnych na poziomie 5% w skali kwartału, w stosunku do osiągniętej w poprzednim okresie badawczym wartości wskaźnika	5% wzrost wartości wskaźnika	1 miesiąc	6,44%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2008 r.
1.	OBŚLUGA SERWISÓW INFORMACYJNYCH PS-01		Przyznawanie loginów i haseł dostępu					
			Prowadzenie serwisów informacyjnych		wzrost ilości danych przesyłanych z internetowych serwisów informacyjnych na poziomie 5% w skali kwartału, w stosunku do osiągniętej w poprzednim okresie badawczym wartości wskaźnika	5% wzrost wartości wskaźnika	1 miesiąc	62,71%
			Analiza i ocena Or/PS-01					
2.	ZARZĄDZANIE ZASOBAMI OSOBOWYMI Or/PS-02		Rekrutacja stażystów Or/PS-02/PR-01	Wybór kandydatów spełniających w najwyższym stopniu wymania programu stażu	Odsetek liczby stażystów wśód ogólnej ich liczby zatrudnionych w ramach umów o pracę w Urzędzie	5%	1 rok	18,50%
			Rekrutacja, selekcja i ocena pracowniczka Or/PS-02/PR-02	Wybór kandydatów spełniających w najwyższym stopniu wymagania stanowiska pracy	Stosunek liczby pracowników zatrudnionych w danym roku do liczby pracowników ,którzy otrzymali pozytywną ocenę podczas dwóch kolejnych okresowych ocen pracowniczych	90%	1 rok	90%
				Kadra spełniająca wymagania stanowiska pracy	Stosunek liczby pracowników ocenionych jako spełniających wymagania stanowiska pracy do liczby pracowników objętych oceną	95%	1 rok	
			Szkolenie pracowniczka Or/PS-02/PR-03	Skuteczna realizacja planu szkoleń wewnętrznych	Stódunek iczby szkoleń zrealizowamucj w stosunku do zaplanowanych w rocznym planie szkoleń	75%	1 rok	
			Analiza i ocena Or/PS-02/PR-05					
3.	OBŚLUGA STATUTOWYCH ORGANÓW MIASTA POZNANIA Or/PS-03	Racjonalizacja struktur organizacyjnych i komunikacji wewnętrznej z klientami oraz doskonalenie funkcji obsługowych wobec statutowych organów Miasta.	Procedura legislacyjna Or/PS-03/PR-01	dążenie do precyzyjnego formułowania i sprawnego opracowywania – w formie projektów aktów prawnych – woli organów Miasta	procent projektów zarządzeń Prezydenta i projektów uchwał Rady oraz projektów regulaminów z uwagami zgłoszonymi przez Biuro Prawne oraz Pełnomocnika Prezydenta ds.. Systemu Zarządzania - w stosunku do ogólnej liczby tych projektów (obowiązuje od II półrocza 2006r.)	20%	6 miesięcy	36%
			Procedura udzielania pełnomocnictw i upoważnień Or/PS-03/PR-02	dążenie do bezkolizyjnego funkcjonowania w obrocie prawnym przedstawicieli Miasta oraz eliminacji sytuacji braku lub wadliwego ich umocowania oraz szybkie i kompletne wyposażenie przedstawicieli Miasta w instrumenty prawne zapewniające podejmowanie ważnych czynności prawnych	procent przygotowanych projektów upoważnień lub pełnomocnictw udzielanych przez Prezydenta Miasta w terminie 7 dni od daty złożenia wniosku (w okresie do II kw. 2006r. włącznie - wskaźnik liczono z uwzględnieniem terminu 10 dni)	90%	1 kwartał	97,98%
			Procedura interpelacji i zapytań radnych Or/PS-03/PR-03	skracanie czasu przygotowania i udzielenia odpowiedzi na zgłoszone interpelacje lub zapytania	procent udzielonych odpowiedzi po upływie terminu 21 dni do całkowitej liczby złożonych zapytań i interpelacji	15%	1 kwartał	7,20%
			Procedura sprawozdawczości z realizacji uchwał, wniosków i stanowisk rady Or/PS-03/PR-04	dążenie do terminowego i satysfakcjonującego odbiorców udzielania informacji, wyjaśnień dotyczących uchwał, wniosków i stanowisk komisji	procent informacji i wyjaśnień udzielonych w ustalonych terminach w stosunku do ogółu informacji i wyjaśnień	80%	1 kwartał	91,00%
			Analiza i ocena Or/PS-03/PR-05					
4.	PROWADZENIE ARCHIWUM ZAKŁADOWEGO UMP Or/PS-04	Zabezpieczenie informacji gromadzonych w Urzędzie Miasta	Harmonogram przekazywania akt przez jednostki organizacyjne Urzędu Or/PS-04/PR-01	Stale podnoszenie poziomu świadczonych usług na rzecz klientów	procent klientów zadowolonych z poziomu usług świadczonych przez Archiwum Zakładowe obliczany na podstawie 100 ankiet kierowanych do klientów	80%	pół roku	Wyniki uwzględnione w raportach Pełnomocnika Prezydenta ds.. SZ
			Przyjmowanie akt spraw ostatecznie załatwionych Or/PS-04/PR-02					
			Zabezpieczanie zbiorów archiwalnych przed zniszczeniem Or/PS-04/PR-03					
			Udzielanie informacji i udostępnianie akt Or/PS-04/PR-04	Dążenie do terminowego i satysfakcjonującego klientów realizowania wniosków kierowanych do Archiwum Zakładowego na temat posiadanego zasobu archiwalnego	procent załatwionych wniosków (w terminie 7 dni) w stosunku do ogólnej liczby wniosków	95%	1 kwartał	95,00%
			Prowadzenie sprawozdawczości Or/PS-04/PR-05					
			Analiza i ocena Or/PS-04/PR-06					
5.	OBŚLUGA INTERESANTÓW W ZAKRESIE SKARG I WNIOSKÓW Or/PS-05	poprawa jakości zaspokajania potrzeb Interesantów w zakresie rozpatrywania skarg i wniosków, udostępniania informacji i analiz sporządzanych na podstawie posiadanych danych.	Obsługa interesantów w zakresie skarg i wniosków Or/PS-05/PR-01	Zwiększenie liczby spraw załatwianych w czasie krótszym niż 1 miesiąc	Procentowy udział spraw załatwianych w terminach krótszych niż miesięczny w stosunku do liczby wpływających spraw	93,5%	1 kwartał	85,00%
				Zmniejszenie liczby spraw przekazywanych innym organom w terminie dłuższym niż 7 dni	Procentowy udział spraw przekazywanych w terminie przed upływem 7 dni w stosunku do liczby wpływających spraw	99%	1 kwartał	100,00%
			Analiza i ocena Or/PS-07/PR-02					
WYDZIAŁ OŚWIATY								
1.	Prowadzenie spraw osobowych i awansu zawodowego nauczycieli Miasta Poznania	Nadzór nad sprawami osobowymi i awansem zawodowym nauczycieli 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	100%	rocznie	100%
			2. Prowadzenie spraw związanych z przyznawaniem nagród dla pracowników pedagogicznych szkół i placówek, dla których organem prowadzącym jest Miasto Poznań	sprawnie i zgodnie z przepisami przeprowadzenie prac związanych z przyznawaniem nagród Prezydenta Miasta				rozpatrzo 319 wniosków, nagrodzono 164 osoby
			3. Nadanie stopnia 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	95%
			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 bieżącego) x100%	>=30%	rocznie	100%
			5. Analiza i ocena procesu					

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2008 r.
2.	Planowanie i realizacja budżetu szkół i placówek oświatowych	1. Dążenie do wprowadzenia nowych zasad finansowania szkół i placówek oświatowych w latach 2004-2006. 2. Doskonalenie planowania budżetu szkół i placówek oświatowych w okresie krótko i długoterminowym.	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	cel mierzony na koniec marca roku następnego
			2. Realizacja budżetu	dążenie do terminowego składania sprawozdań finansowych, bilansów w ciągu roku budżetowego - 95% osiągalności.	(liczba terminowo złożonych sprawozdań finansowych, bilansów przez szkoły i placówki oświatowe / liczba wszystkich sprawozdań finansowych, bilansów, które powinny być złożone przez szkoły i placówki oświatowe) x100%	95%	kwartalnie	97%
			3. Dotowanie szkół i placówek niepublicznych	przeprowadzenie kontroli w 5% szkół i placówek oświatowych niepublicznych pod kątem liczby uczniów	(liczba skontrolowanych placówek niepublicznych / liczba wszystkich placówek niepublicznych) x100%	5%	rocznie	cel mierzony na koniec grudnia bieżącego roku (brak podstawy prawnych do kontrolowania placówek niepublicznych)
			4. Analiza i ocena procesu					
3.	Planowanie i nadzór nad realizacją inwestycji, wydatków majątkowych i ważniejszych remontów	Zapewnienie prawidłowego funkcjonowania technicznego obiektów oświatowych Miasta Poznania	1. Planowanie 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	100%
			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	w roku 2008 nie planowano zakończenia żadnej inwestycji w związku z tym nie można ustalić wskaźnika
			4. Analiza i ocena procesu					
4.	Przyznawanie pomocy materialnej w procesie kształcenia	Zapewnienie pomocy materialnej z przeznaczeniem na realizację potrzeb edukacyjnych dla uczniów zamieszkałych na terenie Miasta Poznania	1. Przyznawania pomocy materialnej dla uczniów	Wydanie decyzji w sprawie stypendium szkolnego w terminie do 45 dni od daty złożenia kompletnego wniosku	(liczba wydanych decyzji do 2 miesięcy od daty złożenia kompletnego wniosku/ liczba wszystkich wydanych decyzji w sprawie stypendium szkolnego) x 100%	50%	rocznie	75%
				Wydanie decyzji w sprawie zasiłku szkolnego w terminie 14 dni od daty złożenia kompletnego wniosku	(liczba wydanych decyzji do 30 dni od daty złożenia kompletnego wniosku / liczba wszystkich wydanych decyzji w sprawie zasiłku szkolnego) x 100%	80%	rocznie	75%
		Wspieranie procesu kształcenia zawodowego młodocianych pracowników poprzez dofinansowanie kosztów poniesionych przez pracodawcę	2. Udzielanie dofinansowania kosztów kształcenia młodocianych pracowników	Wydanie decyzji w sprawie dofinansowania kosztów kształcenia młodocianych pracowników w terminie 30 dni od daty złożenia kompletnego wniosku	(liczba wydanych decyzji do 30 dni od daty złożenia kompletnego wniosku / liczba wszystkich wydanych decyzji w sprawie dofinansowania kosztów kształcenia młodocianych pracowników) x 100%	85%	rocznie (koniec grudnia danego roku)	100%
				3. Analiza i ocena procesu				
WYDZIAŁ ROLNICTWA I GOSPODARKI ŻYWNOŚCIOWEJ								
1.	RGŻ/PS-01 - Rolnictwo i gospodarka żywnościowa	Spełnianie obowiązku względem mieszkańców miasta w zakresie rolnictwa i gospodarki żywnościowej poprzez prawidłową i terminową obsługę klientów	RGŻ/PS-01/PR-01 - Rejestracja	Możliwie w najkrótszym terminie wydawanie zaświadczenia, zezwolenia lub dokumentu rejestracyjnego	Termin liczony od dnia złożenia wniosku przez klienta o wydanie zaświadczenia lub zezwolenia do dnia jego odbioru	7 dni	półrocznie	1,05 dnia
			RGŻ/PS-01/PR-02 - Wydawanie zaświadczeń					
			RGŻ/PS-01/IN-01 - INSTRUKCJA (regulamin konkursu „Zielony Poznań”)	Możliwie w najkrótszym terminie wydawanie karty wędkarskiej	Termin liczony od dnia złożenia wniosku przez klienta o wydanie karty wędkarskiej do dnia jej podpisania przez Dyrektora Wydziału lub jego Zastępcę	5 dni	półrocznie	1 dzień
			RGŻ/PS-01/IN-02-INSTRUKCJA Prowadzenie kontroli utrzymania zwierząt gospodarskich					
			RGŻ/PS-01/PR-03 - Analiza i ocena procesu RGŻ/PS-01					
2.	RGŻ/PS-02 - Utrzymanie urządzeń melioracyjnych	Zapewnienie prawidłowego funkcjonowania urządzeń melioracyjnych i sieci drenarskich na gruntach należących do miasta	RGŻ/PS-02/PR-01 - Odbudowa i konserwacja urządzeń melioracyjnych	Możliwie w najkrótszym terminie zakończenie ustaleń z inwestorami w zakresie prowadzonych inwestycji na terenach zmeliorowanych	Termin liczony od dnia złożenia wniosku do sekretariatu przez inwestora do dnia jego zatwierdzenia	30 dni	półrocznie	6,60 dnia
			RGŻ/PS-02/PR-02 - Prace interwencyjne związane z awariami urządzeń melioracyjnych i sieci drenarskich					
			RGŻ/PS-02/PR-03 - Uzgodnienia z inwestorami planowanych inwestycji na terenach zmeliorowanych					
			RGŻ/PS-02/PR-04 - Analiza i ocena procesu RGŻ/PS-02.					
WYDZIAŁ ROZWOJU MIASTA								
1.	Analizy sytuacji społeczno gospodarczej miasta Poznania_RoM/PS-01	Wiarygodne i rzetelne przygotowanie i aktualizacja niezbędnych informacji o mieście Poznaniu jako instrument wspomagający 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	2 m-ce	rocznie	ze względu na zakres czasowy nie można było rozpatrywać wskaźnika
			Sporządzenie analiz dotyczących wybranych sektorów społecznych i gospodarczych miasta Poznania_RoM/PS-01/PR-02					
			Monitoring wiarygodności kredytowej miasta Poznania_RoM/PS-01/PR-03		Terminowe przygotowanie danych niezbędnych do sporządzenia raportu ratingowego	2 m-ce	rocznie	ze względu na zakres czasowy nie można było rozpatrywać wskaźnika
			Przygotowywanie informacji na temat wskaźników jakości życia miasta Poznania_RoM/PS-01/PR-04					
2.	Strategiczne zarządzanie rozwojem miasta RoM/PS-02	Przygotowanie narzędzi realizacji oraz koordynacja działań i monitorowanie stopnia zaawansowania realizacji strategicznych celów rozwoju miasta	Opracowanie średniookresowych planów rozwoju miasta RoM/PS-02/PR-01		Terminowe przygotowanie projektu uchwały w sprawie aktualizacji WPI na kolejny okres programowania	2 m-ce	rocznie	cel osiągnięty - data składania wniosków: 15.IX.2008, data złożenia projektu uchwały ws WPI: 15.XI.2008
			Opracowanie i aktualizacja Wieloletniego Programu Inwestycyjnego (WPI)_RoM/PS-02/PR-02					
			Analiza procesu RoM/PS-01 RoM/PS-01/PR-05					
WYDZIAŁ SPRAW OBYWATELSKICH								
1.	Prowadzenie Ewidencji Ludności		Zameldowanie SO/PS-01/PR-01	Zaktualizowanie bazy danych stałych mieszkańców	Ilość zaktualizowanych rekordów na poziomie 8%	8,0%	kwartalnie	5,53%
			Zmiana danych osobowych SO/PS-01/PR-02					

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2008 r.
	SO/PS-01		Wymeldowanie SO/PS-01/PR-03	Bez błędnie zaktualizowanie bazy danych stałych mieszkańców	Nieprzekroczenie 5% błędnie zaktualizowanych rekordów z spośród 2160 losowo wybranych rekordów	5%	kwartalnie	2,40%
			Analiza i ocena SO/PS-01/PR-04					
2.	Prowadzenie rejestru wyborców SO/PS-02		Aktualizacja rejestru wyborców SO/PS-02/PR-02	Skrócenie do 2 dni terminu od wpływu wniosku do wydania decyzji o wpisaniu stałego rejestru mieszkańców	Nieprzekroczenie 5% wydanych decyzji o dopisanie do stałego rejestru wyborców w terminie ponad 2 dni	5%	kwartalnie	0,00%
			Przygotowanie spisu wyborców SO/PS-02/PR-03					
			Analiza i ocena SO/PS-02/PR-04					
3.	Świadczenia na rzecz obrony SO/PS-03		Nakładanie świadczeń na rzecz obrony SO/PS-03/PR-01	Załatwienie wniosku w terminie do jednego miesiąca w 80% przyjętych wniosków	80%	80%	Półrocznie do 15 dnia następnego miesiąca po upływie półroczu	100,00%
			Analiza i ocena SO/PS-03/PR-02					
4.	Organizacja poboru SO/PS-04		Planowanie poboru SO/PS-04/PR-01	100% wykonania wydruków na 14 dni przed rozpoczęciem poboru	Liczba wykonanych wydruków w 14 dni przed poborem podzielone przez ogólną liczbę wydruków pomnożone x 100 %	100%	Rocznie do dnia 15 lipca	W okresie sprawozdawczym nie wykonywano wydruków na pobór. Przewidywany termin realizacji zadania przypada na I kwartał 2009 r. W związku z powyższym nie można określić stopnia realizacji założonego celu
			Zapewnienie środków materialnych SO/PS-04/PR-02					
			Wyszukanie członków komisji lekarskich i poborowych SO/PS-04/PR-03					
			Rekrutacja personelu SO/PS-04/PR-04					
			Przygotowanie dokumentacji SO/PS-04/PR-05					
			Przygotowanie sal i rozwiezienie wyposażenia i dokumentów SO/PS-04/PR-06					
			Zakończenie poboru SO/PS-04/PR-07					
			Analiza i ocena SO/PS-04/PR-08					
5.	Przeprowadzenie rejestracji przedpoborowych SO/PS-05		Planowanie rejestracji przedpoborowych SO/PS-05/PR-01	Osiągnięcie stawiennictwa do rejestracji przedpoborowych na poziomie 97,5%	Ilość zarejestrowanych przedpoborowych podzielone przez ilość wezwanych przedpoborowych mnożone X 100%	97,50%	Rocznie do dnia 30 listopada	97,90%
			Realizacja rejestracji przedpoborowych SO/PS-05/PR-02					
			Doprowadzenie przez Policję SO/PS-05/PR-03					
			Doprowadzenie - umorzenie postępowania SO/PS-05/PR-04					
			Zakończenie rejestracji przedpoborowych SO/PS-05/PR-05					
			Analiza i ocena SO/PS-05/PR-06					
6.	Orzekanie w sprawach powszechnego obowiązku obrony SO/PS-06		Postępowanie administracyjne w sprawie wydania decyzji SO/PS-06/PR-01	Wydanie decyzji odnośnie żywcili w ciągu 14 dni	Ilość wydanych decyzji odnośnie żywcili w ciągu 14 dni / Suma wydanych decyzji na żywcili X 100 %	14 dni	Półrocznie do dnia 15 następnego miesiąca po upływie półroczu	100%
			Analiza i ocena SO/PS-06/PR-02					
7.	Wydawanie decyzji w sprawach zbiorów publicznych SO/PS-07		Postępowanie administracyjne w sprawie zezwolenia na przeprowadzenie zbiórki SO/PS-08/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	100%
			Rozliczenie zbiórki SO/PS-08/PR-02					
			Ocena i analiza SO/PS-08/PR-03					
8.	Wydawanie dowodów osobistych SO/PS-08		Weryfikacja wniosków i wprowadzanie do ewidencji SO/PS-08/PR-01	Nieprzekraczanie 1% błędnie wydrukowanych formularzy wysyłanych drogą elektroniczną do Centrum Personalizacji Dokumentów /zwane dalej CPD/ liczone w ciągu kwartału	Stosunek zwiniętych blednie wyprodukowanych i niespersonalizowanych przez CBD dowodów osobistych do ilości przesłanych formularzy wyrażony %	1%	Zebranie danych w celu obliczenia wartości wskaźnika realizacji celu do 15 dnia następnego miesiąca po upływie kwartału	0,49%
			Komputerowe przetwarzanie wniosku SO/PS-08/PR-02					
			Przyjmowanie, weryfikacja i wydawanie nadesłanych dowodów osobistych SO/PS-08/PR-03					
			Ocena i analiza wykonywanych prac SO/PS-08/PR-04					
9.	Udostępnienie danych osobowych SO/PS-09		Udzielenie informacji o danych osobowych SO/PS-09/PR-01	92% udzielonych informacji dla fizycznych i prawnych oraz skasowanych dowodów osobistych w terminie 7 dni	Ilość udzielonych informacji w ciągu 7 dni do ilości wniosków, które wpłynęły w ciągu 7 dni x 100%	92%	Przeprowadzenie kontroli sprawdzającej kwartalnie do 15 dnia następnego miesiąca po upływie kwartału	78,45%
			Wydawanie zaświadczeń SO/PS-09/PR-02	98% wydanych zaświadczeń w ciągu 7 dni	Ilość wydanych zaświadczeń w ciągu 7 dni do ilości podań, które wpłynęły w ciągu 7 dni x 100%	98%	Przeprowadzenie kontroli sprawdzającej kwartalnie do 15 dnia następnego miesiąca po upływie kwartału	Pomiar celu zawieszony
			Analiza i ocena procesu SO/PS-09/PR-04					
10.	Prowadzenie Archiwum Dowodów Osobistych SO/PS-10		Postępowanie wyjaśniające dot. spraw z archiwum dowodów osobistych SO/PS-10/PR-01	98% udzielonych informacji dla osób fizycznych i prawnych oraz skasowanych dowodów osobistych w ciągu tygodnia	Ilość udzielonych informacji i skasowanych dowodów osobistych w ciągu tygodnia podzielona przez wszystkie podania i dowody osobiste, które wpłynęły w ciągu tygodnia pomnożona przez 100%	98%	Kwartalnie do dnia 15 następnego miesiąca	99,76%
			Obsługa stanowisk wydających dowody osobiste SO/PS-10/PR-02	92% wysłanych kopert osobowych na stanowiska wydające dowody osobiste w ciągu 2 tygodni	Ilość kopert wysłanych i przekazanych w ciągu 2 tygodni (suma liczona kwartalnie) podzielona przez ogólną ilość kopert wysłanych i przekazanych w okresie kwartalnym i pomnożona przez 100%	92%	Kwartalnie do dnia 15 następnego miesiąca	92,13%
			Rejestracja zdarzenia - zgony SO/PS-10/PR-03	95% zarejestrowanych faktów zgonów w ciągu miesiąca	Ilość aktów zgonów włączonych w ciągu kwartału podzielona przez wszystkie akty zgonów, które wpłynęły w ciągu kwartału pomnożona przez 100%	95%	Kwartalnie do dnia 15 następnego miesiąca	100%
			Analiza i ocena procesu SO/PS-10/PR-04					
			Rejestracja podania, jego analiza i wszczęcie postępowania administracyjnego SO/PS-11/PR-01	Nieprzekroczenie 47% spraw załatwionych rocznie w terminie				

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2008 r.	
11.	administracyjnych w sprawach meldunkowych SO/PS-11		Prowadzenie postępowania administracyjnego SO/PS-11/PR-02 Analiza i ocena procesu SO/PS-11/PR-03	powyżej dwóch miesięcy w stosunku do wszystkich załatwionych rocznie spraw		47,0%	roczny	62,05% (pomiar roczny)	
12.	Nadzór nad działalnością stowarzyszeń SO/PS-12		Analiza dokumentu SO/PS-12/PR-01	Skrócenie terminu wydawania zaświadczeń do 5 dni w 80% spraw	Ilość zaświadczeń wydanych w ciągu 5 dni podzielona przez sumę wydanych zaświadczeń pomnożona przez 100%	80%	kwartalnie	95,30%	
			Postępowanie wyjaśniające SO/PS-12/PR-02						
			Zajmowanie stanowiska SO/PS-12/PR-03	Skrócenie terminu wydawania opinii do 10 dni w 80% spraw	Ilość opinii wydanych w ciągu 10 dni podzielona przez sumę wydanych opinii pomnożona przez 100 %	80%	kwartalnie	100,00%	
			Analiza i ocena SO/PS-12/PR-04						
WYDZIAŁ URBANISTYKI I ARCHITEKTURY									
1.	Obsługa Urbanistyczna miasta UA/PS-01	Skrócenie czasu rozpatrywania spraw związanych z obsługą urbanistyczną miasta	Opinie lub zaświadczenia PR-01	Poprawa wartości wskaźnika w kolejnych okresach monitoringu o 5%	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 844 spraw w 2007	kwartalnie	580	
		Zmniejszenie ilości decyzji uchylanych przez SKO	Opinie o zgodności z mpz PR-02		Ilość uchylonych przez II instancję decyzji, w stosunku do ilości wszystkich decyzji podjętych przez SKO, w badanym okresie	Nie więcej niż 25%	kwartalnie	11,00%	
		Zmniejszenie liczby oczywistych omyłek w decyzjach wydawanych w procesie	Wydawanie decyzji o warunkach zabudowy PR-03		Liczba wydawanych postanowień o sprostowaniu oczywistej omyłki do liczby wszystkich wydawanych decyzji w kolejnych okresach monitoringu	Nie więcej niż 10%	kwartalnie	2,10%	
			Ustalanie lokalizacji celu publicznego PR-04 Odwołania i zażalenia PR-05 Opinia urbanistyczna PR-06 Analiza i ocena procesu PR-07						
2.	Obsługa architektoniczno-budowlana miasta UA/PS-02	Skrócenie czasu rozpatrywania spraw związanych z obsługą architektoniczno-budowlaną miasta.	Pozwolenie na budowę i zatwierdzenie projektu budowlanego PR-01		Ilość spraw przeterminowanych tzn. 30 dni przerwy w prowadzonym postępowaniu w okresach kwartalnych, nie zakończonych w monitorowanym okresie.	Zmniejszenie ilości spraw przeterminowanych o 5% w stosunku do średniej ilości spraw przeterminowanych w roku poprzednim (tj. 168 sprawy w 2007 r. :4x0,95=40 sprawy)	kwartalnie	25	
		Zmniejszenie proporcji uchylonych odwołań o 5% w stosunku rocznym	Zmiana pozwolenia na budowę PR-02		Ilość uchylonych decyzji do ilości rozstrzygniętych odwołań	75%	kwartalnie	43%	
		Zmniejszenie proporcji wezwań uzupełnienie wniosku o 10% w stosunku rocznym	Wydanie dziennika budowy PR-03		Ilość wezwań o uzupełnienie wniosku do ilości wniosków	20%	kwartalnie	18%	
			Przeniesienie decyzji pozwolenia na budowę PR-04 Zgłoszenie robót budowlanych PR-05 Pozwolenie na rozbiórkę PR-06						
			Egzekucja obowiązku niepieniężnego w budownictwie PR-07 Zaświadczenie PR-08 Odwołania i zażalenia PR-09 Analiza i ocena PR-10						
3.	Obsługa organizacyjno-administracyjna Wydziału UA/PS-03	Poprawa funkcjonowania aplikacji MOPIN	Obsługa kancelaryjna i informacyjna PR-01		Liczba zgłoszonych błędów/liczba spraw zarejestrowanych w MOPIN - 0,5%	0,50%	kwartalnie	0,07%	
		Zmniejszenie liczby skarg załatwianych w terminie dłuższym niż 21 dni	Sporządzanie i realizacja budżetu zadaniowego PR-02		Liczba skarg załatwianych ponad 21 dni/liczba skarg ogółem	6%	kwartalnie	0,0%	
			Administrowanie MOPIN PR-03 Rozliczanie ryczałtów PR-04 Skargi i wnioski PR-05 Archiwizacja dokumentów Wydziału PR-06 Obsługa inwestycji jednostek miejskich PR-07 Analiza i ocena procesu PR-08						
WYDZIAŁ WSPIERANIA JEDNOSTEK POMOCNICZYCH MIASTA									
1.	Obsługa jednostek pomocniczych miasta	Należyta i sprawna obsługa jednostek pomocniczych	Wspieranie tworzenia, łączenia, podziału i zmiany granic jp	Skrócenie rejestracji wniosku o utworzenie, łączenie, podział i zmianę granic jp do 12 dni.	stosunek rejestracji dokonanych w terminie do 12 dni do wszystkich rejestracji wyrażony w %	50%	raz w roku	100,00%	
			Realizacja planów rzeczowo-finansowych	Przekazywanie faktur i rachunków przed terminem płatności	procent rachunków i faktur przekazanych po terminie płatności w stosunku do wszystkich przekazanych rachunków i faktur	5%	półrocznie	1,11%	
			Bieżąca obsługa jp	Udzielanie odpowiedzi w sprawie zachowaniem terminów określonych w podprocesie.	procent odpowiedzi przygotowanych po terminie w stosunku do wszystkich pism wysłanych	5%	półrocznie	0,00%	

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2008 r.
			Planowanie zadań do budżetu zadaniowego oraz aktualizacja WPI przez JP Nadzór nad działalnością JP Analiza i ocena procesu WJPM/PS-01					
WYDZIAŁ ZARZĄDZANIA KRYZYSOWEGO I BEZPIECZEŃSTWA								
1	ZKB/PS-01 Ochrona ludności	Zapobieganie zagrożeniom dla życia, zdrowia, mienia mieszkańców oraz minimalizacja negatywnych skutków zagrożeń w wypadku ich wystąpienia	ZKB/PS-01/PR-01 Analiza zagrożeń związanych z bezpieczeństwem mieszkańców	1. Określenie możliwych do wystąpienia zagrożeń oraz poziomu zabezpieczenia przed nimi; 2. Skuteczniejsze przygotowanie służb ratowniczych i organów koordynujących do zapobiegania zagrożeniom i bardziej efektywnego niesienia pomocy poszkodowanym	Ilość wykonanych analiz zagrożeń do planowanych analiz x 100%, w skali 6 miesięcy	100%	półroczny	100%
			ZKB/PS-01/PR-02 Aktualizacja planów WZKiB	Określenie sposobu działań na wypadek wystąpienia zagrożeń, potencjału sił i środków przewidywanych do użycia	Ilość zaktualizowanych planów w czasie 3 miesięcy do planowanej ilości aktualizacji planów x 100%, w skali 1 roku	100%	roczny	100%
			ZKB/PS-01/PR-03 Organizacja ćwiczeń, treningów, zawodów	1. Doskonalenie współdziałania służb, inspekcji i straży oraz organów koordynujących działania ratownicze do prowadzenia akcji ratowniczych, co może skutkować zwiększonym poziomem bezpieczeństwa mieszkańców i ich ochrony przed wystąpieniem nadzwyczajnych zagrożeń; 2. Podniesienie stopnia sprawności członków formacji obrony cywilnej miasta, zwiększenie świadomości z zakresu obrony cywilnej, ochrony ludności i ratownictwa medycznego	Ilość zorganizowanych do ilości planowanych x 100%, w skali roku	100%	roczny	50% (jednego z planowanych ćwiczeń nie zrealizowano z uwagi na remont stadionu)
			ZKB/PS-01/PR-04 Koordynacja i zabezpieczenie działań ratowniczych	Dążenie do optymalnego niesienia pomocy poszkodowanym oraz do zminimalizowania strat i szkód wywołanych miejscowymi zagrożeniami poprzez bardziej skuteczne i efektywne prowadzenia działań ratowniczych	Ilość akcji zabezpieczonych do ilości istotnych zdarzeń x 100%, w skali 3 miesięcy	100%	kwartalny	100%
			ZKB/PS-01/PR-05 Prowadzenie inwestycji	1. Sprawne i zgodne z wymogami prawnymi przeprowadzenie inwestycji; 2. Rozbudowa infrastruktury technicznej służącej do skuteczniejszej współpracy pomiędzy służbami ratowniczymi miasta oraz koordynacja działań ratowniczych	Ilość inwestycji realizowanych do ilości planowanych x100%, w skali 1 roku	100%	roczny	38,4%(z 13 planowanych inwestycji w 2008 r. w pełni zrealizowano 5)
2	ZKB/PS-02 Działania na rzecz poprawy bezpieczeństwa i porządku publicznego	Utrzymanie i poprawa stanu bezpieczeństwa i porządku publicznego	ZKB/PS-02/PR-01 Realizacja przedsięwzięć MPZPIOBOoPP	Realizacja inicjatyw MPZPIOBOoPP	Ilość realizowanych inicjatyw do ilości zgłaszanych x 100%, w skali 6 miesięcy	50%	półroczny	100%
3	ZKB/PS-03 Analiza i ocena procesów MIOC	Nadzór nad prawidłowym funkcjonowaniem procesów, wprowadzanie działań korygujących, zapobiegawczych i usprawniających						
WYDZIAŁ ZDROWIA I SPRAW SPOŁECZNYCH								
1.	Koordynowanie i nadzorowanie prawidłowej realizacji zadań	Zwiększenie liczby decyzji wydanych w terminie do 21 dni	1. Kierowanie do Zakładu Opiekuńczo-Leczniczego i Rehabilitacji Medycznej		ilość decyzji administracyjnych wydanych w monitorowanym terminie dni do ilości decyzji wydanych w terminie do 21 dni.	70%	kwartalnie	84%
2.	Realizacja Miejskiego Programu Profilaktyki i Rozwiązywania Problemów Alkoholowych	Uchwalenie Miejskiego Programu i Rolifaktyki Rozwiązywania Problemów Alkoholowych	1. Przygotowanie Miejskiego Programu Profilaktyki i Rozwiązywania Problemów Alkoholowych		uchwała w sprawie uchwalenia Miejskiego Programu Profilaktyki i Rozwiązywania Problemów Alkoholowych.	raz w roku.	rocznie	proces w przebudowie
3.	Wydawanie zezwolenia na sprowadzenie zwłok i szczątków ludzkich z obcego państwa	Wydanie w terminie zezwolenia na sprowadzenie zwłok i szczątków ludzkich z obcego państwa	1. Wydawanie zezwolenia na sprowadzenie zwłok i szczątków ludzkich z obcego państwa	Zwiększenie liczby decyzji wydanych w terminie poniżej 4 dni roboczych	liczba decyzji wydanych w terminie poniżej 4 dni roboczych dni do wszystkich wydanych decyzji w monitorowanym okresie	90%	kwartalnie	nastąpiła zmiana wskaźnika w grudniu 2008 wskaźnik będzie liczony od 2009
4.	Rehabilitacja Zawodowa Osób Niepełnosprawnych	Terminowe rozpatrywanie wniosków o środki z PFRON	1. Refundacja pracodawcom kosztów wynagrodzeń oraz składek na ubezpieczenia społeczne w oparciu o zawarte umowy	Dążenie do załatwienia wniosku pracodawcy w terminie do 25 dni.	Ilość wniosków załatwionych w terminie do 25 dni w stosunku do wszystkich pozytywnie załatwionych wniosków	95%	6 miesięcy	proces w przebudowie
			2. Udzielanie osobom niepełnosprawnym pożyczek na rozpoczęcie działalności gospodarczej	Dążenie do pełnego wykorzystania środków przeznaczonych na pożyczki dla osób niepełnosprawnych	Porównanie planu rocznego do wysokości wykorzystanych środków	90%	w styczniu każdego roku	b.d.
BIBLIOTEKA RACZYŃSKICH								
			01. Gromadzenie zbiorów. 02. Opracowanie zbiorów. 03. Ubytkowanie zbiorów	Utrzymywanie wielkości kolekcji BR na akceptowalnym poziomie relewancji wobec oczekiwań danej społeczności przy zachowaniu dynamiczności zbiorów.	Według standardów międzynarodowych IFLA-Unesco wielkość istniejącej kolekcji książek winna mieścić się między 1,5 do 2,5 książek na jednego mieszkańca. BR zamierza utrzymać ten wskaźnik na zalecanym poziomie - 2,5 książek na 1 mieszkańca. Wskaźnik oblicza się: Liczba książek w zbiorach BR dzielona przez liczbę mieszkańców miasta Poznania razy 100 % / 2,5.	90%	półrocznie	100,7%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2008 r.
1.	BR/PS-01 Gromadzenie, opracowanie i ubytkiwanie zbiorów	Celem procesu jest zaspokojenie potrzeb mieszkańców Poznania w zakresie dostępu do nowości wydawniczych oraz innych zbiorów bibliotecznych. w celu zaspokojenia potrzeb jednostek i grup w zakresie edukacji, informacji i rozwoju osobistego poprzez oferowanie jednostce dostępu do szerokiej i różnorodnej wiedzy, myśli i opinii.	01. Gromadzenie zbiorów 02. Opracowanie zbiorów	Utrzymywanie wskaźnika uzupełniania zbiorów o nowości wydawnicze dla miejscowości powyżej 50 tysięcy mieszkańców:	Według standardów międzynarodowych IFLA-Unesco biblioteka winna nabywać 20 nowości wydawniczych w ciągu roku na 100 mieszkańców. Zgodnie z Zarządzeniem Ministra Kultury i Sztuki z 24.11.1980 r. w sprawie norm zaopatrzenia bibliotek publicznych, biblioteka winna nabywać 18 wol. nowości na 100 mieszkańców. Średnia arytmetyczna zakupu nowości w Polsce wynosi 4,8 wol. na 100 mieszkańców, natomiast dla Wielkopolski - 5,7 wol. BR zamierza utrzymać wskaźnik zakupu nowości powyżej średniej dla województwa wielkopolskiego - 6 wol. na 100 mieszkańców. Wskaźnik oblicza się: Liczba nowo wydanych książek w zbiorach BR dzielona przez liczbę mieszkańców miasta Poznania razy 100 % / 6.	96%	półrocznie	83,80%
2.	BR/PS-02 Udostępnianie materiałów bibliotecznych	Zaspokojenie potrzeb użytkowników Biblioteki - głównie mieszkańców Poznania - w zakresie dostępu do zbiorów bibliotecznych, w celu zaspokojenia potrzeb jednostek i grup w zakresie edukacji, informacji i rozwoju osobistego poprzez oferowanie użytkownikom dostępu do szerokiej i różnorodnej wiedzy, myśli i opinii.	01. Prowadzenie wypożyczeń zewnętrznych	Wysoki stopień udostępniania książek. Celem szczegółowym procesu jest takie dobieranie księgozbiorów udostępnianych na zewnątrz, by w jak 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.	97%	półrocznie	86,50%
			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	81,88%
			03. Prowadzenie wypożyczeń międzybibliotecznych	Jak największa realizacja zamówień międzybibliotecznych. Celem procesu jest realizacja jak największej - w miarę możliwości - liczby zamówień drogą wymiany międzybibliotecznej.	Liczba rewersów zrealizowanych do liczby wszystkich rewersów otrzymanych z innych bibliotek razy 100%.	30%	półrocznie	59,08%
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%
			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%
GEOPOZ								
2.	Organizacja i zarządzanie	Poprawa jakości i skuteczności funkcjonowania ZGKM GEOPOZ	Obsługa legislacyjna, upoważnień i pełnomocnictw	Realizacja wniosków w terminie do 30 dnia	Ilość zrealizowanych wniosków / ilość złożonych wniosków	100%	1 x kwartał	95%
			Kontrola wewnętrzna	Dokonywanie oceny prawidłowości realizacji zadań przez komórki organizacyjne	Ilość przeprowadzonych kontroli/plan kontroli	100%	1 x rok	100%
			Dobór, zatrudnianie i ocena pracowników	Wybór kandydatów spełniających wymagania stanowiska pracy	Liczba pracowników zatrudnionych na okres próbnym/ liczba pracowników zatrudnionych po tym okresie w danym roku kalendarzowym	90%	1 x rok	93%
			Szkolenie i rozwój pracowników	Podwyższanie kwalifikacji pracowników	Realizacja planu szkoleń	100%	1 x rok	100%
3.	Zarządzanie budżetem	Zapewnienie środków i finansowa obsługa zadań statutowych.	Planowanie budżetu	Zabezpieczenie środków i nadzór nad realizacją zadań	Słupień realizacji zadań w stosunku do założonego planu finansowego	IV kwartał wydatki min.90%, dochody min. 90%	1 x kwartał	wydatki: 91%, dochody: 24%
			Udzielanie zamówień publicznych	Prowadzenie postępowań w sposób umożliwiający złożenie prawidłowych ofert przez wykonawców	Liczba uzasadnionych protestów wpływających na unieważnienie postępowania	0	1 x kwartał	100%
			Finansowa obsługa budżetu	Terminowe i prawidłowe sporządzanie sprawozdań	Procent terminowo i prawidłowo sporządzonych sprawozdań w stosunku do sprawozdań ogółem	100%	Miesięcznie	październik 100% listopad 100% grudzień 100%
4.	Prowadzenie Systemu Informacji Przestrzennej	Modernizacja usług administracji samorządowej poprzez rozwój Systemu Informacji Przestrzennej z wykorzystaniem najnowszych technologii pozyskiwania i udostępniania danych	Opracowywanie informacji ze zdjęć lotniczych	Powiększenie zasobu danych SIP poprzez fotogrametryczne pozyskiwanie danych wektorowych i rastrowych	Ilość km kw. pozyskanych w stosunku do powierzchni obszaru miasta	1/8 powierzchni miasta na kwartał	1 x kwartał	100%
			Pozyskiwanie i przetwarzanie, udostępnianie i aktualizacja informacji SIP	Zwiększenie zakresu informacji przestrzennej wykorzystywanej w procesie zarządzania miastem	Przyrost 10000 rekordów w bazie danych na kwartał	100%	1 x kwartał	100%
5.	Prowadzenie państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego	Utrzymanie państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego w stanie aktualności	Aktualizacja danych państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego	utrzymanie ilości przeprowadzanych aktualizacji danych państwowego geodezyjnego i kartograficznego na wyznaczonym poziomie	Ilość aktualizacji wykonanych przez osobę dziennie	w dziale OKA - 5	1 x 6 m-cy	120%
			Udostępnianie danych państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego	utrzymanie ilości przeprowadzanych aktualizacji danych państwowego geodezyjnego i kartograficznego na wyznaczonym poziomie	Ilość aktualizacji wykonanych przez osobę dziennie	w dziale OKU - 11, w dziale OMU - 5	1 x 6 m-cy	136% 174%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2008 r.
6.	Tworzenie informacji określających położenie nieruchomości w przestrzeni miasta	Nadawanie oraz zmiana nazw ulic i placów z prowadzeniem ich ewidencji oraz ustalanie numerów porządkowych nieruchomości z prowadzeniem i aktualizowaniem ich ewidencji	Realizacja zadań w zakresie nazewnictwa ulic i placów oraz ewidencjonowanie nazw ulic, placów itp.	Zapewnienie aktualności informacji z zakresu nazw ulic i placów	Ilość zmian wprowadzonych do bazy/ilość zmian wynikających z wydawanych aktów prawnych w zakresie nazewnictwa x100%	100%	1x6 m-cy	100%
			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	97%
7.	Realizacja uprawnień przysługujących osobom fizycznym i prawnym związanych z gospodarką nieruchomością- w sprawach zakresu administracji rządowej	1. Realizacja uprawnień i roszczeń związanych z gospodarką nieruchomościami 2. Osiągnięcie wysokiego poziomu orzecznictwa w sprawach z zakresu administracji publicznej	Realizacja roszczeń o zwrot nieruchomości i o odszkodowanie	Zaspokajanie w drodze decyzji administracyjnych uzasadnionych żądań zgłoszonych przez osoby uprawnione	Ilość decyzji ostatecznych lub utrzymanych w mocy do ilości decyzji wydanych w okresie sprawozdawczym	100%	1 x rok	93%
			Pozbawianie i ograniczanie praw do nieruchomości	Umożliwienie w drodze decyzji administracyjnych realizacji celów publicznych przez uprawnione podmioty.	Ilość decyzji ostatecznych lub utrzymanych w mocy do ilości decyzji wydanych w okresie sprawozdawczym.	100%	1 x rok	zmiana podprocesu na instrukcję
			Ochrona gruntów rolnych	1. Ochrona gruntów rolnych wysokiej klasy bonitacyjnej, a w przypadku realizacji inwestycji na takich gruntach, ograniczenie powierzchni inwestycji do niezbędnego minimum. Umożliwienie realizacji celów statutowych Funduszu Ochrony Gruntów Rolnych.	Ilość decyzji ostatecznych lub utrzymanych w mocy do ilości decyzji wydanych w okresie sprawozdawczym	100%	1 x rok	91%
				2. Przywracanie wartości użytkowych gruntom zdegradowanym i zdewastowanym; racjonalne gospodarowanie przestrzenią i właściwe kształtowanie krajobrazu	Ilość wydanych decyzji o ustaleniu kierunku rekultywacji / uznaniu rekultywacji za zakończoną do ilości złożonych wniosków	100%	1 x rok	brak wniosków
			Regulacje prawne gruntów rolnych i leśnych	1. Realizacja uprawnień byłych właścicieli gospodarstw rolnych oraz ich następców prawnych	Ilość decyzji ostatecznych lub utrzymanych w mocy do ilości decyzji wydanych w okresie sprawozdawczym	100%	1 x rok	zmiana podprocesu na instrukcję
				2. Realizacja uprawnień posiadaczy nieruchomości rol-nych, określonych dekretem o uwłaszczeniu i o uregulowa-niu innych spraw związa-nych z reformą rolną i osad-nictwem rolnym.	Ilość decyzji ostatecznych lub utrzymanych w mocy do ilości decyzji wydanych w okresie sprawozdawczym	100%	1 x rok	zmiana podprocesu na instrukcję
			3. Regulacja stanów prawnych gruntów rolnych i leśnych stanowiących własność Skarbu Państwa	Ilość decyzji ostatecznych lub utrzymanych w mocy do ilości decyzji wydanych w okresie sprawozdawczym	100%	1 x rok	zmiana podprocesu na instrukcję	
			Podział nieruchomości	Zmiana struktury przestrzennej nieruchomości w sposób zmierzający do ich zagospodarowania zgodnego z polityką miasta	Ilość wniosków rozpatrzonych / ilość wniosków wpływających	70%	1 x 6 m-cy	76%
Naliczanie opłat adiacenckich i planistycznych związanych ze wzrostem wartości nieruchomości	Pozyskanie środków finansowych do budżetu	Ilość decyzji ostatecznych lub utrzymanych w mocy do ilości decyzji wydanych w okresie sprawozdawczym	70%	1 x 6 m-cy	94%			
MIEJSKA PRACOWNIA URBANISTYCZNA								
1.	MPU/PS01 Obsługa planistyczna miasta	Zapewnienie ładu przestrzennego, ochrony dóbr kultury oraz wymogów ochrony środowiska w wykonywanych opracowaniach z uwzględnieniem przepisów prawa, w tym w szczególności ustawy o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym.	MPU/PS01/PR01-B Przygotowanie projektu uchwały o przystąpieniu do sporządzenia mpzp	Podjęcie uchwały o przystąpieniu do sporządzenia mpzp	Ilość podjętych przez Radę Miasta uchwał do ilości uchwał przygotowanych	80%	roczny	83,0%
			MPU/PS01/PR01-C Opracowywanie projektu miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego	Terminowe opracowanie projektu mpzp	Ilość projektów wykonanych zgodnie z harmonogramem do ogólnej ilości projektów mpzp	70%	roczny	100%
			MPU/PS01/PR01-D Uzgadnianie i przyjęcie projektu mpzp	Uchwalenie mpzp	Ilość projektów uchwalonych do ilości projektów procedowanych	80%	roczny	80,0%
			MPU/PS01/PR03 Opracowanie opinii	Terminowe wykonywanie opinii	Ilość opinii wykonanych w terminie w stosunku do ilości opinii ogółem	80%	kwartalny	86,0%
			MPU/PS01/PR04 Koordynowanie działań planistycznych wykonywanych poza MPU	Terminowe kierowanie uchwał Rady Miasta w sprawie uchwalenia planu wraz z dokumentacją planistyczną do Wojewody w celu sprawdzenia zgodności z prawem	Ilość uchwał z dokumentacją przekazanych Wojewodzie w terminie 7dni w stosunku do wszystkich przekazanych uchwał i dokumentacji	100%	roczny	brak
			MPU/PS01/PR05 Analizy i studia	Terminowe sporządzanie analiz	Liczba analiz lub studiów wykonanych w terminie krótszym niż termin określonych przez Prezydenta Miasta Poznania lub Dyrekcję MPU w stosunku do wszystkich wykonanych analiz lub studiów	80%	roczny	98,5%
2.	MPU/PS02 Utrzymywanie i zapewnianie infrastruktury	Zapewnianie prawidłowego funkcjonowania infrastruktury technicznej MPU	MPU/PS02/PR01 Pozyskiwanie materiałów i narzędzi do pracy	Zapewnienie zasobów niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania	Liczba zakupionych materiałów/sprzętu do liczby	100%	roczne	100%
			MPU/PS02/PR02 Kwalifikacja dostawców	Zapewnienie odpowiedniego poziomu dostaw	Ilość dostawców odrzuconych do ilości dostawców ogółem	70%	roczne	100%
			MPU/PS02/PR03 Tworzenie planów przeglądów i konserwacji	Zgodne z planem przeprowadzenie przeglądów	Liczba przeglądów w okresie rocznym	100%	roczne	100%
			PMU/PS02/PR04 Remonty i awarie	Zapewnienie prawidłowego funkcjonowania sprzętu	Liczba naprawionego sprzętu do liczby sprzętu zgłoszonego do naprawy podlegającej naprawie	100%	roczne	100,00%
3.	MPU/PS03 Zarządzanie Zasobami ludzkimi	Zapewnienie prawidłowego zarządzania zasobami ludzkimi	MPU/PS03/PR01 Rekrutacja i zatrudnienie pracowników	Zapewnianie poziomu zatrudnienia niezbędnego do prawidłowego wykonywania zadań	(Liczba zatrudnionych przez liczbę zgłoszonych potrzeb zweryfikowanych pozytywnie) * 100%	90%	roczne	100%
			MPU/PS03/PR02 Organizacja szkoleń	Zapewnianie odpowiedniej liczby szkoleń potrzebnych do podnoszenia kwalifikacji	(Liczba szkoleń przez liczbę zgłoszonych potrzeb zweryfikowanych pozytywnie) * 100%	100%	roczne	100%
			MPU/PS03/PR03 Ocenianie pracowników	Zapewnienie odpowiedniego poziomu pracy pracowników	(liczba ocen pracowniczych pozytywnych przez liczbę ocen negatywnych) * 100%	100%	roczne	100%
	MPU/PS04 Zarządzanie	Zapewnienie prawidłowego	MPU-PS04/PR01 Obieg dokumentów	Usprawnienie oraz nadzór nad poprawnym obiegiem dokumentów	Ilość dokumentów wpływających do ilości dokumentów	100%	kwartalny	Proces będzie obowiązywał po wprowadzeniu elektronicznego obiegu dokumentów

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2008 r.
4.	obiegom dokumentów	pliegu dokumentów	MPU-PS04/PR02 Rozpatrywanie dokumentów	Terminowe rozpatrywanie sprawy	Max. ilość dni do udzielenia odpowiedzi do ilości dni w których te odpowiedzi zostały udzielone	100%	kwartalny	Proces będzie obowiązywał po wprowadzeniu elektronicznego obiegu dokumentów
MIEJSKI OŚRODEK POMOCY RODZINIE								
1.	Realizacja zadań związanych z udzielaniem świadczeń	Zaspokojenie niezbędnych potrzeb klientów	1.Realizacja świadczeń pieniężnych lub rzeczowych		Stosunek procentowy liczby zaskarżonych decyzji administracyjnych wydanych w sprawach świadczeń /innych rozstrzygnięć/ utrzymanych w mocy w wyniku postępowania odwoławczego do liczby wszystkich decyzji administracyjnych wydanych w sprawie świadczeń x 100%	60%	rocznie	65,00%
			2.Realizacja świadczeń usługowych					
			4. Skierowanie do ośrodków wsparcia					
			5. Ustalanie opłaty za pobyt w rodzinie zastępczych					
			6. Ustalanie opłaty za pobyt dziecka w placówkach opiekuńczo-wychowawczych					
			7. Kierowanie i ustalanie odpłatności oraz umieszczanie w domu pomocy społecznej					
			8. Kierowanie mieszkańca dps do innego dps					
			11. Wydawanie decyzji administracyjnych w sprawie ustalenia prawa do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych					
			9. Zlecenie na kredytowany przejazd koleją		Stosunek procentowy liczby zrealizowanych zleceń na kredytowany przejazd koleją do liczby wydanych zleceń na przejazd x 100%	85%	rocznie	87,00%
			10. Sprawianie pogrzebu		Stosunek procentowy liczby zrealizowanych świadczeń pogrzebowych (z wystawioną fakturą) w terminie 14 dni od powzięcia informacji o konieczności sprawienia pogrzebu do liczby wszystkich sprawionych pogrzebów x 100%	80%	kwartalnie	96%
2.	Działania na rzecz wspierania osób i rodzin i tworzenia systemu opieki zastępczej		12. Analiza i ocena procesu					
			1.Praca socjalna	wywołanie korzystnej zmiany w sytuacji klienta	Stosunek procentowy działań zakończonych zgodnie z celami założonymi w wywiadach lub kartach pracy socjalnej lub kontraktach socjalnych do ogólnej liczby podejmowanych działań x 100% <u>Dotyczy PR: 01_03_04_09</u>	60%	kwartalnie	85,00%
			3. Indywidualny program usamodzielnienia			60%	półrocznie	84,00%
			4. Indywidualny program wychodzenia z bezdomności			60%	półrocznie	100,00%
			9. Skierowanie do Centrum Integracji społecznej			60%	kwartalnie	92,00%
			2. Poradnictwo specjalistyczne	Wywołanie korzystnej zmiany w sytuacji klienta/rodziny	Stosunek procentowy działań zakończonych zgodnie z oczekiwaniami klienta założonymi w kartach pracy z rodziną/klientem do ogólnej liczby podejmowanych działań x 100%	40%	półrocznie	65,00%
			5. 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	max. 10%	rocznie	6,00%
			6. Powierzenie rodzinie zastępczej dziecka wymagającego opieki zastępczej					
			7. Kierowanie na szkolenia dla rodzin zastępczych					
			8.Zawarcie umowy na pełnienie funkcji rodziny zastępczej pełniacej zadania pogotowia rodzinnego					
			10. Postępowanie wobec dłużników alimentacyjnych	Pozyskiwanie informacji oraz dokonywanie analizy życiowej dłużników alimentacyjnych	Stosunek procentowy ilości spraw, w których udało się przeprowadzić wywiad środowiskowy i dokonać ustaleń zgodnie z wytycznymi Oddziału Zaliczek Alimentacyjnych do ilości wszystkich zgłoszeń w sprawie przeprowadzenia wywiadu u dłużników alimentacyjnych	20%	półrocznie	38,00%
			11. Wydawanie zaświadczeń dla klienta zewnętrznego	Pomoc w rozwiązywaniu spraw klienta poprzez sporządzenie zaświadczenia potwierdzającego stan faktyczny lub prawny	Stosunek liczby zaświadczeń wydanych w czasie do 6 dni do liczby wszystkich wydanych zaświadczeń x 100%	95%	kwartalnie	100,00%
			12. Analiza i ocena procesu					
3.	Realizacja świadczeń na rzecz osób niepełnosprawnych	Umożliwienie Klientowi wcześniejszego otrzymania środków z PFRON	1. Dofinansowanie do likwidacji barier architektonicznych i technicznych		Stosunek przyspieszonych poleceń przelewu do wszystkich przyznanych świadczeń x 100%	50%	rocznie	72,00%
			2. Dofinansowanie likwidacji barier w komunikowaniu się					
			3. Dofinansowanie sportu, kultury rekreacji i turystyki osób niepełnosprawnych					
			4. Dofinansowanie zaopatrzenia osób niepełnosprawnych w sprzęt rehabilitacyjny					
			5.Dofinansowanie pobytu osób niepełnosprawnych na turnusach rehabilitacyjnych					
			6. Utworzenie i zwiększenie liczby puczystników WTZ					
			7. Dofinansowanie zaopatrzenia osób niepełnosprawnych w przedmioty ortopedyczne i środki pomocnicze					
			8. Analiza i ocena procesu					
			1. Rekrutacja i selekcja	Wybór kandydatów spełniających w najwyższym stopniu wymagania stanowiska pracy	Stosunek procentowy liczby pracowników, z którymi umowa o pracę została przedłużona do liczby pracowników, z którymi zawarto umowę na czas określony (próbny, zastępstwa, określony) x 100%. Wskaźnik dot. PR-01, 02	95%	rocznie	100%
			2. Zatrudnianie pracowników					
			3. Szkolenia pracowników	Skuteczna realizacja planu szkoleń	Stosunek procentowy liczby zrealizowanych szkoleń do liczby szkoleń zaplanowanych x 100%	75%	rocznie (po zakończeniu roku 2008)	100%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2008 r.
4.	Zarządzanie Zasobami Osobowymi	Skuteczna realizacja planu wykorzystania środków z ZFŚS	4. Obsługa Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych	Skuteczna realizacja planu wykorzystania środków z ZFŚS	Stosunek procentowy kwoty wykorzystanych środków ZFŚS do kwoty zaplanowanej x 100%	90%	rocznie	92,00%
			5. Fundusz plac	Terminowe dokonywanie wypłat wynagrodzeń z zawartych stosunków pracy	Stosunek procentowy liczby przelewów stanowiących składniki wynagrodzenia przekazanych później niż na 2 dni robocze przed 28 każdego miesiąca do ogólnej liczby przelewów w tym zakresie.	15%	rocznie	4,00%
			6. Korzystanie z samochodów prywatnych w celach służbowych	Terminowe dokonywanie wypłat ryczałtów z zawartych umów o korzystanie z samochodów prywatnych do celów służbowych	Stosunek procentowy liczby wypłat ryczałtów z zawartych umów o korzystanie z samochodów prywatnych dokonanych w ciągu 4 dni od dnia złożenia oświadczenia tj. do 9 dnia każdego miesiąca do ogólnej liczby wypłat w tym zakresie	95%	rocznie	100,00%
			7. Prowadzenie ewidencji umów	Terminowe dokonywanie wypłat wynagrodzeń z zawartych umów zlecenia i o dzieło	Stosunek procentowy przelewów stanowiących wynagrodzenie z zawartych umów zlecenia i o dzieło przekazanych do 6 dnia po przedłożeniu rachunku do ogólnej liczby przelewów w tym zakresie	95%	kwartalnie	100,00%
			8. Postępowanie powypadkowe	Terminowe przygotowywanie dokumentacji powypadkowej	Stosunek procentowy liczby protokołów powypadkowych sporządzonych w terminie 10 dni od dnia zgłoszenia wypadku do liczby wszystkich spisanych protokołów powypadkowych	90%	kwartalnie	100%
			9. Organizacja praktyk zawodowych	Zapewnienie profesjonalnych praktyk zawodowych	Stosunek procentowy liczby praktykantów zadowolonych i bardzo zadowolonych do liczby wszystkich odbywających praktyki zawodowe	85%	półrocznie	100,00%
			10. Analiza i ocena procesu					
5.	Planowanie i realizacja budżetu	Dokonalenie planowania i realizacji budżetu w systemie rocznym w celu zabezpieczenia środków na wypłatę przyznanych mieszkańcom Poznania świadczeń pomocy społecznej i świadczeń rodzinnych oraz zapewnienie środków rodzinnych oraz zapewnienie środków na utrzymanie MOPR	01. Planowanie budżetu	Prawidłowe przygotowanie dokumentów do planu budżetu dla jednostki	Stosunek procentowy pomiędzy liczbą rodzajów błędów popełnionych w trakcie przygotowywania dokumentacji do zbiorczego planu budżetu do liczby rodzajów możliwych do popełnienia błędów zamieszczony we wniosku)	max. 30%	rocznie	5,00%
			02. Przygotowanie do wypłaty faktur oraz kosztów ogólnych MOPR	Zapewnienie sprawnej obsługi księgowej MOPR	Stosunek procentowy ilości faktur zapłaconych w terminie wskazanym na fakturze od daty wpływu do MOPR do wszystkich uregulowanych faktur x 100%	95%	kwartalnie	100,00%
			03. Postępowanie o udzielenie zamówienia	Zapewnienie niezbędnych zasobów materialnych do wykonania zadań	Stosunek procentowy liczby wniosków o zamówienie/zakup zrealizowanych w terminie do 25 dni, liczonych od 11 dnia każdego miesiąca, do liczby wszystkich złożonych wniosków	90%	kwartalnie	93%
			04. Dochodzenie zwrotu przyznanych świadczeń od gminy właściwej miejscowo	Uzyskanie zwrotu poniesionych wydatków świadczenia dla klientów pochodzących z innych gmin, w tym osób bezdomnych i przebywających czasowo na terenie gminy Poznań	Stosunek procentowy liczby spraw zakończonych uregulowaniem należności przez gminy właściwe miejscowo do liczby wszystkich spraw związanych z uregulowaniem należności x 100%	50%	półrocznie	95,00%
			05. Wyznaczanie i rozliczanie limitów ilościowych i finansowych dotyczących świadczeń pomocy społecznej	Ustalenie wysokości limitów ilościowych i finansowych pozwalające na zaspokojenie rozpoznanych potrzeb mieszkańców Poznania w zakresie realizacji świadczeń objętych limitami	Stosunek procentowy wysokości środków wydanych zgodnie z przyjętymi założeniami do wysokości środków zaplanowanych do zrealizowania w danym toku budżetowym	80%	rocznie	98,00%
			06. Zmiany planu finansowego w trakcie roku budżetowego	Utrzymanie możliwości realizacji zadań nałożonych na MOPR	Stosunek procentowy wysokości środków wydanych do wysokości środków zaplanowanych do zrealizowania w danym roku budżetowym x 100%	60%	rocznie	97%
			05. Analiza i ocena procesu					
POWIATOWY INSPEKTORAT NADZORU BUDOWLANEGO								
1.	PINB/PS_01 Działalność podstawowa		PINB/PS-01/PR-01 Pozwolenie na użytkowanie	Wydanie decyzji pozwolenia na użytkowanie w terminie 30 dni	Wszystkie wydane w terminie 30 dni decyzje o pozwoleniu na użytkowanie w stosunku do wszystkich wydanych decyzji pozwoleń na użytkowanie w okresie monitorowanych x 100%	100%	półroczny	48,05%
			PINB/PS-01/PR-02 Utrzymanie obiektów budowlanych	Utrzymanie i użytkowanie obiektów w należytym stanie technicznym	Ilość skontrolowanych obiektów w stosunku do ilości zaplanowanej w danym roku kalendarzowym x 100	100%	roczny	wskaźnik nie mierzony
			PINB/PS-01/PR-03 Zakończenie budowy obiektu budowlanego	Rozpatrzenie sprawy w terminie 18 dni od dnia doręczenia zawiadomienia	Ilość rozpatrzonych spraw w terminie 18 dni w stosunku do ilości spraw podlegających rozpatrzeniu w terminie 21 dni x 100	100%	półroczny	61,04%
			PINB/PS-01/PR-04 Prowadzenie budowy bez wymaganego pozwolenia	Opracowanie aktów administracyjnych w sposób maksymalnie zmniejszający procent ich uchylenia przez organ II instancji	Ilość uchylonych aktów administracyjnych w stosunku do wydanych przez PINB aktów administracyjnych x 100	100%	roczny	wskaźnik nie mierzony
			PINB/PS-01/PR-05 Prowadzenie innych robót z naruszeniem prawa budowlanych do wydania decyzji	Skrócenie terminu z 2 miesięcy do 1 miesiąca od wydania postanowienia o wstrzymaniu robót budowlanych do wydania decyzji	Ilość decyzji wydanych po postanowieniu w ciągu miesiąca do ilości decyzji wydanych w tym trybie x 100	100%	roczny	wskaźnik nie mierzony
			PINB/PS-01/PR-06 Prowadzenie budowy bez wymaganego zgłoszenia	Opracowanie aktów administracyjnych w sposób maksymalnie zmniejszający procent ich uchylenia przez organ II instancji	Ilość uchylonych aktów administracyjnych w stosunku do wydanych przez PINB aktów administracyjnych x 100	100%	roczny	wskaźnik nie mierzony
			PINB/PS-01/PR-07 Postępowanie nadzwyczajne	Sprawdzenie prawidłowości decyzji ostatecznych, eliminacja decyzji wadliwych w terminie 60 dni	Ilość decyzji wydanych w terminie 60 dni do ilości decyzji wydanych w tym trybie x 100	100%	roczny	wskaźnik nie mierzony
			PINB/PS-01/PR-08 Postępowanie egzekucyjne	Wyegzekwowanie niewykonanego przez zobowiązanego obowiązku nałożonego decyzją lub postanowieniami PINB	Ilość wyegzekwowanych obowiązków w stosunku do ilości egzekwowanych x 100	100%	roczny	wskaźnik nie mierzony
			PINB/PS-01/PR-09 Pozyskiwanie ocen i opinii	Wyjaśnienie uzasadnionych wątpliwości organu związanych z prowadzeniem robót, przekazywaniem obiektu budowlanego do użytkowania, utrzymaniem i użytkowaniem obiektu budowlanego	Ilość niedostarczonych w terminie ekspertyz, opinii, ocen w stosunku do ilości ekspertyz, opinii, ocen nałożonych do wykonania postanowieniem x 100	100%	roczny	wskaźnik nie mierzony

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2008 r.
			PINB/PS-01/PR-10 Zmiana sposobu użytkowania bez wymaganego zezwolenia	Doprowadzenie samowolnej zmiany sposobu użytkowania obiektu lub je...	Wszystkie postępowania administracyjne doprowadzające samowolne zmiany sposobu użytkowania obiektu	100%	roczny	wskaźnik nie mierzony
2.	PINB/PS-02 Działalność pomocnicza Inspektoratu		PINB/PS-02/PR-01 Rekrutacja i zatrudnienie pracowników	Zapewnienie poziomu zatrudnienia niezbędnego do prawidłowego	Liczba zatrudnionych / liczba zgłoszony potrzeb zweryfikowanych ...	100%	roczny	wskaźnik nie mierzony
			PINB/PS-02/PR-02 Organizowanie szkoleń	Zapewnienie odpowiedniej liczby szkoleń potrzebnych do podnoszenia	Liczba szkoleń / liczba zgłoszonych potrzeb zatwierdzonych pozytywnie ...	100%	roczny	wskaźnik nie mierzony
			PINB/PS-02/PR-03 Ocena pracowników	Zapewnienie odpowiedniego poziomu pracy	Liczba ocen pracowniczych pozytywnych / liczbę ocen negatywnych ...	70-100 punktów	roczny	wskaźnik nie mierzony
POZNAŃSKIE OŚRODKI SPORTÓW I REKREACJI								
1.	PS – 01 Baza rekreacyjna i sportowa	Upowszechnianie kultury fizycznej poprzez udostępnianie bazy sportowej i turystycznej.	Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Krzewienie kultury fizycznej poprzez upowszechnianie pływania oraz zapewnienie bazy dla gier zespołowych	% wykonania planu przychodów	99%	okres – półrocze (do 31.08 każdego roku), rok (do 1.04 roku następnego) – analiza dokumentów księgowych, analiza wykonania budżetu zadaniowego	96,69%
			Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Zaspokojenie zbiorowych potrzeb w zakresie sportów wodnych , biegów terenowych oraz rekreacji dla mieszkańców w Oddziale Malta	% wykonania planu przychodów	99%	j.w	96,40%
			Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Propagowanie kultury, sportu i rekreacji przez współdziałanie przy realizacji różnorodnych imprez w Oddziale Arena	% wykonania planu przychodów	99%	j.w	98,61%
			Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Upowszechnianie i propagowanie sportu, rekreacji i wypoczynku wśród ludności w ośrodkach wypoczynkowych i obiektach sportowych POSiR oddanych w dzierżawę.	% wykonania planu przychodów	99%	j.w	101,17%
			Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Zapewnienie bazy dla przeprowadzenia imprez sportowych, rekreacyjnych i treningów w Oddziale Stadion Miejski	% wykorzystania planu przychodów	99%	j.w	98,02%
			Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Udostępnianie bazy do przeprowadzenia imprez sportowo-rekreacyjnych w Oddziale MOS.	% wykorzystania planu przychodów	99%	j.w	96,74%
			Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Świadczenie usług hotelowych w Hotelu Sport i na Campingu Malta.	Wskaźnik 1: % wykorzystania planu przychodów	99%	j.w	102,60%
					Wskaźnik 2: % wykorzystania miejsc noclegowych w Hotelu Sport i na Campingu Malta (osobonoclegi)	50%	j.w	39,9% (półrocznie)
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	223,11%
					Wskaźnik 2: Rozwój imprezy - przyrost liczby startujących w stosunku do roku poprzedniego	5%	okres – rok (do 1.04 roku następnego) metody - porównanie danych dot. liczby startujących	15,00%
					Wskaźnik 3: % biegaczy wyrażających chęć ponownego startu	90%	okres – rok (do 1.04 roku następnego) metody – kwestionariusz satysfakcji uczestników maratonu	95,00%
			Organizacja imprez sportowych i rekreacyjnych	Popularyzacja pływania poprzez organizację zawodów pływackich	Zaufanie Klienta - procentowy udział uczestników kursów doskonalenia pływania w zawodach dziecięcych	60%	okres – rok (do 1.04 roku następnego) metody – porównanie danych dot. liczby startujących	41,48%
			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	67,08%
3.	PS – 03 Organizacja i zarządzanie POSiR	Zapewnienie prawidłowego funkcjonowania zakładu dla realizacji celów statutowych	Zarządzanie kadrami	Satysfakcja pracowników	% pracowników zadowolonych lub bardzo zadowolonych z pracy w POSiR	80%	okres – rok (do 1.04 roku następnego) metody - analiza wykonania planu zatrudnienia	100,00%
				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	100,00%
				Wybór kandydatów spełniających w najwyższym stopniu wymagania stanowiska pracy	Stosunek liczby pracowników zatrudnionych po okresie próbnym na czas nieokreślony do ogólnej liczby pracowników przyjętych na okres próbny	90%	okres - rok (do 1.04 roku następnego) metody - analiza dokumentów kadrowych	wskaźnik zostanie zmieniony
			Udzielanie zamówień w celu realizacji zakupów i inwestycji	Sprawnie prowadzenie procedury zamówień publicznych dla prawidłowej realizacji zakupów i inwestycji	poprawność realizacji procedury Prawo Zamówień Publicznych - % uwzględnionych protestów do wszystkich zrealizowanych postępowań	max. 5%	okres – rok (do 1.04 roku następnego) metody – badanie stosunku realizowanych postępowań do uwzględnionych protestów	wskaźnik zostanie zmieniony

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2008 r.
			Planowanie i zarządzanie infrastrukturą	Zapewnienie odpowiedniego stanu infrastruktury	% realizacji planu remontów i inwestycji	99%	okres – rok (do 1.04 roku następnego) metody – analiza sprawozdań z wykonania planu remontów i inwestycji	99,20%
			Zarządzanie finansami	Terminowe sporządzenie sprawozdań finansowych	Stosunek liczby sprawozdań sporządzonych terminowo do ogólnej liczby sporządzonych sprawozdań	95%	okres – półrocze (do 1.08 każdego roku), rok (do 1.04. roku następnego) metody – analiza sprawozdania z wykonania planu finansowego	100,00%
POZSERWIS - GOSPODARSTWO POMOCNICZE DLA MIASTA POZNANIA								
1.	PLANOWANIE FINANSOWE I ANALIZA WYKONANIA PLANU IKONTROLA WEWNĘTRZNA	Planowanie finansowe i analiza wykonania planu	1. Ustalenie planu finansowego 2. Analiza wykonania planu	1. Identyfikacja odchyleń realizacji planu finansowego w zakresie wpływów 2. Identyfikacja odchyleń realizacji planu finansowego w zakresie wydatków 3. Zgłaszanie zagrożeń w realizacji planu finansowego	1. realizacja wpływów narastająco/planowane kwoty przychodów narastająco 2. realizacja kosztów narastająco/planowane kwoty kosztów narastająco 3. Zgłaszanie zagrożeń w realizacji planu finansowego	< 110% <= 100% (w skali kwartału wysokość wskaźnika 1 i2: 50%) 100%	półrocznie półrocznie półrocznie	w trakcie realizacji z powodu tworzenia bilansu za 2008 r.
2.	Zarządzanie Zasobami Ludzkimi	Wykwalifikowana kadra	2. Zatrudnienie	1. Zatrudnianie wysokokwalifikowanej kadry na stanowiskach urzędniczych.	Ilość pracowników na stanowiskach urzędniczych posiadających wykształcenie wyższe - stan na 31.12. podzielone na ilość pracowników na stanowiskach urzędniczych - stan na 31.12	40%	rocznie	52%
			3. Organizacja szkoleń	2. Realizacja potrzeb szkoleniowych.	1) Ilość odbytych modułów planowanych w rocznym planie szkoleń podzielone na ilość planowanych modułów w rocznym planie szkoleń 2) Ilość szkoleń (moduły) ocenionych pozytywnie przez ilość zrealizowanych szkoleń	1) 80% 2) 90%	1) rocznie 2) kwartalnie	1) 71% 2) 100%
			4. Rekrutacja	3. Trafna rekrutacja.	Ilość pozytywnie rozpatrzonych w danym okresie wniosków o zawarcie z pracownikiem umowy o pracę po okresie próbnym podzielone na ilość umów zawartych na okres próbny upływający w danym okresie	60%	kwartalnie	100%
			4. Odejście pracownika z pracy		---	---	---	
3.	ADMINISTROWANIE NIERUCHOMOŚCIAMI URZĘDU MIASTA	Administrowanie nieruchomościami Urzędu Miasta	1. Przejęcie nieruchomości					
			2. Planowanie konserwacji, przeglądów, remontów i inwestycji	1. Dbalność o należyty stan techniczny przekazanych nieruchomości	% realizacji planu w zakresie rzeczowym	95%	półrocznie	100%
			3. Zawieranie umów na usługi dotyczące eksploatacji obiektów	2. Spełnienie oczekiwań najemców poprzez zwiększenie stopnia zadowolenia ze świadczonych usług	Suma ocen dla ilości ocen w przedziale 3,5-4.	---	rocznie	ze względu na dezaktualizację wskaźnika odstąpiono od wysyłania ankiet
			4. Wynajem powierzchni w nieruchomości, przekazywanie najemcy w użytkowanie	5. Rozliczanie i wystawianie faktur dot. utrzymania obiektów 6 Analiza ekonomiczna administrowanych nieruchomości				
4.	Obsługa imprez i naprawy urządzeń technicznych	zapewnienie właściwej obsługi imprez oraz utrzymanie w należytym stanie urządzeń technicznych na wyposażeniu UM oraz j.o. UMP	1. usuwanie awarii 2. planowanie konserwacji 3. planowanie zakupów 4. wykonanie konserwacji zgodnie z planem 5. zakup nowego sprzętu 6. odbiór 7. ewidencja sprzętu	1. Dążenie do reakcji służb OT, odpowiedzialnych za dany rodzaj sprzętu, w ciągu max. 24 godzin roboczych od chwili pisemnego zgłoszenia awarii 2. Dążenie do usunięcia awarii w czasie nie dłuższym niż 14 dni roboczych od chwili pisemnego zgłoszenia awarii 3. dotrzymanie terminu realizacji zadania uzgodnionego ze zlecającą	1) ilość zgłoszeń awarii w przypadku których czas reakcji był dłuższy niż 24 godziny robocz 2) ilość zgłoszeń awarii w przypadku których czas usunięcia awarii był dłuższy niż 14 dni roboczych 3) ilość zgłoszeń w których wystąpiła niezgodność terminu ustalonego ze zgłaszającym	23% 23% 15%	półrocznie półrocznie półrocznie	10% 10,00% 10,00%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2008 r.
5.	USŁUGA TRANSPORTOWA	realizacja usługi transportowej	1. utrzymanie środków transportowych 2. wykonanie usługi transportowej 3. zlecenie usługi transportowej przewoźnikowi zewnętrznemu	1. Realizacja zadań zawartych w porozumieniu- Uchwała Zarządu 2. Świadczenie usług przewozowych dla Urzędu Miasta Poznania w Oparciu o ustaloną stawkę 3. Świadczenie usług w sposób zadawalający jednostki Urzędu Miasta Poznania i klientów zewnętrznych	1. Ilość zrealizowanych zamówień do złożonych	98%	kwartalnie	99,20%
					2. Dyspozycyjność i efektywność pracy taboru	89%	kwartalnie	dyspozycyjność taboru a) taxi 100% , b) własny 91% efektywność pracy 89,8%
					3. Ilość ocen pozytywnych do wszystkich	98,5%	kwartalnie	98,5%
6.	ZAKUP MATERIAŁÓW, ARTYKUŁÓW I USŁUG DLA UM	ZASPOKOJENIE POTRZEB KLIENTA	1. Przeprowadzanie postępowań zamówień publicznych	1. maksymalne skrócenie czasu dokonania zakupu	2. maksymalne skrócenie czasu dokonania zakupu	17 dni	kwartalnie	7 dni
			2. Sporządzenie i zawarcie umowy					
			3. Przyjęcie zapotrzebowania do realizacji					
			4. Doknanie zakupu	2. Kupić jak najtaniej, ale zgodnie z zapotrzebowaniem i ustawą o zamówieniach publicznych 3. zagwarantowanie oczekiwanej jakości zapotrzebowanych materiałów i artykułów	2. Kupić jak najtaniej, ale zgodnie z zapotrzebowaniem i ustawą o zamówieniach publicznych 3. zagwarantowanie oczekiwanej jakości zapotrzebowanych materiałów i artykułów	2. 95% 3. Max. 5% reklamacji	kwartalnie	2)98% 3)2,33%
			5. Przyjęcie i wydanie towaru					
			6. Rozliczenie zakupu					
7.	REMONTY	utrzymanie sprawności technicznej i gotowości eksploatacyjnej budynku	1. Planowanie remontów i inwestycji 2. Realizacja zadań remontowych i inwestycyjnych		Plan WPI remontów	95% w stosunku do wykonanych zadań	rocznie	100,0%
				1) wykonanie zadań remontowych zgodnie z planem remontów bieżących 2) Wykonanie zadań remontowych i inwestycyjnych zgodnie z planem WPI	Ilość zakończonych prac w terminie	1) Wu: 85%-100% Wf: 85%-100% 2) Wu: 100%	półrocznie	Wu: 93%; Wf 92%
							półrocznie	Wu: 84%;
8.	Obsługa kancelaryjna Urzędu Miasta Poznania	zaspokajanie potrzeb jednostek organizacyjnych UMP w zakresie zapewnienia kompleksowej i terminowej obsługi	1. Realizacja potrzeb kancelaryjnych Urzędu Miasta Poznania	1. Doręczanie przyjętej korespondencji i przesyłek najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu wpływu do Kancelarii do sekretariatów Wydziałów UM, Prezydenta Miasta, Skarbnika, Sekretarza, oraz niektórych miejskich jednostek organizacyjnych 2. Wysyłka za pośrednictwem operatora publicznego oraz innego operatora uprawnionego do wykonywania działalności pocztowej, korespondencji i przesyłek z wydziałów UMP oraz POZSERWIS-u napóźniej następnego dnia roboczego po dniu wpływu do kancelarii	1. Doręczanie przyjętej korespondencji i przesyłek najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu wpływu do Kancelarii do sekretariatów Wydziałów UM, Prezydenta Miasta, Skarbnika, Sekretarza, oraz niektórych miejskich jednostek organizacyjnych 2. Wysyłka za pośrednictwem operatora publicznego oraz innego operatora uprawnionego do wykonywania działalności pocztowej, korespondencji i przesyłek z wydziałów UMP oraz POZSERWIS-u napóźniej następnego dnia roboczego po dniu wpływu do kancelarii	1) 95% przesyłek 2) 95% przesyłek	kwartalnie	1)100% 2)100%
			2. Reklamacje przesyłek poleconych	---	---	---	---	
9.	UTRZYMANIE CZYSTOŚCI I PORZĄDKU W OBIEKTACH UM	Utrzymywanie czystości i porządku w obiektach UM - usługi zewnętrzne		Sprzątanie pomieszczeń w uzgodnionym terminie	Ilość negatywnych uzasadnionych uwag	3 uwagi w skali miesiąca	kwartalnie	6 negatywnych uzasadnionych uwag w skali kwartału, wskaźnik miesięczny nie został przekroczony
				Podniesienie jakości wykonywanych usług				
10.	KONSERWACJE I NAPRAWY	utrzymanie sprawności technicznej administrowanych budynków w zakresie napraw i konserwacji bieżących	1. Przyjęcie zlecenia 1a. Wykonanie prac stałych wg harmonogramu	Realizacja zadań w sposób minimalizujący reklamacje	Liczba reklamacji	2% spadek w skali kwartału; w IV kwartale zmiana wskaźnika: dopuszczalna ilość reklamacji :2 miesięcznie	kwartalnie	6 reklamacji w IV kw. 2008
			2. Realizacja zadań obsługi bieżącej zgłaszana na stanowisko pracy 2a. Realizacja zlecenia naprawy - konserwacji	Dotrzymanie terminu wykonania zleconych zadań	Procent zleceń wykonywanych w terminie	1) 85% /max. 7 dni 2) 87% / nna 8 godz.	kwartalnie	1) 90,7 % zleceń wykonywanych w porozumieniu zleceńodawca- kierownik- pracownik od momentu zakupu potrzebnego materiału 2)96,96% ilość zleceń realizowanych w czasie dnia roboczego
			3. Usunięcie zgłoszonej awarii	Realizacja zadań w sposób minimalizujący awarie	procentowy czas zabezpieczenia awarii	100% / h	kwartalnie	100%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2008 r.
			4. Zlecenie i rozliczenie					
			5. Zlecenia i analiza					
11.	Bezpieczeństwo i higiena pracy	Bezpieczeństwo osób przebywających w obiektach administrowanych przez POZSERWIS	1. Ochrona zdrowia pracowników	1. Ochrona zdrowia pracowników	realizacja badań profilaktycznych zgodnie z terminem i rodzajem badań	100%	kwartalnie	100%
			2. Szkolenie pracowników	2 Szkolenie pracowników	ilość przeszkolonych pracowników	100%	kwartalnie	100%
			3. Gospodarowanie środkami ochrony indywidualnej, odzieżą, obuwie roboczym	3. Zaopatrzenie pracowników w środki ochrony indywidualnej, odzież, obuwie robocze	wyposażenie pracowników w środki ochrony indywidualnej, odzież obuwie robocze	100%	kwartalnie	100%
			4. Ocena ryzyka zawodowego na stanowiskach pracy	4. Identyfikacja, likwidacja lub ograniczenie zagrożeń i czynników szkodliwych na stanowisku pracy	ilość stwierdzonych i zlikwidowanych zagrożeń, czynników szkodliwych	95-100% (identyfikacja zagrożeń) 100% (realizacja zaleceń)	kwartalnie	98% -identyfikacja zagrożeń, 100% likwidacji stwierdzonych zagrożeń
			5. Postępowanie w przypadku zaistnienia wypadku	5 rzetelne wyjaśnienie przyczyn i okoliczności wypadku, podjęcie środków zapobiegawczych	czas wyjaśniania przyczyn i okoliczności wypadku	max. 14 dni od daty zgłoszenia wypadku	kwartalnie	max. 14 dni
			6. Kontrole obiektów	6. Zapewnienie bezpieczeństwa osobom przebywającym w obiektach administrowanych przez POZSERWIS	ilość kontroli	2X w roku przegląd pod względem bezpieczeństwa admin. obiektów	kwartalnie	nie przeprowadzono procedury z uwagi na zmiany w nowotworzonych procesach
12.	Ewidencja Księgowo-Finansowa	Prowadzenie ewidencji księgowo -finansowej		przedstawienie prawidłowej sytuacji majątkowej	---	---	---	
			1 obsługa kasowa i obsługa księgowo- finansowa w zakresie wydatków	---	ewidencja przychodów kosztów majątku trwałego	100%	kwartalnie	prolongata terminu do dnia 20 lutego 2009 r.
			2 obsługa księgowo-finasowa w zakresie przychodów	---	ewidencja i realizacja należności i zobowiązań	100%	kwartalnie	prolongata terminu do dnia 20 lutego 2009 r.
			3 prowadzenie ewidencji księgowej środków trwałych oraz wartości niematerialnych	---	---	---	---	
			4 rozliczenie inwentaryzacji majątku POZSERWIS-u	---	---	---	---	
			5 Sporządzanie deklaracji podatkowych	sporządzanie deklaracji podatkowych	terminowość sporządzania deklaracji podatkowych	100%	kwartalnie	prolongata terminu do dnia 20 lutego 2009 r.
			6 sprawozdawczość	sporządzanie sprawozdań finansowych	terminowość sporządzania sprawozdań finansowych	100%	kwartalnie	
STRĄŻ 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	61,55%
			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	92,45%
			Wnioski do sądu SM/PS-01/PR-03	90% postępowań przed skierowaniem sprawy do sądu zostanie zakończonychw ciągu 8 tygodni.	Zakończone postępowania w ciągu 8 tygodni/ wszystkie postępowania* 100%.	90%	rocznie	93,50%
			Usuwanie pojazdów SM/PS-01/Pr-04	70% pojazdów zostanie usuniętych w ciągu 2 godzin od potwierdzenia popełnienia wykroczenia.	ilość potwierdzonych wykroczeń/ usunięte pojazdy* 100%	70%	rocznie	76,90%
		Celem głównym procesu jest	Nadzór nad realizacją zadań przez SM SM/PS-02/PR-01	Wykonanie 100 % kontroli zgodnie z planem.	Wykonane kontrole/plan kontroli * 100%	100%	półrocznie	100,00%
			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	100,00%
			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	100,00%
			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	100,00%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2008 r.
2.	Zapewnienia zdolności do prawidłowego wykonywania zadań.	zapewnienie zdolności do sprawnego wykonywania zadań przez Straż Miejską m. Poznania.	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	100,00%
			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	100,00%
			Remonty i przeglądy techniczne pojazdów SM w ciągu miesiąca od zgłoszenia awarii przez osobę odpowiedzialną za pojazd.	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	100,00%
			Rozliczanie mandatów karnych	Wprowadzenie 100% odcinków mandatów karnych do programu informatycznego w rocznym okresie rozliczeniowym	dostarczone odcinki mandatów karnych/wprowadzone odcinki mandatów karnych* 100%.	100%	rocznie	100,00%
ZAKŁAD ZAGOSPODAROWANIA ODPADÓW								
1.	Gospodarka odpadami	Zwiększenie efektywności gospodarowania odpadami	Składowanie odpadów Segregacja odpadów Analiza i ocena procesu		Stosunek ilości przyjętych odpadów do ilości odzyskanych odpadów.	min. 18 %	roczny	26,00%
2.	Elektrownia biogazowa i oczyszczania odcieku	Zużycie energii na potrzeby własne nie więcej niż 10%	Wytwarzanie energii	Produkcja energii elektrycznej na poziomie nie niższym niż 2000000 kWh/a.	Ilość energii elektrycznej zużytej na potrzeby własne do ilości energii wyprodukowanej	nie więcej niż 10%	półroczny	5,44%
			Oczyszczanie odcieków	Wprowadzanie do środowiska wód odciekowych oczyszczonych	Stosunek ilości m3 odcieku oczyszczonego ogółem do ilości m3 odcieku pobranego przez oczyszczalnię	50%	półroczny	54,30%
			Analiza i ocena procesu					
3.	Zarządzanie zasobami osobowymi	Kadra spełniająca wymagania stanowiska pracy	Rekrutacja, selekcja i ocena Szkolenia pracowników Analiza i ocena procesu		Stosunek liczby pracowników ocenionych jako spełniających wymagania do liczby pracowników objętych oceną	96%	roczny	b.d.
4.	Nadzór nad infrastrukturą	Zapewnienie prawidłowego nadzoru nad infrastrukturą.	Bieżące utrzymanie maszyn i urządzeń Zakupy bieżące Udzielenie zamówienia publicznego Korespondencja i dokumentacja biurowa Remonty i inwestycje Analiza i ocena procesu	Zapewnienie prawidłowego funkcjonowania maszyn i urządzeń. Zapewnienie niezbędnych zasobów do prawidłowego funkcjonowania zakładu Zapewnienie odpowiedniego przepływu dokumentacji				
ZARZĄD DRÓG MIEJSKICH								
1.	ZDM/PS-01 Organizacja i zarządzanie	Skuteczne zarządzanie jednostką organizacyjną Miasta Poznania - Zarząd Dróg Miejskich poprzez zapewnienie efektywnego planowania w zakresie organizacyjnym oraz skutecznej realizacji zadań statutowych.	ZDM/PS-01/PR-01 Planowanie inwestycji ZDM/PS-01/PR-02 Postępowanie z wnioskami ZDM/PS-01/PR-03 Rozpatrywanie skarg ZDM/PS-01/PR-04 Postępowanie odwoławcze ZDM/PS-01/PR-05 Zamówienia publiczne ZDM/PS-01/PR-06 Nadzór nad realizacją zleceń zewnętrznych ZDM/PS-01/PR-08 Przeprowadzenie kontroli wewnętrznej ZDM/PS-01/PR-09 Rekrutacja, selekcja i ocena pracownicz ZDM/PS-01/PR-10 Szkolenia ZDM/PS-01/PR-11 Obsługa Zakładowego Funduszu Świadczeń ZDM/PS-01/PR-12 Odbiór robót	Zaplanowanie WPI w terminie Terminowe rozpatrzenie wniosków klientów Terminowe rozpatrzenie skarg i interpelacji klientów Terminowe załatwienie sprawy w postępowaniu odwoławczym Realizacja harmonogramu zamówień publicznych Skuteczny nadzór nad realizacją zleceń zewnętrznych w celu prawidłowej realizacji zapisów umownych Realizacja harmonogramu kontroli wewnętrznych Zatrudnianie pracowników spełniających wymogi kwalifikacyjne Realizacja planu szkoleń dla pracowników Realizacja planu wydatków Zakładowego Funduszu Świadczeń Społecznych Terminowe przeprowadzanie odbiorów robót	Czas planowany na wykonanie WPI/czas rzeczywisty wykonania WPI ilość wniosków rozpatrzonych w terminie przewidzianym przepisami KPA x 100 /ilość wniosków ogółem ilość skarg i interpelacji rozpatrzonych w terminie do 29 dni x 100 /ilość skarg i interpelacji ogółem ilość spraw rozpatrzonych w terminie określonym w KPA x 100 /ilość spraw ogółem ilość zakończonych postępowań x 100/ ogólna ilość zaplanowanych postępowań ilość sporządzonych protokołów odbioru * 100/ilość udzielonych zleceń zewnętrznych liczba przeprowadzonych kontroli/ liczby planowanych kontroli ilość umów o pracę zawartych na czas określony (próby) x100/ ilość umów przedłużonych Zrealizowane szkolenia x100/ zaplanowane szkolenia Poniesione wydatki z tytułu ZFSSx100/ zaplanowane wydatki ilość odbiorów przeprowadzonych w terminie x 100/ ilość odbiorów ogółem	1 (>1 skrócenie czasu wykonania, <1 wykonanie nieterminowe) 90 % wniosków rozpatrzonych w terminie określonym w KPA 98 % skarg i interpelacji rozpatrzonych w terminie do 29 dni 98 % spraw rozpatrzonych w terminie określonym w KPA 95 % zakończonych postępowań 95% 100% 90% 95% 94% 90 % terminowo przeprowadzonych odbiorów	rocznie kwartalnie półrocznie półrocznie rocznie rocznie rocznie rocznie rocznie rocznie rocznie	1 88% 93% 98% 96% 100% procedura nie realizowana w obecnym kształcie 95,80% 90,40% 94,80% 96,50%
2.	ZDM/PS-02 Inwestycje	Skuteczna realizacja zaplanowanych inwestycji	ZDM/PS-02/PR-01 Przygotowanie inwestycji ZDM/PS-02/PR-02 Realizacja inwestycji	Zrealizowanie zaplanowanych inwestycji w terminie Zakończenie i przekazanie do eksploatacji realizowanych inwestycji	ilość przetargów na roboty inwestycyjne zakończonych podpisaniem umowy z wykonawcą *100/ilość wszczętych postępowań przetargowych na roboty inwestycyjne ilość przekazanych OT w ciągu 30 dni od zatwierdzenia protokołu odbioru * 100/ilość przyjętych do nadzorowania inwestycji	90% 95 % zakończonych i przekazanych do eksploatacji inwestycji	rocznie rocznie	85% 78%
			ZDM/PS-03/PR-01 Rozliczanie kart chip i druków	zapewnienie zapasów druków i kart chip w magazynie	ilość terminowo przeprowadzonych inwentur *100/ilość zaplanowanych inwentur	100% terminowo przeprowadzonych inwentur	kwartalnie	100%
			ZDM/PS-03/PR-02 Sprzedaż abonamentu i identyfikatora i kart chip	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	0,77%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2008 r.
3.	ZDM/PS-03 Gospodarka parkingowa	Zapewnienie skutecznej gospodarki parkingowej	ZDM/PS-03/PR-03 Organizacja zastrzeżonych miejsc postojowych "kopert"	Prawidłowe zarządzanie zastrzeżonymi miejscami postojowymi	ilość wykonanych kontroli zastrzeżonych miejsc postojowych * 100/ilość zaplanowanych kontroli zastrzeżonych miejsc postojowych	98%	półrocznie	100%
			ZDM/PS-03/PR-04 Kontrola wpływów ze sprzedaży biletów parkingowych	Monitorowanie pracy automatów parkingowych	ilość przeliczanych kasetek różnicą w wysokości +/- 20 zł * 100/ilość przeliczonych kasetek	2%	kwartalnie	0,52%
			ZDM/PS-03/PR-05 Kontrolowanie wnoszenia opłat w strefie płatnego parkowania	Prawidłowe wystawianie wezwań-raportów	ilość błędnie wystawianych wezwań-raportów x100/ ilość wystawianych wezwań-raportów	max 2 % błędnie wystawianych wezwań-raportów	kwartalnie	2,30%
			ZDM/PS-03/PR-06 Nadzór nad automatami parkingowymi	Zapewnianie prawidłowego funkcjonowanie automatów parkingowych	liczba planowanych przeglądów konserwacji/ liczby przeprowadzonych	100%	rocznie	100%
			ZDM/PS-03/PR-07 Nadzór nad parkingami buforowymi	Zapewnienie prawidłowego funkcjonowanie parkingów buforowych	liczba planowanych kontroli/ liczby przeprowadzonych	100%	rocznie	100%
			ZDM/PS-03/PR-08 Przyjęcie opłaty za wezwanie-raport	Wyegzekwowanie zaległych należności	ilość wezwań-raportów objętych upomnieniem x 100/ilość nieopłaconych wezwań-raportów ogółem	30% nieopłaconych wezwań-raportów objętych upomnieniem	półrocznie	32,00%
			ZDM/PS-03/PR-9 Przygotowanie i wysyłanie upomnień					
4.	PS-04 Zarządzanie drogami i ruchem	Prawidłowe zarządzanie drogami i ruchem w Poznaniu	ZDM/PS-04/PR-01 Utrzymanie dróg, infrastruktury i bezpieczeństwa ruchu	Zapewnienie prawidłowego utrzymania dróg, infrastruktury drogowej i bezp. Ruchu	Ilość zrealizowanych zadań zaplanowanych * 100/ilość zadań zaplanowanych (dot. UD i RB)	90 % zrealizowanych zadań zaplanowanych	rocznie	94,97%
					Ilość zrealizowanych zadań zaplanowanych * 100/ilość zadań zaplanowanych (dot. UD i RB)	90 % zrealizowanych zgłoszeń	rocznie	90,73%
			ZDM/PS-04/PR-02 Utrzymanie pasa ulicznego	Realizacja zgłoszeń dot. utrzymania pasa drogowego	ilość zrealizowanych zgłoszeń * 100/ilość przyjętych zgłoszeń	95 % zrealizowanych zgłoszeń	półrocznie	95,19% COUIR M, 96,71% COUIR G
			ZDM/PS-04/PR-03 Postępowanie z urzędu	Terminowe załatwienie sprawy w postępowaniu z urzędu	ilość spraw rozpatrzonych w terminie do 30 dni x 100 /ilość spraw ogółem	95 % spraw rozpatrzonych w terminie do 30 dni	półrocznie	99,47%
5.	PS-05 Zarządzanie finansami	Efektywne zarządzanie finansami ZDM	ZDM/PS-05/PR-01 Planowanie i analiza wydatków	Prawidłowe sporządzenie planu finansowego	Plan finansowy zrealizowany x 100/ plan finansowy	95%	rocznie	96,29%
			ZDM/PS-04/PR-04 Zakupy	Realizacja zapotrzebowań ZDM	ilość zrealizowanych zapotrzebowań * 100/ilość przyjętych zapotrzebowań	95 % zrealizowanych zapotrzebowań	rocznie	98,00%
			ZDM/PS-05/PR-02 Postępowanie windykacyjne	Podjęcie czynności do wyegzekwowania należności w terminie	ilość spraw podjętych w terminie x 100/ ilość spraw podjętych	95 % spraw podjętych w terminie	kwartalnie	97,00%
ZARZĄD KOMUNALNYCH ZASOBÓW LOKALOWYCH								
1.	P-01-Planowanie i realizacja budżetu	Prawidłowe przygotowanie planu finansowego	P-01/1-Przygotowanie planu finansowego na rok budżetowy	Zbilansowanie przychodów i wydatku w danym roku budżetowym	(stan środków obrotowych na początku roku + przychody/stan środków obrotowych + wydatki)	1	Raporty własne - kwartalnie	1
			P-01/2-Monitoring realizacji planu finansowego	Identyfikacja odchyleń pozycji planu finansowego w zakresie przychodów i wydatków	(realizacja wydatków narastająco/planowane kwoty wydatków)*100% (realizacja przychodów narastająco/planowane kwoty przychodów)*100%	<=100%>=90%, <=110%	Raporty własne - miesięcznie	100%
			P-01/3-Wprowadzanie korekt do planu	Wprowadzanie korekt do planu	(ilość odchyleń / ilość korekt)*100%	=100%	Raporty własne - miesięcznie	(7/7)*100%
2.	P-02-Remont zasobu komunalnego	Racjonalne wydatkowanie środkówfinansowych określonych w rocznie planie finansowym przeznaczonych na remont zasobu komunalnego	P-02/1-Remont zwolnionego lokalu	Ekonomiczne wyremontowanie zwolnionego lokalu	(rzeczywisty koszt wyremontowanego 1m2 lokalu / planowanego kosztu wyremontowanego 1m2 wynikającego z kosztorysu szacunkowego) * 100%	<=90 %	Ewidencja wyremontowanych i przekazanych do Działu Zasobów Mieszkaniowych lokali mieszkalnych - odzyskanych -rocznie	80,00%
3.	P-03-Ewidencja zasobu komunalnego	Zewidencjonowanie zasobu komunalnego	P-03/1-Realizacja inwentaryzacji budynków	Realizacja inwentaryzacji budynków komunalnych, wspólnot mieszkaniowych oraz współwłasności z udziałem miasta Poznania	Liczba budynków zinwentaryzowanych (w danym roku)/Liczba budynków zamierzonych do inwentaryzacji)*100%	>90%	Ewidencja własna, rocznie	95,00%
4.	P-04-Zakup towarów i usług	Zakup towarów i usług zgodnie z Prawem Zamówień Publicznych	P-04/1-Zamówienie z wolnej ręki	Prawidłowe przygotowanie postępowania na zakup towarów lub usług zgodnie z ustawą prawo zamówień publicznych	Liczba postępowań unieważnionych z winy Zamawiającego	0	Rejestr zamówień publicznych-rocznie	---
			P-04/1-Zamówienie z wolnej ręki	Prawidłowe przygotowanie postępowania na zakup towarów lub usług zgodnie z ustawą prawo zamówień publicznych	Liczba postępowań unieważnionych z winy Zamawiającego/ liczba postępowań ogółem *100%	<=10%	Rejestr zamówień publicznych-rocznie	8%
			P-04/2-Postępowanie o udzielenie zamówienia	Przeprowadzenie postępowania na zakup towarów lub usług zgodnie z przepisami prawa	Ilość wniosków do Rzecznika Dyscypliny Finansów Publicznych zakończonych wyrokiem	0	Ewidencja wniosków - rocznie	0 wniosków
			P-04/3-Weryfikacja dokumentów księgowych ZKZL	Dokonanie zakupu towarów i usług zgodnie z regulaminem zakładu	(ilość zakupów dokonanych zgodnie z procedurą/ ilości wszystkich zakupów)*100%	100%	Raport z kontroli - półroczne	---
			P-04/3-Weryfikacja dokumentów księgowych ZKZL	Dokonanie zakupu towarów i usług zgodnie z regulaminem zakładu	ilość zakończonych postępowań według harmonogramu/ ilość zaplanowanych postępowań *100%	>=90%	rocznie	92%
					ilość postępowań zakończonych zawarciem umowy w sprawie zamówienia publicznego /ilość wszystkich postępowań*100%	>=95%	rocznie	b.d.
5.	P-05-Pozyskiwanie lokali	Pozyskiwanie Lokali Mieszkalnych	P-05/01-Pozyskiwanie lokali	Pozyskanie jak największej ilości lokali mieszkalnych	(ilość lokali pozyskanych w danym roku / 100 mieszkań) 8 100%	100%	Ewidencje własne działu - rocznie	140%
6.	P-06-Obsługa prawna zakładu		Nieaktywne					nieaktywny
7.	P-07-Wynajem Zasobów Użytkowych	Efektywne zagospodarowanie zasobów użytkowych	P-07/1-Wynajem Zasobów Użytkowych	Zagospodarowanie lokali użytkowych	(ilość lokali użytkowych wynajętych/ilość lokali użytkowych ogółem)*100 %	>85%	Ewidencje własne - kwartalnie	90,42%
			P-07/2-Negocjacja stawki czynszu					
8.	P-08-Wynajem Lokali Mieszkalnych	Zasiedlenie lokali mieszkalnych- socjalnych, zamiennych będących na stanie środków trwałych ZKZL	P-08/1-Zasiedlenie Lokali	Zasiedlenie wszystkich zwolnionych lokali i nowowytbudowanych przeznaczonych do zasiedlenia lokali	(ilość lokali zasiedlonych/ilość lokali przeznaczonych do zasiedlenia)*100%	>=90%	Ewidencja własna działu - półrocznie	92%
			P-08/2-Uregulowanie tytułu prawnego lokalu	Terminowe rozpatrywanie wniosku o uregulowanie tytułu prawnego do lokalu	(ilość wniosków o uregulowanie tytułu prawnego do lokalu rozpatrzonych w terminie/ilość wniosków o uregulowanie tytułu prawnego do lokalu)*100%	>80%	Ewidencja własna działu - półrocznie	76%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2008 r.
			P-08/3-Wypowiedzenie umowy najmu	Wypowiadanie umów najmu osobom naruszającym przepisy Ustawy o ochronie Praw Lokatorów	(ilość praw gdzie podjęto działania w celu wypowiedzenia/ilości spraw w których istnieja przesłanki do wypowiedzenia)*100%	>=75%	Ewidencja własna działu - półrocznie	91%
9.	P-09-Windykacja należności	Skuteczna windykacja należności z tytułu najmu lokali użytkowych i mieszkalnych	P-09/1-Windykacja Należności	Działania skutkujące maksymalizacją wpływów ZKZL	(faktyczny miesięczny wpływ należności/miesięczny przypis należności)*100%	>80%	Ewidencja Działu księgowości,dane Administratora - miesięcznie	93,60% lok.mieszk. 97,16% lok.użytk
			P-09/2-Ulgi w spłacie należności	Ograniczenie powstawania wielo-okresowych zadłużeń	(ilość dłużników zalegających z opłatami powyżej 6 pełnych okresów płatności/ogólna liczba dłużników)*100%	<=40%	Raporty administratorów, Ewidencje Własna i Dz. Księgowości - kwartalnie	b.d. 14,40%
			P-09/3-Zmiana lub pozyskanie nowego dłużnika					---
10.	P-10-Sprzedaż Lokali i Budynków Mieszkalnych	Szybka sprzedaż lokali i budynków mieszkalnych wytypowanych do zbycia	P-10/1-Sprzedaż Lokali i Budynków Mieszkalnych	Prawidłowe opracowywanie wniosku i przekazywanie go do WGN	(ilość wnioskówprawnidłowo opracowanych/ilość wniosków przekazanych-zakończonych)*100%	>=90%	Ewidencja własna - półrocznie	97,10%
11.	P-11-Kontakt z klientem	Doskonalenie poziomu obsługi klienta	P-11/1-Skargi i zażalenia	Skrócenie czasu udzielanie odpowiedzi w sprawach skarg i wniosków.udzielanie odpowiedzi w sprawach skarg i wniosków kierowych do ZKZL w terminu 14 dni.	(ilość spraw załatwionych w terminie 14 dni/ilość spraw ogółem)*100%	>95%	Ewidencja własna - kwartalnie	99,00%
			P-11/2-Analiza oczekiwań i satysfakcji klienta	Osiągnięcie wysokiego poziomu zadowolenia klientów z obsługi. Założono że 80 % ankietowanych jest zadowolonych z obsługi.	(Ilość ankiet z ogólnym wynikiem pozytywnym/ ilość ankiet z ogólnym wynikiem negatywnym)*100%	>70%	Badanie roczne	87,0%
12.	P-12-Zarządzanie Personelem	Trafny dobór kadry	P-12/1-Rekrutacja, zatrudnienie i ocena pracowników	Zatrudnianie wysokowykwalifikowanej kadry	(ilość pracowników z wyższym wykształceniem/ilość pracowników)*100%	>=75%	Ewidencja własna - Rocznie	94%
				Dokonywanie trafnego doboru pracowników	(ilość osób, którym przedłużono umowę o pracę po okresie próbnym/ilość osób zatrudnionych na okres próbny)*100%	80%	Ewidencja własna - Półrocznie	100%
			P-12/2-Szkolenie pracowników	Podnoszenie kwalifikacji kadry	(ilość dwukrotnie szkolonych pracowników/ogólna ilość pracowników)*100%	>=50%	Ewidencja własna - Rocznie	55%
				Dokonywanie trafnego doboru ofert szkoleniowych	(ilość szkoleń ocenionych pozytywnie/ilość ocenianych szkoleń)*100%	>80%	Ewidencja własna - Kwartalnie	100%
ZARZĄD ZIELENI MIEJSKIEJ								
1.	ZZM/PS-01		ZZM/PS-01/PR-01	wykonanie co najmniej 95% zadań zaplanowanych w planie finansowym	(ilość środków finansowych wykorzystanych do realizacji zadań w ciągu roku/ilość środków finansowych zaplanowanych w planie finansowym na dany rok)*100	>95%	rocznie	98,97%
2	ZZM/PS-02		ZZM/PS-02/PR-01	Dążenie do wykonania co najmniej 95% dokumentacji projektowych zaplanowanych w planie finansowym w ciągu roku.	(liczba wykonanych dokumentacji projektowych w ciągu roku/ilość zaplanowanych do wykonania dokumentacji projektowych)*100%	>95%	rocznie	100,00%
			ZZM/PS-02/PR-02	dążenie do skrócenia terminu wydania pozwolenia na wjazd na tereny zieleni do 3 dni od dnia złożenia wniosku	(ilość wydanych pozwoleń w terminie do 3 dni/ilość wszystkich wydanych pozwoleń)*100%	95,00%	rocznie	100,00%
			ZZM/PS-02/PR-05, ZZM/SP-02/PR-07	Wykonanie planu w co najmniej 90% dochodów uzyskanych ze sprzedaży drewna w ciągu roku	(suma uzyskanych dochodów ze sprzedaży drewna w ciągu roku/zaplanowaną sprzedaż w ciągu roku)*100%	>90%	rocznie	100,00%
			ZZM/PS/PR-04	Dążenie do 100% wykonania zaplanowanych prac wynikających z rocznego planu ochrony, hodowli, użytkowania i rekreacji lasów komunalnych Miasta Poznania	(ilość wykonanych prac z rocznego planu ochrony, hodowli, użytkowania i rekreacji lasów komunalnych Miasta Poznania w ciągu roku/ilość zaplanowanych prac wynikających z rocznego planu ochrony, hodowli, użytkowania i rekreacji lasów komunalnych Miasta Poznania)*100%	100,00%	rocznie	100,00%
			ZZM/PS-02/PR-03, ZZM/PS-02/PR-06	Dążenie do udzielenia co najmniej 95%zamówień publicznych, w których nie wniesiono odwołań do UZP	(liczba wszystkich postępowań z odwołaniami w ciągu roku/liczba wszystkich udzielonych zamówień w ciągu roku)*100%	<5%	rocznie	0,00%
3	ZZM/PS-03		ZZM/PS-03/PR-01, ZZM/PS-03/PR-02	co najmniej 95% kadry pracowniczej ocenione pozytywnie	liczba pracowników ocenianych jako spełniających wymagania stanowiska pracy/liczba pracowników objętych oceną)*100%	>95%	rocznie	100,00%
			ZZM/PS-03/PR-03	co najmniej 90-95% wykorzystanych środków z ZFŚS	(kwota wykorzystanych środków z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych w ciągu roku/kwota środków zaplanowanych w Zakładowym Funduszu Świadczeń Socjalnych na dany rok)*100%	90-95%	rocznie	92,25%
			ZZM/PS-03/PR-04	Dążenie do zmniejszenia liczby zachorowań pracowników na choroby zawodowe poniżej 5%	(liczba osób chorych na choroby zawodowe/liczba wszystkich osób zatrudnionych)*100%	0,00%	rocznie	0,00%
				Suma wszystkich wskaźników do założonych celów:	451			IV kw. 85,03%
					Ilość monitorowanych wskaźników w danym okresie według otrzymanych danych:			374
	Legenda:							
		- brak informacji (macierzy)						
		- realizacja celów w %						
		- ilość celów						
	bd	- brak danych						
	---	nie monitorowane w danym kwartale						