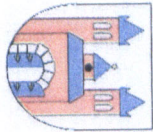


DOTYCZY ROKU:	2010			
PROCES:	I. Planowanie strategiczne			
CEL JAKOŚCIOWY:	Wysoki poziom realizacji programów			
Cel szczegółowy	Mierzalność	Częstotliwość pomiaru	Odpowiedzialność	Forma dokumentowania
Stopień realizacji programów	91-100 % 81-90 % Do 80 %	miesięczne kwartalne półroczne rocznie *	Naczelnik SOB Naczelnik GKM Skarbnik Miasta	Sprawozdanie z realizacji programów

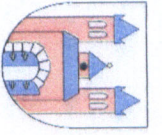
DOTYCZY ROKU:	2010			
PROCES:	II. Kontrola i analiza			
CEL JAKOŚCIOWY:	Wysoki poziom wykonania planów kontroli			
Cel szczegółowy	Mierzalność	Częstotliwość pomiaru	Odpowiedzialność	Forma dokumentowania
% realizacji planów kontroli	96-100 % 91-95 % Do 90 %	miesięczne kwartalne półroczne rocznie *	Skarbnik Miasta	Sprawozdanie z realizacji planów kontroli



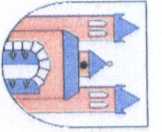


DOTYCZY ROKU:		2010			
PROCES:		III. Zarządzanie finansami			
CEL JAKOŚCIOWY:		Wykonanie budżetu miasta			
Cel szczegółowy		Mierzalność	Częstotliwość pomiaru	Odpowiedzialność	Forma dokumentowania
Stopień realizacji budżetu		96-100 %	miesięczne kwartalne półroczne rocznie *	Skarbnik Miasta	Sprawozdanie z wykonania budżetu
		91-95 %			
		Do 90 %			
DOTYCZY ROKU:		2010			
PROCES:		IV. Realizacja zadań			
CEL JAKOŚCIOWY:		Wysoka jakość wydawanych decyzji			
Cel szczegółowy		Mierzalność	Częstotliwość pomiaru	Odpowiedzialność	Forma dokumentowania
Poziom uchylonych decyzji		Do 5 decyzji	miesięczne kwartalne półroczne rocznie *	Sekretarz Miasta	Informacja o uchylonych decyzjach
		6-10 decyzji			
		Powyżej 10 decyzji			





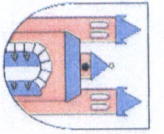
DOTYCZY ROKU:		2010			
PROCES:		IV. Realizacja zadań			
CEL JAKOŚCIOWY:		Profesjonalna obsługa klientów			
Cel szczegółowy	Mierzalność	Częstotliwość pomiaru	Odpowiedzialność	Forma dokumentowania	Do 2 skarg
					Od 3 do 5 skarg
					Powyżej 5 skarg
Liczba uzasadnionych skarg klientów		miesięczne kwartalnie półrocznie rocznie *	Sekretarz Miasta	Rejestr skarg	
DOTYCZY ROKU:		2010			
PROCES:		V. Zarządzanie zasobami ludzkimi			
CEL JAKOŚCIOWY:		Wysoki poziom kadry			
Cel szczegółowy	Mierzalność	Częstotliwość pomiaru	Odpowiedzialność	Forma dokumentowania	96-100 %
					91-95%
					Do 90 %
Odsetek pracowników, którzy otrzymali pozytywną ocenę okresową		miesięczne kwartalnie półrocznie rocznie *	Sekretarz Miasta	Arkusze ocen okresowych	



DOTYCZY ROKU:	2010				
PROCES:	V. Zarządzanie zasobami ludzkimi				
CEL JAKOŚCIOWY:	Profesjonalna kadra pracowników				
Cel szczegółowy	Mierzalność	Częstotliwość pomiaru	Odpowiedzialność	Forma dokumentowania	
					Powyżej 60 osoboszkoleń
					Od 50-60 osoboszkoleń
Liczba osoboszkoleń, w których uczestniczyli pracownicy	Poniżej 50 osoboszkoleń	#miesięczne kwartalne półroczne rocznie*	Sekretarz Miasta	Roczne zestawienie szkoleń	

DOTYCZY ROKU:	2010				
PROCES:	VI. Administrowanie				
CEL JAKOŚCIOWY:	Poprawa jakości obsługi klientów i warunków pracy pracowników				
Cel szczegółowy	Mierzalność	Częstotliwość pomiaru	Odpowiedzialność	Forma dokumentowania	
					91-100 %
					81-90 %
Poziom zrealizowanych robót remontowych w stosunku do planu budżetowego	Poniżej 80 %	#miesięczne kwartalne półroczne rocznie*	Sekretarz Miasta	Sprawozdanie z wykonania budżetu	

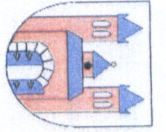




DOTYCZY ROKU:	2010				
PROCES:	VII. System Zarządzania Jakością				
CEL JAKOŚCIOWY:	Zrealizowanie celów jakościowych				
Cel szczegółowy	Mierzalność	Częstotliwość pomiaru	Odpowiedzialność	Forma dokumentowania	
					91-100%
					80-90 %
					Poniżej 90 %
Poziom realizacji celów jakościowych		miesięczne kwartalne półroczne rocznie *	Sekretarz Miasta	Protokół z przeglądu zarządzania	

DOTYCZY ROKU:	2010				
PROCES:	VII. System Zarządzania Jakością				
CEL JAKOŚCIOWY:	Realizacja programu audytów				
Cel szczegółowy	Mierzalność	Częstotliwość pomiaru	Odpowiedzialność	Forma dokumentowania	
					96-100%
					90-95 %
					Poniżej 90 %
Poziom realizacji programu audytów na 2010 rok		miesięczne kwartalne półroczne rocznie *	Sekretarz Miasta	Protokół z przeglądu zarządzania Sprawozdanie z wykonania programu audytów	





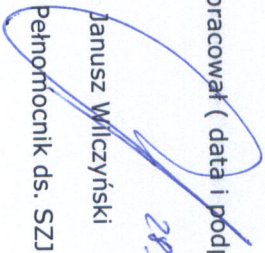
Formularz celów dla procesów

Legenda:

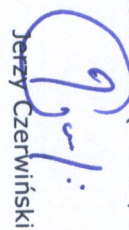
Kolor zielony	proces skuteczny
Kolor żółty	proces skuteczny, wymaga monitoringu, możliwość doskonalenia procesu
Kolor czerwony	proces nieskuteczny, wymagane podjęcie działań naprawczych

*niepotrzebne skreślić

Opracował (data i podpis) :


Danusz Wilczyński
28.12.2009
Pełnomocnik ds. SZJ

Zatwierdził (data i podpis) :


Jerzy Czerwiński
28.12.2009
Burmistrz Miasta



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia informacyjna

Projekt jest współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

