

Ryzyka zidentyfikowane w procesach SZJ w UMK i uszeregowane wg oceny Zespołu Zadaniowego powołanego PS z dnia 15/09/2006

LP.	Nazwa procesu	Kod	Wł.	Produkt	Wymaganie w stosunku do produktu	Ryzyko / Czynniki ryzyka	Ilość punktów
1	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Architektury i Urbanistyki	GR 3.3.1	AU	decyzja administracyjna, postanowienie, zaświadczenie	terminowość wydania decyzji, postanowienia, zaświadczenia	zbyt późno zidentyfikowano braki i opóźnienia w wezwaniu wnioskodawcy do uzupełnienia braków lub kilkakrotne wzywanie do uzupełnienia braków	71,3%
2	Regulacja stanów prawnych dróg publicznych	GZ 3.1.7	GD	Uzyskanie decyzji stwierdzających nabycie nieruchomości wydanych przez Wojewodę Małopolskiego	Uregulowane stany prawne wszystkich dróg na terenie miasta włącznie z założeniem ksiąg wieczystych,	brak niezbędnych środków na przeprowadzenie wykupu	67,7%
3	Rozwój systemu teleinformatycznego	GW 2.2.1	IT	1. Strategia rozwoju SI	1. Zawiera dane i oceny odzwierciedlające rzetelnie stan obecny SI 2. Przytacza najważniejsze przyszłościowe potrzeby organizacji, w których realizacji SI ma swoje funkcje 3. Określa cele jakie należy zrealizować przy wykorzystaniu SI 4. Wyznacza cele bezpośrednie dla rozwoju SI, tak, aby SI pozwolił osiągnąć cele organizacji określone w pkt 3 powyżej	1. Brak strategii !!!!!, 2. Istniejący projekt nie odnosi się do najważniejszych "boli" sygnalizowanych przez użytkowników SI 3. Rozwój SI następuje w sposób chaotyczny, bez systematycznego uwzględnienia dzisiejszych i przewidywanych potrzeb UMK 4. Trwające i pogłębiające się problemy użytkowników z SI nie są rozwiązywane.	65,5%
4	Komunalizacja	GZ 3.1.6	GD	Produkt B Zlecenie i odbiór dokumentacji działki, nieruchomości.	Wybór kolejności działek do zlecenia wg kryterium korzyści gminy	Brak wystąpienia o działki, którymi gmina powinna być najbardziej zainteresowana	63,6%
5	Zarządzanie bezpieczeństwem teleinformatycznym	GW 2.2.6	IT	Opis zasad używania SI ze względu na bezpieczeństwo informacji zawarty w dokumencie "Polityka Bezpieczeństwa Informacji"	1. Istnieje PBI spełniająca wymagania prawa 2. Istnieje plan i harmonogram dostosowania wszystkich SI w UMK do wymagań PBI 3. Istnieje plan i harmonogram usunięcia błędów powodujących dezintegrację bazy 4. Istnieje plan likwidacji skutków jakie w bazie spowodowało nieprzestrzeganie zasad bezpieczeństwa	1. Brak kompletnej PBI 2. Nieprzestrzeganie elementarnych zasad użytkownika systemu zintegrowanego powoduje dezintegrację danych 3. Niejednoznaczność kartotek osób stawia pod znakiem wątpliwości wiarygodność raportów 4. Brak projektów doskonalących w tym obszarze	63,4%
6	Nabywanie nieruchomości	GZ 3.1.2	GS	Umowa w sprawie nabycia nieruchomości	kolejność nabywania nieruchomości uwzględnia plany inwestycyjne Miasta	opóźnienia w pozyskiwaniu nieruchomości skutkują opóźnieniami w realizacji zamierzeń inwestycyjnych zaplanowanych w budżecie Miasta na dany rok	62,5%
7	Nabywanie nieruchomości	GZ 3.1.2	GS	Umowa w sprawie nabycia nieruchomości	posiadanie pełnej wiedzy co do stanu prawnego nabywanej nieruchomości	nabyta nieruchomość posiada obciążenia (hipoteka, służebność itp.) których istnienia nie zweryfikowano w procesie nabywania nieruchomości	62,5%
8	Nabywanie nieruchomości	GZ 3.1.2	GS	Umowa w sprawie nabycia nieruchomości	przedmiotem nabycia są wyłącznie nieruchomości niezbędne dla realizacji planów inwestycyjnych Miasta	w wyniku zamiany nieruchomości miasto nabyło nieruchomość o znacznie niższej wartości rynkowej niż wartość nieruchomości oddanej drugiej stronie transakcji	62,5%
9	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Architektury i Urbanistyki	GR 3.3.2	AU	decyzja administracyjna, postanowienie, zaświadczenie	dochowanie terminu załatwienia sprawy	zła organizacja pracy w komórce	62,3%
10	Nabywanie nieruchomości	GZ 3.1.2	GS	Zamiana nieruchomości	adekwatność wartości zamienianych nieruchomości	nabyta nieruchomość jest zbędna z punktu widzenia interesu miasta (w przypadku nabycia w drodze wyłączenia będzie to skutkowało koniecznością zwrotu nieruchomości)	62,0%
11	Określenie należności (...)	GR 3.5.1	PD	wydawanie decyzji administracyjnej, postanowienia (w trybie przepisów - ustawy Ordynacja podatkowa)	kompletność, poprawność dokumentów potrzebnych do wydania decyzji, postanowienia w postępowaniu podatkowym	nieprawidłowo wydane decyzje administracyjne, postanowienia (niezgodność z uchwałą podatkową) ustalające należność w nieodpowiedniej wysokości.	61,6%
12	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Architektury i Urbanistyki	GR 3.3.1	AU	decyzja administracyjna, postanowienie, zaświadczenie	terminowość wydania decyzji, postanowienia, zaświadczenia	opóźnienia w przygotowaniu opinii u współuczestników procesu	61,3%
13	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Architektury i Urbanistyki	GR 3.3.1	AU	decyzja administracyjna, postanowienie, zaświadczenie	ściśle spełnienie wymagań formalnych postępowania	niepoprawna weryfikacja wniosku	60,7%

14	Przygotowanie i realizacja projektów z zakresu gospodarki komunalnej współfinansowanych ze środków bezzwrotnych	GR 2.9	GO	Produkt C Zaakceptowany raport inżyniera kontraktu	Rozliczenie spełnia wymagania formalne (w tym wydatki kwalifikowane)	Ryzyko 3 Brak refundacji poiesionych wydatków ponieważ raport zaakceptowano pomimo wad w rozliczeniu (np. wydatki nieplanowane)	59,8%
15	Przygotowanie i realizacja inwestycji miejskich	GR 2.1	BI	Inwestycja zgodna z wymaganiami Inwestora	Istnieje zdefiniowana i wdrożona metodyka prowadzenia projektów inwestycyjnych określająca etapy oraz produkty procesu, osoby odpowiedzialne, metodologię zarządzanie ryzykiem, etc.	Ryzyko otrzymania produktu potrzebnego ale niezgodnego z wymaganiami jakościowymi Inwestora,	59,5%
16	Świadczenie pomocy mieszkaniowej	GR 4.2	ML	weryfikacja wniosku o przyznanie lokalu mieszkalnego	1. Wniosek kompletny i spełniający kryteria 2. Rozpatrzone zgodnie z procedurą i w ramach dostępnych lokali mieszkaniowych	1. Kryteria nieostre, brak kryteriów, zbyt duże kompetencje Komisji, która nie ponosi odpowiedzialności. 2. Decyzja, która nie może zostać zrealizowana ze względu na braki w zasobie mieszkaniowym	58,8%
17	Przygotowanie i realizacja inwestycji miejskich	GR 2.1	BI	Inwestycja zgodna z wymaganiami Inwestora	Podstawowe założenia projektu (studia i analizy przedinwestycyjne, koncepcja projektu, program funkcjonalno-użytkowy	Ryzyko zaplanowania, kontynuowania oraz realizacji inwestycji niezgodnej z potrzebami lub niemożliwej do zrealizowania,	58,2%
18	Rozwój systemu teleinformatycznego	GW 2.2.1	IT	Zbiór projektów, jakie zamierza się wykonać	1. Dla każdego projektu zapisany jest cel szczegółowy, zakres rzeczowy (wraz z miernikami i wskaźnikami), harmonogram, planowany koszt, osoba odpowiedzialna i najważniejsze ryzyka.	Brak zdefiniowania projektów w sposób rozliczalny Brak danych do oceny w jaki sposób realizacja projektu usprawni pracę użytkowników (wykonywanie zadań)	58,2%
19	Planowanie inwestycji	GZ 2.3	BI	Produkt B Lista hierarchiczna inwestycji sporządzona na podstawie Kart Inwestycji.	Na liście są tylko inwestycje posiadające karty sporządzone zgodnie z instrukcją	W planie umieszczono inwestycje nieprzygotowane	58,0%
20	Określenie należności (...)	GR 3.5.1	PD	przypis należności	poprawnie przypisana należność wynikająca z decyzji, postanowienia, umowy cywilnoprawnej	przypisanie należności niezgodnie z wydaną decyzją, postanowieniem, umową cywilnoprawną	58,0%
21	Dofinansowanie remontów placówek sportowych	GR 4.10.1	SP	Zawarte umowy na realizację remontów obiektów sportowych stanowiących własność GMK	wyraźnie określone kryteria przyznania środków	Brak wyraźnie określonych kryteriów przyznawania środków oraz sprecyzowanych warunków odbioru pracy	57,7%
22	Windykacja należności	GZ 1.4.6	FK	przyjęty do egzekucji tytuł wykonawczy	ściśle spełnienie wymagań formalnych	brak możliwości wyegzekwowania wierzytelności w części lub w całości	57,7%
23	Organizacja i prowadzenie targowisk	GR 3.4.2	S.A.	Realizacja zakontraktowanych dochodów Gminy z tytułu dzierżawy targowisk	Nadzór i windykacja zakontraktowanych należności Gminy	Brak nadzoru i windykacji należności Gminy z tytułu dzierżawy terenów	57,5%
24	Obsługa zadłużenia miasta	GZ 1.3.1	SK	Posiadanie środków w budżecie Miasta na spłatę zaciągniętych kredytów	Zaplanowanie odpowiednich środków w budżecie Miasta na spłatę zaciągniętych kredytów	brak środków w budżecie na spłatę kredytów	57,1%
25	Gospodarowanie lokalami mieszkalnymi	GZ 3.5	ML	Uгода w sprawie wypłaty odszkodowania z tytułu niedostarczenia lokalu socjalnego osobie eksmitowanej	ściśle spełnienie wymagań formalnych postępowania , wiedza o wszystkich lokalach zamieszkiwanych przez wnioskodawców, należących do zasobu Gminy (dostęp do bazy ELUD i ENIER - G),	brak dostępu do bazy ELUD i ENIER-G, wydłużanie terminów realizacji ugód,	57,0%
26	Windykacja należności	GZ 1.4.6	FK	przyjęty do egzekucji tytuł wykonawczy	ściśle spełnienie wymagań formalnych	przyjęcie do egzekucji błędnie zakwalifikowanego tytułu w skutek wadliwej decyzji administracyjnej	57,0%
27	Gospodarowanie lokalami mieszkalnymi	GZ 3.5	ML	Pozyskane lokale mieszkalne	Istnienie Poityki mieszkaniowej	wstrzymywanie procesów inwestycyjnych, brak planów zagospodarowania przestrzennego, brak ofert sprzedaży lokali,	56,8%
28	Wspieranie działalności kulturalnej i artystycznej	GR 4.8.3	KD	Przyznana dotacja	1. Wniosek kompletny i spełniający kryteria 2. Rozpatrzone zgodnie z procedurą i w ramach dostępnych środków	1. Kryteria nieostre, brak kryteriów, uznanionowość w przydzielaniu środków	56,4%
29	Imprezy o charakterze społecznym (zdrowotne, rekreacyjne)	GW 1.2.2	SP	Zapisany cel, plan i budżet imprezy	1. Jasno określony cel, adresaci (w tym ilość) oraz budżet imprezy 2. Określone kryteria wyboru imprez	1.Brak jasno określonego planu imprezy 2. Brak kryteriów dla wyboru imprez	56,4%
30	Zwrot nieruchomości	GR 3.4.23	GS	decyzja w sprawie zwrotu nieruchomości	Spełnienie warunków formalno - prawnych wydania decyzji w sprawie zwrotu nieruchomości	czy zachodzą przesłanki do zwrotu wywłaszczonej nieruchomości tj. czy nieruchomość została wykorzystana na cel zgodny z wywłaszczeniem	56,1%
31	Zbywanie nieruchomości	GZ 3.1.1	GS	Produkt D Dochody z tytułu opłaty za bezumowne korzystanie z nieruchomości	Realny plan w oparciu o posiadane wykazy nieruchomości wykorzystywanych bez umowy	Niewykonanie dochodów z powodu braku wykazu nieruchomości wykorzystywanych bez umowy	55,9%
32	Reprezentowanie interesów Gminy Miejskiej Kraków i Skarbu Państwa w nieruchomościach z ich udziałem.	GR 3.4.24	ML	Zwrot zarządu budynkami, w których Gmina lub Skarb Państwa posiada ułamkowe części we współwłasności	dokumenty i informacje niezbędne do prawidłowego przeprowadzenia procesu zwrotu oraz prawidłowego rozliczania kosztów utrzymania budynków	otrzymywanie niekompletnych dokumentów (konieczność uzyskiwania dodatkowych informacji)	55,5%
33	Zwrot nieruchomości	GR 3.4.23	GS	decyzja w sprawie zwrotu nieruchomości	Spełnienie warunków formalno - prawnych wydania decyzji w sprawie zwrotu nieruchomości	nieprawidłowe ustalenie stanu prawnego nieruchomości	55,5%
34	Zbywanie nieruchomości	GZ 3.1.1	GS	Produkt C Dochody ze sprzedaży - realizacja planu	Realny plan w oparciu o posiadane wyceny nieruchomości do sprzedaży	Brak listy nieruchomości do sprzedaży lub niewłaściwy ich wybór	55,4%
35	Reprezentowanie interesów Gminy Miejskiej Kraków i Skarbu Państwa w nieruchomościach z ich udziałem.	GR 3.4.24	ML	Rozliczenie kosztów wynikających z udziału Gminy we wspólnotach mieszkaniowych	pełna informacja o rozliczeniu wspólnoty mieszkaniowej przez zarządcę	opóźnienia w rozliczaniu	55,4%

36	Przejmowanie nieruchomości na rzecz Skarbu Państwa	GZ 3.1.5	GD	Produkt A Wniosek do sądu o nabycie na rzecz Skarbu Państwa nieruchomości	Wymaganie by wniosek kompletny i spełniający kryteria	Przewlekłe procedowanie ponad uzasadniony termin / np..nieuregulowany stan prawny nieruchomości	55,0%
37	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Świadczeń Socjalnych	GR 3.3.12	SO	Decyzje w sprawie dodatku mieszkaniowego, bezpłatnych przejazdów MPK dla osób niepełnosprawnych, prawa do świadczeń rodzinnych, zaliczki alimentacyjnej, orzeczenia o niepełnosprawności	1. Istnieją ściśle kryteria dla każdej z decyzji. 2. Decyzja pozytywna winna być wydana wtedy i tylko wtedy, gdy warunki są ściśle dotrzymane	1. Brak dość precyzyjnego opisu procedury (w tym ścisłych kryteriów), 2. Brak znajomości procedury u pracowników - brak bieżącego nadzoru nad jej przestrzeganiem 3. Wady (głównie formalne) orzeczeń specjalistów	54,5%
38	Zarządzanie układem drogowym	GR 2.5	GO	Przygotowanie programów remontów, modernizacji i budowy ulic i obiektów inżynierskich w zakresie chodników i jezdni na podstawie posiadanej bazy "Ulice".	Rozliczalność	program nie jest rozliczalny	54,5%
39	Odszkodowania	GZ 3.1.4	GS	Wypłata odszkodowań za przejęte nieruchomości na rzecz Gminy Miejskiej Kraków	zabezpieczony plan finansowy	brak środków do wypłaty odszkodowań	54,5%
40	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Świadczeń Socjalnych	GR 3.3.12	SO	Decyzje w sprawie dodatku mieszkaniowego, bezpłatnych przejazdów MPK dla osób niepełnosprawnych, prawa do świadczeń rodzinnych, zaliczki alimentacyjnej, orzeczenia o niepełnosprawności	Decyzje wydawane są terminowo i sprawnie	1. Wadliwe materiały wejściowe (niedostatecznie sprawdzone) weszły w procedurę zbyt daleko 2. Niewydolność Systemu komputerowego. 3. Niewystarczające środki od wojewody	54,3%
41	Pozyskiwanie środków na sfinansowanie planowanego deficytu budżetowego	GZ 1.3.3	SK	Emisja obligacji	określenie możliwej do obsłużenia przez budżet Miasta kwoty zadłużenia publicznego w stosunku do potrzeb	określenie kwoty przekraczającej ryzyko bezpieczeństwa budżetowego	54,3%
42	Reprezentowanie interesów Gminy Miejskiej Kraków i Skarbu Państwa w nieruchomościach z ich udziałem.	GR 3.4.24	ML	Przekazanie do ZBK dyspozycji do wydania środków należnych wspólnotom (zaliczki)	uzyskanie niezbędnych dokumentów (kopii uchwał, informacji o podjętych uchwałach) do wyliczenia wysokości świadczeń należnych od Gminy na rzecz poszczególnych wspólnot	otrzymywanie niekompletnych dokumentów (konieczność uzyskiwania dodatkowych informacji)	54,1%
43	Organizacja i prowadzenie targowisk	GR .4.2	S.A.	Realizacja zakontraktowanych dochodów Gminy z tytułu dzierżawy targowisk	Nadzór i weryfikacja sprawozdania rzeczowo-finansowego z modernizacji (rozbudowy) targowiska przez Inwestora	Obniżenie dochodów gminy (ulga inwestycyjna dla Inwestora) z tytułu zawyżonego kosztorysu wykonanych prac	53,9%
44	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Mieszkalnictwa	GR 3.3.11	ML	Zaświadczenia dotyczące potwierdzenia tytułu własnego do lokali mieszkalnych	Istnieją ściśle kryteria dla wydania zaświadczenia	1. Brak dość precyzyjnego opisu procedury (w tym ścisłych kryteriów), 2. Brak znajomości procedury u pracowników - brak bieżącego nadzoru nad jej przestrzeganiem	53,9%
45	Prowadzenie księgowości	GZ 1.4.3	FK	księgi rachunkowe	spełnienie wymogów formalnych (zgodność z zasadami prowadzenia ksiąg rachunkowych)	nierzetelne prowadzenie ksiąg rachunkowych (np.wprowadzenie zapisu w księgach rachunkowych bez dokumentu źródłowego)	53,9%
46	Prowadzenie działalności gospodarczej	GR 3.4.5	S.A.	Dochody z tytułu czasowego zajęcia nieruchomości lub przestrzeni będących własnością Gminy lub Skarbu Państwa, prowadzenia handlu, lokalizacji reklam,	Dochody Gminy (Skarbu Państwa) są ustalane w prawidłowej wysokości	Brak nadzoru nad procesem ustalania wysokości opłat	53,9%
47	Systemy transportowe	GR 2.4	GO	Sprządzanie i opiniowanie planów, sprawozdań i programów	Zgodność "wyróbów" z przyjętą strategią w obszarze "Systemy transportowe" Sprawozdanie przedstawia jasno zakres wykonania planu	brak strategii działania w tym obszarze	53,8%
48	Opracowanie układu wykonawczego budżetu	GZ 1.1.4	BM	układ wykonawczy budżetu	uzyskanie pozytywnej oceny RIO	nie uzyskanie pozytywnej oceny RIO	53,8%
49	Opracowanie projektu budżetu	GZ 1.1.2	BM	projekt budżetu	uzyskanie pozytywnej opinii RIO do projektu budżetu Miasta Krakowa oraz dotyczącej możliwości sfinansowania planowanego deficytu budżetowego	nie uzyskanie pozytywnej opinii RIO	53,6%
50	Zawieranie umów i ocena ich efektywności	GW 4.2	OR	Wzór umowy z Wykonawcą	Terminowość, zabezpieczenie interesów Zamawiającego, zgodność z z treścią oferty	Długa ścieżka uzgadniania wzoru umowy. Brak nadzoru nad terminami związania umową. Ryzyko rozbieżności między treścią umowy a treścią oferty	53,2%
51	Imprezy kulturalne	GW 1.2.4	KD	Organizacja prezentacji krajowych i zagranicznych - ok. 10, przedsięwzięć pod patronatem PMK - ok. 20, własnych cykli projektów kulturalnych - ok. 80	1. Jasno określony cel, adresaci (w tym ilość) oraz budżet imprezy	Brak jasno określonego planu imprezy	53,2%

52	Przygotowanie i realizacja projektów z zakresu gospodarki komunalnej współfinansowanych ze środków bezzwrotnych	GR 2.9	GO	Produkt A Wniosek o pozyskanie środków pomocowych na realizację projektów inwestycyjnych i nieinwestycyjnych	Wniosek kompletny i spełniający kryteria (jasny cel, harmonogram, finansowanie oraz wymagane mierniki i wskaźniki)	wniosek odrzucone ze względu na usterki	53,0%
53	Ewidencja majątku przekazanego ochotniczym strażom pożarnym	GZ 3.4.4	OC	baza danych (elektroniczna) dotycząca ewidencji analitycznej i ilościowej majątku OSP	Poprawność informacji (odzwierciedla stan rzeczywisty zawarty w obiektach źródłowych - obserwacja lub dokument)	brak, niedostateczna wiedzy o majątku	52,9%
54	Sprawozdawczość z realizacji dochodów budżetowych	GR 3.5.4	PD	sporządzanie sprawozdań z pomocy publicznej	rzetelne i terminowo sporządzone sprawozdanie z pomocy publicznej	wykazanie w sprawozdaniu danych niezgodnych ze stanem faktycznym	52,5%
55	Obsługa kasowa w zakresie Wydziału Podatków i Opłat	GR 3.5.2	PD	dowód wpłaty gotówki /bankowy dowód wpłaty	poprawność formalna dokumentu (np.spełnienie wymogu druku ścisłego zarachowania)	nieprawidłowe dokumentowanie obrotu kasowego (prowadzenie obrotu kasowego na podstawie dokumentów nie spełniających wymogów druku ścisłego zarachowania, nie wystawianie dokumentów potwierdzających obrót kasowy)	52,5%
56	Obsługa kasowa w zakresie Wydziału Podatków i Opłat	GR 3.5.2	PD	raport kasowy wraz z jednostkowymi dowodami wpłat stanowiący podstawę ujęcia operacji w księgach rachunkowych	poprawność formalna dokumentu (rzetelność, bezbłędność, czytelność)	nie zaewidencjonowanie wszystkich operacji kasowych	52,5%
57	Komunalizacja	GZ 3.1.6	GD	Produkt A Wniosek do Wojewody o wydanie decyzji komunalizacyjnej działki, nieruchomości	Wymaganie by wniosek kompletny i spełniający kryteria	Przewlekłe procedowanie (trwa dłużej niż powinno)	52,5%
58	Obsługa dzielnic	GR 1.5	BR	Plan i Sprawozdanie z realizacji zadań priorytetowych	1. Zadania wybrane przez RD są zgodne z programami i prawem. 2. Plan zgodny z uchwałami RD i mieszczący się w przydzielonych środkach 3. Sprawozdanie rzetelnie oddaje stan zaawansowania projektów	1. Niestaranna weryfikacja zadań do planu 2. Brak lub niedostateczne sprawdzenie danych podawanych przez realizatorów do sprawozdania 3. Sprawozdanie nie zawiera wszystkich danych dla oceny postępu	52,5%
59	Określenie należności (...)	GR 3.5.1	PD	zawarcie umowy cywilnoprawnej	poprawność umowy cywilnoprawnej z powszechnie obowiązującymi przepisami i uregulowaniami wewnętrznymi w tym zakresie (poprawność formalna)	brak w umowie zapisu określającego wysokość i termin regulowania należności	52,3%
60	Monitorowanie inwestycji miejskich	GZ 5.3	BI	Produkt A Roczny harmonogram finansowy inwestycji	Harmonogram jest rozliczalny - rzeczowo i finansowo w podziale na etapy/ gdy występują.	Harmonogram nie spełnia warunków monitorowania;brak daty rozpoczęcia i zakończenia inwestycji, brak zakresu rzeczowego i finansowego w etapach.	52,3%
61	Księgowa ewidencja należności	GR 3.5.3	PD	zaewidencjonowanie przypisu należności	poprawnie zaewidencjonowany przypis/odpis należności wynikający z decyzji, postanowienia, umowy itp.	brak odpowiedniej weryfikacji ewidencjonowanych przypisów/odpisów (nie wprowadzanie na bieżąco stosownych zmian w przypisie/odpisie)	52,1%
62	NADZÓR NAD ZBK	GR 4.10.7	ML	Bieżąca i cykliczna analiza działalności operacyjnej (analiza ryzyka) ZBK	Cele prowadzenia nadzoru i jego zakres oraz wybór czynności nadzorczych wynika z oceny ryzyk jakie dla Miasta rodzi działalność jednostki nadzorowanej (ZBK)	Nadzorujący nie wie przed czym głównie powinien się zabezpieczyć.	52,1%
63	Planowanie inwestycji	GZ 2.3	BI	Produkt A Lista hierarchiczna inwestycji LII sporządzona na podstawie wniosków LII	Na liście zadania spełniające warunki przygotowania i finansowania	W planie LII umieszczono inwestycje nieprzygotowane	52,1%
64	Imprezy kulturalne	GW 1.2.4	KD	Rozliczenie umów	1. Budżet imprezy nie został przekroczony 2. Terminowość rozliczenia przedstawionych rachunków 3. Rozliczenie spełnia wymagania formalne	1. Przekroczenie wydatków 2.Termin rozliczenia niedotrzymany	52,1%
65	Pozyskiwanie środków na sfinansowanie planowanego deficytu budżetowego	GZ 1.3.3	SK	Zaciąganie kredytów bankowych	wyraźnie określone zadanie budżetowe do sfinansowania zaciągniętego kredytu	brak wyraźnie określonego zadania budżetowego finansowanego z zaciągniętego kredytu	52,1%
66	Nadzorowanie zakładów opieki zdrowotnej dla których Gmina Miejska Kraków jest organem założycielskim	GR 4.9.4	SP	Wytyczne do planowania i sprawozdawania z wykonanych zadań	1. Cele planu działania jednostek winny być zapisane jasno i wymiennie oraz winny realizować zatwierdzoną strategię 2. Określono zasady gromadzenia i prezentacji danych zarówno finansowych jak i charakteryzujących najważniejsze produkty	1. Brak zapisanych dostatecznie jasno celów strategicznych w obszarze działalności jednostki nadzorowanej 2. Brak ujednoliconych wymagań dotyczących planowania i sprawozdawczości w obszarze sprawozdań finansowych i rzeczowych	52,1%
67	Sporządzanie miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego	GZ 2.2.1	BP	projekt uchwały w sprawie uchwalenia miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego	Rozpatrzenie wszystkich uwag dotyczących projektu planu zgłoszonych na etapie wyłożenia planu do publicznego wglądu	Nie odniesiono się w stosownym zarządzeniu Prezydent MK do wszystkich uwag złożonych do wyłożonego do publicznej wiadomości planu	52,0%
68	Odszkodowania	GZ 3.1.4	GS	Wyплата odszkodowań za przejęte nieruchomości na rzecz Gminy Miejskiej Kraków	Istnienie określonych prawem (decyzji, wyroków sądowych) tytułów do wypłaty odszkodowań	Brak tytułów do wypłaty odszkodowań , wypłata nieuzasadnionych odszkodowań	52,0%
69	Ewidencja analityczna składników grup 3 9, wg KST	GZ 3.4.3	IT	Księgi inwentarzowe, karty środka trwałego, tabele amortyzacyjne - Zbiór danych w formie: - papierowej - zeszyt - tabeli (papier lub wydruk)	1. Kompletność 2. Poprawność inf. (odzwierciedla stan rzeczywisty) 3. Dotrzymanie terminów księgowania ze względu na opieszałość jednostek UMK gromadzenia spełnia wymagania przepisów (UoR.). 4. Sposób	niewłaściwie sporządzone dokumenty przez dostawców	52,0%

70	Nadzorowanie zakładów opieki zdrowotnej dla których Gmina Miejska Kraków jest organem założycielskim	GR 4.9.4	SP	Analiza i ocena sprawozdania	1. Ocena sprawozdania określa stopień zgodności z wytycznymi 2. Ocena sytuacji ekonomicznej (bilans, wynik i przepływy pieniężne są w ocenie sprawozdania ujęte 3. W ocenie dokonano analizy i oceny wskaźników charakteryzujących jakość i pracochłonność dostarczania usług	1. Sprawozdanie nie spełnia wymogu "rozliczenia planu". Brak oceny zmian wskaźników	52,0%
71	Promocja zdrowia	GR 4.9.2	SP	Raport z realizacji Miejskiego Programu Ochrony Zdrowia	Określenie odpowiedniego zakresu wykonywanych badań profilaktycznych	Niewłaściwy podział środków pomiędzy poszczególne programy	51,8%
72	Systemy transportowe	GR 2.4	GO	Opracowanie prognozy ruchu	przygotowywanie prognoz oparcia o badania	nie przeprowadzanie badań określających natężenie ruchu	51,8%
73	Ewidencja gruntów i budynków	GR 3.4.15	GD	wprowadzona zmiana w operacie ewidencji gruntów	kompletność (wprowadzone są wszystkie niezbędne dane z dokumentacji źródłowej).	błędne wprowadzenie danych, brak kontroli w systemach informatycznych	51,8%
74	Rozwój systemu teleinformatycznego	GW 2.2.1	IT	1. Plany działań w poszczególnych obszarach	1. Plany określają cele szczegółowe w poszczególnych obszarach w sposób rozliczalny 2. Plany podporządkowane są celom strategicznym organizacji	Brak planów !!!!! Działania podejmowane są często na podstawie nacisków i intuicji	51,6%
75	Inwentaryzacja	GZ 3.7	BK	Spis z natury środków trwałych	kompletność (środków trwałych)	nie ujęcie w spisie wszystkich środków trwałych	51,6%
76	Księgowa ewidencja należności	GR 3.5.3	PD	zaewidencjonowanie dokonanej wpłaty	poprawnie zaewidencjonowana wpłata/ zwrot należności	nieprawidłowe (błędne) zaewidencjonowanie dokonanej wpłaty/zwrotu (w złej kwocie, na nieodpowiednim konrahencie)	51,6%
77	Prowadzenie księgowości	GZ 1.4.3	FK	dokumenty źródłowe stwierdzające dokonanie operacji gospodarczej - dowody księgowe	weryfikacja merytoryczna i formalno-rachunkowa dokumentów źródłowych	zaewidencjonowanie niezweryfikowanych dokumentów źródłowych (pod względem merytorycznym oraz formalno-rachunkowym)	51,4%
78	Utrzymanie sprzętu teleinformatycznego	GW 2.2.2	IT	Wykonane naprawy, konserwacje, wymiany	Możliwie najszybsze usuwanie usterek i niesprawności	zgłoszenia problemów są realizowane w zbyt odległych terminach	51,4%
79	Obsługa zadłużenia miasta	GZ 1.3.1	SK	Obsługa kredytów i obligacji	Terminowość spłaty	nieterminowość	51,4%
80	Ochrona zabytków	GR 4.8.1	KD	Rozliczona umowa	1. Rozliczenie prawidłowe i terminowe 2. Złożenie sprawozdania z wykonanych prac i robót	1. Przekroczenie wydatków 2. Termin rozliczenia niedotrzymany	51,4%
81	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Skarbu Miasta	GR 3.3.5	GS	Decyzje o przekształceniu prawa użytkowania wieczystego w prawo własności, o oddaniu w użytkowanie wieczyste gruntów zabudowanych boksami garażowymi, opinie o usunięciu drzew i decyzji i postanowienia dot. Regulacji stanów prawnych przedsięwzięć komunalnych.	ściśle spełnienie wymagań formalnych postępowania	brak precyzyjnego opisu procedowania,	51,3%
82	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Spraw Administracyjnych	GR 3.3.2	S.A.	Decyzja, postanowienie, opinia lub zaświadczenie	Terminowość wydania decyzji, zaświadczenia, opinii	Brak odpowiedniej ilości pracowników, niedostatek infrastruktury w tym w szczególności niedostosowanie programu informatycznego POGOS do nowelizacji przepisów w 2007r..Wymagane opinie, pisma z innych jednostek są procedowane zbyt długo (powstają opóźnienia).	51,3%
83	Windykacja należności	GZ 1.4.6	FK	przyjęty do egzekucji tytuł wykonawczy	ściśle spełnienie wymagań formalnych	brak bieżącej aktualizacji danych (informacji o udzielonych ulgach od wystawionego tytułu wykonawczego, informacji o stanie zadłużenia	51,3%
84	Obsługa kasowa w zakresie Wydziału Finansowego	GZ 1.4.5	FK	raport kasowy wraz z jednostkowymi dowodami wpłat stanowiący podstawę ujęcia operacji w księgach rachunkowych	poprawność formalna dokumentu (rzetelność, bezbłędność, czytelność)	nie zaewidencjonowanie wszystkich operacji kasowych	51,3%
85	Prace związane z uchwalaniem budżetu	GZ 1.1.3	BM	uchwała budżetowa	terminowość przedstawienia projektu budżetu	nie przedłożenie projektu uchwały budżetowej w wymaganym terminie	51,1%
86	Sporządzanie studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego	GZ 2.2.2	BP	Opinii o możliwości zagospodarowania terenu	opinia wydana bez zbędnej zwłoki	zbyt długi okres pomiędzy złożeniem wniosku o opinię a podjęciem pierwszej czynności w sprawie wydania takiej opinii	51,1%
87	Sporządzanie studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego	GZ 2.2.2	BP	zaświadczenia o przeznaczeniu terenu	zaświadczenie odpowiada zapisom Studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego	zapisy studium są na tyle ogólne, że wydanie precyzyjnego zaświadczenia jest utrudnione	51,1%
88	Udzielanie pomocy materialnej	GR 4.7.2	EK	Ranking złożonych wniosków o przyznanie pomocy materialnej	wniosek kompletny i spełniający kryteria	brak wyraźnie określonych kryteriów przyznawania środków	50,9%
89	Realizacja przepływów finansowych	GZ 1.2.3	BM	wystawione przelewy	zabezpieczenie uruchamianych środków w budżecie miasta	opóźnienia we wpływie środków na rachunek budżetu	50,7%
90	Prowadzenie działalności gospodarczej	GR 3.4.5	S.A.	Dochody z tytułu czasowego zajęcia nieruchomości lub przestrzeni będących własnością Gminy lub Skarbu Państwa, prowadzenia handlu, lokalizacji reklam,	Dochody Gminy (Skarbu Państwa) są terminowo egzekwowane	Brak nadzoru nad poszczególnymi tytułami egzekucyjnymi,	50,7%
91	Bezpieczeństwo i zarządzanie kryzysowe	GR 4.3	OC	gotowość do podejmowania działań w sytuacji kryzysowej	Określone są jasne kryteria gotowości, podlegające stałemu monitorowaniu, przeprowadzane są ćwiczenia, kontrole	Stan gotowości nie jest potwierdzony wymiernymi i przejrzystymi kryteriami, brak ćwiczeń i kontroli	50,5%

92	Ochrona zabytków	GR 4.8.1	KD	Przyznana dotacja na prace konserwatorskie, restauratorskie	1. Wniosek kompletny i spełniający kryteria	1. Kryteria nieostre, brak kryteriów 2. Zbyt duże kompetencje Komisji, która nie ponosi odpowiedzialności	50,5%
93	Nadzorowanie zakładów opieki zdrowotnej dla których Gmina Miejska Kraków jest organem założycielskim	GR 4.9.4	SP	Analiza ryzyka dla działalności jednostki nadzorowanej	1. Cele prowadzenia nadzoru i jego zakres oraz wybór czynności nadzorczych wynika z oceny ryzyk jakie dla "organu prowadzącego" rodzi działalność jednostki nadzorowanej	1. Brak rozpoznania ryzyk w jednostce nadzorowanej 2. Brak zapisów w tym zakresie	50,5%
94	Sport i rekreacja	GR 4.10	SP	Udzielone dotacje na upowszechnianie kultury fizycznej	1. Ogłoszenie konkursu określa oczekiwane rezultaty, 2. Procedura konkursu opiera się na przejrzystych zasadach i kryteriach 3. Umowy są zawierane i rozliczane terminowo 4. Efekty i rezultaty zadań są objęte monitoringiem i oceną	1. Konkursy ofert i udzielane w ich ramach dotacje nie zapewniają jakości usług. Niejasne cele, brak ewaluacji (wyjściem procesu jest "podpisanie umowy na dotację"...)	50,4%
95	Prowadzenie księgowości	GZ 1.4.3	FK	dokumenty źródłowe stwierdzające dokonanie operacji gospodarczej - dowody księgowe	rzetelność, kompletność, bezbłędność dowodów księgowych	zaewidencjonowanie nierzetelnego dokumentu niespełniającego wymogów dowodu księgowego	50,4%
96	Gospodarowanie lokalami mieszkalnymi	GZ 3.5	ML	Przygotowanie lokalu do powtórnego zasiedlenia	Dotrzymanie terminów - konieczność wylonienia przez ZBK wykonawcy remontu	nieterminowość, nieprzestrzeganie przez administratorów obowiązującej procedury,	50,4%
97	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Mieszkalnictwa	GR 3.3.11	ML	Zaświadczenia dotyczące potwierdzenia tytułu równego do lokali mieszkalnych	Terminowość wydania decyzji	1. Zła organizacja pracy w komórce właściciela 2. Nadmierny czas przygotowania opinii u uczest. 3. Zbyt późno zidentyfikowane braki	50,4%
98	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Podatków i Opłat	GR 3.3.16	PD	Decyzja w sprawie przyznania ulgi lub określenia wymiaru lub zwrotu podatku	Średnia pracochłonność przygotowania i wydania decyzji jest akceptowalna	Brak zintegrowanego systemu informatycznego działającego we wszystkich obszarach Wydziału	50,4%
99	Rozwój systemu teleinformatycznego	GW 2.2.1	IT	Produkty monitorowania stanu (postępu w realizacji celów wyznaczonych w strategii)	Cele strategii, a także każdy projekt jest monitorowany i rezultaty są przedmiotem raportów dla kierownictwa	Nikt nie monitoruje jak zmiany w SI przyczyniają się do poprawy realizacji zadań	50,4%
100	Sporządzanie studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego	GZ 2.2.2	BP	projekt uchwały w sprawie studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego	uzyskanie wszystkich wymaganych prawem opinii i uzgodnień do projektu Studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego	nieprawidłowe ustalenie wykazu podmiotów, które winny zaopiniować bądź uzgodnić projekt studium	50,2%
101	Utrzymanie sprzętu teleinformatycznego	GW 2.2.2	IT	Plany odnawiania sprzętu	Istnieje plan gwarantujący okresową wymianę sprzętu tak, aby spełniał on wymagania - plan jest podstawą planowania wydatków na ten cel	brak systematycznego odnawiania sprzętu powoduje niemożność zastąpienia w danym momencie wszystkich zbyt starych urządzeń	50,2%
102	Sprawozdawczość z realizacji dochodów budżetowych	GR 3.5.4	PD	sporządzanie sprawozdań budżetowych	rzetelne i terminowo sporządzone sprawozdanie budżetowe	wykazanie w sprawozdaniu danych niezgodnych z ewidencją księgową	50,2%
103	Nadzór, monitoring i koordynacja miejskich jednostek organizacyjnych, spółek komunalnych i fundacji.	GR 2.8	GO	Analiza i ocena sprawozdań merytorycznych i finansowych jednostek	Rzeczywista, systematyczna analiza działalności mjo, spółek i fundacji z punktu widzenia planów rocznych, porównywanie efektów działań, (także programów sektorowych realizowanych przez te jednostki),	Analiza sprawozdań nie obejmuje oceny realizacji celów, które najczęściej nie są formułowane, ani wymagane;	50,2%
104	Dofinansowanie remontów placówek sportowych	GR 4.10.1	SP	Przyjmowanie i weryfikacja rozliczeń klubów i stowarzyszeń sportowych	sprecyzowane warunki odbioru pracy, rozliczenie prawidłowe i terminowe	Rozliczanie rzeczowego zakresu zadania wynikające z braku wykwalifikowanych kadr po stronie inwestorów zastępczych	50,2%
105	Zarządzanie długiem	GZ 1.3.2	SK	Tworzenie lokat	określenie kwoty wolnych środków do ulokowania	błędnie określona kwota wolnych środków o ulokowania	50,2%
106	Nadzorowanie zakładów opieki zdrowotnej dla których Gmina Miejska Kraków jest organem założycielskim	GR 4.9.4	SP	Analiza danych i ocena planu	1. Ocena planu odnosi się do spełnienia w/w wytycznych 2. Limit dotacji przyjęty w planie nie przekracza wyznaczonego 3. Plan winien być rozliczalny	1. Brak dyskwalifikacji planu, który jest nierozliczalny 2. Brak zapisu analizy prowadzącej do oceny jakości planu	50,2%
107	Sporządzanie miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego	GZ 2.2.1	BP	projekt uchwały w sprawie uchwalenia miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego	przestrzeganie przyjętego w Wydziale harmonogramu sporządzania miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego	opóźnienia w przygotowaniu opinii u współuczestników procesu	50,0%
108	Opracowanie sprawozdawczości i bilansu	GZ 1.2.2	BM	sprawozdanie, w tym sprawozdanie roczne (bilans)	uzyskanie pozytywnej oceny RIO	nie uzyskanie pozytywnej oceny RIO	50,0%
109	Nadzór, monitoring i koordynacja miejskich jednostek organizacyjnych, spółek komunalnych i fundacji.	GR 2.8	GO	Rozpatrzone wnioski jednostek miejskich, spółek komunalnych i fundacji (ok. 200 / rok)	Dotrzymanie terminów	Brak możliwości zaopiniowania wniosków w określonym terminie i nieuwzględnienie wnioskowanej inwestycji w budżecie - brak dotrzymania terminu przez jednostkę, brak nadzoru, współpracy?	50,0%
110	Realizacja usług remontowych	GW 2.1.4	IT	Przygotowanie i nadzór nad pracami remontowymi - zawarte umowy	Sprecyzowane warunki odbioru pracy	1. Wady formalne zawarcia umowy np..tryb zam. 2. Brak precyzyjnych warunków odbioru lub wady 3. Niedotrzymanie terminu wykonania prac remontowych	49,8%
111	Promocja zdrowia	GR 4.9.2	SP	Raport z realizacji Miejskiego Programu Ochrony Zdrowia	Określenie odpowiedniego zakresu wykonywanych badań profilaktycznych	Rutynowe powielanie programów wykonywanych w latach poprzednich	49,8%

112	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Świadczeń Socjalnych	GR 3.3.12	SO	Decyzje w sprawie dodatku mieszkaniowego, bezpłatnych przejazdów MPK dla osób niepełnosprawnych, prawa do świadczeń rodzinnych, zaliczki alimentacyjnej, orzeczenia o niepełnosprawności	Informacja dla klienta jest łatwo dostępna, czytelna i aktualna	1. Brak czytelnej informacji pisanej dla klienta 2. Brak dostatecznego sprawdzenia dokumentacji w momencie jej składania 3. Niegrzeczna obsługa	49,8%
113	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Podatków i Opłat	GR 3.3.16	PD	Decyzja w sprawie przyznania ulgi lub określenia wymiaru lub zwrotu podatku	Istnieje zdefiniowana procedura wydawania decyzji uwzględniająca osoby odpowiedzialne oraz terminy realizacji poszczególnych czynności,	Brak zapisów dokumentujących wykonanie poszczególnych czynności,	49,8%
114	Pomoc socjalna	GZ 4.2.1	OR	wypłata świadczeń: socjalnych (bezzwrotnych), na cele mieszkaniowe (zwrotnych)	zgodność wypłacanych świadczeń z ustalonymi zasadami wg kryterium socjalnego	wypłata świadczeń socjalnych niezgodnie z ustalonymi zasadami (z pominięciem kryterium socjalnego)	49,8%
115	Kształtowanie i ochrona środowiska	GR 2.2	GO	Wyznaczanie obiektów i obszarów proponowanych do objęcia ochroną prawną oraz nadzór nad terenami i obiektami objętymi ochroną prawną	istnieje określona strategia postępowania w tym obszarze,	presja inwestycyjna na terenach o dużych walorach przyrodniczych	49,8%
116	Przeciwdziałanie przestępczości	GR 4.1.4	SP	działania w zakresie przeciwdziałanie przestępczości młodzieży przedstawiane w sprawozdaniu z realizacji Miejskiego Programu Przeciwdziałania Przestępczości Młodzieży	Odpowiednie ukierunkowanie działań gminy pozwalające na podejmowanie efektywnych działań w zakresie przeciwdziałania przestępczości młodzieży	Podejmowane działania nie odpowiadają oczekiwaniom społecznym odbiorcy do którego te działania są kierowane	49,6%
117	Zbywanie nieruchomości	GZ 3.1.1	GS	Produkt B Umowa oddania nieruchomości w użytkowanie wieczyste	Określenie warunków zagospodarowania nieruchomości.	Zagospodarowanie nieruchomości niezgodnie z umową	49,6%
118	Gospodarowanie lokalami mieszkalnymi	GZ 3.5	ML	Skierowanie do zawarcia umowy najmu lokalu mieszkalnego, w tym lokalu zamiennego	bardzo dobra znajomość przepisów prawnych, konieczność rozpatrywania każdego wniosku w sposób indywidualny	duża pracochłonność, niemożność zastosowania procedury ze względu na indywidualny charakter spraw	49,6%
119	Sport i rekreacja	GR 4.10	SP	Udzielone dotacje na upowszechnianie kultury fizycznej	1. Wymagania przepisów ustawy o rachunkowości, ustawy o działalności pożytku publicznego i wolontariacie	2. Nieprawidłowości przy rozliczaniu umów np. formalno rachunkowe, brak prowadzenia odrębnej ewidencji rachunkowej, brak wymagania deklarowanego wkładu własnego, etc.	49,6%
120	Imprezy edukacyjne	GW 1.2.5	EK	1. Zapisany cel, plan i budżet imprezy	1. Jasno określony cel, adresaci (w tym ilość) oraz budżet imprezy	1. Brak jasno określonego planu imprezy	49,6%
121	Ewidencja analityczna składników grup 3-9, wg KST	GZ 3.4.3	IT	Księgi inwentarzowe, karty środka trwałego, tabele amortyzacyjne - Zbiór danych w formie: - papierowej - zeszyt - tabeli (papier lub wydruk)	1. Kompletność 2. Poprawność inf. (odzwierciedla stan rzeczywisty) 3. Dotrzymanie terminów księgowania ze względu na opieszałość jednostek UMK gromadzenia spełnia wymagania przepisów (UoR.). 4. Sposób	zbyt duża ilość składników do zaewidencjonowania	49,6%
122	Planowanie strategiczne rozwoju Miasta	GZ 2.1	SR	1. Opiniowanie wniosków o kupno, sprzedaż i dzierżawę mienia komunalnego; 2. Działania związane z pozyskiwaniem informacji nt inwestycji, opracowaniem ofert inwestycyjnych na podstawie analiz studialnych dokonanych siłami własnymi, udzielanie informacji inwestorom	Opinie, informacje oraz oferty sporządzane są z wykorzystaniem aktualnych danych uwzględniających wieloletnią politykę w zakresie mienia komunalnego	Brak długofalowej, zintegrowanej polityki w zakresie nabywania, zbywania i użytkowania składników mienia miasta lub opinie, informacje i oferty są niezgodne z tą polityką.	49,6%
123	Obsługa kasowa w zakresie Wydziału Finansowego	GZ 1.4.5	FK	dowód wpłaty gotówki /bankowy dowód wpłaty	poprawność formalna dokumentu (np. spełnienie wymogu druku ścisłego zarachowania)	nieprawidłowe dokumentowanie obrotu kasowego (prowadzenie obrotu kasowego na podstawie dokumentów nie spełniających wymogów druku ścisłego zarachowania, nie wystawianie dokumentów potwierdzających obrót kasowy)	49,6%
124	Określenie należności (...)	GR 3.5.1	PD	wydawanie decyzji administracyjnej, postanowienia (w trybie przepisów - ustawy Ordynacja podatkowa)	terminowość wydawanych decyzji i postanowień	nieterminowe wydanie decyzji administracyjnej, postanowienia	49,5%
125	Monitorowanie inwestycji miejskich	GZ 5.3	BI	Produkt B Okresowa informacja nt stanu realizacji inwestycji	Wymaganie sporządzenie informacji w ustalonych terminach.	Informacje sporządzone po terminie i nie można ich wykorzystać do podjęcia koniecznych decyzji o zmianach.	49,3%
126	Przyznawanie stypendiów sportowych	GR 4.10.3	SP	przyznane dofinansowanie	Dofinansowanie według wzoru	Brak środków na zabezpieczenie wypłat stypendiów we wnioskowanej wysokości (ograniczone możliwości budżetu Miasta)	49,3%
127	Realizacja usług remontowych	GW 2.1.4	IT	Przygotowanie propozycji do planu remontów na rok 2006	Jasno określony zakres oraz budżet remontów	Brak jasno określonego planu oraz budżetu remontów	49,3%
128	Planowanie inwestycji	GZ 2.3	BI	Produkt B Lista hierarchiczna inwestycji sporządzona na podstawie Kart Inwestycji.	Istnienie kryteriów dla ustalenia hierarchii	brak kryteriów lub lista niezgodna z kryteriami	49,1%

129	Organizowanie i prowadzenie miejskich instytucji kultury	GR 4.8.2	KD	Analiza sprawozdań IK	Sprawozdania podlegają systematycznej analizie, w wyniku której formułowane są wnioski;	Analiza sprawozdań nie obejmuje oceny realizacji celów, które najczęściej nie są formułowane, ani wymagane (Gmina i tak musi utrzymać IK, którą powołała do istnienia art. 9 uiodzk) oraz efektywności	48,9%
130	Sporządzanie miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego	GZ 2.2.1	BP	projekt uchwały w sprawie uchwalenia miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego	Tewrminowe rozpatrzenie wszystkich uwag dotyczących projektu planu zgłoszonych na etapie wyłożenia planu do publicznego wglądu	nie dotrzymano terminu rozpatrzenia wszystkich uwag złożonych do wyłożonego do publicznej wiadomości planu	48,9%
131	Promocja zdrowia	GR 4.9.2	SP	Raport z realizacji Miejskiego Programu Ochrony Zdrowia	Właściwe rozpoznanie potrzeb w zakresie profilaktyki zdrowia	Brak informacji, jak programy realizowane poprzednio wpłynęły na: a) stan zdrowia osób nimi objętych, b) na zachowania prozdrowotne	48,9%
132	Organizacja wyborów i referendów	GR 3.4.1	OR	Przeprowadzenie wyborów, referendum	Szybkie sporządzenie protokołów z wynikami i przekazanie ich organom wyższej instancji	Niesprawny system informatyczny	48,9%
133	Imprezy edukacyjne	GW 1.2.5	EK	3. Dokumentacja odbiorowa i rozliczenie umów	1. Budżet imprezy nie został przekroczony 2. Rozliczenie spełnia wymagania formalne	1. Przekroczenie wydatków 2. Wady w rozliczeniu (np.wydatki nie planowane)	48,9%
134	Gospodarka wodno-ściekowa i energetyczna	GR 2.6	GO	Przyjęcie i realizacja Wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych	Zapewnienie jak największej liczbie mieszkańców wody o odpowiedniej jakości	Zadania budżetowe planowane są bez dostatecznego uwzględnienia celów programu, realizacja programu nie podlega stałemu monitorowaniu	48,9%
135	Systemy transportowe	GR 2.4	GO	Badania i analizy dot. Systemu transportu zbiorowego	Plan działań (rzeczowy) na dany rok określający jakie analizy i badania planuje się wykonać	brak planu rzeczowego, lub w planie brak jednoznacznie wymienionych produktów	48,9%
136	Realizacja zakupów	GW 2.1.1	IT	zakupy planowane	uzyskanie zadawalajacego poziomu satysfakcji klienta wewnętrznego	nieznajomość potrzeb pracowników UMK zwiazanych z materiałami biurowymi, gospodarczymi, sprzętem i wyposażeniem,	48,8%
137	Zawieranie umów i ocena ich efektywności	GW 4.2	OR	Rejestr zamówień w Systemie Obsługi Zamówień Publicznych i wypełnienie wniosku WPP-1	Kompletność i aktualność danych	Nie uzupełniono danych w systemie informatycznym oraz brak wniosku WPP-1 (dla zamówień realizowanych za pośrednictwem Oddziału Zamówień Publicznych). Brak właściwego opisu przedmiotu zamówienia skutkuje przedłużeniem pracy Komisji oraz protestami i odwołaniami wykonawców,	48,8%
138	Ewidencja gruntów i budynków	GR 3.4.15	GD	wyrys i wypis z operatu ewidencyjnego, kopia z map ewidencyjnych	poprawność informacji (odzwierciedla stan rzeczywisty)	braki w dokumentacji źródłowej (brak określenia przedmiotu zamówienia, parametrów działki, celu, jakiemu ma służyć zamówiony dokument),	48,6%
139	Rezalizacja zadań związanych z przyjmowaniem operatorów pomiarowych do zasobów Gminy	GR 3.4.13	GD	Wprowadzone zmiany w operacie ewidencji gruntów - ok. 43.000	kompletność (wprowadzone są wszystkie niezbędne dane z dokumentacji źródłowej),	1. Niewydolność systemów informatycznych zwiększająca czasochłonność każdej czynności 2. Nieprecyzyjne regulacje prawne w zakresie dokumentacji będącej podstawą do wprowadzenia zmian ewidencyjnych	48,4%
140	Nadzór, monitoring i koordynacja miejskich jednostek organizacyjnych, spółek komunalnych i fundacji.	GR 2.8	GO	Analiza i ocena sprawozdań merytorycznych i finansowych jdnostek	Rzeczywista, systematyczna analiza działalności mjo, spółek i fundacji z punktu widzenia planów rocznych, porównywanie efektów działań, (także programów sektorowych realizowanych przez te jednostki),	Brak powiązania między sprawozdaniami merytorycznymi i finansowymi. Nadzór finansowy ogranicza się najczęściej do przestrzegania realizacji planu finansowego jednostki, opiniowania zmian planu i nie obejmuje analizy efektywności.	48,4%
141	Nadzór nad Miejskim Ośrodkiem Pomocy Społecznej	GR 4.13.4	SO	Analiza i ocena sprawozdania	1. Ocena sprawozdania określa stopień zgodności z wytycznymi 2. Ocena sytuacji ekonomicznej (bilans, wynik i przepływy pieniężne są w ocenie sprawozdania ujęte 3. W ocenie dokonano analizy i oceny wskaźników charakteryzujących jakość i pracochłonność dostarczania usług	1. Sprawozdanie nie spełnia wymogu "rozliczenia planu". Brak oceny zmian wskaźników 2. Nie dokonuje się oceny wiarygodności sprawozdań i oceny zmiany systuacji JN jako podmiotu gospodarczego	48,4%
142	Gospodarka wodno-ściekowa i energetyczna	GR 2.6	GO	Opracowana Lista hierarchiczna zadań inwestycyjnych wnioskowanych do budżetu	program inwestycyjny uwzględnia potrzeby rozwojowe miasta, potrzeby zdrowotne mieszkańców, ochronę środowiska - np. wymiana rur azbestowo-cementowych;	program inwestycyjny nie jest realizowany wg harmonogramu i nie dotyczy obszarów o priorytetowych potrzebach	48,2%
143	Nadzór nad zespołami ekonomiki oświaty w zakresie żłobków	GR 4.13.3	SP	Analiza danych i ocena planu	1. Ocena planu odnosi się do spełnienia w/w wytycznych 2. Plan winien być rozliczalny	1. Brak dyskwalifikacji planu, który jest nierozliczalny 2. Brak zapisu analizy prowadzącej do oceny jakości planu	48,2%
144	Zwrot nieruchomości	GR 3.4.23	GS	decyzja w sprawie zwrotu nieruchomości	Terminowość	niedotrzymanie terminu z art. 35 kpa. bądź też nie zastosowanie uregulowań wynikających z art. 36 kpa w związku ze złą organizacją pracy	48,2%
145	Zarządzanie długiem	GZ 1.3.2	SK	Transakcje na rynku walutowym	dokonywanie zabezpieczeń minimalizujących negatywne skutki różnic kursowych (zakup i sprzedaż walut w różnych tranakcjach oferowanych przez banki)	przeprowadzanie transakcji nieaktrycyjnych dla budżetu Miasta	48,2%
146	Zarządzanie bezpieczeństwem teleinformatycznym	GW 2.2.6	IT	Istnieje powołany ABI i jego zakres obowiązków umożliwia mu nadzorowanie przestrzegania postanowień "Polityki..."	1. ABI posiada dostaeczne kompetencje, aby mógł skutecznie sprawować nadzór nad użytkownikami. Jego ustalenia powinny skutkować natychmiastowymi konsekwencjami wobec odpowiedzialnych za naruszenia.	1. Kompetencje ABI mogą być niewystarczające dla skutecznego wymuszenia stosowania PBI 2. Brak procedury, która pozwoliłaby kierownictwu otrzymywać niezwłocznie raporty ABI o naruszeniach 3. Nie są wyciągane konsekwencje wobec winnych naruszeń	48,0%

147	Projekty i programy własne Gminy Miejskiej Kraków z zakresu kultury	GR 4.8.4	KD	Zrealizowane zadania wynikające z promocji kultury Krakowa oraz projekty własne	Zlecenie realizacji projektów własnych odbywa się na podstawie przejrzystych zasad i kryteriów	Brak przejrzystych procedur udzielania zleceń na zadania związane z realizacją projektów artystycznych.	48,0%
148	Koordinacja wdrażania "Programu wspierania rozwoju małej i średniej przedsiębiorczości w Krakowie"	GR 5.1.1	SR	Istnieją zdefiniowane produkty oraz kryteria jakościowe procesu koordynacji wdrażania programu (częstkowe, finalne),	Koordynujący wie co jest przedmiotem realizowanego działania	Nieokreślony cel i korzyść z podejmowanych działań koordynujących,	47,9%
149	Pomoc socjalna	GZ 4.2.1	OR	rozliczenie środków ZFSS	śledzenie dokonywanych wpłat i wypłat	nie egzekwowanie nie spłacanych świadczeń zwrotnych (udzielonych na cele mieszkaniowe)	47,9%
150	Ewidencja majątku przekazanego ochotniczym strażom pożarnym	GZ 3.4.4	OC	spis z natury sprzętu OC	Poprawność informacji (odzwierciedla stan rzeczywisty zawarty w obiektach źródłowych - obserwacja lub dokument). Poziom uporządkowania (istnieje możliwość odszukania niezbędnego obiektu wg jednej lub wielu z jego istotnych cech)	niezgodność danych pomiędzy bazą a stanem faktycznym	47,9%
151	Koordinacja zamówień publicznych	GW 4.1	OR	Wstępne ogłoszenie o planowanych zamówieniach publicznych	Ogłoszenie zawiera wszystkie planowane zamówienia	Brak informacji "wsadowych" od wydziałów merytorycznych	47,9%
152	NADZÓR NAD ZBK	GR 4.10.7	ML	Wytyczne do planowania i sprawozdawania z wykonanych zadań	Cele planu działania jednostek winny być zapisane jasno i wymiennie oraz winny realizować zatwierdzoną strategię	Brak zapisanych dostatecznie jasno celów strategicznych w obszarze działalności ZBK	47,7%
153	Podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników	GZ 4.3.1	OR	Zdiagnozowane i zorganizowane szkolenia dla pracowników	1. Prowadzenie analiz potrzeb szkoleniowych (w podziale na szkolenia zewnętrzne i wewnętrzne) w Urzędzie Miasta Krakowa, 2. Budżetowanie szkoleń zewnętrznych (wewnętrznych), 2. Efektywnie zorganizowane i przeprowadzone szkolenie,	Brak analizy potrzeb szkoleniowych pracowników Urzędu Miasta Krakowa,	47,7%
154	Nadzór nad zespołami ekonomiki oświaty w zakresie żłobków	GR 4.13.3	SP	Analiza ryzyka dla działalności jednostki nadzorowanej oraz pełniącej nadzór	Cele prowadzenia nadzoru wynika z przeprowadzonej analizy	1. Brak rozpoznania ryzyk w zakresie nadzoru nad żłobkami 2. Brak zapisów w tym zakresie	47,7%
155	Ewidencja gruntów i budynków	GR 3.4.15	GD	analizy i raporty z bazy	kompletne i przydatne	niepewność czy dane prezentowane w raporcie są prawdziwe	47,7%
156	Planowanie strategiczne rozwoju Miasta	GZ 2.1	SR	Opracowane analizy i diagnozy społeczno-gospodarczego rozwoju Miasta w poszczególnych dziedzinach programowania oraz materiały analityczne i promocyjne	Analizy i diagnozy są aktualne, zintegrowane i są podstawą do określania wieloletnich celów rozwoju Miasta	Miasto nie gromadzi parametrów służących do analiz i diagnoz społeczno-gospodarczych. Analizy te opracowywane są dorywczo, mogą być tendencyjne lub nie są podstawą rzeczywistych działań.	47,7%
157	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Biuro Planowania Przestrzennego	GR 3.3.14	BP	Informacje o terenie, wypisy, wyrisy, zaświadczenia, opinie urbanistyczne, postanowienia i opinie o podziałach, opinie projektów prac geologicznych	Terminowość (7 dni)	Brak bieżącego nadzoru nad przestrzeganiem procedury - brak systemu bieżącego śledzenia postępu,	47,5%
158	Monitorowanie inwestycji miejskich	GZ 5.3	BI	Produkt B Okresowa informacja nt stanu realizacji inwestycji	Wymaganie zawarcia w informacji środków zaradczych umożliwiających właściwą realizację inwestycji i prognozowanie wykorzystania środków finansowych.	Kierownicywo nie podejmuje działań gdy wyniki monitorowania są niezadawalające..	47,5%
159	Organizacja wyborów i referendów	GR 3.4.1	OR	Przeprowadzenie wyborów, referendum	Szybkie sporządzenie protokołów z wynikami i przekazanie ich organom wyższej instancji	Niesprawny system łączności	47,5%
160	Pomoc osobom uzależnionym	GR 4.9.1	SP	Edukacja związana z profilaktyką uzależnień	Objęcie edukacją wszystkich mieszkańców stanowiących grupy ryzyka uzależnień	Brak monitoringu skuteczności oceny zajęć edukacyjno-informacyjnych prowadzonych np. w szkołach	47,3%
161	Sporządzanie miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego	GZ 2.2.1	BP	projekt uchwały w sprawie uchwalenia miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego	Przystąpienie do sporządzenia konkretnego planu miejscowego znajduje uzasadnienie w przeprowadzonej analizie	Przeprowadzona analiza nie uzasadnia przystąpienia do opracowywania miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego	47,3%
162	Zatrudnianie pracowników	GZ 4.1.1	OR	umowa o pracę	Właściwe rozpoznanie potrzeb kadrowych	Kierujący komórką powiększa zatrudnienie bez zbadania możliwości "dociążenia " osób już zatrudnionych	47,3%
163	Prowadzenie ewidencji kosztów dla celów rachunkowości zarządczej	GZ 1.4.4	FK	zaewidencjonowanie dokumentów źródłowych	analityczne rozksięgowanie dokumentu źródłowego wg miejsc powstawania i rodzaju poniesionego kosztu	nie stosowanie jednolitych zasad rozksięgowywania dokumentów źródłowych	47,3%
164	Przygotowanie i realizacja projektów z zakresu gospodarki komunalnej współfinansowanych ze środków bezzwrotnych	GR 2.9	GO	Produkt A Wniosek o pozyskanie środków pomocowych na realizację projektów inwestycyjnych i nieinwestycyjnych	Wniosek kompletny i spełniający kryteria (jasny cel, harmonogram, finansowanie oraz wymagane mierniki i wskaźniki)	Ryzyko 4 Zbyt późno zidentyfikowane braki	47,3%

165	Inwentaryzacja	GZ 3.7	BK	Zestawienie różnic inwentaryzacyjnych	rzetelne porównanie danych wynikających z ewidencji księgowej z danymi ustalonymi podczas spisu z natury	brak rozliczenia inwentaryzacji	47,3%
166	Windykacja należności	GZ 1.4.6	FK	przyjęty do egzekucji tytuł wykonawczy	terminowość realizacji tytułów wykonawczych	brak systematycznego otrzymywania tytułów wykonawczych od wystawcy	47,3%
167	Projekty i programy własne Gminy Miejskiej Kraków z zakresu kultury	GR 4.8.4	KD	Rozliczona umowa	Dotrzymanie terminów (przez UMK, przez zleceniobiorców?)	Nieterminowa realizacja przedsięwzięć i projektów - czas oczekiwania na produkt zbyt często przekracza akceptowalny poziom - zmienna i nieprzewidywalna ilość wnioskodawców oraz ich oczekiwań	47,1%
168	Rezalizacja zadań związanych z przyjmowaniem operatorów pomiarowych do zasobów Gminy	GR 3.4.13	GD	analizy i raporty z bazy	kompletne, przydatne	niepewność czy dane prezentowane w raporcie są prawdziwe	47,1%
169	Opracowanie projektu budżetu	GZ 1.1.2	BM	projekt budżetu	ściśle spełnienie wymagań formalnych	brak znajomości wymagań formalnych przez pracowników sporządzających dokument	47,0%
170	Nadzór nad Miejskim Ośrodkiem Pomocy Społecznej	GR 4.13.4	SO	Zapis lub dokument określający najważniejsze ryzyka, które związane są z działalnością jednostki nadzorowanej. (Analiza ryzyka dla działalności jednostki nadzorowanej)	Nadzorujący ocenił zagrożenia występujące w jednostce nadzorowanej i zbudował system nadzoru w taki sposób, aby zbierać dane pozwalające ocenić stopień w jakim JA panuje nad tymi ryzykami	1. Brak rozpoznania ryzyk w JN 2. Brak zapisów w tym zakresie	47,0%
171	Koordinacja wdrażania "Programu wspierania rozwoju małej i średniej przedsiębiorczości w Krakowie"	GR 5.1.1	SR	Analiza ryzyka dla procesu wdrażania programu,	Koordynujący wie przed jakimi zagrożeniami powinien się zabezpieczyć	Brak analizy ryzyka powoduje, że koordynacja sprowadza się do reaktywnych, standardowych działań	47,0%
172	Zarządzanie układem drogowym	GR 2.5	GO	Lista hierarchiczna wykupów nieruchomości pod drogami	wiedza o realizowanych inwestycjach drogowych (bezpośrednio związanych z wykupem nieruchomości	brak wiedzy o zdarzeniach wpływających na wykup nieruchomości	47,0%
173	Zagraniczne wyjazdy służbowe	GW 1.4.1	WZ	Rozliczenie wyjazdu	Realizacji założonych celów wyjazdu zagranicznego	Niezrealizowanie zakładanych wstępnie cele wyjazdu zagranicznego (czy zaprezentowano stanowisko miasta np na konferencji, czy rozprawdano zakładaną ilość materiałów promocyjnych, czy uczestniczono w zakładanej ilości konferencji itp.	47,0%
174	Podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników	GZ 4.3.1	OR	Wykwalifikowani pracownicy pracujący nadal (po odbyciu szkolenia) dla Urzędu Miasta Krakowa	Zdefiniowany i zakomunikowany pracownikom system zobowiązań wynikający z umów szkoleniowych,	Brak umów szkoleniowych z pracownikami kierowanymi na odpłatne szkolenia zewnętrzne,	47,0%
175	Udzielanie pomocy niematerialnej	GR 4.7.3	EK	Skierowanie do kształcenia specjalnego, zajęć rewalidacyjno-wychowawczych,	wyraźnie określone kryteria korzystania z takiej formy pomocy	kryteria nieostre lub brak kryteriów	47,0%
176	Nadzór nad Miejskim Ośrodkiem Pomocy Społecznej	GR 4.13.4	SO	Wytczne do planowania i sprawozdawania z wykonanych zadań	1. Cele planu działania jednostek winny być zapisane jasno i wymiennie oraz winny realizować zatwierdzoną strategię 2. Określono zasady gromadzenia i prezentacji danych zarówno finansowych jak i charakteryzujących najważniejsze produkty	1. Brak zapisanych dostatecznie jasno celów strategicznych w obszarze działalności JN 2. Brak ujednoliconych wymagań dotyczących planowania i sprawozdawczości w obszarze sprawozdań finansowych i rzeczowych	47,0%
177	Pomoc osobom uzależnionym	GR 4.9.1	SP	Zlecone zadania z zakresu terapii	Zwiększona dostępność do terapii dla osób uzależnionych i współuzależnionych (zgodnie z celem Gminnego Programu Profilaktyki)	Gmina nie dostosowuje zakresu zleczanych i realizowanych zadań do zmiennej sytuacji demograficzno-społecznej	46,8%
178	Informacja prawna dla mieszkańców	GW 1.3.5	OR	Informacja	Kompetentne i pełne wyjaśnienie okoliczności prawnych mających wpływ na prawa i obowiązki strony w postępowaniu administracyjnym	Zmiana oprogramowania z LEX na LEX POLONICA wydłużyła czas wyszukiwania przepisów	46,8%
179	Imprezy o charakterze społecznym (zdrowotne, rekreacyjne)	GW 1.2.2	SP	Zawarte umowy na realizację imprez sportowo-rekreacyjnych - ok. 176 szt.	1. Sprecyzowane warunki odbioru pracy	Nie spisanie umowy z organizacją ze względu na niedotrzymanie terminów lub rezygnację z realizacji ze względu na niewystarczającą wysokość dotacji	46,8%
180	Opracowanie sprawozdawczości i bilansu	GZ 1.2.2	BM	sprawozdanie, w tym sprawozdanie roczne (bilans)	ściśle spełnienie wymagań formalnych	brak znajomości wymagań formalnych przez pracowników sporządzających dokument	46,8%
181	Koordinacja zamówień publicznych	GW 4.1	OR	Wstępne ogłoszenie o planowanych zamówieniach publicznych	Właściwa wycena planowanych zamówień (dokonana zgodnie z przepisami ustawy)	Brak weryfikacji informacji "wsadowych" od wydziałów merytorycznych. Krótki termin sporządzenia ogłoszenia ("niezwłocznie" pouchwaleniu budżetu)	46,6%
182	Przeciwdziałanie przestępczości	GR 4.1.4	SP	działania w zakresie przeciwdziałanie przestępczości młodzieży przedstawiane w sprawozdaniu z realizacji Miejskiego Programu Przeciwdziałania Przestępczości Młodzieży	Odpowiednie ukierunkowanie działań gminy pozwalające na podejmowanie efektywnych działań w zakresie przeciwdziałania przestępczości młodzieży	podejmowane działania nie przynoszą zakładanego skutku	46,6%
183	Zarządzanie układem drogowym	GR 2.5	GO	Opracowanie "Programu modernizacji i rozwoju układu drogowego" wraz z analizą efektywności ekonomicznej.	Profesjonalna analiza techniczno-ekonomiczna wybranych elementów układu drogowego	brak profesjonalnej analizy techniczno - ekonomicznej	46,6%

184	Świadczenie pomocy mieszkaniowej	GR 4.2	ML	Udzielanie pożyczek na remonty budynków mieszkalnych	zabezpieczenie środków na pożyczki w budżecie	brak środków na udzielanie pożyczek	46,6%
185	Realizacja zadań związanych z meldunkiem	GR 3.4.3	S.A.	zameldowanie/wymeldowanie	spełnienie wymagań formalno prawnych zameldowania / wymeldowania	nieprawidłowe zabranie materiału dowodowego w tym np. nie ustalenie faktu trwałego zamieszkiwania w lokalu	46,6%
186	Przygotowanie danych dla potrzeb opracowania projektu budżetu	GZ 1.1.1	BM	zebrane dane	spełnienie wymagań formalnych	nie zebranie całości wymaganej ilości danych z powodu przeoczenia	46,4%
187	Zarządzanie długiem	GZ 1.3.2	SK	Analiza i zabezpieczanie ryzyka walutowego	wiedza o trendach walut na rynkach walutowych	brak wiedzy o trendach walut na rynkach walutowych	46,4%
188	Realizacja zadań związanych z przyjmowaniem operatów pomiarowych do zasobów Gminy	GR 3.4.13	GD	Wyrisy i kopie z części graficznej operatu ewidencyjnego	poprawność informacji (odzwierciedla stan rzeczywisty)	Czas oczekiwania na produkt zbyt często przekracza akceptowalny poziom	46,4%
189	Prowadzenie działalności gospodarczej	GR 3.4.5	S.A.	Umowa (lub decyzja administracyjna) dot. czasowego zajęcia nieruchomości lub przestrzeni będących własnością Gminy lub Skarbu Państwa, prowadzenia handlu, lokalizacji reklam,	Analiza dokumentacji dotyczącej stopnia zagęszczenia, uciążliwości, ryzyka dla bezpieczeństwa osób i mienia i społecznego odbioru przedsięwzięcia,	Zawarcie umowy lub wydanie decyzji administracyjnej bez sporządzenia lub uwzględnienia analiz dokumentacji,	46,4%
190	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Biuro Planowania Przestrzennego	GR 3.3.14	BP	Informacje o terenie, wypisy, wyrisy, zaświadczenia, opinie urbanistyczne, postanowienia i opinie o podziałach, opinie projektów prac geologicznych	Właściwa identyfikacja danego terenu (dla zaświadczenia o przeznaczeniu)	Nieprawidłwe lub czasochłonne ustalenie terenu będącego przedmiotem wniosku,	46,3%
191	Prowadzenie ewidencji kosztów dla celów rachunkowości zarządczej	GZ 1.4.4	FK	przeprowadzona analiza kosztów	analiza kosztów wg ustalonych zasad na podstawie raportu z poniesionych kosztów	nie uzgodnienie zasad przeprowadzania analizy kosztów	46,3%
192	Podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników	GZ 4.3.1	OR	Wykwalifikowani pracownicy pracujący nadal (po odbyciu szkolenia) dla Urzędu Miasta Krakowa	Zdefiniowany i zakomunikowany pracownikom system zobowiązań wynikający z umów szkoleniowych,	Brak systemu oceny / motywowania pracowników, którego elementem jest system szkoleń,	46,3%
193	Prace związane z uchwalaniem budżetu	GZ 1.1.3	BM	uchwała budżetowa	ściśle spełnienie wymagań formalnych	nie podjęcie uchwały przez RMK z powodu błędów formalnych	46,3%
194	Pomoc osobom niepełnosprawnym	GR 4.11	SO	Zadania powirzone 18 dzielnicom z zakresu problematyki osób niepełnosprawnych (likwidacja barier architektonicznych oraz sprzęt rehabilitacyjny dla placówek gminnych)	Ścisłe przestrzeganie procedury (realizacji zadań powierzonych?), w tym terminów realizacji zadań	Nieprzestrzeganie procedury przez niektóre dzielnice przy realizacji zadań powierzonych	46,3%
195	Obsługa placowa pracowników UMK	GZ 4.2.3	OR	odprowadzanie pochodnych od wynagrodzeń	terminowe, zgodne z naliczeniem odprowadzenie pochodnych od wynagrodzeń	odprowadzenie pochodnych od wynagrodzeń nieterminowo oraz w nieodpowiedniej wysokości	46,1%
196	Opracowywanie zmian do budżetu	GZ 1.2.1	BM	uchwała wprowadzająca zmiany w budżecie	uzyskanie pozytywnej opinii RIO dotyczącej uchwały zmieniającej budżet	nie uzyskanie pozytywnej opinii RIO	46,1%
197	Przygotowanie danych dla potrzeb opracowania projektu budżetu	GZ 1.1.1	BM	zebrane dane	spełnienie wymagań formalnych	brak znajomości wymagań formalnych przez pracowników zbierających dane	46,1%
198	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Spraw Społecznych	GR 3.3.7	SP	decyzje administracyjne w sprawie zezwolenia lub odmowy zezwolenia na przeprowadzenie zbiórki publicznej - 35 sztuk	1. Ścisłe przestrzeganie procedury 2. Wydolność systemu informatycznego	Niewydolność systemu informatycznego i brak właściwego zaplecza technicznego	46,1%
199	Utrzymanie sprzętu teleinformatycznego	GW 2.2.2	IT	Ewidencja sprzętu i dane o jego stanie oraz użytkownikach	Kompletność, aktualność, satysfakcjonująca ilość danych	Brak danych o stanie sprzętu, więc nie można ocenić, stopnia jego przydatności na podstawie danych w ewidencji	46,1%
200	Realizacja przepływów finansowych	GZ 1.2.3	BM	wystawione przelewy	zgodność kwot z kwotami ujętymi w harmonogramie	dokonywanie zmian do planu przez jednostki niezgodnie z procedurą	45,9%

201	Pozyskiwanie środków na sfinansowanie planowanego deficytu budżetowego	GZ 1.3.3	SK	Określenie warunków finansowych na etapie zaciągania zobowiązań (kredytów)	sprecyzowanie warunków umowy kredytowej i kwoty kredytu	nieokreślenie kwoty kredytu i warunków umowy kredytowej	45,9%
202	Kształtowanie i ochrona środowiska	GR 2.2	GO	Rozpatrywanie interwencji mieszkańców z zakresu ochrony powietrza oraz przed hałasem i promieniowaniem elektromagnetycznym, a także z zakresu gospodarki wodnej i ochrony wód	terminowość	nieterminowo, nieprzewidywalna pracochłonność,	45,9%
203	Imprezy o charakterze społecznym (zdrowotne, rekreacyjne)	GW 1.2.2	SP	Dokumentacja odbiorowa i rozliczenie umów	1. Budżet imprezy nie został przekroczony 2. Terminowość rozliczenia przedstawionych rachunków 3. Rozliczenie spełnia wymagania formalne	Nie dotrzymanie terminów harmonogramów imprez ze strony organizacji realizujących zadanie	45,9%
204	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Gospodarki Komunalnej i Ochrony Środowiska	GR 3.3.3	GO	decyzja administracyjna, postanowienie, zaświadczenie	terminowość wydania decyzji, postanowienia, zaświadczenia	zbyt późno zidentyfikowano braki i opóźnienia w wezwaniu wnioskodawcy do uzupełnienia braków lub kilkukrotne wzywanie do uzupełnienia braków	45,9%
205	Prowadzenie ewidencji kosztów dla celów rachunkowości zarządczej	GZ 1.4.4	FK	rozbudowany o analitykę kosztów Zakładowy Plan Kont	zgodność ZPK z przepisami, dostosowanie jego zapisów do potrzeb jednostki (np.wprowadzenie kont zespołu 5)	nie ustalenie miejsc gromadzenia i zasad podziału kosztów	45,9%
206	Kształtowanie i ochrona środowiska	GR 2.2	GO	Podjęmowanie działań zmierzających do zachowania aktualnego stanu przyrody i utrzymania równowagi ekosystemu miasta (opinie i kontrole)	przeprowadzanie kontroli w terenie	niewłaściwe przeprowadzanie kontroli (kłopoty dotarciem w teren, brak możliwości kontaktu z właścicielem terenu, gospodarstwa),	45,9%
207	Inicjowanie i wspieranie inicjatyw proekologicznych	GR 2.3	GO	Organizowanie imprez kształtujących świadomość ekologiczną krakowian	jasno określony harmonogram działalności planowanej na dany rok	brak określonego harmonogramu działań	45,7%
208	Organizacja i prowadzenie targowisk	GR 3.4.2	S.A.	Zawarcie umowy dzierżawy terenu z przeznaczeniem na organizację targowiska	Zdefiniowanie i zatwierdzenie szablonu umowy zabezpieczającego interesy Gminy	Brak szablonu umowy zabezpieczającego interesy Gminy	45,7%
209	Realizacja usług związanych z utrzymaniem budynków	GW 2.1.5	IT	dozór budynku prowadzony siłami własnymi	harmonogram pracy zatrudnionych dozorców	brak harmonogramu, niebezpieczeństwo iż w pewnych godzinach nie będzie dozoru	45,7%
210	Monitorowanie inwestycji miejskich	GZ 5.3	BI	Produkt B Okresowa informacja nt stanu realizacji inwestycji	Wymaganie zawarcia w informacji środków zaradczych umożliwiających właściwą realizację inwestycji i prognozowanie wykorzystania środków finansowych.	Informacja nie kompletna bez wniosków do podjęcia decyzji przez kierownicywo.	45,5%
211	Udzielanie pomocy niematerialnej	GR 4.7.3	EK	Zatwierdzona karta nauczania indywidualnego	wyraźnie określone kryteria korzystania z takiej formy pomocy	kryteria nieostre lub brak kryteriów	45,5%
212	Koordinacja zamówień publicznych	GW 4.1	OR	Sprawozdanie o udzielonych zamówieniach	Terminowość i kompletność	Błędne lub niepełne dane z OZP i komórek merytorycznych	45,4%
213	Imprezy kulturalne	GW 1.2.4	KD	Zawieranie umów	1. Sprecyzowane warunki odbioru pracy	Częste zmiany ustaleń ze strony partnerów krajowych i zagranicznych	45,4%
214	Świadczenie pomocy mieszkaniowej	GR 4.2	ML	przyznawanie lokali przyszłym najemcom w formie umowy najmu	Umowa wg określonego wzoru	1. Brak obowiązującego wzoru umowy 2. Umowa indywidualna (np. nie sporządzona przez gminę)	45,2%
215	Udzielanie pomocy materialnej	GR 4.7.2	EK	Decyzja dyrektora EK	spełnienie wymagań formalnych postępowania	Przekroczenie ustawowego czasu oczekiwania na produkt, ze względu na opóźnienia w przekazywaniu środków przez Wojewodę Małopolskiego	45,2%
216	Pomoc socjalna	GZ 4.2.1	OR	regulamin / plan rzeczowo-finansowy	spełnienie wymogów formalnych (zgodność regulaminu z przepisami, ściśle określenie zasad gospodarowania środkami ZFŚS)	nie ustalenie lub nieodpowiednie ustalenie zasad gospodarowania środkami ZFŚS	45,2%
217	Wsparcie użytkownika	GW 2.2.3	IT	Udzielona pomoc użytkownikom	Możliwie najszybsze reakcje pracowników "help desk"	zbyt mała ilość ludzi do dyspozycji użytkowników	45,2%
218	Obsługa płacowa pracowników UMK	GZ 4.2.3	OR	naliczenie wynagrodzeń i pochodnych od wynagrodzeń	zgodność naliczonych kwot z przepisami, zawartymi umowami	nieodpowiednie naliczenie wynagrodzenia i pochodnych (niezgodnie z przepisami i zawartą umową)	45,2%
219	Organizacja wyborów i referendów	GR 3.4.1	OR	Przeprowadzenie wyborów, referendum	Sprawne przygotowanie i przeprowadzenie procedury głosowania	Niewystarczające przygotowanie członków komisji (braki w szkoleniach)	45,2%
220	Planowanie strategiczne rozwoju Miasta	GZ 2.1	SR	1. Monitoring realizacji programów sektorowych Strategii Rozwoju Krakowa; 2. Kordynacja i nadzór nad opracowaniem nowych programów;	1. Monitoringiem objęte są wszystkie programy; 2. Wszystkie programy zawierają jasne i wymierne cele operacyjne, adekwatne i specyficzne wskaźniki umożliwiające ocenę ich realizacji;	Monitoring nie dostarcza istotnych informacji o realizowanych programach, jest działalnością formalną i rytualną, zarazem programy uchwalane są bez jasnych, wymiernych celów, nie zawierają adekwatnych, mierzalnych, specyficznych, ani też ambitnych mierników i wskaźników.	45,2%
221	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Spraw Administracyjnych	GR 3.3.2	S.A.	Decyzja, postanowienie, opinia lub zaświadczenie	Zapewnienie wysokiego poziomu satysfakcji Klienta	Trudność w zrealizowaniu wizji lokalnej przed wydaniem decyzji, braki w infrastrukturze (samochód służbowy, zapewnienie bezpieczeństwa podczas wizji lokalnej). Słaba wydajność systemu informatycznego,	45,2%
222	Udostępnianie materiałów z zasobu geodezyjnego i kartograficznego	GR 3.4.12	GD	Zasób danych obejmujący: zbiory map oraz materiały i dokumenty w postaci operatów, rejestrów, wykazów, katalogów, map, wydawnictw, zdjęć lotniczych i satelitarnych, baz danych oraz banków danych,	kompletność (wszystkie linijki lub rekordy, które winny być są),	1. Nieprzestrzeganie procedury 2. Niesprawny system komputerowy	45,2%

223	Zgłaszanie i uruchamianie nowych usług	GZ 5.11	OR	Zgłoszenie potrzeby uruchomienia nowej usługi	Termin zgłoszenia umożliwiający podjęcie działań dostosowujących (nie później niż 2 miesiące przed uruchomieniem usługi)	Brak monitorowania otoczenia prawnego przez komórki merytoryczne,	45,2%
224	Planowanie strategiczne rozwoju Miasta	GZ 2.1	SR	Opracowanie danych demograficznych dla rejonów Krakowa	1. Dane opracowywane są na wniosek i są obowiązkowym elementem przy opracowywaniu programów strategicznych	Komórki organizacyjne UMK nie planują zadań i programów z dostatecznym wykorzystaniem danych demograficznych (np. edukacja, kultura, kultura fizyczna, mieszkalnictwo, ...) a właściciel procesu nie wymaga tych danych;	45,2%
225	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Organizacji i Nadzoru	GR.3.3.4	OR	Decyzja w sprawie odmowy udostępnienia lub umorzeniu postępowania dot. informacji publicznej	Właściwa weryfikacja zakresu rzeczowego wniosku w aspekcie możliwych wyłączeń i ograniczeń	Brak znajomości prawa. Nieokreślony zakres przedmiotowy informacji podlegających udostępnieniu,	45,0%
226	Ochrona zabytków	GR 4.8.1	KD	Zawarte umowy	1. Umowa według wzoru	1. Brak obowiązującego wzoru umowy 2. Umowa indywidualna (np. nie sporządzana przez GMK)	45,0%
227	Realizacja zakupów	GW 2.1.1	IT	zakup interwencyjne	dotrzymanie terminów	zbyt późno rozpoczęta procedura przetargowa	45,0%
228	NADZÓR NAD ZBK	GR 4.10.7	ML	Wytyczne do planowania i sprawozdawania z wykonanych zadań	Określono zasady gromadzenia i prezentacji danych zarówno finansowych jak i charakteryzujących najważniejsze produkty	Brak ujednoliconych wymagań dotyczących planowania i sprawozdawczości w obszarze sprawozdań finansowych i rzeczowych	45,0%
229	Sport i rekreacja	GR 4.10	SP	Prowadzenie kierunkowych działań Miasta w zakresie upowszechniania kultury fizycznej	Wieloletni plan rozwoju kultury fizycznej, umożliwienie mieszkańcom aktywnego i zdrowego stylu życia	Brak wieloletniego planu rozwoju kultury fizycznej lub brak wymiernych celów dla zadań związanych z tą dziedziną	45,0%
230	Prowadzenie księgowości	GZ 1.4.3	FK	księgi rachunkowe	spełnienie wymogów formalnych (zgodność z zasadami prowadzenia ksiąg rachunkowych)	nie prowadzenie ksiąg rachunkowych na bieżąco	45,0%
231	Wizyty gości zagranicznych	GW 1.4.2	WZ	Sprawozdanie rzeczowo-finansowe ze zorganizowanej wizyty zagranicznej	1. Budżet imprezy nie został przekroczony, 2. Terminowość rozliczenia przedstawionych rachunków, 3. Rozliczenie spełnia wymagania formalne, 4. Rozliczenie dokumentuje zakupy faktycznie zrealizowane w związku z wizytą zagraniczną,	Brak zdefiniowanej procedury weryfikacji oraz akceptacji planu rzeczowo-finansowego wizyty zagranicznej,	44,8%
232	Realizacja usług transportowych	GW 2.1.3	IT	realizacja usługi w określonym czasie i w określone miejsca (transport osób i rzeczy)	zabezpieczenie w budżecie środków na utrzymanie samochodów (n. paliwo)	brak środków na zakup paliwa (itp.)	44,8%
233	Gospodarowanie odpadami i oczyszczanie miasta	GR 2.7	GO	Określenie lokalizacji dzikich wysypisk	Prowadzony jest stały monitoring dzikich wysypisk na terenach miasta wg ustalonych standardów	Brak monitorowania i egzekwowania skuteczności działań służb miejskich (MZK, SMMK) w zakresie likwidacji dzikich wysypisk;	44,8%
234	Nadzór nad zespołami ekonomiki oświaty w zakresie żłobków	GR 4.13.3	SP	Analiza i ocena sprawozdania	1. Ocena sprawozdania określa stopień zgodności z wytycznymi 2. W ocenie dokonano analizy i oceny wskaźników charakteryzujących jakość i pracochłonność dostarczania usług	Sprawozdanie nie spełnia wymogu "rozliczenia planu". Brak oceny zmian wskaźników	44,8%
235	Przejmowanie nieruchomości na rzecz Skarbu Państwa	GZ 3.1.5	GD	Produkt B Wniosek do sądu o ujawnienie w KW prawa własności Skarbu Państwa	Wymaganie by wniosek był sporządzony zgodnie z procedurą	Brak jednolitej procedury, niejasne kryteria	44,6%
236	Projekty i programy własne Gminy Miejskiej Kraków z zakresu kultury	GR 4.8.4	KD	Rozliczona umowa	Ścisłe przestrzeganie procedury	Nieprzestrzeganie ściśle zadanej procedury (przez kogo? UMK?)	44,6%
237	Zarządzanie bezpieczeństwem teleinformatycznym	GW2.2.6	IT	Rejestr ujawnionych naruszeń postanowień PBI oraz usuwania zagrożeń	1. Konsekwencje naruszeń powinny sięgać także do "właścicieli danych" czyli odpowiednich DW 2. Skutki zaistniałych naruszeń winny być usuwane, a jeśli trzeba powinny być planowane w postaci projektów doskonalących w Qsystemie	1. DW nie odczuwają potrzeby zainteresowania naruszeniami - brak wobec nich konsekwencji, że ich podwładni nie przestrzegają zasad PBI	44,6%
238	Nadzór nad zespołami ekonomiki oświaty w zakresie żłobków	GR 4.13.3	SP	Wytyczne do planowania i sprawozdawania z wykonanych zadań	1. Cele planu działania jednostek winny być zapisane jasno i wymiennie oraz winny realizować zatwierdzoną strategię 2. Określono zasady gromadzenia i prezentacji danych zarówno finansowych jak i charakteryzujących najważniejsze produkty	1. Brak zapisanych dostatecznie jasno celów strategicznych w obszarze nadzoru 2. Brak ujednoliconych wymagań dotyczących planowania i sprawozdawczości w obszarze sprawozdań finansowych i rzeczowych	44,6%
239	Sprawozdawczość Urzędu Miasta Krakowa i deklaracje podatkowe do urzędów skarbowych i ZUS	GZ 1.4.1	FK	sporządzony dokument (sprawozdanie, deklaracja)	ściśle spełnienie wymagań formalnych	niespójność danych zawartych w dokumentach z dokumentami źródłowymi	44,5%
240	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Gospodarki Komunalnej i Ochrony Środowiska	GR 3.3.3	GO	decyzja administracyjna, postanowienie, zaświadczenie	terminowość wydania decyzji, postanowienia, zaświadczenia	zebrany materiał dowodowy nie uzasadnia w pełni treści wydanego rozstrzygnięcia	44,5%
241	Sprawozdawczość z realizacji dochodów budżetowych	GR 3.5.4	PD	sporządzanie sprawozdań budżetowych	rzetelne i terminowo sporządzone sprawozdanie budżetowe	nie dotrzymanie terminu sporządzenia sprawozdania z powodu złej organizacji pracy	44,3%
242	Planowanie inwestycji	GZ 2.3	BI	Produkt C Wieloletni plan finansowo - inwestycyjny	Wymaganie by dokument sporządzony zgodnie z procedurą.	Niejasna procedura.	44,3%

243	Pomoc socjalna	GZ 4.2.1	OR	odpis na ZFŚS	ustalenie odpisu zgodnie z przepisami, wg określonych zasad i w odpowiednim terminie	niepoprawnie dokonany odpis na ZFŚS (w nieodpowiedniej wysokości, w nieodpowiednim terminie)	44,3%
244	Rozliczanie mediów	GW 2.1.2	IT	zapłata za dostawę mediów	zabezpieczenie środków w planie budżetu	brak środków w budżecie	44,3%
245	Zagraniczne wyjazdy służbowe	GW 1.4.1	WZ	Rozliczenie wyjazdu	Prawidłowość rorozliczenie wyjazdów zagranicznych	Nieprawidłowe naliczanie wysokości diet za wyjazdy zagraniczne, niekompletne lub nieporządłowe przedkładane dokumentów finansowo - księłowe dotyczące odbytego wyjazdu zagranicznego	44,3%
246	Komunalizacja	GZ 3.1.6	GD	Produkt B Zlecenie i odbiór dokumentacji działłki, nieruchomości.	Wymaganie by zlecenie określało zakres prac i terminy wykonania oraz warunki zapłaty	Zawyzony koszt usługi w stosunku do podobnych zleceń.	44,3%
247	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Gospodarki Komunalnej i Ochrony Środowiska	GR 3.3.3	GO	decyzja administracyjna, postanowienie, zaświadczenie	dochowanie terminu załatwienia sprawy	zła organizacja pracy w komórce	44,3%
248	Organizacja wyborów i referendów	GR 3.4.1	OR	Przeprowadzenie wyborów, referendum	Sprawne przygotowanie i przeprowadzenie procedury głosowania	Żle wybrane lokale wyborcze (np. za male, nieprzystosowane dla niepełnosprawnych)	44,3%
249	Inwentaryzacja	GZ 3.7	BK	Spis z natury środków pieniężnych i druków ścisłego zarachowania (znajdujących się w kasie)	terminowość (na dzień bilansowy) i kompletność	nieprzeliczenie środków pieniężnych, przyjęcie stanu wynikającego z ostatniego raportu kasowego	44,1%
250	Zbywanie nieruchomości	GZ 3.1.1	GS	Produkt A Umowa sprzedaży nieruchomości, lokalu mieszkalnego, garażu	Sporządzenie umowy w formie aktu notarialnego w terminie bez zbędnej zwłoki	Wydlużone terminy bez uzasadnienia.	44,1%
251	Komunalizacja	GZ 3.1.6	GD	Produkt B Zlecenie i odbiór dokumentacji działłki, nieruchomości.	Wymaganie by zlecenie określało zakres prac i terminy wykonania oraz warunki zapłaty	Terminy nierealne.	44,1%
252	Gospodarowanie odpadami i oczyszczanie miasta	GR 2.7	GO	Przeprowadzone kontrole utrzymania czystości na terenie Krakowa - ok. 200/rok	1. Dotrzymanie terminów, 2. Przeprowadzenie właściwej kontroli w terenie, 3. Uzyskanie zadowalającego poziomu satysfakcji klienta ze względu na sposób przeprowadzenia kontroli, załatwienia sprawy;	Nieprzeprowadzenie kontroli z powodu niedotarcia na miejsce, braku okazania dokumentacji lub nieobecności kontrolowanego (1 półrocze 2005 - 60 kontroli, 1 półrocze 2006 - 24 kontrole)	44,1%
253	Obsługa kasowa w zakresie Wydziału Podatków i Opłat	GR 3.5.2	PD	raport kasowy wraz z jednostkowymi dowodami wpłat stanowiący podstawę ujęcia operacji w księgach rachunkowych	terminość prowadzonej ewidencji	nieterminowe ewidencjonowanie obrotu kasowego	44,1%
254	Opracowanie projektu budżetu	GZ 1.1.2	BM	projekt budżetu	ścisłe spełnienie wymagań formalnych	brak bieżącego nadzoru nad przestrzeganiem procedury	44,1%
255	Zarządzanie kadrami	GZ 4.1	OR	Nabór na wolne stanowiska urzędnicze w Urzędzie lub jednostkach organizacyjnych Gminy	Proces umożliwiał realizację planu etatów i jest realizowany zgodnie z procedurą. W doraźnych przypadkach bez przeprowadzenia postępowania rekrutacyjnego	Nieuzasadnione występowanie przypadków omijania procedury naboru powoduje zatrudnienie pracowników niespełniających kryteriów wymaganych na danym stanowisku pracy,	44,1%
256	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Spraw Społecznych	GR 3.3.7	SP	decyzje administracyjne w sprawie zakazu lub rozwiązania zgromadzenia - 8 sztuk, zezwolenia lub odmowy zezwolenia na przeprowadzenie imprezy masowej - 85 sztuk	1. Dotrzymanie terminów wynikających z przepisów szczególnych 2. Ścisłe przestrzeganie procedury	1. Niedotrzymanie terminu zrealizowania produktu ze względu na zbyt krótkie terminy określone w przepisach szczególnych w porównaniu do złożoności spraw 2. Brak znajomości procedury u wnioskodawców ze względu na brak znajomości procedury lub nie przywiązywania wagi do przepisów szczególnych	44,1%
257	Organizowanie i prowadzenie miejskich instytucji kultury	GR 4.8.2	KD	Opiniowanie wniosków o dotacje dla IK	Krakowskie IK ubiegają się o dotacje spoza budżetu Miasta i w ten sposób odciażają budżet	Pozyskanie i prawidłowe wykorzystanie dotacji spoza budżetu Miasta nie jest elementem oceny pracy dyrektorów i warunkiem wsparcia IK z budżetu	44,1%
258	Przyznawanie stypendiów sportowych	GR 4.10.3	SP	ranking złożonych wniosków	1. Wnioski kompletne i spełniające kryteria 2. Rozpatrzone zgodnie z procedurą	Kryteria bardzo trudne do spełnienia, nadmiernie ograniczające liczbę kandydatów zainteresowanych programem	44,1%
259	Zarządzanie bezpieczeństwem teleinformatycznym	GW2.2.6	IT	Dokumenty poświadczające przeszkolenie pracowników z zakresu PBI	1. Wszyscy użytkownicy SI powinni być starannie przeszkoleni z PBI i zobowiązani do ścisłego jej przestrzegania	1. Brak szkoleń użytkowników z dziedziny PBI	44,1%
260	Organizacja i prowadzenie targowisk	GR 3.4.2	S.A.	Zawarcie umowy dzierżawy terenu z przeznaczeniem na organizację targowiska	Zawarcie umowy dzierżawy terenu stanowiącego bezsporną własność Gminy	Brak weryfikacji oraz aktualnych uregulowań stosunków własnościowych niektórych terenów będących w posiadaniu Gminy,	44,1%
261	Imprezy edukacyjne	GW 1.2.5	EK	2. Zawarte umowy	1. Sprecyzowane warunki odbioru pracy	1. Wady formalne zawarcia umowy 2. Brak precyzyjnych warunków odbioru lub wady	44,1%
262	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Urząd Stanu Cywilnego	GR 3.3.13	S.C.	Decyzja, zaświadczenie, postanowienie lub opinia	Spełnienie wymagań formalnych	Brak sprawdzenia kompletności wniosku	43,9%
263	Sport i rekreacja	GR 4.10	SP	Udzielone dotacje na upowszechnianie na remonty bazy sportowej	Gmina dofinansowuje remonty tylko tych obiektów, które są własnością lub współwłasnością Gminy	Wydatki na remonty bazy sportowej nie przekładają się na zwiększoną dostępność mieszkańców do obiektów sportowych	43,9%
264	Udostępnianie materiałów z zasobu geodezyjnego i kartograficznego	GR 3.4.12	GD	Rejestr udostępnianych materiałów	kompletność, terminowość zapisów	1. Brak staranności 2. Usterki rejestru	43,9%

265	Obsługa dzielnic	GR 1.5	BR	Informacja dla mieszkańców	1. Udzielający informacje mają zapewniony efektywny dostęp do informacji 2. Dostępność jest zadowalająca	Niewykorzystane możliwości dostępu do informacji dla osób, które ich udzielają	43,9%
266	Zarządzanie telekomunikacją	GW 2.2.4	IT	Plany odnawiania sprzętu	Istnieje plan gwarantujący okresową wymianę sprzętu tak, aby spełniał on wymagania - plan jest podstawą planowania wydatków na ten cel	brak systematycznego odnawiania sprzętu powoduje niemożność zastąpienia w danym momencie wszystkich zbyt starych urządzeń	43,8%
267	Organizacja oficjalnych spotkań i uroczystości	GW 1.1.1	KP	Impreza, której organizatorem jest PMK	1. Scenariusz zgodny z protokołem i uzgodniony z prezydentem 2. Organizacja i obsługa imprezy bez zastrzeżeń 3. Dobra ocena klientów oraz możliwe łagodne reakcje mediów	1. Wady w scenariuszu lub jego realizacji (np..scenariusz nie uwzględnił zagrożeń i czynniki zewnętrzne zddezorganizowały imprezę). 2. Brak zarządzania kalendarzem - prezydent się spóźnia, bo zatrzymały go inne sprawy	43,8%
268	Odszkodowania	GZ 3.1.4	GS	Wypłata odszkodowań za przejęte nieruchomości na rzecz Gminy Miejskiej Kraków	terminowość wypłaty	zła organizacja pracy w GS	43,8%
269	Zarządzanie urządzeniami drukującymi - kopiującymi	GW 2.2.5	IT	Nadzorowanie i administrowanie systemem drukowania, którego produktem jest ciągła i niezawodna praca urządzeń	1. wszystkie funkcje systemu są dostępne jak ustalono 2. Dane o użytkowaniu są zbierane i dostarczane kierownictwu	1. Brak konserwacji lub nadmierne zużycie powoduje wysoką awaryjność - urządzenia zbyt często się psują i/lub przerwy trwają zbyt długo 2. Brak danych o użytkowaniu i usterkach nie pozwala analizować i rozsądnie decydować	43,8%
270	Czas pracy	GZ 4.1.4	OR	zarejestrowana godzina pracy	prowadzenie rejestru czasu pracy	błędy przy prowadzeniu rejestru (wpisywanie czynności, które nie były wykonane, wpisywanie nieodpowiedniego czasu wykonywania czynności)	43,8%
271	Sprawozdawczość Urzędu Miasta Krakowa i deklaracje podatkowe do urzędów skarbowych i ZUS	GZ 1.4.1	FK	sporządzony dokument (sprawozdanie, deklaracja)	ściśle spełnienie wymagań formalnych	brak znajomości wymagań formalnych przez pracowników sporządzających dokumenty	43,6%
272	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Biuro Planowania Przestrzennego	GR 3.3.14	BP	Informacje o terenie, wypisy, wyrisy, zaświadczenia, opinie urbanistyczne, postanowienia i opinie o podziałach, opinie projektów prac geologicznych	Przydatność wnioskowanego materiału dla Klienta	Wydawane zaświadczenia nie dają pełnego obrazu możliwości zagospodarowania nieruchomości,	43,6%
273	Oświadczenia składane przed Kierownikiem USC	GR 3.4.18	S.C.	Protokół z przyjęcia oświadczenia przed Kierownikiem USC	Pobranie opłaty skarbowej	Czy pobrano opłatę we właściwej wysokości i skasowano ją	43,6%
274	Przeciwdziałanie przestępczości	GR 4.1.4	SP	działania w zakresie przeciwdziałanie przestępczości młodzieży przedstawiane w sprawozdaniu z realizacji Miejskiego Programu Przeciwdziałania Przestępczości Młodzieży	zaangażowanie jak największej ilości młodzieży w działania w zakresie przeciwdziałania przestępczości	W podejmowanych działaniach uczestniczy zbyt mała ilość osób do których program jest skierowany	43,6%
275	Opracowanie układu wykonawczego budżetu	GZ 1.1.4	BM	układ wykonawczy budżetu	ściśle spełnienie wymagań formalnych	brak znajomości wymagań formalnych przez pracowników sporządzających dokument	43,4%
276	Opracowywanie zmian do budżetu	GZ 1.2.1	BM	uchwała wprowadzająca zmiany w budżecie	ściśle spełnienie wymagań formalnych	brak znajomości wymagań formalnych przez pracowników sporządzających projekt uchwały	43,4%
277	Pomoc dla repatriantów, mniejszości narodowych i etnicznych.	GR 4.1.1	SO	Zwrot kosztów remontu lokali mieszkalnych repatriantów	1. Spełnienie wymagań prawnych 2. Skuteczna egzekucja zwrotu świadczeń od Wojewody	Nieterminowa wypłata świadczeń	43,4%
278	Ewidencja gruntów i budynków	GR 3.4.15	GD	kontrole terenowe nieruchomości stanowiących zasób Skarbu Państwa i GMK	przeprowadzone zgodnie z określonym harmonogramem	brak harmonogramu i wytycznych - dowolność w wyborze kontrolowanego podmiotu	43,4%
279	Wspieranie MSP	GR 5.1.2	SR	Informacja (udzielana poprzez Punkty Informacji Gospodarczej, biuletyn msp.krakow.pl, moduł MSP, seminaria, internetowa baza przedsiębiorców, Forum Przedsiębiorców, inne działania) oraz promocja (inkubatorów przedsiębiorczości)	Zbieranie informacji zwrotnej od odbiorców informacji nt jakości usługi, analiza oraz podejmowanie na ich podstawie działań doskonalących	Realizacja działań bez uwzględnienia opinii zwrotnej odbiorców informacji	43,2%
280	Prowadzenie ewidencji kosztów dla celów rachunkowości zarządczej	GZ 1.4.4	FK	raport z poniesionych kosztów	kompletność raportu zawierającego sumaryczne zestawienia zaewidencjonowanych kosztów	brak kompleksowego podejścia - nie uwzględnienie w raporcie wszystkich kosztów	43,2%
281	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Podatków i Opłat	GR 3.3.16	PD	Zaświadczenie o niezaleganiu z podatkami	Wydanie zaświadczenia jest poprzedzone procedurą formalnej weryfikacji	Brak kompletnego rejestru wniosków informujących o aktualnym statusie każdego wniosku	43,2%
282	Realizacja usług związanych z utrzymaniem budynków	GW 2.1.5	IT	Konserwacja systemów alarmowych, konserwacja wentylacji, sprzętu biurowego	zawarcie odpowiednich umów	brak umów na konserwację systemów	43,2%
283	Zgłaszanie i uruchamianie nowych usług	GZ 5.11	OR	Wdrożenie projektu zgodnie z harmonogramem	Istnieje powołany zespół ludzi odpowiedzialnych za realizację działania. Członkowie zespołu mają określone zadania indywidualne	Brak określonej odpowiedzialności i zadań poszczególnych członków zespołu.	43,2%
284	Realizacja zadań związanych z meldunkiem	GR 3.4.3	S.A.	zameldowanie/wymeldowanie	spełnienie wymagań formalno prawnych zameldowania / wymeldowania	nieprawidłowa weryfikacja wniosku o zameldowanie/wymeldowanie	43,2%

285	Koordynacja wdrażania "Programu wspierania rozwoju małej i średniej przedsiębiorczości w Krakowie"	GR 5.1.1	SR	Harmonogram prac związanych z koordynacją wdrażania programu	Istnieje zdefiniowany harmonogram prac związanych z koordynacją programu,	Brak systematyki w gromadzeniu i analizie procesu wdrażania programu,	42,9%
286	Obsługa kasowa w zakresie Wydziału Finansowego	GZ 1.4.5	FK	raport kasowy wraz z jednostkowymi dowodami wpłat stanowiący podstawę ujęcia operacji w księgach rachunkowych	terminowość prowadzonej ewidencji	nieterminowe ewidencjonowanie obrotu kasowego	42,9%
287	Nadzór nad niezgodnościami	GZ 5.7	IS	Decyzja o podjęciu działań korygujących	Dla każdej istotnej niezgodności, która została zgłoszona IS podejmuje decyzje o jej korecie	Brak decyzji o podjęciu działań korygujących dla istotnej niezgodności	42,9%
288	Zwrot nieruchomości	GR 3.4.23	GS	decyzja w sprawie zwrotu nieruchomości	Spełnienie warunków formalno - prawnych wydania decyzji w sprawie zwrotu nieruchomości	czy decyzja spełnia warunki formalne wynikające z kpa	42,9%
289	Nadzór nad rejestrami i zapisami	GZ 5.9	IS	Rejestr, zapis	Wszystkie rejestry prowadzone w UMK są zgodne z JRWA	Brak znajomości JRWA	42,9%
290	Realizacja przepływów finansowych	GZ 1.2.3	BM	wystawione przelewy	terminowość uruchamiania środków	dokonywanie zmian do planu przez jednostki w niezgodnym z procedurą czasie	42,7%
291	Inwentaryzacja	GZ 3.7	BK	Potwierdzenie sald należności przez kontrahentów	kompletność (wysłanie potwierdzenia salda należności do wszystkich kontrahentów)	wysłanie potwierdzenia salda do wybranych kontrahentów	42,7%
292	Realizacja zadań związanych z meldunkiem	GR 3.4.3	S.A.	wydanie poświadczenia meldunkowego	szybkie i sprawne załatwienie sprawy	niewydolność systemu komputerowego	42,7%
293	Imprezy edukacyjne	GW 1.2.5	EK	4. Sprawozdanie rzeczowo finansowe	1. Dokument zawiera porównanie danych finansowych i wskaźników planowanych z wykonaniem	1. Brak oceny uzyskanych rezultatów w porównaniu do planu	42,7%
294	Realizacja usług związanych z utrzymaniem budynków	GW 2.1.5	IT	Konserwacja bieżąca obiektów, drobne remonty	określony sposób postępowania w przypadku zgłaszania awarii i usterek	nie usunięcie awarii (usterki) określonym procedurą czasie i sposobie	42,7%
295	Obsługa radnych Miasta Krakowa	GR 1.3	BR	Produkt C Rozliczenie delegacji radnego	Dokumentacja delegacji jest kompletna	Wady w rozliczeniu (np.wydatki nie planowane .	42,7%
296	Promocja zdrowia	GR 4.9.2	SP	Raport z realizacji Miejskiego Programu Ochrony Zdrowia	Określenie odpowiedniego zakresu wykonywanych badań profilaktycznych	Niewykorzystanie wyników badań do dalszej diagnostyki	42,7%
297	Bezpieczeństwo i zarządzanie kryzysowe	GR 4.3	OC	zaktualizowanie planu reagowania kryzysowego	1. Opracowany jest efektywny plan reagowania kryzysowego stosownie do aktualnych zagrożeń. 2. Rodzaje zagrożeń są zdefiniowane, 3. Określone są adekwatne zasoby (finansowe, ludzkie, infrastrukturalne) i sposoby postępowania na wypadek...	Opracowany plan nie uwzględnia aktualnych zagrożeń i związanego z nimi ryzyka. Występuje brak współmierności między możliwymi zagrożeniami, a zasobami (in plus i in minus) i sposobami działania;	42,7%
298	Wydawanie aktów kierowania	GZ 5.1	OR	Nadzór (nad aktualnie obowiązującymi i spodziewanymi zmianami w przepisach prawa objętymi zarządzaniami PMK i / lub dotyczącymi funkcjonowania GMK) i aktualizacja regulacji objętych zarządzeniami PMK,	1. Zmiany w przepisach prawa są antycypowane i komunikowane wewnątrz organizacji z wyprzedzeniem umożliwiającym terminową aktualizację regulacji wewnętrznych,	Brak określonej metodyki analizy otoczenia (prawnego, ekonomicznego, etc.) organizacji,	42,5%
299	Zarządzanie urządzeniami drukującą - kopiującymi	GW 2.2.5	IT	Plany rozmieszczenia urządzeń i odnawiania sprzętu	Istnieje plan zapewniający dostęp użytkowników oraz okresową wymianę sprzętu tak, aby spełniał on wymagania - plan jest podstawą planowania wydatków na ten cel	1. Brak systematycznego odnawiania sprzętu powoduje niemożność zastąpienia w danym momencie wszystkich zbyt starych urządzeń 2. Brak planowania potrzeb uniemożliwia rozsądne planowanie budżetu dla zakupów	42,5%
300	Zgłaszanie i uruchamianie nowych usług	GZ 5.11	OR	Opracowanie Karty Projektu nowej usługi	Karta projektu kompleksowo definiuje nową usługę	Brak wsparcia merytorycznego / współpracy ze strony innych komórek niezbędnych do opracowania karty projektu	42,5%
301	Wydawanie aktów kierowania	GZ 5.1	OR	Opinie w sprawie weryfikacji formalnej projektów zarządzeń PMK, uchwał RMK, upoważnień i pełnomocnictw PMK oraz poleceń służbowych PMK oraz DM,	1. Wydanie opinii jest poprzedzone weryfikacją już istniejących regulacji (zarządzenia PMK, uchwały RMK, upoważnienia i pełnomocnictwa PMK oraz polecenia służbowe PMK oraz DM),	Brak systemu nadzoru nad funkcjonującymi regulacjami	42,5%
302	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Spraw Administracyjnych	GR 3.3.2	S.A.	Decyzja, postanowienie, opinia lub zaświadczenie	Warunki obsługi Klienta (warunki oczekiwania, czas oczekiwania na przyjęcie, zachowanie urzędników) w miejscach obsługi są zadowalające	Brak przystosowania miejsca dla obsługi Klienta. Niedostateczna przestrzeń do obsługi Klientów. Brak kompetencji charakterologicznych u osób obsługujących.	42,5%
303	Wspieranie działalności kulturalnej i artystycznej	GR 4.8.3	KD	Rozliczona umowa	1. Rozliczenie prawidłowe i terminowe	1. Wydatki niekwalifikowane	42,5%
304	Zarządzanie telekomunikacją	GW 2.2.4	IT	Nadzorowanie i administrowanie systemem telekomunikacyjnym, którego produktem jest ciągła i niezawodna praca	1. wszystkie funkcje systemu sa dostępne jak ustalono 2. Dane u użytkownikowi są zbierane i dostarczane kierownictwu	Brak danych o stanie sprzętu, więc nie można ocenić, stopnia jego przydatności na podstawie danych w ewidencji	42,3%
305	Zarządzanie telekomunikacją	GW 2.2.4	IT	Wykonane naprawy, konserwacje, wymiany	Możliwie najszybsze usuwanie usterek i niesprawności	zgłoszenia problemów są realizowane w zbyt odległych terminach	42,3%
306	Nadzór nad działaniami usprawniającymi i projektami doskonalącymi	GZ 5.10	IS	Ocena planu działań pod względem rozliczalności - Zapis dokonywany w Qsystem	Plan musi być rozliczalny	RANKING 1 Plan działań doskonalących nie spełnia warunków monitorowania: brak mierzalnie określonego celu, brak terminów - kamieni milowych - dla poszczególnych działań i/lub osób odpowiedzialnych	42,3%
307	Nadzór nad niezgodnościami	GZ 5.7	IS	Nadzór nad działaniami korekcyjnymi	IS starannie nadzoruje tryb postępowania z niezgodnościami wg opisu procesu, dyscyplinuje właściciela raportuje opóźnienia	1. Brak nadzoru nad podjętymi działaniami korekcyjnymi 2. Brak reakcji właściciela w ustalonych w procesie terminach	42,3%
308	Obieg korespondencji w Urzędzie	GW 3.3	OR	Korespondencja przychodząca	Pismo skierowane do Urzędu szybko trafia do komórki i osoby załatwiającej	Zła dekratacja pism wynikająca z braku znajomości kompetencji komórek org.	42,1%

309	Zagraniczne wyjazdy służbowe	GW 1.4.1	WZ	Przygotowanie wizyt władz miasta Krakowa (przedstawicieli) w miastach partnerskich i innych miastach zagranicznych	Zasadność proponowanego zagranicznego wyjazdu służbowego	Korzyści wynikające z poniesienia kosztów wyjazdów nie uzasadniają wyjazd w świetle efektów dotychczasowych doświadczeń	42,1%
310	Obsługa dzielnic	GR 1.5	BR	Rozliczenia obsługi kancelaryjno biurowej i finansowej	1. Rozliczenia przejrzyste, dokumentacja uporządkowana 2. Limity wydatków dotrzymane	1. Niedostatki nadzoru nad dokumentami i zapisami 2. Brak kontroli wydatków w ciągu roku	42,1%
311	Obsługa kasowa w zakresie Wydziału Finansowego	GZ 1.4.5	FK	pomieszczenie kasowe	wydzielone, odpowiednio zabezpieczone pomieszczenie kasowe	brak odpowiedniego zabezpieczenia miejsca prowadzenia obsługi kasowej	42,0%
312	Czas pracy	GZ 4.1.4	OR	zarejestrowana godzina pracy	rejestrwanie godzin nadliczbowych	nie udokumentowanie pracy w godzinach nadliczbowych	42,0%
313	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Komunikacji	GR 3.3.8	KM	Prawa jazdy, dowody rejestracyjne (czasowe i stałe), licencje transportowe, inne zaświadczenia	Ścisłe spełnienie wymagań formalnych postępowania	Ryzyko wystąpienia nieprawidłowości w procesie merytorycznej oceny złożonego wniosku	42,0%
314	Ocena dostawców	GW 4.2.2	OR	Wypełniony formularz oceny przez komórke współpracującą z dostawcą	Aktualizacja danych przez wszystkie komórki współpracujące z dostawcami	1. Brak aktualizacji danych przez komórki merytoryczne wg zakresu przedmiotowego oraz terminów określonych w Poleceniu DM,	42,0%
315	Obsługa kasowa w zakresie Wydziału Podatków i Opłat	GR 3.5.2	PD	pomieszczenie kasowe	wydzielone, odpowiednio zabezpieczone pomieszczenie kasowe	brak odpowiedniego zabezpieczenia miejsca prowadzenia obsługi kasowej	42,0%
316	Obsługa placowa pracowników UMK	GZ 4.2.3	OR	wypłata wynagrodzenia (w kasie, przelewem)	zgodność wypłaconej kwoty wynagrodzenia z naliczeniem, wypłata w odpowiednim terminie	wypłata wynagrodzenia z opóźnieniem, w nieodpowiedniej wysokości	42,0%
317	Prowadzenie działalności gospodarczej	GR 3.4.5	S.A.	Procedowanie wniosków Klientów o wpis REGON lub NIP-1, NIP-2 do Urzędu Statystycznego i Urzędu Skarbowego	Dotrzymanie terminu przekazania wniosku spełniającego wymagania formalne	Brak nadzoru nad dokumentacją.	42,0%
318	Bezpieczeństwo i zarządzanie kryzysowe	GR 4.3	OC	przyjmowanie interwencji w sytuacjach zagrożenia	Istnieją określone standardy w zakresie reagowania na zgłoszenie zagrożenia (np. termin), m.in. duża dostępność, szybkość reagownia / przekaznia inf.	Brak standardów lub ich przestrzegania. Niska świadomość społeczna w zakresie możliwości uzyskania pomocy Miasta w sytuacji zagrożenia	42,0%
319	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Komunikacji	GR 3.3.8	KM	Prawa jazdy, dowody rejestracyjne (czasowe i stałe), licencje transportowe, inne zaświadczenia	Stysfakcja Klienta	Trudno przewidywalne spiętrzenie popytu ze strony Klientów oczekujących na wydanie dowodu rejestracyjnego. Obsługa Klientów instytucjonalnych oraz indywidualnych w tym samym punkcie. Ryzyko utraty czasu przez Klienta wynikające z oczekiwania na wstępną weryfikację wniosku w punkcie Informacyjnym.	42,0%
320	Prowadzenie działalności gospodarczej	GR 3.4.5	S.A.	Umowy na udostępnienie miejsca na Rynku Głównym	Koordynacja terminów, lokalizacji, warunków korzystania oraz sposobu organizacji imprez, ogódków, działalności artystycznej, etc. Dotrzymanie wnioskowanego przez Klienta terminu wydania zezwolenia	Brak koordynacji i kontroli prawidłowości zajęcia nieruchomości bądź przestrzeni Rynku. Zbieżność złożonych wniosków (ta sama nieruchomość w tym samym czasie). Długi okres pozyskiwania opinii od jednostek miejskich i wydziałów merytorycznych	42,0%
321	Nadzór nad rejestrami i zapisami	GZ 5.9	IS	Rejestr, zapis	Wszystkie rejestry prowadzone w UMK są zgodne z JRWA	Tworzenie zapisów "roboczych" poza JRWA	42,0%
322	Księgowa ewidencja należności	GR 3.5.3	PD	uzgadnianie wpłat (analityki) z księgowością syntetyczną	pełna zgodność analityki z syntetyką, terminowe uzgadnianie stanów	nie uzgadnianie na bieżąco dokonanych wpłat z przypisem a następnie z kwotą syntetyczną	41,8%
323	Przygotowanie danych dla potrzeb opracowania projektu budżetu	GZ 1.1.1	BM	zebrane dane	terminowość ustalona dla zbierania danych dla potrzeb opracowania projektu budżetu	nie zebranie odpowiedniej ilości danych w wymaganym terminie	41,8%
324	Opracowanie projektu budżetu	GZ 1.1.2	BM	projekt budżetu	terminowość przedstawienia projektu budżetu	nie dotrzymanie terminu przedłożenia dokumentu z powodu złej organizacji pracy	41,8%
325	Zarządzanie kadrami	GZ 4.1	OR	Rozliczanie czasu pracy (w nadgodzinach)	Zapłata za nadgodziny (lub udzielenie czasu wolnego) wynika z trudnego do przewidzenia spiętrzenia ilości zadań pracownika w danym okresie	Brak analiz częstotliwości wykorzystania nadgodzin w poszczególnych komórkach (przez poszczególnych pracowników),	41,8%
326	Współpraca z mediami	GW 1.3.4	KP	konferencje prasowe i serwisy informacyjne	1. Spotkania z mediami są dobrze przygotowane organizacyjnie 2. Materiały pisane dobrze zredagowane - prawie "gotowce" 3. Przygotowane tematy odpowiadają na zapotrzebowanie mediów i są na czas.	1. Braki organizacyjne oraz brak wysiłku włożonego w przygotowanie materiałów, usterki sprzętu technicznego 2. Brak konsultacji ze środowiskiem wyboru tematyki spotkań 3. Brak dobrej i szybkiej informacji z Wydziałów i Biur UMK	41,8%
327	Sprawozdawczość z realizacji dochodów budżetowych	GR 3.5.4	PD	sporządzanie sprawozdań z pomocy publicznej	rzetelne (kompletne) i terminowo sporządzone sprawozdanie z pomocy publicznej	brak znajomości wymagań formalnych przez pracowników sporządzających sprawozdanie	41,6%
328	Zarządzanie kadrami	GZ 4.1	OR	Zwolnienie pracownika	Urząd ewidencjonuje i prowadzi analizę zasadniczych przyczyn zwolnień pracowników i podejmuje działania korygujące	Brak statystycznej informacji o przyczynach zwolnień pracowników	41,4%
329	Przygotowanie i realizacja projektów z zakresu gospodarki komunalnej współfinansowanych ze środków bezzwrotnych	GR 2.9	GO	Produkt B Sprawozdanie z realizacji projektów	Wymaganie by dokument zawierał porównanie danych finansowych i wskaźników planowanych z wykonaniem	Ryzyko 1 Brak oceny uzyskanych rezultatów w porównaniu do planu	41,4%
330	Wsparcie użytkownika	GW 2.2.3	IT	Udzielona pomoc użytkownikom	Użytkownik jest usatysfakcjonowany	niewystarczające kompetencje niektórych pracowników "help desk" usterki SI, których asysta "help desk" nie może usunąć	41,4%
331	Pomoc osobom uzależnionym	GR 4.9.1	SP	Rozliczone umowy cywilnoprawne ok. 50 umów dotyczących terapii osób uzależnionych i współuzależnionych	Przestrzeganie obowiązujących procedur (zlecania zadań, umów, rozliczania zadań?)	Nieprzestrzeganie obowiązujących procedur przez partnerów zewnętrznych - np. przedkładanie niekompletnych dokumentów przy rozliczaniu zadań	41,4%
332	Scalenie i podział nieruchomości	GR 3.4.25	GD	wprowadzona zmiana w rejestrze gruntów	1. Kompletność (wprowadzone są wszystkie niezbędne dane z dokumentacji źródłowej)	braki w dokumentacji źródłowej	41,4%

333	Koordynacja wdrażania "Programu wspierania rozwoju małej i średniej przedsiębiorczości w Krakowie"	GR 5.1.1	SR	Zespół koordynujący wdrażanie programu	Osoby odpowiedzialne za koordynację programu posiadają jasno określone zadania i odpowiedzialności	Trudności z weryfikacją, kto jest odpowiedzialny za dany produkt koordynacji,	41,4%
334	Zarządzanie telekomunikacją	GW 2.2.4	IT	Ewidencja sprzętu i dane o jego stanie oraz użytkownikach	Kompletność, aktualność, satysfakcjonująca ilość danych	Brak danych o stanie sprzętu, więc nie można ocenić, stopnia jego przydatności na podstawie danych w ewidencji	41,3%
335	Nadzór nad Miejskim Ośrodkiem Pomocy Społecznej	GR 4.13.4	SO	Analiza danych i ocena planu	1. Ocena planu odnosi się do spełnienia w/w wytycznych 2. Limit dotacji przyjęty w planie nie przekracza wyznaczonego 3. Plan winien być rozliczalny	1. Brak dyskwalifikacji planu, który jest nierozliczalny 2. Brak zapisu analizy prowadzącej do oceny jakości planu	41,3%
336	Prowadzenie działalności gospodarczej	GR 3.4.5	S.A.	Procedowanie wniosków Klientów o wpis REGON lub NIP-1, NIP-2 do Urzędu Statystycznego i Urzędu Skarbowego	Do Urzędu Skarbowego i Statystycznego są przekazywane wyłącznie wnioski spełniające wymagania formalne	Brak kompetencji pracowników dokonujących oceny strony formalnej złożonego wniosku	41,3%
337	Pomoc dla repatriantów, mniejszości narodowych i etnicznych.	GR 4.1.1	SO	Opieka nad rodzinami od momentu przyjazdu do Krakowa	Opieka nad repatriantami, wyposażenie mieszkań, opieka medyczna oraz pomoc w znalezieniu zatrudnienia w celu ułatwienia im adaptacji w nowym środowisku	Pomimo zapewnienia działań ze strony Gminy, rodziny nie adaptują się w nowym środowisku. UMK nie prowadzi analiz w tym zakresie, ich wynikami nie jest zainteresowana RMK	41,3%
338	Wspieranie MSP	GR 5.1.2	SR	Strategia prowadzenia polityki informacyjnej i promocyjnej sektora MSP	Zdefiniowana strategia polityki informacyjnej określająca kierunki działań, mierzalne cele, harmonogram realizacji oraz osoby odpowiedzialne	Działania podejmowane doraźnie bez zdefiniowanej strategii	41,3%
339	Pomoc osobom niepełnosprawnym	GR 4.11	SO	Przeprowadzone kampanie medialne oraz edukacyjne w zakresie kształtowania właściwych postaw wobec osób niepełnosprawnych	1. Aktualna tematyka 2. Określone grupy docelowe, 3. Określony zasięg i sposób dotarcia 4. Okazja do prezentacji dobrych praktyk Gminy w zakresie integracji osób niepełnosprawnych 5. Monitorowana skuteczność prowadzonych działań;	Niedostatecznie przygotowane i mało skuteczne kampanie medialne i edukacyjne	41,1%
340	Obsługa dzielnic	GR 1.5	BR	Listy z naliczonymi dietami członków RD i ZD	1. Listy wg dokumentacji obecności - bezbłędne 2. Poprawnie naliczone	1. Braki w dokumentacji źródłowej 2. Błędy w naliczeniach	41,1%
341	Gospodarowanie odpadami i oczyszczanie miasta	GR 2.7	GO	Koordinacja, aktualizacja i monitorowanie Programu Gospodarki Odpadami	Efektywne gromadzenie i wydatkowanie środków publicznych, a także wykorzystywanie lub niedostateczne wykorzystanie zasobów i brak dbałości o mienie i infrastrukturę	Segregowane odpady są następnie mieszane ze sobą w trakcie transportu i / lub składowania	41,1%
342	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Skarbu Miasta	GR 3.3.5	GS	Decyzje o przekształceniu prawa użytkowania wieczystego w prawo własności, o oddaniu w użytkowanie wieczyste gruntów zabudowanych boksami garażowymi, opinie o usunięciu drzew i decyzj i postanowienia dot. Regulacji stanów prawnych przedsiębiorstw komunalnych.	terminowość	1. zła organizacja pracy w komórce właściciela 2. zbyt późno zidentyfikowane braki	41,1%
343	Zagraniczne wyjazdy służbowe	GW 1.4.1	WZ	Przygotowanie wizyt władz miasta Krakowa (przedstawicieli) w miastach partnerskich i innych miastach zagranicznych	Realizacji założonych celów wyjazdu zagranicznego	Materiał promocyjny przygotowany na wyjazd jest niewystarczający i nie gwarantuje osiągnięcia celu wizyty oraz skład delegacji nie daje pewność osiągnięcia zakładanych celów w kontekście dotychczasowych doświadczeń	41,1%
344	Obieg korespondencji w Urzędzie	GW 3.3	OR	Korespondencja przychodząca	Pismo skierowane do Urzędu szybko trafia do komórki i osoby załatwiającej	Nierejestrowanie pism w systemie RISS na bieżąco	41,1%
345	Rozpatrywanie skarg, wniosków i interwencji	GR 3.2	BK	Ocena zasadności skargi, interwencji lub wniosku	Zastosowanie uzasadnionych prawnie kryteriów, obiektywizm oceny	Wada w ocenie racji na skutek złej oceny sytuacji, niedbałości lub pomyłki	41,1%
346	Gospodarka wodno-ściekowa i energetyczna	GR 2.6	GO	Liczba zadań z zakresu odwodnienia 2-3 zadania na rok	Ścisłe przestrzeganie Instrukcji planowania inwestycji w GMK i monitorowania inwestycji objętych uchwałą budżetową	Brak możliwości zaopiniowania wniosków w określonym terminie i nie uwzględnienie wnioskowanej inwestycji w budżecie	40,9%
347	Zarządzanie kadrami	GZ 4.1	OR	Okresowa ocena pracowników	Ocena pracownika jest efektywnym narzędziem komunikacji i zarządzania w jednostce organizacyjnej	Brak kompetencji kadry kierowniczej (uzyskanych poprzez szkolenie) do przeprowadzenia oceny. W ocenie pracownika dominują subiektywne opinie i bieżąca sytuacja w komórce organizacyjnej	40,9%
348	Bezpieczeństwo i zarządzanie kryzysowe	GR 4.3	OC	przygotowanie procedur postępowania w sytuacjach kryzysowych	1. Efektywne i uwzględniające specyfikę Krakowa procedury, zaakceptowane przez ekspertów jako skuteczne, zrozumiałe i dostępne...	Procedury działania nie są dostosowane do uwarunkowań Krakowa, nie podlegają ocenie ekspertów lub nie zostały przez nich zaakceptowane	40,7%
349	Realizacja usług transportowych	GW 2.1.3	IT	realizacja usługi w określonym czasie i w określone miejsca (transport osób i rzeczy)	dorzymanie terminu transportu	awarie samochodów, skumulowanie w czasie konieczności wykonania usługi transportu	40,7%
350	Sprawozdawczość Urzędu Miasta Krakowa i deklaracje podatkowe do urzędów skarbowych i ZUS	GZ 1.4.1	FK	sporządzony dokument (sprawozdanie, deklaracja)	terminowość opracowania dokumentów	nie dotrzymanie terminu przedłożenia dokumentów z powodu złej organizacji pracy	40,7%
351	Obsługa interpelacji i wniosków Radnych oraz interwencji poselskich i senatorskich	GR 1.4	OR	Udzielanie odpowiedzi na interpelacje radnych, wnioski komisji RMK oraz interwencje posłów i senatorów.	Średnia pracochołność przygotowania odpowiedzi na interpelacje radnych, wnioski komisji RMK oraz interwencje posłów i senatorów.	Zwiększenie czasochłonności procesu poprzez wyznaczenie w procesie tzw. Wydziału wiodącego, który przygotowuje projekt odpowiedzi w sytuacji gdy w UMK istnieje powołana odpowiednia komórka organizacyjna do przygotowywania takiej odpowiedzi - Referat interpelacji i wniosków	40,7%
352	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Podatków i Opłat	GR 3.3.16	PD	Zaświadczenie o niezaleganiu z podatkami	Wydanie zaświadczenia następuje bezwzględnie, w trybie "na wniosek" Klienta	Konieczność pracochłonnej weryfikacji danych w różnych systemach informatycznych	40,7%

353	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Komunikacji	GR 3.3.8	KM	Prawa jazdy, dowody rejestracyjne (czasowe i stałe), licencje transportowe, inne zaświadczenia	Ścisłe spełnienie wymagań formalnych postępowania	Nowe kierunki importu samochodów - brak adkwatnych szkoleń merytorycznych dla pracowników,	40,7%
354	Opracowywanie zmian do budżetu	GZ 1.2.1	BM	uchwała wprowadzająca zmiany w budżecie	ściśle spełnienie wymagań formalnych	brak bieżącego nadzoru nad przestrzeganiem procedury	40,7%
355	Zatrudnianie pracowników	GZ 4.1.1	OR	umowa o pracę	Właściwe rozpoznanie potrzeb kadrowych	Kierujący komórką powiększa zatrudnienie dla realizacji jednorazowych zadań	40,7%
356	Współpraca ze Strażą Miejską	GR 4.13.7	OC	Koordinacja, nadzór i realizacja Programu Poprawy Bezpieczeństwa "Bezpieczny Kraków"	Bieżący monitoring realizacji programów w zakresie bezpieczeństwa realizowanych przez Straż Miejską	brak wyraźne zdefiniowanych celów programów realizowanych we współpracy ze Strażą Miejską	40,7%
357	Rozpatrywanie skarg, wniosków i interwencji	GR 3.2	BK	Rejestr skarg	1. Staranna rejestracja i nadzorowanie wszystkich zgłoszeń 2. wystąpienie strony rozpatrzone w terminie	Brak nadzoru nad terminowością, brak odpowiednich rejestrów	40,5%
358	Oświadczenia składane przed Kierownikiem USC	GR 3.4.18	S.C.	Protokół z przyjęcia oświadczenia przed Kierownikiem USC	Spełnienie wymagań formalnych	Niewłaściwa weryfikacja formalna podania w chwili jego składania	40,5%
359	Nadzór, monitoring i koordynacja miejskich jednostek organizacyjnych, spółek komunalnych i fundacji.	GR 2.8	GO	Przeprowadzone kontrole w terenie, kontrole jednostek	Plan i zakres kontroli jednostek oraz kontroli zadań realizowanych przez jednostki, spółki i fundacje	Nieprzeprowadzanie lub niewłaściwe przeprowadzanie kontroli, brak dostatecznego udokumentowania napotkanych nieprawidłowości	40,5%
360	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Spraw Społecznych	GR 3.3.7	SP	decyzje administracyjne w sprawach zgromadzeń publicznych, zbiórek publicznych, imprez masowych,	Warunki obsługi (warunki oczekiwania, czas oczekiwania na przyjęcie, zachowanie urzędników) w miejscach obsługi są zadowalające	1. Brak przystosowania miejsca dla obsługi Klienta 2. Niedostateczna przestrzeń do ilości klientów	40,5%
361	Obsługa interpelacji i wniosków Radnych oraz interwencji poselskich i senatorskich	GR 1.4	OR	Udzielanie odpowiedzi na interpelacje radnych, wnioski komisji RMK oraz interwencje posłów i senatorów.	Stopień odniesienia się do kwestii poruszonych w złożonej interpelacji, wniosku komisji RMK oraz interwencji posłów i senatorów (czy odpowiedź jest na temat i wyjaśnia wszystkie poruszone kwestie)	Odpowiedź jest opracowywana na podstawie stanowisk kilku komórek stąd prawdopodobieństwo braku odniesienia się przez te komórki w stanowiskach i wydział wiodący w projekcie odpowiedzi do wszystkich poruszonych w interpelacji, wniosku czy interwencji poselskiej kwestii.	40,5%
362	Przejmowanie nieruchomości na rzecz Skarbu Państwa	GZ 3.1.5	GD	Produkt C Dokumentacja stwierdzająca stan prawny nieruchomości	Wymaganie by dokumentacja była kompletna	Brak wykazu kompletnej dokumentacji	40,5%
363	Obieg korespondencji w Urzędzie	GW 3.3	OR	Korespondencja wychodząca	Pismo niezwłocznie po sporządzeniu jest wysyłane z Urzędu	Niedotrzymywanie wymogów Zarządzenia PMK określających sposób przygotowania korespondencji wysyłanej, a także pomyłki w adresie, nieczytelne adresowanie itp..	40,4%
364	Inicjowanie i wspieranie inicjatyw proekologicznych	GR 2.3	GO	Organizowanie imprez kształtujących świadomość ekologiczną krakowian	Atrakcyjny temat, profesjonalna organizacja,	nieciekawý temat, zła ocena mieszkańców , mała frekwencja, małe zainteresowanie	40,4%
365	Realizacja przepływów finansowych	GZ 1.2.3	BM	wystawione przelewy	zgodność kwot z kwotami ujętymi w harmonogramie	błędne naniesienie przez jednostki zmian do harmonogramu	40,4%
366	Czas pracy	GZ 4.1.4	OR	zarejestrowana godzina pracy	rozliczenie godzin nadliczbowych	nie wypłacenie wynagrodzenia za pracę w godzinach nadliczbowych	40,4%
367	Monitorowanie zadań bieżących i procesów	GZ 5.2	OR	Rejestr mierników i wskaźników	Bieżąca informacja nt stanu zaawansowania zadań oraz kosztów	Brak informacji wsadowych od poszczególnych komórek organizacyjnych	40,2%
368	Realizacja zadań związanych z aktami stanu cywilnego	GR 3.4.17	S.C.	Akt lub odpis aktu urodzenia lub zgonu	Spełnienie wymagań formalnych	Brak sprawdzenia kompletności wniosku	40,2%
369	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Skarbu Miasta	GR 3.3.5	GS	Decyzje o przekształceniu prawa użytkowania wieczystego w prawo własności, o oddaniu w użytkowanie wieczyste gruntów zabudowanych boksami garażowymi, opinie o usunięciu drzew, decyzji i postanowienia dot. Regulacji stanów prawnych przedsiębiorstw komunalnych.	jasno określone wymagania wobec klienta	1. Brak czytelnej informacji pisanej dla klienta	40,2%
370	Obsługa komisji RMK	GR 1.2	BR	Prawidłowo przygotowane, przeprowadzone i udokumentowane posiedzenie komisji RMK	Właściwa dokumentacja prac komisji	Opóźnienia we wprowadzaniu informacji do Intranetu i Internetu	40,2%
371	Zgłaszanie i uruchamianie nowych usług	GZ 5.11	OR	Opracowanie Projektu (dokumentacja, zasady, etc) przez Kierownika Projektu wraz z zespołem	Istnieje powołany zespół ludzi odpowiedzialnych za realizację działania. Członkowie zespołu mają określone zadania indywidualne	Brak określonej odpowiedzialności i zadań poszczególnych członków zespołu.	40,2%
372	Nadzór nad Izbą Wytrzeźwień	GR 4.13.1	SP	Ocena sprawozdań i analiz	Ocena sprawozdań i analiz określa stopień ich zgodności z wytycznymi	Brak oceny wiarygodności dostarczonych materiałów i ich zgodności z wytycznymi	40,2%
373	Sprawozdawczość Urzędu Miasta Krakowa i deklaracje podatkowe do urzędów skarbowych i ZUS	GZ 1.4.1	FK	sporządzony dokument (sprawozdanie, deklaracja)	terminowość opracowania dokumentów	nie dotrzymanie terminu przedłożenia dokumentów z powodu powolnej pracy systemu informatycznego	40,0%
374	Pomoc osobom niepełnosprawnym	GR 4.11	SO	Podniesienie profesjonalizmu służb działających na rzecz osób niepełnosprawnych	Plan szkoleń wynikający z konieczności spełnienia określonych standardów, przepisów, możliwości rozwoju działań, dostępu do funduszy europejskich;	Brak planowania i monitorowania jakości oraz efektywności prowadzonych szkoleń i działań edukacyjnych.	40,0%
375	NADZÓR NAD ZBK	GR 4.10.7	ML	Protokoły z przeprowadzonych kontroli, wnioski i zalecenia pokontrolne.	Protokoły z kontroli potwierdzają wykonywanie zadań	Nie wykonuje się protokołów lub nie zawierają one istotnych informacji dla oceny na ile ryzyka przewidywane się materializują	40,0%

376	Rozliczanie mediów	GW 2.1.2	IT	zawarcie umowy na dostawę mediów	1. przeprowadzenie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego 2. przygotowanie umów	Wady formalno - prawne umowy	40,0%
377	Ocena dostawców	GW 4.2.2	OR	Rejestr Dostawców	Opinia / referencja dot. wykonania przedmiotu zamówienia z należytą starannością została wydana na podstawie pozytywnej opinii wydziału merytorycznego	Brak weryfikacji lub brak informacji wsadowych do wydania opinii dla Dostawcy	40,0%
378	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Mieszkalnictwa	GR 3.3.11	ML	Postępowania o umorzeniu postępowania egzekucyjnego	Średnia pracochłonność wytworzenia wyrobu nie przekracza akceptowanego poziomu	Czas oczekiwania przekracza akceptowalny poziom	40,0%
379	Pomoc dla repatriantów, mniejszości narodowych i etnicznych.	GR 4.1.1	SO	Aktywizacja zawodowa	1. Właściwy dobór szkoleń, w tym nauki języka polskiego 2. Skuteczność szkoleń => zatrudnienie	Niewłaściwie dobrany portfel szkoleń oraz brak analizy ich skuteczności	39,8%
380	Organizowanie i prowadzenie miejskich instytucji kultury	GR 4.8.2	KD	Analiza sprawozdań IK	Prowadzony jest stały benchmarking dotyczący placówek tego samego typu	nie jest prowadzona analiza porównawcza między instytucjami o podobnym profilu na terenie Krakowa i innych miast	39,8%
381	Obieg korespondencji finansowo-księgowej	GZ 1.4.2	FK	procedura obiegu dokumentów finansowo-księgowych	Zgodność procedury z przepisami, dostawanie jej do potrzeb jednostki	nadmiernie rozbudowany, skomplikowany system obiegu dokumentów	39,8%
382	Monitorowanie zadań bieżących i procesów	GZ 5.2	OR	Roczny Raport Oceny i inne raporty oceny	Bieżąca informacja nt stanu zaawansowania zadań oraz kosztów	Brak informacji wsadowych od poszczególnych komórek organizacyjnych	39,6%
383	Przygotowanie danych dla potrzeb opracowania projektu budżetu	GZ 1.1.1	BM	zebrane dane	spełnienie wymagań formalnych	nie zebranie całości wymaganej ilości danych z powodu złego podziału pracy	39,6%
384	Obsługa interpelacji i wniosków Radnych oraz interwencji poselskich i senatorskich	GR 1.4	OR	Udzielanie odpowiedzi na interpelacje radnych, wnioski komisji RMK oraz interwencje posłów i senatorów.	Spełnienie wymagań instrukcji kancelaryjnej w związku z realizacją procesu.	Czynności wykonywane przez uczestników procesu (tj. wydział wiodący i wydziały merytoryczne) naruszają postanowienia instrukcji kancelaryjnej w zakresie znakowania pism	39,6%
385	Nadzór nad rejestrami i zapisami	GZ 5.9	IS	Rejestr, zapis	Dokumenty UMK są jawne, z wyjątkiem zastrzeżeń wynikających z przepisów prawa	Brak jasnej interpretacji przepisów określających poufność dokumentów	39,5%
386	Prowadzenie działalności gospodarczej	GR 3.4.5	S.A.	Procedowanie wniosków Klientów o wpis REGON lub NIP-1, NIP-2 do Urzędu Statystycznego i Urzędu Skarbowego	Wszystkie wnioski spełniające kryteria formalne są przekazane do Urzędu Skarbowego i Statystycznego	Brak nadzoru nad dokumentacją	39,5%
387	Pomoc osobom niepełnosprawnym	GR 4.11	SO	Pomoc w integracji osobom niepełnosprawnym poprzez organizację imprez o charakterze kulturalnym, sportowym, konferencji, spotkań, pomoc indywidualną	Imprezy są różnorodne i dostosowane dla różnego typu niepełnosprawności, są uzupełnieniem pomocy świadczonej osobom niepełnosprawnym;	Imprezy obejmują jedynie niewielką część populacji, dla pozostałej części nie są potrzebne lub brakuje o nich informacji	39,5%
388	Informacja prawna dla mieszkańców	GW 1.3.5	OR	Informacja	Kompetentne i pełne wyjaśnienie okoliczności prawnych mających wpływ na prawa i obowiązki strony w postępowaniu administracyjnym	Pomieszczenie, w którym udziela się porad, nie zapewnia klientowi dyskrecji	39,5%
389	Opracowanie układu wykonawczego budżetu	GZ 1.1.4	BM	układ wykonawczy budżetu	ściśle spełnienie wymagań formalnych	brak bieżącego nadzoru nad przestrzeganiem procedury	39,5%
390	Nadzór nad działaniami usprawniającymi i projektami doskonalącymi	GZ 5.10	IS	Zbiorowa ocena podjętych działań i projektów doskonalących - Raport na przegląd zarządzania	ocena zbiorcza działań usprawniających w UMK powinna prezentować w zwartej formie najważniejsze wyniki projektów	RANKING 3. Brak podsumowań - wiedza nie dociera do kierownictwa - raporty są nie dość przejrzyste - brak etapu wyciągania wniosków, gdy wyniki monitorowania postępu działań doskonalących są niezadawalające.	39,5%
391	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Spraw Społecznych	GR 3.3.7	SP	zaświadczenia o wpisie i zmianach w ewidencji stowarzyszeń	Poprawność informacji (odzwierciedla stan rzeczywisty)	Braki w dokumentacji źródłowej,	39,5%
392	Prowadzenie kontroli finansowych i organizacyjno-prawnych	GZ 5.6.2	BK	Produkt A Plan kontroli	Plan zawiera kontrolę 5% wydatków	Ciągle badane te same obszary.	39,5%
393	Zarządzanie urządzeniami drukującymi - kopiującymi	GW 2.2.5	IT	Ewidencja sprzętu i dane o jego stanie i eksploatacji	Kompletność, aktualność, satysfakcjonująca ilość danych	Brak danych o stanie sprzętu, więc nie można ocenić, stopnia jego przydatności na podstawie danych w ewidencji	39,5%
394	Opracowanie sprawozdawczości i bilansu	GZ 1.2.2	BM	sprawozdanie, w tym sprawozdanie roczne (bilans)	ściśle spełnienie wymagań formalnych	brak bieżącego nadzoru nad przestrzeganiem procedury	39,5%
395	Współpraca ze Strażą Miejską	GR 4.13.7	OC	realizacja programów restrykcyjno - represyjnych, realizacja programów prewencyjno - wychowawczych	Stały monitoring w zakresie zagrożenia przestępczością oraz zachowaniami zakłócającymi spokój społeczny, Gromadzone są mierniki i wskaźniki dotyczące realizacji programów.	brak wyraźnie rozpoznanych potrzeb, nie są prowadzone badania dotyczące poczucia bezpieczeństwa mieszkańców	39,3%
396	Realizacja usług remontowych	GW 2.1.4	IT	Przygotowanie i nadzór nad pracami remontowymi - zawarte umowy	Prowadzenie prac w sposób nie zakłócający pracy Urzędu	prowadzenie prac remontowych w funkcjonującym Urzędzie	39,3%
397	Udostępnianie informacji publicznej	GW 1.3.2	OR	Informacja opublikowana w portalu	Aktualność opublikowanej informacji	Opublikowane informacje są nieaktualne	39,3%
398	Realizacja usług transportowych	GW 2.1.3	IT	realizacja usługi w określonym czasie i w określone miejsca (transport osób i rzeczy)	ubezpieczenie środków transportu	brak aktualnych umów na ubezpieczenie (OC, NW)	39,3%
399	Zarządzanie układem drogowym	GR 2.5	GO	Wskazywanie zarządców dróg na terenie miasta	baza danych o zarządcach dróg	brak możliwości identyfikacji zarządcy drogi	39,3%
400	Monitorowanie zadań bieżących i procesów	GZ 5.2	OR	Ocena formularzy planistycznych (F-1, F-2, F-2a)	Formularze planistyczne zawierają mierzalne kryteria oceny stanu zaawansowania zadań oraz kosztów	Referat Monitorowania nie wnosi wartości dodanej w zakresie zaproponowanych przez jednostkę mierników i wskaźników,	39,3%

401	Zarządzanie urządzeniami drukującymi - kopiującymi	GW 2.2.5	IT	Wykonane naprawy, konserwacje, wymiany oraz asysta	Możliwie najszybsze usuwanie usterek i niesprawności oraz pomoc użytkownikom	zgłoszenia problemów są realizowane w zbyt odległych terminach	39,3%
402	Realizacja zadań związanych z meldunkiem	GR 3.4.3	S.A.	rejestr wyborców	bieżąca aktualizacja bazy danych	opóźnienia przy aktualizacji danych związane z niedostosowaniem organizacji pracy do okresowo zwiększającej się ilości wnioskodawców.	39,1%
403	Wydawanie aktów kierowania	GZ 5.1	OR	Projekty zarządzeń PMK w sprawie zarządzania i organizacji pracy UMK i innych,	1. Treść zarządzenia jest zgodna z literą prawa i nie koliduje z już obowiązującymi regulacjami	Duża ilość obowiązujących dotychczas regulacji,	39,1%
404	Księgowa ewidencja należności	GR 3.5.3	PD	uzgadnianie sald z kontrahentami (podatnikami)	pełna zgodność sald w księgach rachunkowych ze znanym kontrahentowi (podatnikowi) stanem rozrachunków	niezadowolone kontrahenta (podatnika) z powodu braku informacji na temat powstałych zaległości	39,1%
405	Rozliczanie mediów	GW 2.1.2	IT	rozliczenie rzeczowo - finansowe mediów przez administratorów budynków	prawidłowo wystawiona faktura wraz ze wskazaniem zużycia mediów	błędy w odczycie liczników, a w konsekwencji błędy na fakturze	38,9%
406	Zarządzanie kadrami	GZ 4.1	OR	Nabór na wolne stanowiska urzędnicze w Urzędzie lub jednostkach organizacyjnych Gminy	Zdefiniowany system standardowych (oraz dodatkowych) wymagań dla poszczególnych stanowisk w strukturze organizacyjnej	Zatrudnienie pracowników niespełniających standardowych kryteriów wymaganych na danym stanowisku pracy,	38,9%
407	Współpraca z mediami	GW 1.3.4	KP	przemówienia prezydenta	1. Spełniają wymagania prezydenta 2. Zawierają zawsze, gdy to możliwe interesujące (nowe) informacje	1. Teksty nie spełniają oczekiwań prezydenta, brak nowości	38,9%
408	Pomoc osobom uzależnionym	GR 4.9.1	SP	Rozliczone umowy cywilnoprawne ok. 50 umów dotyczących terapii osób uzależnionych i współuzależnionych	1. Dotrzymanie terminów przygotowania umów cywilnoprawnych	Czas oczekiwania na produkty wydłuża się - niedotrzymywanie przyjętych terminów przez zleceniobiorców - osoby prywatne i placówki	38,8%
409	Zwalnianie pracowników	GZ 4.1.2	OR	Świadectwo pracy	Przeprowadzenie procedury zwalniania zgodnie z prawem	Nierozliczenie uprawnień i zobowiązań pracownika	38,6%
410	Realizacja zadań związanych z aktami stanu cywilnego	GR 3.4.17	S.C.	Akt lub odpis aktu urodzenia lub zgonu	Szybkość załatwienia sprawy	Brak elektronicznych baz danych i ewidencji załatwianych spraw	38,4%
411	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Urząd Stanu Cywilnego	GR 3.3.13	S.C.	Decyzja, zaświadczenie, postanowienie lub opinia	Szybkość załatwienia sprawy	Brak elektronicznych baz danych i ewidencji załatwianych spraw	38,4%
412	Udostępnianie informacji publicznej	GW 1.3.2	OR	Informacja opublikowana w portalu	Dostępność publikowanych materiałów	Awaria systemu informatycznego	38,2%
413	Organizacja oficjalnych spotkań i uroczystości	GW 1.1.1	KP	Uczestnictwo w imprezie organizowanej poza administracją miasta	1. Informacja dla prezydenta o scenariuszu i potrzebnych szczegółach organizacyjnych 2. Właściwie dobrane wystąpienie 3. Zapewnienie obsługi dla PMK podczas uroczystości	1. Prezydent nie dostał wystarczających informacji przed wystąpieniem lub nie dotrą na czas	38,2%
414	Realizacja usług transportowych	GW 2.1.3	IT	realizacja usługi w określonym czasie i w określone miejsca (transport osób i rzeczy)	zadowolenie klienta wewnętrznego	ograniczona ilość samochodów do dyspozycji	38,2%
415	Zatrudnianie pracowników	GZ 4.1.1	OR	umowa o pracę	Właściwe określenie wymagań wobec kandydatów (warunków konkursowych)	Zbyt wysokie wymagania powodują, że do konkursu przystępuje niewielu kandydatów	38,0%
416	Udostępnianie informacji publicznej	GW 1.3.2	OR	Informacja opublikowana w portalu	Rzetelność opublikowanej informacji	Brak umiejętności redakcyjnych osób przygotowujących materiały lub/i korzystanie z niewiarygodnych źródeł informacji	38,0%
417	Opracowanie układu wykonawczego budżetu	GZ 1.1.4	BM	układ wykonawczy budżetu	terminowość opracowania układu wykonawczego	nie dotrzymanie terminu przedłożenia dokumentu z powodu złej organizacji pracy	38,0%
418	Opracowywanie zmian do budżetu	GZ 1.2.1	BM	uchwała wprowadzająca zmiany w budżecie	terminowość przedstawienia zmian do budżetu	nie dotrzymanie terminu przedłożenia uchwały z powodu złej organizacji pracy	38,0%
419	Nadzór nad rejestrami i zapisami	GZ 5.9	IS	Rejestr, zapis	Rejestry są kompletne, tzn. zawierają pełny wykaz spraw	Nieprzeprowadzanie przeglądów aktualności rejestrów	38,0%
420	Koordinacja zamówień publicznych	GW 4.1	OR	Szkolenia i konsultacje z zakresu zamówień publicznych	Referat propaguje w UMK aktualną wiedzę dot. zamówień publicznych	Brak planu szkoleń z zakresu zamówień publicznych. Osoby prowadzące posiadają niewystarczające kompetencje merytoryczne	38,0%
421	Obsługa komisji RMK	GR 1.2	BR	Prawidłowo przygotowane, przeprowadzone i udokumentowane posiedzenie komisji RMK	Właściwa dokumentacja prac komisji	Niedochowanie terminów przekazywania protokołów z kontroli, opinii i wniosków do Prezydenta	37,9%
422	Obsługa interpelacji i wniosków Radnych oraz interwencji poselskich i senatorskich	GR 1.4	OR	Udzielanie odpowiedzi na interpelacje radnych, wnioski komisji RMK oraz interwencje posłów i senatorów.	Terminowość udzielenia odpowiedzi na interpelacje radnych, wnioski komisji RMK oraz interwencje posłów i senatorów.	Dokonanie zbyt późnej identyfikacji braków istotnych elementów odpowiedzi w stanowiskach uczestników przez wydział wiodący	37,9%
423	Zarządzanie kadrami	GZ 4.1	OR	Okresowa ocena pracowników	Ocena pracownika jest efektywnym narzędziem komunikacji i zarządzania w jednostce organizacyjnej	Brak określonego i komunikowanego systemu (harmonogram, kryteria, odpowiedzialność) przeprowadzania oceny okresowej we wszystkich jednostkach organizacyjnych	37,9%
424	Prowadzenie portalu "Magiczny Kraków"	GW 1.3.3	KP	Informacja opublikowana w portalu	Przejrzystość i dostępność publikowanych materiałów	Opublikowane informacje są niejasne i trudne do zlokalizowania	37,9%
425	Wydawanie aktów kierowania	GZ 5.1	OR	Opinie w sprawie weryfikacji formalnej projektów zarządzeń PMK, uchwał RMK, upoważnień i pełnomocnictw PMK oraz poleceń służbowych PMK oraz DM,	1. Opinia jest wydana terminowo,	1. brak dość precyzyjnego opisu procedowania, 2. brak znajomości procedury u pracowników, 3. brak bieżącego nadzoru nad przestrzeganiem procedury - brak systemu bieżącego śledzenia postępu.	37,9%
426	Obieg korespondencji finansowo-księgowej	GZ 1.4.2	FK	dokument źródłowy (np.umowa, decyzja, postanowienie)	terminowość obiegu dokumentu	nieterminowe przekazywanie dokumentów	37,9%
427	Prowadzenie kontroli finansowych i organizacyjno-prawnych	GZ 5.6.2	BK	Produkt A Plan kontroli	Lista zadań uszeregowanych wg rankingu zagrożeń	Brak analizy zagrożeń i lista zadań przypadkowa lub oparta na niejasnych kryteriach	37,9%

428	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Urząd Stanu Cywilnego	GR 3.3.13	S.C.	Decyzja, zaświadczenie, postanowienie lub opinia	Zadowalające warunki obsługi	Niedostateczna przestrzeń do ilości klientów	37,9%
429	Wydawanie upoważnień PMK i pełnomocnictw PMK	GZ 5.1.3	OR	Upoważnienie PMK lub pełnomocnictwo PMK	Poprawność merytoryczna	Niejasne sformułowanie zakresu upoważnienia lub pełnomocnictwa	37,7%
430	Ocena pracowników	GZ 4.1.3	OR	Ocena pracowników niemianowanych	Obiektywna ocena pracownika	Brak kryteriów uwzględniających specyfikę pracy na danym stanowisku	37,7%
431	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Gospodarki Komunalnej i Ochrony Środowiska	GR 3.3.3	GO	decyzja administracyjna, postanowienie, zaświadczenie	warunki obsługi	brak przystosowania miejsca dla obsługi klienta	37,7%
432	Oświadczenia składane przed Kierownikiem USC	GR 3.4.18	S.C.	Protokół z przyjęcia oświadczenia przed Kierownikiem USC	Warunki obsługi	Możliwość szybkiego reagowania na kolejki oczekujących poprzez przesunięcia pracowników na stanowiska obsługi	37,7%
433	Obieg korespondencji finansowo-księgowej	GZ 1.4.2	FK	dokument finansowo-księgowy	spełnienie wymogów formalnych	nieodpowiedni opis dokumentu (zła dekretnacja)	37,5%
434	Prowadzenie portalu "Magiczny Kraków"	GW 1.3.3	KP	Informacja opublikowana w portalu	Aktualność opublikowanej informacji	Opublikowane informacje są nieaktualne	37,5%
435	Prowadzenie kontroli finansowych i organizacyjno-prawnych	GZ 5.6.2	BK	Produkt C Wystąpienie pokontrolne	Zalecenia są trafne - ich wypełnienie wyeliminuje błędy	Kontrola nieefektywna, nierealistyczne lub nietrafne zalecenia	37,5%
436	Audyty wewnętrzne	GZ 5.4	ZA	Produkt B Sprawozdanie końcowe audytu	Wymaganie by zgromadzone dowody wystarczająco uzasadniały zapisy ustaleń	Ryzyko 1 Nie zgromadzono najsilniejszych możliwych dowodów dla ustaleń	37,3%
437	Obsługa dzielnic	GR 1.5	BR	Rezultaty nadzoru prawnego nad uchwałami RD	1. Wszystkie uchwały zweryfikowane 2. Odrzucone posiadają uzasadnienia	Brak śladów weryfikacji niektórych uchwał i/lub brak uzasadnień odrzuconych	37,3%
438	Podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników	GZ 4.3.1	OR	Pracownicy posiadający kwalifikacje zawodowe zgodne z wymaganiami (obowiązkowymi lub fakultatywnymi) zajmowanego stanowiska,	1. Zdefiniowany opis stanowisk w Urzędzie Miasta Krakowa (wymagane uprawnienia, kwalifikacje, wykształcenie, znajomość języków obcych, etc.), 2. Rejestr kompetencji pracowników Urząd Miasta Krakowa, 3. Prowadzona analiza potrzeb szkoleniowych pracowników Urzędu Miasta Krakowa, 4. Prowadzony nadzór nad realizacją szkoleń dla nowoprzyjętych pracowników,	Brak opisu stanowisk w Urzędzie Miasta Krakowa,	37,3%
439	Gospodarka wodno-ściekowa i energetyczna	GR 2.6	GO	Projekt uchwały RMK w sprawie taryf za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków	1. Miasto prowadzi przejrzystą i zrozumiałą politykę cenową wobec mieszkańców.	Gmina nie informuje mieszkańców z czego wynika wzrost cen za wodę	37,1%
440	Nadzór nad działaniami usprawniającymi i projektami doskonalącymi	GZ 5.10	IS	Ocena końcowa osiągnięcia zaplanowanego celu - Zapis dokonywany w Qsystem	Sprawozdanie powinno wyraźnie stwierdzać czy i w jakim stopniu cel został osiągnięty	RANKING 2 Zadanie zakończono, ale nie rozliczono celu - sprawozdanie nie spełnia wymagania	37,1%
441	Realizacja usług związanych z utrzymaniem budynków	GW 2.1.5	IT	Wywóz śmieci	zawarcie odpowiednich umów	brak umów na wywóz śmieci	37,0%
442	Prowadzenie Biuletynu Informacji i Publicznej	GW 1.3.1	OR	Informacja opublikowana w BIP	Aktualność opublikowanej informacji	Nieprzekazanie operatorowi materiału do publikacji	37,0%
443	Obsługa komisji RMK	GR 1.2	BR	Prawidłowo przygotowane, przeprowadzone i udokumentowane posiedzenie komisji RMK	Porządek posiedzenia i projekty dokumentów właściwie przygotowane i dostarczone terminowo	Opóźnienie ze strony UMK w przekazywaniu opinii do spraw będących przedmiotem posiedzenia	37,0%
444	Gospodarowanie odpadami i oczyszczanie miasta	GR 2.7	GO	Koordinacja, aktualizacja i monitorowanie Programu Gospodarki Odpadami	Stała analiza efektów wdrażania systemów realizowanych w ramach PGO	Wdrożenie PGO traktowane jest, jako obowiązek ustawowy), ale nie służy rzeczywistemu rozwiązaniu problemu (poprawie sytuacji środowiska)	36,8%
445	Udostępnianie informacji publicznej	GW 1.3.2	OR	Informacja opublikowana w portalu	Dostępność publikowanych materiałów	Opublikowane informacje są trudne do zlokalizowania	36,6%
446	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Urząd Stanu Cywilnego	GR 3.3.13	SC	Decyzja, zaświadczenie, postanowienie lub opinia	Zadowolenie klienta	Niegrzeczna obsługa	36,6%
447	Czas pracy	GZ 4.1.4	OR	zarejestrowana godzina pracy	rozliczenie godzin nadliczbowych	nie udzielenie czasu wolnego w zamian za przepracowane godziny nadliczbowe	36,4%
448	Ocena pracowników	GZ 4.1.3	OR	Ocena pracowników niemianowanych	Obiektywna ocena pracownika	Brak jasnych kryteriów, wspólnych dla całego UMK	36,4%
449	Współpraca ze Strażą Miejską	GR 4.13.7	OC	realizacja programów restrykcyjno - represyjnych, realizacja programów prewencyjno - wychowawczych	W wyniku analizy potrzeb i skuteczności działań, wprowadzane są innowacje i korekty do realizowanych programów;	ustalony sposób monitorowania i sprawozdawania - raz do roku, uniemożliwia ukierunkowywanie działań na aktualne potrzeby i zagrożenia.	36,4%
450	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Komunikacji	GR 3.3.8	KM	Prawa jazdy, dowody rejestracyjne (czasowe i stałe), licencje transportowe, inne zaświadczenia	Pracochłonność przygotowania i wydania decyzji jest akceptowalna	Wadliwe materiały wejściowe (niedostatecznie sprawdzone) weszły w procedurę zbyt daleko. Brak wystarczającej ilości pracowników merytorycznych,	36,4%

451	Wsparcie użytkownika	GW 2.2.3	TI	Prowadzenie zapisów i ich analiza	Każda interwencja jest krótko odnotowana, kierownictwo analizuje zapisy i wyciąga wnioski	Brak zapisów, nie ma danych dla wyciągania wniosków dotyczących funkcjonowania SI lub niektórych użytkowników	36,4%
452	Wspieranie działalności kulturalnej i artystycznej	GR 4.8.3	KD	Zawarta umowa	1. Umowa wg wzoru	2. Brak obowiązującego wzoru umowy	36,4%
453	Opracowanie sprawozdawczości i bilansu	GZ 1.2.2	BM	sprawozdanie, w tym sprawozdanie roczne (bilans)	terminowość opracowania sprawozdań	nie dotrzymanie terminu przedłożenia dokumentu z powodu złej organizacji pracy	36,3%
454	Informacja prawna dla mieszkańców	GW 1.3.5	OR	Informacja	Kompetentne i pełne wyjaśnienie okoliczności prawnych mających wpływ na prawa i obowiązki strony w postępowaniu administracyjnym	Posługiwanie się językiem fachowym, niezrozumiałym dla strony	36,1%
455	Obsługa sesji RMK	GR 1.1	BR	Prawidłowo przygotowana, przeprowadzona i udokumentowana sesja RMK	Uchwały podpisane, zarejestrowane i przekazane organom nadzorczym	Braki w rejestrach uchwał i rezolucji	35,9%
456	Oświadczenia składane przed Kierownikiem USC	GR 3.4.18	S.C.	Protokół z przyjęcia oświadczenia przed Kierownikiem USC	Zadowolenie klienta	Niegrzeczna obsługa	35,9%
457	Obieg korespondencji w Urzędzie	GW 3.3	OR	Korespondencja przychodząca	Pismo skierowane do Urzędu szybko trafia do komórki i osoby załatwiającej	Przyjmowanie korespondencji poza miejscami wskazanymi w Zarządzeniu PMK	35,7%
458	Prowadzenie Biuletynu Informacji i Publicznej	GW 1.3.1	OR	Informacja opublikowana w BIP	Przejrzystość i dostępność publikowanych materiałów	Opublikowane informacje są niejasne i trudne do zlokalizowania	35,7%
459	Wizyty gości zagranicznych	GW 1.4.2	WZ	Zainicjowana i zorganizowana wizyta zagraniczna	1. Zdefiniowane założenia organizacji wizyt zagranicznych (kierunki szczególnej aktywności Wydziału, osoby odpowiedzialne za poszczególne zadania, terminy realizacji zadań),	Pasywna, "powtarzalna" polityka inicjowania i organizacji wizyt zagranicznych,	35,7%
460	Projekty i programy własne Gminy Miejskiej Kraków z zakresu kultury	GR 4.8.4	KD	Zrealizowane projekty własne oraz projekty wynikające z promocji kultury Krakowa	Ocena realizacji projektów artystycznych zapisanych w dokumentach związanych ze SRK	Nie istnieje zobiektywizowany system oceny i monitorowania realizacji przedsięwzięć	35,5%
461	Rozpatrywanie skarg, wniosków i interwencji	GR 3.2	BK	Zalecenia i rekomendacje	Zgodność z prawem, rozliczalność, spełnienie postulatów strony tak dalece jak to jest prawnie możliwe	1. Zalecenia nie rekompensują stronie "krzywdy" mimo, że prawo pozwala 2. Zalecenia kolidują z prawem	35,4%
462	Nadzorowanie zakładów opieki zdrowotnej dla których Gmina Miejska Kraków jest organem założycielskim	GR 4.9.4	SP	Notatki z działań kontrolnych i wizytacji zajęć	1. Protokoły z kontroli i notatki z wizytacji potwierdzają wykonywanie zadań	1. Nie wykonuje się notatek z wizytacji lub nie zawierają one istotnych informacji dla oceny na ile ryzyka przewidywane się materializują	35,2%
463	Wydawanie zarządzeń PMK lub/i poleceń PMK i DM	GZ 5.1.1	OR	Zarządzenie PMK lub/i polecenie PMK i DM	Przekazanie do realizacji	Nieprzekazanie zarządzenia lub polecenia do właściwej komórki organizacyjnej	35,0%
464	Informacja prawna dla mieszkańców	GW 1.3.5	OR	Informacja	Kompetentne i pełne wyjaśnienie okoliczności prawnych mających wpływ na prawa i obowiązki strony w postępowaniu administracyjnym	Niewystarczająca znajomość prawa u osób udzielających informacji	35,0%
465	Organizowanie i prowadzenie miejskich instytucji kultury	GR 4.8.2	KD	Zaakceptowane harmonogramy wydatków IK	brak jasno sprecyzowanych wymagań dotyczących produktu (np. ściśle przestrzeganie procedury - nie wiadomo jednak jakiej)	brak adekwatnego ryzyka dla zdefiniowanego produktu	34,6%
466	Wizyty gości zagranicznych	GW 1.4.2	WZ	Zapewniona obsługa protokołarna oraz językowa spotkania / wizyty zagranicznej	1. Posiadanie odpowiednio wykwalifikowanego zespołu ludzi, 2. Zapewnienie standardu obsługi licującego z powagą Urzędu Miasta Krakowa,	Brak zdefiniowanej procedury postępowania "od pozyskania informacji o planowanym spotkaniu do jego zakończenia",	34,6%
467	Wydawanie uchwał RMK i rezolucji RMK	GZ 5.1.2	BR	Zapisy w rejestrze podjętych uchwał	Kompletność i terminowość zapisów	1. Brak staranności 2. Usterki rejestru	34,6%
468	Obsługa płacowa pracowników UMK	GZ 4.2.3	OR	wypłata wynagrodzenia (w kasie, przelewem)	terminowe informowanie pracownika o wypłaconej kwocie wynagrodzenia	brak informacji o wysokości wypłaconego pracownikowi wynagrodzenia z powodu złej organizacji pracy	34,6%
469	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Skarbu Miasta	GR 3.3.5	GS	Decyzje o przekształceniu prawa użytkownika wieczystego w prawo własności, o oddaniu w użytkowanie wieczyste gruntów zabudowanych boksami garażowymi, opinie o usunięciu drzew i decyzji i postanowienia dot. Regulacji stanów prawnych przedsięwzięć komunalnych.	zadowalające warunki obsługi (warunki oczekiwania ,czas oczekiwania na przyjęcie, zachowanie urzędników)	1. Brak przystosowania miejsca dla obsł. Klienta	34,6%
470	Zatrudnianie pracowników	GZ 4.1.1	OR	umowa o pracę	Wyłonienie najlepszego kandydata	Komisja konkursowa nie ma "wizji" idealnego kandydata	34,6%
471	Realizacja zadań związanych z aktami stanu cywilnego	GR 3.4.17	S.C.	Akt lub odpis aktu urodzenia lub zgonu	Zadowalające warunki obsługi	Niedostateczna przestrzeń w stosunku do ilości klientów	34,5%
472	Obsługa radnych Miasta Krakowa	GR 1.3	BR	Produkt A Lista wypłat diet radnym	lista wypłat sporządzona na podstawie czytelnych list obecności na sesjach i komisjach	Brak podpisu na liście obecności	34,3%

473	Audyty wewnętrzne	GZ 5.4	ZA	Produkt C Rekomendacja	Wymaganie by rekomendacje były trafne - ich wypełnienie skutecznie ograniczy zaobserwowane ryzyka	Ryzyko 1 Nierealistyczne lub nietrafne rekomendacje .	34,3%
474	Wydawanie uchwał RMK i rezolucji RMK	GZ 5.1.2	BR	Zapisy w rejestrze LEGISLACJA	Kompletność i terminowość zapisów	1. Brak staranności 2. Usterki rejestru	34,3%
475	Obsługa komisji RMK	GR 1.2	BR	Prawidłowo przygotowane, przeprowadzone i udokumentowane posiedzenie komisji RMK	Porządek posiedzenia i projekty dokumentów właściwie przygotowane i dostarczone terminowo	Niezaproszenie merytorycznych pracowników UMK	34,1%
476	Prowadzenie Biuletynu Informacji i Publicznej	GW 1.3.1	OR	Informacja opublikowana w BIP	Aktualność opublikowanej informacji	Awaria systemu CMS BIP	33,9%
477	Obsługa organów kontroli zewnętrznej oraz organów ścigania i wymiaru sprawiedliwości	GZ 5.6.1	BK	Produkt B Odpowiedź na zalecenia pokontrolne.	Odpowiedź kompletna i w terminie	Nieplanowana ponowna kontrola, dpowiedź nie obejmuje wszystkich punktów zaleceń.	33,8%
478	Obsługa sesji RMK	GR 1.1	BR	Prawidłowo przygotowana, przeprowadzona i udokumentowana sesja RMK	Uchwały podpisane, zarejestrowane i przekazane organom nadzorczym	Niedochowanie terminów przekazywania uchwał organom nadzorczym	33,8%
479	Wydawanie zarządzeń PMK lub/i poleceń PMK i DM	GZ 5.1.1	OR	Zarządzenie PMK lub/i polecenie PMK i DM	Poprawność merytoryczna	Brak faktycznej potrzeby wydania lub brak całościowej regulacji problemu w zarządzeniu lub poleceniu	33,8%
480	Nadzór nad Izbą Wyrzeźwien	GR 4.13.1	SP	Osoby objęte konsultacjami przez Punkt Konsultacyjny przy Izbie Wyrzeźwien i w ramach terapii dla osób uzależnionych	Właściwa obsługa zainteresowanych	Brak kompetencji charakterologicznych u osób udzielających porad	33,8%
481	Przyjmowanie stron przez Prezydenta Miasta, Zastępców Prezydenta, Dyrektorów wydziałów	GW 1.3.6	KP	Ustalenia ze spotkania	Jasne sformułowanie dyspozycji po spotkaniu	Niejednoznaczne określenia sposobu załatwienia sprawy w dyspozycji	33,6%
482	Pomoc dla repatriantów, mniejszości narodowych i etnicznych.	GR 4.1.1	SO	Skompletowane i zarejestrowane wnioski repatriantów, przekazane Komisji ds. Rodziny RMK.	Spełnienie przepisów prawa dotyczących repatriantów	Zależność od urzędów krajowych i zagranicznych, trudna komunikacja, Brak możliwości planowania ilości rodzin sprowadzanych do Krakowa;	33,6%
483	Obieg korespondencji finansowo-księgowej	GZ 1.4.2	FK	procedura obiegu dokumentów finansowo-księgowych	ściśle stosowanie procedury	brak znajomości procedury przez uczestników systemu obiegu dokumentów	33,4%
484	Obsługa radnych Miasta Krakowa	GR 1.3	BR	Produkt C Rozliczenie delegacji radnego	Dokumentacja delegacji jest kompletna	Termin rozliczenia niedotrzymany	33,2%
485	Audyty wewnętrzne	GZ 5.4	ZA	Produkt C Rekomendacja	Wymaganie by rekomendacje były trafne - ich wypełnienie skutecznie ograniczy zaobserwowane ryzyka	Ryzyko 2 Nieakceptowane propozycje rozwiązań	33,0%
486	Nadzór nad niezgodnościami	GZ 5.7	IS	Zgłoszenie niezgodności zapisane w Qsystem	Każda istotna niezgodność winna być zarejestrowana w Qsystem	Brak zapisu ujawnionej niezgodności w Qsystem	33,0%
487	Obsługa organów kontroli zewnętrznej oraz organów ścigania i wymiaru sprawiedliwości	GZ 5.6.1	BK	Produkt C Informacja z danych będących w posiadaniu UMK w zakresie żądanym przez NIK, RIO, PIP, Wojewodę, Policję, Sady, Prokuraturę	Informacja kompletna i w terminie	Wpłyne skarga, informacja nie obejmuje wszystkich żądanych danych	32,9%
488	Zwalnianie pracowników	GZ 4.1.2	OR	Świadectwo pracy	Przeprowadzenie procedury zwalniania zgodnie z prawem	Brak analizy zasadności wniosku o zwolnienie pracownika	32,9%
489	Obsługa sesji RMK	GR 1.1	BR	Prawidłowo przygotowana, przeprowadzona i udokumentowana sesja RMK	Sesja przeprowadzona bez zakłóceń "technicznych"	Awarie techniczne sprzętu rejestrującego i nagłośnienia	32,9%
490	Audyty wewnętrzne	GZ 5.4	ZA	Produkt C Rekomendacja	Wymaganie by rekomendacje były trafne - ich wypełnienie skutecznie ograniczy zaobserwowane ryzyka	Ryzyko 3 JA nie akceptuje ograniczenia bardzo istotnego ryzyka	32,9%
491	Przyjmowanie stron przez Prezydenta Miasta, Zastępców Prezydenta, Dyrektorów wydziałów	GW 1.3.6	KP	Ustalenia ze spotkania	Monitoring załatwienia sprawy	Brak kontroli wypełnienia ustaleń ze spotkania	32,7%
492	Inicjowanie i wspieranie inicjatyw proekologicznych	GR 2.3	GO	Organizowanie imprez kształtujących świadomość ekologiczną krakowian	Terminowość uzyskania zezwolenia na organizację imprezy masowej	brak zezwolenia na organizację imprezy	32,7%
493	Obsługa organów kontroli zewnętrznej oraz organów ścigania i wymiaru sprawiedliwości	GZ 5.6.1	BK	Produkt A Zastrzeżenie do protokołu pokontrolnego	Zgromadzone dowody uzasadniają sformułowane zastrzeżenia	Nie wszystkie dowody uzasadniają sformułowane zastrzeżenia	32,3%
494	Nadzór nad działaniami usprawniającymi i projektami doskonalącymi	GZ 5.10	IS	Raport z mioniitorowania postępu wrealizacji planu- Zapis dokonywany w Qsystem	Raport winien oceniać jednoznacznie postęp i stopień zbliżania się do celu	Plan jest OK., ale raporty przedstawiające postęp nie odnoszą się jednoznacznie do planu	32,1%
495	Realizacja zadań związanych z aktami stanu cywilnego	GR 3.4.17	S.C.	Karty i sprawozdania statystyczne	Terminowość przekazywania danych statystycznych	Zła organizacja pracy w komórkach	32,1%
496	Ocena pracowników	GZ 4.1.3	OR	Ocena pracowników mianowanych	Ocena zgodnie z uchwałą RMK i Zarządzeniem Prezydenta	Trudności w ustaleniu kryteriów uwzględniających specyfikę pracy na danym stanowisku	32,1%
497	Prowadzenie kontroli finansowych i organizacyjno-prawnymch	GZ 5.6.2	BK	Produkt A Plan kontroli	Plan zawiera sprawdzenie zaleceń poprzednich kontroli wewnętrznych i zewnętrznych	Oceny wykonania zaleceń dokonuje się na podstawie dokumentów przysyłanych z wydziału a nie po sprawdzeniu stanu faktycznego w wydziale.	31,6%
498	Obsługa sesji RMK	GR 1.1	BR	Prawidłowo przygotowana, przeprowadzona i udokumentowana sesja RMK	Porządek obrad i projekty dokumentów właściwie przygotowane i dostarczone terminowo	Duża ilość zmian w porządku obrad wprowadzanych na sesji	31,6%

499	Rozpatrywanie skarg, wniosków i interwencji	GR 3.2	BK	Ocena wykonania zaleceń pokontrolnych	Sprawdzone wykonanie zaleceń i raport dostarczone kierownictwu	Brak weryfikacji zaleceń, brakraportu dla kierownictwa	31,3%
500	Audyty wewnętrzne	GZ 5.4	ZA	Produkt A Roczny plan audytu	Wymaganie by plan zawierał listę zadań uszregowanych wg rankingu zagrożeń	Ryzyko 1 Trudności z zaangażowaniem właścicieli procesów i niewystarczający ich wkład	31,3%
501	Ocena pracowników	GZ 4.1.3	OR	Ocena pracowników mianowanych	Ocena zgodnie z uchwałą RMK i Zarządzeniem Prezydenta	Zbyt mała skala ocen	30,7%
502	Nadzór nad Izłą Wyrzeźwień	GR 4.13.1	SP	Osoby objęte konsultacjami przez Punkt Konsultacyjny przy Izbie Wyrzeźwień i w ramach terapii dla osób uzależnionych	Terminowe wydawanie opinii	Niedotrzymywanie przyjętych terminów przez podmioty zewnętrzne	30,7%
503	Nadzór nad Miejskim Ośrodkiem Pomocy Społecznej	GR 4.13.4	SO	Noataki z działań kontrolnych i wizytacji zajęć	1. Protokoły z kontroli i notatki z wizytacji potwierdzają wykonywanie zadań	1. Nie wykonuje się notatek z wizytacji lub nie zawierają one istotnych informacji dla oceny na ile ryzyka przewidywane się materializują	30,7%
504	Obsługa organów kontroli zewnętrznej oraz organów ścigania i wymiaru sprawiedliwości	GZ 5.6.1	BK	Produkt B Odpowiedź na zalecenia pokontrolne.	Odpowiedź kompletna i w terminie	Opowiedź po terminie.	30,5%
505	Zwalnianie pracowników	GZ 4.1.2	OR	Świadectwo pracy	Przeprowadzenie procedury zwalniania zgodnie z prawem	Niespełnienie wymogu powiadomienia związków zawodowych	29,8%
506	Audyty wewnętrzne	GZ 5.4	ZA	Produkt A Roczny plan audytu	Wymaganie by plan zawierał listę zadań uszregowanych wg rankingu zagrożeń	Ryzyko 2 Metodologia niezrozumiała	29,6%
507	Przyjmowanie stron przez Prezydenta Miasta, Zastępców Prezydenta, Dyrektorów wydziałów	GW 1.3.6	KP	Spotkanie z Prezydentem Miasta, Zastępcą Prezydenta, Dyrektorem Wydziału	Zapoznanie Prezydenta Miasta, Zastępcy Prezydenta lub Dyrektora Wydziału ze sprawą i udział w spotkaniu kompetentnych pracowników	Brak kompletnej informacji o sprawie dla Prezydenta Miasta, Zastępcy Prezydenta lub Dyrektora Wydziału w przypadku uprzedniego załatwiania sprawy przez Urząd	29,6%
508	Wydawanie upoważnień PMK i pełnomocnictw PMK	GZ 5.1.3	OR	Upoważnienie PMK lub pełnomocnictwo PMK	Poprawność formalna	Brak wymaganych paraf i podpisów	29,5%
509	Wydawanie zarządzeń PMK lub/i poleceń PMK i DM	GZ 5.1.1	OR	Zarządzenie PMK lub/i polecenie PMK i DM	Zgodność z prawem i brak kolizji z innymi aktami kierowania	Brak sprawdzenia projektu lub niewłaściwa analiza radcy prawnego	29,5%
510	Wydawanie upoważnień PMK i pełnomocnictw PMK	GZ 5.1.3	OR	Upoważnienie PMK lub pełnomocnictwo PMK	Zgodność z prawem i brak kolizji z innymi upoważnieniami i pełnomocnictwami	Brak sprawdzenia lub niewłaściwa analiza radcy prawnego, brak niezwłocznego odwołania upoważnienia lub pełnomocnictwa w razie konieczności	29,3%
511	Zwalnianie pracowników	GZ 4.1.2	OR	Świadectwo pracy	Przeprowadzenie procedury zwalniania zgodnie z prawem	Niewydanie świadectwa pracy w terminie	29,1%
512	Wydawanie zarządzeń PMK lub/i poleceń PMK i DM	GZ 5.1.1	OR	Zarządzenie PMK lub/i polecenie PMK i DM	Poprawność formalna	Niewłaściwy numer zarządzenia lub polecenia lub/i brak wymaganych paraf i podpisów	28,6%
513	Przyjmowanie stron przez Prezydenta Miasta, Zastępców Prezydenta, Dyrektorów wydziałów	GW 1.3.6	KP	Spotkanie z Prezydentem Miasta, Zastępcą Prezydenta, Dyrektorem Wydziału	Ustalenie celu, zasadności i pilności spotkania	Niestwierdzenie bezprzedmiotowości spotkania	28,6%
514	Audyty wewnętrzne	GZ 5.4	ZA	Produkt A Roczny plan audytu	Wymaganie by plan zawierał listę zadań uszregowanych wg rankingu zagrożeń	Ryzyko 3 Wynik niezgodny z intuicjami doświadczonych członków kierownictwa UMK	28,2%
515	Wykreślanie w KW wpisów dotyczących wyłączeń						0,0%