

## Zadania wytypowane wg hierarchi ryzyk do planu audytu SZJ wg ISO

| Nazwa procesu                                                                                                      | Właściciel procesu | Produkt                                                                                | Wymaganie w stosunku do produktu                                                                                    | Ryzyko / Czynniki ryzyka                                                                                                                         | Ranking ryzyka | Czy objęte badaniem? | Kat. badania | Temat zadania audytu SZJ                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Architektury i Urbanistyki | AU                 | 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     | 71,3%          | TAK                  | ISO          | TERMINOWOŚĆ WYDAWANIA DECYZJI ADMINISTRACYJNYCH W WYDZIALE AU                                             |
| Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Architektury i Urbanistyki | AU                 | Decyzja administracyjna, postanowienie, zaświadczenie                                  | Terminowość wydania decyzji, postanowienia, zaświadczenia                                                           | Opóźnienia w przygotowaniu opinii u współuczestników procesu                                                                                     | 61,3%          | TAK                  | ISO          | NADZÓR NAD DOKUMENTACJĄ I ZAPISAMI W WYDZIALE AU,                                                         |
| Planowanie inwestycji                                                                                              | BI                 | 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%          | TAK                  | ISO          | PLANOWANIE INWESTYCJI - LISTA HIERARCHICZNA INWESTYCJI                                                    |
| Monitorowanie inwestycji miejskich                                                                                 | BI                 | 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%          | TAK                  | ISO          | MONITOROWANIE INWESTYCJI MIEJSKICH - ROCZNY HARMOGRAM                                                     |
| Rozpatrywanie skarg, wniosków i interwencji                                                                        | BK                 | Rejestr skarg                                                                          | 1. Staranna rejestracja i nadzorowanie wszystkich zgłoszeń<br>2. Wystąpienie strony rozpatrzone w terminie          | Brak nadzoru nad terminowością, brak odpowiednich rejestrów                                                                                      | 40,5%          | TAK                  | ISO          | ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW - NADZÓR NAD DOKUMENTACJĄ I ZAPISAMI                                       |
| Opracowanie projektu budżetu                                                                                       | BM                 | Projekt budżetu                                                                        | Ścisłe spełnienie wymagań formalnych                                                                                | brak znajomości wymagań formalnych przez pracowników sporządzających dokument                                                                    | 47,0%          | TAK                  | ISO          | OPRACOWANIE PROJEKTU BUDŻETU - NADZÓR NAD PROCEDURĄ OPRACOWANIA PROJEKTU BUDŻETU (INSTRUKCJA PLANOWANIA)  |
| Opracowanie sprawozdawczości i bilansu                                                                             | BM                 | Sprawozdanie, w tym sprawozdanie roczne (bilans)                                       | Ścisłe spełnienie wymagań formalnych                                                                                | brak znajomości wymagań formalnych przez pracowników sporządzających dokument                                                                    | 46,8%          | TAK                  | ISO          | OPRACOWANIE PROJEKTU BUDŻETU - NADZÓR NAD REALIZACJĄ INSTRUKCJI DOT. SPRAWOZDAWCZOŚCI Z WYKONANIA BUDŻETU |
| Sporządzanie miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego                                                    | 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%          | TAK                  | ISO          | NADZÓR NAD PROCEDURĄ SPORZĄDZANIA MIEJSCOWEGO PLANU ZAGOSPODAROWANIA PRZESTRZENNEGO - ROZPATRYWANIE UWAG  |

|                                                                              |    |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                             |       |     |     |                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sporządzanie studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego | 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% | TAK | ISO | SPORZĄDZANIE STUDIUM UWARUNKOWAŃ ZAGOSPODAROWANIA PRZESTRZENNEGO - WYDAWANIE ZAŚWIADCZEŃ [OPINII] O PRZEZNACZENIU TERENU |
| Obsługa dzielnic                                                             | BR | Plan i Sprawozdanie z realizacji zadań priorytetowych                                                                                                     | 1. Zadania wybrane przez RD są zgodne z programami i prawem.<br>2. Plan zgodny z uchwałami RD i mieszczący się w przydzielonych środkach<br>3. Sprawozdanie rzetelnie oddaje stan zaawansowania projektów | 1. Niestaranna weryfikacja zadań do planu<br>2. Brak lub niedostateczne sprawdzenie danych podawanych przez realizatorów do sprawozdania<br>3. Sprawozdanie nie zawiera wszystkich danych dla oceny postępu | 52,5% | TAK | ISO | ROZLICZALNOŚĆ PLANÓW I SPRAWOZDAŃ ZADAŃ DZIELNIC                                                                         |
| Obsługa radnych Miasta Krakowa                                               | BR | Rozliczenie delegacji radnego                                                                                                                             | Dokumentacja delegacji jest kompletna                                                                                                                                                                     | Wady w rozliczeniu (np. wydatki nie planowane)                                                                                                                                                              | 42,7% | TAK | ISO | OBSŁUGA RADNYCH MIASTA KRAKOWA - ROZLICZENIE DELEGACJI                                                                   |
| Obsługa dzielnic                                                             | BR | Listy z naliczonymi dietami członków RD i ZD                                                                                                              | Listy wg dokumentacji obecności - bezbłędne. Listy poprawnie naliczone                                                                                                                                    | 1. Braki w dokumentacji źródłowej<br>2. Błędy w naliczeniach                                                                                                                                                | 41,1% | TAK | ISO | OBSŁUGA DZIELNIC - KOMPLETNOŚĆ I POPRAWNOŚĆ DOKUMENTACJI FINANSOWEJ CZŁONKÓW RD ORAZ ZD                                  |
| Udzielanie pomocy materialnej                                                | EK | Ranking złożonych wniosków o przyznanie pomocy materialnej                                                                                                | Wniosek kompletny i spełniający kryteria                                                                                                                                                                  | brak wyraźnie określonych kryteriów przyznawania środków                                                                                                                                                    | 50,9% | TAK | ISO | UDZIELANIE POMOCY MATERIALNEJ - KRYTERIA WERYFIKACJI                                                                     |
| Imprezy edukacyjne                                                           | EK | Zapisany cel, plan i budżet imprezy                                                                                                                       | Jasno określony cel, adresaci (w tym ilość) oraz budżet imprezy                                                                                                                                           | Brak jasno określonego planu imprezy                                                                                                                                                                        | 49,6% | TAK | ISO | ORGANIZACJA IMPREZ EDUKACYJNYCH - PLAN I BUDŻET IMPREZY                                                                  |
| Windykacja należności                                                        | FK | Przyjęty do egzekucji tytuł wykonawczy                                                                                                                    | Ścisłe spełnienie wymagań formalnych                                                                                                                                                                      | brak możliwości wyegzekwowania wierzytelności w części lub w całości                                                                                                                                        | 57,7% | TAK | ISO | WINDYKACJA NALEŻNOŚCI - SPEŁNIENIE WYMOGÓW FORMALNYCH                                                                    |
| Obieg korespondencji finansowo-księgowej                                     | FK | Procedura obiegu dokumentów finansowo-księgowych                                                                                                          | Zgodność procedury z przepisami, dostosowanie jej do potrzeb jednostki                                                                                                                                    | nadmiernie rozbudowany, skomplikowany system obiegu dokumentów                                                                                                                                              | 39,8% | TAK | ISO | OBIEG KORESPONDENCJI FINANSOWO - KSIĘGOWEJ - TERMINOWOŚĆ                                                                 |
| Przejmowanie nieruchomości na rzecz Skarbu Państwa                           | GD | Wniosek do sądu o nabycie na rzecz Skarbu Państwa nieruchomości                                                                                           | Wymaganie by wniosek kompletny i spełniający kryteria                                                                                                                                                     | Przewlekłe procedowanie ponad uzasadniony termin / np. nieregulowany stan prawny nieruchomości                                                                                                              | 55,0% | TAK | ISO | PRZEJMOWANIE NIERUCHOMOŚCI NA RZECZ SKARBU PAŃSTWA - NADZÓR NAD DOKUMENTACJĄ                                             |
| Ewidencja gruntów i budynków                                                 | 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% | TAK | ISO | EWIDENCJA GRUNTÓW I BUDYNKÓW - NADZÓR NAD DOKUMENTACJĄ I ZAPISAMI                                                        |
| Zarządzanie układem drogowym                                                 | 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% | TAK | ISO | ZARZĄDZANIE UKŁADEM DROGOWYM - PLAN REMONTÓW                                                                             |

|                                                                                                                                    |    |                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                      |       |     |     |                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kształtowanie i ochrona środowiska                                                                                                 | 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% | TAK | ISO | Kryteria i zasady wyznaczania obiektów i obszarów do objęcia ochroną                                            |
| Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Gospodarki Komunalnej i Ochrony Środowiska | 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% | TAK | ISO | WYDAWANIE DECYZJI W WYDZIALE GO - TERMINOWOŚĆ                                                                   |
| Zwrot nieruchomości                                                                                                                | 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% | TAK | ISO | WYDAWANIE DECYZJI W WYDZIALE GS W ZAKRESIE ZBYWANIA NIERUCHOMOŚCI - NADZÓR NAD PROCEDURĄ                        |
| Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Skarbu Miasta                              | 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 | Ścisłe spełnienie wymagań formalnych postępowania                                                                            | brak precyzyjnego opisu procedowania,                                                                                                                                                                | 51,3% | TAK | ISO | WYDAWANIE DECYZJI W WYDZIALE GS W ZAKRESIE PRZEKSZTAŁCENIA PRAWA UŻYTKOWANIA WIECZYSTEGO - NADZÓR NAD PROCEDURĄ |
| Nadzór nad działaniami usprawniającymi i projektami doskonalącymi                                                                  | 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% | TAK | ISO | PROJEKTY DOSKONALĄCE - NADZÓR NAD PROCEDURĄ                                                                     |
| Nadzór nad niezgodnościami                                                                                                         | IS | Nadzór nad działaniami korekcyjnymi                                                                                                                                                                                                                    | IS starannie nadzoruje tryb postępowania z niezgodnościami wg opisu procesu, dyscyplinuje właściciela i raportuje opóźnienia | 1. Brak nadzoru nad podjętymi działaniami korekcyjnymi<br>2. Brak reakcji właściciela w ustalonych w procesie terminach                                                                              | 42,3% | TAK | ISO | NIEZGODNOŚCI - NADZÓR NAD PROCEDURĄ                                                                             |
| Utrzymanie sprzętu teleinformatycznego                                                                                             | IT | Wykonane naprawy, konserwacje, wymiany                                                                                                                                                                                                                 | Możliwie najszybsze usuwanie usterek i niesprawności                                                                         | zgłoszenia problemów są realizowane w zbyt odległych terminach                                                                                                                                       | 51,4% | TAK | ISO | UTRZYMANIE SPRZĘTU TELEINFORMATYCZNEGO - TERMINOWOŚĆ REALIZACJI NAPRAW                                          |
| Realizacja zakupów                                                                                                                 | IT | zakupy planowane                                                                                                                                                                                                                                       | Uzyskanie zadowalającego poziomu satysfakcji klienta wewnętrznego                                                            | nieznajomość potrzeb pracowników UMK związanych z materiałami biurowymi, gospodarczymi, sprzętem i wyposażeniem,                                                                                     | 48,8% | TAK | ISO | REALIZACJA ZAKUPÓW - TERMINOWOŚĆ                                                                                |
| Ewidencja analityczna składników grup 3-9, wg KST                                                                                  | IT | Księgi inwentarzowe, karty środka trwałego, tabele amortyzacyjne                                                                                                                                                                                       | 1. Kompletność<br>2. Poprawność inf. (odzwierciedla stan rzeczywisty)<br>3. Dotrzymanie terminów księgowania                 | niewłaściwie sporządzone dokumenty przez dostawców                                                                                                                                                   | 52,0% | TAK | ISO | EWIDENCJA MAJĄTKU - NADZÓR NAD DOKUMENTACJĄ                                                                     |

|                                                                                                     |    |                                                                                                |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                          |       |     |     |                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----|-----|---------------------------------------------------------------------------|
| Realizacja usług remontowych                                                                        | IT | Przygotowanie i nadzór nad pracami remontowymi - zawarte umowy                                 | Sprecyzowane warunki odbioru pracy                                                                                                                                                                      | 1. Wady formalne zawarcia umowy np. tryb zam.<br>2. Brak precyzyjnych warunków odbioru lub wady                                                                                                                                                                          | 49,8% | TAK | ISO | REALIZACJA USŁUG REMONTOWYCH - ZAKRES, BUDŻET ORAZ ODBIÓR PRAC            |
| Wspieranie działalności kulturalnej i artystycznej                                                  | KD | Przyznana dotacja                                                                              | 1. Wniosek kompletny i spełniający kryteria<br>2. Rozpatrzone zgodnie z procedurą i w ramach dostępnych środków                                                                                         | 1. Kryteria nieostre, brak kryteriów, uznanionowość w przydzielaniu środków                                                                                                                                                                                              | 56,4% | TAK | ISO | WSPIERANIE DZIAŁALNOŚCI KULTURALNEJ I ARTYSTYCZNEJ - NADZÓR NAD PROCEDURĄ |
| Projekty i programy własne Gminy Miejskiej Kraków z zakresu kultury                                 | 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% | TAK | ISO | PROGRAMY I PROJEKTY WŁASNE Z ZAKRESU KULTURY - MONITOROWANIE              |
| Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Komunikacji | 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% | TAK | ISO | WYDAWANIE PRAW JAZDY - NADZÓR NAD PROCEDURĄ                               |
| Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Komunikacji | KM | Prawa jazdy, dowody rejestracyjne (czasowe i stałe), licencje transportowe, inne zaświadczenia | Satysfakcja 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 | 42,0% | TAK | ISO | WYDAWANIE DOWODÓW REJESTRACYJNYCH - BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA           |
| Organizacja oficjalnych spotkań i uroczystości                                                      | KP | Impreza, której organizatorem jest PMK                                                         | 1. Scenariusz zgodny z protokołem i uzgodniony z prezydentem<br>2. Organizacja i obsługa imprezy bez zastrzeżeń<br>3. Dobra ocena klientów oraz możliwie łagodne reakcje mediów                         | 1. Wady w scenariuszu lub jego realizacji (np..scenariusz nie uwzględnił zagrożeń i czynniki zewnętrzne zddeorganizowały imprezę).<br>2. Brak zarządzania kalendarzem - prezydent się spóźnia, bo zatrzymały go inne sprawy                                              | 43,8% | TAK | ISO | DOKUMENTACJA SZJ                                                          |
| Współpraca z mediami                                                                                | KP | konferencje prasowe i serwisy informacyjne                                                     | 1. Spotkania z mediami są dobrze przygotowane organizacyjnie<br>2. Materiały pisane dobrze zredagowane - prawie "gotowce"<br>3. Przygotowane tematy odpowiadają na zapotrzebowanie mediów i są na czas. | 1. Braki organizacyjne oraz brak wysiłku włożonego w przygotowanie materiałów, usterki sprzętu technicznego<br>2. Brak konsultacji ze środowiskiem wyboru tematyki spotkań<br>3. Brak dobrej i szybkiej informacji z Wydziałów i Biur UMK                                | 41,8% | TAK | ISO | PRZYGOTOWANIE I PROWADZENIE KONFERENCJI PRASOWYCH                         |
| Świadczenie pomocy mieszkaniowej                                                                    | ML | Weryfikacja wniosku o przyznanie lokalu mieszkalnego                                           | 1. Wniosek kompletny i spełniający kryteria<br>2. Rozpatrzone zgodnie z procedurą i w ramach dostępnych lokali mieszkaniowych                                                                           | 1. Kryteria nieostre, brak kryteriów, zbyt duże kompetencje Komisji, która nie ponosi odpowiedzialności.<br>2. Decyzja, która nie może zostać zrealizowana ze względu na braki w zasobie                                                                                 | 58,8% | TAK | ISO | ŚWIADCZENIE POMOCY MIESZKANIOWEJ - NADZÓR NAD PROCEDURĄ                   |

|                                                                                                          |    |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                      |              |     |     |                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gospodarowanie lokalami mieszkalnymi                                                                     | 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%        | TAK | ISO | WYMAGANIA FORMALNE POSTĘPOWANIA ORAZ DOSTĘP DO DANYCH                                             |
| Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Mieszkalnictwa   | ML | Zaświadczenia dotyczące potwierdzenia tytułu rawnego do lokali mieszkalnych                          | Istnieją ściśle kryteria dla wydania zaświadczenia                                                                                                                                                                                          | 1. Brak dość precyzyjnego opisu procedury (w tym ścisłych kryteriów),<br>2. Brak znajomości procedury u pracowników - brak bieżącego nadzoru nad jej przestrzeganiem | 53,9%        | TAK | ISO | WYDAWANIE DECYZJI PRZEZ WYDZIAŁ ML - SPEŁNIENIE KRYTERIÓW FORMALNYCH                              |
| Ewidencja majątku przekazanego ochotniczym strażom pożarnym                                              | 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%        | TAK | ISO | EWIDENCJA MAJĄTKU PRZEKAZANEGO PRZEZ OC DLA OCHOTNICZEJ STRAŻY POŻARNEJ - NADZÓR NAD DOKUMENTACJĄ |
| Bezpieczeństwo i zarządzanie kryzysowe                                                                   | 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%        | TAK | ISO | BEZPIECZEŃSTWO I ZARZĄDZANIE KRYZYSOWE - NADZÓR NAD PROCEDURAMI                                   |
| Koordynacja zamówień publicznych                                                                         | OR | Wstępne ogłoszenie o planowanych zamówieniach publicznych                                            | Ogłoszenie zawiera wszystkie planowane zamówienia                                                                                                                                                                                           | Brak informacji "wsadowych" od wydziałów merytorycznych                                                                                                              | 47,9%        | TAK | ISO | WSTĘPNE OGŁOSZENIE O PLANOWANYCH ZAMÓWIENIACH - TERMINOWOŚĆ REALIZACJI ZADAŃ                      |
| Nadzór nad Biurem Festiwalowym 2000                                                                      | OR | Plan, harmonogram wydarzeń kulturalnych oraz sprawozdanie z realizacji                               | Istnienie zdefiniowanego planu, odstępstwa są autoryzowane, sprawozdanie pozwala na ocenę działalności jednostki                                                                                                                            | Brak planu, brak zarządzania zmianami, sprawozdanie nie pozwala na ocenę działalności                                                                                | nie ocenione | TAK | ISO | NADZÓR NAD DOKUMENTACJĄ SZJ                                                                       |
| Informacja prawna dla mieszkańców                                                                        | 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%        | TAK | ISO | INFORMACJA PRAWNA DLA MIESZKAŃCÓW - BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA                                   |
| Podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników                                                          | OR | Zdiagnozowane i zorganizowane szkolenia dla pracowników                                              | 1. Prowadzenie analiz potrzeb szkoleniowych (w podziale na szkolenia zewnętrzne i wewnętrzne) w Urzędzie Miasta Krakowa,<br>2. Budżetowanie szkoleń zewnętrznych (wewnętrznych),<br>2. Efektywnie zorganizowane i przeprowadzone szkolenie, | Brak analizy potrzeb szkoleniowych pracowników Urzędu Miasta Krakowa,                                                                                                | 47,7%        | TAK | ISO | PODNOSENIE KWALIFIKACJI ZAWODOWYCH PRACOWNIKÓW                                                    |
| Sprawozdawczość z realizacji dochodów budżetowych                                                        | PD | Sporządzanie sprawozdań z pomocy publicznej                                                          | Rzetelne i terminowo sporządzone sprawozdanie z pomocy publicznej                                                                                                                                                                           | Wykazanie w sprawozdaniu danych niezgodnych ze stanem faktycznym                                                                                                     | 52,5%        | TAK | ISO | SPRAWOZDAWCZOŚĆ Z REALIZACJI DOCHODÓW BUDŻETOWYCH - NADZÓR NAD PROCEDURĄ                          |
| Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Podatków i Opłat | 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%        | TAK | ISO | WYDAWANIE DECYZJI PRZEZ WYDZIAŁ PD - TERMINOWOŚĆ                                                  |

|                                                                                                                 |      |                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |     |     |                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----|-----|--------------------------------------------------------------------------------|
| Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Spraw Administracyjnych | S.A. | Decyzja, postanowienie, opinia lub zaświadczenie                                                                                                                                         | Terminowość wydania decyzji, zaświadczenia, opinii                                                                                               | Brak odpowiedniej ilości pracowników, niedostatków 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% | TAK | ISO | WYDAWANIE DECYZJI PRZEZ WYDZIAŁ S.A - TERMINOWOŚĆ                              |
| Realizacja zadań związanych z meldunkiem                                                                        | 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% | TAK | ISO | REALIZACJA ZADAŃ ZWIĄZANYCH Z MELDUNKIEM - SPEŁNIENIE WYMAGAŃ FORMALNYCH       |
| Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Urząd Stanu Cywilnego           | S.C. | Decyzja, zaświadczenie, postanowienie lub opinia                                                                                                                                         | Spełnienie wymagań formalnych                                                                                                                    | Brak sprawdzenia kompletności wniosku                                                                                                                                                                                                                              | 43,9% | TAK | ISO | WYDAWANIE DECYZJI PRZEZ S.C - SPEŁNIENIE KRYTERIÓW FORMALNYCH                  |
| Oświadczenia składane przed Kierownikiem USC                                                                    | S.C. | Protokół z przyjęcia oświadczenia przed Kierownikiem USC                                                                                                                                 | Pobranie opłaty skarbowej                                                                                                                        | Czy pobrano opłatę we właściwej wysokości i skasowano ją                                                                                                                                                                                                           | 43,6% | TAK | ISO | OŚWIADCZENIA SKŁADANE PRZED KIEROWNIKIEM S.C. - REJESTR OPŁAT SKARBOWYCH       |
| Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Świadczeń Socjalnych    | 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.<br>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),<br>2. Brak znajomości procedury u pracowników - brak bieżącego nadzoru nad jej przestrzeganiem<br>3. Wady (głównie formalne) orzeczeń specjalistów                                           | 54,5% | TAK | ISO | KRYTERIA DECYZJI I POPRAWNOŚĆ FORMALNA ORZECZEŃ                                |
| Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii przez Wydział Świadczeń Socjalnych    | 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<br>2. Niewydolność Systemu komputerowego.<br>3. Niewystarczające środki od wojewody                                                                                     | 54,3% | TAK | ISO | WYDAWANIE DECYZJI W WYDZIALE SO - TERMINOWOŚĆ                                  |
| Pomoc osobom niepełnosprawnym                                                                                   | SO   | Zadania powierzone 18 dzielnicom z zakresu problematyki osób niepełnosprawnych (likwidacja barier architektonicznych oraz sprzęt rehabilitacyjny dla placówek gminnych)                  | Ściśle przestrzeganie procedury (realizacji zadań powierzonych?), w tym terminów realizacji zadań                                                | Nieprzestrzeganie procedury przez niektóre dzielnice przy realizacji zadań powierzonych                                                                                                                                                                            | 46,3% | TAK | ISO | POMOC OSOBOM NIEPEŁNOSPRAWNYM: NADZÓR NAD REALIZACJĄ PROCEDURY                 |
| Dofinansowanie remontów placówek sportowych                                                                     | 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% | TAK | ISO | DOFINANSOWANIE REMONTÓW PLACÓWEK SPORTOWYCH - NADZÓR NAD REALIZACJĄ UMÓW       |
| Imprezy o charakterze społecznym (zdrowotne, rekreacyjne)                                                       | SP   | Zapisany cel, plan i budżet imprezy                                                                                                                                                      | 1. Jasno określony cel, adresaci (w tym ilość) oraz budżet imprezy<br>2. Określone kryteria wyboru imprez                                        | 1.Brak jasno określonego planu imprezy<br>2. Brak kryteriów dla wyboru imprez                                                                                                                                                                                      | 56,4% | TAK | ISO | ORGANIZACJA IMPREZ O CHARAKTERZE SPOŁECZNYM - PLANOWANIE I BUDŻETOWANIE IMPREZ |
| Koordinacja wdrażania "Programu wspierania rozwoju małej i średniej przedsiębiorczości w Krakowie"              | 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% | TAK | ISO | KOORDYNACJA "PROGRAMU WSPIERANIA MSP" - NADZÓR NAD REALIZACJĄ CELÓW            |

|                              |    |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                             |       |     |     |                                                                               |
|------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----|-----|-------------------------------------------------------------------------------|
| Wsperanie MSP                | 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% | TAK | ISO | WSPIERANIE MSP - BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA                                  |
| Zagraniczne wyjazdy służbowe | WZ | Rozliczenie wyjazdu                                                                                                                                                                                                                 | Realizacja założonych celów wyjazdu zagranicznego                                                                                                                                                                                              | Niezrealizowanie zakładanych wstępnie celów wyjazdu zagranicznego (czy zaprezentowano stanowisko miasta np na konferencji, czy rozprawdzono zakładaną ilość materiałów promocyjnych, czy uczestniczono w zakładanej ilości konferencji itp. | 47,0% | TAK | ISO | ZAGRANICZNE WYJAZDY SŁUŻBOWE - SPRAWOZDAWCZOŚĆ Z REALIZACJI ZAKŁADANYCH CELÓW |
| Wizyty gości zagranicznych   | WZ | Sprawozdanie rzeczowo-finansowe ze zorganizowanej wizyty zagranicznej                                                                                                                                                               | 1. Budżet imprezy nie został przekroczony,<br>2. Terminowość rozliczenia przedstawionych rachunków,<br>3. Rozliczenie spełnia wymagania formalne,<br>4. Rozliczenie dokumentuje zakupy faktycznie zrealizowane w związku z wizytą zagraniczną, | Brak zdefiniowanej procedury weryfikacji oraz akceptacji planu rzeczowo-finansowego wizyty zagranicznej,                                                                                                                                    | 44,8% | TAK | ISO | WIZYTY GOŚCI ZAGRANICZNYCH - AKCEPTACJA PLANU RZECZOWO-FINANSOWEGO            |
| Audyty wewnętrzne            | ZA | Produkt C<br>Rekomendacja                                                                                                                                                                                                           | Wymaganie by rekomendacje były trafne - ich wypełnienie skutecznie ograniczy zaobserwowane ryzyka                                                                                                                                              | Ryzyko 2<br>Nieakceptowane propozycje rozwiązań                                                                                                                                                                                             | 33,0% | TAK | ISO | DOKUMENTACJA SZJ ORAZ AKCEPTOWALNOŚĆ REKOMENDACJI                             |