
	OPIS PROCESU		Nr: GZ 5.13	
	Grupa procesów Zarządanie Urzędem		Strona: 1/7	Wyd. 1
	Zgłaszanie i uruchamianie nowych usług		Data wydania: 29.03.2006	

Załącznik nr 14 do zarządzenia Nr 655/2006
Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 29 marca 2006 r.


PROCES ZGŁASZANIA I URUCHAMIANIA NOWYCH USŁUG

	Imię i nazwisko:	Podpis:	Data:
Opracował:	Andrzej Tarko		
	Wioletta Matejczyk		
	Barbara Skrabacz-Matusik		
	Marian Konik		
Zatwierdził:	Maria Rusowicz		
Właściciel:	Dyrektor Magistratu		

	OPIS PROCESU		Nr: GZ 5.13	
	Grupa procesów Zarządzanie Urzędem		Strona: 2/7	Wyd. 1
	Zgłaszanie i uruchamianie nowych usług		Data wydania: 29.03.2006	

SPIS TREŚCI

1	Przedmiot procesu	3
2	Zakres stosowania.....	3
3	Definicje i obowiązujące skróty	3
4	Cel procesu.....	3
5	Mierniki i wskaźniki procesu.....	4
6	Tryb postępowania.....	4
7	Odpowiedzialności i kompetencje.....	7
8	Schemat	7
9	Zapisy.....	7

	OPIS PROCESU		Nr: GZ 5.13	
	Grupa procesów Zarządzanie Urzędem		Strona: 3/7	Wyd. 1
	Zgłaszanie i uruchamianie nowych usług		Data wydania: 29.03.2006	

1 Przedmiot procesu

Przedmiotem procesu jest projektowanie nowych usług, (tj. wszelkich nowych zadań) przyjętych do realizacji przez Urząd Miasta Krakowa w drodze zmiany przepisów prawnych oraz zawartych porozumień.

2 Zakres stosowania

Zakres procesu obejmuje wszystkie czynności od momentu pozyskania informacji o projekcie ustawy lub porozumienia nakładających na Urząd Miasta Krakowa nową usługę do rozpoczęcia jej realizacji.

3 Definicje i obowiązujące skróty

Nowe usługi - zadania, które Urząd Miasta Krakowa przyjmuje do realizacji, ze względu na nowe przepisy prawne, zawarte porozumienia

Projekt - dokument w formie tabeli będący schematem działania, zawierający nazwiska osób realizujących projekt, dane wejściowe projektu, terminy weryfikacji i przeglądów

Weryfikacja projektu - czynności mające na celu określenie czy dane wyjściowe zostały opracowane na podstawie danych wejściowych


Komórka organizacyjna - wydział, kancelaria, biuro, zespół (w tym Urząd Stanu Cywilnego) realizujące usługi względem klienta zewnętrznego i wewnętrznego

4 Cel procesu

Celem procesu jest sprawna realizacja nowej usługi w Urzędzie Miasta Krakowa poprzez:

- 1) opracowanie projektu wdrożenia usługi, tak aby rozpocząć realizację zadania w wyznaczonym terminie,
- 2) weryfikację projektu, tak aby zaprojektowana usługa była zgodna z przepisami prawa, wymaganiami personalno-organizacyjnymi oraz oczekiwaniami klienta .

Cel strategiczny	Cel operacyjny	Program
CEL STRATEGICZNY I: Kraków miastem przyjaznym rodzinie, atrakcyjnym miejscem zamieszkania i pobytu	CEL OPERACYJNY I-8 : Rozwój samorządności lokalnej i doskonalenie metod zarządzania, zwiększenie świadomości obywatelskiej i zainteresowania życiem miasta	Program podnoszenia jakości usług publicznych

	OPIS PROCESU		Nr: GZ 5.13	
	Grupa procesów Zarządzanie Urzędem		Strona: 4/7	Wyd. 1
	Zgłaszanie i uruchamianie nowych usług		Data wydania: 29.03.2006	


5 Mierniki i wskaźniki procesu

Mierniki procesu	Wskaźniki procesu	Wartość docelowa wskaźnika	Termin zbierania wskaźników
M1 - ilość projektowanych usług M2 - ilość usług wdrożonych zgodnie z projektem	M2/M1	95%	Raz w roku

6 Tryb postępowania

- Każda komórka organizacyjna, która zobowiązana jest śledzić obowiązujące ją zmiany w przepisach prawa oraz uczestniczy w procedowaniu porozumień zawieranych przez Prezydenta Miasta Krakowa (dotyczących danej komórki organizacyjnej) winna informację o konieczności przygotowania projektu nowej usługi zgłosić Dyrektorowi Magistratu. Zgłoszenie winno nastąpić niezwłocznie po pozyskaniu informacji o planowanej nowej usłudze, jednak nie później niż na dwa miesiące przed terminem rozpoczęcia wdrożenia usługi.
- Dyrektor Magistratu zleca przygotowanie projektu nowej usługi dyrektorowi komórki organizacyjnej (ustanawiając go tym samym odpowiedzialnym za projekt), która realizować będzie usługę. Dyrektor komórki organizacyjnej przygotowuje projektu przy współpracy z:
 - Wydziałem Organizacji i Nadzoru:
 - ustalenia pod kątem organizacyjno-prawnym – uczestnik: właściwy dyrektor ds. organizacyjnych,
 - ustalenia pod kątem personalnym – uczestnik: właściwy dyrektor ds. personalnych,
 - Wydziałem Informatyki i Infrastruktury
- Projekt winien zawierać dane wymienione w niżej zamieszczonym wzorze.

Nazwa komórki organizacyjnej, która będzie realizować nową usługę	
Imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za przygotowanie projektu	
Imię i nazwisko osoby współtworzącej projekt pod względem organizacyjno – prawnym	


	OPIS PROCESU		Nr: GZ 5.13	
	Grupa procesów Zarządanie Urzędem		Strona: 5/7	Wyd. 1
	Zgłaszanie i uruchamianie nowych usług		Data wydania: 29.03.2006	

Imię i nazwisko osoby współtworzącej projekt pod względem personalnym	
Imię i nazwisko osoby współtworzącej projekt pod względem infrastrukturalnym	
Dane wejściowe:	
1) szczegółowe przepisy prawne, z których wynika potrzeba realizacji usługi	
2) dane dotyczące adaptacji dodatkowych pomieszczeń	
3) dane dotyczące koniecznego wyposażenia w materiały i sprzęt biurowy	
4) dane dotyczące wyposażenia w niezbędny sprzęt komputerowy wraz z oprogramowaniem	
5) dane dotyczące wyposażenia telefonicznego	
6) dane nt. ilości pracowników koniecznych do realizacji usługi (w tym wskazanie dotyczące ilości osób, które winny być zatrudnione)	
7) niezbędne szkolenia konieczne do prawidłowej realizacji usługi	
8) dane dotyczące opracowania odpowiednich dokumentów, procedur, formularzy	
9) wstępna symulacja kosztów związana z realizacją usługi	
Termin weryfikacji / osoby odpowiedzialne	

4. Projekt zatwierdza Prezydent Miasta Krakowa na wniosek Dyrektora Magistratu.

5. Dyrektor komórki organizacyjnej, która będzie realizować usługę:


- 1) przygotowuje niezbędne dokumenty konieczne do sprawniej realizacji usługi tj. zarządzenia, procedury, upoważnienia, formularze,
- 2) składa wniosek do Wydziału Budżetu Miasta o zmianę w budżecie miasta Krakowa poprzez wprowadzenie nowej usługi.

	OPIS PROCESU		Nr: GZ 5.13	
	Grupa procesów Zarządzanie Urzędem		Strona: 6/7	Wyd. 1
	Zgłaszanie i uruchamianie nowych usług		Data wydania: 29.03.2006	

6. Projekt podlega weryfikacji. Weryfikacji dokonują dyrektorzy, którzy opracowywali dane wejściowe, każdy w swoim zakresie działania. Dane z weryfikacji i ewentualne działania stanowiące konsekwencję weryfikacji należy zapisać w formie protokołu
7. Po zatwierdzeniu projektu, każdą zmianę w projekcie należy zapisać podając nazwisko osoby dokonującej zmianę. Zapisy ze zmiany należy zachować w dokumentacji projektu w formie protokołu.
8. Rejestr przyjętych do realizacji nowych usług prowadzony jest w Wydziale Organizacji i Nadzoru.
9. Dyrektor komórki organizacyjnej odpowiedzialnej za realizację nowej usługi przekazuje Dyrektorowi ds. Organizacyjnych w Wydziale Organizacji i Nadzoru kopię:
 - a) projektu zatwierdzonego przez Prezydenta Miasta Krakowa,
 - b) protokołu z weryfikacji,
 - c) protokołu z ewentualnych zmian w projekcie
celem umieszczenia w rejestrze, o którym mowa w pkt. 8.

Proces „Projektowanie nowych usług” powiązany jest z innymi procesami. Tryb postępowania w zakresie wymienionym poniżej opisują następujące procesy:

- 1) zmiany w budżecie – proces „*Planowanie budżetu*”,
- 2) zaopatrzenie pracowników w niezbędny sprzęt oraz materiały biurowe – proces „*Zarządzanie infrastrukturą*”,
- 3) wprowadzenie danych do ewidencji majątku urzędu – proces „*Prowadzenie ewidencji majątku urzędu*”,
- 4) zamówienie sprzętu komputerowego – proces „*Zarządzanie systemami teleinformatycznymi*”
- 5) nabór nowych pracowników – proces „*Zarządzanie kadrami*”,
- 6) szkolenie nowoprzyjętych pracowników - proces „*Zarządzanie kwalifikacjami*”,
- 7) przygotowanie niezbędnych dokumentów – proces „*Wydawanie aktów kierowania*”,
- 8) przygotowanie procedur zewnętrznych, formularzy - proces „*Obsługa klienta*”

	OPIS PROCESU		Nr: GZ 5.13	
	Grupa procesów Zarządzanie Urzędem		Strona: 7/7	Wyd. 1
	Zgłaszanie i uruchamianie nowych usług		Data wydania: 29.03.2006	

7 Odpowiedzialności i kompetencje

Lp.	Odpowiedzialność	Prezydent Miasta	Dyrektor Magistratu	Właściwy Dyrektor personalnych	Właściwy dyrektor organizacyjnych	Właściwy dyrektor infrastruktury	Właściwy dyrektor komórki organizacyjnej
1.	Zgłoszenie potrzeby zaprojektowania nowej usługi						X
2.	Zlecenie opracowania projektu usługi		X				
3.	Opracowanie projektu usługi			X	X	X	X
4.	Zatwierdzenie projektu	X	X				X
5.	Weryfikacja projektu			X	X	X	X

8 Schemat

Schemat stanowi załącznik do niniejszego procesu.

9 Zapisy

Zapisy stosowane w procesie (decyzje, rejestry):	Nr JRWA lub zasady identyfikacji	Nazwa pliku	Ścieżka dostępu	Nadzorowane przez:	Okres przechowywania
Rejestr przyjętych do realizacji nowych usług			Referat Procedur i Procesów Realizacji Zadań Gminy Miejskiej Kraków	Andrzej Tarko – Z-ca Dyrektora Wydziału Organizacji i Nadzoru ds. Organizacyjnych	

