



## CELE SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

### Wskaźniki

Cel	Symbol i nazwa (W)	Wartość oczekiwana	Sposób wyznaczenia	Częstość wyznaczania
<b>Usprawnienie obsługi klientów (U)</b>	WU.CZS = czas załatwienia sprawy	WU.CSZ w miesiącu badanym $\leq$ WU.CSZ w miesiącu poprzednim	WU.CZS = wartość średnia obliczona dla mierników MU.CZS dla określonego rodzaju masowych (typowych) spraw indywidualnych w danej komórce organizacyjnej, wskazanych zgodnie z obowiązującymi symbolami klasyfikacyjnymi (JRWA)	roczny
<b>Profesjonalizacja obsługi klientów (P)</b>	WP.KP = wskaźnik kwalifikacji pracowników Urzędu	WP.KP w roku badanym $\leq$ WP.KP w roku poprzednim	WP.KP = MP.LPZ / MP.LPW wartość obliczona dla badanej próby statystycznej urzędniczych stanowisk pracy	roczny
	WP.WD = wskaźnik wzruszalności decyzji	WP.WD w roku badanym $\leq$ WP.WD w roku poprzednim	WP.WD = MP.LDWzr / MP.LDWyd wartość obliczona dla poszczególnych komórek organizacyjnych oraz dla całego Urzędu	roczny
<b>Efektywność wykorzystywania zasobów Urzędu (Z)</b>	WZ.PW = prawidłowość zaplanowania wysokości wydatków na utrzymanie Urzędu WZ.KP = koszt zatrudniania pracownika Urzędu WZ.KP1 = koszt zatrudniania pracownika Urzędu na głowę mieszkańca	0,95 < WZ.PW < 1,05 WZ.KP w roku badanym $\leq$ WZ.KP w roku poprzednim WZ.KP1 w roku badanym $\leq$ WZ.KP1 w roku poprzednim	WZ.PW = MZ.WP / MZ.WZ WZ.KP = MZ.WZ / MZ.LE z uwzględnieniem inflacji WZ.KP1 = (MZ.WZ / MZ.LE) / MŚ.LM	roczny roczny roczny



## Mierniki

Mierzone wielkości – mierniki (M)	Częstość pomiaru	Zakres pomiaru
MU.CZS – czas załatwienia sprawy zakończonej w danym miesiącu	po zakończeniu roku; dane z całego roku	dla próby statystycznej określonego rodzaju masowych (typowych) spraw indywidualnych w danej komórce organizacyjnej, wskazanych zgodnie z obowiązującymi symbolami klasyfikacyjnymi (JRWA)
MP.LPZ – liczba pracowników na stanowiskach urzędniczych o kwalifikacjach, umiejętnościach i uprawnieniach zgodnych z opisami stanowisk pracy	po zakończeniu roku; dane ze wskazanego dnia	dla próby statystycznej pracowników Urzędu
MP.LPW – liczba wszystkich pracowników na stanowiskach urzędniczych	po zakończeniu roku; dane ze wskazanego dnia	dla próby statystycznej pracowników Urzędu
MP.LDWyd – liczba wydanych decyzji administracyjnych w danym roku	po zakończeniu roku; dane z całego roku	dla określonego rodzaju spraw w danej komórce organizacyjnej
MP.LDWzr – liczba wzruszonych decyzji administracyjnych w danym roku	po zakończeniu roku; dane z całego roku	dla określonego rodzaju spraw w danej komórce organizacyjnej
MŚ.LM – średnia liczba mieszkańców Lublina w danym roku	po zakończeniu roku; dane z całego roku	
MZ.WZ – wysokość zrealizowanych w roku badanym wydatków na utrzymanie Urzędu	po zakończeniu roku; dane z całego roku	dla całego Urzędu: wysokość zrealizowanych w roku badanym wydatków na utrzymanie Urzędu: zadania własne realizowane bez udziału środków europejskich, rozdz. 75023, dziedzina "funkcjonowanie Urzędu Miasta Lublin" oraz remonty
MZ.WP – wysokość zaplanowanych w uchwale budżetowej na rok badany środków przeznaczonych na utrzymanie Urzędu	w dniu podjęcia uchwały budżetowej na dany rok	dla całego Urzędu: wysokość zaplanowanych w uchwale budżetowej na rok badany środków przeznaczonych na utrzymanie Urzędu: zadania własne realizowane bez udziału środków europejskich, rozdz. 75023, dziedzina "funkcjonowanie Urzędu Miasta Lublin" oraz remonty
MZ.LE – średnia liczba etatów w Urzędzie w danym roku	po zakończeniu roku; dane z całego roku	dla całego Urzędu