



Prezydent Miasta Lublin



Załącznik nr 2 do Księgi Jakości Urzędu Miasta Lublin – wydanie szóste stanowiącej załącznik do zarządzenia nr 30/8/2017 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 11 sierpnia 2017 r. w sprawie Księgi Jakości Urzędu Miasta Lublin – wydanie szóste

CELE SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

WSKAŹNIKI

Cel	Symbol i nazwa (W)	Wartość oczekiwana	Sposób wyznaczenia	Częstość wyznaczania
Usprawnienie obsługi klientów (U)	WU.WKE – wskaźnik korespondencji elektronicznej wychodzącej z Urzędu	$WU.WKE \geq 1,0$	$WU.WKE = MU.LWKErB / MU.LWKErP$ wartość obliczona dla dokumentów wysyłanych elektronicznie z <i>ePUAP Kancelarii</i> systemu <i>Mdok</i> Urzędu na ESP klientów	roczny
	WU.PKE – wskaźnik korespondencji elektronicznej przychodzącej do Urzędu	$WU.PKE \geq 1,0$	$WU.PKE = MU.LPKErB / MU.LPKErP$ wartość obliczona dla dokumentów wpływających elektronicznie od klientów na ESP Urzędu, rejestrowanych w <i>ePUAP Kancelarii</i> systemu <i>Mdok</i>	roczny
Profesjonalizacja obsługi klientów (P)	WP.KP – wskaźnik kwalifikacji pracowników Urzędu	$WP.KP \geq 0,95$	$WP.KP = (MP.LPZ / MP.LPW)$ wartość obliczana dla badanej próby statystycznej urzędniczych stanowisk pracy w danym roku	roczny
	WP.WD – wskaźnik wzruszalności decyzji	$WP.WD \leq 0,005$	$WP.WD = MP.LDWzr / MP.LDWyd$ wartość obliczona dla poszczególnych komórek organizacyjnych oraz dla całego Urzędu	roczny
Efektywność wykorzystywania zasobów Urzędu (Z)	WZ.LSE – wskaźnik wykorzystywania systemu teleinformatycznego dla dokumentowania spraw	$WZ.LSE \geq 1,0$	$WZ.LSE = MZ.LSErB / MZ.LSErP$ wartość obliczona dla wszystkich spraw prowadzonych i dokumentowanych w systemie <i>Mdok</i> (sprawy w <i>EZD</i> i w systemie tradycyjnym, dla których <i>Mdok</i> jest systemem informatycznym wspomagającym)	roczny
	WZ.EZD – wskaźnik elektronicznego zarządzania dokumentacją	$WZ.EZD \geq 1,0$	$WZ.EZD = MZ.LEZDrB / MZ.LEZDrP$ wartość obliczona dla wszystkich spraw prowadzonych i dokumentowanych w systemie <i>Mdok</i> w <i>EZD</i>	roczny

**MIERNIKI**

Mierzone wielkości – mierniki (M)	Częstość pomiaru	Zakres pomiaru
MU.LWKE – liczba dokumentów wychodzących (wysyłanych) z Urzędu elektronicznie przez ESP	po zakończeniu roku; dane z całego roku	dla całego Urzędu (dokumenty wysłane z Urzędu elektronicznie z ePUAP Kancelarii w systemie Mdok)
MU.LPKE – liczba dokumentów przychodzących (przysyłanych) do Urzędu elektronicznie przez ESP	po zakończeniu roku; dane z całego roku	dla całego Urzędu (dokumenty wpływające do Urzędu elektronicznie do ePUAP Kancelarii w systemie Mdok)
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 stanowiącej 5% (+-0,05%) liczby pracowników na stanowiskach urzędniczych
MP.LPW – liczba dla losowo wybranej próby statystycznej pracowników Urzędu stanowiącej 5% (+-0,05%) z liczby wszystkich pracowników na stanowiskach urzędniczych	po zakończeniu roku; dane ze wskazanego dnia	dla całego Urzędu (dane z Biura Kadr na podstawie raportu z systemu KSAT z zastosowaniem formuły obliczeniowej LOS())
MP.LDWyd – liczba wydanych decyzji administracyjnych	po zakończeniu roku; dane z całego roku	dla całego Urzędu (dane – decyzje 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 całego Urzędu (dane – decyzje dla określonego rodzaju spraw w danej komórce organizacyjnej)
MZ.LSE – liczba spraw prowadzonych i dokumentowanych w systemie Mdok w danym roku	po zakończeniu roku; dane z całego roku	dla całego Urzędu (dane koordynatora czynności kancelaryjnych na podstawie raportów z systemu Mdok)
MZ.LEZD – liczba spraw prowadzonych i dokumentowanych w systemie Mdok w EZD	po zakończeniu roku; dane z całego roku	dla całego Urzędu (dane koordynatora czynności kancelaryjnych na podstawie raportów z systemu Mdok i danych z komórek organizacyjnych)