
	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> <b>(Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)</b>		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa</b>	<b>Nr</b>	<b>z dnia</b>
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 19</b>	<b>Str. 1/33</b>

# KSIĘGA JAKOŚCI


## URZĘDU MIASTA KRAKOWA

Imię i nazwisko		Podpis	Data
Opracowała:	Agnieszka Górecka		
Sprawdziła:	Maria Rusowicz		
Zatwierdził:	Jacek Majchrowski		

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 19</b>	<b>Str. 2/33</b>

## SPIS TREŚCI


<b>1. PREZENTACJA SAMORZĄDU KRAKOWSKIEGO</b> .....	4
1.1 HISTORIA KRAKOWA .....	4
1.2 CHARAKTERYSTYKA URZĘDU .....	7
1.2.1 PREZYDENT MIASTA .....	7
1.2.2 ZASTĘPCY PREZYDENTA MIASTA .....	7
1.2.3 SKARBNIK MIASTA .....	7
1.2.4 SEKRETARZ MIASTA .....	7
1.2.5 DYREKTOR MAGISTRATU .....	8
1.2.6 STRUKTURA ORGANIZACYJNA URZĘDU MIASTA KRAKOWA .....	8
1.2.7 NAGRODY I WYRÓŻNIENIA DLA URZĘDU MIASTA KRAKOWA .....	8
<b>2. POLITYKA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ</b> .....	9
2.1 WIZJA KRAKOWA .....	9
2.2 MISJA SAMORZĄDU MIASTA .....	10
2.3 MISJA URZĘDU MIASTA KRAKOWA .....	10
2.4 KIERUNKI ROZWOJU SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE MIASTA KRAKOWA DO 2020 ROKU .....	11
2.5 POLITYKA JAKOŚCI .....	13
2.6 POLITYKA BEZPIECZEŃSTWA INFORMACJI .....	14
2.7 CELE SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ .....	14
<b>3. DETERMINANTY SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ</b> .....	14
3.1 STRATEGIA ROZWOJU KRAKOWA .....	14
3.2 STUDIUM UWARUNKOWAŃ I KIERUNKÓW ZAGOSPODAROWANIA PRZESTRZENNEGO .....	15
3.3. BUDŻET MIASTA KRAKOWA .....	15
<b>4. ZAKRES SYSTEMU ZARZĄDZANIA</b> .....	16
<b>5. ROLE I ZADANIA W SYSTEMIE ZARZĄDZANIA</b> .....	17
<b>6. DOKUMENTACJA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ</b> .....	21
<b>7. ZARZĄDZANIE PROCESOWE W URZĘDZIE MIASTA KRAKOWA</b> .....	23
<b>8. ZARZĄDZANIE RYZYKIEM</b> .....	23
<b>9. CHARAKTERYSTYKA GŁÓWNYCH KLIENTÓW</b> .....	24
9.1 KLIENT ZEWNĘTRZNY .....	24
9.2 KLIENT WEWNĘTRZNY .....	24
<b>10. KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA I ZEWNĘTRZNA</b> .....	25
10.1 KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA .....	25
10.2 KOMUNIKACJA ZEWNĘTRZNA .....	25
<b>11. PRZEGLĄDY ZARZĄDZANIA</b> .....	26
<b>12. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI</b> .....	28
12.1 ZASOBY LUDZKIE .....	28
12.2 INFRASTRUKTURA .....	29
<b>13. ŚRODOWISKO PRACY</b> .....	29
<b>14. WIEDZA ORGANIZACJI</b> .....	30

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> <b>(Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)</b>		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa</b>	<b>Nr</b>	<b>z dnia</b>
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 19</b>	<b>Str. 3/33</b>

<b>15. NADZOROWANIE WYPOSAŻENIA DO MONITOROWANIA I POMIARÓW</b>	<b>.30</b>
<b>16. ZAKUPY</b> .....	<b>30</b>
<b>17. MONITOROWANIE I DOSKONALENIE</b> .....	<b>31</b>
<b>18. PODSUMOWANIE</b> .....	<b>31</b>
<b>19. WYKAZ ZMIAN</b> .....	<b>32</b>

### SPIS ZAŁĄCZNIKÓW

1. TABELA POWIĄZAŃ PUNKTÓW NORMY ISO 9001 Z DOKUMENTACJĄ SZJ
2. HIERARCHIA PROCESÓW

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> <b>(Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)</b>		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa</b>	<b>Nr</b>	<b>z dnia</b>
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 19</b>	<b>Str. 4/33</b>

## 1. PREZENTACJA SAMORZĄDU KRAKOWSKIEGO

### 1.1 HISTORIA KRAKOWA

Pierwszą udokumentowaną wzmiankę o Krakowie znaleźć można w relacji kordobańskiego kupca Ibrahima-Ibn-Jakuba z 965 r. Wspomina w niej o bogatym grodzie leżącym na skrzyżowaniu szlaków handlowych, otoczonym lasami.

Wykopaliska archeologiczne dowodzą, że wzgórze wawelskie było zamieszkałe już w epoce kamienia łupanego. Przypuszczalnie z VII wieku pochodzą kopce Krakusa i Wandy – legendarnych władców osady zamieszkałej w tym czasie przez słowiańskie plemiona Wiślan.

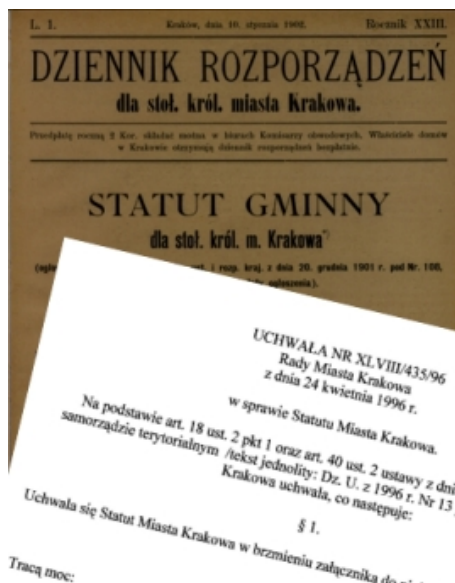



W X wieku Kraków został wcielony do państwa polskiego. W tym samym wieku oraz w wieku XI powstały pierwsze budowle murowane – zamek i romańskie kościoły: katedra i bazylika romańska oraz kościół św. Feliksa i Adaukta. Rozbicie dzielnicowe w XII wieku i nieustanne walki książąt dzielnicowych nie przeszkodziły miastu w intensywnym rozwoju i rozbudowie. W 1138 r. zamek królewski na Wawelu nabrał większego znaczenia, stając się zgodnie z testamentem Bolesława Krzywoustego siedzibą senioratu i niejako stolicą Polski. W 1257 roku książę Bolesław Wstydlivy nadał miastu akt lokacji na prawie magdeburskim, co oznaczało zwolnienie z podatków dla osadników i inwestorów. Ściągnęło to licznych przybyszów, przede wszystkim Niemców, a także Żydów, którzy spotkali tu wyjątkowo przyjazne warunki do osiedlenia.

Koronacja na króla Polski wielkiego księcia litewskiego Władysława Jagiełły w 1386 r. zapoczątkowała rządy największej dynastii polskiej rządzącej krajem przez ponad 200 lat. Kraków stał się stolicą monarchii obejmującej rdzennie polskie ziemie i wielkie obszary litewsko-ruskie.

Pod koniec XVI wieku stolicę przeniesiono do Warszawy. Kraków stracił swoje dotychczasowe znaczenie, zachowując jedynie reprezentacyjną rolę miejsca koronacji i pogrzebów królewskich.

Wiek XVII przyniósł mieszkańcom Krakowa epidemię czarnej ospy oraz atak wojsk szwedzkich. Choroba zdziesiątkowała mieszkańców miasta. Ocenia się, że zmarło ponad 20 tys. osób. Również wieki XVIII i XIX nie były dla krakowian i ich miasta łaskawe. W roku 1702 miasto ponownie zajęły i spustoszyły wojska szwedzkie. Spłonął zamek na Wawelu. Wojska pruskie i rosyjskie dopełniły dzieła zniszczenia. Kraków dwukrotnie znalazł się rękach Austriaków. „Chwilę



	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> <b>(Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)</b>		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem</b> <b>Prezydenta Miasta Krakowa</b>		
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 19</b>	<b>Str. 5/33</b>

wytchnienia” dał Krakowowi i jego mieszkańcom rok 1846 – rok, w którym miasto wprawdzie ponownie znalazło się w granicach państwa austriackiego, ale jako jedyne po upadku powstania listopadowego zachowało autonomię.


Pomimo okupacji miasto cieszyło się stosunkowo dużą swobodą. W tym czasie Kraków stał się symbolem i centrum polskości oraz duchową stolicą kraju. Rozwijały się instytucje naukowe i kulturalne: z Towarzystwa Naukowego Krakowskiego powstała Akademia Umiejętności, w 1818 r. założono Akademię Sztuk Pięknych, a w 1854 r. powołano Towarzystwo Przyjaciół Sztuk Pięknych.

W wiek XX miasto weszło z nadanym w 1901 r. przez Franciszka Józefa I „Statutem gminnym dla stołecznego królewskiego miasta Krakowa”. Był to pierwszy stały statut nadany Krakowowi, którego samorząd działał do tej pory w oparciu o statut tymczasowy. Z chwilą jego nadania nastąpiło wzmocnienie roli odrodzonego w okresie autonomicznym krakowskiego samorządu. Statut ten obowiązywał do 1933 roku, kiedy to wprowadzono ustawę o częściowej zmianie ustroju samorządu terytorialnego, ujednociającą funkcjonowanie samorządów na terenie całego kraju.

Pierwszy Statut Miasta Krakowa odrodzonego samorządu, uchwalony w 1991 roku, nawiązywał do tego sprzed przeszło stu lat. Określił podstawy i zasady funkcjonowania gminy miejskiej Kraków. Od 1991 r. ulegał on licznym zmianom i nowelizacjom. Obecnie obowiązujący Statut Miasta Krakowa uchwalony został 24 kwietnia 1996 r.

*Wybrana w pierwszych po 50 latach wolnych wyborach Rada Stołecznego Królewskiego Miasta Krakowa z czcią przyjmując obowiązek zachowania i pomnożenia danego nam poprzez umiłowane miasto dziedzictwa kultury narodowej, dziedzictwa, które stanowi część tradycji europejskiej, świadoma ograniczeń prawnych uniemożliwiających pełną realizację woli i ambicji wspólnoty samorządowej, uchwaliła Statut Miasta Krakowa (...)*

*(preambuła do Statutu Miasta Krakowa)*

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> <b>(Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)</b>		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem</b> <b>Prezydenta Miasta Krakowa</b>		
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 19</b>	<b>Str. 6/33</b>

Od 1 stycznia 1999 r. po kolejnej reformie administracji publicznej kraju mieszkańcy Krakowa tworzą wspólnotę samorządową – gminę miejską (Kraków jest jednocześnie miastem na prawach powiatu). Miasto zajmuje powierzchnię 327 km<sup>2</sup>, podzielone jest na 18 dzielnic. Idea utworzenia dzielnic narodziła się w środowisku Komitetów Obywatelskich. Dokonując podziału kierowano się historycznymi podziałami Krakowa na dawne gminy – stąd przykładowo w dzielnicy VII Zwierzyniec znalazły się Bielany, Chełm, Olszanica, Półwie Zwierzynieckie, Przegorzały, Wola Justowska, czyli dawne podkrakowskie wsie w większości włączone do miasta na początku XX wieku.




Tworząc dzielnice starano się nie tylko uwzględnić dawne podziały katastralne, lecz także podział na parafie oraz dbać, aby komunikacja w obrębie nowo powstałych dzielnic była w miarę możliwości dogodna dla mieszkańców.

Obecną siedzibą władz miasta Krakowa jest od 1864 roku reprezentacyjny budynek magistratu przy Placu Wszystkich Świętych 3-4, nazywany tradycyjnie pałacem Wielopolskich.

Pierwszym udokumentowanym budynkiem w miejscu dzisiejszego magistratu był renesansowy pałac miejski wzniesiony w pierwszej połowie XVI w. dla hetmana Jana Tarnowskiego. Część tej budowli zachowała się do dziś w północnej części wschodniego skrzydła. W roku 1561 pałac przeszedł w ręce Ostrogskich i Zamoyskich. Po kolejnych zmianach własnościowych, od połowy XVII do połowy XIX w. należał do rodziny Wielopolskich. W 1864 r. krakowski magistrat odkupił budynek od ówczesnego właściciela. W obecnej postaci pałac Wielopolskich jest cennym obiektem

zabytkowym, wpisanym do rejestru zabytków województwa małopolskiego.



	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa</b>		
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 19</b>	<b>Str. 7/33</b>

## 1.2 CHARAKTERYSTYKA URZĘDU

W Gminie Miejskiej Kraków organem uchwałodawczym jest Rada Miasta Krakowa, natomiast organem wykonawczym jest jednoosobowo Prezydent Miasta Krakowa.

### 1.2.1 PREZYDENT MIASTA

Prezydent miasta wybierany jest w wyborach powszechnych, równych, bezpośrednich, w głosowaniu tajnym. Wykonuje on zadania własne gminy i zlecone z zakresu administracji rządowej oraz przyjęte na podstawie porozumień. Do zadań Prezydenta należy w szczególności:

- kierowanie Urzędem Miasta Krakowa,
- przygotowywanie projektów uchwał Rady Miasta Krakowa,
- określanie sposobu wykonywania podjętych uchwał,
- gospodarowanie mieniem komunalnym,
- wykonywanie budżetu,
- zatrudnianie i zwalnianie kierowników miejskich jednostek organizacyjnych,
- opracowywanie planu operacyjnej ochrony przed powodzią,
- ogłaszanie i odwoływanie pogotowia oraz alarmu przeciwpowodziowego.

Prezydent wykonuje swoje zadania przy pomocy Urzędu Miasta Krakowa, miejskich jednostek organizacyjnych oraz powiatowych służb, inspekcji i straży. Prezydent może powierzyć prowadzenie – w swoim imieniu – określonych spraw Miasta Zastępcom oraz Sekretarzowi Miasta.

### 1.2.2 ZASTĘPCY PREZYDENTA MIASTA

Prezydent Miasta Krakowa powołał czterech zastępców i powierzył im prowadzenie spraw określonych w odrębnych zarządzeniach.


### 1.2.3 SKARBNIK MIASTA

Skarbnik Miasta (Główny Księgowy Budżetu) sprawuje nadzór merytoryczny nad zadaniami w sprawach:

- przygotowania i realizacji budżetu,
- ewidencji i sprawozdawczości finansowo-księgowej,
- podatków i opłat,
- wieloletniej prognozy finansowej.

### 1.2.4 SEKRETARZ MIASTA

Sekretarz Miasta sprawuje nadzór merytoryczny w sprawach wynikających ze współpracy Miasta ze Związkiem Miast Polskich i Unią Metropolii Polskich oraz związanych z reprezentowaniem Miasta w stowarzyszeniach, których Miasto jest członkiem. Sekretarz

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa</b>		
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 19</b>	<b>Str. 8/33</b>

Miasta nadzoruje także komórki organizacyjne Urzędu przyporządkowane w strukturze organizacyjnej do jego pionu. Ponadto reprezentuje Prezydenta w kontaktach z Radą Miasta Krakowa oraz wykonuje inne zadania powierzone mu przez Prezydenta w drodze odrębnego zarządzenia.

### **1.2.5 DYREKTOR MAGISTRATU**

Dyrektor Magistratu, działając z upoważnienia Prezydenta, zapewnia sprawne funkcjonowanie Magistratu, nadzoruje i koordynuje działalność komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Krakowa, a także wykonuje uprawnienia zwierzchnika służbowego w stosunku do pracowników Magistratu.

### **1.2.6 STRUKTURA ORGANIZACYJNA URZĘDU MIASTA KRAKOWA**

Urząd Miasta Krakowa działa na podstawie:

- ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym,
- ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym,
- Statutu Miasta (uchwała Rady Miasta Krakowa w sprawie przyjęcia oraz ogłoszenia tekstu jednolitego Statutu Miasta Krakowa),
- Regulaminu Organizacyjnego (zarządzenie Prezydenta Miasta Krakowa w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Krakowa).


Prezydent jest zwierzchnikiem służbowym pracowników Magistratu. Magistratem kieruje poprzez wydawanie zarządzeń, pism okólnych oraz poleceń służbowych.

Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta Krakowa określa organizację i zasady jego funkcjonowania. W sposób ramowy formułuje zakres działania komórek organizacyjnych Magistratu. Prezydent ustala szczegółowy zakres działania kancelarii, wydziałów, biur i zespołów oraz ich podział na wewnętrzne komórki organizacyjne. Graficzny schemat organizacyjny Urzędu Miasta Krakowa stanowi załącznik do zarządzenia Prezydenta Miasta Krakowa w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Krakowa.

### **1.2.7 NAGRODY I WYRÓŻNIENIA DLA URZĘDU MIASTA KRAKOWA**

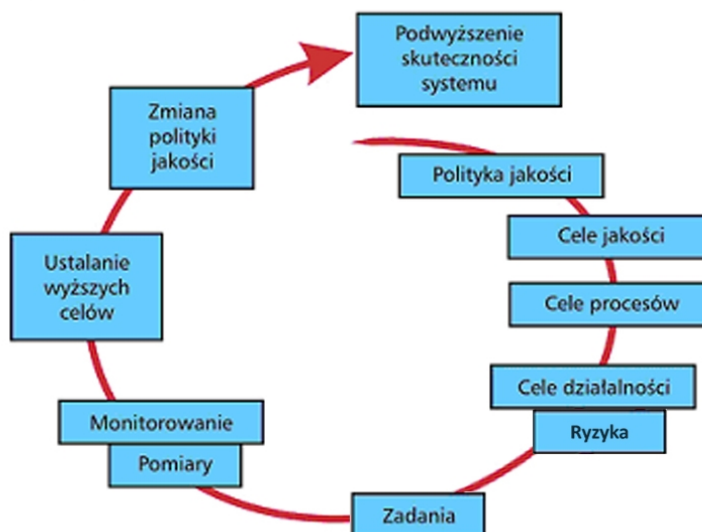
Urząd Miasta Krakowa w ramach zadań realizowanych otrzymał liczne wyróżnienia nagrody i podziękowania. Ich wykaz, w podziale na lata, jest zamieszczony w Biuletynie Informacji Publicznej Miasta Krakowa pod adresem:  
[http://www.bip.krakow.pl/?dok\\_id=17630](http://www.bip.krakow.pl/?dok_id=17630).



	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa		
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 19	Str. 9/33

## 2. POLITYKA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

### Analizowanie celów




### 2.1 WIZJA KRAKOWA

**„KRAKÓW MIASTEM OBYWATELSKIM, ZAPEWNIAJĄCYM  
WYSOKĄ JAKOŚĆ ŻYCIA MIESZKAŃCÓW I ZRÓWNOWAŻONY ROZWÓJ  
- EUROPEJSKĄ METROPOLIĄ, KONKURENCYJNYM OŚRODKIEM  
NOWOCZESNEJ GOSPODARKI OPARTEJ NA POTENCJALE  
NAUKOWYM I KULTUROWYM.”**

Wizja Krakowa o takim brzmieniu została zapisana w uchwale nr LXXV/742/05 Rady Miasta Krakowa z dnia 13 kwietnia 2005 r. w sprawie przyjęcia Strategii Rozwoju Krakowa.

Wizja miasta, podobnie jak cała strategia jego rozwoju, zakreślona została z myślą o jego mieszkańcach jako dobrze zorganizowanym społeczeństwie obywatelskim. Tylko wspólnota obywatelska ma szansę zapewnić sobie wysoką jakość życia, nie ograniczając przy tym możliwości rozwojowych przyszłych pokoleń. Zatem dbałość o równowagę przestrzenną, ekologiczną, gospodarczą i społeczną ma zapewnić, aby rozwój miasta był trwały i zrównoważony.

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa		
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 19	Str. 10/33

## 2.2 MISJA SAMORZĄDU MIASTA

Koordynowanie procesu wdrażania wizji rozwoju Krakowa, dbanie o jego spójność i utrzymywanie jego ciągłości jest zadaniem władz samorządowych.

Misja samorządu Miasta określa metody i instrumenty, które powinny być stosowane, aby skutecznie realizować założoną wizję rozwoju Miasta. Deklaruje się zatem:

***„MISJĄ SAMORZĄDU MIASTA JEST INTEGROWANIE DZIAŁAŃ MIESZKAŃCÓW, SŁUŻĄCE URZECZYWISTNIANIU WIZJI ROZWOJU KRAKOWA, POPRZECZ WPROWADZANIE PARTNERSKIEGO ZARZĄDZANIA MIASTEM, Z WYKORZYSTANIEM SZANS, JAKIE STWARZA JEGO METROPOLITALNY POTENCJAŁ ORAZ INTEGRACJA EUROPEJSKA. WSZELKIE DZIAŁANIA SAMORZĄDU MIASTA WINNY UWZGLĘDNIĄĆ POTRZEBY I ZADANIA RODZINY – JAKO PODSTAWOWEJ KOMÓRKI SPOŁECZNEJ.”***

Misja ta współgra z podstawowym sformułowaniem wizji rozwoju Krakowa – „Kraków miastem obywatelskim”.

## 2.3 MISJA URZĘDU MIASTA KRAKOWA

Strategia Rozwoju Krakowa stawia cel:

**Kraków miastem przyjaznym rodzinie, atrakcyjnym miejscem zamieszkania i pobytu.**

Uszczegółowieniem tego zapisu jest jeden z celów operacyjnych:


**„Rozwój samorządności lokalnej i doskonalenie metod zarządzania, zwiększenie świadomości obywatelskiej i zainteresowania życiem miasta”,** z którym ściśle powiązana została misja Urzędu Miasta Krakowa:

***„SŁUŻBA MIESZKAŃCOM DLA WSPÓLNEGO DOBRA MIASTA  
PODSTAWOWYM CELEM PRACY URZĘDNIKÓW”***

*Kraków, 28 marca 2006 r.*

Sprawność administracji jest jednym z głównych wskaźników określających jakość życia mieszkańców oraz warunki inwestowania. Tak więc jakość zarządzania zadaniami publicznymi to istotny czynnik, który umożliwia wykorzystanie szans stojących przed miastem i niwelowanie zagrożeń.

Podnoszenie jakości zarządzania jest stałym procesem. Obejmuje on struktury organizacyjne samorządu, system zwiększania kompetencji urzędników, a także rozwój, jakość i profesjonalizm instytucji pośredniczących między środowiskami biznesowymi, naukowymi, kulturowymi i obywatelskimi. Procesowi temu służyć powinno pogłębianie decentralizacji zadań komunalnych, organizowanie instytucji stale monitorujących sytuację

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa</b>		
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 19</b>	<b>Str. 11/33</b>

Miasta i jego mieszkańców oraz wdrażanie coraz lepszych narzędzi zarządzania w konkretnych obszarach zadań publicznych.

## **2.4 KIERUNKI ROZWOJU SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE MIASTA KRAKOWA DO 2020 ROKU**

### **Otwarcie w dziedzinie informacji**

1. Opracowanie strategii postępowania w zakresie badań SAS, benchmarkingu w kontekście użyteczności dla organizacji i podjęcie stosownych decyzji na podstawie wyników analiz
2. W procesie komunikacji z klientami podjęcie działania na rzecz wdrożenia przystępności języka mówionego i pisanego, upraszczanie procedur; tworzenie i utrzymywanie standardów w procesach
3. Tworzenie źródeł informacji spójnych dla różnych obszarów działalności Urzędu (np. celem wykorzystywania przy opracowywaniu sprawozdań, raportów itp.)
4. Sukcesywne wprowadzanie rozwiązań z zakresu open-data, tak aby klienci Urzędu posiadali pełny dostęp do przydatnych im lub potrzebnych informacji w zakresie, na jaki pozwalają obowiązujące przepisy

### **Załatwianie spraw przez sieć**


5. Dalsza elektronizacja pracy Urzędu (wdrożenie i utrzymywanie produktów projektu SEUP)

### **Infrastruktura Urzędu**

6. Poprawa infrastruktury i wyposażenia Urzędu, zwłaszcza w kontekście zarządzania zmianą (plany nowego budynku archiwum, nowej siedziby USC)

### **Cele i ich rozliczalność**

7. Wykorzystanie systemu STRADOM dla połączenia wymiernych celów strategicznych z zadaniami budżetowymi, a przez to równoważenie zadań i zasobów
8. Standaryzacja rozliczania programów sektorowych, wykonawczych do nowej Strategii Rozwoju Miasta i jeden system nadzoru nad realizacją różnych strategii miejskich, a także ujednoczenie sprawozdawczości ze strategii i budżetu
9. Poddawanie się przez Urząd systematycznej, niezależnej ocenie ekspertów zewnętrznych (np. rating, normy międzynarodowe)
10. Powiązanie systemu ocen z awansowaniem i z systemem motywowania
11. Określenie polityki szkoleniowej poprzez: planowanie szkoleń w kontekście rozwoju pracownika, wykorzystanie możliwości tzw. szkoleń kaskadowych, podniesienie efektywności szkoleń, standaryzację wyboru wykonawców

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa</b>		
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 19</b>	<b>Str. 12/33</b>


12. Angażowanie pracowników w rozwój organizacji poprzez premiowanie zgłaszanych propozycji usprawnień, promowanie i gratyfikowanie pomysłów innowacji

### **Dialog publiczny**

13. Doskonalenie procesu konsultacji społecznych – zamierzenia, cele oraz plany winny być przedmiotem dialogu publicznego, do którego materiałów wstępnych i danych dostarczy Magistrat, organizując regularne spotkania poświęcone kierunkom rozwoju poszczególnych dziedzin życia Miasta
14. Poszukiwanie partnerstwa w otoczeniu, np. Towarzystwo Urzędników, organizacje branżowe celem pozyskiwania dobrych praktyk
15. W badaniu satysfakcji klienta należy położyć nacisk na pytanie mieszkańców co chcieliby zmienić, udoskonalić w obsłudze klienta; utrzymanie oceny na poziomie minimum 4
16. Wykorzystywanie dostępnych kontaktów celem lobbingu na rzecz zmian w prawie

### **Komunikacja wewnętrzna i zarządzanie**

17. Podniesienie prestiżu pracy w samorządzie poprzez: wzmocnienie roli Kodeksu etyki w pracy pracowników samorządowych, przypominanie o standardach etycznych w pracy pracownika samorządowego, promocję przez przywódców dobrej pracy urzędników, dalszy rozwój pozafinansowych metod motywowania
18. Wzmocnienie roli lidera (przywódcy) w zakresie podejmowania decyzji strategicznych. Koordynatorzy dziedzin winni stać się faktycznymi liderami wyższego szczebla, tj. mieć realny udział w kreowaniu sposobu zarządzania w danej dziedzinie
19. Poprawa komunikacji wewnętrznej poprzez: odpowiednie transmitowanie danych gromadzonych dla potrzeb zarządzania do najwyższego kierownictwa, poprawę dostępności gromadzonych informacji, przeprowadzanie samooceny (CAF), tak aby był coraz większy stopień wykorzystywania danych do zarządzania
20. Rozwój i doskonalenie zarządzania projektami poprzez: nową aplikację do SZP, prowadzenie dalszych szkoleń doskonalących, szybką identyfikację w organizacji zadań o charakterze projektowym, a także doskonalenie zarządzania portfelem projektów i jasne określanie priorytetów
21. Doskonalenie zarządzania ryzykiem poprzez: wykorzystanie wyników badań zapewniających (audyt wewnętrzny ISO 9001, ISO 27001, kontrole), rezygnację z realizacji projektów nierokujących biznesowo, a także utworzenie stanowiska (roli) dyrektora ds. ryzyka w gminie
22. Utworzenie zespołu (rady) określającego zasady i koordynującego projekty rozwojowe w zakresie wykorzystania technologii informatycznych w Gminie Miejskiej Kraków, z uwzględnieniem zmian w przepisach prawa, technologii oraz ochrony zasobów informatycznych

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa</b>		
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 19</b>	<b>Str. 13/33</b>

23. Rozwój systemu zarządzania zasobem personalnym poprzez: określenie planu rozwoju pracowników, opracowywanie ścieżek kariery, promowanie mobilności pracowników, wzmocnienie identyfikacji pracowników z organizacją
24. Określenie polityki zatrudnienia w kontekście obecnych i przewidywanych potrzeb (zmiany w prawie, katalog zadań gminy i powiatu, przyjęta Strategia Rozwoju Krakowa), określenie wymagań dla stażystów i wolontariuszy, którzy posiadają dostęp do różnych zasobów organizacji, a wymagania wobec nich są mniejsze niż wobec pracowników
25. Docenianie posiadanych kwalifikacji przez pracowników (różnicowanie wynagrodzenia w zależności od ukończonych kursów, posiadanych uprawnień, uzyskanych tytułów)
26. Dalszy rozwój partycypacji pracowników w zarządzaniu Urzędem poprzez badania w konkretnych zakresach, a także przeprowadzanie samooceny
27. Opracowanie strategii zarządzania wiedzą, zwłaszcza w obszarze dzielenia się wiedzą wśród pracowników oraz przekazywanie „technologii” pracy przez odchodzących pracowników
28. Ocena systemu zarządzania przez niezależnych ekspertów (poświadczenie skutecznego użytkownika CAF, certyfikacja systemu zarządzania według norm ISO) i przystępowanie do prestiżowych konkursów promujących nowoczesne rozwiązania zarządcze (nagrody jakości)

#### **Wspomaganie przez system informatyczny (SI) usług i organizacji pracy**

29. Doskonalenie wykorzystywania zasobów informatycznych poprzez: usprawnianie systemów, dalsze prace nad ich niezawodnością, integrowanie systemów IT i likwidację powielających się aplikacji
30. Wdrożenie produktu i efektów projektu MJUP i hurtowni danych
31. Testowanie Planów Ciągłości Działania i bieżący nadzór nad dostępnością i wydajnością Systemu Informatycznego UMK
32. Wprowadzenie zasady jednokrotności wprowadzania danych do systemu – raz wprowadzone dane winny funkcjonować w systemie i być dostępne i możliwe do wykorzystania dla wszystkich uprawnionych użytkowników


## **2.5 POLITYKA JAKOŚCI**

*Zobowiązuję się do zapewnienia środków i warunków do osiągnięcia zadeklarowanych celów i osobistego nadzorowania ich realizacji.*

*Zapewniam, że kierownictwo oraz pracownicy Urzędu Miasta Krakowa dokładają wszelkich starań, by spełniać wymagania i oczekiwania klientów.*

*Wdrożony w Urzędzie Miasta Krakowa System Zarządzania Jakością zgodnie z wymaganiami normy ISO 9001:2015 jest stale doskonały.*

**PREZYDENT MIASTA KRAKOWA**  
**JACEK MAJCHROWSKI**

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa		
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 19	Str. 14/33

## 2.6 POLITYKA BEZPIECZEŃSTWA INFORMACJI

*Prezydent Miasta Krakowa zobowiązuje się do podejmowania niezbędnych działań mających na celu zabezpieczenie informacji, jako zasobu podlegającego ochronie prawnej i niezbędnego do prawidłowego oraz sprawnego funkcjonowania Urzędu Miasta Krakowa.*

**PREZYDENT MIASTA KRAKOWA**  
**JACEK MAJCHROWSKI**

## 2.7 CELE SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

W ramach wdrażania Strategii Rozwoju Krakowa oraz kierunków rozwoju Systemu Zarządzania Jakością wytyczane są cele Systemu Zarządzania Jakością na bazie wyników z monitorowania procesów i zadań budżetowych – zgodnie z odpowiednim opisem procesu. Cele te określone są w procesach i zadaniach budżetowych. Najwyższe kierownictwo Urzędu Miasta Krakowa określiło ponadto listę kluczowych wskaźników obrazujących trend rozwoju organizacji. Wskaźniki te są corocznie analizowane w ramach Przeglądów Zespołu Sterującego SZJ.

## 3. DETERMINANTY SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ


Główne kierunki działań samorządu, w tym Urzędu Miasta jako jednostki, przy pomocy której Prezydent zarządza miastem, są zdeterminowane przez trzy kluczowe dokumenty:

- 1) Strategię Rozwoju Krakowa,
- 2) Studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego,
- 3) Budżet Miasta Krakowa.

Oprócz ww. dokumentów zadania samorządu wyznaczają ustawy i rozporządzenia wykonawcze do nich, a także porozumienia zawarte z organami administracji rządowej. Samorząd podlega również prawu miejscowemu, które stanowi Wojewoda Małopolski, Sejmik Województwa Małopolskiego oraz Rada Miasta Krakowa.

### 3.1 STRATEGIA ROZWOJU KRAKOWA

Celowy, konsekwentny i skuteczny rozwój każdego miasta i jednostki terytorialnej musi znajdować swoje oparcie w systemie planowania. Dla Krakowa najważniejszym z planów jest Strategia Rozwoju Krakowa, przyjęta uchwałą Nr LXXV/742/05 Rady Miasta Krakowa z dnia 13 kwietnia 2005 r. Stanowi ona plan długoterminowy, określający podstawowe cele i kierunki rozwoju społeczno-gospodarczego w perspektywie kilkunastu i więcej lat.

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa		
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	Wydanie 19	Str. 15/33

Strategia określa najogólniejszą wizję Krakowa przyszłości, jego pożądany obraz, do którego zmierzamy. Istotne elementy tej wizji mieszczą się w sformułowaniu: ***Kraków miastem obywatelskim, zapewniającym wysoką jakość życia mieszkańców i zrównoważony rozwój – europejską metropolią, konkurencyjnym ośrodkiem nowoczesnej gospodarki opartej na potencjale naukowym i kulturowym.***

Dla urzeczywistnienia tej wizji wytyczono trzy zasadnicze cele strategiczne rozwoju Miasta:

- ***Kraków miastem przyjaznym rodzinie, atrakcyjnym miejscem zamieszkania i pobytu,***
- ***Kraków miastem konkurencyjnej i nowoczesnej gospodarki,***
- ***Kraków europejską metropolią o ważnych funkcjach nauki, kultury i sportu.***

Strategia uszczegóławia te cele strategiczne katalogami celów operacyjnych oraz formułuje listę niezbędnych do opracowania i podjęcia programów sektorowych – tzn. planów wykonawczych, średniookresowych, dotyczących poszczególnych dziedzin funkcjonowania miasta. Z kolei na tej podstawie zostały opracowane szczegółowe projekty inwestycyjne.

### **3.2 STUDIUM UWARUNKOWAŃ I KIERUNKÓW ZAGOSPODAROWANIA PRZESTRZENNEGO**

Studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy określa politykę przestrzenną w odniesieniu do obszaru gminy. Z mocy ustawy z dnia 27 marca 2003 roku o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym studium nie jest aktem prawa miejscowego i nie stanowi podstawy do wydawania decyzji administracyjnych, jednak z uwagi na fakt, iż studium uchwała rada gminy, uzyskuje ono rangę tzw. „aktu kierownictwa wewnętrznego”, obligując gminę do realizowania określonej w studium polityki przestrzennej.


Studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego Miasta Krakowa jest instrumentem zarządzania rozwojem przestrzennym Miasta dla zapewnienia optymalnych warunków życia mieszkańców, w myśl zasad zrównoważonego rozwoju oraz kształtowania ładu przestrzennego i wysokiej jakości funkcjonalno-estetycznej otoczenia.

### **3.3. BUDŻET MIASTA KRAKOWA**

Uchwała budżetowa jest podejmowana corocznie na podstawie projektu Prezydenta Miasta Krakowa.

Źródłami dochodu miasta są:

- a) podatki i opłaty lokalne,
- b) niektóre podatki i opłaty pobierane przez urzędy skarbowe,
- c) dochody z majątku gminy,
- d) wpływy z budżetu państwa (subwencje),
- e) środki ze źródeł zagranicznych niepodlegające zwrotowi,
- f) pozostałe (m.in. opłaty za czynności urzędowe, niektóre mandaty itp.).

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> <b>(Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)</b>		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem</b> <b>Prezydenta Miasta Krakowa</b>		
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 19</b>	<b>Str. 16/33</b>

Środki z budżetu są przeznaczane na:

- a) edukację,
- b) utrzymanie i rozwój infrastruktury miejskiej,
- c) pomoc społeczną,
- d) ochronę środowiska,
- e) kulturę i promocję,
- f) spłacanie zaciągniętych wcześniej pożyczek,
- g) wpłaty do budżetu państwa,
- h) inwestycje miejskie.

Konieczność ponoszenia przez Miasto Kraków rosnących z roku na rok tzw. „sztywnych wydatków” oraz znaczne potrzeby inwestycyjne skutkują koniecznością zaciągania długu publicznego, z którego to środki przeznaczane są przede wszystkim na duże projekty inwestycyjne warunkujące prawidłowy rozwój Miasta.

Założono, iż dług publiczny zaciągany będzie w wysokości pozwalającej na realizację zakładanego programu inwestycyjnego, przy równoczesnym zachowaniu wszelkich wymogów ustawy o finansach publicznych. Odpowiednia jego wielkość umożliwi realizację zadań w optymalnym okresie, zdeterminowanym uwarunkowaniami techniczno-organizacyjnymi procesu inwestycyjnego.

Działalność inwestycyjna samorządu stanowi jedną z podstawowych funkcji publicznych, dzięki której tworzone są materialne podstawy wpływające na wzrost standardu i poziomu życia mieszkańców. Dokumentami określającymi kierunki w tych obszarach są: Wieloletnia Prognoza Finansowa Miasta Krakowa oraz Wieloletni Plan Inwestycyjny.

Zadania związane z planowaniem i realizacją budżetu miasta zostały opisane w procesie „Wieloletnie i roczne planowanie finansowe, w tym zadań bieżących i inwestycyjnych”.


#### **4. ZAKRES SYSTEMU ZARZĄDZANIA**

Zakres Systemu Zarządzania Jakością (SZJ) w Urzędzie Miasta Krakowa obejmuje świadczenie usług administracji samorządowej związanych z realizacją zadań publicznych na rzecz klientów Urzędu Miasta Krakowa. System Zarządzania Jakością dotyczy zatem całej struktury organizacyjnej Urzędu Miasta Krakowa oraz procesów przedstawionych w hierarchii procesów. Procesy udokumentowane zgodnie z przyjętymi standardami ustalonymi w odrębnym zarządzeniu zostały umieszczone w aplikacji QSystem.

Zakres Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji (SZBI) został określony w „Zasadach zarządzania bezpieczeństwem informacji w Urzędzie Miasta Krakowa”, stanowiącym załącznik nr 2 do zarządzenia w sprawie wprowadzenia Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w Urzędzie Miasta Krakowa i obejmuje wszystkie komórki organizacyjne Urzędu Miasta Krakowa oraz strony trzecie świadczące usługi na rzecz Urzędu Miasta Krakowa.

Opisane elementy tworzą jednolity system zarządzania w Urzędzie Miasta Krakowa.



	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> <b>(Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)</b>		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem</b> <b>Prezydenta Miasta Krakowa</b>		
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 19</b>	<b>Str. 17/33</b>

W Urzędzie Miasta Krakowa wykorzystywane jest również narzędzie samooceny zgodnie z modelem CAF (ang. Common Assessment Framework). Przeprowadzanie samooceny pozwala nam dostrzec nasze mocne strony i obszary do doskonalenia, a także stwierdzić stopień rozwoju wdrożonego systemu zarządzania. Dzięki zastosowaniu tego narzędzia możemy odnosić się do europejskich standardów zarządczych oraz lepiej wykorzystywać nasz potencjał, tak aby osiągać coraz wyższe wyniki działalności.

## 5. ROLE I ZADANIA W SYSTEMIE ZARZĄDZANIA

### 5.1 Prezydent Miasta Krakowa:

- a) kieruje pracą Urzędu Miasta Krakowa;
- b) stoi na czele Zespołu Sterującego SZJ;
- c) wydaje zarządzenia dotyczące SZJ.

### 5.2 Zastępcy Prezydenta Miasta Krakowa:

- a) są odpowiedzialni za nadzór merytoryczny nad zadaniami z zakresu zgodnego z przypisaną im dziedziną nadzoru – zgodnie z odrębnymi zarządzeniami Prezydenta Miasta Krakowa;
- b) współpracują z Prezydentem Miasta w zakresie rozwiązywania problemów i podejmowania decyzji mogących wpłynąć na SZJ.

### 5.3 Skarbnik Miasta:


- a) wchodzi w skład Zespołu Sterującego SZJ w Urzędzie Miasta Krakowa;
- b) odpowiada za utrzymanie i doskonalenie SZJ w zakresie dotyczącym procesów związanych z budżetem, finansami i księgowością;
- c) dokonuje przeglądów podlegającej mu części organizacji.

### 5.4 Dyrektor Magistratu:

- a) wchodzi w skład Zespołu Sterującego SZJ w Urzędzie Miasta Krakowa;
- b) jest odpowiedzialny za funkcjonowanie Urzędu Miasta Krakowa od strony organizacyjnej, personalnej i infrastrukturalnej;
- c) dokonuje przeglądów podlegającej mu części organizacji;
- d) realizuje inne obowiązki i uprawnienia niezbędne do wykonywania zadań określonych SZJ.

### 5.5 Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością:

- a) wchodzi w skład Zespołu Sterującego SZJ w Urzędzie Miasta Krakowa;
- b) zapewnia, że wymagane procesy Systemu Zarządzania Jakością są ustanawiane, wdrażane i utrzymywane zgodnie z wymaganiami normy;
- c) zapewnia, że wymagane normą procedury są udokumentowane;
- d) dokonuje przeglądów dokumentacji SZJ pod kątem jej aktualności oraz nadzoruje wprowadzanie zmian, zapewniając jej integralność;
- e) organizuje i wspiera prace związane z dokonywaniem przez Zespół Sterujący SZJ przeglądów zarządzania;

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> <b>(Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)</b>		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem</b> <b>Prezydenta Miasta Krakowa</b>		
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 19</b>	<b>Str. 18/33</b>

- f) współpracuje z podmiotami zewnętrznymi w zakresie doskonalenia SZJ oraz utrzymania certyfikatu ISO;
- g) nadzoruje audyty jakości i bezpieczeństwa informacji, niezgodności i działania doskonalące;
- h) doskonali metodykę planowania i przeprowadzania audytów oraz podnosi kwalifikacje audytorów;
- i) zatwierdza niezbędne zmiany w opisie procesu na wniosek właściciela procesu;
- j) w uzasadnionych przypadkach podejmuje decyzję o odstąpieniu od danego punktu opisu procesu;
- k) śledzi zmiany i nowe trendy w zakresie zarządzania jakością;
- l) realizuje inne obowiązki i uprawnienia niezbędne do wykonywania zadań określonych SZJ.

### **5.6 Dyrektor Audytu Wewnętrznego:**

- a) wchodzi w skład Zespołu Sterującego SZJ w Urzędzie Miasta Krakowa;
- b) na podstawie analizy ryzyka wyznacza ryzyka do badań w zakresie audytu wewnętrznego oraz audytów jakości i bezpieczeństwa informacji;
- c) współpracuje z Pełnomocnikiem ds. SZJ oraz z Administratorem Bezpieczeństwa Informacji przy opracowywaniu rocznego planu audytów jakości i bezpieczeństwa informacji;
- d) dokonuje ocen raportów z audytów jakości i bezpieczeństwa informacji według ustalonych kryteriów i umieszcza wyniki tych ocen w QSystem;
- e) umieszcza na mapie ryzyka wyniki badań z raportów uzyskujących pozytywną ocenę;
- f) przygotowuje dla kierownictwa raporty podsumowujące najważniejsze ryzyka strategiczne, operacyjne i projektowe.

### **5.7 Kierujący komórkami organizacyjnymi Urzędu Miasta Krakowa:**


- a) dbają o realizację celów w podległych sobie obszarach, stosując się do wymagań zawartych w przepisach prawa oraz w dokumentacji SZJ, a w szczególności w opisach procesów;
- b) nadzorują utrzymywanie SZJ i SZBI w komórkach, którymi kierują;
- c) odpowiadają za prowadzenie przeglądów zarządzania w komórkach, którymi kierują;
- d) realizują działania doskonalące;
- e) przygotowują i zgłaszają poprzez aplikację QSystem propozycje usprawnień i projektów doskonalących w SZJ i SZBI.

### **5.8 Właściciele procesów:**

Właściciele procesów odpowiadają za realizację całego cyklu zarządzania procesem zgodnie z podejściem PDCA: P-Planuj, D-Działaj, C-Sprawdź, A-Doskonal, w tym za sporządzenie i utrzymywanie odpowiednich zapisów z przeprowadzanych działań we wszystkich etapach podejścia PDCA.

W ramach poszczególnych etapów zarządzania procesem horyzontalnym:

- 1) **Plan (Zaplanuj)** – odpowiadają za zaprojektowanie procesu:

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa</b>		
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>		<b>Wydanie 19</b> <b>Str. 19/33</b>

- a) zgodnie z wymaganiami klientów,
- b) zgodnie z przyjętymi w Urzędzie Miasta Krakowa zasadami opisywania procesów,
- c) zgodnie z wymaganiami normy ISO 9001 oraz zasad zarządzania, w tym zarządzania jakością, przyjętymi do stosowania w Urzędzie Miasta Krakowa,
- d) w sposób pozwalający na skuteczną i efektywną realizację odpowiednich celów Strategii Rozwoju Krakowa oraz przepisów prawa,
- e) z uwzględnieniem wymagań oraz powiązań z innymi procesami horyzontalnymi,
- f) w sposób zapewniający ograniczenie ryzyk braku realizacji wyznaczonych celów i zadań;

## 2) Do (Działaj)

- a) wspierają kierujących komórkami organizacyjnymi w skutecznej i efektywnej realizacji procesu,
- b) komunikują wszystkim uczestnikom procesu zmiany, jakie zostały wdrożone w realizowanym procesie,
- c) propagują dobre praktyki w procesie;

## 3) Check (Sprawdzaj)


- a) monitorują poziom satysfakcji klientów procesu poprzez analizę wyników badania satysfakcji klienta, zamieszczaną okresowo w QSystem,
- b) monitorują stopień realizacji celu procesu na podstawie informacji otrzymywanych z komórki właściwej ds. monitorowania,
- c) gromadzą kluczowe, istotne informacje o problemach oraz niezgodnościach realizacji procesu horyzontalnego w ramach współpracy z uczestnikami procesu,
- d) na podstawie raportów monitorowania procesów, przekazanych przez komórkę właściwą ds. monitorowania, przeprowadzają analizę produktów procesu, dokonują ocen i w razie potrzeby zgłaszają działania korygujące dla właściwego przebiegu działania procesu,
- e) prowadzą okresowe przeglądy procesu oraz jego samoocenę,
- f) analizują informacje o wynikach kontroli oraz audytów procesu;

## 4) Act (Doskonal)

- a) we współpracy z uczestnikami procesu określają przyczyny powstałych lub potencjalnych niezgodności,
- b) inicjują działania doskonalące eliminujące przyczyny powstałych lub potencjalnych niezgodności i problemów w realizacji procesu horyzontalnego,
- c) wnioskuje do Pełnomocnika ds. SZJ o zmianę w strukturze procesów,
- d) wnioskuje do Pełnomocnika ds. SZJ o przeprowadzenie audytu procesu,
- e) prowadzą ocenę skuteczności działań doskonalących,
- f) zbierają i publikują dobre praktyki w procesie,
- g) przygotowują raporty z przeglądów procesu oceniające jego skuteczność i efektywność.

## 5.9 Zespół Sterujący SZJ:

- a) podejmuje strategiczne decyzje dotyczące SZJ;
- b) wytycza kierunki rozwoju SZJ;

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa		
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 19	Str. 20/33

- c) zapoznaje się z planami postępowania z ryzykiem oraz zarządza stosowne działania doskonalące;
- d) przyjmuje zapewnienie składane przez Administratora Bezpieczeństwa Informacji o stanie wdrożonego i utrzymywanego Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji;
- e) dokonuje przeglądów zarządzania.

Skład Zespołu Sterującego SZJ określony jest w odrębnym zarządzeniu Prezydenta Miasta Krakowa.


### 5.10 Administrator Bezpieczeństwa Informacji:

- a) wchodzi w skład Zespołu Sterującego SZJ w Urzędzie Miasta Krakowa;
- b) odpowiada za aktualizację dokumentacji SZBI;
- c) realizuje zadania, o których mowa w art. 36a ust. 2 ustawy o ochronie danych osobowych;
- d) zgłasza Głównemu Inspektorowi Ochrony Danych Osobowych zbiory danych osobowych wymagające rejestracji;
- e) nadzoruje i monitoruje przestrzeganie zasad ochrony przetwarzanych informacji w Urzędzie Miasta Krakowa;
- f) wydaje upoważnienia do przetwarzania danych osobowych i prowadzi rejestr użytkowników upoważnionych do przetwarzania danych osobowych;
- g) doskonali kompetencje pracowników Urzędu Miasta Krakowa z zakresu bezpieczeństwa informacji oraz ochrony danych osobowych;
- h) zarządza incydentami bezpieczeństwa informacji, w tym prowadzi ich rejestr, analizuje oraz wszczyna postępowania wyjaśniające;
- i) jest odpowiedzialny przed najwyższym kierownictwem za prawidłowe funkcjonowanie SZBI (utrzymywanie i doskonalenie) i składa okresowe raporty w tym zakresie;
- j) współpracuje z Pełnomocnikiem ds. SZJ i Dyrektorem Audytu Wewnętrznego w planowaniu i realizacji rocznego planu audytów jakości i bezpieczeństwa informacji oraz sprawdzeń przestrzegania przepisów o ochronie danych osobowych;
- k) wnioskuje o przeprowadzenie audytów nieplanowanych w zakresie SZBI;
- l) realizuje inne obowiązki i uprawnienia niezbędne do wykonywania zadań określonych w SZBI.

### 5.11 Audytorzy jakości i bezpieczeństwa informacji:

- a) odpowiadają za prawidłowe przeprowadzanie i dokumentowanie audytów jakości, audytów bezpieczeństwa informacji i sprawdzeń przestrzegania przepisów o ochronie danych osobowych – zgodnie z procedurą Pełnomocnika ds. SZJ P/SZJ/3 *Audyty jakości i bezpieczeństwa informacji*;
- b) za swoje działania odpowiadają przed Pełnomocnikiem ds. SZJ.

Wykaz audytorów określony jest w odrębnym zarządzeniu Prezydenta Miasta Krakowa.

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa		
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 19	Str. 21/33

### 5.12 Osoby dokumentujące System Zarządzania Jakością:

- a) współpracują z Pełnomocnikiem ds. SZJ oraz właścicielami procesów;
- b) opracowują dokumentację zgodnie z wymaganiami normy;
- c) analizują dotychczas obowiązujące procedury i procesy realizowane w Urzędzie pod kątem ich aktualności i zgodności z normą;
- d) zgłaszają propozycje działań doskonalących;
- e) promują i wdrażają zasady zarządzania procesowego;
- f) posiadają uprawnienia do pracy w aplikacji QSystem w ramach nadanych im ról.

Wykaz osób dokumentujących System Zarządzania Jakością określony jest w odrębnym zarządzeniu Prezydenta Miasta Krakowa.

### 5.13 Wszyscy pracownicy Urzędu Miasta Krakowa:

- a) współpracują z Pełnomocnikiem ds. SZJ, właścicielami procesów oraz osobami dokumentującymi System Zarządzania Jakością;
- b) mogą wnioskować do właściciela procesu o zmianę w opisie procesu;
- c) mogą zgłaszać propozycje działań doskonalących;
- d) odpowiadają za przestrzeganie zasad określonych w SZJ i SZBI.

W zakresie związanym z zapewnieniem bezpieczeństwa informacji role i zadania nie opisane w niniejszym dokumencie zostały określone w „Zasadach zarządzania bezpieczeństwem informacji w Urzędzie Miasta Krakowa”, stanowiącym załącznik nr 2 do zarządzenia w sprawie wprowadzenia Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w Urzędzie Miasta Krakowa.


## 6. DOKUMENTACJA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

Charakterystyka i zakres dokumentacji Systemu Zarządzania w Urzędzie Miasta Krakowa dostosowany jest do zadań realizowanych przez Urząd, struktury procesów i powiązań między nimi. Dokumentację tę stanowią:

niniejsza **Księga Jakości** – podstawowy dokument opisujący System Zarządzania w Urzędzie Miasta Krakowa zgodny z normą ISO 9001 i ISO 27001. Księgę Jakości opracowuje, udostępnia, ewidencjonuje, aktualizuje i archiwizuje komórka właściwa do spraw dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością. Regulacje zawarte w Księdze Jakości obowiązują wszystkich pracowników Urzędu Miasta Krakowa.

**Deklaracja stosowania** – jako dokument wynikający z normy ISO 27001 – stanowi element dokumentacji Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji.

**Procedury Pełnomocnika ds. SZJ** – są to procedury określające sposób realizacji działań, wymaganych przez normę ISO 9001, w ramach Systemu Zarządzania Jakością Urzędu Miasta Krakowa, a więc: procedura nadzoru nad dokumentami, nadzoru nad rejestrami i zapisami, audytów ISO, nadzoru nad niezgodnościami oraz nadzoru nad działaniami doskonalącymi. Za

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> <b>(Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)</b>		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem</b> <b>Prezydenta Miasta Krakowa</b>		
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 19</b>	<b>Str. 22/33</b>

procedury te odpowiada Pełnomocnik ds. SZJ. Teksty tych procedur są dostępne w aplikacji QSystem.

**Procedury Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji** – udokumentowane informacje wymagane przez normę ISO 27001 w zakresie nadzoru nad dokumentacją, audytów oraz nadzoru nad działaniami korygującymi zostały opisane w procedurach Pełnomocnika ds. SZJ. Inne procedury Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji stanowią dokumentację dostępną w aplikacji Smart Portal.


**Opisy procesów** – szczegółowe wymogi w zakresie sposobu realizacji procesów horyzontalnych, obowiązujące wszystkich pracowników Urzędu Miasta Krakowa uczestniczących w realizacji danego procesu. Opisy procesów zostały sporządzone zgodnie ze standardem zapisanym w odrębnym zarządzeniu Prezydenta Miasta Krakowa i są dostępne w aplikacji QSystem oraz w BIP Miasta Krakowa.

**Hierarchia procesów** – zestawienie procesów ujętych w grupy i przedstawionych w postaci ogólnego schematu, stanowiącego załącznik nr 2 do Księgi Jakości.

Aktualna dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością jest dostępna w aplikacji QSystem.

System Zarządzania w Urzędzie Miasta Krakowa wspomagają następujące aplikacje informatyczne:

- **QSystem** – w zakresie zarządzeń Prezydenta Miasta Krakowa dot. Systemu Zarządzania Jakością, Księgi Jakości, dokumentacji audytów zewnętrznych, audytów jakości i bezpieczeństwa informacji, planów sprawdzeń, opisów procesów horyzontalnych, procedur Pełnomocnika ds. SZJ, notatek z przeglądów zarządzania, wyników badania satysfakcji klienta, materiałów szkoleniowych dot. Systemu Zarządzania Jakością, oceny dostawców;
- **STRADOM** (Strategia Dużego Obszaru Miasta) – w zakresie budżetu zadaniowego oraz ryzyk;
- **Smart Portal** – w zakresie dokumentacji Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji;
- **SEZAM** (System Ewidencjonowania Zbiorów, Administrowania i Monitorowania) – w zakresie zarządzania zbiorami danych i upoważnieniami do przetwarzania danych, a także aplikacjami przetwarzającymi poszczególne zbiory danych;
- **Atmosfera** – w zakresie zarządzania zgłoszeniami dotyczącymi świadczenia usług IT związanych z Systemem Informatycznym UMK;
- **OBUD** – w zakresie zarządzania zgłoszeniami dotyczącymi świadczenia usług związanych z zarządzaniem budynkami UMK (awarie instalacji, zgłoszenia sprzątnięcia, zgłoszenia remontowe);
- **Portiernia** – w zakresie zarządzania dostępem do pomieszczeń oraz bezpieczeństwem fizycznym;
- **ISZ (Internetowy System Zaopatrzenia)** – w zakresie zarządzania zakupami;
- **GM (Gospodarka Materialowa)** – w zakresie prowadzenia gospodarki materiałami w Urzędzie.

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> <b>(Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)</b>		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem</b> <b>Prezydenta Miasta Krakowa</b>		
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 19</b>	<b>Str. 23/33</b>

## 7. ZARZĄDZANIE PROCESOWE W URZĘDZIE MIASTA KRAKOWA

W Urzędzie Miasta Krakowa realizowane są dwa rodzaje procesów: procesy mające charakter horyzontalny, tzn. przebiegające przez całą strukturę Urzędu oraz tzw. mikroprocesy, czyli sekwencje działań specyficzne dla poszczególnych zadań budżetowych i podejmowane tylko w ich obrębie.

Procesy horyzontalne zostały zidentyfikowane i opisane w roku 2011 w ramach wdrażania horyzontalnej struktury procesów w Urzędzie Miasta Krakowa. Następnie procesy te połączono w grupy określając tym sposobem obszary, w ramach których są one realizowane.

Obszary procesów zostały oznaczone następująco:

1. Procesy zarządzania – **GZ**
2. Procesy realizacyjne – **GR**
3. Procesy wspomagające – **GW**

Sposób definiowania, opisu i zmian procesów horyzontalnych określa zarządzenie Prezydenta Miasta Krakowa. Procesy horyzontalne zidentyfikowane w Urzędzie Miasta Krakowa zostały zobrazowane w hierarchii procesów, stanowiącej załącznik nr 2 do Księgi Jakości.


Mikroprocesy, jako sekwencje działań ograniczonych do jednej komórki organizacyjnej i realizowanych wewnątrz poszczególnych zadań budżetowych, są opisywane na poziomie dokumentów określających sposób funkcjonowania danej komórki organizacyjnej, w tym w największym stopniu na poziomie obowiązujących przepisów prawa.

## 8. ZARZĄDZANIE RYZYKIEM

Zarządzanie ryzykiem w Urzędzie Miasta Krakowa realizowane jest zgodnie z opisem procesu GZ 8 Zarządzanie ryzykiem. Ryzyka są identyfikowane i oceniane w następujących obszarach:

- celów długoterminowych,
- programów sektorowych,
- bezpieczeństwa zasobów,
- projektów,
- zadań budżetowych.

Za zarządzanie ryzykiem zgodnie z opisem procesu odpowiadają właściciele poszczególnych ryzyk, a całość procesu jest monitorowana i doskonalona zgodnie z podejściem PDCA, przez właściciela procesu GZ 8 Zarządzanie ryzykiem.

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> <b>(Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)</b>		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem</b> <b>Prezydenta Miasta Krakowa</b>		
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 19</b>	<b>Str. 24/33</b>

## 9. CHARAKTERYSTYKA GŁÓWNYCH KLIENTÓW

Pojęcie klienta w Urzędzie Miasta Krakowa definiowane jest bardzo szeroko. Oznacza ono wszystkie strony zainteresowane – interesariuszy procesów realizowanych przez Urząd Miasta Krakowa. Każda strona zainteresowana działaniami Urzędu, będzie bowiem korzystać przynajmniej w pewnym zakresie z usług, informacji lub innych zasobów dostarczanych przez Urząd. Klienci Urzędu dzielą się na dwie kategorie: klientów zewnętrznych i klientów wewnętrznych.

### 9.1 KLIENT ZEWNĘTRZNY

Każdy mieszkaniec naszego miasta jest potencjalnym klientem zewnętrznym Urzędu Miasta Krakowa. Jest on odbiorcą usług świadczonych przez Magistrat. Dlatego zadaniem Urzędu jest dostarczenie mieszkańcom satysfakcjonującej usługi i troska o jej ciągłe doskonalenie.

Klientami zewnętrznymi Urzędu są jednak nie tylko mieszkańcy, ale również cały szereg innych grup zainteresowanych jego działaniami. Identyfikacja tych grup oraz ich znaczenia dla realizacji celów Miasta, a zatem i Urzędu odbywa na poziomie Strategii Rozwoju Krakowa. Monitorowanie aktualności katalogu stron zainteresowanych oraz ich istotnych wymagań odbywa się wielotorowo z wykorzystaniem następujących narzędzi:

- raporty z realizacji Strategii i jej okresowa ewaluacja;
- ogólne, coroczne badanie satysfakcji klienta zewnętrznego;
- badania satysfakcji dedykowane dla poszczególnych obszarów lub kategorii klientów, realizowane *ad hoc*;
- Barometr Krakowski - cykliczne badanie opinii mieszkańców Krakowa.


Efektom realizacji powyższych badań jest informacja zwrotna na temat oczekiwań stron zainteresowanych działaniami Urzędu Miasta Krakowa, która pozwala na opracowanie i wdrożenie działań doskonalących mających na celu podniesienie jakości wyrobów, jakimi są świadczone dla stron usługi.

### 9.2 KLIENT WEWNĘTRZNY

Klientów Urzędu nie stanowią tylko podmioty zewnętrzne. Poza nimi występują także klienci wewnętrzni, czyli osoby wewnątrz organizacji, będące odbiorcami pracy wykonanej przez kogoś innego (wewnętrznego dostawcę), a także uczestnikami każdego procesu realizowanego w Urzędzie. Klient wewnętrzny to pracownik Magistratu.

Pracownik jest bardzo ważnym klientem dla organizacji, w tym wypadku Urzędu Miasta Krakowa, gdyż dostarczenie mu najlepszych usług stanowi warunek do dostarczenia klientom zewnętrznym usługi na takim samym poziomie. Narzędziem służącym do identyfikacji i monitorowania istotnych wymagań klientów wewnętrznych jest cykliczne badanie satysfakcji pracowników Urzędu Miasta Krakowa.



	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa		
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 19	Str. 25/33

Nawiązanie pozytywnej współpracy pomiędzy klientem wewnętrznym a klientem zewnętrznym stanowi początek procesu tworzenia jakości, ukierunkowanej na klienta zewnętrznego.

## 10. KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA I ZEWNĘTRZNA

W Urzędzie Miasta Krakowa funkcjonują dwie formy komunikacji: wewnętrzna i zewnętrzna.

### 10.1 KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA

W ramach systemu komunikacji wewnętrznej w Urzędzie Miasta Krakowa wykorzystywane są następujące narzędzia:


- 1) Intranet – Serwis Informacyjny UMK;
- 2) poczta elektroniczna;
- 3) wewnętrzna sieć telefoniczna Urzędu;
- 4) korespondencja wewnętrzna;
- 5) narady (międzywydziałowe, wewnątrzwydziałowe i inne);
- 6) działania Biura Prasowego (codziennie aktualizowany serwis prasowy);
- 7) szkolenia (w tym szkolenia wewnętrzne i zewnętrzne);
- 8) zespoły zadaniowe, robocze i projektowe;
- 9) przeglądy zarządzania.

Szczegółowy zakres tematyczny, terminy oraz strony komunikacji określone są dla konkretnych obszarów tematycznych i/lub narzędzi w dokumentach wewnętrznych Urzędu.

### 10.2 KOMUNIKACJA ZEWNĘTRZNA

W ramach systemu komunikacji zewnętrznej w Urzędzie Miasta Krakowa wykorzystywane są następujące narzędzia:

- 1) sieć Internet, w tym w szczególności:
  - Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Krakowa ([www.bip.krakow.pl](http://www.bip.krakow.pl));
  - portal internetowy „Magiczny Kraków” ([www.krakow.pl](http://www.krakow.pl)) – codziennie aktualizowany serwis informacyjny o życiu Miasta;
  - portal internetowy dla przedsiębiorców ([www.msp.krakow.pl](http://www.msp.krakow.pl)) – serwis informacji gospodarczej dla MSP;
- 2) poczta elektroniczna i tradycyjna;
- 3) spotkania, warsztaty, fora, konferencje;
- 4) Punkty Obsługi Mieszkańców – jednostki funkcjonalne zorganizowane w poszczególnych lokalizacjach Urzędu na terenie miasta obejmujące m.in. wydziałowe merytoryczne stanowiska informacyjno-podawcze, gdzie klient może uzyskać kompleksową informację na temat załatwienia danej sprawy; dodatkową informacją dla stron stanowią karty usług/procedury zewnętrzne, określające m.in. jakie dokumenty należy złożyć i jakie opłaty wnieść, aby daną sprawę załatwić, a także zawierające informację o przewidywanym terminie załatwienia sprawy;

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa</b>		
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 19</b>	<b>Str. 26/33</b>

- 5) Stanowisko ds. Informacji Prawnej funkcjonujące w ramach Wydziału Organizacji i Nadzoru Urzędu Miasta Krakowa;
- 6) Punkt Obsługi Przedsiębiorcy – „jedno okienko”, w którym udzielana jest kompleksowa informacja oraz załatwiane są wszystkie czynności ewidencyjne związane z zakładaniem i prowadzeniem działalności gospodarczej przez osoby fizyczne. Dzięki podpisanym porozumieniom w POP-ie wspólnie funkcjonują także stanowiska innych instytucji i podmiotów;
- 7) informator dla przedsiębiorców „msp.krakow.pl” – kwartalnik dla MSP dostępny w formie papierowej w Punkcie Obsługi Przedsiębiorcy przy ul. Wielickiej 28a, jak również w formie *on-line* na stronie internetowej [www.msp.krakow.pl](http://www.msp.krakow.pl);
- 8) Centrum Obsługi Inwestora – jednostka funkcjonalna w Wydziale Rozwoju Miasta, której zadaniem jest obsługa merytoryczna i informacyjna inwestorów, a także promocja gospodarcza i inwestycyjna Krakowa;
- 9) Miejskie Centrum Dialogu – jednostka funkcjonalna w Wydziale Rozwoju Miasta, której zadaniem jest koordynacja procesu konsultacji społecznych przeprowadzanych przez Gminę Miejską Kraków oraz troska o upowszechnianie wśród mieszkańców Krakowa idei społeczeństwa obywatelskiego.

Komunikacja z klientem zewnętrznym została opisana w procesie GR 4 Komunikacja z otoczeniem.


## 11. PRZEGLĄDY ZARZĄDZANIA

### 1. Przeglądy komórki organizacyjnej

Przeglądy te dokonywane są przez kierującego komórką organizacyjną w formie narad wewnątrzwydziałowych, w terminach ustalonych przez kierującego, ale nie rzadziej niż raz na miesiąc. Na naradach omawiane są bieżące zadania, realizowane działania doskonalące, dokonuje się oceny realizacji zadań budżetowych, a także zgłaszane są problemy i pomysły usprawnień. Omawia się także kwestie związane ze skutecznością zabezpieczeń informacji, awariami, incydentami oraz wykazem aktywów. Informacje z narad kierownicy oddziałów i referatów są zobowiązani przekazać podległym sobie pracownikom. Z narad prowadzone są notatki w formie protokołów. Każdy taki protokół winien zawierać: listę obecności, omawiane zagadnienia, wnioski i zadania do wykonania, ustalenia działań, wskazanie osób odpowiedzialnych i terminów realizacji. Protokoły z prowadzonych przeglądów są przechowywane i nadzorowane przez kierującego komórką organizacyjną.

### 2. Przeglądy procesów

Przeglądy procesów dokonywane są przez właściciela procesu w cyklach półrocznych, w formie ustalonej przez właściciela procesu. Komórka właściwa ds. monitorowania tworzy raporty monitorowania procesów, w których zawarte są informacje o wskaźnikach produktów w danym zadaniu budżetowym i jednocześnie generuje sumaryczne dane dla procesu. Raporty te przekazuje właścicielowi procesu dwa razy w roku w terminach: do 20 sierpnia (za I półrocze danego roku) i do 20 lutego (za II półrocze poprzedniego roku). Właściciel procesu

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> <b>(Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)</b>		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem</b> <b>Prezydenta Miasta Krakowa</b>		
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 19</b>	<b>Str. 27/33</b>

na przeglądzie zarządzania ustala, kto i jak korzystał z procesu, ile wytworzono produktów przy użyciu jego procesu, identyfikuje dobre praktyki oraz zagrożenia i niezgodności, analizuje składowe produktów. W przypadku złej oceny odbiera od właścicieli zadań wyjaśnienia przyczyn takiego stanu oraz ustala zakres pomocy dla poprawy wyników i pomaga ewentualnie wdrożyć działania korygujące. Z przeglądów sporządzane są notatki w formie protokołów. Każdy taki protokół winien zawierać: analizę zgodności realizacji procesu z jego opisem, identyfikację dobrych praktyk oraz zagrożeń i niezgodności, analizę aktualności opisu procesu, ustalenie działań doskonalących, osoby odpowiedzialne i terminy realizacji. Protokoły prowadzonych przeglądów są przechowywane i nadzorowane przez właściciela procesu oraz umieszczane w aplikacji QSystem. Pełnomocnik ds. SZJ dokonuje analizy protokołów z przeglądów procesów, pod kątem spełniania przez nie określonych powyżej wymogów, a następnie przekazuje do właścicieli procesów informację zwrotną w tym zakresie.

### 3. Przeglądy SZBI

Przeglądy SZBI są dokonywane w zależności od potrzeb, lecz nie rzadziej niż raz na rok, przed rocznym przeglądem Zespołu Sterującego SZJ. Przeglądy są prowadzone zgodnie z procedurą D-17 *Przegląd SZBI*. Podczas przeglądu dokonywana jest ocena wyników analizy ryzyka i stopnia realizacji planu postępowania z ryzykiem za rok bieżący; dokonuje się też oceny stopnia realizacji Polityki Bezpieczeństwa Informacji, zwłaszcza pod kątem niepożądanych zdarzeń, słabości, incydentów i awarii. Z przeglądów sporządzane są notatki w formie protokołów.


### 4. Przeglądy techniczne SZBI

W ramach funkcjonowania SZBI przeprowadzane są także przeglądy techniczne: systemów, aplikacji, systemów ochrony fizycznej, rejestrów i logów systemowych systemów krytycznych, budynków i pomieszczeń, dokumentacji oraz innych zasobów.

Szczegółowe zasady prowadzenia przeglądów technicznych SZBI zawarto w „Zasadach zarządzania bezpieczeństwem informacji w Urzędzie Miasta Krakowa”, stanowiących załącznik nr 2 do zarządzenia w sprawie wprowadzenia Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w Urzędzie Miasta Krakowa.

### 5. Przeglądy Zespołu Sterującego SZJ

Przeglądy Zespołu Sterującego SZJ, na którego czele stoi Prezydent Miasta Krakowa, dokonywane są w zależności od potrzeb, lecz nie rzadziej niż raz na rok, tj. w I kwartale, w ramach oceny funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością za poprzedni rok. Przeglądy zwołuje Pełnomocnik ds. SZJ. Celem przeglądów jest omówienie postępu prac związanych z utrzymaniem i rozwojem Systemu Zarządzania Jakością. Na każdy przegląd Zespołu Sterującego SZJ Pełnomocnik ds. SZJ przygotowuje odpowiednie materiały informacyjne dotyczące stanu Systemu Zarządzania Jakością (wyniki audytów ISO, przeglądów procesów, analizy niezgodności, działań doskonalących). Podczas przeglądów podejmowane są także decyzje dotyczące konieczności podjęcia działań doskonalących. Na przeglądzie Zespołu Sterującego SZJ Administrator Bezpieczeństwa Informacji przedstawia wyniki przeglądu i analiz funkcjonowania SZBI, plany dotyczące rozwoju SZBI oraz propozycje działań

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa</b>		
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 19</b>	<b>Str. 28/33</b>

doskonalących. Ponadto prezentowane są wyniki corocznego badania satysfakcji klienta zewnętrznego oraz efekty działań doskonalących podjętych na podstawie wyników tego badania.


Z ustaleń podjętych na posiedzeniu Zespołu Sterującego SZJ sporządzana jest notatka w formie protokołu. Protokoły prowadzonych przeglądów są przechowywane i nadzorowane przez Pełnomocnika ds. SZJ oraz umieszczane w aplikacji QSystem.

Poniższa tabela przedstawia syntetyczną informację nt. przeglądów zarządzania.

<b>Lp</b>	<b>Rodzaj przeglądu</b>	<b>Częstotliwość</b>	<b>Termin sporządzania notatek</b>	<b>Umieszczenie notatek w QSystem</b>	<b>Osoba odpowiedzialna</b>
1.	Przeгляд komórk organizacyjnej	Nie rzadziej niż raz na miesiąc	Do 5 dni po odbytych przeglądach	NIE	Kierujący komórką organizacyjną
2.	Przeгляд procesów	Co pół roku	Do 30 września i 31 marca	TAK	Właściciel procesu
3.	Przeгляд SZBI	W zależności od potrzeb, lecz nie rzadziej niż raz na rok, przed rocznym przeglądem Zespołu Sterującego SZJ	Do 10 dni po odbytych przeglądach	NIE	Administrator Bezpieczeństwa Informacji
4.	Przeگłady techniczne w ramach SZBI	Ustala kierujący danym obszarem bezpieczeństwa, jednakże nie później niż na 14 dni przed przeglądem SZBI	Niezwłocznie po odbytych przeglądach	NIE	Kierujący danym obszarem bezpieczeństwa
5.	Przeгляд Zespołu Sterującego SZJ	W zależności od potrzeb, lecz nie rzadziej niż raz na rok	Do 14 dni po odbytych przeglądach	TAK	Pełnomocnik ds. SZJ

## 12. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

W celu skutecznego i efektywnego wdrażania i utrzymywania Systemu Zarządzania i jego ciągłego doskonalenia Urząd Miasta Krakowa określił niezbędne zasoby ludzkie oraz infrastrukturalne.

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> <b>(Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)</b>		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem</b> <b>Prezydenta Miasta Krakowa</b>		
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 19</b>	<b>Str. 29/33</b>

## 12.1 ZASOBY LUDZKIE

Działania związane z zarządzaniem zasobami ludzkimi zostały opisane w procesie GZ 7 Zarządzanie rozwojem i ocena pracownika.

Zasady wynagradzania pracowników oraz przyznawania im wynagrodzeń dodatkowych, świadczeń i nagród określa Regulamin wynagradzania pracowników Urzędu Miasta Krakowa wprowadzony w drodze zarządzenia Prezydenta Miasta Krakowa.

## 12.2 INFRASTRUKTURA

Urząd Miasta Krakowa jest zlokalizowany w kilkunastu budynkach na terenie Krakowa oraz kilku innych miejscach. Główna siedziba Magistratu znajduje się przy Placu Wszystkich Świętych 3-4. Tu mieszczą się gabinety Prezydenta Miasta i jego Zastępców, Sekretarza i Skarbnika Miasta oraz Dyrektora Magistratu.

Urząd Miasta Krakowa posiada własne Centrum Administracyjne, mieszczące się przy Alei Powstania Warszawskiego 10. Tam są realizowane najważniejsze usługi administracyjne dla ludności. Dodatkowo należy podkreślić, że typowe usługi administracyjne dla mieszkańców Nowej Huty są realizowane w budynku Urzędu na os. Zgody 2, a dla mieszkańców Podgórza – w budynku przy ul. Wielickiej 28a. Dodatkowo w 2013 r. uruchomiono punkt obsługi mieszkańców w Galerii Bronowice przy ul. Stawowej 61, a w 2015 r. punkt obsługi mieszkańców w Galerii Bonarka City Center przy ul. Kamieńskiego 11, a ponadto komórkę zajmującą się realizacją opłat za gospodarowanie odpadami komunalnymi – w związku z przejściem przez gminy obowiązku odbierania odpadów od właścicieli nieruchomości. Komórka ta jest zlokalizowana przy ul. Nowohuckiej 1, bezpośrednio obok Miejskiego Przedsiębiorstwa Oczyszczania. Takie rozwiązania służą wygodzie klientów załatwiających sprawy urzędowe. Większość budynków, w których przyjmuje się klientów Urzędu, jest dostosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych.


Nadzór nad wszystkimi budynkami i lokalizacjami Urzędu Miasta Krakowa pełni Wydział Obsługi Urzędu.

### Infrastruktura teleinformatyczna

W swojej pracy urzędnicy merytoryczni mają dostęp do stanowisk komputerowych lub terminali, wyposażonych w odpowiednie i przystosowane do ich potrzeb, wynikających z charakteru pracy, oprogramowanie. Komputery są wyposażone w niezbędny zestaw zasobów informatycznych oraz są podłączone do sieci wewnętrznej (Intranet) i zewnętrznej (Internet). Budynki Urzędu są objęte wewnętrzną siecią telefoniczną.

## 13. ŚRODOWISKO PRACY

W Urzędzie Miasta Krakowa są prowadzone ciągle działania na rzecz poprawy warunków pracy, m.in. poprzez planowane remonty pomieszczeń biurowych, sukcesywną wymianę przestarzałego technologicznie sprzętu i innego wyposażenia oraz szybkie

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> <b>(Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)</b>		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem</b> <b>Prezydenta Miasta Krakowa</b>		
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 19</b>	<b>Str. 30/33</b>

reagowanie na pojawiające się usterki sprzętu. Plany działań oraz ich wykonanie w zakresie zapewnienia pracownikom Urzędu optymalnych warunków pracy są pod stałym nadzorem specjalistów z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej. Przeglądy dokonywane są w cyklach: półrocznych, wyrywkowo oraz w ramach konkretnej interwencji, będącej wynikiem zgłoszenia.

Kierownictwo Urzędu dba nie tylko o zapewnienie pracownikom optymalnego, fizycznego środowiska pracy, ale również dokłada wszelkich starań aby pracownicy mogli realizować swoje zadania w przyjaznej atmosferze, mając dostęp do wszystkich wymaganych zasobów, w tym zwłaszcza do wiedzy niezbędnej na danym stanowisku pracy. Regulamin Pracy Urzędu Miasta Krakowa zawiera postanowienia określające zasady przeciwdziałania zjawiskom dyskryminacji, mobbingu czy molestowania. Dodatkowo, realizowane są szkolenia dla kadry zarządzającej mające na celu podnoszenie umiejętności zarządzania personelem oraz szkolenia dla pracowników zajmujących się bezpośrednią obsługą klientów zewnętrznych m.in. z zakresu poprawy umiejętności kształtowania kompetencji interpersonalnych i radzenia sobie ze stresem.

## 14. WIEDZA ORGANIZACJI

Zasoby wiedzy niezbędne do realizacji zadań Urzędu Miasta Krakowa są gromadzone, aktualizowane i udostępniane przy pomocy następujących narzędzi:


- 1) Intranet,
- 2) bazy danych i aplikacje,
- 3) System Informacji Prawnej,
- 4) narady, konferencje, spotkania i szkolenia.

Zasady gromadzenia i przetwarzania danych w Urzędzie Miasta Krakowa określone zostały w procesie GR 6 Gromadzenie i przetwarzanie danych.

## 15. NADZOROWANIE WYPOSAŻENIA DO MONITOROWANIA I POMIARÓW

Komórki organizacyjne Urzędu Miasta Krakowa, w zależności od specyfiki działania, posiadają konieczne urządzenia do monitorowania i pomiarów. Korzystanie z urządzeń jest zgodne z zapisami zawartymi w instrukcji stosowania oraz nadzorowane w ramach usług gwarancyjnych. Za zestawienia narzędzi do monitorowania i pomiarów oraz przestrzeganie terminów wzorcowania, legalizowania i podejmowania wszelkich innych czynności niezbędnych do utrzymania urządzeń w zgodzie z odpowiednimi wymaganiami technicznymi odpowiedzialni są właściwi kierujący komórkami organizacyjnymi.

Rejestry urządzeń i pomiarów prowadzone są zgodnie z odpowiednimi zasadami i przepisami, w sposób umożliwiający identyfikację danego pomiaru. Monitorowanie i pomiary są niezbędne w realizacji usługi w celu dostarczenia dowodu jej zgodności z określonymi wymaganiami.

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> <b>(Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)</b>		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem</b> <b>Prezydenta Miasta Krakowa</b>		
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 19</b>	<b>Str. 31/33</b>

## 16. ZAKUPY

W Urzędzie Miasta Krakowa zadania związane z zakupami realizowane są przez:

- 1) Oddział Zamówień Publicznych w Wydziale Organizacji i Nadzoru – zgodnie z ustawą – Prawo zamówień publicznych oraz na podstawie Regulaminu udzielania zamówień publicznych (wprowadzonego w drodze zarządzenia Prezydenta Miasta Krakowa), gdy wartość zamówienia przekracza wyrażoną w złotych równowartość kwoty 30.000 euro;
- 2) wydział zamawiający (bez udziału Oddziału Zamówień Publicznych):
  - a) gdy wartość zamówienia nie przekracza równowartości kwoty 30.000 euro,
  - b) na podstawie zarządzeń Prezydenta Miasta Krakowa zwalniających w całości lub części z obowiązku stosowania Regulaminu udzielania zamówień publicznych w Urzędzie Miasta Krakowa.

W Regulaminie udzielania zamówień publicznych zostały opisane: procedura postępowania przy udzielaniu zamówienia publicznego, planowanie zamówień publicznych, role, zakres obowiązków i odpowiedzialności, zasady pracy komisji przetargowych, a także obowiązujące formularze.

W odrębnych regulacjach zawarto zasady określające wnoszenie i zwrot wadium oraz zabezpieczenie należytego wykonania umowy w postępowaniach o udzielanie zamówień publicznych.

Zakupy zostały opisane w procesie „Zawieranie umów wydatkowych”.

## 17. MONITOROWANIE I DOSKONALENIE

Monitorowanie i doskonalenie zostały opisane w procesach:

- GZ 6 Monitorowanie procesów i zadań,
- GR 3 Skargi, wnioski i interpelacje

oraz w procedurach Pełnomocnika ds. SZJ:


- Nadzór nad działaniami doskonalącymi,
- Audyty jakości i bezpieczeństwa informacji.

## 18. PODSUMOWANIE

Dla zapewnienia skutecznej i efektywnej realizacji Strategii Rozwoju Krakowa oraz celów w niej zawartych Urząd Miasta Krakowa wdrożył rozbudowany system zarządzania. Wszystkie jego elementy tworzą jednorodny, kompleksowy system, wspomagany odpowiednimi aplikacjami informatycznymi. Dzięki temu zarządzanie zadaniami publicznymi Miasta staje się coraz lepsze, co urzeczywistnia wizję przyjętą w Strategii Rozwoju Krakowa.

Elementy systemu zarządzania w Urzędzie Miasta Krakowa:

- System Zarządzania Jakością;
- System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji;

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa		
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 19	Str. 32/33


- budżet zadaniowy;
- zarządzanie ryzykiem;
- zarządzanie procesami;
- zarządzanie projektami;
- kontrola zarządcza.

## 19. WYKAZ ZMIAN

Wykaz zmian w stosunku do poprzedniej wersji Księgi Jakości:

Str.	Rozdział	Zmiana
9	2	Uwzględniono ryzyka na rysunku „Analizowanie celów”
13	2.5	Zaktualizowano oznaczenie normy ISO 9001 w Polityce Jakości
16	4	Usunięto informację o wyłączeniu punktu 7.5.2 normy.
17-20	5.1, 5.3, 5.5, 5.6, 5.10	Zaktualizowano, uwzględniając zmiany przepisów prawa oraz wewnętrznych regulacji UMK, role i zadania w systemie zarządzania w odniesieniu do: - Prezydenta Miasta Krakowa - Skarbnika Miasta Krakowa - Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością - Audytora Generalnego - Kierujących komórkami organizacyjnymi Urzędu Miasta Krakowa - Administratora Bezpieczeństwa Informacji
21-22	6	Zaktualizowano definicję Procedur Pełnomocnika ds. SZJ usuwając informację, iż są to procedury wymagane przez normę ISO 9001.
22	6	Przeniesiono definicję i opis podziału procesów w UMK do rozdziału 7. W ramach dokumentacji SZJ uwzględniono opisy procesów.
23	7	Zaktualizowano opis zarządzania procesowego w UMK, usuwając część informacji historycznych oraz uzupełniając definicje i opis struktury procesów w UMK.
23	8	Dodano rozdział dotyczący zarządzania ryzykiem.
24	9	Zaktualizowano definicję klientów rozumianych jako strony zainteresowane oraz uzupełniono informacje na temat ich identyfikacji oraz monitorowania ich wymagań.
25-26	10	Zaktualizowano opis komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej uwzględniając zmiany w zakresie wykorzystywanych narzędzi oraz wprowadzono zmiany redakcyjne w opisie.
27	11.2	Uzupełniono informacje na temat roli Pełnomocnika ds. SZJ w doskonaleniu przeglądów procesów.
28	11.5	Dodano informację o prezentacji wyników badań satysfakcji klienta na Przeglądzie Zarządzania Zespołu Sterującego SZJ.
29-30	13	Uzupełniono opis sposobu zapewnienia odpowiedniego środowiska pracy w UMK o działania dotyczące zapewnienia pracownikom odpowiednich warunków psychologicznych.
30	14	Dodano rozdział dotyczący wiedzy organizacji.
całość dokumentu		Zmiany numeracji i zmiany redakcyjne.



	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> <b>(Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)</b>		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem</b> <b>Prezydenta Miasta Krakowa</b>		
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 19</b>	<b>Str. 33/33</b>