KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ I BEZPIECZEŃSTWEM INFORMACJI URZĘDU MIASTA KRAKOWA

Opracowała: Agnieszka Górecka (26.11.2025 r.)

Sprawdziła: Anna Sochacka (27.11.2025 r.)

Zatwierdził: Aleksander Miszalski ……
data i podpis

SPIS TREŚCI

1. PREZENTACJA SAMORZĄDU KRAKOWSKIEGO 4
1.1 HISTORIA KRAKOWA 4
1.2 CHARAKTERYSTYKA URZĘDU 7
1.2.1 PREZYDENT MIASTA KRAKOWA 7
1.2.2 ZASTĘPCY PREZYDENTA MIASTA KRAKOWA 7
1.2.3 SKARBNIK MIASTA KRAKOWA 7
1.2.4 SEKRETARZ MIASTA KRAKOWA 8
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
2. POLITYKA SYSTEMU ZARZĄDZANIA 9
2.1 WIZJA KRAKOWA 9
2.2 MISJA SAMORZĄDU MIASTA 9
2.3 MISJA URZĘDU MIASTA KRAKOWA 10
2.4 KIERUNKI ROZWOJU ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ I BEZPIECZEŃSTWEM INFORMACJI W URZĘDZIE MIASTA KRAKOWA DO 2030 ROKU 10
2.5 POLITYKA JAKOŚCI ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ I BEZPIECZEŃSTWEM INFORMACJI 13
2.6 CELE ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ I BEZPIECZEŃSTWEM INFORMACJI 14
3. DETERMINANTY ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ I BEZPIECZEŃSTWEM INFORMACJI 15
3.1 STRATEGIA ROZWOJU KRAKOWA 15
3.2 STUDIUM UWARUNKOWAŃ I KIERUNKÓW ZAGOSPODAOWANIA PRZESTRZENNEGO 16
3.3. BUDŻET MIASTA KRAKOWA 16
4. ZAKRES ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ I BEZPIECZEŃSTWEM INFORMACJI 17
5. ROLE I ZADANIA W RAMACH ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ I BEZPIECZEŃSTWEM INFORMACJI 17
5.1 Prezydent Miasta Krakowa 17
5.2 Zastępcy Prezydenta Miasta Krakowa 18
5.3 Skarbnik Miasta Krakowa 18
5.4 Sekretarz Miasta Krakowa 18
5.5 Dyrektor Magistratu 18
5.6 Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania 18
5.7 Dyrektorzy Departamentów 19
5.8 Dyrektor komórki organizacyjnej Urzędu Miasta Krakowa odpowiedzialnej za audyt wewnętrzny 19
5.9 Kierujący komórkami organizacyjnymi Urzędu Miasta Krakowa 19
5.10 Właściciele procesów 19

5.11 Zespół Sterujący Zintegrowanym Systemem Zarządzania Jakością i Bezpieczeństwem Informacji 21
5.12 Inspektor Ochrony Danych 21
5.13 Audytorzy jakości i bezpieczeństwa informacji 21
5.14 Osoby dokumentujące Zintegrowany System Zarządzania 22
5.15 Koordynatorzy Polityki Bezpieczeństwa Informacji 22
5.16 Wszyscy pracownicy Urzędu Miasta Krakowa 22
6. DOKUMENTACJA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ I BEZPIECZEŃSTWEM INFORMACJI 22
7. ZARZĄDZANIE PROCESOWE W URZĘDZIE MIASTA KRAKOWA 24
8. ZARZĄDZANIE RYZYKIEM 25
9. CHARAKTERYSTYKA GŁÓWNYCH KLIENTÓW 25
9.1 Klient zewnętrzny 25
9.2 Klient wewnętrzny 26
10. KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA I ZEWNĘTRZNA 26
10.1 Komunikacja wewnętrzna 26
10.2 Komunikacja zewnętrzna 27
11. PRZEGLĄDY ZARZĄDZANIA 27
12. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI 30
12.1 ZASOBY LUDZKIE 30
12.2 INFRASTRUKTURA 31
13. ŚRODOWISKO PRACY 31
14. WIEDZA ORGANIZACJI 32
15. NADZOROWANIE WYPOSAŻENIA DO MONITOROWANIA I POMIARÓW 32
16. ZAKUPY 32
17. MONITOROWANIE I DOSKONALENIE 33
18. PODSUMOWANIE 33
19. WYKAZ ZMIAN 33

SPIS ZAŁĄCZNIKÓW

1. TABELA POWIĄZAŃ PUNKTÓW NORMY ISO 9001:2015 Z DOKUMENTACJĄ SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ I BEZPIECZEŃSTWEM INFORMACJI
2. TABELA POWIĄZAŃ PUNKTÓW NORMY ISO 27001:2022 Z DOKUMENTACJĄ ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ I BEZPIECZEŃSTWEM INFORMACJI
3. HIERARCHIA PROCESÓW HORYZONTALNYCH URZĄD MIASTA KRAKOWA

1. PREZENTACJA SAMORZĄDU KRAKOWSKIEGO

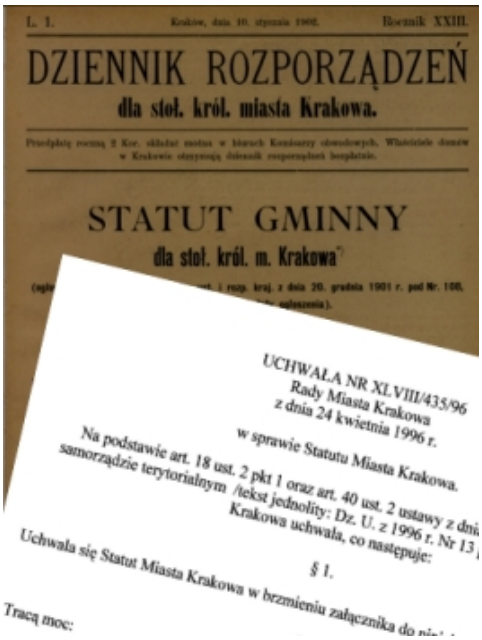
1.1 HISTORIA KRAKOWA



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 zamieszkane 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 Wstydliwy 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.


L. 1. Rocznik XXIII.

DZIENNIK ROZPORZĄDZEŃ

dla stoł. król. miasta Krakowa.

STATUT GMINNY

dla stoł. król. m. Krakowa

UCHWAŁA NR XLVIII/435/96
Rady Miasta Krakowa
z dnia 24 kwietnia 1996 r.
w sprawie Statutu Miasta Krakowa.

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 1 oraz art. 40 ust. 2 ustawy z dni
samorządzie terytorialnym /tekst jednolity: Dz. U. z 1996 r. Nr 13
Krakowa uchwala, co następuje:

§ 1.

Uchwala się Statut Miasta Krakowa w brzmieniu załącznika do

Tracą moc:

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 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.

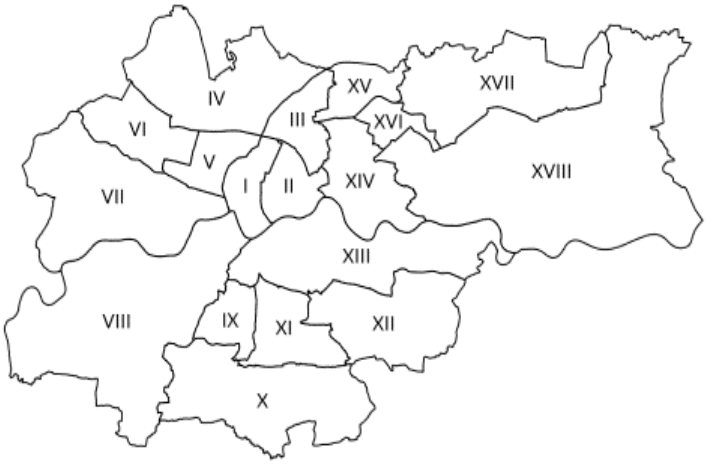
W wiek XX miasto weszło z nadanym w 1901 r. przez Franciszka Józefa I „Statutem gminnym dla stołecznego królewskiego miasta Krakowa". Był to pierwszy stały statut nadany Krakowowi, którego samorząd działał do tej pory w oparciu o statut tymczasowy. Z chwilą jego nadania nastąpiło wzmocnienie roli odrodzonego w okresie autonomicznym krakowskiego samorządu. Statut ten obowiązywał do 1933 roku, kiedy to wprowadzono ustawę o częściowej zmianie ustroju samorządu terytorialnego, ujednolicającą 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 cząstkę tradycji europejskiej, świadoma ograniczeń prawnych uniemożliwiających pełną realizację woli i ambicji wspólnoty samorządowej, uchwaliła Statut Miasta Krakowa (...)

(preambuła do Statutu Miasta Krakowa)

Dzielnice Miasta Krakowa



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^2, 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, Półwsie Zwierzynieckie, Przegorzały, Wola Justowska, czyli dawne podkrakowskie wsie w większości włączone do miasta na początku XX wieku.

Tworząc dzielnice starano się nie tylko uwzględniać 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.

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 KRAKOWA

Prezydent Miasta Krakowa 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,
- nadzór nad Zintegrowanym Systemem Zarządzania Jakością i Bezpieczeństwem Informacji,
- 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 Krakowa.

1.2.2 ZASTĘPCY PREZYDENTA MIASTA KRAKOWA

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

1.2.3 SKARBNIK MIASTA KRAKOWA

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

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

1.2.4 SEKRETARZ MIASTA KRAKOWA

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 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, w szczególności nadzoruje w imieniu Administratora danych procesy przetwarzania danych osobowych w Urzędzie Miasta Krakowa.

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 departamentów i komórek organizacyjnych Magistratu. Prezydent ustala szczegółowy zakres działania departamentów, wydziałów i innych komórek organizacyjnych na prawach wydziału, wchodzących w skład Urzędu Miasta Krakowa, a także 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.

2. POLITYKA SYSTEMU ZARZĄDZANIA

2.1 WIZJA KRAKOWA

„KRAKÓW – NOWOCZESNA METROPOLIA TĘTNIĄCA KULTURĄ, OTWARTA, BOGATA, BEZPIECZNA I PRZYJAZNA, DUMNA Z HISTORYCZNEGO DZIEDZICTWA, WSPÓŁTWORZONA PRZEZ MIESZKAŃCÓW.”

Wizja Krakowa o takim brzmieniu została zapisana w uchwale nr XCIV/2449/18 Rady Miasta Krakowa z dnia 7 lutego 2018 r. w sprawie przyjęcia dokumentu „Strategia Rozwoju Krakowa. Tu chcę żyć. Kraków 2030.”

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.

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 KRAKOWA JEST TWORZENIE INTELIGENTNEJ METROPOLII, ZAPEWNIAJĄCEJ WYSOKĄ JAKOŚĆ ŻYCIA, BUDOWANIE KREATYWNEJ GOSPODARKI, KSZTAŁTOWANIE ŚRODOWISKA PRZESTRZENNEGO, POSZANOWANIE ŚRODOWISKA PRZYRODNICZEGO ORAZ ROZWÓJ POTENCJAŁU KULTUROWEGO, POPRZEZ WSPÓŁPRACĘ PODMIOTÓW RÓŻNYCH SEKTORÓW ORAZ PARTNERSKIE WSPÓŁDZIAŁANIE MIESZKAŃCÓW.”

Misja ta współgra z podstawowym sformułowaniem wizji rozwoju Krakowa, którym jest „Kraków – nowoczesna metropolia”.

2.3 MISJA URZĘDU MIASTA KRAKOWA

Jednym z celów określonych w Strategii Rozwoju Krakowa, nawiązującym zarówno do sformułowanej wizji rozwoju Krakowa, jak i do jego misji jest:
Kraków – nowocześnie zarządzana metropolia.

Uszczegółowieniem tego celu strategicznego jest cel operacyjny:
„Przyjazna i sprawna administracja”, z którym ściśle powiązana jest 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 procesami realizującymi zadania publiczne jest istotnym czynnikiem, który umożliwia wykorzystanie szans stojących przed miastem i niwelowanie zagrożeń.

Podnoszenie jakości zarządzania, w tym zarządzania bezpieczeństwem informacji 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 Miasta i jego mieszkańców oraz wdrażanie coraz lepszych narzędzi zarządzania w konkretnych obszarach zadań publicznych.

2.4 KIERUNKI ROZWOJU ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ I BEZPIECZEŃSTWEM INFORMACJI W URZĘDZIE MIASTA KRAKOWA DO 2030 ROKU

Cele i ich rozliczalność

1. Standaryzacja przygotowania, monitoringu i rozliczania Instrumentów Zarządzania Strategicznego, operacjonalizujących Strategię Rozwoju Miasta.
2. Systemowe wykorzystanie mechanizmów sprawdzających stopień realizacji celów organizacji, w tym: audyty certyfikujące ISO 9001 i ISO 27001, samoocena CAF, Badanie Satysfakcji Klienta.

Procesy zarządzania

3. Celowe i oszczędne gospodarowanie środkami publicznymi dzięki wdrożeniu mechanizmów i narzędzi do monitorowania szczegółowych wydatków jednostek organizacyjnych w skali Gminy i realizacji założonych celów.
4. Doskonalenie systemu zamówień publicznych poprzez identyfikację słabych punktów, tak aby prowadzone postępowania były skuteczne z punktu widzenia Gminy, przy zachowaniu zgodności z obowiązującymi przepisami.
5. Agregacja usług specjalistycznych, w skali Gminy, celem efektywnego ich wykorzystania na rzecz różnych jednostek organizacyjnych poprzez utworzenie i rozwój Centrum Usług Wspólnych w wybranych obszarach działania Gminy Miejskiej Kraków.
6. Podejmowanie decyzji zarządczych w oparciu o spójne dane, jednolite w skali Gminy, dla których źródłem są różne systemy i części organizacji.
7. Wykorzystanie AI w procesie analizy i wsparcia zarządzania.
8. Identyfikacja zadań powielanych w różnych częściach organizacji, uporządkowanie kompetencji jednostek organizacyjnych celem usystematyzowania odpowiedzialności za poszczególne zadania oraz optymalizacji procesów decyzyjnych.
9. Doskonalenie zarządzania portfelem projektów i jasne określanie priorytetów dla realizacji zadań w systemie projektowym.
10. Doskonalenie zarządzania ryzykiem w Urzędzie - podejmowanie decyzji z uwzględnieniem wyników analizy ryzyka.

Otwarcie w dziedzinie informacji i komunikacja z klientem zewnętrznym

11. Doskonalenie działania organizacji w oparciu o wyniki badań społecznych np. „Barometr Krakowski", Badanie Satysfakcji Klientów, Badanie poczucia bezpieczeństwa mieszkańców Krakowa.
12. Doskonalenie obsługi klienta poprzez implementację nowoczesnych narzędzi i systemów informatycznych, które wspierają procesy obsługi klienta, zarządzanie danymi i komunikację z klientami, w tym składanie przez nich wniosków, pobieranie dokumentów i płacenie za usługi przez internet.
13. Rozwijanie 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 prawa.
14. Zwiększenie dostępności cyfrowej stron i portali Gminy Miejskiej Kraków.
15. Poprawa dostępności informacji na stronach Biuletynu Informacji Publicznej Miasta Krakowa poprzez zwiększenie ilości informacji opracowanych według standardu oraz z wykorzystaniem zasad prostego języka.
16. Doskonalenie komunikacji z klientem zewnętrznym poprzez rozbudowę infolinii miejskiej o nowe kanały komunikacji, takie jak czat online, aplikacje mobilne oraz integracja z mediami społecznościowymi.

17. Uruchomienie interaktywnej platformy konsultacyjnej online, umożliwiającej mieszkańcom udział w ankietach, głosowaniach i dyskusjach na temat planów miejskich.
18. Rozwijanie miejskiej aplikacji mobilnej mKraków, zawierającej między innymi powiadomienia o bieżących inicjatywach oraz możliwość zgłaszania pomysłów i udziału w procesach badania opinii i konsultacjach społecznych.
19. Wspieranie postaw obywatelskich i aktywnego uczestnictwa mieszkańców w życiu miasta.
20. Rozwój nowych form partycypacji i interakcji z mieszkańcami, takich jak inkubatory społeczne, laboratoria innowacji społecznych i dedykowane platformy cyfrowe.

Pracownicy

21. Doskonalenie systemu szkoleń uwzględniającego potrzeby rozwojowe pracowników i cele organizacji.
22. Dbanie o dobrostan pracowników na wszystkich szczeblach realizacji zadań i zarządzania w organizacji, w tym zapobieganie wszelkim przejawom dyskryminacji i mobbingu oraz wsparcie pracowników w procesie wprowadzania zmian.
23. Angażowanie pracowników w rozwój organizacji poprzez premiowanie zgłaszanych propozycji usprawnień, promowanie i gratyfikowanie pomysłów i innowacji. Powiązanie systemu ocen z awansowaniem i z systemem motywowania.
24. Rozwój systemu zarządzania zasobem personalnym poprzez: promowanie mobilności pracowników, wzmocnienie identyfikacji pracowników z organizacją. Tworzenie Modeli Kompetencji dla wybranych grup pracowników, połączonych z realizacją indywidualnych ścieżek rozwoju zawodowego.

Komunikacja wewnętrzna

25. Budowanie kultury organizacyjnej w zakresie komunikacji, w oparciu o zestaw wspólnych wartości, norm i praktyk, które sprzyjają swobodnej wymianie opinii i wielokierunkowemu przepływowi informacji, a tym samym budują wzajemne zaufanie i szacunek oraz umożliwiają lepszą współpracę.
26. Doskonalenie elektronicznego zarządzania dokumentacją, z uwzględnieniem prowadzenia spraw, obiegu korespondencji i archiwizacji dokumentów.

Wspomaganie przez system informatyczny (SI UMK) usług i organizacji pracy

27. Rozbudowa Zintegrowanego Systemu Informatycznego Gminy Miejskiej Kraków poprzez pełne wdrożenie programu Rdzeń obejmującego wymianę technologii kluczowych systemów do zgodnych ze standardem SI UMK (m.in. migracja bazy ORACLE OTAGO) oraz integracja aplikacji dziedzinowych.
28. Zapewnienie wysokiego poziomu cyberbezpieczeństwa Urzędu Miasta Krakowa poprzez rozwój narzędzi informatycznych oraz budowanie świadomości użytkowników.
29. Zapewnienie pełnego przejęcia funkcji serwerowni głównej w razie awarii.

30. Cyfryzacja pracy Urzędu – uruchamianie kolejnych usług administracyjnych w formie elektronicznej.
31. Zaprojektowanie i uruchomienie Wspólnej Chmury Obliczeniowej GMK w modelu prywatnym, hybrydowym lub publicznym (zgodnie z analizą kosztów i bezpieczeństwa).
32. Cyfryzacja procesów zarządczych i obsługowych w zakresie finansów oraz budżetu miasta.

Infrastruktura Urzędu

33. Kontynuacja działań mających na celu poprawę infrastruktury technicznej i wyposażenia Urzędu, ze szczególnym uwzględnieniem zarządzania zmianą w obliczu pojawiających się nowych zagrożeń, w tym w cyberprzestrzeni.
34. Poprawa warunków bhp na stanowiskach pracy poprzez doposażenie stanowisk zgodnie z obowiązującymi normami ergonomii, jak również podejmowanie działań zmierzających do poprawy komfortu pracy pracowników.
35. Podejmowanie działań związanych z dostosowaniem budynków Urzędu do obowiązujących przepisów p.poż. oraz wdrażanie rekomendacji wynikających z przeprowadzonych przeglądów i kontroli.
36. Kontynuacja działań zmierzających do dostosowania budynków Urzędu, lokali siedzib Rad Dzielnic Miasta Krakowa oraz lokali wyborczych do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami.
37. Podejmowanie działań w kierunku dostosowania sal obsługi klienta do jednolitej koncepcji wizualnej i funkcjonalnej.

Realizacja kierunków rozwoju jest monitorowana w oparciu o wskaźniki określone przez Zespół Sterujący Zintegrowanym Systemem Zarządzania, który wskazuje również osoby odpowiedzialne za wykonanie i raportowanie stopnia realizacji kierunków.

2.5 POLITYKA JAKOŚCI ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ I BEZPIECZEŃSTWEM INFORMACJI

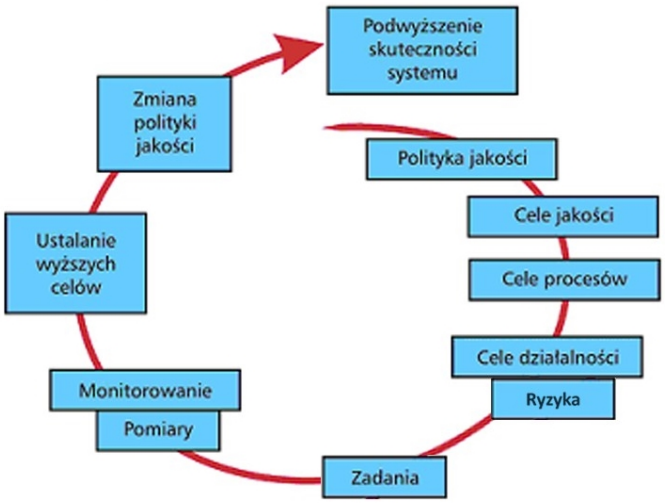
ZOBOWIĄZUJE SIĘ DO ZAPEWNIENIA ŚRODKÓW I WARUNKÓW
DO OSIĄGNIĘCIA ZADEKLAROWANYCH CELÓW
I OSOBISTEGO NADZOROWANIA ICH REALIZACJI.

ZAPEWNIAM, ŻE KIEROWNICTWO ORAZ PRACOWNICY URZĘDU MIASTA KRAKOWA
DOKŁADAJĄ WSZELKICH STARAŃ, BY SPEŁNIAĆ WYMAGANIA I OCZEKIWANIA KLIENTÓW.

WDROŻONY W URZĘDZIE MIASTA KRAKOWA
ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ I BEZPIECZEŃSTWEM INFORMACJI
ZGODNIE Z WYMAGANIAMI NORMY ISO 9001 I NORMY ISO 27001
JEST STALE DOSKONALONY.

PREZYDENT MIASTA KRAKOWA

Schemat doskonalenia Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Bezpieczeństwem Informacji



W zakresie zarządzania bezpieczeństwem informacji dodatkowo obowiązuje szczegółowa Polityka Bezpieczeństwa Informacji przyjęta zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa 958/2010 z dnia 30 kwietnia 2010 r. *w sprawie wprowadzenia Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w UMK*, w ramach której zapisana jest następująca deklaracja:

„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."

2.6 CELE ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ I BEZPIECZEŃSTWEM INFORMACJI

W ramach wdrażania Strategii Rozwoju Krakowa oraz kierunków rozwoju Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Bezpieczeństwem Informacji wytyczane są cele Systemu Zarządzania 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 Zintegrowanym Systemem Zarządzania Jakością i Bezpieczeństwem Informacji.

Dodatkowo w ramach Systemu określone zostały szczegółowe cele bezpieczeństwa informacji, stanowiące element Polityki Bezpieczeństwa Informacji. Cele te są nadzorowane podczas przeglądów SZBI, w ramach poszczególnych zdefiniowanych obszarów zarządzania bezpieczeństwem informacji. Tryb postępowania przy realizacji celów bezpieczeństwa informacji opisuje proces horyzontalny *GW4 Zarządzanie bezpieczeństwem informacji*.

3. DETERMINANTY ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ I BEZPIECZEŃSTWEM INFORMACJI

Główne kierunki działań samorządu, w tym Urzędu Miasta Krakowa 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 Miasta Krakowa;
3) Budżet Miasta Krakowa;
4) Wieloletnią Prognozę Finansową.

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 XCIV/2449/18 Rady Miasta Krakowa z dnia 7 lutego 2018 r. Stanowi ona plan długoterminowy, określający podstawowe cele i kierunki rozwoju społeczno-gospodarczego w perspektywie kilkunastu i więcej lat.

Strategia zakreśla najogólniejszą wizję Krakowa przyszłości, jego pożądany obraz, do którego zmierzamy. Istotne elementy tej wizji mieszczą się w sformułowaniu: **Kraków – nowoczesna metropolia tętniąca kulturą, otwarta, bogata, bezpieczna i przyjazna, dumna z historycznego dziedzictwa, współtworzona przez mieszkańców.**

Dla urzeczywistniania tej wizji wytyczono sześć strategicznych celów rozwoju Miasta:

- ***Kraków – otwartą i harmonijną metropolią o znaczeniu międzynarodowym w sferach: innowacji, nauki, gospodarki i kultury,***
- ***Kraków – miasto rozwijające gospodarkę opartą na wiedzy,***
- ***Kraków – kreatywna i korzystająca z potencjału kulturowego nowoczesna metropolia,***
- ***Kraków – miasto przyjazne do życia,***
- ***Silna wspólnota samorządowa mieszkańców Krakowa,***
- ***Kraków – nowocześnie zarządzana metropolia.***

Strategia uszczegóławia powyższe cele strategiczne katalogami celów operacyjnych oraz wskazuje na obowiązujące lub planowane do opracowania i przyjęcia programy strategiczne – tzn. średniookresowe plany wykonawcze, dotyczące poszczególnych dziedzin funkcjonowania miasta. Do poszczególnych celów operacyjnych przypisane są również, realizujące je projekty strategiczne.

3.2 STUDIUM UWARUNKOWAŃ I KIERUNKÓW ZAGOSPODAOWANIA 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 uchwala 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) podatki pobierane przez urzędy skarbowe,
c) dochody z majątku gminy,
d) wpływy ze sprzedaży biletów komunikacji miejskiej,
e) opłaty za wywóz śmieci i wydawanie zezwoleń na sprzedaż alkoholu,
f) udziały w podatkach stanowiących dochód budżetu państwa (CIT, PIT)
g) subwencje i dotacje,
h) środki ze źródeł zagranicznych,
i) inne.

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) obsługę długu publicznego,
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 umożliwia 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. Dokumentem strategicznym zarządzania finansami Miasta jest Wieloletnia Prognoza Finansowa Miasta Krakowa, która zawiera (rozpisany na lata) wykaz przedsięwzięć wieloletnich Miasta Krakowa .

Zadania związane z planowaniem i realizacją budżetu miasta zostały opisane w procesie *GZ 1 Wieloletnie i roczne planowanie finansowe, w tym zadań bieżących i inwestycyjnych*.

4. ZAKRES ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ I BEZPIECZEŃSTWEM INFORMACJI

Zakres Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Bezpieczeństwem Informacji w Urzędzie Miasta Krakowa obejmuje świadczenie usług administracji samorządowej związanych z realizacją zadań publicznych na rzecz klientów Urzędu Miasta Krakowa, z uwzględnieniem ochrony danych osobowych oraz bezpieczeństwa zasobów informacyjnych gwarantujących prawidłowe i sprawne funkcjonowanie organizacji.

Zintegrowany System Zarządzania dotyczy zatem całej struktury organizacyjnej Urzędu Miasta Krakowa oraz stron trzecich świadczących usługi na rzecz Urzędu Miasta Krakowa, a także procesów przedstawionych w hierarchii procesów. Procesy udokumentowane zgodnie z przyjętymi standardami ustalonymi w odrębnym zarządzeniu Prezydenta Miasta Krakowa zostały umieszczone w aplikacji QSystem.

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

5. ROLE I ZADANIA W RAMACH ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ I BEZPIECZEŃSTWEM INFORMACJI

5.1 Prezydent Miasta Krakowa

a) kieruje pracą Urzędu Miasta Krakowa,
b) stoi na czele Zespołu Sterującego Zintegrowanym Systemem Zarządzania Jakością i Bezpieczeństwem Informacji (Zespół Sterujący ZSZ),
c) wydaje zarządzenia dotyczące Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

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 Zintegrowany System Zarządzania.

5.3 Skarbnik Miasta Krakowa

a) wchodzi w skład Zespołu Sterującego ZSZ,
b) odpowiada za utrzymanie i doskonalenie Zintegrowanego Systemu Zarządzania w zakresie dotyczącym procesów związanych z budżetem, finansami i rachunkowością,
c) dokonuje przeglądów podlegających mu obszarów merytorycznych.

5.4 Sekretarz Miasta Krakowa

a) wchodzi w skład Zespołu Sterującego ZSZ,
b) nadzoruje zarządzanie ryzykiem jako właściciel procesu *GZ 8 Zarządzanie ryzykiem*,
c) nadzoruje w imieniu Administratora danych procesy przetwarzania danych osobowych w Urzędzie Miasta Krakowa,
d) zgłasza w imieniu Administratora danych do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych naruszenia ochrony danych osobowych mogące skutkować ryzykiem naruszenia praw lub wolności osób fizycznych,
e) nadzoruje przestrzeganie zasad ochrony przetwarzanych informacji w Urzędzie Miasta Krakowa.

5.5 Dyrektor Magistratu

a) wchodzi w skład Zespołu Sterującego ZSZ,
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 w ramach Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

5.6 Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania

a) wchodzi w skład Zespołu Sterującego ZSZ,
b) zapewnia, że procesy Zintegrowanego Systemu Zarządzania są ustanawiane, wdrażane i utrzymywane zgodnie z wymaganiami normy ISO 9001 i normy ISO 27001,
c) zapewnia, aby wymagany zakres Zintegrowanego Systemu Zarządzania był udokumentowany,
d) dokonuje przeglądów dokumentacji w zakresie Zintegrowanego Systemu Zarządzania pod kątem jej aktualności oraz nadzoruje wprowadzanie zmian, zapewniając jej integralność,
e) organizuje i wspiera prace związane z dokonywaniem przez Zespół Sterujący ZSZ przeglądów zarządzania,

f) współpracuje z podmiotami zewnętrznymi w zakresie doskonalenia zarządzania i utrzymania certyfikatów ISO oraz śledzi zmiany i nowe trendy w zarządzaniu,
g) nadzoruje audyty jakości i bezpieczeństwa informacji, niezgodności i działania doskonalące,
h) doskonali metodykę planowania i przeprowadzania audytów ISO 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) realizuje inne obowiązki i uprawnienia niezbędne do wykonywania zadań określonych w ramach Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

5.7 Dyrektorzy Departamentów

a) monitorują i nadzorują realizację celów w podległych sobie obszarach, zgodnie z wymogami określonymi w dokumentacji ZSZ,
b) nadzorują utrzymywanie Zintegrowanego Systemu Zarządzania w departamentach, którymi kierują.

5.8 Dyrektor komórki organizacyjnej Urzędu Miasta Krakowa odpowiedzialnej za audyt wewnętrzny

a) wchodzi w skład Zespołu Sterującego ZSZ,
b) na podstawie analizy ryzyka wyznacza ryzyka do badań w zakresie audytu wewnętrznego,
c) współpracuje z Pełnomocnikiem ds. ZSZ oraz z Inspektorem Ochrony Danych przy opracowywaniu rocznego planu audytów jakości i bezpieczeństwa informacji,
d) przygotowuje dla kierownictwa raporty podsumowujące najważniejsze ryzyka strategiczne, operacyjne i projektowe.

5.9 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 ZSZ, a w szczególności w opisach procesów,
b) nadzorują utrzymywanie Zintegrowanego Systemu Zarządzania w komórkach, którymi kierują,
c) odpowiadają za prowadzenie przeglądów zarządzania w komórkach, którymi kierują,
d) przygotowują i zgłaszają poprzez aplikację QSystem propozycje działań doskonalących,
e) realizują działania doskonalące,
f) nadzorują bezpieczeństwo informacji w podległych sobie obszarach jako Merytoryczni Administratorzy Informacji.

5.10 Właściciele procesów

Właściciele procesów odpowiadają za realizację całego cyklu zarządzania procesem zgodnie z podejściem PDCA: P-Planuj, D-Działaj, C-Sprawdzaj, 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 (Planuj)** – odpowiadają za zaprojektowanie procesu:
   a) zgodnie z wymaganiami klientów,
   b) zgodnie z przyjętymi w Urzędzie Miasta Krakowa zasadami opisywania procesów,
   c) zgodnie z wymaganiami normy ISO 9001 i normy ISO 27001 oraz zasadami zarządzania, 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) gromadzą kluczowe, istotne informacje o problemach oraz niezgodnościach realizacji procesu horyzontalnego w ramach współpracy z uczestnikami procesu,
   c) na podstawie raportów generowanych z systemu STRADOM, przeprowadzają analizę produktów i wskaźników procesu, w tym zwłaszcza kluczowych wskaźników rozwoju organizacji, dokonują ocen i w razie potrzeby zgłaszają działania korygujące dla właściwego przebiegu procesu,
   d) prowadzą okresowe przeglądy procesu oraz jego samoocenę,
   e) 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) wnioskują do Pełnomocnika ds. ZSZ o zmianę w strukturze procesów,
   d) wnioskują do Pełnomocnika ds. ZSZ 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.

5.11 Zespół Sterujący Zintegrowanym Systemem Zarządzania Jakością i Bezpieczeństwem Informacji

a) podejmuje strategiczne decyzje dotyczące Zintegrowanego Systemu Zarządzania,
b) wytycza kierunki rozwoju Zintegrowanego Systemu Zarządzania,
c) zapoznaje się z planami postępowania z ryzykiem oraz zarządza stosowne działania doskonalące,
d) przyjmuje zapewnienie składane przez Inspektora Ochrony Danych o stanie wdrożonego i utrzymywanego Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji,
e) dokonuje przeglądów zarządzania.

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

5.12 Inspektor Ochrony Danych

a) wchodzi w skład Zespołu Sterującego ZSZ,
b) odpowiada za aktualizację dokumentacji SZBI, stanowiącej część dokumentacji Zintegrowanego Systemu Zarządzania,
c) realizuje zadania, o których mowa w art. 39 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólnego rozporządzenia o ochronie danych),
d) monitoruje przestrzeganie zasad ochrony przetwarzanych informacji w Urzędzie Miasta Krakowa,
e) doskonali kompetencje pracowników Urzędu Miasta Krakowa z zakresu bezpieczeństwa informacji oraz ochrony danych osobowych,
f) zarządza incydentami bezpieczeństwa informacji, w tym prowadzi ich rejestr, analizuje oraz wszczyna postępowania wyjaśniające,
g) jest odpowiedzialny przed najwyższym kierownictwem za prawidłowe funkcjonowanie SZBI (utrzymywanie i doskonalenie) i składa okresowe raporty w tym zakresie,
h) współpracuje z Pełnomocnikiem ds. ZSZ w planowaniu i realizacji rocznego planu audytów jakości i bezpieczeństwa informacji,
i) wnioskuje o przeprowadzenie audytów nieplanowanych w zakresie normy ISO 27001,
j) realizuje inne obowiązki i uprawnienia niezbędne do wykonywania zadań określonych w ramach Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

5.13 Audytorzy jakości i bezpieczeństwa informacji

a) odpowiadają za prawidłowe przeprowadzanie i dokumentowanie audytów jakości i audytów bezpieczeństwa informacji – zgodnie z procedurą Pełnomocnika ds. ZSZ P/ZSZ/3 *Audyty jakości i bezpieczeństwa informacji*,
b) za swoje działania odpowiadają przed Pełnomocnikiem ds. ZSZ.

Wykaz audytorów określony jest w odrębnym zarządzeniu Prezydenta Miasta Krakowa.

5.14 Osoby dokumentujące Zintegrowany System Zarządzania

a) współpracują z Pełnomocnikiem ds. ZSZ oraz właścicielami procesów,
b) opracowują dokumentację zgodnie z wymaganiami normy ISO 9001,
c) analizują dotychczas obowiązujące procedury i procesy realizowane w Urzędzie pod kątem ich aktualności i zgodności z normą ISO 9001,
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.
g) osoby wskazane jako wiodące w zakresie dokumentowania ZSZ w poszczególnych komórkach organizacyjnych Urzędu Miasta Krakowa, monitorują ponadto zgodność dokumentowania działań swojej komórki w QSystem z zasadami określonymi w dokumentacji ZSZ oraz koordynują planowanie i realizację szkoleń podnoszących kompetencje pracowników komórki.

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

5.15 Koordynatorzy Polityki Bezpieczeństwa Informacji

a) realizują określone odrębnym zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa zadania w zakresie utrzymywania i rozwoju SZBI,
b) wspierają kierujących komórkami organizacyjnymi w realizacji ich zadań z zakresu zapewnienia bezpieczeństwem informacji i ochrony danych osobowych,
c) współpracują z Zespołem Inspektora Ochrony Danych w obszarze bezpieczeństwa informacji i ochrony danych osobowych w Urzędzie Miasta Krakowa.

5.16 Wszyscy pracownicy Urzędu Miasta Krakowa

a) współpracują z Pełnomocnikiem ds. ZSZ, właścicielami procesów oraz osobami dokumentującymi ZSZ i Koordynatorami PBI,
b) mogą wnioskować do właściciela procesu o zmianę w opisie procesu,
c) mogą zgłaszać propozycje działań doskonalących,
d) odpowiadają za przestrzeganie zasad określonych w ramach Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

Dodatkowe role i zadania związane z zapewnieniem bezpieczeństwa informacji i ochrony danych osobowych, nie opisane w niniejszym dokumencie zostały określone 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.

6. DOKUMENTACJA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ I BEZPIECZEŃSTWEM INFORMACJI

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

Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Bezpieczeństwem Informacji – podstawowy dokument opisujący zintegrowany system zarządzania w Urzędzie Miasta Krakowa zgodny z normą ISO 9001 i ISO 27001. Księgę ZSZ opracowuje, udostępnia, ewidencjonuje, aktualizuje i archiwizuje komórka właściwa do spraw dokumentacji Zintegrowanego Systemu Zarządzania. Regulacje zawarte w Księdze ZSZ obowiązują wszystkich pracowników Urzędu Miasta Krakowa.

Deklaracja stosowania – jako dokument wynikający z normy ISO 27001 – stanowi element dokumentacji Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji, stanowiącego element Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Bezpieczeństwem Informacji.

Procedury Pełnomocnika ds. ZSZ – są to procedury określające sposób realizacji najistotniejszych działań, w ramach Zintegrowanego Systemu Zarządzania 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 procedury te odpowiada Pełnomocnik ds. ZSZ. Teksty tych procedur są dostępne w aplikacji QSystem.

Procedury Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji – procedury określające sposób realizacji najistotniejszych działań, wymaganych przez normę ISO 27001, a nie objętych procedurami Pełnomocnika ds. ZSZ. Za procedury te odpowiada Inspektor Ochrony Danych. Teksty tych procedur są dostępne 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 3 do Księgi ZSZ.

System Zarządzania w Urzędzie Miasta Krakowa wspomagają następujące aplikacje informatyczne:

- **QSystem** – w zakresie zarządzeń Prezydenta Miasta Krakowa dot. ZSZ, Księgi ZSZ, dokumentacji audytów zewnętrznych, audytów jakości i bezpieczeństwa informacji, opisów procesów horyzontalnych, procedur Pełnomocnika ds. ZSZ, notatek z przeglądów zarządzania, wyników badania satysfakcji klienta, materiałów szkoleniowych dot. ZSZ, 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 prowadzenia rejestru czynności przetwarzania, a także zarządzania

zbiorami danych i upoważnieniami do przetwarzania danych, aplikacjami przetwarzającymi poszczególne zbiory danych oraz dostępami pracowników do poszczególnych zasobów organizacji, w tym do danych osobowych,

- **Atmosfera** – w zakresie zarządzania zgłoszeniami dotyczącymi świadczenia usług IT związanych z Systemem Informatycznym Urzędu Miasta Krakowa,
- **OBUD** – w zakresie zarządzania zgłoszeniami dotyczącymi świadczenia usług związanych z zarządzaniem budynkami Urzędu Miasta Krakowa (awarie instalacji, zgłoszenia sprzątania, zgłoszenia remontowe),
- **Portiernia** – w zakresie zarządzania dostępem do pomieszczeń oraz bezpieczeństwem fizycznym,
- **ESZT (Elektroniczny System Zamawiania Towarów)** – w zakresie zarządzania zakupami,
- **GM (Gospodarka Materiałowa)** – w zakresie prowadzenia gospodarki materiałami w Urzędzie.

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**

Powyższe, wydzielone grupy określają również wzajemne relacje pomiędzy procesami. Główne usługi dla klientów Urząd świadczy za pomocą procesów realizacyjnych, przy wsparciu procesów wspomagających, odpowiadających np. za dostarczenie zasobów do realizacji tych usług. Procesy zarządzania określają natomiast uniwersalny dla wszystkich procesów sposób zarządzania określonymi rodzajami zasobów, jak np. zasoby ludzkie czy finansowe, w tym zasady planowania, monitorowania i oceny efektywności wykorzystania tych zasobów. Procesy niezbędne do zapewnienia wymaganego poziomu bezpieczeństwa informacji realizowane są w ramach wskazanych wyżej procesów horyzontalnych, w tym zwłaszcza procesów GW 4 *Zarządzanie bezpieczeństwem informacji*, GR 6 *Gromadzenie i przetwarzanie danych* i GZ 8 *Zarządzanie ryzykiem.*

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 3 do Księgi Zintegrowanego Systemu Zarządzania Urzędu Miasta Krakowa.

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*.

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.

Efektem 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 badanie satysfakcji pracowników Urzędu Miasta Krakowa.

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, w tym realizowana w formie elektronicznej przy pomocy EZD PUW;
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 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),
   - Miejska Platforma Internetowa „Magiczny Kraków" (www.krakow.pl) – codziennie aktualizowany serwis informacyjny o życiu Miasta,
   - portal internetowy dla przedsiębiorców (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;
5) 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;
6) Centrum Wspierania Inwestorów i Innowacyjnej Gospodarki – jednostka funkcjonująca w Wydziale ds. Przedsiębiorczości i Innowacji, której zadaniem jest obsługa merytoryczna i informacyjna inwestorów, a także promocja gospodarcza i inwestycyjna Krakowa;
7) Wydział Dialogu, Konsultacji i Kontaktu Obywatelskiego – komórka organizacyjna Urzędu Miasta Krakowa, której zadaniem jest udzielanie informacji klientom oraz koordynacja procesu konsultacji społecznych przeprowadzanych przez Miasto, a także 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 omawiany jest stan realizacji bieżących zadań oraz działań doskonalących, przekazywane są informacje ze spotkań i narad ogólnourzędowych, dokonuje

się oceny realizacji zadań budżetowych, w tym aktualności zidentyfikowanych w ich ramach ryzyk, a także zgłaszane są problemy i pomysły usprawnień. Omawia się także kwestie związane ze skutecznością zabezpieczeń informacji, awariami, incydentami oraz wykazem aktywów, a także z prawidłowością przetwarzania danych osobowych w ramach procesów realizowanych w komórce organizacyjnej. W przeglądzie bierze udział Koordynator Polityki Bezpieczeństwa Informacji. 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. Właściciel procesu na przeglądzie zarządzania ustala, kto i jak korzystał z procesu, ile wytworzono produktów przy użyciu jego procesu oraz czy zrealizowane zostały określone dla niego wskaźniki, ze szczególnym uwzględnieniem kluczowych wskaźników rozwoju organizacji. Ponadto identyfikuje dobre praktyki oraz zagrożenia i niezgodności. W przypadku nie osiągnięcia założonych wskaźników lub problemów z realizacją produktów 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 przebiegu procesu oraz stopnia osiągnięcia zaplanowanych wartości wskaźników, a także analizę aktualności opisu procesu, identyfikację dobrych praktyk oraz zagrożeń i niezgodności, 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. ZSZ 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. Roczny przegląd SZBI dokonywany jest w I kwartale danego roku, za rok poprzedni. Przeglądy są prowadzone zgodnie z procedurą D-17 *Przegląd SZBI*. Podczas przeglądu dokonywana jest ocena celów bezpieczeństwa informacji, w szczególności na podstawie 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, podatności, 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 ZSZ

Przeglądy Zespołu Sterującego ZSZ, na którego czele stoi Prezydent Miasta Krakowa, dokonywane są w zależności od potrzeb, lecz nie rzadziej niż raz na rok. Roczny przegląd Zespołu Sterującego ZSZ dokonywany jest w pierwszym kwartale kolejnego roku, za rok poprzedni. Przeglądy zwołuje i prowadzi Pełnomocnik ds. ZSZ. Celem przeglądów jest omówienie postępu prac związanych z utrzymywaniem i rozwojem Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Bezpieczeństwem Informacji. Na każdym przeglądzie Zespołu Sterującego ZSZ Pełnomocnik ds. ZSZ przedstawia najważniejsze informacje dotyczące stanu Zintegrowanego Systemu Zarządzania w Urzędzie. Informacje te obejmują wyniki przeglądów procesów, audytów ISO, analizy niezgodności i działań doskonalących. Ponadto pozostali członkowie Zespołu (i w razie potrzeby zaproszeni goście) prezentują informacje z następujących obszarów:

- wyniki przeglądu SZBI, plany dotyczące rozwoju SZBI oraz propozycje działań doskonalących,
- wyniki corocznego badania satysfakcji klienta zewnętrznego oraz efekty działań doskonalących podjętych na podstawie wyników tego badania,
- poziom wykonania kluczowych wskaźników rozwoju organizacji,
- podsumowanie przeprowadzonych audytów wewnętrznych,
- analiza skuteczności podjętych działań uwzględniających ryzyka i szanse,
- informacja dotycząca działalności zewnętrznych dostawców,
- informacja o zmianach czynników zewnętrznych i wewnętrznych, istotnych dla systemu zarządzania.

W razie potrzeby Zespół Sterujący ZSZ podejmuje decyzje dotyczące konieczności realizacji działań doskonalących. Z ustaleń podjętych na posiedzeniu Zespołu Sterującego ZSZ sporządzana jest notatka w formie protokołu. Protokoły prowadzonych przeglądów są przechowywane i nadzorowane przez Pełnomocnika ds. ZSZ oraz umieszczane w aplikacji QSystem.

Poniższa tabela przedstawia syntetyczną informację na temat terminów i sposobu dokumentowania przeglądów zarządzania.

Lp.	Rodzaj przeglądu	Częstotliwość	Termin sporządzania notatek	Umieszczenie notatek w QSystem	Osoba odpowiedzialna
1.	Przegląd komórki organizacyjnej	Nie rzadziej niż raz na miesiąc	Do 5 dni po przeprowadzonym przeglądzie	NIE	Kierujący komórką organizacyjną
2.	Przegląd procesów	Co pół roku	Do 16 sierpnia i 15 lutego	TAK	Właściciel procesu
3.	Przegląd SZBI	W zależności od potrzeb, lecz nie rzadziej niż raz na rok	Do 28 lutego w przypadku przeglądu rocznego i do 10 dni po pozostałych przeglądach	NIE	Inspektor Ochrony Danych
4.	Przeglądy techniczne w ramach SZBI	Ustala kierujący danym obszarem bezpieczeństwa, jednakże nie później niż na 14 dni przed przeglądem SZBI	Niezwłocznie po przeprowadzonym przeglądzie	NIE	Kierujący danym obszarem bezpieczeństwa
5.	Przegląd Zespołu Sterującego ZSZ	W zależności od potrzeb, lecz nie rzadziej niż raz na rok	Do 31 marca w przypadku przeglądu rocznego i do 14 dni po pozostałych zrealizowanych przeglądach	TAK	Pełnomocnik ds. ZSZ

12. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

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

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 mieści się w kilkudziesięciu lokalizacjach na terenie Krakowa. Główna siedziba Magistratu znajduje się przy Placu Wszystkich Świętych 3-4. Tu znajdują się gabinety Prezydenta Miasta Krakowa i jego Zastępców, Sekretarza Miasta Krakowa i Skarbnika Miasta Krakowa oraz Dyrektora Magistratu.

Urząd Miasta Krakowa posiada Centrum Administracyjne, mieszczące się przy Alei Powstania Warszawskiego 10. Tam są realizowane najważniejsze usługi administracyjne dla ludności. Dodatkowo, 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. Ponadto w strukturze Urzędu działają cztery punkty obsługi mieszkańców mieszczące się w trzech galeriach handlowych zlokalizowanych w różnych częściach Miasta, w pobliżu dużych osiedli mieszkaniowych oraz komórka zajmująca się obsługą opłat za gospodarowanie odpadami komunalnymi – w związku z przejęciem przez gminy obowiązku odbierania odpadów od właścicieli nieruchomości. Komórka ta jest zlokalizowana przy ul. Nowohuckiej 1, bezpośrednio obok Miejskiego Przedsiębiorstwa Oczyszczania Sp. z o.o. 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 sprawuje Wydział Obsługi Urzędu.

Infrastruktura teleinformatyczna

Pracownicy merytoryczni Urzędu 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 ciągłe działania na rzecz poprawy warunków pracy, m.in. poprzez planowane remonty pomieszczeń biurowych, sukcesywną wymianę przestarzałego technologicznie sprzętu i innego wyposażenia oraz szybkie 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.

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 w Urzędzie Miasta Krakowa (wprowadzonego w drodze zarządzenia Prezydenta Miasta Krakowa), gdy wartość zamówienia przekracza wyrażoną w złotych równowartość kwoty 130.000 złotych, za wyjątkiem zamówień realizowanych przez Centrum Obsługi Informatycznej;
2) Centrum Obsługi Informatycznej – zgodnie z ustawą – Prawo zamówień publicznych oraz na podstawie Regulaminu udzielania zamówień publicznych w Centrum Obsługi Informatycznej (wprowadzonego w drodze zarządzenia Prezydenta Miasta Krakowa), gdy wartość zamówienia realizowanego przez Centrum Obsługi Informatycznej przekracza

wyrażoną w złotych równowartość kwoty 130.000 złotych, w zakresie merytorycznych zadań Centrum Obsługi Informatycznej;

3) wydział zamawiający (bez udziału Oddziału Zamówień Publicznych):
   a) gdy wartość zamówienia nie przekracza równowartości kwoty 130.000 złotych,
   b) na podstawie zarządzeń Prezydenta Miasta Krakowa zwalniających w całości lub części z obowiązku stosowania Regulaminu udzielania zamówień publicznych w Urzędzie Miasta Krakowa.

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

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 *GW 2 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. ZSZ:

- 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 zasobami informatycznymi. Dzięki temu zarządzanie zadaniami publicznymi Miasta staje się coraz lepsze, co urzeczywistnia wizję przyjętą w Strategii Rozwoju Krakowa.

19. WYKAZ ZMIAN

Wykaz zmian w stosunku do poprzedniej wersji dokumentu:

Str.	Rozdział	Zmiana
8	1.2.6 Struktura organizacyjna Urzędu Miasta Krakowa	Uwzględnienie w opisie struktury organizacyjnej UMK informacji o departamentach
10-13	2.4 Kierunki rozwoju (…)	Zmiana horyzontu czasowego kierunków z 2025 na 2030. Nowa treść kierunków przyjęta zgodnie z decyzją Zespołu Sterującego ZSZ z 20.11.2025 r.
22	5.14 Osoby dokumentujące Zintegrowany System Zarządzania	Dodanie informacji o obowiązku koordynacji szkoleń KO przez osoby wiodące w zakresie dokumentowania ZSZ

28	11.1 Przeglądy komórki organizacyjnej	Dodanie jako obligatoryjnego elementu przeglądu KO – przekazywania informacji z narad i spotkań ogólnourzędowych
Cały dokument		Aktualizacja obrazów i grafik oraz korekty redakcyjne.