
	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr 653/2006	z dnia 29.03.2006
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 1/49

KSIĘGA JAKOŚCI

SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ


W URZĘDZIE MIASTA KRAKOWA

Imię i nazwisko:		Podpis:	Data:
Opracował:	Wioletta Matejczyk		
Sprawdził:	Maria Rusowicz		
Zatwierdził:	Jacek Majchrowski		

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr 653/2006	z dnia 29.03.2006
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 2/49

SPIS TREŚCI


1. PREZENTACJA SAMORZĄDU KRAKOWSKIEGO	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 DYREKTOR MAGISTRATU	7
1.2.4 SKARBNIK MIASTA	7
1.2.5 SEKRETARZ MIASTA	8
1.2.6 STRUKTURA ORGANIZACYJNA URZĘDU MIASTA KRAKOWA	8
1.2.7 ZADANIA URZĘDU	9
1.2.8 NAGRODY, WYRÓŻNIENIA, PODZIĘKOWANIA DLA URZĘDU MIASTA KRAKOWA	9
2. POLITYKA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	14
2.1 WIZJA KRAKOWA	14
2.2 MISJA SAMORZĄDU MIASTA	17
2.3 MISJA URZĘDU MIASTA KRAKOWA	18
2.4 KIERUNKI ROZWOJU SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE 2.4.1 MIASTA KRAKOWA DO 2010 ROKU	19
2.5 POLITYKA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W ROKU 2006	22
3. DETERMINANTY SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	23
3.1 STRATEGIA ROZWOJU KRAKOWA	24
3.2 STUDIUM UWARUNKOWAŃ I KIERUNKÓW ZAGOSPODAROWANIA 3.2.1 PRZESTRZENNEGO	25
3.3. BUDŻET MIASTA KRAKOWA	26
4. ZAKRES SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	28
5. ROLE I ZADANIA W SYSTEMIE ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	28
6. DOKUMENTACJA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	30
6.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE	30
6.2 NADZÓR NAD DOKUMENTAMI, REJESTRAMI I ZAPISAMI	32
6.2.1 NADZÓR NAD DOKUMENTAMI	32
6.2.2 NADZÓR NAD REJESTRAMI I ZAPISAMI	35
7. ZARZĄDZANIE PROCESOWE W URZĘDZIE MIASTA KRAKOWA	35
8. CHARAKTERYSTYKA GŁÓWNYCH KLIENTÓW	38
8.1. KLIENT ZEWNĘTRZNY	38
8.2. KLIENT WEWNĘTRZNY	38
9. KOMUNIKACJA Z KLIENTEM	39
9.1 KOMUNIKACJA Z KLIENTEM WEWNĘTRZNYM	39
9.2 KOMUNIKACJA Z KLIENTEM ZEWNĘTRZNYM	39
9.2.1 KOMUNIKACJA ZEWNĘTRZNA URZĄD – KLIENT	39
9.2.2 KOMUNIKACJA ZEWNĘTRZNA KLIENT-URZĄD	40
10. PROWADZENIE PRZEGLĄDÓW ZARZĄDZANIA	41
11. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI	42

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr 653/2006	z dnia 29.03.2006
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 3/49

11.1 ZASOBY LUDZKIE	42
11.2 INFRASTRUKTURA.....	44
12. ŚRODOWISKO PRACY.....	46
13. REALIZACJA USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ URZĄD MIASTA KRAKOWA.....	46
14. NADZOROWANIE WYPOSAŻENIA DO MONITOROWANIA I POMIARÓW ..	46
15. ZAKUPY.....	46
16. MONITOROWANIE I DOSKONALENIE.....	47

ZAŁĄCZNIKI

1. TABELA POWIĄZAŃ PUNKTÓW NORMY Z KSIĘGĄ JAKOŚCI
2. TABELA ZAWIERAJĄCA DEKOMPOZYCJĘ WSZYSTKICH PROCESÓW W UMK
3. HIERARCHIA PROCESÓW
4. MAPA POWIĄZAŃ MIĘDZY PROCESAMI
5. KARTA CELÓW I WYNIKÓW
6. WZÓR OPISU PROCESÓW

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr 653/2006	z dnia 29.03.2006
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 4/49

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, pozostając 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 liczne grupy osadników, 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. na Króla Polski zapoczątkowała największą dynastię polską rządzącą 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 20.000 osób. Również wiek XVIII i XIX nie był dla krakowian i ich miasta łaskawy. 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 w rękach austriaków. „Chwilę wytchnienia” dał Krakowowi i jego mieszkańcom rok



Tracę moc:

2006-03-30 0653-1-2006

w sieci komputerowej w portalu pod adresem <http://www.umk/qsystem>
dokumenty w wersji papierowej bez oryginalnego podpisu są materiałami pomocniczymi.

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 5/49

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. Obowiązywał on 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 100 lat. Określił podstawy i zasady funkcjonowania gminy miejskiej Kraków. Od 1991 r. poprzez kolejne cztery kadencje samorządu 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

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 6/49


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 kw., podzielone jest na 18 dzielnic, których nazwy stanowią numery rzymskie od I do XVIII. Idea utworzenia Dzielnic narodziła się w środowisku Komitetów Obywatelskich. Dokonując podziału kierowano się historycznymi podziałami Krakowa na dawne gminy – stąd przykładowo w dzielnicy VII znalazły się Bielany, Chełm, Olszanica, Półwsie Zwierzynieckie, Przegorzały, Wola Justowska, Zwierzyniec, 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 nowopowstałych dzielnic była w miarę możliwości dogodna dla mieszkańców.

Obecną siedzibą magistratu-władz miasta Krakowa jest od 1864 roku reprezentacyjny budynek 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.



	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 7/49

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 wybierany jest w wyborach powszechnych, równych, bezpośrednich oraz 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 gminnych 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 odrębnym zarządzeniu Prezydenta Miasta Krakowa.


1.2.3 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.

1.2.4 SKARBNIK MIASTA

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

- związanych z przygotowaniem i realizacją budżetu,
- prowadzeniem księgi finansowej,

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 8/49

- ewidencji i sprawozdawczości finansowo-księgowej,
- podatków i opłat,
- wieloletniego planu finansowego.

1.2.5 SEKRETARZ MIASTA

Sekretarz Miasta sprawuje nadzór merytoryczny w sprawach wynikających ze współpracy Miasta ze związkami Miast Polskich i Unią Metropolii Polskich oraz związanych z reprezentowaniem Miasta w stowarzyszeniach, których Miasto jest członkiem. Ponadto Sekretarz Miasta reprezentuje Prezydenta w kontaktach z Radą Miasta Krakowa.

1.2.6 STRUKTURA ORGANIZACYJNA URZĘDU MIASTA KRAKOWA

Urząd Miasta Krakowa działa na podstawie:


- ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591, z późn. zm.),
- ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592, z późn. zm.),
- Statutu Miasta – uchwała Nr LXXXV/732/05 Rady Miasta Krakowa z dnia 13 kwietnia 2005 r w sprawie przyjęcia oraz ogłoszenia tekstu jednolitego Statutu Miasta Krakowa (http://www.cyfronet.krakow.pl/mk/bip/rada/uchwaly/show_pdf.php?id=21510),
- Regulaminu Organizacyjnego – zarządzenie nr 1521/2005 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 23 sierpnia 2005 r. w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Krakowa (http://www.cyfronet.krakow.pl/mk/bip/rada/zarzadzenia/pliki/zp_1521_05.pdf).

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, w drodze odrębnych zarządzeń, 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 Nr 1521/2005 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 23 sierpnia 2005 r. w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Krakowa.

W skład Magistratu wchodzi następujące komórki organizacyjne:

- a) kancelarie:
 - Kancelaria Prezydenta
 - Kancelaria Rady Miasta i Dzielnic Krakowa
- b) wydziały:
 - Wydział Architektury i Urbanistyki
 - Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 9/49

- Wydział Budżetu Miasta
- Wydział Edukacji
- Wydział Finansowy
- Wydział Podatków i Opłat
- Wydział Geodezji
- Wydział Gospodarki Komunalnej i Ochrony Środowiska
- Wydział Komunikacji
- Wydział Kultury i Dziedzictwa Narodowego
- Wydział Mieszkalnictwa
- Wydział Organizacji i Nadzoru
- Wydział Informatyki i Infrastruktury
- Wydział Promocji i Turystyki
- Wydział Strategii i Rozwoju Miasta
- Wydział Skarbu Miasta
- Wydział Spraw Administracyjnych
- Wydział Spraw Społecznych
- Wydział Świadczeń Socjalnych
- Wydział Kontroli Wewnętrznej
- Urząd Stanu Cywilnego
- c) biura:
 - Biuro Planowania Przestrzennego
 - Biuro Współpracy Zagranicznej
 - Biuro Inwestycji
- d) zespoły:
 - Zespół Radców Prawnych
 - Zespół Audytu Wewnętrznego
- e) referaty podlegające bezpośrednio Skarbnikowi Miasta


Dla realizacji zadań o szczególnym znaczeniu dla Miasta Prezydent może utworzyć (w drodze odrębnego zarządzenia) stanowiska Pełnomocników Prezydenta. Ponadto w strukturze Urzędu Miasta Krakowa funkcjonuje Przedstawicielstwo Miasta Krakowa w Brukseli.

1.2.7 ZADANIA URZĘDU

Prezydent przy pomocy Urzędu Miasta Krakowa wykonuje uchwały Rady Miasta Krakowa i zadania Miasta określone przepisami prawa. Urząd realizuje zadania własne gminy a także zadania publiczne o charakterze ponadgminnym.

1.2.8 NAGRODY, WYRÓŻNIENIA, PODZIĘKOWANIA DLA URZĘDU MIASTA KRAKOWA

Urząd Miasta Krakowa w ramach zadań realizowanych otrzymywał liczne wyróżnienia nagrody i podziękowania.

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 10/49

Rok 2000:

Nagroda dla Urzędu Miasta Krakowa na Międzynarodowym Festiwalu Filmów Turystycznych Tour Film w Poznaniu za film promocyjny Kraków – „Magiczne Miejsce”.

Wyróżnienie w konkursie „Innowacyjne strategie miejskie” zorganizowanym przez Stowarzyszenie Miast Europejskich EURO CITIES dla programu Poprawy Bezpieczeństwa dla miasta Krakowa „Bezpieczny Kraków” w kategorii „Współpraca”.

Rok 2002:

III miejsce dla Miasta Krakowa w konkursie „Menadżera Oświaty 2002” w kategorii „Miasto” zorganizowanym przez Ministerstwo Edukacji Narodowej i Sportu.

Puchar Marszałka Województwa Małopolskiego dla Miasta Krakowa za zajęcie I miejsca w sportowym Turnieju Miasta i Gmin 2002 w Województwie Małopolskim w grupie ponad 100 tys. Mieszkańców.

Wyróżnienie dla Miasta Krakowa w I edycji konkursu Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji „Bezpieczna Gmina” za program Poprawy Bezpieczeństwa dla miasta Krakowa „Bezpieczny Kraków”. Wyróżnienie przyznano w kategorii miast na prawach powiatu „za działania podejmowane w 2001 roku w zakresie poprawy poziomu bezpieczeństwa mieszkańców Miasta i ich mienia”.


Nadanie przez Minister Spraw Zagranicznych Republiki Austrii, p. Banitę Ferrero - Waldner Wielkiego Złotego Krzyża Honorowego za zasługi na Rzecz Republiki Austrii Prezydentowi Miasta Krakowa. Odznaczenie wręczone 23 maja 2003 r., za dobrze rokujący rozwój współpracy Wiednia z Krakowem, w ramach podpisanego „Wspólnego oświadczenia miasta Rzeczypospolitej Polskiej Krakowa i Stolicy Republiki Austrii, Wiednia o współpracy w różnych obszarach polityki komunalnej, szczególnie w dziedzinie technologii miejskiej”.

Rok 2003:

Wyróżnienie dla Miasta Krakowa w II edycji konkursu Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji „Bezpieczna Gmina” za program Poprawy Bezpieczeństwa dla miasta Krakowa „Bezpieczny Kraków”. Wyróżnienie przyznano w kategorii miast na prawach powiatu „za działania podejmowane w 2002 roku w zakresie poprawy poziomu bezpieczeństwa mieszkańców Miasta i ich mienia”.

Nadanie przez Radę Miasta Quito/Ekwador i Burmistrza Miasta Quito, p. Paco Moncayo Gallegos (miasto partnerskie) tytułu Honorowego Obywatela Prezydentowi Miasta Krakowa za działania służące zachowaniu dziedzictwa kulturowego obu miast, jako że zarówno Kraków jak i miasto Quito zostały wpisane na I Listę Światowego Dziedzictwa Kultury UNESCO. Tytuł został nadany w dniu 8 września 2003 r.

Kraków został uznany za Miasto wyróżniające się w działaniach z zakresu profilaktyki i rozwiązywania problemów alkoholowych i zakwalifikowany do Ogólnopolskiej Sieci Gmin Wiodących przy Państwowej Agencji Rozwiązywania Problemów Alkoholowych.

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 11/49

Wyróżnienie Komisarza Europejskiej Komisji Środowiska – Margot Wallstrom za partnerskie podejście do inicjatywy w organizacji Europejskiego Tygodnia Mobilności w 2002 r. o treści:
Special distinction
The European Mobility Week Award 2002
For “Exellent local Partnership”
City of Krakow.

Dyplom dla Urzędu Miasta Krakowa w IV edycji Konkursu o Puchar Recyklingu Przeglądu Komunalnego za udział w konkursie, przyznany dla Urzędu Miasta Krakowa przez Pana Wojciecha Dutka – Redaktora Naczelnego Przeglądu komunalnego.

Rok 2004:

Pierwsza nagroda dla Miasta Krakowa w konkursie EUROCITIES AWARDS. Tematem nagrody była „pomoc publiczna i wspieranie wymiaru społecznego w miastach i w Europie”.

Honorowa nagroda Prezesa Polskiej Organizacji Turystycznej dla Urzędu Miasta Krakowa w konkursie Turystyczna Pamiątka z Regionu oraz wyróżnienie Małopolskiej Organizacji Turystycznej za korale chlebowe oraz biżuterię krakowską.

Nagroda dla Najlepszego Międzynarodowego Wystawcy dla stoiska gospodarczo-turystycznego Miasta Krakowa na Międzynarodowych Targach w Bordeaux.


Puchar dla Miasta Krakowa za zajęcie V miejsca w klasyfikacji generalnej gmin i powiatów w systemie sportu młodzieżowego w 2003 r.

Pierwsza nagroda dla Miasta Krakowa za videoclip pt. „Kraków ufa młodzieży”. Nagrodzony film w ramach Miejskiego Programu Przeciwdziałania Przestępczości Młodzieży. Videoclip wykorzystywany jest podczas organizowanych przez Miasto Kraków konferencji, seminariów i imprez, jest także dystrybuowany wśród instytucji zajmujących się pracą z młodzieżą.

W kwietniu 2004 r. w Londynie odbyła się konferencja dotycząca bezpieczeństwa ruchu drogowego w ramach Kampanii „SAFE”, na której Kraków otrzymał europejską nagrodę za działania na rzecz bezpieczeństwa w ruchu drogowym. Podczas konferencji zastała podpisana przez Zastępcę Prezydenta Miasta Krakowa Pana Tadeusza Trzmiela Europejska Karta Bezpieczeństwa Ruchu Drogowego.

Nagroda dla Miasta Krakowa w konkursie Public Relations „ZŁOTE SPINACZE - 2004” za projekt „Daj kosza śmieciom” organizowanym przez Związek Firm Public Relations.

Wyróżnienie dla Urzędu Miasta Krakowa za realizację toru kajakarstwa slalomowego w Krakowie jako wzorowo zaprojektowanego i wykonanego w 2003 roku strategicznego obiektu sportowego.

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 12/49

Pasowanie na honorowego członka Bractwa Wina Bordeaux i Bordeaux Superior zastępcy Prezydenta Miasta Krakowa w dniu 2 września 2004 r. przez władze miasta Bordeaux, jako usankcjonowanie dobrej współpracy pomiędzy miastem partnerski Bordeaux i Krakowem

Nominacja Komisarza Europejskiej Komisji Środowiska – p. Margot Wallstrom dla Miasta Krakowa za zorganizowanie w 2003 r. akcji Europejski Tydzień Mobilności, do nagrody:

European Mobility Week Award 2004
1 June 2004, Brussels (Belgium)
Nominee for The European Mobility Week Award 2004
City of Krakow

Rok 2005:

Nagroda na Międzynarodowym Festiwalu Filmów Turystycznych w Poznaniu dla Urzędu Miasta Krakowa za prezentację multimedialną - Kraków Miasta Wielkie Duchem.

Nagroda Polskiej Organizacji Turystycznej dla Urzędu Miasta Krakowa za wkład w promocję na rynku niemieckim.

II miejsce w rankingu prowadzonym przez tygodnik samorządu terytorialnego „Wspólnota” i nagroda w postaci statuetki Kazimierza Wielkiego w kategorii „miasta wojewódzkie” za największy wysiłek inwestycyjny w przeliczeniu na mieszkańca.


Nagroda dla Miasta Krakowa w konkursie Public Relations „ZŁOTE SPINACZE - 2005” w kategorii edukacja ekologiczna za projekt „Kraków wolny od psich Qp” organizowanym przez Związek Firm Public Relations.

III i IV miejsce pod względem walorów dla rozwoju przemysłu, usług i zaawansowanych technologii w Badaniu Atrakcyjności Inwestycyjnej Województw i Podregionów Polski 2005, sporządzonym przez Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową – podregion krakowsko-tarnowski.

Wyróżnienie dla Miasta Krakowa w IV edycji konkursu Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji „Bezpieczna Gmina” za program Poprawy Bezpieczeństwa dla miasta Krakowa „Bezpieczny Kraków”. Wyróżnienie przyznano w kategorii miast na prawach powiatu „za działania podejmowane w 2004 roku w zakresie poprawy poziomu bezpieczeństwa mieszkańców Miasta i ich mienia”.

Wyróżnienie na Międzynarodowym Festiwalu Filmów Turystycznych Tour Film w Poznaniu dla Urzędu Miasta Krakowa za film oraz spot reklamowy – Hotel.

Wyróżnienie dla Miasta Krakowa jako lokalnego koordynatora w kampanii Europejski Tydzień Zrównoważonego Transportu i Europejski Dzień bez samochodu 2005 –

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 13/49


organizowanej przez Instytut Spraw Obywatelskich (krajowego koordynatora kampanii) wspólnie z Ministerstwem Środowiska.

III i IV miejsce pod względem walorów dla rozwoju przemysłu, usług i zaawansowanych technologii w Badaniu Atrakcyjności Inwestycyjnej Województw i Podregionów Polski 2005, sporządzonym przez Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową – podregion krakowsko-tarnowski

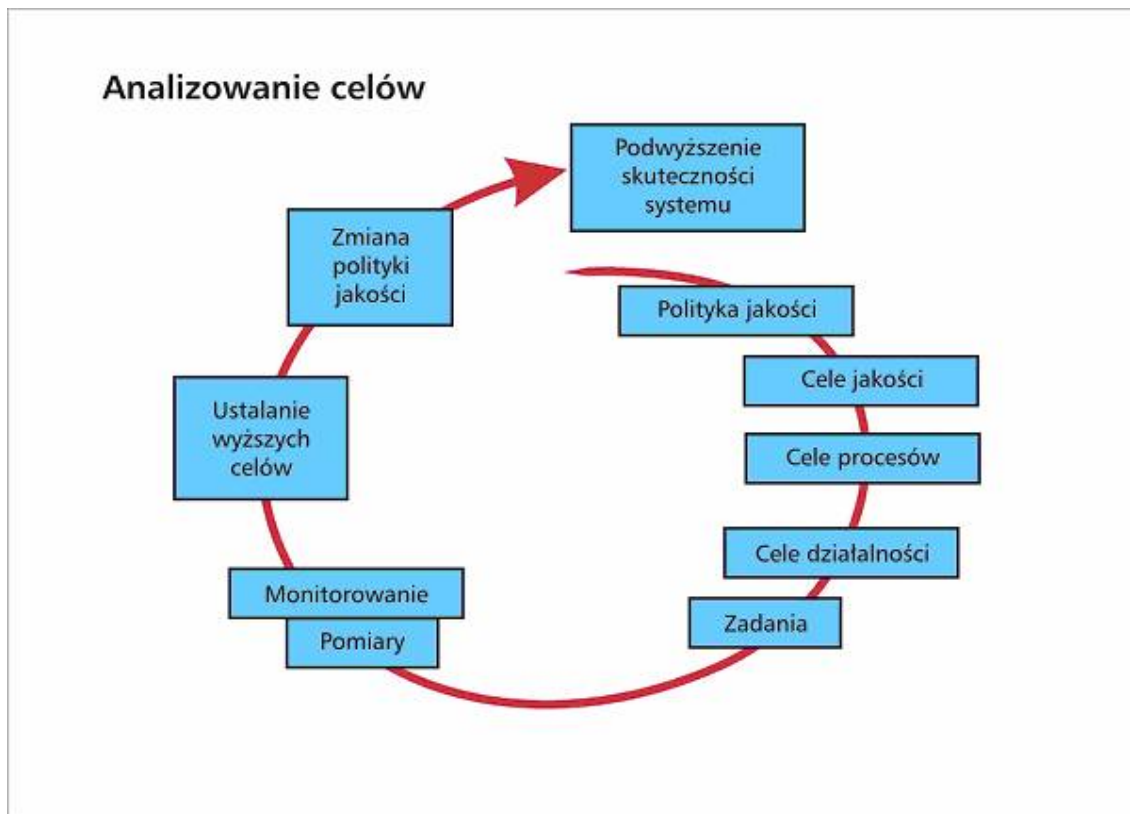
Coroczny Puchar dla Urzędu Miasta Krakowa od Małopolskiego Zrzeszenia Ludowych Zespołów Sportowych w Krakowie za wspieranie działalności sportowej.

Braźowy medal w międzynarodowym konkursie GLOBES AWARDS 2005 organizowanym przez Marketing Agencies Association Worldwide w USA za projekt „Kraków wolny od psich QP”.

Urząd Miasta Krakowa otrzymał certyfikat uczestnictwa w akcji „Przejrzysta Polska” prowadzonej przez „Gazetę Wyborczą” przy wsparciu Fundacji Agory, Polsko-Amerykańskiej Fundacji Wolności, Fundacji im. Stefana Batorego, Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej, Banku Światowego oraz Centrum Edukacji Obywatelskiej.

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 14/49


2. POLITYKA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ.



2.1 WIZJA KRAKOWA

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

Wizja Krakowa przyjęta uchwałą Nr LXXV/742/05 Rady Miasta Krakowa z dnia 13 kwietnia 2005 r. w sprawie przyjęcia Strategii Rozwoju Krakowa opisuje przyszły obraz Krakowa jako **centrum nowoczesnej gospodarki**, które skutecznie **konkuruje** z innymi ośrodkami w Polsce, w Europie i na świecie, pozyskując inwestorów, tworząc przyjazny klimat dla przedsiębiorczości, dając przestrzeń dla zróżnicowanej działalności gospodarczej. Realizacji tej części wizji sprzyja szczególnie korzystny klimat dla tworzenia innowacji, wynikający z naturalnego potencjału tkwiącego w mieszkańcach. Opiera się on w

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 15/49

szczególności na aktywności licznego **środowiska naukowego**, które dzięki wyjątkowo korzystnym dla rozwoju nauki warunkom, centrum kongresowemu, bogato wyposażonym laboratoriom, nowoczesnym bibliotekom i rozwiniętej sieci teleinformatycznej wiąże swój własny rozwój z Krakowem. Kształcone w ramach doskonałych programów edukacyjnych młode pokolenia absolwentów chętnie pozostają w Mieście.

Przewagę konkurencyjną daje Krakowianom również potencjał kulturowy. Niekwestionowanym bogactwem Krakowa, przekazanym przez naszych przodków, pozostaje doceniane przez mieszkańców i otaczane szczególną ochroną **dziedzictwo historyczne i kulturowe**. Ten powód do dumy zobowiązuje nas do szczególnej troski o pielęgnację i zachowanie najważniejszych odziedziczonych wartości. Z drugiej strony, bogate tradycje kupieckie, liczne zabytki kultury i architektury, tętniące życiem niezwykle różnorodne ośrodki kulturalne są podstawą budowania nowoczesnej gospodarki. Dbalność o nie przysparza wymiernych korzyści gospodarczych, a nie jest wyłącznie obowiązkiem moralnym. Dzięki dziedzictwu historycznemu i kulturalnemu Kraków staje się magnesem dla turystów, inwestorów, twórców i naukowców. Spośród wielu konkurencyjnych ośrodków wybierają oni Kraków jako miejsce szczególnie przyjemne, magiczne, mające trudną do opisaną czarującą i nieprzemijającą atmosferę.


Kraków sprzyja nie tylko rozwojowi naukowemu, twórczej pracy, innowacyjnej gospodarce. Dzięki czystemu powietrzu, wodzie, bogactwu terenów zielonych i nowoczesnym obiektom sportowym, stanowi doskonale miejsce wypoczynku dla mieszkańców i rywalizacji dla sportowców na światowym poziomie.

Kraków, stolica dynamicznie rozwijającego się regionu Małopolski, zgodnie z bogatą tradycją centrum administracji regionu, a niegdyś również stolica kraju i siedziba władców Polski, jest metropolią historyczną, która nadal rozwija swoje funkcje metropolitalne, tworząc europolis – nowoczesną metropolię europejską.

Wizja Miasta, podobnie jak cała strategia jego rozwoju, kreślona jest z myślą o jego mieszkańcach, którzy tworzą dobrze zorganizowane społeczeństwo obywatelskie. Tylko jako wspólnota obywatelska mogą sobie zapewnić wysoką jakość życia, nie ograniczając przy tym możliwości rozwojowych przyszłych pokoleń, dbając o równowagę przestrzenną, ekologiczną, gospodarczą i społeczną. W ten sposób rozwój, który jest częścią wizji, będzie miał charakter trwały i zrównoważony. Krakowianie, mający silne poczucie wspólnoty, biorą odpowiedzialność za losy Miasta, aktywnie uczestnicząc w podejmowaniu decyzji dotyczących rozwiązywania bieżących problemów wspólnoty, jak i realizacji pomysłów sprzyjających rozwojowi Miasta, stale kontrolując władze samorządowe.

Przyszły Kraków to miasto nowoczesnych rozwiązań komunikacyjnych, transport publiczny jest wybierany przez mieszkańców jako najskuteczniejszy i najtańszy sposób przemieszczania się. Dzięki nowym mostom prawobrzeżna i lewobrzeżna część Miasta stają się prawdziwą jednością. Kraków powoli, ale widocznie zwraca się twarzą ku Wiśle dzięki nowym obiektom kongresowym i wystawienniczym, wkomponowanym w istniejącą przestrzeń Miasta biurcom, hotelom, szkołom. Ta bogata i wielofunkcyjna infrastruktura oraz architektura Miasta sprawiają, że przedstawiciele biznesu, nowoczesnego przemysłu, nauki i kultury wybierają je na swoje Miasto, przyczyniając się do tworzenia jego dobrej przyszłości.

Przyszły Kraków będzie miastem tworzącym z otaczającymi gminami i powiatami duży organizm metropolitalny, wspólnie współpracujący w zakresie infrastruktury i

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 16/49

inwestycji, dzięki czemu mieszkańcy będą mieli stabilny dostęp do nowoczesnej infrastruktury.

Przyszły Kraków połączony będzie szybką koleją ze Śląską Aglomeracją i tworzy dla Śląska poważne zaplecze kadrowe i rekreacyjne.


Przyszły Kraków dzięki nowym inwestycjom metropolitalnym – Centrum Targowo–Kongresowemu – rozszerza ofertę turystyczną, pozyskuje nowych inwestorów, powstają nowe hotele i zaplecze turystyczne. Miasto aktywnie współtworzy ofertę turystyczną i rekreacyjną. Kreuje się następna po Festiwalu Kraków 2000 oś programowa, wokół której tworzony jest program kultury masowej i elitarnej.

Dzięki nowoczesnej promocji miasto pozyskuje nowych, innowacyjnych inwestorów, którzy dają miejsca pracy dla młodej, wykształconej kadry naukowej i inżynierskiej. Przyszły Kraków to miasto nowoczesnych technologii, miasto powszechnego dostępu do Internetu i nowych technik medialnych.

Kraków staje się wielkim centrum przemysłu opartego na kulturze: ośrodkiem przemysłu medialnego, kulturalnego, rozrywkowego, co umożliwi tysiącom Krakowian, szczególnie młodego pokolenia, znalezienie nowych miejsc pracy.

Kraków, poprzez program inwestycyjny i kulturowy wzmacnia i tworzy nowe główne obszary rozwoju, w szczególności obszar Nowej Huty i Rejonu Lotniska Balice. Tam powstają nowe inwestycje metropolitalne, tam powstają nowe inwestycje komercyjne, tam powstają nowe miejsca pracy.

Przyszły Kraków to także miasto nowoczesnej infrastruktury społecznej, aktywnie wspierające różne pokolenia Krakowian, organizujące centra wsparcia dla ludzi starszych, otwierający na potrzeby lokalnych społeczności lokalne obiekty komunalne, tworzący nowe parki, tereny rekreacyjne, sportowe, nowe obiekty edukacyjne i oświatowe. Jako miasto obywatelskie Kraków poprzez swój samorząd będzie starał się wspierać tworzące tą infrastrukturę społeczną - organizacje pozarządowe, w rękach samych mieszkańców zostawiając decyzje i dalsze działania.

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 17/49

2.2 MISJA SAMORZĄDU MIASTA

Realizacja wizji rozwoju Krakowa jest wyzwaniem dla wszystkich mieszkańców i dla każdej z działających w mieście organizacji i instytucji. Koordynowanie tego procesu, dbanie o jego spójność i utrzymywanie jego ciągłości jest zadaniem kolejnych 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, POPRZEZ WPROWADZANIE PARTNERSKIEGO ZARZĄDZANIA MIASTEM, Z WYKORZYSTANIEM SZANS, JAKIE STWARZA JEGO METROPOLITALNY POTENCJAŁ ORAZ INTEGRACJA EUROPEJSKA. WSZELKIE DZIAŁANIA SAMORZĄDU MIASTA WINNY UWZGLĘDNIĆ POTRZEBY I ZADANIA RODZINY – JAKO PODSTAWOWEJ KOMÓRKI SPOŁECZNEJ.”

Misja ta współgra z podstawowym sformułowaniem wizji rozwoju Krakowa – "Kraków miastem obywatelskim". Stwierdza ona konieczność integrowania działań mieszkańców oraz wyraża wolę wprowadzania partnerskiego zarządzania miastem. Wzmacnianie partycypacji społecznej jako głównego impulsu i motoru, umożliwiającego konieczne dla rozwoju Miasta zmiany, ma w Krakowie szczególny wymiar - partnerskie działania wiążą się z zachowaniem specyficznej tożsamości Miasta.

Dzisiejsza tożsamość Krakowa powstawała przez lata dzięki specyficznym więziom różnych środowisk i instytucji i tylko zachowanie atmosfery i warunków pozwalających na stałe ich odnawianie pozwala wypracowaną tożsamość zachować. Od władz wymaga to właśnie partnerskiego integrowania działań.

Planowane metody stopniowego wprowadzania i upowszechniania samoorganizacji społecznej, uspołeczniania działań publicznych i wreszcie partycypacji społecznej i partnerstwa zasygnalizowane są w operacyjnej części strategii. Przedstawiona misja wskazuje także na konkretne mechanizmy rozwoju, które władze zamierzają wykorzystywać. Nacisk położony na wykorzystywanie szans wskazuje na wolę działania ofensywnego - na dążenie do wykorzystania możliwości, które pojawiły się w związku z momentem wejścia Polski do Unii Europejskiej. Jest to wyjątkowy moment i wiele z możliwości, które stwarza, może się więcej nie powtórzyć (wiąże się to m.in. z zadaniem rozwoju społeczeństwa informacyjnego oraz stworzeniem systemu czuwania nad szansami pozyskiwania środków i współpracy partnerów europejskich).

Wskazaniem priorytetu jest także postawienie na wykorzystanie metropolitalnego potencjału Krakowa. W globalizującym się świecie możliwości i szanse ogniskują się w wybranych miejscach, spełniających dobrze opisane wymagania – w miastach posiadających cechy metropolitalne. Dotyczy to własnych możliwości Miasta, ale także roli,

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 18/49

którą pełni w swoim regionie. Tak więc niezbędne jest systemowe rozwijanie metropolitalnych funkcji Krakowa i systematyczna współpraca regionalna. Wiąże się to ze zdolnością Krakowa do konkurowania z innymi miastami w Polsce i Europie oraz relacji Krakowa z otoczeniem, stanowiącym z jednej strony źródło potencjalnej siły, z innej jednak istotne uwarunkowanie.

2.3 MISJA URZĘDU MIASTA KRAKOWA

„SŁUŻBA MIESZKAŃCOM DLA WSPÓLNEGO DOBRA PODSTAWOWYM CELEM PRACY URZĘDNIKÓW”.

Misja Urzędu Miasta jest ściśle powiązana z celem operacyjnym I-8 zawartym w Strategii Rozwoju Krakowa, który brzmi:

I-8. Rozwój samorządności lokalnej i doskonalenie metod zarządzania, zwiększenie świadomości obywatelskiej i zainteresowania życiem miasta.

Cel ten jest uszczegółowieniem pierwszego celu strategicznego:


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

Dla realizacji zapisów Strategii Rozwoju Miasta Urząd pełni przede wszystkim rolę stymulatora życia społeczności miejskiej. Wypełnia przy tym zadania nałożone nań przepisami prawa powszechnie obowiązującego (głównie z zakresu administracji publicznej na szczeblu gminy i powiatu), będąc jednocześnie usługodawcą wobec swoich klientów, którymi są przede wszystkim mieszkańcy oraz przedstawiciele lokalnych środowisk przedsiębiorczości, kultury, sportu, nauki itp.

Niekwestionowanym potencjałem rozwojowym Krakowa są jego mieszkańcy. Silny patriotyzm lokalny i przywiązanie do Miasta przekłada się na duże zaangażowanie w przedsięwzięcia społeczne i aktywność gospodarczą. Partycypacja społeczna oznacza branie współodpowiedzialności za siebie i za współmieszkańców Miasta, a partycypacja obywatelska współodpowiedzialność za stan i rozwój całej społeczności jako dobra wspólnego. Od dawna znane są zależności pomiędzy umiejętnością samoorganizowania się osób i grup dla realizacji nawet drobnych i konkretnych celów, a ich późniejszą zaradnością i przedsiębiorczością przynoszącą trwały rozwój – także gospodarczy.

Stwarzanie warunków dla inicjowania oraz wspierania różnorodnych form i instytucji sprzyjających partycypacji jest wyznacznikiem długofalowego, strategicznego rozwoju Krakowa – w perspektywie kilkunastu lat. Chodzi o świadomy proces budowania infrastruktury obywatelskiej Miasta, która stałaby się stabilnym oparciem dla organizacji społecznych współdziałających z samorządem w rozwiązywaniu konkretnych problemów, jak i dla tworzenia wspólnot sąsiedzkich, jako miejsca mającego stwarzać poczucie bezpieczeństwa społecznego.

Władze samorządowe pełnią rolę stymulującą, zarządzają większością podstawowych usług komunalnych, a sprawność administracji jest jednym z podstawowych wskaźników

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 19/49

określających zarówno jakość życia mieszkańców, jak i warunki inwestowania. Jakość zarządzania zadaniami publicznymi jest więc bardzo istotnym strategicznie czynnikiem rozwoju, który stwarza całą gamę możliwości – od optymalnego wykorzystywania szans stojących przed Miastem, aż po pogłębianie istniejących zagrożeń.

Podnoszenie jakości zarządzania jest stałym procesem obejmującym nie tylko struktury organizacyjne samorządu i system podnoszenia kompetencji jego pracowników, ale także rozwój, jakość i profesjonalizm instytucji pośredniczących między wszystkimi środowiskami istotnymi dla rozwoju Miasta: biznesowymi, naukowymi, kulturowymi i obywatelskimi. Służyć temu procesowi powinno pogłębianie decentralizacji zadań komunalnych, organizowanie instytucji stale monitorujących sytuację Miasta i jego mieszkańców oraz wdrażanie w życie coraz lepszych narzędzi zarządzania w konkretnych obszarach zadań publicznych.

W ramach celu operacyjnego **I-8: Rozwój samorządności lokalnej i doskonalenie metod zarządzania, zwiększenie świadomości obywatelskiej i zainteresowania życiem miasta przewiduje się następujące programy sektorowe** realizowane przez Urząd Miasta Krakowa:


- Program rozwoju samorządności lokalnej i obywatelskiej partycypacji w zarządzaniu miastem
- **Program podnoszenia jakości usług publicznych**
- Założenia wieloletniej polityki finansowej miasta

2.4 KIERUNKI ROZWOJU SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE MIASTA KRAKOWA DO 2010 ROKU

Otwarcie w dziedzinie informacji

Urząd będzie dążył do zwiększenia otwartości dla mieszkańców, zapewniając zainteresowanym oczekiwane przez nich informacje, a w szczególności:

- jakość informacji o tym co, gdzie i jak załatwić będzie dobra, czytelna i bieżąco aktualizowana; informacja dostępna będzie zarówno w punktach informacyjnych, jak i w Internecie (oczekiwane zmiany: język potoczny zastąpi slang prawnouzędowy a narzędzia nawigacji i wyszukiwania będą bardziej przyjazne);
- klient (mieszkaniec lub przedsiębiorca) na własną prośbę będzie mógł uzyskiwać drogą elektroniczną (np. logując się na stronie z hasłem lub poprzez e-mail) bieżącą informację o stanie własnej sprawy (wewnętrzny system śledzenia i monitorowania pozwoli na automatyczne wygenerowanie tej informacji dla klienta na jego żądanie);
- klient na własną prośbę będzie mógł otrzymać informacje drogą elektroniczną o wszystkich relacjach i obowiązkach ustawowych czy umownych w stosunku do miasta, w wyniku których zobligowany jest do zapłacenia miastu rozmaitych należności (podatki, opłaty i inne zobowiązania), czy wykonania innych czynności;

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 20/49

- informacja o tym, jak długo na jakie decyzje (usługi) trzeba czekać będzie na bieżąco dostępna w Internecie.

Załatwianie spraw przez sieć

Wraz z postępem infrastruktury umożliwiającym używanie podpisu elektronicznego Magistrat uruchomi możliwość załatwiania spraw przez sieć. W pierwszym rządzie przewiduje się wprowadzenie niektórych usług dla przedsiębiorców i inwestorów (składanie wniosków, uzupełnienie dokumentacji).

Komfort dla klientów odwiedzających Urząd Miasta Krakowa osobiście

1. Wszystkie sprawy, wymagające osobistego stawiennictwa klienta w Urzędzie, będą załatwiane w miejscach komfortowych, przystosowanych do przyjmowania stron.
2. W siedzibach dzielnic pomocniczych zlokalizowane zostaną kioski internetowe z dostępem do e-Magistratu i tam, z pomocą urzędników, klient będzie mógł uzyskać wszystkie informacje dostępne w Systemie Informatycznym Urzędu Miasta Krakowa, które można udostępnić stronom.
3. Urząd będzie organizował otwarte (może odpłatne np. dla deweloperów – z pokryciem kosztów) szkolenia, jak załatwiać sprawy bardziej złożone – szczególnie po kolejnych zmianach w przepisach (np. związane z nieruchomościami, inwestowaniem itp.).

Lokalizacja Urzędu


Urząd zlokalizowany będzie w kilku dużych budynkach, co powinno ułatwić usprawnienie komunikacji wewnętrznej i zmniejszyć koszty funkcjonowania. Wydziały zajmujące się pokrewnymi zagadnieniami, w miarę możliwości lokalizowane będą w pobliżu siebie.

Cele i ich rozliczalność

1. W każdej z dziedzin życia miasta zapisane będą i publicznie dostępne cele długoterminowe i miary, przy pomocy których można obserwować, czy, jak i w jakim tempie cele są realizowane.
2. Powszechnie usługi, procedury będą dokładnie opisane a przebieg transakcji będzie monitorowany z wykorzystaniem Systemu Informatycznego. Zasady (np. dotyczące kolejności załatwiania spraw) i kryteria będą jawne – jeśli decyzja indywidualna będzie podejmowana niezgodnie z nimi, to uzasadnienie dokładnie wyjaśni dlaczego.
3. W planie rocznym będą prowadzone zapisy dokładnie co i ile zostanie wykonane, a w sprawozdaniu – co i ile zostało wykonane.

Dialog publiczny

Zamierzenia, cele oraz plany, a także miary, przy pomocy których będzie mierzony postęp, będą przedmiotem dialogu publicznego, dla którego materiałów wstępnych i danych dostarczy Magistrat, organizując regularne spotkania poświęcone kierunkom rozwoju poszczególnych dziedzin życia miasta.


	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 21/49

Komunikacja wewnętrzna i zarządzanie

1. Cele działań będą zapisane w dokumentach wewnętrznych i szeroko upowszechnione wśród pracowników.
2. Plany budżetowe (co najmniej roczne) będą zawierać miary pozwalające raz na kwartał dokonać oceny postępu, a na koniec roku ocenić osiągnięcia celów.
3. Zarządzanie zasobami ludzkimi będzie promować postawy twórcze i zaangażowane (przejrzyste kryteria zatrudniania, system ocen związany z realizacją celów, rozwój kadry i przejrzysta polityka awansowania).
4. Kierujący komórkami organizacyjnymi Urzędu Miasta Krakowa będą posiadać wystarczające kompetencje w zakresie kształtowania zespołu, nagradzania i karania, aby mogli rzeczywiście odpowiadać za jakość pracy danej komórki.
5. Korespondencja wewnętrzna odbywać się będzie wyłącznie w formie elektronicznej.
6. Ujawniane będą informacje o zastrzeżeniach do urzędników w zakresie przestrzegania kodeksu etyki, a wnioski mieszkańców w tych sprawach Urząd będzie gromadzić i rozpatrywać.

Wspomaganie przez system informatyczny (SI) usług i organizacji pracy

1. Wszystkie procesy o istotnej ilości transakcji w roku będą posiadać zapisane krok po kroku procedury według ustalonego formatu oraz odpowiednie wspomaganie Systemu Informatycznego (dostęp do potrzebnych zasobów, odnotowywanie istotnych etapów, pomoc w standardowym redagowaniu wystąpień, raportowanie, tworzenie informacji dla strony, lokalizowanie zdarzeń mających odniesienie przestrzenne, podgląd dla innych, którym informacja może być przydatna).
2. Będą tworzone narzędzia do śledzenia przez System Informatyczny stanu (etapu, punktu w procesie) sprawy o dokładności wystarczającej dla udzielenia stronie informacji oraz do śledzenia przez kierownictwo.
3. Kody paskowe (lub inne sposoby przeniesienia danych z nośników tradycyjnych) będą używane wszędzie, gdzie możliwe jest uniknięcie powtórnego ręcznego wprowadzania danych.
4. Zostanie w pełni zintegrowana ewidencja gruntów (opisowa i graficzna) pozwalająca na komfortową obsługę mieszkańców oraz na efektywne korzystanie z danych przez inne komórki Magistratu.
5. Wprowadzone zostanie zarządzanie danymi (wiadomo kto, jakie dane, w jakiej postaci gromadzi i jak inni mogą z nich korzystać) – osoba lub komórka będzie mieć zdefiniowane obowiązki i uprawnienia w tym zakresie.
6. Każdą z dziedzin programowania będzie opisywał ustalony zestaw wskaźników, które będą analizowane, a wnioski z tych analiz posłużą ocenie postępów we wdrażaniu strategii oraz aktualizacji celów długoterminowych i planów średniookresowych.
7. Coraz więcej spraw będzie załatwianych poprzez przyjmowanie dokumentów w formie elektronicznej lub zeskanowanej.
8. Coraz więcej spraw wewnętrznych urzędu będzie załatwianych przy pomocy stron intranetowych (zamówienia materiałów, szkolenia itp.).


	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 22/49

2.5 POLITYKA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W ROKU 2006.

W ramach wdrażania Strategii Rozwoju Krakowa oraz kierunków rozwoju Systemu Zarządzania Jakością wyznaczam następujące cele Systemu na rok 2006:

1. Przygotowanie „Programu podnoszenia jakości usług publicznych”, w którym cele zostaną określone w sposób mierzalny przy użyciu wskaźników, tak aby lepiej wyznaczać cele szczegółowe zadań i monitorować postęp we wdrażaniu Strategii.
2. Poprawa jakości usług dla mieszkańców poprzez przegląd i optymalizację procedur i procesów Urzędu oraz wprowadzenie ocen ze strony klientów, pozwalających badać rezultaty.
3. Poprawa efektywności pracy w Urzędzie Miasta Krakowa poprzez decentralizację odpowiedzialności za koszty funkcjonowania Urzędu, doskonalenie monitorowania zadań bieżących, czasu pracy w rozliczeniu na dostarczane produkty czy usługi oraz uzależnienie zmiennej części wynagrodzenia dyrektorów, koordynatorów zadań i zespołów od ewaluacji wykonania zadań.
4. Poprawienie przejrzystości działania Magistratu przez przygotowanie dostępnej w formie elektronicznej informacji dla stron o stanie załatwiania sprawy (miejsce w procedurze, w którym wniosek aktualnie się znajduje). Przewiduje się pilotażowe wdrożenie takiej możliwości w ramach wdrażanego obecnie systemu obsługi procesu inwestycyjnego.
5. Podnoszenie kwalifikacji pracowników Urzędu między innymi poprzez doskonalenie metod naboru, stale prowadzone szkolenia z dziedziny podstaw i zaawansowanej obsługi systemów informatycznych używanych w Urzędzie Miasta Krakowa oraz organizację warsztatów dla kadry kierowniczej z dziedzin zarządzania projektami i analizy ryzyka.
6. Doskonalenie zarządzania i rozwoju systemów informatycznych Urzędu poprzez opracowanie Polityki Bezpieczeństwa Informacji i Strategii Rozwoju Systemu Informatycznego, spełniających wymagania programu poprawy jakości usług publicznych.
7. Poprawa jakości wewnętrznej komunikacji w Urzędzie poprzez przygotowanie wdrożenia nowego portalu intranetowego, który pomagać będzie wszystkim pracownikom w bardziej efektywnej pracy, ułatwiając dostęp do informacji i jej wymianę.
8. Uzyskanie certyfikatu potwierdzającego zgodność Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Krakowa z normą PN-EN ISO 9001:2001.

Wartości docelowe realizacji powyższych celów zostały ujęte w Karcie Celów i Wyników stanowiącej załącznik nr 5 do Księgi Jakości

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 23/49

DEKLARACJA PREZYDENTA MIASTA KRAKOWA

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.

Wdrażany w Urzędzie Miasta Krakowa System Zarządzania Jakością zgodnie z wymaganiami normy PN ISO 9001:2001 jest stale doskonałony.

JACEK MAJCHROWSKI
PREZYDENT MIASTA KRAKOWA 28.03.2006 R.

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.

W celu sprawnego zarządzania Prezydent Miasta Krakowa kieruje Urzędem poprzez wydawanie zarządzeń i poleceń służbowych, a na poziomie wykonawczym za całość funkcjonowania Urzędu jest odpowiedzialny Dyrektor Magistratu.

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 24/49

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 – plan długoterminowy, zakreślający podstawowe cele i kierunki rozwoju społeczno-gospodarczego w perspektywie kilkunastu i więcej lat.

Ostatnie lata przyniosły szereg istotnych zmian, stwarzających nowe uwarunkowania rozwojowe, wśród nich:

- konieczność pobudzenia niewykorzystanego potencjału społeczności miasta,
- potrzeby i kierunki rozwojowe ujawnione w życiu miasta w ostatnich latach, w tym konieczność aktywizacji gospodarczej,
- zmiany zewnętrznych uwarunkowań determinujących rozwój zarówno społeczny (w tym przemiany kulturowe i prognozy demograficzne), jak i gospodarczy (w tym makroprocesy ekonomiczne i prognozy gospodarcze),
- uwarunkowania i perspektywy związane z przystąpieniem Polski do Unii Europejskiej,
- konieczność uwzględnienia dokumentów planistycznych powstałych w ostatnich latach, w tym Narodowego Planu Rozwoju, Narodowej Strategii Rozwoju Regionalnego, Strategii Rozwoju Województwa Małopolskiego oraz Studium Uwarunkowań i Kierunków Zagospodarowania Przestrzennego Miasta Krakowa,
- nowe regulacje prawne nakładające na samorząd obowiązek przygotowania kompleksowych i skoordynowanych programów sektorowych.

Wszystko to spowodowało konieczność uchwalenia nowej Strategii Rozwoju Krakowa.

Dnia 13 kwietnia 2005 r. Rada Miasta Krakowa uchwaliła przedstawiony przez Prezydenta Miasta Krakowa projekt nowej **Strategii Rozwoju Krakowa**, dostosowanej do nowej sytuacji zewnętrznej i nowych możliwości otwierających się przed Miastem (uchwała Nr LXXV/742/05). Link do Strategii Rozwoju Krakowa:


<http://www.bip.krakow.pl/?id=47>

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

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 25/49

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. Problematyka studium odnosi się więc do najważniejszych problemów rozwoju przestrzennego, których rozwiązywanie należy do zadań samorządu lokalnego. Studium zawiera ustalenia, które muszą być uwzględnione przy sporządzaniu miejscowych planów zagospodarowania. Z mocy ustawy z dnia 27 marca 2003 roku o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym (Dz. U. Nr 80, poz. 717, z późn. zm.) 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.

Podstawę sporządzenia Studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego Miasta Krakowa stanowi art. 9 ustawy o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym oraz uchwała Nr LVIII/580/96 Rady Miasta Krakowa z dnia 18 września 1996 roku w sprawie przystąpienia do sporządzania „Studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy Kraków”. Realizacją wymienionej uchwały jest „Studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego Miasta Krakowa” przyjęte uchwałą Nr XII/87/03 Rady Miasta Krakowa z dnia 16 kwietnia 2003 roku.

Link do Studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego Miasta Krakowa:


<http://www.bip.krakow.pl/?id=48>

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, a także wypełniania funkcji Miasta „sąsiedzkiego”, regionalnego i europejskiego.

Mając na uwadze zarówno unikatowe walory i potencjalne możliwości rozwoju, występujące problemy i uwarunkowania zagospodarowania przestrzennego Krakowa, jak również zamierzenia władz Miasta i dążenia społeczności Krakowa ustalono główne cele rozwoju, którymi są:

- wzrost konkurencyjności i atrakcyjności Miasta jako europejskiego ośrodka kultury, nauki i sztuki, turystyki, nowoczesnych technologii, a także stolicy regionu,
- poprawa komfortu życia w Mieście.

Uchwalenie Studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego Miasta Krakowa zapoczątkowało proces intensyfikacji prac nad sporządzaniem planów miejscowych. Ustalając obszary wskazane do sporządzenia miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego przyjęto podejście uwzględniające nie tylko kategorie planów ustalone ustawą o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym, lecz również katalog potrzeb związanych z realizacją celów rozwoju Miasta.

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 26/49

3.3. BUDŻET MIASTA KRAKOWA

Uchwała budżetowa jest podejmowana, corocznie, na podstawie projektu Prezydenta Miasta Krakowa. Aktualnie dochody miasta kształtują się w granicach 2 miliardów 150 milionów złotych, a wydatki – 2 miliardów 339 milionów złotych.

Źródłami dochodu miasta są:

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

Wydatki z budżetu są przeznaczane na:

- a) edukację,
- b) utrzymanie 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.

Zakłada się zaciągnięcie w latach 2006 – 2008 długu publicznego w łącznej wysokości 859 758 tys. zł. Środki pochodzić będą z:

- kredytu Europejskiego Banku Odbudowy i Rozwoju (EBOR) i Europejskiego Banku Inwestycyjnego (EBI),
- kredytów komercyjnych / emisji obligacji.

Kredyt EBOR spłacany będzie w okresie od 2006 do 2016 roku, kredyt EBI w okresie od 2007 do 2021 roku. Łączna wysokość przypadających do spłaty w danym roku rat kredytów i pożyczek oraz potencjalnych spłat kwot będących konsekwencją udzielonych poręczeń wraz z należnymi odsetkami od tych kredytów i pożyczek, a także przypadających w danym roku wykupów obligacji, nie przekracza w latach 2006 – 2021 poziomu 12,8% planowanych dochodów budżetu Miasta Krakowa (wobec ustawowo dopuszczalnego

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 27/49

poziomu 15%). Z kolei wskaźnik poziomu zadłużenia nie przekracza dopuszczalnego prawem poziomu 60% planowanych dochodów budżetu miasta.

Działalność inwestycyjna samorządu stanowi jedną z podstawowych funkcji publicznych, dzięki której tworzone są materialne podstawy wpływające na wzrost standardu i poziomu życia mieszkańców.

Konstrukcja programu inwestycyjnego na lata 2006 – 2008, tak jak w latach poprzednich, zapewnia w pierwszej kolejności przeznaczenie środków finansowych na realizację zadań kontynuowanych oraz realizację zadań, które otrzymały dofinansowanie z zewnętrznych, bezzwrotnych źródeł oraz na zadania przygotowywane do zgłoszenia mające szansę otrzymać dofinansowanie w ramach kolejnych naborów projektów. W dalszej kolejności finansowane z budżetu Miasta Krakowa są nowe zadania.

Aby zachować odpowiednie proporcje inwestowania w poszczególnych dziedzinach rozwoju Miasta Krakowa, plan wydatków inwestycyjnych opracowano w dwupoziomowej strukturze, dokonując podziału zadań inwestycyjnych na:

- inwestycje strategiczne, których realizacja ze względu na zakres będzie miała znaczenie w skali całego Miasta, a ich efektem będzie nie tylko wzrost poziomu życia mieszkańców, ale również rozwój i wzrost znaczenia Krakowa w kraju i w regionie,
- inwestycje programowe, często o mniejszym wymiarze finansowym, ale bezpośrednio wpływające na podniesienie poziomu życia społeczności lokalnych.

Miasto Kraków planuje przeznaczyć w latach 2006 – 2008 największą ilość środków finansowych na realizację zadań programowych w następujących dziedzinach:

- Transport i łączność – 27,5%,
- Gospodarka mieszkaniowa – 15,2%,
- Kultura i ochrona dziedzictwa narodowego – 12,6%,
- Ochrona zdrowia, opieka i pomoc społeczna – 11,7%,
- Zarządzanie miastem – 10,9%,
- Gospodarka komunalna i ochrona środowiska – 9,7%,
- Oświata i wychowanie – 8,5%.


Planowane wydatki w wyżej wymienionych dziedzinach stanowią 96,1% wszystkich wydatków związanych z realizacją inwestycji programowych w 2006 roku.

Takie rozłożenie akcentów w prowadzeniu polityki inwestycyjnej w ramach zadań programowych jest zgodne z przyjętymi priorytetami w obecnej kadencji samorządu Miasta Krakowa.

Link do budżetu Miasta Krakowa: <http://www.bip.krakow.pl/?id=42>

Zadania związane z planowaniem i realizacją budżetu miasta zostały opisane w procesie:

- „Planowanie budżetu”,
- „Realizacja budżetu”,

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 28/49

4. ZAKRES SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

System Zarządzania Jakością (SZJ) obejmuje całą strukturę organizacyjną Urzędu Miasta Krakowa przedstawioną w schemacie organizacyjnym Urzędu stanowiącym załącznik do Regulaminu Organizacyjnego (Zarządzenie Prezydenta Miasta Krakowa nr 1521/2005 z dnia 23 sierpnia 2005 r.) oraz procesy przedstawione w hierarchii procesów. W związku z powyższym podejście procesowe obowiązuje w całym Urzędzie. Procesy udokumentowane zgodnie z przyjętą notacją określoną w załącznik nr 6 do Księgi Jakości, zostały umieszczone w Qsystemie. Pozostałe procesy wykonywane są i nadzorowane na podstawie ustaw, przepisów prawa lokalnego oraz wewnętrznych aktów kierowania zgodnie z Systemem Zarządzania Jakością. W dalszych etapach prac będą dokumentowane pozostałe procesy.

Specyfika działalności Urzędu Miasta powoduje, iż z zakresu Systemu Zarządzania Jakością konieczne były wyłączenia. Wyłączenia te dotyczą punkt 7.5.2. normy PN EN ISO 9001:2001 i obejmują - walidację procesów produkcji i dostarczania usługi. Niniejsze wyłączenie nie wpływa na jakość usług realizowanych przez Urząd Miasta Krakowa.

5. ROLE I ZADANIA W SYSTEMIE ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

5.1 Prezydent Miasta Krakowa:

- a) kieruje pracą urzędu,
- b) stoi na czele Zespołu Sterującego w Urzędzie Miasta Krakowa;
- c) odpowiada za deklarację Polityki Jakości, nadzór nad jej realizacją oraz wyznaczanie celów Polityki Jakości na dalsze okresy;
- d) odpowiada za prowadzenie przeglądów 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 odrębnym zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa;
- b) współpracują z Prezydentem Miasta w zakresie rozwiązywania problemów i podejmowania decyzji mogących wpłynąć na System Zarządzania Jakością.

5.3 Skarbnik Miasta:

- a) wchodzi w skład Zespołu Sterującego w Urzędzie Miasta Krakowa;
- b) odpowiada za utrzymanie i doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością w zakresie dotyczącym grupy procesów „Zarządzanie finansami”;
- c) sprawuje nadzór nad realizacją działań doskonalących
- d) dokonuje przeglądów podlegającej mu części organizacji.

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 29/49

5.4 Pełnomocnik Prezydenta Miasta Krakowa ds. Systemu Zarządzania Jakością:


- a) projektuje i wdraża struktury zintegrowanego systemu zarządzania,
- b) wchodzi w skład Zespołu Sterującego w Urzędzie Miasta Krakowa;
- c) zapewnia, że wymagane procesy Systemu Zarządzania Jakością są ustanawiane, wdrażane i utrzymywane zgodnie z wymaganiami normy;
- d) przedstawia Prezydentowi Miasta Krakowa sprawozdania z bieżącego funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością ze szczególnym uwzględnieniem kwestii ciągłego doskonalenia systemu;
- e) planuje i nadzoruje przeprowadzanie audytów wewnętrznych;
- f) organizuje i wspiera prace związane z dokonywaniem przez Prezydenta Miasta przeglądów zarządzania;
- g) współpracuje z podmiotami zewnętrznymi w zakresie doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością oraz uzyskania i utrzymania certyfikatu;
- h) inicjuje i nadzoruje działania naprawcze;
- i) wprowadza niezbędne zmiany w opisie procesu na wniosek właściciela procesu;
- j) wprowadza zmiany do załączników Księgi Jakości
- k) w uzasadnionych przypadkach podejmuje decyzję o odstąpieniu od danego punktu opisu procesu.
- l) realizuje inne obowiązki i uprawnienia niezbędne do realizacji zadań określonych Systemem Zarządzania Jakością,

5.5 Kierujący komórkami organizacyjnymi Urzędu Miasta Krakowa:

- a) dbają o realizację celów w podległych sobie obszarach,
- b) nadzorują utrzymywanie Systemu Zarządzania Jakością w komórkach, którymi kierują;
- c) odpowiadają za prowadzenie cząstkowych przeglądów zarządzania;
- d) przygotowują dla Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością propozycje w zakresie działań naprawczych i zmian w Systemie Zarządzania Jakością.

5.6 Właściciele procesów:

- a) formułują cele procesu i zapewniają zgodność procesu z kartą wyników i celami zawartymi w Polityce Jakości;
- b) zapewniają stosowny opis procesu w postaci procedur i innych dokumentów;
- c) monitorują i analizują przebieg procesu;
- d) śledzą zmiany w przepisach oraz w strukturze organizacyjnej UMK i MJO celem aktualizacji zapisów w procesach;
- e) opracowują wymagania wobec uczestników procesu w szczególności poprzez sporządzanie odpowiednich raportów pomagających kontrolować efektywność i jakość procesu;
- f) odpowiadają za efektywną, sprawną i terminową realizację procesu, w tym za świadomość roli poszczególnych wykonawców procesu;
- g) zapewniają odpowiedni poziom wiedzy uczestników procesów.
- h) inicjują działania mające na celu usprawnienie bądź udoskonalenie procesu;

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 30/49

- i) wnioskują o odpowiednie raporty pomagające kontrolować efektywność i jakość procesu.
- j) ustanawiają, zbierają i analizują mierniki i wskaźniki procesu

5.7 Zespół Sterujący:

- a) zatwierdza plany i harmonogramy rozwoju Systemu Zarządzania Jakością;
- b) dokonuje okresowych przeglądów postępu prac.

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

5.8 Audytorzy:

- a) odpowiadają za prawidłowe przeprowadzanie audytu i sporządzenie raportu uwzględniającego wyniki audytu;
- b) za swoje działania odpowiadają przed Pełnomocnikiem ds. Systemu Zarządzania Jakością.

Wykaz audytorów określony jest w odrębnym zarządzeniu Prezydenta Miasta Krakowa.

5.9 Osoby dokumentujące System Zarządzania Jakością:

- a) opracowują dokumentację zgodnie z wymaganiami normy PN EN ISO 9001:2001,
- b) analizują dotychczas obowiązujące procedury i procesy przebiegające w Urzędzie pod kątem ich aktualności i zgodności z normą,
- c) promują i wdrażają zasady zarządzania procesowego.

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

6. DOKUMENTACJA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ


6.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

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

Księga jakości jest podstawowym dokumentem opisującym System Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Krakowa zgodny z normą PN-EN ISO 9001:2001. Obejmuje wszystkie regulacje wynikające z normy. Księgę jakości opracowuje, udostępnia, ewidencjonuje, aktualizuje i archiwizuje Pełnomocnik Prezydenta Miasta Krakowa ds. Systemu Zarządzania Jakością. Regulacje zawarte w Księdze Jakości obowiązują wszystkich pracowników Urzędu Miasta Krakowa.

Polityka jakości przedstawiająca ogół zamierzeń, celów i kierunków działania Urzędu Miasta Krakowa zawiera:

- 1) Wizję Krakowa

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 31/49

- 2) Misję samorządu miasta
- 3) Misję Urzędu Miasta Krakowa
- 4) Politykę jakości w Urzędzie Miasta Krakowa do roku 2010.
- 5) Cele wdrożenia systemu zarządzania jakością w roku 2006.

Hierarchia procesów - zestawienie procesów przedstawione w postaci tabeli w formie szczegółowej (dekompozycja) lub w formie ogólnego schematu.

Dekompozycja procesów dzieli się na **grupy procesów** wynikające z zadań urzędu, regulaminu organizacyjnego lub zasad obsługi klientów.

Grupy procesów składają się z:

1. procesów,
2. podprocesów
3. działań.

Ad 1. **Proces** – zespół działań dla osiągnięcia zadanego celu. Proces obejmuje:

- 1) zespół równoległe lub kolejno działających podprocesów lub też
- 2) może obejmować zespół następujących po sobie czynności przekształcających materiał wejściowy (np.: wymóg prawny, wniosek) w produkt lub usługę (np.: decyzja, opinia, świadczenie).

Proces ma wyznaczonego właściciela procesu oraz opisywany jest zgodnie z wzorem opisu procesu, który stanowi załącznik nr 6 do Księgi Jakości.

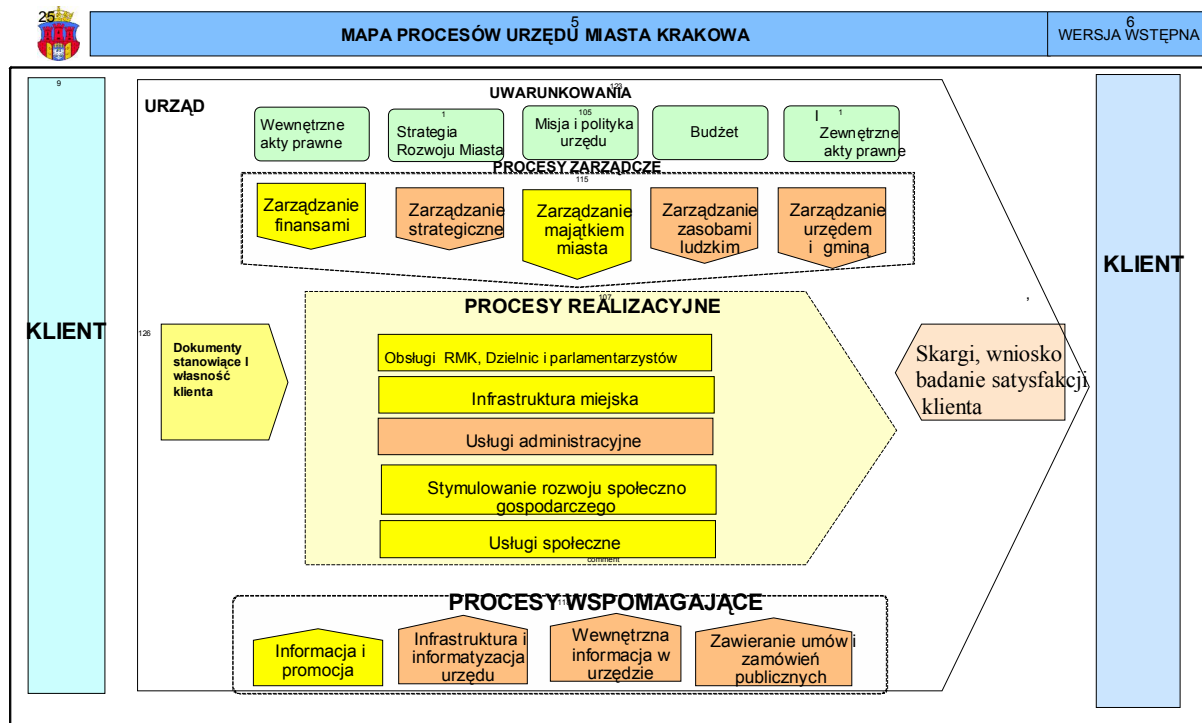
Ad 2. **Podproces** - zespół następujących po sobie czynności przekształcających materiał wejściowy (np.: wymóg prawny, wniosek) w produkt lub usługę (np.: decyzja, opinia, świadczenie).

Podproces ma wyznaczonego właściciela podprocesu oraz opisywany jest zgodnie z wzorem opisu procesu – załącznik nr 6 do Księgi Jakości.

Ad 3. **Działanie** - element składowy podprocesu a czasem procesu charakteryzujący się większym stopniem szczegółowości.

	KSIEGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 32/49

Mapa procesów - przedstawienie głównych grup procesów oraz wzajemne ich powiązanie.



6.2 NADZÓR NAD DOKUMENTAMI, REJESTRAMI I ZAPISAMI

6.2.1 NADZÓR NAD DOKUMENTAMI

W Urzędzie dokumenty dzielą się na:

- 1) akty kierowania,
- 2) pozostałe dokumenty przy pomocy, których Urząd realizuje swoje zadania, dokumenty informacyjne oraz regulujące zasady pracy w UMK


Akty kierowania

Zasady opracowywania, nadzoru, wydawania, przechowywania i zabezpieczania aktów kierowania opisane zostały w procesie:

- „Wydawanie aktów kierowania”

Dokumenty te to:

- 1) uchwały Rady Miasta Krakowa, <http://www.bip.krakow.pl/?id=121>
- 2) zarządzenia Prezydenta Miasta Krakowa, <http://www.bip.krakow.pl/?id=207>
- 3) polecenia służbowe Prezydenta Miasta Krakowa,
- 4) polecenia służbowe Dyrektora Magistratu,

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 33/49

- 5) upoważnienia i pełnomocnictwa Prezydenta Miasta Krakowa
- 6) polecenia wykonania zadania,

Pozostałe dokumenty

Zasady opracowywania, nadzoru, wydawania, przechowywania i zabezpieczania:

- 1) interpelacji, wniosków komisji Rady Miasta Krakowa, interwencji opisane zostały w procesie:
 - „Obsługa interpelacji i wniosków radnych oraz interwencji poselskich i senatroskich”
- 2) umów zawieranych między Gminą Miejską Kraków a innymi podmiotami opisane zostały w procesie:
 - „Zawieranie umów i ocena ich efektywności”
- 3) systemów i programów komputerowych opisane zostały w procesie:
 - „Zarządzanie systemami teleinformatycznymi”
- 4) dokumentów zamieszczanych w Biuletynie Informacji Publicznej Miasta Krakowa opisane zostały w procesie:
 - „Komunikacja z mieszkańcami”

Nadzór nad dokumentami w Urzędzie Miasta Krakowa odbywa się poprzez:

- 1) bieżącą analizę dokumentu na każdym etapie jego powstawania,
- 2) przeprowadzanie kontroli wewnętrznej,
- 3) dokonywanie audytów,
- 4) wytyczanie kierunków przez kierujących komórkami organizacyjnymi Urzędu,
- 5) działania radców prawnych,
- 6) czynności wykonywane przez – powołane specjalnie w tym celu – komórki wewnętrzne w Wydziale Organizacji i Nadzoru,
- 7) działania Zespołu Dokumentującego System Zarządzania Jakością.

Zasady nadzoru nad dokumentami odnoszą się do:

- a) zatwierdzania dokumentów,
- b) dokonywania przeglądu dokumentów i ich aktualizacji,
- c) identyfikowalności i nadawania statusu dokumentom,
- d) dostępności dokumentów,
- e) wycofywania dokumentów nieaktualnych.

Akty i dokumenty wewnętrzne są zatwierdzane przed ich wydaniem przez osoby merytorycznie odpowiedzialne i ogłaszane według ustalonych zasad.

Zatwierdzanie odbywa się przez osoby uprawnione, w zależności od rodzaju dokumentu, na podstawie wewnętrznych regulacji w Urzędzie. W Wydziale Organizacji i Nadzoru utworzono komórki, które opiniują ostatecznie, przedstawiają wnioski z tych opinii oraz prowadzą rejestry:

- a) Referat Regulacji Normatywnych – zarządzeń, upoważnień i pełnomocnictw,
- b) Referat Organizacyjny – poleceń służbowych,
- c) Referat ds. Procedur i Procesów Realizacji Zadań Gminy Miejskiej Kraków – procedur zewnętrznych i wewnętrznych, procesów

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 34/49

d) Referat Interpelacji i Realizacji Uchwał Rady Miasta Krakowa – interpelacje, wnioski komisji Rady Miasta, interwencje.


Dodatkowo w Wydziale Organizacji i Nadzoru funkcjonuje Referat Monitorowania Zadań Bieżących, zajmujący się monitoringiem zadań bieżących wynikających z zadań budżetowych, ujętych w budżecie Miasta Krakowa dla krakowskiego Magistratu.

Dokumenty i zapisy są projektowane, przyjmowane i nadzorowane zgodnie z Instrukcją kancelaryjną dla organów gmin i związków międzygminnych, uzupełnioną zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa.

W Urzędzie istnieją zarządzenia opisujące procedury dotyczące przygotowywania szczególnego rodzaju dokumentów, i tak:

- a) zasady przygotowywania projektów uchwał Rady Miasta Krakowa i zarządzeń Prezydenta Miasta Krakowa reguluje zarządzenie Prezydenta Miasta Krakowa w sprawie określenia zasad opracowywania i przekazywania do realizacji zarządzeń i opinii Prezydenta Miasta Krakowa,
http://www.cyfronet.krakow.pl/mk/bip/rada/zarzadzenia/pliki/zp_357_05.pdf
- b) zasady przygotowywania projektów poleceń służbowych reguluje zarządzenie Prezydenta Miasta Krakowa w sprawie poleceń służbowych Prezydenta Miasta Krakowa i Dyrektora Magistratu,
http://www.cyfronet.krakow.pl/mk/bip/rada/zarzadzenia/pliki/zp_1376_05.pdf
- c) zasady przygotowywania projektów upoważnień i pełnomocnictw reguluje zarządzenie Prezydenta Miasta Krakowa w sprawie upoważnień i pełnomocnictw Prezydenta Miasta Krakowa,
http://www.cyfronet.krakow.pl/mk/bip/rada/zarzadzenia/pliki/zp_1700_05.pdf
- d) zasady przygotowywania odpowiedzi na interpelacje, wnioski komisji Rady Miasta i interwencje reguluje zarządzenie Prezydenta Miasta Krakowa w sprawie trybu załatwiania interwencji poselskich i senatorskich, interpelacji radnych, wniosków i opinii komisji Rady Miasta Krakowa oraz spraw przekazywanych przez Przewodniczącego Rady Miasta Krakowa,
http://www.cyfronet.krakow.pl/mk/bip/rada/zarzadzenia/pliki/zp_937_04.pdf
- e) zasady przygotowywania projektów umów reguluje zarządzenie Prezydenta Miasta Krakowa w sprawie Generalnego Rejestru Umów i Zleceń,
http://www.cyfronet.krakow.pl/mk/bip/rada/zarzadzenia/pliki/zp_1687_05.pdf
- f) zasady wykonywania i nadzoru nad pieczęciami określa zarządzenie Prezydenta Miasta Krakowa w sprawie pieczęci urzędowych i pieczętek stosowanych przez komórki organizacyjne Urzędu Miasta Krakowa oraz pieczęci urzędowych stosowanych przez miejskie jednostki organizacyjne,
http://www.cyfronet.krakow.pl/mk/bip/rada/zarzadzenia/pliki/zp_2255_04.pdf
- g) wzory pism urzędowych określa polecenie służbowe Dyrektora Magistratu w sprawie wprowadzenia w Urzędzie Miasta Krakowa Systemu Identyfikacji Wizualnej.

Procedury zarządzania jakością są aktualne i równocześnie zamieszczone w formie elektronicznej w Q-systemie. Wersje wydrukowane są materiałami pomocniczymi dla celów informacyjnych i szkoleniowych. Wszystkie dokumenty Systemu Zarządzania Jakością są sprawdzone pod kątem ich aktualności przez osobę odpowiedzialną lub właściciela

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 35/49

dokumentu minimum jeden raz w roku. Dowody na sprawdzenie dokumentów umieszczonych w Q-systemie zawarte są w portalu Q-system

Ustalone i opisane zasady postępowania z dokumentacją zapewniają ich odpowiednie oznaczenie. Akty wewnętrzne są rozpowszechniane drogą elektroniczną do wszystkich właściwych komórek organizacyjnych Urzędu. W każdej z tych komórek są prowadzone cykliczne narady kierownictwa mające na celu zapoznanie się z nowymi regulacjami prawnymi, a te informacje są z kolei przekazywane przez kierowników podległym pracownikom. Z narad są sporządzane zapisy w formie protokołu. Umożliwia to wymianę opinii i wzajemne doskonalenie w interpretacji i stosowaniu ustalonych zasad.

Zgromadzone lub utworzone w trakcie realizacji procesów dokumenty i zapisy podlegają nadzorowi ze względu na daną – określoną dla nich – kategorię archiwalną oraz ze względu na zawarte w nich informacje. Realizowane jest to poprzez właściwe ich oznaczenie, nadawanie im odpowiednich klauzul, przechowywanie przez wymagany przepisami okres czasu oraz określenie zasad ich udostępniania.

Kategorie archiwalne określa Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt dla Urzędu Miasta Krakowa, określony rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych, oraz zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa w sprawie uzupełnienia Jednolitego Rzeczowego Wykazu Akt.

Oprócz w/w procesów związanych z nadzorem nad dokumentami wymienić należy procesy związane a opisujące postępowanie z wyrobem niezgodnym:

- „Nadzór nad niezgodnościami”
- „Nadzór nad działaniami usprawniającymi i projektami doskonalącymi”

6.2.2 NADZÓR NAD REJESTRAMI I ZAPISAMI


Nadzór nad rejestrami i zapisami opisany został w procesie:

- „Nadzór nad rejestrami i zapisami”

7. ZARZĄDZANIE PROCESOWE W URZĘDZIE MIASTA KRAKOWA

Podejmując prace mające na celu wdrożenie Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Krakowa dokonano identyfikacji wszystkich procesów. Procesy połączono w grupy określając tym sposobem obszary w ramach, których są realizowane (**załącznik nr 3**). Kolejnym działaniem było:

- 1) wyodrębnienie podprocesów,
- 2) określenie właścicieli procesów i podprocesów,
- 3) przyporządkowanie dokumentów opisujących zasady postępowania przy realizacji danego procesu,

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 36/49

Powyższe dane zostały zestawione w postaci tabeli (**załącznik nr 2**).

Powiązania między procesami pokazano na mapie powiązań między procesami (**załącznik nr 4**). Istotne procesy opisane są zgodnie z wzorem opisu procesów w ściśle określonej notacji (**załącznik nr 6**). Wykaz opisanych procesów stanowi element dokumentacji systemowej i umieszczony jest w Qsystemie.


W Urzędzie Miasta Krakowa zidentyfikowano 14 głównych grup procesów w trzech n/w obszarach:

1. procesy zarządzania:

- 1) grupa procesów „Zarządzanie finansami”
W grupie tej realizowane są procesy planowania budżetu, realizacji budżetu, optymalizacji zadłużenia Gminy, obsługa finansowo-księgową.
- 2) grupa procesów „Zarządzanie strategiczne”
W grupie tej realizowane są procesy planowania programów strategicznych, wdrażanie i monitorowanie realizacji Strategii Rozwoju Krakowa, planowania przestrzennego, planowania inwestycji.
- 3) grupa procesów „Zarządzanie majątkiem miasta”
W grupie tej realizowane są procesy gospodarowania nieruchomościami, prowadzenia ewidencji majątku urzędu, nadzoru nad spółkami i fundacjami, prowadzenie ewidencji majątku Gminy, gospodarowanie lokalami mieszkaniowymi i użytkowymi Gminy, spadkobranie na rzecz Gminy.
- 4) grupa procesów „Zarządzanie zasobami ludzkimi”
W grupie tej realizowane są procesy zarządzania kadrami, planowania i zarządzania funduszem płac, zarządzania kwalifikacjami, zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy.
- 5) grupa procesów „Zarządzanie Urzędem i Gminą”
W grupie tej realizowane są procesy wydawania aktów kierowania, monitorowania zadań bieżących i procesów, monitorowania inwestycji miejskich, prowadzenie audytu wewnętrznego i jakości, prowadzenia kontroli, nadzoru nad niezgodnościami, badania satysfakcji klienta, monitorowania i prowadzenia przeglądów zarządzania, nadzoru nad rejestrami i zapisami, nadzoru nad działaniami i projektami doskonalącymi, wprowadzania i realizacji nowych usług.

2. procesy realizacyjne:

- 1) grupa procesów „Obsługa RMK, dzielnic i parlamentarzystów”
W grupie tej realizowane są procesy obsługi sesji RMK, obsługi posiedzeń komisji RMK, obsługi radnych, obsługi interpelacji i wniosków radnych oraz interwencji poselskich i senatorskich, obsługi dzielnic.
- 2) grupa procesów „Infrastruktura Miejska”
W grupie tej realizowane są procesy przygotowania i realizacji inwestycji miejskich, kształtowania i ochrony środowiska, inicjowania i wspierania inicjatyw proekologicznych, transportu publicznego, zarządzania układem drogowym, gospodarki wodno-ściekowej i energetycznej, gospodarowania odpadami i oczyszczania miasta, nadzoru i koordynacji miejskich jednostek organizacyjnych (komunalnych).

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 37/49

- 3) grupa procesów „Usługi administracyjne”
W grupie tej realizowane są procesy obsługi klienta, rozpatrywania skarg, wniosków i interwencji, wydawania decyzji administracyjnych, postanowień, zaświadczeń i opinii, innych czynności wynikających z przepisów prawa, poboru podatków i opłat.
- 4) grupa procesów „Usługi społeczne”
W grupie tej realizowane są procesy pomocy społecznej, świadczenia pomocy mieszkaniowej, bezpieczeństwa i zarządzania kryzysowego, prowadzenia placówek oświatowych, kultury i ochrony zabytków, ochrony zdrowia, sportu i rekreacji, świadczeń socjalnych, pomocy osobom niepełnosprawnym, turystyki, nadzoru i koordynacji miejskich jednostek organizacyjnych.
- 5) grupa procesów „Stymulowanie rozwoju społeczno-gospodarczego”
W grupie tej realizowane są procesy przygotowania ofert inwestycyjnych, przygotowania projektów do dofinansowania z funduszy unii europejskiej, współpracy ze stowarzyszeniami i innymi instytucjami pomocy społecznej, wspierania MSP, współpracy z innymi podmiotami gospodarczymi, współpracy z organizacjami pozarządowymi w zakresie kultury i sportu.

3. procesy wspomagające:

- 1) grupa procesów „Informacja i promocja”
W grupie tej realizowane są procesy obsługi i organizacji spotkań i uroczystości Prezydenta, organizacji imprez, komunikacji z mieszkańcami, współpracy zagranicznej.
- 2) grupa procesów „Infrastruktura i informatyzacja Urzędu”
W grupie tej realizowane są procesy zarządzania infrastrukturą urzędu, zarządzania systemami teleinformatycznymi.
- 3) grupa procesów „Wewnętrzna informacja w Urzędzie”
W grupie tej realizowane są procesy serwisu prasowego dla pracowników, prowadzenia intranetu, obiegu korespondencji w UMK, obsługi bibliotecznej.
- 4) grupa procesów „Zawieranie umów i koordynacja zamówień publicznych”
W grupie tej realizowane są procesy koordynacji zamówień publicznych, zawierania umów i oceny ich efektywności.

Grupy procesów oraz ich wzajemne powiązania pokazane są w formie „Mapy powiązań między procesami”, która stanowi załącznik nr 4 do Księgi Jakości.


Oznaczenie grup, procesów i podprocesów

Obszary procesów zostały oznaczone następująco:

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

Grupy procesów funkcjonujące w ramach wymienionych powyżej obszarów oznaczone są odpowiednio numerami :

1. Grupa procesów zarządzania – **od GZ 1 do GZ 5**
2. Grupa procesów realizacyjnych – **od GR 1 do GR 5**

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 38/49

3. Grupa procesów wspomagających – od GW 1 do GW 4

W ramach każdej grupy kolejny proces otrzymuje numerację stanowiącą kontynuację numeru danej grupy, np.:

Procesy zarządzania –

- a) Zarządzanie finansami **od GZ 1 .1 do GZ 1.4**
- b) Zarządzanie strategiczne **od GZ 2.1 do GZ 2.4**

Podprocesy w ramach procesów stanowią rozszerzenie numeru procesu i tak np.:

Podproces przygotowanie danych dla potrzeb opracowania projektu budżetu - **GZ 1 .1 .1**

8. CHARAKTERYSTYKA GŁÓWNYCH KLIENTÓW

Opisując klientów Urzędu Miasta Krakowa należy wymienić dwie kategorie: klient zewnętrzny i klient wewnętrzny.

8.1. Klient zewnętrzny

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, dbając o ciągłe jej doskonalenie.

Jednym z mierników funkcjonowania systemu zarządzania jakością jest badanie satysfakcji klienta. Najpierw należy poznać oczekiwania klienta a potem sprawdzić czy zostały spełnione w celu zwiększenia jego zadowolenia. Badanie satysfakcji klienta daje szansę na ocenę działalności Urzędu Miasta Krakowa przez pryzmat mieszkańca oraz pozwala na ukierunkowanie działań doskonalących mających na celu podniesienie jakości wyrobów jakimi są świadczone dla stron usługi.


Oprócz klienta zewnętrznego indywidualnego jakim jest mieszkaniec można wyróżnić również klienta zewnętrznego zbiorowego np. potencjalnych inwestorów, spółki komunalne, organizacje pozarządowe, zakłady pracy, turyści.

8.2 Klient wewnętrzny

Klientów Urzędu nie stanowią tylko podmioty, które są ostatecznymi odbiorcami usług. Poza nimi występują także klienci wewnętrzni, którymi są 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.

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

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 39/49

9. KOMUNIKACJA Z KLIENTEM

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

9.1 KOMUNIKACJA Z KLIENTEM WEWNĘTRZNYM

Na system komunikacji wewnętrznej w Urzędzie Miasta Krakowa składają się następujące elementy:

- 1) sieć intranetowa,
- 2) poczta elektroniczna,
- 3) sieć telefoniczna Urzędu (wewnętrzna i zewnętrzna),
- 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 i robocze,

Komunikacja z klientem wewnętrznym została opisana w procesie:

- „Serwis prasowy dla pracowników”
- „Serwis informacyjny UMK”
- „Obieg korespondencji w Urzędzie”
- „Obsługa biblioteczna”


9.2 KOMUNIKACJA Z KLIENTEM ZEWNĘTRZNYM

System komunikacji zewnętrznej w Urzędzie Miasta Krakowa w niniejszym opracowaniu podzielono na dwa segmenty: Urząd–klient oraz Klient–Urząd.

9.2.1 Komunikacja zewnętrzna Urząd–klient.

Na segment ten składają się następujące elementy:

- 1) sieć internetowa,
- 2) poczta elektroniczna,
- 3) korespondencja ze stronami,
- 4) konferencje,
- 5) serwis internetowy Urzędu Miasta Krakowa - Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Krakowa (www.bip.krakow.pl)
- 6) portal internetowy „Magiczny Kraków” (www.krakow.pl) - codziennie aktualizowany serwis informacyjny przesyłany za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz faksu do redakcji, które wyraziły zgodę na tą formę komunikacji.
- 7) Punkty Obsługi Mieszkańców – jednostki funkcjonalne zorganizowane w poszczególnych lokalizacjach Urzędu na terenie miasta obejmujące m.in. wydziałowe merytoryczne stanowiska informacyjno – podawcze, gdzie strona może uzyskać kompleksową informację na temat załatwienia danej sprawy. Dodatkową informacją są

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 40/49

dla stron procedury zewnętrzne, określające m. in. jakie dokumenty należy złożyć i jakie opłaty wnieść, aby daną sprawę załatwić, a także zawarta jest tam informacja o przewidywanym terminie załatwienia sprawy.

- 8) Centralny Punkt Informacji (obsługiwany m. in. przez osoby z biegłą znajomością języka angielskiego oraz języka migowego),
- 9) Stanowiska ds. Informacji Prawnej funkcjonujące w ramach Wydziału Organizacji i Nadzoru Urzędu Miasta Krakowa,
- 10) Punkty Informacji o Mieście.
- 11) Punkty obsługujące przedsiębiorców, w skład których wchodzi:
 - a) Punkt Obsługi Przedsiębiorcy (www.bip.krakow.pl/pop/). W ramach tego punktu funkcjonują: Punkt Informacji Europejskiej oraz Stanowisko Informacyjne Państwowej Inspekcji Pracy,
 - b) Punkty Informacji Gospodarczej:
 - Nowohuckie Centrum Informacji (www.bip.krakow.pl/bip/pop/?id=../html/punkty),
 - Krakowskie Centrum Informacji Gospodarczej (www.bip.krakow.pl/bip/pop/?id=../html/punkty). W ramach centrum funkcjonuje baza danych o podmiotach gospodarczych na terenie Gminy Miejskiej Kraków. W bieżąco aktualizowanej bazie umieszczonej na stronie internetowej Urzędu Miasta Krakowa dostępne są dane dotyczące:
 - 1) instytucji otoczenia biznesu - <http://www.krakow.pl/gospodarka/?id=otoczenie>
 - 2) listy największych inwestorów zagranicznych w Krakowie według wielkości zainwestowanego kapitału (powyżej 1 mln USD) - http://www.krakow.pl/gospodarka/?id=inwest_zagran
 - 3) listy największych przedsiębiorstw w Krakowie - <http://www.krakow.pl/gospodarka/?id=firmy>
 - 4) inwestycji zagranicznych, największych firm - <http://www.krakow.pl/gospodarka/?id=inwestorzy>
 - 5) organizatorów konferencji i kongresów posiadających rekomendację Krakowskiej Izby Turystyki - <http://www.krakow.pl/ccb/?id=02.html>
 - 6) bazy danych przedsiębiorców figurujących w bazie bieżącej ewidencji działalności gospodarczej - <http://www.bip.krakow.pl/pop/szukaj/>


9.2.2 Komunikacja zewnętrzna klient-Urząd.

Na segment ten składają się następujące elementy:

- 1) spotkania mieszkańców z Prezydentem Miasta Krakowa,
- 2) obsługa skarg i wniosków m.in.:
- 3) realizacja odwołań (przyjmowanie oraz obsługa w ustalonym zakresie odwołań składanych przez strony).

Komunikacja z klientem zewnętrznym została opisana w procesie:

- „Komunikacja z mieszkańcami”

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 41/49

10. PROWADZENIE PRZEGLĄDÓW ZARZĄDZANIA

Przeeglądy zarządzania w Urzędzie Miasta Krakowa odbywają się na trzech poziomach, tj.:

1) przeeglądy na etapie komórki organizacyjnej

Przeeglądy te dokonywane są przez kierującego komórką organizacyjną, w formie narad wewnątrz wydziałowych, w terminach ustalonych przez kierującego, ale nie rzadziej niż raz na miesiąc. Na naradach omawiane są bieżące zadania, zgłaszane problemy i pomysły usprawnień. Z narad prowadzone są notatki w formie protokołów. Protokoły z prowadzonych przeglądów zawierające wprowadzone usprawnienia lub działania doskonalące przechowywane i nadzorowane są przez kierującego komórką organizacyjną.

2) przeeglądy procesów

Przeeglądy procesów dokonywane są przez właściciela procesu minimum raz na kwartał, w formie ustalonej przez właściciela procesu. Z przeglądów sporządzane są protokoły zawierające dane o niezgodnościach zaistniałych podczas realizacji procesu, podjętych działaniach usprawniających i doskonalących. Protokoły przekazywane są Pełnomocnikowi ds. Systemu Zarządzania Jakością raz na rok, tj. do 30 sierpnia za III, IV kwartał roku poprzedniego oraz za I, II kwartał roku bieżącego.

3) przeeglądy Zespołu Sterującego


Przeeglądy dokonywane przez Komitet Sterujący (powołany odrębnym zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa) dokonywane są w zależności od potrzeb, na wniosek Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością. Celem przeglądów jest omówienie niezgodności. Podczas przeglądów podejmowana jest decyzja dotycząca konieczności podjęcia działań korygujących i/lub zapobiegawczych.

4) przeeglądy Prezydenta Miasta

Kierownictwo Urzędu przeprowadza przeglądy Systemu Zarządzania Jakością raz na rok, tj. we wrześniu, przed uchwaleniem budżetu na rok następny, w celu zapewnienia jego stałej przydatności, efektywności, skuteczności, adekwatności. Przegląd przygotowuje Pełnomocnik Prezydenta ds. Systemu Zarządzania Jakością.

Materiałami wejściowymi do przeglądów są:

- a) protokoły z poprzedniego przeglądu,
- b) wyniki audytów,
- c) protokoły z przeglądów procesów,
- d) przebieg działań doskonalących i stopień ich realizacji,
- e) przebieg działań usprawniających,
- f) informacja na temat skarg i wniosków wnoszonych przez klientów,
- g) karta wyników i celów.

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 42/49

Danymi niezbędnymi do opracowania karty wyników i celów są mierniki i wskaźniki zbierane w terminach zawartych są w opisie procesu „Monitorowanie zadań bieżących i procesów”. Dane te przekazywane są do właściciela procesu. Mierniki i wskaźniki zbierane za okres roku należy dostarczyć do Referatu Monitorowania zadań bieżących na miesiąc przed przeglądem zarządzania dokonywanym przez Prezydenta Miasta Krakowa.

Z przeglądów zarządzania sporządzany jest protokół. Protokół przechowywany jest u Pełnomocnika Prezydenta Miasta Krakowa ds. Systemu Zarządzania Jakością.

Materiałami wyjściowymi z przeglądu są:

- a) protokół z przeglądu
- b) karta wyników i celów,
- c) wytyczne do planu audytów.

Tryb postępowania z niezgodnościami oraz podjętymi działaniami usprawniającymi i projektami doskonalącymi opisują następujące procesy:

- „Nadzór nad działaniami usprawniającymi i projektami doskonalącymi”
- „Nadzór nad niezgodnościami”
- „Monitorowanie zadań bieżących i procesów”

11. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

W celu skutecznego i efektywnego wdrażania i utrzymywania systemu zarządzania jakością i jego ciągłego doskonalenia Urząd Miasta Krakowa wyspecyfikował niezbędne zasoby ludzkie oraz infrastrukturalne.

11.1 ZASOBY LUDZKIE


Zasady naboru pracowników na wolne stanowiska

Prezydent Miasta zarządził stosowanie w Urzędzie Miasta Krakowa dwóch zarządzeń w sprawie stosowania procedury dotyczącej zasad naboru pracowników na wolne stanowiska urzędnicze oraz pomocnicze i obsługi.

1) Nabór na stanowiska urzędnicze

Procedura określa czynności od przygotowania naboru na wolne stanowiska urzędnicze do zatrudnienia wybranego kandydata i egzaminu testowego kwalifikującego do dalszego zatrudnienia na zajmowanym stanowisku odbywającego się w pierwszym roku zatrudnienia. Wymagane niniejszą procedurą załączniki, przesyłane są w formie pisemnej oraz elektronicznej na adres nabor@um.krakow.pl.

Każdy pracownik zatrudniony w Urzędzie po raz pierwszy, nie później niż w terminie 2 miesięcy od daty zatrudnienia odbywa szkolenie zakończone testem z zakresu:

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 43/49

- struktury i zadań samorządu,
- organizacji Urzędu,
- przepisów z zakresu postępowania administracyjnego, instrukcji kancelaryjnej dla gmin, informacji publicznej i prawa pracy.

2) Nabór na stanowiska pomocnicze i obsługi

W razie potrzeby zatrudnienia na stanowiskach pomocniczych i obsługi Dyrektor Wydziału Merytorycznego zgłasza Dyrektorowi Magistratu pisemny wniosek o rozpoczęcie procedury naboru na określone stanowisko wraz z charakterystyką wolnego stanowiska. Wniosek o rozpoczęcie procedury naboru składa się nie później niż w terminie 1 miesiąca przed planowanym zatrudnieniem. Pozyskiwanie kandydatów na stanowiska pomocnicze i obsługi dokonywane jest w oparciu o następujące metody rekrutacji:

- analiza ofert znajdujących się w banku ofert prowadzonym przez Wydział Organizacji i Nadzoru,
- ogłoszenia prasowe,
- ogłoszenia w urzędach pracy i biurach pośrednictwa pracy,
- ogłoszenia w Biuletynie Informacji Publicznej lub innych stronach internetowych,
- ogłoszenia na tablicy informacyjnej Urzędu.


Zasady wynagradzania

Zasady wynagradzania pracowników oraz przyznawania im wynagrodzeń dodatkowych, świadczeń i nagród określa „Regulamin wynagradzania pracowników Urzędu Miasta Krakowa” (Zarządzenie Prezydenta Miasta Krakowa). Regulamin wynagradzania precyzuje zasady wynagradzania zgodnie z rozporządzeniem i innymi przepisami prawa pracy. Pracownikom przysługują w szczególności następujące składniki wynagrodzenia:

- wynagrodzenie zasadnicze,
- dodatek funkcyjny,
- dodatek specjalny,
- premia dla pracowników pomocniczych i obsługi,
- nagrody,
- dodatek za prace wykonywane w warunkach uciążliwych lub szkodliwych dla zdrowia,
- dodatek za wieloletnią pracę (dodatek stażowy),
- nagroda jubileuszowa,
- jednorazowa odprawa w związku z przejściem na rentę z tytułu niezdolności do pracy lub emeryturę,
- dodatek za pracę wykonywaną w porze nocnej,
- dodatek za pracę w godzinach nadliczbowych,
- dodatkowe wynagrodzenie roczne dla pracowników jednostek sfery budżetowej.

Warunki wynagradzania:

- Prezydenta Miasta Krakowa oraz Miejskiego Rzecznika Konsumentów określa Rada Miasta Krakowa,

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 44/49

- Zastępców Prezydenta Miasta Krakowa, Skarbnika Miasta, Sekretarza Miasta, Dyrektora Magistratu, Pełnomocników Prezydenta Miasta, Dyrektorów Wydziałów i ich Zastępców ustala Prezydent Miasta Krakowa.
- pozostałych pracowników ustala Prezydent Miasta Krakowa lub osoba działająca z jego upoważnienia.

Prezydent Miasta Krakowa, z własnej inicjatywy lub na wniosek Dyrektora Magistratu, przyznaje pracownikom raz do roku nagrody Prezydenta Miasta Krakowa za szczególnie wybitne osiągnięcia w pracy.

Zasady dofinansowania nauki

Zasady dofinansowania nauki dla pracowników UMK zostały określone w Poleceniu Służbowym Dyrektora Magistratu wprowadzającym do stosowania procedurę wewnętrzną w sprawie określenia zasad i warunków udzielania pomocy przez Urząd Miasta Krakowa pracownikom podejmującym naukę w formach szkolnych i pozaszkolnych.

Zasady dotyczące szkoleń

Zasady dotyczące szkoleń pracowników UMK zostały określone w Poleceniach Służbowych Dyrektora Magistratu wprowadzających do stosowania procedury wewnętrzne w sprawie:

- identyfikacji i analizy potrzeb szkoleniowych pracowników UMK,
- realizacji szkoleń.

Działania związane z zarządzaniem zasobami ludzkimi zostały opisany w procesie:


- „Zarządzanie kadrami”,
- „Zarządzanie kwalifikacjami”

11.2 INFRASTRUKTURA

Urząd Miasta Krakowa jest zlokalizowany w 13 budynkach na terenie Krakowa oraz 5 innych lokalizacjach. 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. Zlokalizowano tu także:

- 1) wydziały: Organizacji i Nadzoru, Budżetu Miasta, Finansowy, Strategii i Rozwoju Miasta, Informatyki i Infrastruktury,
- 2) biura: Współpracy Zagranicznej, Inwestycji,
- 3) Zespoły: Radców Prawnych, Audytu Wewnętrznego
- 4) Kancelarie: Prezydenta i Rady Miasta i Dzielnic Krakowa.

Urząd Miasta Krakowa posiada własne Centrum Administracyjne, mieszczące się przy alei Powstania Warszawskiego 10. Tam są realizowane najważniejsze usługi administracyjne dla ludności i tam pracują urzędnicy wydziałów: Spraw Administracyjnych, Komunikacji oraz Podatków i Opłat. Sala obsługi klientów w tym budynku jest wyposażona w

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 45/49

elektroniczną tablicę informacyjną, dzięki której klient posiada informację na temat szybkości obsługi oraz długości kolejki.

Dodatkowo należy podkreślić, że typowe usługi administracyjne dla mieszkańców Nowej Huty są realizowane w budynku Urzędu na os. Zgody 2. Takie rozwiązanie eliminuje konieczność odbywania przez mieszkańców tej części Miasta długiej podróży do centrum celem załatwienia spraw urzędowych.

Inne budynki Urzędu to:

- plac Wszystkich Świętych 11 (Wydział Kontroli Wewnętrznej, Wydział Kultury i Dziedzictwa Narodowego),
- ul. Kasprowicza 29 (Wydział Skarbu Miasta),
- ul. Grunwaldzka 8 (Wydział Geodezji, Wydział Spraw Społecznych),
- ul. Stachowicza 18 (Wydział Edukacji, Wydział Świadczeń Socjalnych),
- ul. Wielopole 17a (Wydział Mieszkalnictwa),
- Rynek Podgórski 1-2 (Wydział Architektury i Urbanistyki),
- ul. Za Torem 22 (Biuro Planowania Przestrzennego),
- ul. Lubelska 27 (Urząd Stanu Cywilnego),
- ul. Dobrego Pasterza 116 (archiwum),
- ul. Na Załęczu 3 (archiwum),

Ponadto Urząd Miasta Krakowa wykorzystuje pomieszczenia w budynkach niestanowiących jego własności, a zlokalizowanych:

- ul. Bracka 1 (część Wydziału Strategii i Rozwoju Miasta),
- ul. Bracka 10 (Wydział Promocji i Turystyki),
- os. Handlowe 1 (część Wydziału Świadczeń Socjalnych)


Wszystkie budynki, w których przyjmuje się strony, są dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych.

W każdym budynku, w jakim odbywa się przyjmowanie interesantów, znajdują się wydziałowe merytoryczne stanowiska informacyjno-podawcze, gdzie strona może uzyskać kompleksową informację na temat załatwienia danej sprawy. Dodatkową informacją są dla stron procedury zewnętrzne, określające m.in. jakie dokumenty należy złożyć i jakie opłaty wnieść, aby daną sprawę załatwić, a także zawarta jest tam informacja o przewidywanym terminie załatwienia sprawy.

Infrastruktura teleinformatyczna

W swojej pracy urzędnicy merytoryczni mają dostęp do stanowisk komputerowych terminali, wyposażonych w odpowiednie i przystosowane do ich potrzeb, wynikających z charakteru pracy, oprogramowanie. Każdy z komputerów jest wyposażony w niezbędny zestaw zasobów informatycznych oraz jest podłączony do sieci wewnętrznej (Intranet) i zewnętrznej (Internet).

Budynki Urzędu są objęte wewnętrzną siecią telefoniczną. Oznacza to, iż możliwa jest realizacja przez urzędników połączeń telefonicznych między różnymi budynkami za pomocą numerów wewnętrznych.

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 46/49

12. 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: półrocznym, wyrywkowo oraz w ramach konkretnej interwencji, będącej wynikiem zgłoszenia.

13. REALIZACJA USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ URZĄD MIASTA KRAKOWA

Realizacja usług świadczonych przez Urząd Miasta Krakowa została opisana w procesie:

- „Wydawania decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień i opinii”,
- „Obsługa klienta”

Właściwości usług świadczonych przez UMK dla klienta zewnętrznego mają swoje odzwierciedlenie w procedurach zewnętrznych.

14. NADZOROWANIE WYPOSAŻENIA DO MONITOROWANIA I POMIARÓW


Komórki organizacyjne UMK, 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. Zestawienia narzędzi do monitorowania i pomiarów oraz terminy wzorcowania, legalizowania i wszelkich innych czynności niezbędnych do utrzymania urządzeń w zgodzie z wymaganiami są w posiadaniu kierujących komórkami organizacyjnymi. Nadzór nad urządzeniami sprawuje kierujący komórką organizacyjną. Monitorowanie i pomiary są niezbędne w realizacji usługi w celu dostarczenia dowodu zgodności usługi z określonymi wymaganiami.

15. ZAKUPY

W Urzędzie Miasta Krakowa zadania związane z zakupami realizowane są zgodnie z ustawą – Prawo Zamówień Publicznych.

Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa wprowadzono Regulamin udzielania zamówień publicznych, w którym zostały opisane:

- 1) procedura postępowania,
- 2) planowanie zamówień publicznych,
- 3) zakres obowiązków i odpowiedzialności,

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 47/49

- 4) zasady pracy komisji przetargowych,
4) obowiązujące formularze.

Odrębnym zarządzeniem uregulowano sprawy zasad wprowadzenia instrukcji określającej wnoszenie i zwrot wadium oraz zabezpieczenie należytego wykonania umowy w postępowaniach o udzielanie zamówień publicznych.

Zadania związane z organizacją i prowadzeniem postępowań o udzielenie zamówień publicznych o wartości przekraczającej wyrażoną w złotych równowartość kwoty 6 000 euro w trybach:

- 1) przetargu ograniczonego,
- 2) przetargu nieograniczonego,
- 3) negocjacji z ogłoszeniem,
- 4) negocjacji bez ogłoszenia,
- 5) zamówienia z wolnej ręki,
- 6) zapytania o cenę

realizuje powołany w tym celu Oddział Zamówień Publicznych, działający w strukturach Wydziału Organizacji i Nadzoru.

Zakupy zostały opisane w procesie:

- „Koordynacja zamówień publicznych”
- „Zawieranie umów i ocena ich efektywności”


16. MONITOROWANIE I DOSKONALENIE

Wszystkie procesy usługowe w Urzędzie Miasta Krakowa są monitorowane. Wyrazem tego było wprowadzenie systemu monitorowania zadań bieżących, których realizacja wpływa bezpośrednio na poziom jakości usług dostarczanych przez Urząd swoim klientom.

Monitorowaniem objęte zostały wszystkie zadania bieżące budżetu Miasta realizowane przez komórki organizacyjne UMK oraz miejskie jednostki organizacyjne, planujące zadania w oparciu o metodologię budżetu zadaniowego określoną w odrębnym zarządzeniu.

System monitorowania zadań bieżących oraz rejestracji czasu pracy w UMK ma na celu:

- 1) zwiększenie skuteczności i efektywności realizacji zadań przez analizę i ocenę stopnia realizacji wyznaczonych celów, gromadzenie i analizę danych dotyczących ilości i jakości produktów oraz kosztów ich realizacji;
- 2) stworzenie systemu przepływu informacji o realizowanych zadaniach bieżących, istniejących potrzebach, rezultatach oraz ryzyku związanym z ich realizacją;
- 3) określenie rzeczywistych nakładów czasu pracy ponoszonych przy realizacji zadań bieżących budżetu Miasta;
- 4) dostarczenie informacji służących skuteczniejszemu planowaniu i zarządzaniu realizacją zadań oraz przeciwdziałaniu nierównomiernemu obciążeniu pracą w komórkach organizacyjnych UMK i miejskich jednostkach organizacyjnych;
- 5) pozyskanie danych do cyklicznej oceny pracy komórek organizacyjnych UMK i miejskich jednostek organizacyjnych.

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)		
	Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	Urząd Miasta Krakowa	Wydanie 1	Str. 48/49

Narzędziem niezbędnym przy monitorowaniu są wprowadzone karty czasu pracy. Karta czasu pracy jest podstawowym narzędziem umożliwiającym bieżącą rejestrację rzeczywistego czasu pracy potrzebnego na realizację zadania budżetowego. Kartę prowadzą wszyscy pracownicy UMK i miejskich jednostek organizacyjnych, tworząc w ten sposób indywidualne karty.

Po zakończeniu każdego miesiąca kierownicy referatów lub osoby przez nich wskazane dokonują weryfikacji i zsumowania indywidualnych kart czasu pracy podległych pracowników tworząc w ten sposób **zbiorną kartę** zadania. Raz na kwartał karty te są przekazywane do Referatu ds. Monitorowania Zadań Bieżących. W Referacie tym dokonywana jest okresowa analiza, zestawiania wyników i ocena pracy komórek organizacyjnych w zakresie efektywności, jakości oraz stopnia realizacji wyznaczonych celów i zadań.

Przy monitorowaniu poziomu usług klientów niezbędne jest prowadzenie działań kontrolnych i audytowych. Analizie podlegają również skargi wnoszone przez strony do UMK oraz zapisy z przeglądów. Generowane w ten sposób raporty przekazywane są Prezydentowi Miasta Krakowa. Najwyższe kierownictwo podejmuje działania usprawniające, doskonalące, usuwające zaistniałą niezgodność.

Ze wszystkich działań dokonywane są i utrzymywane zapisy.

Monitorowanie i doskonalenie zostało opisane w procesie

- „Monitorowanie zadań bieżących i procesów”
- „Prowadzenie kontroli”
- „Badanie satysfakcji klienta”
- „Nadzór nad działaniami usprawniającymi i projektami doskonalącymi”
- „Audyty jakości”



KSIĘGA JAKOŚCI
(Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001)

Wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta
Krakowa

Nr

z dnia

Urząd Miasta Krakowa

Wydanie 1

Str. 49/49

