
	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> <b>(Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)</b>		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa</b>	<b>Nr</b>	<b>z dnia</b>
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 17</b>	<b>Str. 1/31</b>

# KSIĘGA JAKOŚCI


## URZĘDU MIASTA KRAKOWA

Imię i nazwisko		Podpis	Data
Opracował:	Marek Mirosławski		
Sprawdziła:	Maria Rusowicz		
Zatwierdził:	Jacek Majchrowski		

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	Wydanie 17	Str. 2/31

## SPIS TREŚCI


<b>1. PREZENTACJA SAMORZĄDU KRAKOWSKIEGO</b> .....	4
1.1 HISTORIA KRAKOWA .....	4
1.2 CHARAKTERYSTYKA URZĘDU .....	7
1.2.1 PREZYDENT MIASTA .....	7
1.2.2 ZASTĘPCY PREZYDENTA MIASTA .....	7
1.2.3 SKARBNIK MIASTA .....	7
1.2.4 SEKRETARZ MIASTA .....	7
1.2.5 DYREKTOR MAGISTRATU .....	8
1.2.6 STRUKTURA ORGANIZACYJNA URZĘDU MIASTA KRAKOWA .....	8
1.2.7 NAGRODY I WYRÓŻNIENIA DLA URZĘDU MIASTA KRAKOWA .....	8
<b>2. POLITYKA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ</b> .....	9
2.1 WIZJA KRAKOWA .....	9
2.2 MISJA SAMORZĄDU MIASTA .....	10
2.3 MISJA URZĘDU MIASTA KRAKOWA .....	10
2.4 KIERUNKI ROZWOJU SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE MIASTA KRAKOWA DO 2015 ROKU .....	11
2.5 POLITYKA JAKOŚCI .....	13
2.6 POLITYKA BEZPIECZEŃSTWA INFORMACJI .....	13
2.7 CELE SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ .....	14
<b>3. DETERMINANTY SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ</b> .....	14
3.1 STRATEGIA ROZWOJU KRAKOWA .....	14
3.2 STUDIUM UWARUNKOWAŃ I KIERUNKÓW ZAGOSPODAROWANIA PRZESTRZENNEGO .....	15
3.3. BUDŻET MIASTA KRAKOWA .....	15
<b>4. ZAKRES SYSTEMU ZARZĄDZANIA</b> .....	16
<b>5. ROLE I ZADANIA W SYSTEMIE ZARZĄDZANIA</b> .....	17
<b>6. DOKUMENTACJA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ</b> .....	21
<b>7. ZARZĄDZANIE PROCESOWE W URZĘDZIE MIASTA KRAKOWA</b> .....	23
<b>8. CHARAKTERYSTYKA GŁÓWNYCH KLIENTÓW</b> .....	24
8.1 KLIENT ZEWNĘTRZNY .....	24
8.2 KLIENT WEWNĘTRZNY .....	24
<b>9. KOMUNIKACJA Z KLIENTEM</b> .....	24
9.1 KOMUNIKACJA Z KLIENTEM WEWNĘTRZNYM .....	25
9.2 KOMUNIKACJA Z KLIENTEM ZEWNĘTRZNYM .....	25
9.2.1 Komunikacja zewnętrzna Urząd – klient .....	25
9.2.2 Komunikacja zewnętrzna klient – Urząd .....	26
<b>10. PRZEGLĄDY ZARZĄDZANIA</b> .....	26
<b>11. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI</b> .....	29
11.1 ZASOBY LUDZKIE .....	29
11.2 INFRASTRUKTURA .....	29
<b>12. ŚRODOWISKO PRACY</b> .....	30

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> <b>(Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)</b>		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa</b>	<b>Nr</b>	<b>z dnia</b>
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 17</b>	<b>Str. 3/31</b>

<b>13. NADZOROWANIE WYPOSAŻENIA DO MONITOROWANIA I POMIARÓW</b>	<b>.30</b>
<b>14. ZAKUPY</b> .....	<b>30</b>
<b>15. MONITOROWANIE I DOSKONALENIE</b> .....	<b>31</b>
<b>16. PODSUMOWANIE</b> .....	<b>31</b>

### SPIS ZAŁĄCZNIKÓW

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

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> <b>(Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)</b>		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa</b>	<b>Nr</b>	<b>z dnia</b>
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 17</b>	<b>Str. 4/31</b>

## 1. PREZENTACJA SAMORZĄDU KRAKOWSKIEGO

### 1.1 HISTORIA KRAKOWA

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

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

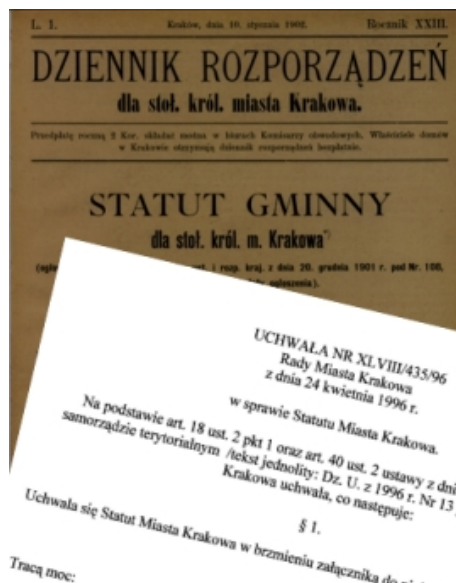



W X wieku Kraków został wcielony do państwa polskiego. W tym samym wieku oraz w wieku XI powstały pierwsze budowle murowane – zamek i romańskie kościoły: katedra i bazylika romańska oraz kościół św. Feliksa i Adaukta. Rozbicie dzielnicowe w XII wieku i nieustanne walki książąt dzielnicowych nie przeszkodziły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

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

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

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



	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> <b>(Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)</b>		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa</b>	<b>Nr</b>	<b>z dnia</b>
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 17</b>	<b>Str. 5/31</b>

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

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


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

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

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

*(preambuła do Statutu Miasta Krakowa)*



	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa</b>	<b>Nr</b>	<b>z dnia</b>
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 17</b>	<b>Str. 6/31</b>

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




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

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

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

zabytkowym, wpisanym do rejestru zabytków województwa małopolskiego.



	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> <b>(Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)</b>		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem</b> <b>Prezydenta Miasta Krakowa</b>	<b>Nr</b>	<b>z dnia</b>
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 17</b>	<b>Str. 7/31</b>

## 1.2 CHARAKTERYSTYKA URZĘDU

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

### 1.2.1 PREZYDENT MIASTA

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

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

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

### 1.2.2 ZASTĘPCY PREZYDENTA MIASTA

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


### 1.2.3 SKARBNIK MIASTA

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

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

### 1.2.4 SEKRETARZ MIASTA

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

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa</b>	<b>Nr</b>	<b>z dnia</b>
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 17</b>	<b>Str. 8/31</b>

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

### **1.2.5 DYREKTOR MAGISTRATU**

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

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

Urząd Miasta Krakowa działa na podstawie:

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

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


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

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

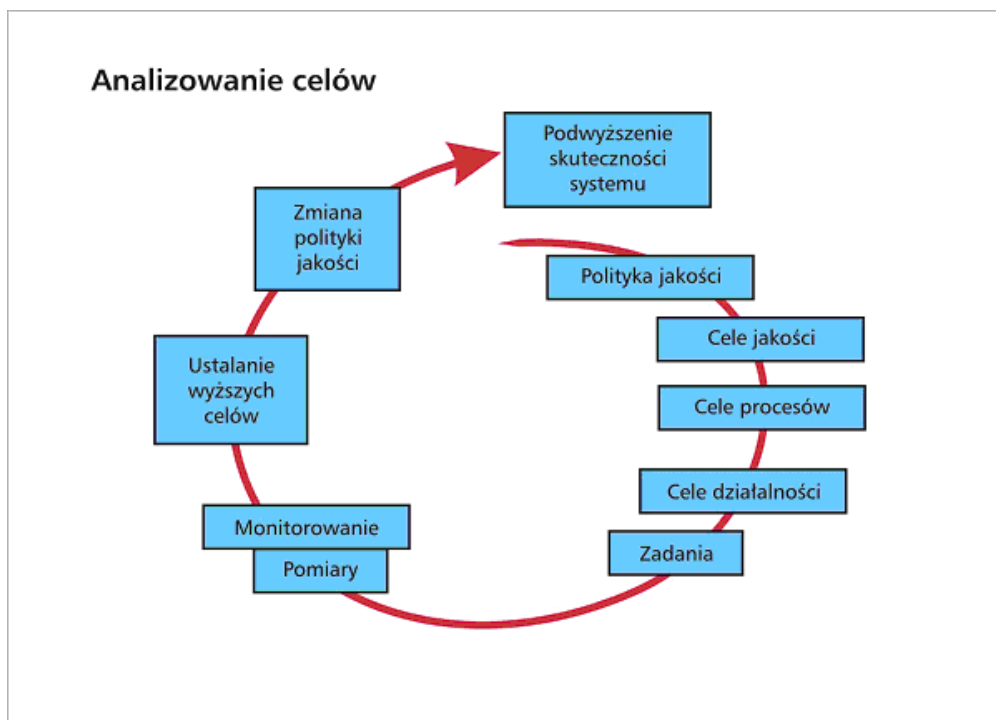
Urząd Miasta Krakowa w ramach zadań realizowanych otrzymał liczne wyróżnienia nagrody i podziękowania. Ich wykaz, w podziale na lata, jest zamieszczony w Biuletynie Informacji Publicznej Miasta Krakowa pod adresem:

[http://www.bip.krakow.pl/?dok\\_id=17630](http://www.bip.krakow.pl/?dok_id=17630).



	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 17	Str. 9/31

## 2. POLITYKA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ




### 2.1 WIZJA KRAKOWA

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

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

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

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 17	Str. 10/31

## 2.2 MISJA SAMORZĄDU MIASTA

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

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

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

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

## 2.3 MISJA URZĘDU MIASTA KRAKOWA

Strategia Rozwoju Krakowa stawia cel:

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

Uszczegółowieniem tego zapisu jest jeden z celów operacyjnych:


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

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

*Kraków, 28 marca 2006 r.*

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

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

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> <b>(Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)</b>		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa</b>	<b>Nr</b>	<b>z dnia</b>
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 17</b>	<b>Str. 11/31</b>

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

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

### **Otwarcie w dziedzinie informacji**

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

- informacja 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 prawno-urzędowy, 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 w stosunku do miasta, w wyniku których zobligowany jest do zapłacenia miastu rozmaitych należności (podatki, opłaty i inne zobowiązania), czy wykonania innych czynności;
- informacja o tym, jak długo na jakie decyzje (usługi) trzeba czekać, będzie na bieżąco dostępna w Internecie.

### **Załatwianie spraw przez sieć**


Wraz z rozwojem infrastruktury umożliwiającym używanie podpisu elektronicznego Magistrat uruchomi możliwość załatwiania spraw przez sieć. W pierwszym rzędzie przewiduje się wprowadzenie niektórych usług dla przedsiębiorców i inwestorów (składanie wniosków, uzupełnianie 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 zlokalizowane zostaną komputerowe stanowiska informacyjne (infomaty) z dostępem do e-Magistratu i tam, z pomocą urzędników, klient będzie mógł uzyskać wszystkie informacje w Systemie Informatycznym Urzędu Miasta Krakowa, które można udostępnić stronom.
3. Urząd będzie organizował otwarte 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

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa</b>	<b>Nr</b>	<b>z dnia</b>
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 17</b>	<b>Str. 12/31</b>

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 rocznych planach budżetowych będą prowadzone zapisy dokładnie co i ile zostanie wykonane, a w sprawozdaniach – co i ile zostało wykonane.

### **Dialog publiczny**


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

### **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 stopień 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. Ujawnianie 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 komórek, którym informacja może być przydatna).
2. Będą tworzone narzędzia do śledzenia przez System Informatyczny stanu sprawy (etapu, punktu w procesie) o dokładności wystarczającej dla udzielenia stronie informacji oraz do nadzoru przez kierownictwo.

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	Wydanie 17	Str. 13/31

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.).

## 2.5 POLITYKA JAKOŚCI

*Zobowiązuję się do zapewnienia środków i warunków do osiągnięcia zadeklarowanych celów i osobistego nadzorowania ich realizacji.  
Zapewniam, że kierownictwo oraz pracownicy Urzędu Miasta Krakowa dokładają wszelkich starań, by spełniać wymagania i oczekiwania klientów.  
Wdrożony w Urzędzie Miasta Krakowa System Zarządzania Jakością zgodnie z wymaganiami normy ISO 9001:2008 jest stale doskonały.*


**PREZYDENT MIASTA KRAKOWA**  
**JACEK MAJCHROWSKI**  
*Kraków, 31 maja 2010 r.*

## 2.6 POLITYKA BEZPIECZEŃSTWA INFORMACJI

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

**PREZYDENT MIASTA KRAKOWA**  
**JACEK MAJCHROWSKI**  
*Kraków, 30 kwietnia 2010 r.*



	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 17	Str. 14/31

## 2.7 CELE SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

W ramach wdrażania Strategii Rozwoju Krakowa oraz kierunków rozwoju Systemu Zarządzania Jakością wytyczane są cele Systemu Zarządzania Jakością na bazie przygotowanego wcześniej raportu z monitorowania procesów i zadań budżetowych – zgodnie z odpowiednim opisem procesu. Cele te określone są w procesach i zadaniach budżetowych. W ramach projektu unijnego „Rozwój systemu zarządzania Urzędem” stworzono listę kluczowych wskaźników obrazujących trend rozwoju Urzędu Miasta Krakowa. Wskaźniki te są monitorowane od 2013 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.


### 3.1 STRATEGIA ROZWOJU KRAKOWA

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

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.***

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa</b>	<b>Nr</b>	<b>z dnia</b>
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 17</b>	<b>Str. 15/31</b>

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

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

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

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

### **3.3. BUDŻET MIASTA KRAKOWA**


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

Źródłami dochodu miasta są:

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

Środki z budżetu są przeznaczane na:

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

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> <b>(Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)</b>		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa</b>	<b>Nr</b>	<b>z dnia</b>
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 17</b>	<b>Str. 16/31</b>

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 przeznaczone 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, zdeteminowanym uwarunkowaniami techniczno-organizacyjnymi procesu inwestycyjnego.

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

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


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

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

Specyfika działalności Urzędu Miasta powoduje, iż z zakresu Systemu Zarządzania Jakością konieczne były wyłączenia. Wyłączenia te dotyczą punktu 7.5.2 normy ISO 9001:2008 i obejmują walidację procesów produkcji i dostarczania usługi. Wyłączenia tego dokonano z uwagi na fakt, iż wyrób jest możliwy do weryfikacji, mierzenia i nadzorowania na każdym etapie jego powstawania, a w szczególności przed jego zwolnieniem (dostarczeniem klientowi). Wyłączenie punktu 7.5.2 nie wpływa na jakość usług realizowanych przez Urząd Miasta Krakowa.

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

Opisane elementy tworzą jednolity system zarządzania w Urzędzie Miasta Krakowa.

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa</b>	<b>Nr</b>	<b>z dnia</b>
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 17</b>	<b>Str. 17/31</b>

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

## **5. ROLE I ZADANIA W SYSTEMIE ZARZĄDZANIA**

### **5.1 Prezydent Miasta Krakowa:**

- a) kieruje pracą Urzędu Miasta Krakowa;
- b) stoi na czele Zespołu Sterującego SZJ;
- c) wydaje zarządzenia dotyczące SZJ;
- d) przyjmuje od Administratora Bezpieczeństwa Informacji sprawozdanie z planowego sprawdzenia zgodności przetwarzania danych osobowych z przepisami o ochronie danych osobowych.

### **5.2 Zastępcy Prezydenta Miasta Krakowa:**

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

### **5.3 Skarbnik Miasta:**


- a) odpowiada za utrzymanie i doskonalenie SZJ w zakresie dotyczącym procesów związanych z budżetem, finansami i księgowością;
- b) dokonuje przeglądów podlegającej mu części organizacji.

### **5.4 Dyrektor Magistratu:**

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

### **5.5 Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością:**

- a) wchodzi w skład Zespołu Sterującego SZJ w Urzędzie Miasta Krakowa;
- b) zapewnia, że wymagane procesy Systemu Zarządzania Jakością są ustanawiane, wdrażane i utrzymywane zgodnie z wymaganiami normy;
- c) zapewnia, że wymagane normą procedury są udokumentowane;
- d) dokonuje przeglądów dokumentów SZJ pod kątem ich aktualności;

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa</b>	<b>Nr</b>	<b>z dnia</b>
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 17</b>	<b>Str. 18/31</b>

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

### **5.6 Audytor Generalny:**

- a) wchodzi w skład Zespołu Sterującego SZJ w Urzędzie Miasta Krakowa;
- b) opracowuje i aktualizuje analizę ryzyk w działalności Urzędu Miasta Krakowa jako podstawę przygotowania rocznych planów audytów jakości i audytów bezpieczeństwa informacji;
- c) definiuje ryzyka do zbadania i przekazuje je odpowiednio Pełnomocnikowi ds. SZJ lub Administratorowi Bezpieczeństwa Informacji;
- d) współpracuje z Pełnomocnikiem ds. SZJ przy opracowywaniu rocznego planu audytów jakości oraz z Administratorem Bezpieczeństwa Informacji przy opracowywaniu rocznego planu audytów bezpieczeństwa informacji;
- e) dokonuje ocen raportów z audytów dla obydwu norm według ustalonych kryteriów i umieszcza wyniki tych ocen w QSystem;
- f) umieszcza na mapie ryzyka wyniki badań z raportów uzyskujących pozytywną ocenę;
- g) przedstawia na rocznym przeglądzie zarządzania wyniki badań audytowych w kontekście zdefiniowanych ryzyk.


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

- a) dbają o realizację celów w podległych sobie obszarach;
- b) nadzorują utrzymywanie SZJ i SZBI w komórkach, którymi kierują;
- c) odpowiadają za prowadzenie przeglądów zarządzania w komórkach, którymi kierują;
- d) realizują działania doskonalące;
- e) przygotowują i zgłaszają poprzez aplikację QSystem propozycje usprawnień i projektów doskonalących w SZJ i SZBI.

### **5.8 Właściciele procesów:**

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



	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa</b>	<b>Nr</b>	<b>z dnia</b>
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 17</b>	<b>Str. 19/31</b>

W ramach poszczególnych etapów procesu zarządzania procesem horyzontalnym:

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

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

**2) Do (Działaj)**


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

**3) Check (Sprawdzaj)**

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

**4) Act (Doskonal)**

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

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa</b>	<b>Nr</b>	<b>z dnia</b>
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 17</b>	<b>Str. 20/31</b>

## 5.9 Zespół Sterujący SZJ:

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


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

## 5.10 Administrator Bezpieczeństwa Informacji:

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

## 5.11 Audytorzy jakości i bezpieczeństwa informacji:

- a) odpowiadają za prawidłowe przeprowadzanie i dokumentowanie audytów jakości, audytów bezpieczeństwa informacji i sprawdzeń przestrzegania przepisów o ochronie

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa</b>	<b>Nr</b>	<b>z dnia</b>
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 17</b>	<b>Str. 21/31</b>

danych osobowych – zgodnie z procedurą Pełnomocnika ds. SZJ P/SZJ/3 *Audyty jakości i bezpieczeństwa informacji*;

- b) za swoje działania odpowiadają przed Pełnomocnikiem ds. SZJ.

Wykaz audytorów określony jest w odrębnym zarządzeniu Prezydenta Miasta Krakowa.

### 5.12 Osoby dokumentujące System Zarządzania Jakością:

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

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

### 5.13 Wszyscy pracownicy Urzędu Miasta Krakowa:


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

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

## 6. DOKUMENTACJA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

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

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

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> <b>(Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)</b>		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa</b>	<b>Nr</b>	<b>z dnia</b>
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 17</b>	<b>Str. 22/31</b>

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

**Procedury Pełnomocnika ds. SZJ** – są to procedury wymagane przez normę ISO 9001, a więc: procedura nadzoru nad dokumentami, nadzoru nad rejestrami i zapisami, audytów ISO, nadzoru nad niezgodnościami oraz nadzoru nad działaniami doskonalącymi (korygującymi i zapobiegawczymi). Za procedury te odpowiada Pełnomocnik ds. SZJ. Teksty tych procedur są dostępne w aplikacji QSystem.

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

**Plan postępowania z ryzykami** – zestaw działań opracowany w wyniku analizy ryzyka związanego z bezpieczeństwem informacji; stanowi podstawę do zarządzania koniecznych działań doskonalących.

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


**Proces** – zespół działań przekształcający materiał wejściowy w produkt. W Urzędzie Miasta Krakowa wyróżniamy procesy mające charakter horyzontalny, tzn. przebiegające przez całą strukturę Urzędu, uniwersalne dla wszystkich, oraz tzw. mikroprocesy, czyli sekwencje działań specyficzne dla poszczególnych zadań budżetowych i podejmowane tylko w ich obrębie.

Procesy są opisane zgodnie z przyjętymi standardami, ustalonymi w odrębnym zarządzeniu Prezydenta Miasta Krakowa, a aktualne opisy procesów horyzontalnych są dostępne w aplikacji QSystem.

Aktualna dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością jest dostępna w aplikacji QSystem.

System Zarządzania w Urzędzie Miasta Krakowa wspomagają następujące aplikacje informatyczne:

- **QSystem** – w zakresie zarządzeń Prezydenta Miasta Krakowa dot. Systemu Zarządzania Jakością, Księgi Jakości, dokumentacji audytów zewnętrznych, audytów jakości i bezpieczeństwa informacji, planów sprawdzeń, opisów procesów horyzontalnych, procedur Pełnomocnika ds. SZJ, notatek z przeglądów zarządzania, wyników badania satysfakcji klienta, materiałów szkoleniowych dot. Systemu Zarządzania Jakością, oceny dostawców;
- **STRADOM** (Strategia Dużego Obszaru Miasta) – w zakresie budżetu zadaniowego oraz ryzyk;
- **Smart Portal** – w zakresie dokumentacji Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji;

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa</b>	<b>Nr</b>	<b>z dnia</b>
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 17</b>	<b>Str. 23/31</b>

- **SEZAM** (System Ewidencjonowania Zbiorów, Administrowania i Monitorowania) – w zakresie zarządzania zbiorami danych i upoważnieniami do przetwarzania danych, a także aplikacjami przetwarzającymi poszczególne zbiory danych;
- **Atmosfera** – w zakresie zarządzania zgłoszeniami dotyczącymi świadczenia usług IT związanych z Systemem Informatycznym UMK;
- **OBUD** – w zakresie zarządzania zgłoszeniami dotyczącymi świadczenia usług związanych z zarządzaniem budynkami UMK (awarie instalacji, zgłoszenia sprzątnięcia, zgłoszenia remontowe);
- **Portiernia** – w zakresie zarządzania dostępem do pomieszczeń oraz bezpieczeństwem fizycznym;
- **ISZ (Internetowy System Zaopatrzenia)** – w zakresie zarządzania zakupami;
- **GM (Gospodarka Materiałowa)** – w zakresie prowadzenia gospodarki materiałami w Urzędzie.

## 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 one realizowane. Kolejne działania obejmowały:

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

Obszary procesów zostały oznaczone następująco:


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

W 2010 r. dokonano spłaszczenia struktury procesów, definiując tzw. procesy horyzontalne. W 2011 r. dokonano ich opisanie i obecnie stanowią obowiązującą strukturę procesów w Urzędzie Miasta Krakowa.

Zasady sporządzania i zatwierdzania opisu procesów określa odrębne zarządzenie Prezydenta Miasta Krakowa.

Procesy horyzontalne w Urzędzie Miasta Krakowa zostały zobrazowane w hierarchii procesów, stanowiącej załącznik nr 2 do Księgi Jakości.



	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> <b>(Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)</b>		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa</b>	<b>Nr</b>	<b>z dnia</b>
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 17</b>	<b>Str. 24/31</b>

## 8. CHARAKTERYSTYKA GŁÓWNYCH KLIENTÓW

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

### 8.1 KLIENT ZEWNĘTRZNY

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

Jednym z mierników funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością jest badanie satysfakcji klienta. W celu zwiększenia jego zadowolenia najpierw należy bowiem poznać jego oczekiwania, a potem sprawdzić, czy zostały spełnione. Badanie satysfakcji klienta daje szanse 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, turystów itp.

### 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.

## 9. KOMUNIKACJA Z KLIENTEM

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

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> <b>(Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)</b>		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa</b>	<b>Nr</b>	<b>z dnia</b>
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 17</b>	<b>Str. 25/31</b>

## 9.1 KOMUNIKACJA Z KLIENTEM WEWNĘTRZNYM

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

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


## 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 Internet;
- 2) poczta elektroniczna;
- 3) korespondencja z klientami;
- 4) konferencje;
- 5) Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Krakowa ([www.bip.krakow.pl](http://www.bip.krakow.pl));
- 6) portal internetowy „Magiczny Kraków” ([www.krakow.pl](http://www.krakow.pl)) – codziennie aktualizowany serwis informacyjny o życiu Miasta;
- 7) portal internetowy dla przedsiębiorców ([www.msp.krakow.pl](http://www.msp.krakow.pl)) – serwis informacji gospodarczej dla MSP;
- 8) Punkty Obsługi Mieszkańców – jednostki funkcjonalne zorganizowane w poszczególnych lokalizacjach Urzędu na terenie miasta obejmujące m.in. wydziałowe merytoryczne stanowiska informacyjno-podawcze, gdzie klient może uzyskać kompleksową informację na temat załatwienia danej sprawy; dodatkową informacją dla stron stanowią karty usług/procedury zewnętrzne, określające m.in. jakie dokumenty należy złożyć i jakie opłaty wnieść, aby daną sprawę załatwić, a także zawierające informację o przewidywanym terminie załatwienia sprawy;
- 9) Centralny Punkt Informacji (obsługiwany m. in. przez osoby z biegłą znajomością języka angielskiego oraz języka migowego);
- 10) Stanowisko ds. Informacji Prawnej funkcjonujące w ramach Wydziału Organizacji i Nadzoru Urzędu Miasta Krakowa;
- 11) punkty informacji o mieście;

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa</b>	<b>Nr</b>	<b>z dnia</b>
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 17</b>	<b>Str. 26/31</b>

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

## 9.2.2 Komunikacja zewnętrzna klient – Urząd

Na segment ten składają się w szczególności następujące elementy:


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

Komunikacja z klientem zewnętrznym została opisana w procesie „Komunikacja z otoczeniem”.

## 10. PRZEGLĄDY ZARZĄDZANIA

### 1. Przeglądy komórki organizacyjnej

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

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa</b>	<b>Nr</b>	<b>z dnia</b>
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 17</b>	<b>Str. 27/31</b>

## 2. Przeglądy procesów

Przeglądy procesów dokonywane są przez właściciela procesu w cyklach półrocznych, w formie ustalonej przez właściciela procesu. Komórka właściwa ds. monitorowania tworzy raporty monitorowania procesów, w których zawarte są informacje o wskaźnikach produktów w danym zadaniu budżetowym i jednocześnie generuje sumaryczne dane dla procesu. Raporty te przekazuje właścicielowi procesu dwa razy w roku w terminach: do 20 sierpnia (za I półrocze danego roku) i do 20 lutego (za II półrocze poprzedniego roku). Właściciel procesu na przeglądzie zarządzania ustala, kto i jak korzystał z procesu, ile wytworzono produktów przy użyciu jego procesu, identyfikuje dobre praktyki oraz zagrożenia i niezgodności, analizuje składowe produktów. W przypadku złej oceny odbiera od właścicieli zadań wyjaśnienia przyczyn takiego stanu oraz ustala zakres pomocy dla poprawy wyników i pomaga ewentualnie wdrożyć działania korygujące. Z przeglądów sporządzane są notatki w formie protokołów. Każdy taki protokół winien zawierać: analizę zgodności realizacji procesu z jego opisem, identyfikację dobrych praktyk oraz zagrożeń i niezgodności, analizę aktualności opisu procesu, ustalenie działań doskonalących, osoby odpowiedzialne i terminy realizacji. Protokoły prowadzonych przeglądów są przechowywane i nadzorowane przez właściciela procesu oraz umieszczane w aplikacji QSystem.

## 3. Przeglądy SZBI

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


## 4. Przeglądy techniczne SZBI

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

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

## 5. Przeglądy Zespołu Sterującego SZJ

Przeglądy Zespołu Sterującego SZJ, na którego czele stoi Prezydent Miasta Krakowa, dokonywane są w zależności od potrzeb, lecz nie rzadziej niż raz na rok, tj. w I kwartale, w ramach oceny funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością za poprzedni rok. Przeglądy zwołuje Pełnomocnik ds. SZJ. Celem przeglądów jest omówienie postępu prac związanych z utrzymywaniem i rozwojem Systemu Zarządzania Jakością. Na każdy przegląd Zespołu Sterującego SZJ Pełnomocnik ds. SZJ przygotowuje odpowiednie materiały informacyjne dotyczące stanu Systemu Zarządzania Jakością (wyniki audytów ISO, przeglądów procesów,

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 17</b>	Str. 28/31


analizy niezgodności, działań doskonalących). Podczas przeglądów podejmowane są także decyzje dotyczące konieczności podjęcia działań doskonalących. Na przeglądzie Zespołu Sterującego SZJ Administrator Bezpieczeństwa Informacji przedstawia wyniki przeglądu i analiz funkcjonowania SZBI, plany dotyczące rozwoju SZBI oraz propozycje działań doskonalących.

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

Informacja zwrotna od klientów w postaci wyników badań satysfakcji klienta oraz skarg i wniosków jest opracowywana przez komórkę właściwą ds. obsługi skarg i wniosków. Informacja ta jest omawiana cyklicznie z Prezydentem Miasta Krakowa i może być omawiana na naradzie dyrektorów.

Poniższa tabela przedstawia częstotliwość przeglądów, terminy sporządzania notatek w formie protokołów z poszczególnych przeglądów oraz wskazuje osoby odpowiedzialne za nie.

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

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa</b>	<b>Nr</b>	<b>z dnia</b>
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 17</b>	<b>Str. 29/31</b>

SZJ	rok		
-----	-----	--	--

## 11. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

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

### 11.1 ZASOBY LUDZKIE

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

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

### 11.2 INFRASTRUKTURA


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

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

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

#### Infrastruktura teleinformatyczna



	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa</b>	<b>Nr</b>	<b>z dnia</b>
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 17</b>	<b>Str. 30/31</b>

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

## 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: półrocznych, wyrywkowo oraz w ramach konkretnej interwencji, będącej wynikiem zgłoszenia.

## 13. NADZOROWANIE WYPOSAŻENIA DO MONITOROWANIA I POMIARÓW


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

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

## 14. ZAKUPY

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

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

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	<b>zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa</b>	<b>Nr</b>	<b>z dnia</b>
	<b>URZĄD MIASTA KRAKOWA</b>	<b>Wydanie 17</b>	<b>Str. 31/31</b>

- b) na podstawie zarządzeń Prezydenta Miasta Krakowa zwalniających w całości lub części z obowiązku stosowania Regulaminu udzielania zamówień publicznych w Urzędzie Miasta Krakowa.

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

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

Zakupy zostały opisane w procesie „Zawieranie umów wydatkowych”.

## 15. MONITOROWANIE I DOSKONALENIE

Monitorowanie i doskonalenie zostały opisane w procesach:

- *Monitorowanie procesów i zadań,*
- *Skargi, wnioski i interpelacje*

oraz w procedurach Pełnomocnika ds. SZJ:

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

## 16. PODSUMOWANIE

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

Elementy systemu zarządzania w Urzędzie Miasta Krakowa:

- System Zarządzania Jakością;
- System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji;
- budżet zadaniowy;
- zarządzanie ryzykiem;
- zarządzanie projektami;
- kontrola zarządcza.