

**TABELA POWIĄZAŃ PUNKTÓW NORMY Z DOKUMENTACJĄ
SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ**

NORMA ISO 9001:2000		DOKUMENTACJA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ		
Punkt normy	Tytuł	Rodzaj dokumentu	Tytuł	
4	System Zarządzania Jakością	Księga Jakości	Zakres Systemu Zarządzania Jakością	
		Zał. nr 2 do Księgi Jakości	Hierarchia procesów	
		Zał. nr 3 do Księgi Jakości	Mapa powiązań między procesami	
	4.1	Wymagania ogólne	Księga Jakości	Postanowienia ogólne
	4.2	Wymagania dotyczące dokumentacji	Księga Jakości	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością Nadzór nad dokumentami, rejestrami i zapisami
Rozporządzenie			Instrukcja kancelaryjna dla organów gmin i związków międzygminnych	
5	Odpowiedzialność kierownictwa	Księga Jakości	Role i zadania w Systemie Zarządzania Jakością	
			Polityka jakości	
			Przeglądy zarządzania	
	5.1	Zaangażowanie kierownictwa	Księga Jakości	Role i zadania w Systemie Zarządzania Jakością
				Polityka jakości
				Przeglądy zarządzania
	5.2	Orientacja na klienta	Księga Jakości	Charakterystyka głównych klientów
				Komunikacja z klientem
			Procesy	Badanie satysfakcji klienta Komunikacja z mieszkańcami
	5.3	Polityka jakości	Księga Jakości	Polityka jakości
				Determinanty Systemu Zarządzania Jakością
	5.4	Planowanie	Księga Jakości	Kierunki rozwoju Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Krakowa do 2010 r.
				Cele Systemu Zarządzania Jakością
			Zał. nr 4 do Księgi Jakości	Karta celów i wyników
5.5	Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja	Księga Jakości	Role i zadania w Systemie Zarządzania Jakością	
			Komunikacja z klientem	
5.6	Przegląd zarządzania	Zarządzenie Prezydenta Miasta Krakowa	Regulamin Organizacyjny	
		Księga Jakości	Przeglądy zarządzania	
6	Zarządzanie zasobami	Księga Jakości	Nadzór nad działaniami usprawniającymi i projektami doskonalącymi	
			Procesy	Audyty jakości
6.1	Zapewnienie zasobów	Księga Jakości	Zarządzanie zasobami	
			Zarządzanie zasobami	

	6.2	Zasoby ludzkie	Procesy	Zarządzanie kadrami Zarządzanie kwalifikacjami
	6.3	Infrastruktura	Księga Jakości	Infrastruktura
	6.4	Środowisko pracy	Księga Jakości	Środowisko pracy
7		Realizacja wyrobu	Księga Jakości	Realizacja usług świadczonych przez Urząd Miasta Krakowa
			Procedury	Procedury zewnętrzne opisujące wszystkie usługi realizowane przez Urząd Miasta Krakowa
	7.1	Planowanie realizacji wyrobu	Księga Jakości	Zakupy
			Proces	Koordinacja zamówień publicznych
	7.2	Procesy związane z klientem	Księga Jakości	Komunikacja z klientem Prowadzenie przeglądów zarządzania
			Procesy	Komunikacja z mieszkańcami Audyty jakości
	7.3	Projektowanie i rozwój	Księga Jakości	Determinanty Systemu Zarządzania Jakością
			Proces	Zgłaszanie i uruchamianie nowych usług
	7.4	Zakupy	Księga Jakości	Zakupy
			Procesy	Koordinacja zamówień publicznych Zawieranie umów i ocena ich efektywności
	7.5	Produkcja i dostarczanie usługi	Księga Jakości	Realizacja usług świadczonych przez Urząd Miasta Krakowa
			Procedury	Procedury zewnętrzne opisujące wszystkie usługi realizowane przez Urząd Miasta Krakowa
			Rozporządzenie	Instrukcja kancelaryjna dla organów gmin i związków międzygminnych
Procesy			Nadzór nad dokumentami, rejestrami i zapisami	
7.6	Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów	Księga Jakości	Monitorowanie i doskonalenie	
		Załącznik nr 4 do Księgi Jakości	Karta celów i wyników	
8		Pomiary, analiza i doskonalenie	Księga Jakości	Monitorowanie i doskonalenie
			Załącznik nr 4 do Księgi Jakości	Karta celów i wyników
			Procesy	Nadzór nad działaniami usprawniającymi i projektami doskonalącymi Nadzór nad niezgodnościami
			Procedury	Procedury zewnętrzne opisujące wszystkie usługi realizowane przez Urząd Miasta Krakowa
	8.1	Postanowienia ogólne	Księga Jakości	Monitorowanie i doskonalenie
	8.2	Monitorowanie i pomiary	Księga Jakości	Monitorowanie i doskonalenie
			Procesy	Monitorowanie zadań bieżących i procesów
	8.3	Nadzór nad wyrobem niezgodnym	Procesy	Nadzór nad działaniami usprawniającymi i projektami doskonalącymi Nadzór nad niezgodnościami
	8.4	Analiza danych	Załącznik nr 4 do Księgi Jakości	Karta celów i wyników
	8.5	Doskonalenie	Księga Jakości	Monitorowanie i doskonalenie
			Procesy	Nadzór nad działaniami usprawniającymi i projektami doskonalącymi
			Nadzór nad niezgodnościami	