

NORMA ISO 9001:2000		DOKUMENTACJA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ		
Punkt normy	Tytuł	Rodzaj dokumentu	Tytuł	
4	System Zarządzania Jakością	Księga Jakości	Zakres Systemu Zarządzania Jakością	
		Załącznik nr 2 do Księgi Jakości	Hierarchia procesów	
		Załącznik 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	
		Rozporządzenie	Nadzór nad dokumentami, rejestrami i zapisami	
5	Odpowiedzialność kierownictwa	Księga Jakości	Instrukcja kancelaryjna dla organów gmin i związków międzygminnych	
			Przebieg zarządzania	
5.1	Zaangażowanie kierownictwa	Księga Jakości	Role i zadania w Systemie Zarządzania Jakością	
			Polityka Systemu Zarządzania Jakością	
			Przebieg zarządzania	
5.2	Orientacja na klienta	Księga Jakości	Charakterystyka głównych klientów	
			Komunikacja z klientem	
		Procesy	Badanie satysfakcji klienta	
			Obsługa klienta	
5.3	Polityka jakości	Księga Jakości	Komunikacja z mieszkańcami	
			Polityka Systemu Zarządzania Jakością	
5.4	Planowanie	Księga Jakości	Determinanty Systemu Zarządzania Jakością	
			Kierunki rozwoju Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Krakowa do 2010 r.	
		Załącznik nr 4 do Księgi Jakości	Polityka Systemu Zarządzania Jakością	
5.5	Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja	Księga Jakości	Karta celów i wyników	
			Role i zadania w Systemie Zarządzania Jakością	
5.6	Przebieg zarządzania	Księga Jakości	Komunikacja z klientem	
			Regulamin Organizacyjny	
		Procesy	Przebieg zarządzania	
6	Zarządzanie zasobami	Księga Jakości	Nadzór nad działaniami usprawniającymi i projektami doskonalącymi	
			Audyty jakości	
6.1	Zapewnienie zasobów	Księga Jakości	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	Obsługa klienta
				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
			Zał. nr 4 do Księgi Jakości	Karta celów i wyników
8		Pomiary, analiza i doskonalenie	Księga Jakości	Monitorowanie i doskonalenie
			Zał. 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
	8.3	Nadzór nad wyrobem niezgodnym	Proces	Nadzór nad działaniami usprawniającymi i projektami doskonalącymi
	8.4	Analiza danych	Zał. nr 4 do Księgi Jakości	Karta celów i wyników
	8.5	Doskonalenie	Procesy	Nadzór nad działaniami usprawniającymi i projektami doskonalącymi
				Nadzór nad niezgodnościami