

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr 918/2009	z dnia 30 kwietnia 2009 r.
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 1/43

KSIĘGA JAKOŚCI

SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

W URZĘDZIE MIASTA KRAKOWA

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

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr 918/2009	z dnia 30 kwietnia 2009 r.
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 2/43

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 SKARBNIK MIASTA	7
1.2.4 SEKRETARZ MIASTA	8
1.2.5 DYREKTOR MAGISTRATU	8
1.2.6 STRUKTURA ORGANIZACYJNA URZĘDU MIASTA KRAKOWA	8
1.2.7 NAGRODY I WYRÓŻNIENIA DLA URZĘDU MIASTA KRAKOWA	9
2. POLITYKA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	17
2.1 WIZJA KRAKOWA	17
2.2 MISJA SAMORZĄDU MIASTA	19
2.3 MISJA URZĘDU MIASTA KRAKOWA	20
2.4 KIERUNKI ROZWOJU SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE MIASTA KRAKOWA DO 2010 ROKU	22
2.5 POLITYKA JAKOŚCI	24
2.6 CELE SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	24
3. DETERMINANTY SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	25
3.1 STRATEGIA ROZWOJU KRAKOWA	25
3.2 STUDIUM UWARUNKOWAŃ I KIERUNKÓW ZAGOSPODAROWANIA PRZESTRZENNEGO	26
3.3. BUDŻET MIASTA KRAKOWA	27
4. ZAKRES SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	29
5. ROLE I ZADANIA W SYSTEMIE ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	29
6. DOKUMENTACJA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	32
7. ZARZĄDZANIE PROCESOWE W URZĘDZIE MIASTA KRAKOWA	34
8. CHARAKTERYSTYKA GŁÓWNYCH KLIENTÓW	34
8.1 KLIENT ZEWNĘTRZNY	34
8.2 KLIENT WEWNĘTRZNY	35
9. KOMUNIKACJA Z KLIENTEM	35
9.1 KOMUNIKACJA Z KLIENTEM WEWNĘTRZNYM	35
9.2 KOMUNIKACJA Z KLIENTEM ZEWNĘTRZNYM	36
9.2.1 Komunikacja zewnętrzna urząd – klient	36
9.2.2 Komunikacja zewnętrzna klient – urząd	37
10. PRZEGLĄDY ZARZĄDZANIA	37
11. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI	39
11.1 ZASOBY LUDZKIE	39
11.2 INFRASTRUKTURA	39

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr 918/2009	z dnia 30 kwietnia 2009 r.
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 3/43

12. ŚRODOWISKO PRACY.....	40
13. REALIZACJA USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ URZĄD MIASTA KRAKOWA.....	40
14. NADZOROWANIE WYPOSAŻENIA DO MONITOROWANIA I POMIARÓW.....	41
15. ZAKUPY.....	41
16. MONITOROWANIE I DOSKONALENIE.....	42
17. PODSUMOWANIE.....	42

SPIS ZAŁĄCZNIKÓW

1. TABELA POWIĄZAŃ PUNKTÓW NORMY Z DOKUMENTACJĄ SZJ
2. HIERARCHIA PROCESÓW
3. MAPA POWIĄZAŃ MIĘDZY PROCESAMI

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr 918/2009	z dnia 30 kwietnia 2009 r.
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 4/43

1. PREZENTACJA SAMORZĄDU KRAKOWSKIEGO

1.1 HISTORIA KRAKOWA

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

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

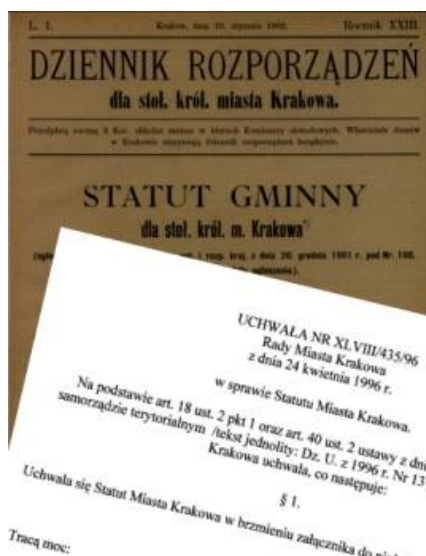


W X wieku Kraków został wcielony do państwa polskiego. W tym samym wieku oraz w wieku XI powstały pierwsze budowle murowane – zamek i romańskie kościoły: katedra i bazylika romańska oraz kościół św. Feliksa i Adaukta. Rozbicie dzielnicowe w XII wieku i nieustanne walki książąt dzielnicowych nie przeszkodziły miastu w intensywnym rozwoju i rozbudowie. W 1138 r. zamek królewski na Wawelu nabrał większego znaczenia, stając się zgodnie z testamentem Bolesława Krzywoustego siedzibą senioratu i niejako stolicą Polski. W 1257 roku książę Bolesław 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 pogrzbów królewskich.

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



	KSIEGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 5/43

1846 – rok, w którym miasto wprawdzie ponownie znalazło się w granicach państwa austriackiego, ale jako jedyne po upadku powstania listopadowego zachowało autonomię.

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

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

Pierwszy Statut Miasta Krakowa odrodzonego samorządu uchwalony w 1991 roku nawiązywał do tego sprzed przeszło 100 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 (...)

(preambula do Statutu Miasta Krakowa)

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 6/43

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 km², podzielone jest na osiemnaście dzielnic. Idea utworzenia dzielnic narodziła się w środowisku Komitetów Obywatelskich. Dokonując podziału kierowano się historycznymi podziałami Krakowa na dawne gminy – stąd przykładowo w dzielnicy VII Zwierzyniec znalazły się Bielany, Chełm, Olszanica, Półwsie Zwierzynieckie, Przegorzały, Wola Justowska, Zwierzyniec, czyli dawne podkrakowskie wsie w większości włączone do miasta na początku XX wieku.



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

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

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



	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 7/43

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 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,
- wieloletniego planu finansowego.

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 8/43

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 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.

Dla realizacji zadań o szczególnym znaczeniu dla Miasta Prezydent może utworzyć stanowiska Pełnomocników Prezydenta.

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 9/43

1.2.7 NAGRODY I WYRÓŻNIENIA DLA URZĘDU MIASTA KRAKOWA

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

Rok 2000

III miejsce w kategorii „Administracja i służby publiczne” w zakresie najlepiej informatyzowanych przedsiębiorstw w Polsce w 2000 roku.

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 EUROCITIES 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 Miast 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 2002 r. za dobrą współpracę 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

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 10/43

powiatu „za działania podejmowane w 2002 roku w zakresie poprawy poziomu bezpieczeństwa mieszkańców Miasta i ich mienia”.

Nadanie przez Radę Miasta Quito (miasto współpracujące) - Ekwador i Burmistrza Miasta Quito, p. Paco Moncayo Gallegos tytułu Honorowego Obywatela Prezydentowi Miasta Krakowa za działania służące zachowaniu dziedzictwa kulturowego obu miast, jako że zarówno Kraków, jak i 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.

Wyróżnienie Komisarza Europejskiej Komisji Środowiska – Margot Wallstrom za partnerskie podejście do inicjatywy:

Special distinction
The European Mobility Week Award 2002
For “Excellent 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.

Wyróżnienie dla Agencji Reklamowej Ad Fabrika FCB na Festiwalu ZŁOTE ORLY 2004 w kategorii: Specjalne – Promocja Regionów za przygotowanie kreacji na zlecenie Urzędu Miasta Krakowa, w tym za projekty billboardów „Kraków – Bajgle” oraz „Kraków – Kluby”.

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 w ramach Miejskiego Programu Przeciwdziałania Przystępczości Młodzieży. Videoclip

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 11/43

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.

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 partnerskim Bordeaux i Krakowem

Nominacja Komisarza Europejskiej Komisji Środowiska – p. Margot Wallstrom dla Miasta Krakowa za podjętą w 2003 r. inicjatywę 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 Miasto 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,

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 12/43

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 Agencji Reklamowej Ad Fabrika FCB na Festiwalu ZŁOTE ORŁY w kategorii: Specjalne – Promocja Regionów za przygotowanie spotu reklamowego „Hotel” (na zlecenie Urzędu Miasta Krakowa).

Wyróżnienie dla Miasta Krakowa jako lokalnego koordynatora w kampanii „Europejski Tydzień Zrównoważonego Transportu” i „Europejski Dzień Bez Samochodu 2005” – organizowanej przez Instytut Spraw Obywatelskich (krajowego koordynatora kampanii) wspólnie z Ministerstwem Środowiska.

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

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

W grudniu 2005 r. podczas Wielkiej Gali Integracji Urząd Miasta Krakowa otrzymał od Stowarzyszenia Przyjaciół Integracji Dyplom za „tworzenie Krakowa bez barier”. Kraków znalazł się wśród siedmiu miast wyróżnionych za działania podejmowane na rzecz osób niepełnosprawnych.

Rok 2006

Statuetka „Lider Oracle 2006” za konsekwentne wprowadzanie najnowocześniejszych rozwiązań IT w służbie mieszkańców.

Nagroda „Infinity – Forbes HP Intel” za dynamiczny rozwój w oparciu o efektywne wykorzystanie technologii IT, wręczona podczas konferencji FORBES HP Integrity Business Forum.

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) potwierdzający wykonanie zadań obligatoryjnych.

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 13/43

Certyfikat uczestnictwa w akcji PRZEJRZYSTA POLSKA potwierdzający wykonanie zadań fakultatywnych.

Urząd Miasta Krakowa jest laureatem **XII edycji konkursu Małopolska Nagroda Jakości** (2006 r.) w kategorii „Organizacje publiczne”.

CERTYFIKAT JAKOŚCI „ZŁOTY BIEG 2006” dla Cracovia Maraton (imprezy organizowanej przez Urząd Miasta Krakowa) – wyróżnienie zostało nadane dla udokumentowania doskonałej organizacji **V CRACOVIA MARATON** przez kapitułę serwisu internetowego „Maratony Polskie” oraz biegaczy z całego kraju (www.maratonypolskie.pl).

Nagroda w VI edycji Konkursu Europejskiej Rady Urbanistów (European Council of Spatial Planners) – Sewilla 2006 w kategorii *planowanie miejscowe* za plan zagospodarowania przestrzennego obszaru „Wzgórze św. Bronisławy”.

Nagroda III stopnia Ministra Budownictwa za wybitne osiągnięcia twórcze w dziedzinie planowania przestrzennego (miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego obszaru otoczenia portu lotniczego Kraków – Balice).

Wyróżnienie przyznane przez Związek Miast Polskich w kategorii *publikacja* za serie wydawnicze „Śpij tanio w Krakowie” oraz „Dwa dni w Krakowie”.

Nagroda w konkursie „The 2006 World Leadership Award” w kategorii *gospodarka i zatrudnienie* za projekt „Rozwój turystyki w Krakowie”.

I nagroda na 9. Międzynarodowym Festiwalu Filmów Turystycznych TOUR FILM w Poznaniu za spot „Kapcie” zrealizowany na potrzeby ogólnopolskiej kampanii reklamowej „Kraków. Dowolny kierunek zwiedzania”.

III miejsce wśród miast wojewódzkich w ogólnopolskim rankingu inwestycyjnym samorządów 2003-2005, prowadzonym przez pismo samorządu terytorialnego „Wspólnota”.

Nagroda w konkursie Public Relations „Złote Spinacze 2006” organizowanym przez Związek Firm Public Relations w kategorii *event* za projekt „Smok z 650 tys. kapsli TYMBARK”.

Laureat VIII edycji Narodowego Konkursu Ekologicznego „PRZYJAŹNI ŚRODOWISKU” pod honorowym patronatem Prezydenta RP, w kategorii „Promotor ekologii” oraz w kategorii „Gmina przyjazna środowisku”. Urząd Miasta Krakowa otrzymał certyfikaty Przewodniczącego Narodowej Rady Ekologicznej oraz listy od Ministra Edukacji Narodowej i Ministra Środowiska.

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 14/43

Rok 2007

Dypłom oraz statuetka za zajęcie II miejsca przez Miasto Kraków w kategorii *strona www* za projekt www.krakow.pl/weekend.

Dypłom oraz statuetka za zajęcie III miejsca przez Miasto Kraków w kategorii *plakat reklamowy* za projekt „W Krakowie nie ma czasu na sen”.

Obie nagrody zostały przyznane podczas Festiwalu Promocji Miast Polskich, który odbył się w dniach 17-18 kwietnia 2007 r. w Warszawie. Festiwal skierowany był do samorządów, mediów, ekspertów i autorytetów w dziedzinie promocji miast, w tym przedstawicieli agencji reklamowych, badaczy rynku i strategów. Organizatorem i pomysłodawcą projektu jest Grupa Ströer w Polsce, jeden z liderów rynku reklamy zewnętrznej w Polsce i Europie.

Nagroda Polskiej Organizacji Turystycznej za wkład w promocję na rynku niemieckim.

Nagroda Złote Orły w kategorii Promocja Regionów za Ogólnopolską Kampanię Jubileuszu 750-lecia Lokacji Miasta Krakowa. Kampania była przygotowana na zlecenie Urzędu Miasta Krakowa przez Agencję Draftfcb i Agencję Reklamową Ad Fabrika FCB. 2006 r.

I nagroda na 9. Międzynarodowym Festiwalu Filmów Turystycznych TOUR FILM w Poznaniu za spot „Kapcie” zrealizowany na potrzeby ogólnopolskiej kampanii reklamowej „Kraków. Dowolny kierunek zwiedzania”.

Gmina Miejska Kraków jest laureatem drugiej edycji konkursu na „Aktywną Gminę”, w którym zajęliśmy III miejsce wraz z Gminą Nysa. Konkurs organizuje fundacja Aktywni. Celem przedsięwzięcia jest wyłonienie regionów, które najbardziej dbają o popularyzację sportu, rekreacji i aktywnego trybu życia na swoim terenie.

Wyróżnienie w rankingu „Europejska gmina, Europejskie miasto”: Ranking samorządów Gazety Prawnej w marcu 2007 (dla samorządów, które osiągają największe sukcesy w korzystaniu ze środków unijnych).

W rankingu miast najatrakcyjniejszych dla inwestorów (w kategorii miasta powyżej 300 000 mieszkańców najatrakcyjniejsze dla biznesu) przygotowanym przez prestiżowy miesięcznik biznesowy „Forbes” w maju 2007, Kraków zajął II miejsce.

Urząd Miasta Krakowa otrzymał certyfikaty Przewodniczącego Narodowej Rady Ekologicznej nadający Krakowowi tytuły „Gmina Przyjazna Środowisku”, a także „Promotor Ekologii”.

Wyróżnienie w II edycji Konkursu Marketingu Bezpośredniego „Golden Arrow” za produkt marketingowy **Segregacja odpadów/promocja postaw proekologicznych**, tytuł pracy: **„Czysta akcja Kraków”**.

28 czerwca 2007 r., w drugim dniu trwającej w Zakopanem Konferencji „Miasta w Internecie” rozstrzygnięto 9 edycję prestiżowego konkursu „Złota@ - Samorządowy Lider Elektronicznej Administracji”. W kategorii „gminy miejskie” organizatorzy konkursu

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 15/43

nagrodzili **Złotą@2007** m.in. Kraków za wysoką jakość serwisu internetowego samorządu i strony podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej oraz za wdrażane projekty z zakresu rozwoju społeczeństwa informacyjnego. Nagrodę odebrał Zastępca Prezydenta Miasta Wiesław Starowicz.

Prezydent Krakowa Jacek Majchrowski odebrał wyróżnienie „Orli Laur 2007” dla Miasta Krakowa. Uroczystość przyznania nagrody odbyła się 24 czerwca 2007 r. podczas V Wielkiego Pikniku Pszczyńskiego w Pałacu Zamkowym w Pszczynie.

Statuetki „Orli Laur” są formą corocznego wyróżnienia i uhonorowania firm, instytucji oraz osób prywatnych, które poprzez swoją działalność przyczyniły się w znaczący sposób do rozwoju współpracy międzynarodowej. Kraków otrzymał wyróżnienie „Orli Laur” w kategorii *kultura* za „wielowiekowy wkład w rozwój i wzbogacenie kultury polskiej i międzynarodowej”.

5. miejsce w Rankingu Samorządów Rzeczypospolitej w kategorii „miasta na prawach powiatu”. Celem przedsięwzięcia było wyłonienie samorządów, które najlepiej potrafią zadbać o rozwój lokalny, starają się podnosić jakość życia mieszkańców, czyniąc to w sposób bezpieczny dla swoich finansów. Nad wyborem czuwała Kapituła pod przewodnictwem prof. Jerzego Buzka – posła do Parlamentu Europejskiego. Ranking ogłoszono w dzienniku „Rzeczpospolita” 13 lipca 2007 r.

Nagroda Ministra Budownictwa w 2007 roku dla Biura Planowania Przestrzennego za opracowanie miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego dla obszaru „III Kampus UJ – Wschód” w Krakowie.

24 listopada 2007 roku Miasto Kraków otrzymało wyróżnienie w Konkursie Eurocities 2007. Wyróżniony został projekt pn. Tydzień Osób Niepełnosprawnych „Kocham Kraków z wzajemnością” w obszarze Participation.

Rok 2008

Urząd Miasta Krakowa został laureatem konkursu „Wzorcowy Urząd w Małopolsce”, organizowanego przez Małopolski Instytut Samorządu Terytorialnego i Administracji oraz województwo małopolskie. To wyróżnienie przyznano za praktyczną realizację idei tzw. „jednego okienka” w Punkcie Obsługi Przedsiębiorcy. Uroczystość wręczenia nagrody miała miejsce 31 maja 2008 r. w ramach obchodów 18. rocznicy odrodzenia samorządu w Polsce.

Polska Organizacja Turystyczna nagrodziła Urząd Miasta Krakowa za szczególny wkład w promocję turystyczną miasta na rynku niemieckim. To jeden z efektów zakończonych w Berlinie Międzynarodowych Targów Turystycznych ITB 2008. Organizatorem polskiego stoiska narodowego o pow. 1470 m² była Polska Organizacja Turystyczna oraz Polski Ośrodek Informacji Turystycznej w Berlinie. Biuro Promocji i Marketingu Urzędu Miasta Krakowa prezentowało się wspólnie z Urzędem Marszałkowskim. Na targach odbyła się prezentacja multimedialna Miasta oraz transmisja obrazu z Krakowa przy wykorzystaniu kamery internetowej znajdującej się na Rynku Głównym. Zgodnie z informacją z ITB, targi odwiedziło 8000 dziennikarzy z 90 krajów, obecni byli również przedstawiciele świata

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 16/43

polityki i dyplomacji (171 osób ze 100 krajów), wśród nich 71 ambasadorów, 82 ministrów i 19 sekretarzy stanu.

9 kwietnia 2008 r. w II edycji Konkursu „Europejska Gmina, Europejskie Miasto”, organizowanego przez Gazetę Prawną, przy współudziale i patronacie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego, Banku Gospodarstwa Krajowego i ERNST&YOUNG Kraków odebrał wyróżnienie.

21 kwietnia 2008 r. krakowski „Joystick” został nagrodzony srebrną statuetką podczas odbywającego się w warszawskim Teatrze Roma „Polskiego Konkursu Reklamy 2008”. Joystick – czyli urządzenie umożliwiające wirtualne zwiedzanie Krakowa z każdego miejsca na świecie zdobył nagrodę w kategorii Active Advertising. Uzyskał także nominację w podkategorii Experimental Marketing. Nominowane projekty oceniało blisko 200 jurorów pod przewodnictwem Milki Pogliani z McCann Erickson Worldwide. Po raz pierwszy możliwość wirtualnego zwiedzania Krakowa mieli mieszkańcy Wiednia podczas kampanii promocyjnej Krakowa w Wiedniu „Experience Cracow in Vienna”. Promocja Krakowa z wykorzystaniem Joysticka miała również miejsce podczas targów w Madrycie a następnie w Berlinie. Okazję do „zwiedzania” Krakowa mieli także mieszkańcy Sopotu i Świnoujścia podczas akcji promocyjnej „Kraków porusza Zmysły”.

2 czerwca 2008 r. podczas konferencji z cyklu Regional Forbes Executive Meeting organizowanej przez Forbes i Ministerstwo Rozwoju Regionalnego nagrodę za Wydarzenie Roku otrzymał Kraków jako Centrum Usług Księgowych na Europę Środkowo-Wschodnią.

8 września 2008 r. projekt zrealizowany przez MPK S.A. pn. „Krakowska Karta Miejska” (integracja usług dostępnych w aglomeracji krakowskiej oferowanych przez gminę – komunikacja miejska, parkowanie itp.) został uznany przez krakowian za jeden z najlepszych – zajął trzecie miejsce w konkursie „Małopolski Lider ZPORR” projektów w Małopolsce, zrealizowanych w ramach Zintegrowanego Programu Operacyjnego Rozwoju Regionalnego.

W konkursie *Ekologiczna Gmina Województwa Małopolskiego* organizowanym przez Wojewódzki Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej. W celu uczestnictwa w konkursie należało złożyć do 31.10.2007 r. wypełnioną ankietę, rozstrzygnięcie konkursu nastąpiło na początku 2008 r. Jako najlepszy samorząd w kategorii *Ochrona Wód* Gmina Miejska Kraków zdobyła nagrodę pieniężną w kwocie 75.000,-zł.

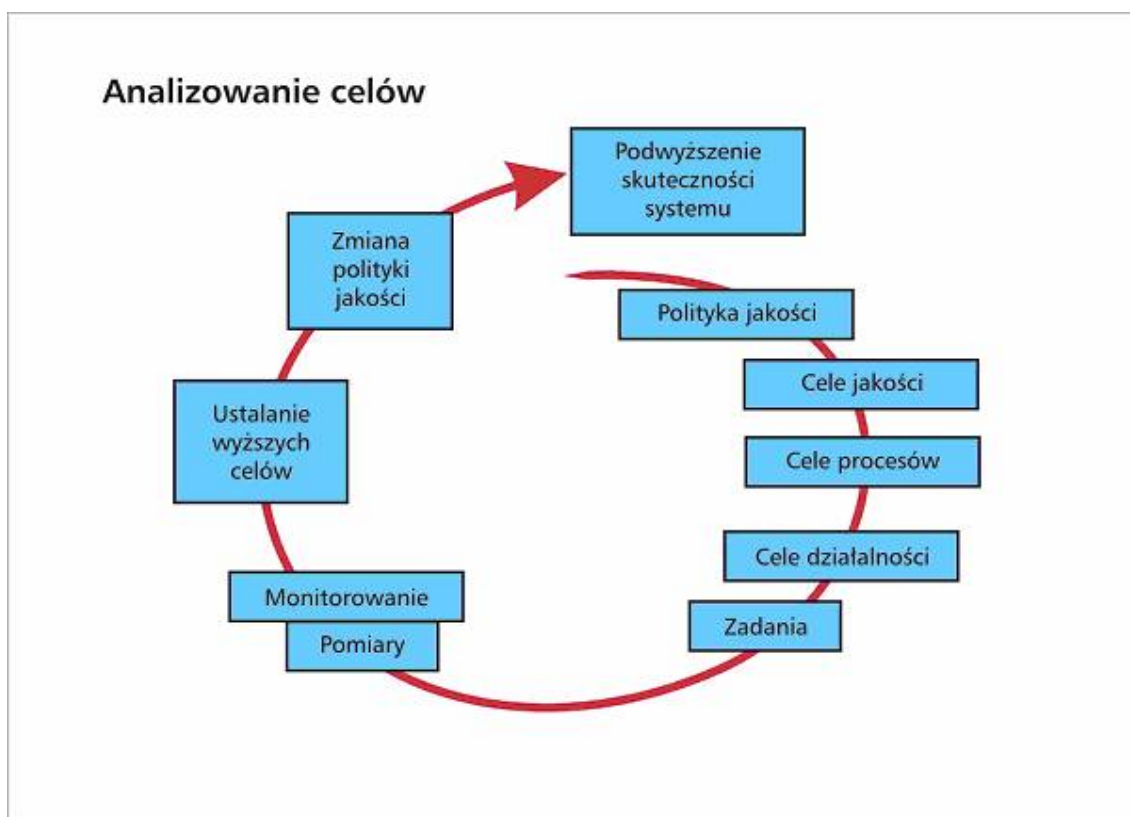
Państwowa Agencja Rozwiązywania Problemów Alkoholowych, Ministerstwo Zdrowa i WHO Biuro w Polsce przyznało Krakowowi 31 marca 2008 r. w Warszawie wyróżnienie za „niezwykle aktywne i kreatywne uczestnictwo w ogólnopolskiej kampanii edukacyjnej *Ciąża bez alkoholu*”.

Miasto Kraków zajęło V miejsce w klasyfikacji generalnej powiatów i gmin w Systemie Sportu Młodzieżowego 2008. Puchar w imieniu Prezydenta Miasta Krakowa odebrała Pani Barbara Mikołajczyk – p.o. Zastępcy Dyrektora Wydziału Sportu i Inicjatyw Społecznych z rąk Sekretarza Stanu Adama Giersza, podczas Gali Mistrzów Sportu, która odbyła się 28 stycznia 2009 r. na warszawskim Torwarze.

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 17/43

Oficjalnie przekazanie nagrody Prezydentowi Miasta Krakowa odbyło się podczas krakowskiej Gali Mistrzów Sportu 26 marca 2009 roku

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

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 18/43

Kraków 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 różnicowanej działalności gospodarczej. Realizacji tej części wizji sprzyja szczególnie korzystny klimat dla tworzenia innowacji, wynikający z naturalnego potencjału tkwiącego w mieszkańcach. Opiera się on w szczególności na aktywności liczego środowiska naukowego, które dzięki wyjątkowo korzystnym dla rozwoju nauki warunkom, 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, przekazany przez naszych przodków, pozostaje doceniane przez mieszkańców i otaczane szczególną ochroną dziedzictwo historyczne i kulturowe. To powód do dumy i zobowiązanie do szczególnej troski o 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. Dbłość 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 doskonałe 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, gdzie transport publiczny jest wybierany przez mieszkańców jako najszybszy 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 biurówcom, hotelom, szkołom. Ta bogata i wielofunkcyjna infrastruktura oraz architektura Miasta sprawiają, że przedstawiciele biznesu, nowoczesnego

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 19/43

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, współpracujący w zakresie infrastruktury i inwestycji, dzięki czemu mieszkańcy będą mieli stały dostęp do nowoczesnej infrastruktury.

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

Kraków dzięki nowym inwestycjom metropolitalnym rozszerza ofertę turystyczną, pozyskuje nowych inwestorów, powstają nowe hotele i zaplecze turystyczne. Miasto aktywnie współtworzy ofertę turystyczną i rekreacyjną.

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 tę infrastrukturę społeczną organizacje pozarządowe, w rękach samych mieszkańców zostawiając decyzje i dalsze działania.

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:

„MISJA SAMORZĄDU MIASTA JEST INTEGROWANIE DZIAŁAŃ MIESZKAŃCÓW, SŁUŻĄCE URZECZYWISTNIANIU WIZJI ROZWOJU KRAKOWA, POPRZEC WPROWADZANIE PARTNERSKIEGO ZARZĄDZANIA MIASTEM, Z WYKORZYSTANIEM SZANS, JAKIE STWARZA JEGO METROPOLITALNY POTENCJAŁ ORAZ INTEGRACJA EUROPEJSKA. WSZELKIE DZIAŁANIA

	KSIEGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 20/43

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 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 przystąpieniem 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).

Priorytetem 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 nie tylko własnych możliwości Miasta, ale także roli, 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 MIASTA PODSTAWOWYM CELEM PRACY URZĘDNIKÓW”

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

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

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 21/43

Cel ten jest uszczegółowieniem pierwszego celu strategicznego:

Kraków miastem przyjaznym rodzinie, atrakcyjnym miejscem zamieszkania i pobytu.

Przy 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 przekładają 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 głównych wskaźników 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 w zakresie wykorzystywania szans stojących przed Miastem i niwelowania istniejących zagrożeń.

Podnoszenie jakości zarządzania jest stałym procesem obejmującym nie tylko struktury organizacyjne samorządu i system zwiększania 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 coraz lepszych narzędzi zarządzania w konkretnych obszarach zadań publicznych.

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 22/43

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:

- 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 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;
- 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 zajmujące się pokrewnymi zagadnieniami, w miarę możliwości lokalizowane będą w pobliżu siebie.

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 23/43

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. 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 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.
3. Kody paskowe (lub inne sposoby przeniesienia danych z nośników tradycyjnych) będą używane wszędzie, gdzie możliwe jest uniknięcie powtórnego ręcznego wprowadzania danych.

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 24/43

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 9001:2000
jest stale doskonalony.*

PREZYDENT MIASTA KRAKOWA
JACEK MAJCHROWSKI

Kraków, 28 marca 2006 r.

2.6 CELE SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

W ramach wdrażania Strategii Rozwoju Krakowa oraz kierunków rozwoju Systemu Zarządzania Jakością Zespół Sterujący Systemem Zarządzania Jakością wytycza cele Systemu Zarządzania Jakością, na bazie przygotowanego wcześniej raportu z monitorowania procesów i zadań budżetowych – zgodnie z odpowiednim opisem procesu. Cele Systemu Zarządzania Jakością są określone w Karcie celów i wyników.

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 25/43

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.

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

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, określający 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

	KSIEGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 26/43

nowej sytuacji zewnętrznej i nowych możliwości otwierających się przed Miastem (uchwała nr LXXV/742/05).

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 urzeczywistniania 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 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 przestrzennego. 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.

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 (z późn. zm.).

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

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 27/43

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 możliwości rozwoju oraz 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.

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,
- 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. 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.

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 28/43

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 umożliwia realizację zadań w optymalnym okresie, zdeterminowanym uwarunkowaniami techniczno-organizacyjnymi procesu inwestycyjnego.

Środki na sfinansowanie długu publicznego będą pochodzić z:

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

Kredyt EBOR jest spłacany w okresie od 2006 do 2016 roku, a 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 ustawowo dopuszczalnego poziomu 15% planowanych dochodów budżetu Miasta Krakowa. Z kolei wskaźnik poziomu zadłużenia nie przekracza dopuszczalnego prawem poziomu 60% wykonanych 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. Dnia 14 lutego 2007 r. Rada Miasta Krakowa przyjęła Wieloletni Plan Inwestycyjny Miasta Krakowa na lata 2007—2016. Jest to dokument określający kompleksowo kierunki inwestycji publicznych w Krakowie w perspektywie najbliższej dekady.

Konstrukcja programu inwestycji miejskich zapewnia w pierwszej kolejności przeznaczenie środków finansowych na realizację zadań kontynuowanych i 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.

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

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

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 29/43

4. ZAKRES SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

System Zarządzania Jakością (SZJ) obejmuje całą strukturę organizacyjną Urzędu Miasta Krakowa oraz procesy przedstawione w hierarchii procesów. W związku z powyższym podejście procesowe obowiązuje w całym Urzędzie. Procesy udokumentowane zgodnie z przyjętymi standardami ustalonymi w odrębnym zarządzeniu zostały umieszczone w programie QSystem.

Specyfika działalności Urzędu Miasta powoduje, iż z zakresu Systemu Zarządzania Jakością konieczne były wyłączenia. Wyłączenia te dotyczą punktu 7.5.2 normy ISO 9001:2000 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.

5. ROLA I ZADANIA W SYSTEMIE ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

5.1 Prezydent Miasta Krakowa:

- a) kieruje pracą Urzędu;
- b) stoi na czele Zespołu Sterującego SZJ w Urzędzie Miasta Krakowa;
- c) wydaje zarządzenia dotyczące Systemu Zarządzania Jakością.

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 System Zarządzania Jakością.

5.3 Skarbnik Miasta:

- a) wchodzi w skład Zespołu Sterującego SZJ w Urzędzie Miasta Krakowa;
- b) odpowiada za utrzymanie i doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością w zakresie dotyczącym grupy procesów „Zarządzanie finansami”;
- c) 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 Systemem Zarządzania Jakością.

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 30/43

5.5 Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością:

- wchodzi w skład Zespołu Sterującego SZJ w Urzędzie Miasta Krakowa;
- projektuje i wdraża struktury zintegrowanego systemu zarządzania;
- zapewnia, że wymagane procesy Systemu Zarządzania Jakością są ustanawiane, wdrażane i utrzymywane zgodnie z wymaganiami normy;
- zapewnia, że wymagane normą procedury są udokumentowane;
- dokonyuje przeglądów dokumentów Systemu Zarządzania Jakością pod kątem ich aktualności;
- organizuje i wspiera prace związane z dokonywaniem przez Zespół Sterujący SZJ przeglądów zarządzania;
- współpracuje z podmiotami zewnętrznymi w zakresie doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością oraz utrzymania certyfikatu;
- nadzoruje audyty jakości, niezgodności, działania usprawniające i projekty doskonalące;
- zatwierdza niezbędne zmiany w opisie procesu na wniosek właściciela procesu;
- w uzasadnionych przypadkach podejmuje decyzję o odstępieniu od danego punktu opisu procesu;
- śledzi zmiany i nowe trendy w zakresie zarządzania jakością;
- realizuje inne obowiązki i uprawnienia niezbędne do wykonywania zadań określonych Systemem Zarządzania Jakością.

5.6 Audytor Generalny:

- wchodzi w skład Zespołu Sterującego SZJ w Urzędzie Miasta Krakowa;
- opracowuje i aktualizuje analizę ryzyk w działalności Urzędu Miasta Krakowa jako podstawę przygotowania rocznych planów auditów jakości;
- opracowuje w porozumieniu z Pełnomocnikiem ds. SZJ roczny plan auditów jakości;
- koordynuje wykonywanie auditów jakości poprzez ich zlecanie, zatwierdzanie i ocenę raportów, opracowywanie okresowych podsumowań wyników auditów i prowadzenie cyklicznych spotkań dla auditorów jakości.

5.7 Kierujący komórkami organizacyjnymi Urzędu Miasta Krakowa:

- dbają o realizację celów w podległych sobie obszarach;
- nadzorują utrzymywanie Systemu Zarządzania Jakością w komórkach, którymi kierują;
- odpowiadają za prowadzenie przeglądów zarządzania w komórkach, którymi kierują;
- przygotowują dla Pełnomocnika ds. SZJ propozycje w zakresie działań usprawniających i projektów doskonalących oraz innych zmian w Systemie Zarządzania Jakością.

5.8 Właściciele procesów:

- formułują cele procesów i zapewniają ich zgodność z celami zawartymi w Strategii Rozwoju Krakowa oraz kierunkami rozwoju Systemu Zarządzania Jakością;
- zapewniają stosowny opis procesów;

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 31/43

- c) monitorują i analizują przebieg procesów;
- d) śledzą zmiany w przepisach oraz w strukturze organizacyjnej Urzędu Miasta Krakowa i miejskich jednostek organizacyjnych;
- e) dokonują aktualizacji dokumentów w procesach w programie QSystem;
- f) dokonują zmian w opisach procesów i przesyłają je za pomocą programu QSystem do Pełnomocnika ds. SZJ celem zatwierdzenia i publikacji;
- g) formułują wymagania wobec uczestników procesów w celu zapewnienia ich efektywności i jakości;
- h) odpowiadają za efektywną, sprawną i terminową realizację procesów, w tym za świadomość roli poszczególnych wykonawców procesów poprzez:
 - zapewnienie odpowiedniego poziomu wiedzy uczestników procesów,
 - inicjowanie działań mających na celu usprawnienie bądź doskonalenie procesów;
- i) wnioskują do Pełnomocnika ds. SZJ o zmianę w strukturze procesów poprzez ustanowienie bądź zniesienie procesów/podprocesów;
- j) sporządzają i utrzymują odpowiednie zapisy z przeprowadzanych działań;
- k) ustanawiają, zbierają i analizują mierniki i wskaźniki procesów;
- l) dokonują okresowego przeglądu procesów zgodnie z zasadami opisanymi w rozdziale 10;
- m) komunikują wszystkie zmiany w procesach ich uczestnikom.

Powyższe zadania wykonywane są również przez właścicieli podprocesów w przypadku, jeżeli jest wiele podprocesów, których właścicielami są kierujący różnymi komórkami organizacyjnymi Urzędu Miasta Krakowa, a sam proces nie ma ustalonego właściciela.

5.9 Zespół Sterujący SZJ:

- a) zatwierdza plany utrzymywania i rozwoju Systemu Zarządzania Jakością;
- b) podejmuje strategiczne decyzje dotyczące Systemu Zarządzania Jakością;
- c) wytycza kierunki rozwoju Systemu Zarządzania Jakością oraz formułuje cele Systemu Zarządzania Jakością;
- d) dokonuje przeglądów zarządzania.

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

5.10 Auditorzy jakości:

- a) odpowiadają za prawidłowe przeprowadzanie auditów jakości i sporządzenie raportu uwzględniającego wyniki auditów – zgodnie z procedurą Pełnomocnika ds. SZJ „Audity jakości”;
- b) za swoje działania odpowiadają przed Pełnomocnikiem ds. SZJ.

Wykaz auditorów określony jest w odrębnym zarządzeniu Prezydenta Miasta Krakowa.

5.11 Osoby dokumentujące System Zarządzania Jakością:

- a) współpracują z Pełnomocnikiem ds. SZJ oraz właścicielami procesów;
- b) opracowują dokumentację zgodnie z wymaganiami normy;

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 32/43

- c) analizują dotychczas obowiązujące procedury i procesy realizowane w Urzędzie pod kątem ich aktualności i zgodności z normą;
- d) zgłaszają działania usprawniające i projekty doskonalące;
- e) promują i wdrażają zasady zarządzania procesowego;
- f) posiadają uprawnienia do pracy w programie QSystem w ramach nadanych im kompetencji.

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

5.12 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 działania usprawniające i projekty doskonalące;
- d) podejmują konieczne działania korygujące i zapobiegawcze.

6. DOKUMENTACJA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

Charakterystyka i zakres dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością 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 Jakością w Urzędzie Miasta Krakowa zgodny z normą ISO 9001:2000. Obejmuje wszystkie regulacje wynikające z normy. 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.

Procedury Pełnomocnika ds. SZJ – są to procedury wymagane przez normę ISO 9001:2000, a więc: procedura nadzoru nad dokumentami (4.2.3), nadzoru nad rejestrami i zapisami (4.2.4), auditów jakości (8.2.2), nadzoru nad niezgodnościami (8.3) oraz nadzoru nad działaniami usprawniającymi i projektami doskonalącymi (8.5.2 i 8.5.3). Za procedury te odpowiada Pełnomocnik ds. SZJ. Teksty tych procedur są dostępne w programie QSystem.

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

Grupy procesów składają się z procesów i podprocesów.

Proces – zespół działań dla osiągnięcia zadanego celu. Proces obejmuje zespół równoległe lub kolejno działających podprocesów lub też może obejmować zespół następujących po

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 33/43

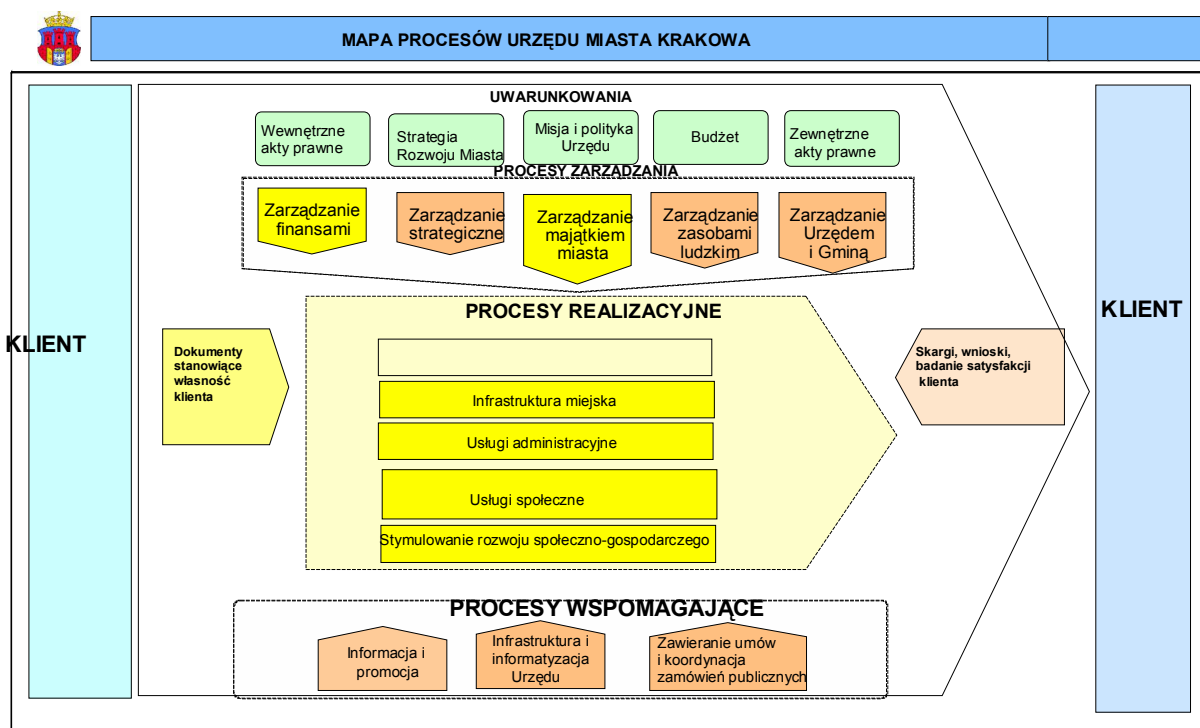
sobie czynności przekształcających materiał wejściowy (np. wymóg prawny, wniosek) w produkt (np. decyzja, opinia, zaświadczenie, informacja itp.). Każdy proces ma wyznaczonego właściciela.

Podproces – część składowa procesu. Każdy podproces ma wyznaczonego właściciela.

Proces lub podproces opisywany jest zgodnie z przyjętymi standardami ustalonymi w odrębnym zarządzeniu Prezydenta Miasta Krakowa.

Właściciel procesu – osoba odpowiedzialna za nadzór nad realizacją procesu, posiadająca uprawnienia do proponowania zmian doskonalących jego przebieg. Zadania właścicieli procesów omówiono w rozdziale 5.8.

Mapa procesów – przedstawienie głównych grup procesów oraz wzajemne ich powiązanie (patrz poniższy rysunek).



	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 34/43

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.

Powyższe dane są zawarte w opisach procesów umieszczonych w programie QSystem.

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 numerami (np. GZ 1), a w ramach każdej grupy kolejne procesy otrzymują numerację stanowiącą kontynuację numeru danej grupy, oddzielonej kropką, np. GZ 1.1. Z kolei podprocesy stanowią dalsze rozszerzenie numeru procesu, oddzielone kropką, np. GZ 1.1.1. Zasady sporządzania i zatwierdzania opisu procesów i podprocesów określa odrębne zarządzenie Prezydenta Miasta Krakowa.

Wszystkie procesy zidentyfikowane w Urzędzie Miasta Krakowa zostały zobrazowane w hierarchii procesów, stanowiącej załącznik nr 2 do Księgi Jakości.

Powiązania między procesami pokazano na mapie powiązań, stanowiącej załącznik nr 3 do Księgi Jakości.

Dokument zawierający informacje o procesach, podprocesach oraz właścicielach jest zamieszczony w programie QSystem w module „Dokumenty Systemu Zarządzania Jakością”.

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

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 35/43

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.

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);

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 36/43

8) zespoły zadaniowe, robocze i projektowe;

9) przeglądy komórek organizacyjnych.

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) Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Krakowa (www.bip.krakow.pl);
- 6) portal internetowy „Magiczny Kraków” (www.krakow.pl) – codziennie aktualizowany serwis informacyjny o życiu Miasta;
- 7) portal internetowy dla przedsiębiorców (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 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 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;
- 12) punkty obsługujące przedsiębiorców, w skład których wchodzi:
 - a) Punkt Obsługi Przedsiębiorcy (www.bip.krakow.pl/pop/) – „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 stanowiska: Urzędu Statystycznego, urzędów skarbowych, Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, Departamentu Instrumentów Finansowych Małopolskiej Agencji Rozwoju Regionalnego, Małopolskiego Regionalnego Centrum Informacji Europejskiej oraz stanowisko informacyjne Państwowej Inspekcji Pracy,
 - b) Nowohuckie Centrum Informacji;

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 37/43

13) informator dla przedsiębiorców „msp.krakow.pl” – miesięcznik 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.

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 mieszkańcami”.

10. PRZEGLĄDY ZARZĄDZANIA

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

1) Przeeglądy komórki organizacyjnej

Przeeglądy te dokonywane są przez kierującego komórką organizacyjną w formie narad wewnętrznydziałowych, w terminach ustalonych przez kierującego, ale nie rzadziej niż raz na miesiąc. Na naradach omawiane są bieżące zadania, zgłaszane są problemy i pomysły usprawnień. Informacje z narad kierownicy oddziałów i referatów są zobowiązani przekazać podległym sobie pracownikom. Z narad prowadzone są notatki w formie protokołów. Każdy taki protokół winien zawierać: listę obecności, omawiane zagadnienia, wnioski i zadania do wykonania, ustalenia działań, wskazanie osób odpowiedzialnych i terminów realizacji. Protokoły z prowadzonych przeglądów są przechowywane i nadzorowane przez kierującego komórką organizacyjną.

2) Przeeglądy procesów

Przeeglądy procesów dokonywane są przez właściciela procesu minimum raz na kwartał, w formie ustalonej przez właściciela procesu. Z przeglądów sporządzane są notatki w formie protokołów. Każdy taki protokół winien zawierać: opis przebiegu procesu oraz wyniki analizy wskaźników za ostatni dostępny okres sprawozdawczy, analizy dokumentów opisujących proces (pod kątem ich aktualności), stwierdzenia ewentualnych niezgodności, ustalenia działań usprawniających i projektów doskonalących, osoby odpowiedzialne

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 38/43

i terminy realizacji. Protokoły z prowadzonych przeglądów są przechowywane i nadzorowane przez właściciela procesu oraz umieszczane w programie QSystem.

3) 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 lutym w ramach oceny funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością w poprzednim roku. Przeglądy zwołuje Pełnomocnik ds. SZJ. Celem przeglądów jest omówienie postępu prac związanych z utrzymywaniem i rozwojem Systemu Zarządzania Jakością. Na każde posiedzenie Zespołu Sterującego SZJ Pełnomocnik ds. SZJ przygotowuje odpowiednie materiały informacyjne dotyczące stanu Systemu Zarządzania Jakością. Podczas przeglądów podejmowane są także decyzje dotyczące konieczności podjęcia działań korygujących i/lub zapobiegawczych. 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 programie 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.

Materiałami wejściowymi do przeglądu mogą być:

- notatki z poprzednich przeglądów,
- wyniki auditów jakości,
- notatki z przeglądów procesów,
- informacje o przebiegu działań doskonalących i stopniu ich realizacji,
- informacje o przebiegu działań usprawniających,
- Karta celów i wyników.

Danymi niezbędnymi do opracowania Karty celów i wyników są mierniki i wskaźniki zbierane w terminach zawartych w opisie procesu „Monitorowanie zadań bieżących i procesów”.

Materiałami wyjściowymi z przeglądu są m.in.:

- notatka w formie protokołu,
- zweryfikowana Karta celów i wyników,
- inne ustalenia dotyczące funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością.

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

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 39/43

Lp.	Rodzaj przeglądu	Częstotliwość	Termin sporządzania notatek	Umieszczenie notatek w QSystem	Osoba odpowiedzialna
1.	Przegląd komórki organizacyjnej	nie rzadziej niż raz na miesiąc	do 10. dnia następnego miesiąca (np. za maj – do 10 czerwca)	NIE	Kierujący komórką organizacyjną
2.	Przegląd procesów	nie rzadziej niż raz na kwartał	do 10. dnia następnego kwartału (np. za I kwartał – do 10 kwietnia)	TAK	Właściciel procesu
3.	Przegląd Zespołu Sterującego SZJ	w zależności od potrzeb, lecz nie rzadziej niż raz na rok	do 10. dnia po odbyciu przeglądu	TAK	Pełnomocnik ds. SZJ

11. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

W celu skutecznego i efektywnego wdrażania i utrzymywania Systemu Zarządzania Jakością 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 procesach:

- „Zarządzanie kadrą” (w szczególności sprawy naboru i wynagradzania),
- „Zarządzanie kwalifikacjami” (w szczególności zasady dofinansowania nauki podejmowanej przez pracowników Urzędu oraz zasady dotyczące szkoleń).

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 14 budynkach na terenie Krakowa oraz 10 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.

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 40/43

Urząd Miasta Krakowa posiada własne Centrum Administracyjne, mieszczące się przy Alei Powstania Warszawskiego 10. Tam są realizowane najważniejsze usługi administracyjne dla ludności. Sala obsługi klientów w tym budynku jest wyposażona w 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, a dla mieszkańców Podgórze – w budynku przy ul. Wielickiej 28A. Takie rozwiązanie eliminuje konieczność odbywania przez mieszkańców tych części miasta długiej podróży do centrum celem załatwienia spraw urzędowych.

Większość budynków, w których przyjmuje się strony, jest dostosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych.

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

Infrastruktura teleinformatyczna

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).

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

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. REALIZACJA USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ URZĄD MIASTA KRAKOWA

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

- „Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień i opinii”,
- „Komunikacja z mieszkańcami”.

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 41/43

Charakterystyka i opis usług świadczonych przez Urząd Miasta dla klienta zewnętrznego mają swoje odzwierciedlenie w procedurach zewnętrznych.

14. 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 kierujący komórkami organizacyjnymi.

Rejestr urządzeń prowadzony jest zgodnie z instrukcją kancelaryjną, a rejestr pomiarów – zgodnie z odpowiednimi przepisami, w sposób umożliwiający identyfikację danego pomiaru. Monitorowanie i pomiary są niezbędne w realizacji usługi w celu dostarczenia dowodu jej zgodności z określonymi wymaganiami.

15. ZAKUPY

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

- 1) Oddział Zamówień Publicznych – 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 14.000 euro;
- 2) wydział zamawiający (bez udziału Oddziału Zamówień Publicznych):
 - a) gdy wartość zamówienia nie przekracza równowartości kwoty 14.000 euro,
 - 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:

- 1) procedura postępowania przy udzielaniu zamówienia publicznego;
- 2) planowanie zamówień publicznych;
- 3) zakres obowiązków i odpowiedzialności;
- 4) zasady pracy komisji przetargowych;
- 5) obowiązujące formularze.

Zadania związane z organizacją i prowadzeniem postępowań o udzielenie zamówień publicznych o wartości przekraczającej wyrażoną w złotych równowartość kwoty 14.000 euro w trybach:

- 1) przetargu ograniczonego;
- 2) przetargu nieograniczonego;

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 42/43

- 3) negocjacji z ogłoszeniem;
- 4) negocjacji bez ogłoszenia;
- 5) zamówienia z wolnej ręki;
- 6) zapytania o cenę;
- 7) dialogu konkurencyjnego;
- 8) licytacji elektronicznej

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

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 procesach:

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

16. MONITOROWANIE I DOSKONALENIE

Monitorowanie i doskonalenie zostały opisane w procesach:

- „Monitorowanie zadań bieżących i procesów”,
- „Kontrola”,
- „Badanie satysfakcji klienta”

oraz w procedurach Pełnomocnika ds. SZJ:

- „Nadzór nad działaniami usprawniającymi i projektami doskonalącymi”,
- „Audyty jakości”.

W procesie monitorowania wykorzystuje się narzędzia informatyczne – System Zarządzania Kosztami Zadań „Becomo” oraz System Wspomagania Budżetowania Zadaniowego SWBZ.

17. PODSUMOWANIE

W dniach od 31 lipca do 2 sierpnia 2006 r. auditorzy z firmy TÜV Rheinland Polska Sp. z o. o. przeprowadzili we wszystkich lokalizacjach Urzędu Miasta Krakowa audit certyfikujący. Potwierdził on zgodność wdrożonego Systemu Zarządzania Jakością z wymaganiami normy ISO 9001:2000. Uroczystość wręczenia certyfikatu Prezydentowi Miasta Krakowa miała miejsce 11 września 2006 r.

Uzyskanie certyfikatu zgodności Systemu Zarządzania Jakością z wymaganiami normy ISO 9001:2000 stawia Urząd Miasta Krakowa w gronie nowoczesnych organizacji, wprowadzających wysokie standardy zarządzania.

W dniach 3–4 września 2007 r. przedstawiciele firmy TÜV Rheinland Polska Sp. z o. o. dokonali auditu nadzoru, który potwierdził stosowanie Systemu Zarządzania

	KSIEGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 9	Str. 43/43

Jakością w zgodności z wymaganiami normy ISO 9001:2000. Główną rekomendacją auditorów było dalsze utrzymywanie i rozwój tego systemu w Urzędzie Miasta Krakowa.

Kolejny audit nadzoru odbył się w dniach 2–3 września 2008 r. Wykazał on dalszy rozwój Systemu Zarządzania Jakością i zaświadczył, że otrzymany certyfikat zachowuje swoją moc.

CERTYFIKAT



system zarządzania wg
ISO 9001:2000

Zaświadcza się zgodnie z procedurą TÜV CERT, że

URZĄD MIASTA KRAKOWA
31-004 Kraków
Pl. Wszystkich Świętych 3/4
Polska

stosuje system zarządzania zgodny z wymaganiami normy w zakresie

świadczenie usług administracji samorządowej,
związanych z realizacją zadań publicznych
na rzecz klientów Urzędu Miasta Krakowa

Numer rejestracyjny certyfikatu **75 100 30723**
Numer zlecenia 210/Q06/1096

Ważny do **2009-09-03**


Jednostka Certyfikująca TÜV CERT
TÜV Rheinland InterCert

Warszawa, 2006-09-04

Certyfikacja została przeprowadzona zgodnie z procedurą certyfikacji i auditowania TÜV CERT i podlega systematycznym audytom nadzorującym.
TÜV Rheinland InterCert 02-146 Warszawa, ul. 17 Stycznia 56



TGA-ZM-25-96-00

