
	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 22	Str. 1/32

KSIĘGA JAKOŚCI


URZĘDU MIASTA KRAKOWA

Imię i nazwisko		Podpis	Data
Opracowała:	Agnieszka Górecka		
Sprawdziła:	Maria Rusowicz		
Zatwierdził:	Jacek Majchrowski		

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 22	Str. 2/32

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	7
1.2.5 DYREKTOR MAGISTRATU	8
1.2.6 STRUKTURA ORGANIZACYJNA URZĘDU MIASTA KRAKOWA.....	8
1.2.7 NAGRODY I WYRÓŻNIENIA DLA URZĘDU MIASTA KRAKOWA	8
2. POLITYKA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ.....	9
2.1 WIZJA KRAKOWA	9
2.2 MISJA SAMORZĄDU MIASTA.....	10
2.3 MISJA URZĘDU MIASTA KRAKOWA.....	10
2.4 KIERUNKI ROZWOJU SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE MIASTA KRAKOWA DO 2020 ROKU.....	11
2.5 POLITYKA JAKOŚCI	13
2.6 POLITYKA BEZPIECZEŃSTWA INFORMACJI.....	14
2.7 CELE SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	14
3. DETERMINANTY SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ.....	14
3.1 STRATEGIA ROZWOJU KRAKOWA.....	14
3.2 STUDIUM UWARUNKOWAŃ I KIERUNKÓW ZAGOSPODAROWANIA PRZESTRZENNEGO.....	15
3.3. BUDŻET MIASTA KRAKOWA	15
4. ZAKRES SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ.....	16
5. ROLE I ZADANIA W SYSTEMIE ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	17
6. DOKUMENTACJA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	21
7. ZARZĄDZANIE PROCESOWE W URZĘDZIE MIASTA KRAKOWA	23
8. ZARZĄDZANIE RYZYKIEM.....	24
9. CHARAKTERYSTYKA GŁÓWNYCH KLIENTÓW	24
9.1 KLIENT ZEWNĘTRZNY	24
9.2 KLIENT WEWNĘTRZNY	25
10. KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA I ZEWNĘTRZNA	25
10.1 KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA	25
10.2 KOMUNIKACJA ZEWNĘTRZNA	25
11. PRZEGLĄDY ZARZĄDZANIA	26
12. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI.....	29
12.1 ZASOBY LUDZKIE.....	29
12.2 INFRASTRUKTURA	29
13. ŚRODOWISKO PRACY	30
14. WIEDZA ORGANIZACJI.....	30

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 22	Str. 3/32

15. NADZOROWANIE WYPOSAŻENIA DO MONITOROWANIA I POMIARÓW.	31
16. ZAKUPY	31
17. MONITOROWANIE I DOSKONALENIE.....	32
18. PODSUMOWANIE	32
19. WYKAZ ZMIAN.....	32

SPIS ZAŁĄCZNIKÓW

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

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	Nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 22	Str. 4/32

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.

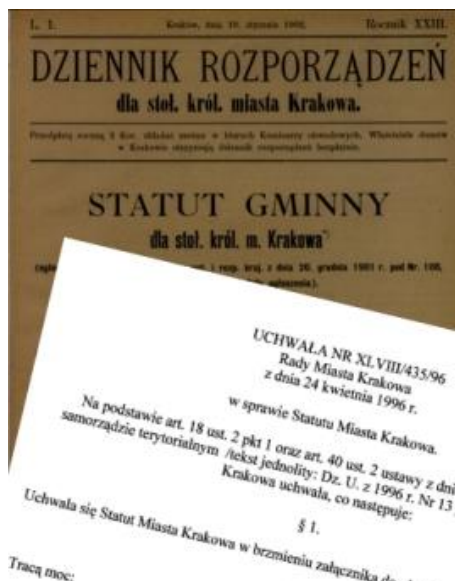



W X wieku Kraków został wcielony do państwa polskiego. W tym samym wieku oraz w wieku XI powstały pierwsze budowle murowane – zamek i romańskie kościoły: katedra i bazylika romańska oraz kościół św. Feliksa i Adaukta. Rozbicie dzielnicowe w XII wieku i nieustanne walki książąt dzielnicowych nie przeszkodziły 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 pogrzebów królewskich.

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



	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 22	Str. 5/32

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


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

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

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

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

(preambuła do Statutu Miasta Krakowa)

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 22	Str. 6/32

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




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

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

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



	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 22	Str. 7/32

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 KRAKOWA

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

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

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

1.2.2 ZASTĘPCY PREZYDENTA MIASTA KRAKOWA

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


1.2.3 SKARBNIK MIASTA KRAKOWA

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

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

1.2.4 SEKRETARZ MIASTA KRAKOWA

Sekretarz Miasta sprawuje nadzór merytoryczny w sprawach wynikających ze współpracy Miasta ze Związkiem Miast Polskich i Unią Metropolii Polskich oraz

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 22	Str. 8/32

związanych z reprezentowaniem Miasta w stowarzyszeniach, których Miasto jest członkiem. Sekretarz nadzoruje także komórki organizacyjne Urzędu przyporządkowane w strukturze organizacyjnej do jego pionu. Ponadto reprezentuje Prezydenta w kontaktach z Radą Miasta Krakowa oraz wykonuje inne zadania powierzone mu przez Prezydenta w drodze odrębnego zarządzenia.

1.2.5 DYREKTOR MAGISTRATU

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

1.2.6 STRUKTURA ORGANIZACYJNA URZĘDU MIASTA KRAKOWA

Urząd Miasta Krakowa działa na podstawie:


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

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

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

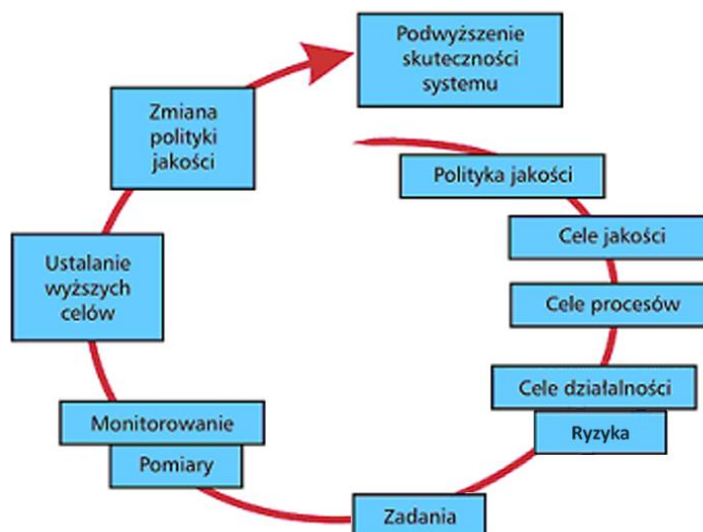
1.2.7 NAGRODY I WYRÓŻNIENIA DLA URZĘDU MIASTA KRAKOWA

Urząd Miasta Krakowa w ramach zadań realizowanych otrzymał liczne wyróżnienia nagrody i podziękowania. Ich wykaz, w podziale na lata, jest zamieszczony w Biuletynie Informacji Publicznej Miasta Krakowa pod adresem:
http://www.bip.krakow.pl/?dok_id=17630.

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 22	Str. 9/32

2. POLITYKA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

Analizowanie celów




Powyższy schemat postępowania ma zastosowanie również w zakresie zarządzania bezpieczeństwem informacji, które stanowi element całościowego systemu zarządzania jakością, wdrożonego w Urzędzie Miasta Krakowa.

2.1 WIZJA KRAKOWA

**„KRAKÓW – NOWOCZESNA METROPOLIA TĘTNIĄCA
KULTURĄ, OTWARTA, BOGATA, BEZPIECZNA I PRZYJAZNA,
DUMNA Z HISTORYCZNEGO DZIEDZICTWA,
WSPÓLTWORZONA PRZEZ MIESZKAŃCÓW.”**

Wizja Krakowa o takim brzmieniu została zapisana w uchwale nr XCIV/2449/18 Rady Miasta Krakowa z dnia 7 lutego 2018 r. w sprawie przyjęcia dokumentu „Strategia Rozwoju Krakowa. Tu chcę żyć. Kraków 2030.”

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

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 22	Str. 10/32

2.2 MISJA SAMORZĄDU MIASTA

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

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

„MISJĄ KRAKOWA JEST TWORZENIE INTELIGENTNEJ METROPOLII, ZAPEWNIAJĄCEJ WYSOKĄ JAKOŚĆ ŻYCIA, BUDOWANIE KREATYWNEJ GOSPODARKI, KSZTAŁTOWANIE ŚRODOWISKA PRZESTRZENNEGO, POSZANOWANIE ŚRODOWISKA PRZYRODNICZEGO ORAZ ROZWÓJ POTENCJAŁU KULTUROWEGO, POPRZEC WSPÓŁPRACĘ PODMIOTÓW RÓŻNYCH SEKTORÓW ORAZ PARTNERSKIE WSPÓLDZIAŁANIE MIESZKAŃCÓW.”

Misja ta współgra z podstawowym sformułowaniem wizji rozwoju Krakowa – „Kraków – nowoczesna metropolia”.

2.3 MISJA URZĘDU MIASTA KRAKOWA

Strategia Rozwoju Krakowa stawia cel:

Kraków – nowoczesnie zarządzana metropolia.

Uszczegółowieniem tego zapisu jest jeden z celów operacyjnych:


„Przyjazna i sprawna administracja”, z którym ściśle powiązana została misja Urzędu Miasta Krakowa:

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

Kraków, 28 marca 2006 r.

Sprawność administracji jest jednym z głównych wskaźników określających jakość życia mieszkańców oraz warunki inwestowania. Tak więc jakość zarządzania procesami realizującymi zadania publiczne jest istotnym czynnikiem, który umożliwia wykorzystanie szans stojących przed miastem i niwelowanie zagrożeń.

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

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 22	Str. 11/32

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

2.4 KIERUNKI ROZWOJU SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE MIASTA KRAKOWA DO 2025 ROKU

Otwarcie w dziedzinie informacji i załatwianie spraw przez sieć


1. Doskonalenie obsługi klienta UMK poprzez uruchomienie infolinii.
2. W procesie komunikacji z klientami podjęcie działania na rzecz wdrożenia przystępności języka mówionego i pisanego, upraszczanie procedur; tworzenie i utrzymywanie standardów w procesach.
3. Sukcesywne wprowadzanie rozwiązań z zakresu open-data, tak aby klienci Urzędu posiadali pełny dostęp do przydatnych im lub potrzebnych informacji w zakresie, na jaki pozwalają obowiązujące przepisy.
4. Elektroniczacja pracy Urzędu – uruchamianie kolejnych usług w formie elektronicznej.

Infrastruktura Urzędu

5. Poprawa infrastruktury i wyposażenia Urzędu, zwłaszcza w kontekście zarządzania zmianą.
6. Poprawa warunków bhp na stanowiskach pracy.
7. Podejmowanie działań związanych z dostosowaniem budynków Urzędu do obowiązujących przepisów p.poż.
8. Podejmowanie działań związanych z dostosowaniem budynków Urzędu Miasta Krakowa, lokali siedzib Rad Dzielnic Miasta Krakowa oraz lokali wyborczych do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami.

Cele i ich rozliczalność

9. Dostosowanie architektury aplikacji STRADOM do aktualnych potrzeb Urzędu i procesów związanych m.in. z zarządzaniem strategicznym, wdrożenie zmian funkcjonalnych zapewniających spełnienie potrzeb informacyjnych i zarządczych (STRADOM 2.0).
10. Standaryzacja rozliczania programów sektorowych, wykonawczych do Strategii Rozwoju Miasta, a także ujednolicenie sprawozdawczości ze strategii i budżetu.
11. Poddawanie się przez Urząd systematycznej, niezależnej ocenie ekspertów zewnętrznych (np. rating, normy międzynarodowe).
12. Powiązanie systemu ocen z awansowaniem i z systemem motywowania.
13. Określenie polityki szkoleniowej poprzez: planowanie szkoleń w kontekście rozwoju pracownika, wykorzystanie możliwości tzw. szkoleń kaskadowych, podniesienie efektywności szkoleń, standaryzację wyboru wykonawców.

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 22	Str. 12/32

14. Angażowanie pracowników w rozwój organizacji poprzez premiowanie zgłaszanych propozycji usprawnień, promowanie i gratyfikowanie pomysłów i innowacji.

Dialog publiczny

15. Przygotowanie i wdrożenie planowanego w ramach Strategii Rozwoju Krakowa "Tu chcę żyć. Kraków 2030." Programu Rozwoju Edukacji Obywatelskiej (PREO)

16. Uruchomienie Krakowskiego Forum Dialogu w ramach projektu inwestycyjnego Klaster Innowacji Społeczno-Gospodarczych ZABŁOCIE 20.22 (Budynek B), jako:

- a. aktywnej przestrzeni działania krakowskich ciał dialogu społecznego, między innymi Krakowskiej Rady Działalności Pożytku Publicznego i Komisji Dialogu Obywatelskiego;
- b. lokalizacji dla kolejnego Centrum Obywatelskiego obsługującego obszar Podgórze;
- c. strefy innowacji społecznych dla organizacji pozarządowych, grup nieformalnych mieszkank i mieszkańców, inkubatorów i laboratoriów społecznych.

17. Utrzymanie oceny klientów w ramach badania satysfakcji na poziomie minimum 4.

18. Wykorzystywanie dostępnych kontaktów celem lobbingu na rzecz zmian w prawie.

Komunikacja wewnętrzna i zarządzanie

19. Podniesienie prestiżu pracy w samorządzie poprzez: wzmocnienie roli Kodeksu etyki w pracy pracowników samorządowych, przypomnienie o standardach etycznych w pracy pracownika samorządowego, promocję przez przywódców dobrej pracy urzędników, dalszy rozwój pozafinansowych metod motywowania


20. Wzmocnienie roli Koordynatorów dziedzin w zakresie kreowania sposobu zarządzania, w tym określania priorytetów, ryzyk i planowanych rezultatów w danej dziedzinie. Wzrost poczucia odpowiedzialności Koordynatorów za całościowe efekty realizacji polityk Miasta w koordynowanych przez nich dziedzinach.

21. Poprawa komunikacji wewnętrznej poprzez: poprawę dostępności gromadzonych informacji, przeprowadzanie samooceny (CAF) i doskonalenie zarządzania w oparciu o dane.

22. Rozwój i doskonalenie zarządzania projektami poprzez: prowadzenie dalszych szkoleń doskonalących, szybką identyfikację w organizacji zadań o charakterze projektowym, a także doskonalenie zarządzania portfelem projektów i jasne określanie priorytetów.

23. Doskonalenie zarządzania ryzykami, w tym zwłaszcza identyfikacja i ocena ryzyk strategicznych dla Strategii Rozwoju Krakowa, a następnie aktywne zarządzanie tymi ryzykami przez komórkę właściwą ds. koordynacji systemu planowania i zarządzania strategicznego w Mieście we współpracy z Koordynatorami dziedzin. Powiązanie ryzyk w zadaniach z procesami. Rozwój zarządzania szansami.

24. Rozwój systemu zarządzania zasobem personalnym poprzez: określenie planu rozwoju pracowników, promowanie mobilności pracowników, wzmocnienie identyfikacji pracowników z organizacją.

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 22	Str. 13/32

25. Określenie polityki zatrudnienia w kontekście obecnych i przewidywanych potrzeb (zmiany w prawie, katalog zadań gminy i powiatu, przyjęta Strategia Rozwoju Krakowa).
26. Docenianie posiadanych kwalifikacji przez pracowników (różnicowanie wynagrodzenia w zależności od ukończonych kursów, posiadanych uprawnień, uzyskanych tytułów)
27. Dalszy rozwój partycypacji pracowników w zarządzaniu Urzędem poprzez badania w konkretnych zakresach, a także przeprowadzanie samooceny
28. Dalszy rozwój zarządzania wiedzą, zwłaszcza w obszarze dzielenia się dobrymi praktykami przez pracowników oraz przekazywanie „technologii” pracy przez odchodzących pracowników.
29. Ocena systemu zarządzania przez niezależnych ekspertów (certyfikacja systemu zarządzania według norm ISO) i przystępowanie do prestiżowych konkursów promujących nowoczesne rozwiązania zarządcze (nagrody jakości).
30. Budowanie/rozwój komunikacji pomiędzy Urzędem Miasta Krakowa a Gminnymi Jednostkami Organizacyjnymi poprzez uruchomienie Gminnego Systemu Informacyjnego.

Wspomaganie przez system informatyczny (SI) usług i organizacji pracy

31. Budowa zintegrowanego Systemu Informatycznego na potrzeby Gminy Miejskiej Kraków poprzez budowę i wdrożenie Systemu Rdzeń i integracje aplikacji dziedzinowych w technologii szyny danych.
32. Budowa bezpieczeństwa Systemu Informatycznego na potrzeby Gminy Miejskiej Kraków poprzez budowę kompetencji i systemu bezpieczeństwa teleinformatycznego.
33. Uruchomienie modelu usługowego obszaru teleinformatyki w celu informatyzacji usług biznesowych Urzędu Miasta Krakowa poprzez budowę Katalogu Usług i zwiększenie liczby usług z informatyzowanych.
34. Zapewnienie ciągłości działania pracy UMK poprzez budowę mobilnych stanowisk pracy, zakup licencji oprogramowania do zdalnego kontaktu, szkoleń i konferencji oraz rozwój infrastruktury teleinformatycznej w celu świadczenia pracy zdalnej/ telepracy.


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 wdrożnie z wymaganiami normy ISO 9001:2015 jest stale doskonałony.

**PREZYDENT MIASTA KRAKOWA
JACEK MAJCHROWSKI**

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 22	Str. 14/32

2.6 POLITYKA BEZPIECZEŃSTWA INFORMACJI

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

PREZYDENT MIASTA KRAKOWA
JACEK MAJCHROWSKI

2.7 CELE SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

W ramach wdrażania Strategii Rozwoju Krakowa oraz kierunków rozwoju Systemu Zarządzania Jakością wytyczane są cele Systemu Zarządzania Jakością na bazie wyników z monitorowania procesów i zadań budżetowych – zgodnie z odpowiednim opisem procesu. Cele te określone są w procesach i zadaniach budżetowych. Najwyższe kierownictwo Urzędu Miasta Krakowa określiło ponadto listę kluczowych wskaźników obrazujących trend rozwoju organizacji. Wskaźniki te są corocznie analizowane w ramach Przeglądów Zespołu Sterującego SZJ.

3. DETERMINANTY SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ


Główne kierunki działań samorządu, w tym Urzędu Miasta Krakowa 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 Miasta Krakowa,
- 3) Budżet Miasta Krakowa.

Oprócz ww. dokumentów zadania samorządu wyznaczają ustawy i rozporządzenia wykonawcze do nich, a także porozumienia zawarte z organami administracji rządowej. Samorząd podlega również prawu miejscowemu, które stanowi Wojewoda Małopolski, Sejmik Województwa Małopolskiego oraz Rada Miasta Krakowa.

3.1 STRATEGIA ROZWOJU KRAKOWA

Celowy, konsekwentny i skuteczny rozwój każdego miasta i jednostki terytorialnej musi znajdować swoje oparcie w systemie planowania. Dla Krakowa najważniejszym z planów jest Strategia Rozwoju Krakowa, przyjęta uchwałą nr XCIV/2449/18 Rady Miasta Krakowa z dnia 7 lutego 2018 r. Stanowi ona plan długoterminowy, określający podstawowe cele i kierunki rozwoju społeczno-gospodarczego w perspektywie kilkunastu i więcej lat.

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 22	Str. 15/32

Strategia określa najogólniejszą wizję Krakowa przyszłości, jego pożądaną formę, do której zmierzamy. Istotne elementy tej wizji mieszczą się w sformułowaniu: **Kraków – nowoczesna metropolia tętniąca kulturą, otwarta, bogata, bezpieczna i przyjazna, dumna z historycznego dziedzictwa, współtworzona przez mieszkańców.**

- Dla urzeczywistnienia tej wizji wytyczono sześć strategicznych celów rozwoju Miasta:
- *Kraków – otwartą i harmonijną metropolią o znaczeniu międzynarodowym w sferach: innowacji, nauki, gospodarki i kultury*
 - *Kraków – miasto rozwijające gospodarkę opartą na wiedzy,*
 - *Kraków – kreatywna i korzystająca z potencjału kulturowego nowoczesna metropolia,*
 - *Kraków – miasto przyjazne do życia,*
 - *Silna wspólnota samorządowa mieszkańców Krakowa,*
 - *Kraków – nowoczesnie zarządzana metropolia.*

Strategia uszczegóławia powyższe cele strategiczne katalogami celów operacyjnych oraz wskazuje na obowiązujące lub planowane do opracowania i przyjęcia programy strategiczne – tzn. średniookresowe plany wykonawcze, dotyczące poszczególnych dziedzin funkcjonowania miasta. Do poszczególnych celów operacyjnych przypisane są również, realizujące je projekty strategiczne.

3.2 STUDIUM UWARUNKOWAŃ I KIERUNKÓW ZAGOSPODAROWANIA PRZESTRZENNEGO

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


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

3.3. BUDŻET MIASTA KRAKOWA

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

Źródłami dochodu miasta są:

- a) podatki i opłaty lokalne,
- b) podatki pobierane przez urzędy skarbowe,
- c) dochody z majątku gminy,
- d) wpływy ze sprzedaży biletów komunikacji miejskiej,
- e) opłaty za wywóz śmieci i wydawanie zezwoleń na sprzedaż alkoholu,

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 22	Str. 16/32

- f) udziały w podatkach stanowiących dochód budżetu państwa (CIT, PIT)
- g) subwencje i dotacje,
- h) środki ze źródeł zagranicznych,
- i) inne.

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) obsługę długu publicznego,
- g) wpłaty do budżetu państwa,
- h) inwestycje miejskie.

Konieczność ponoszenia przez Miasto Kraków rosnących z roku na rok tzw. „sztywnych wydatków” oraz znaczne potrzeby inwestycyjne skutkują koniecznością zaciągania długu publicznego, z którego to środki przeznaczane są przede wszystkim na duże projekty inwestycyjne warunkujące prawidłowy rozwój Miasta.


Założono, iż dług publiczny zaciągany będzie w wysokości pozwalającej na realizację zakładanego programu inwestycyjnego, przy równoczesnym zachowaniu wszelkich wymogów ustawy o finansach publicznych. Odpowiednia jego wielkość umożliwia realizację zadań w optymalnym okresie, zdeterminowanym uwarunkowaniami techniczno-organizacyjnymi procesu inwestycyjnego.

Działalność inwestycyjna samorządu stanowi jedną z podstawowych funkcji publicznych, dzięki której tworzone są materialne podstawy wpływające na wzrost standardu i poziomu życia mieszkańców. Dokumentem strategicznym zarządzania finansami Miasta jest Wieloletnia Prognoza Finansowa Miasta Krakowa, która zawiera (rozpisany na lata) wykaz przedsięwzięć wieloletnich Miasta Krakowa .

Zadania związane z planowaniem i realizacją budżetu miasta zostały opisane w procesie *GZ 1 Wieloletnie i roczne planowanie finansowe, w tym zadań bieżących i inwestycyjnych*.

4. ZAKRES SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

Zakres Systemu Zarządzania Jakością (SZJ) w Urzędzie Miasta Krakowa obejmuje świadczenie usług administracji samorządowej związanych z realizacją zadań publicznych na rzecz klientów Urzędu Miasta Krakowa. System Zarządzania Jakością dotyczy zatem całej struktury organizacyjnej Urzędu Miasta Krakowa oraz procesów przedstawionych w hierarchii procesów. Procesy udokumentowane zgodnie z przyjętymi standardami ustalonymi w odrębnym zarządzeniu zostały umieszczone w aplikacji QSystem. Elementem Systemu Zarządzania Jakością jest System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji (SZBI), którego zakres został określony w „Zasadach zarządzania bezpieczeństwem informacji w Urzędzie Miasta Krakowa”, stanowiących załącznik nr 2 do zarządzenia w sprawie wprowadzenia Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w Urzędzie Miasta

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 22	Str. 17/32

Krakowa i obejmuje wszystkie komórki organizacyjne Urzędu Miasta Krakowa oraz strony trzecie świadczące usługi na rzecz Urzędu Miasta Krakowa

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

5. ROLE I ZADANIA W SYSTEMIE ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

5.1 Prezydent Miasta Krakowa:

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

5.2 Zastępcy Prezydenta Miasta Krakowa:

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

5.3 Skarbnik Miasta Krakowa:


- a) wchodzi w skład Zespołu Sterującego SZJ;
- b) odpowiada za utrzymanie i doskonalenie SZJ w zakresie dotyczącym procesów związanych z budżetem, finansami i rachunkowością;
- c) dokonuje przeglądów podlegających mu obszarów merytorycznych.

5.4 Sekretarz Miasta Krakowa:

- a) wchodzi w skład Zespołu Sterującego SZJ;
- b) zarządza ryzykiem jako właściciel procesu *GZ 8 Zarządzanie ryzykiem*;
- c) zgłasza w imieniu Administratora danych do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych naruszenia ochrony danych osobowych mogące skutkować ryzykiem naruszenia praw lub wolności osób fizycznych.

5.5 Dyrektor Magistratu:

- a) wchodzi w skład Zespołu Sterującego SZJ;
- b) jest odpowiedzialny za funkcjonowanie Urzędu Miasta Krakowa od strony organizacyjnej, personalnej i infrastrukturalnej;
- c) dokonuje przeglądów podlegającej mu części organizacji;

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 22	Str. 18/32

- d) realizuje inne obowiązki i uprawnienia niezbędne do wykonywania zadań określonych SZJ.

5.6 Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością:


- a) wchodzi w skład Zespołu Sterującego SZJ;
- b) zapewnia, że procesy Systemu Zarządzania Jakością są ustanawiane, wdrażane i utrzymywane zgodnie z wymaganiami normy ISO 9001;
- c) zapewnia, że wymagania normy ISO 9001, tam gdzie jest to niezbędne, są udokumentowane w formie procedur;
- d) dokonuje przeglądów dokumentacji w zakresie zarządzania jakością pod kątem jej aktualności oraz nadzoruje wprowadzanie zmian, zapewniając jej integralność;
- e) organizuje i wspiera prace związane z dokonywaniem przez Zespół Sterujący SZJ przeglądów zarządzania;
- f) współpracuje z podmiotami zewnętrznymi w zakresie doskonalenia zarządzania oraz utrzymania certyfikatów ISO;
- g) nadzoruje audyty jakości i bezpieczeństwa informacji, niezgodności i działania doskonalące;
- h) doskonali metodykę planowania i przeprowadzania audytów ISO oraz podnosi kwalifikacje audytorów;
- i) zatwierdza niezbędne zmiany w opisie procesu na wniosek właściciela procesu;
- j) w uzasadnionych przypadkach podejmuje decyzję o odstąpieniu od danego punktu opisu procesu;
- k) śledzi zmiany i nowe trendy w zakresie zarządzania jakością;
- l) realizuje inne obowiązki i uprawnienia niezbędne do wykonywania zadań określonych SZJ.

5.7 Dyrektor Audytu Wewnętrznego:

- a) wchodzi w skład Zespołu Sterującego SZJ;
- b) na podstawie analizy ryzyka wyznacza ryzyka do badań w zakresie audytu wewnętrznego oraz audytów jakości i bezpieczeństwa informacji;
- c) współpracuje z Pełnomocnikiem ds. SZJ oraz z Inspektorem Ochrony Danych przy opracowywaniu rocznego planu audytów jakości i bezpieczeństwa informacji;
- d) dokonuje ocen raportów z audytów jakości i bezpieczeństwa informacji według ustalonych kryteriów i umieszcza wyniki tych ocen w QSystem;
- e) umieszcza na mapie ryzyka wyniki badań z raportów uzyskujących pozytywną ocenę;
- f) przygotowuje dla kierownictwa raporty podsumowujące najważniejsze ryzyka strategiczne, operacyjne i projektowe.

5.8 Kierujący komórkami organizacyjnymi Urzędu Miasta Krakowa:

- a) dbają o realizację celów w podległych sobie obszarach, stosując się do wymagań zawartych w przepisach prawa oraz w dokumentacji SZJ, a w szczególności w opisach procesów;
- b) nadzorują utrzymywanie SZJ, w tym SZBI w komórkach, którymi kierują;
- c) odpowiadają za prowadzenie przeglądów zarządzania w komórkach, którymi kierują;
- d) realizują działania doskonalące;

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 22	Str. 19/32


- e) przygotowują i zgłaszają poprzez aplikację QSystem propozycje działań doskonalących.

5.9 Właściciele procesów:

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

W ramach poszczególnych etapów zarządzania procesem horyzontalnym:

- 1) **Plan (Zaplanuj)** – odpowiadają za zaprojektowanie procesu:
 - a) zgodnie z wymaganiami klientów,
 - b) zgodnie z przyjętymi w Urzędzie Miasta Krakowa zasadami opisywania procesów,
 - c) zgodnie z wymaganiami normy ISO 9001 oraz zasadami zarządzania, w tym zarządzania jakością, przyjętymi do stosowania w Urzędzie Miasta Krakowa,
 - d) w sposób pozwalający na skuteczną i efektywną realizację odpowiednich celów Strategii Rozwoju Krakowa oraz przepisów prawa,
 - e) z uwzględnieniem wymagań oraz powiązań z innymi procesami horyzontalnymi,
 - f) w sposób zapewniający ograniczenie ryzyk braku realizacji wyznaczonych celów i zadań;
- 2) **Do (Działaj)**
 - a) wspierają kierujących komórkami organizacyjnymi w skutecznej i efektywnej realizacji procesu,
 - b) komunikują wszystkim uczestnikom procesu zmiany, jakie zostały wdrożone w realizowanym procesie,
 - c) propagują dobre praktyki w procesie;
- 3) **Check (Sprawdzaj)**
 - a) monitorują poziom satysfakcji klientów procesu poprzez analizę wyników badania satysfakcji klienta, zamieszczaną okresowo w QSystem,
 - b) gromadzą kluczowe, istotne informacje o problemach oraz niezgodnościach realizacji procesu horyzontalnego w ramach współpracy z uczestnikami procesu,
 - c) na podstawie raportów generowanych z systemu STRADOM, przeprowadzają analizę produktów i wskaźników procesu, w tym zwłaszcza kluczowych wskaźników rozwoju organizacji, dokonują ocen i w razie potrzeby zgłaszają działania korygujące dla właściwego przebiegu procesu,
 - d) prowadzą okresowe przeglądy procesu oraz jego samoocenę,
 - e) analizują informacje o wynikach kontroli oraz audytów procesu;
- 4) **Act (Doskonal)**
 - a) we współpracy z uczestnikami procesu określają przyczyny powstałych lub potencjalnych niezgodności,

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 22	Str. 20/32

- b) inicjują działania doskonalące eliminujące przyczyny powstałych lub potencjalnych niezgodności i problemów w realizacji procesu horyzontalnego,
- c) wnioskują do Pełnomocnika ds. SZJ o zmianę w strukturze procesów,
- d) wnioskują do Pełnomocnika ds. SZJ o przeprowadzenie audytu procesu,
- e) prowadzą ocenę skuteczności działań doskonalących,
- f) zbierają i publikują dobre praktyki w procesie,
- g) przygotowują raporty z przeglądów procesu oceniające jego skuteczność i efektywność.


5.10 Zespół Sterujący SZJ:

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

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

5.11 Inspektor Ochrony Danych:

- a) wchodzi w skład Zespołu Sterującego SZJ;
- b) odpowiada za aktualizację dokumentacji SZBI;
- c) realizuje zadania, o których mowa w art. 39 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólnego rozporządzenia o ochronie danych);
- d) nadzoruje i monitoruje przestrzeganie zasad ochrony przetwarzanych informacji w Urzędzie Miasta Krakowa;
- e) doskonali kompetencje pracowników Urzędu Miasta Krakowa z zakresu bezpieczeństwa informacji oraz ochrony danych osobowych;
- f) zarządza incydentami bezpieczeństwa informacji, w tym prowadzi ich rejestr, analizuje oraz wszczyna postępowania wyjaśniające;
- g) jest odpowiedzialny przed najwyższym kierownictwem za prawidłowe funkcjonowanie SZBI (utrzymywanie i doskonalenie) i składa okresowe raporty w tym zakresie;
- h) współpracuje z Pełnomocnikiem ds. SZJ i Dyrektorem Audytu Wewnętrznego w planowaniu i realizacji rocznego planu audytów jakości i bezpieczeństwa informacji;
- i) wnioskuje o przeprowadzenie audytów nieplanowanych w zakresie SZBI;
- j) realizuje inne obowiązki i uprawnienia niezbędne do wykonywania zadań określonych w SZBI.

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 22	Str. 21/32

5.12 Audytorzy jakości i bezpieczeństwa informacji:

- a) odpowiadają za prawidłowe przeprowadzanie i dokumentowanie audytów jakości i audytów bezpieczeństwa informacji – zgodnie z procedurą Pełnomocnika ds. SZJ P/SZJ/3 *Audyty jakości i bezpieczeństwa informacji*;
- b) za swoje działania odpowiadają przed Pełnomocnikiem ds. SZJ.

Wykaz audytorów określony jest w odrębnym zarządzeniu Prezydenta Miasta Krakowa.

5.13 Osoby dokumentujące System Zarządzania Jakością:

- a) współpracują z Pełnomocnikiem ds. SZJ oraz właścicielami procesów;
- b) opracowują dokumentację zgodnie z wymaganiami normy;
- c) analizują dotychczas obowiązujące procedury i procesy realizowane w Urzędzie pod kątem ich aktualności i zgodności z normą;
- d) zgłaszają propozycje działań doskonalących;
- e) promują i wdrażają zasady zarządzania procesowego;
- f) posiadają uprawnienia do pracy w aplikacji QSystem w ramach nadanych im ról.
- g) osoby wiodące w zakresie dokumentowania SZJ w poszczególnych komórkach organizacyjnych UMK monitorują ponadto zgodność dokumentowania działań swojej komórki w QSystem z zasadami określonymi w dokumentacji SZJ.

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

5.14 Wszyscy pracownicy Urzędu Miasta Krakowa:


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

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

6. DOKUMENTACJA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

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

niniejsza **Księga Jakości** – podstawowy dokument opisujący zintegrowany system zarządzania w Urzędzie Miasta Krakowa zgodny z normą ISO 9001 i ISO 27001. Księgę

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 22	Str. 22/32

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.

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

Procedury Pełnomocnika ds. SZJ – są to procedury określające sposób realizacji najistotniejszych działań, wymaganych przez normę ISO 9001, w ramach Systemu Zarządzania Jakością Urzędu Miasta Krakowa, a więc: procedura nadzoru nad dokumentami, nadzoru nad rejestrami i zapisami, audytów ISO, nadzoru nad niezgodnościami oraz nadzoru nad działaniami doskonalącymi. Za procedury te odpowiada Pełnomocnik ds. SZJ. Teksty tych procedur są dostępne w aplikacji QSystem.

Procedury Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji – procedury określające sposób realizacji najistotniejszych działań, wymaganych przez normę ISO 27001, a nie objętych procedurami Pełnomocnika ds. SZJ. Za procedury te odpowiada Inspektor Ochrony Danych. Teksty tych procedur są dostępne w aplikacji Smart Portal.


Opisy procesów – szczegółowe wymogi w zakresie sposobu realizacji procesów horyzontalnych, obowiązujące wszystkich pracowników Urzędu Miasta Krakowa uczestniczących w realizacji danego procesu. Opisy procesów zostały sporządzone zgodnie ze standardem zapisanym w odrębnym zarządzeniu Prezydenta Miasta Krakowa i są dostępne w aplikacji QSystem oraz w BIP Miasta Krakowa.

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

Aktualna dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością jest dostępna w aplikacji QSystem oraz Smart Portal.

System Zarządzania w Urzędzie Miasta Krakowa wspomagają następujące aplikacje informatyczne:

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

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 22	Str. 23/32

zbiorami danych i upoważnieniami do przetwarzania danych, i aplikacjami przetwarzającymi poszczególne zbiory danych;

- **Atmosfera** – w zakresie zarządzania zgłoszeniami dotyczącymi świadczenia usług IT związanych z Systemem Informatycznym UMK;
- **OBUD** – w zakresie zarządzania zgłoszeniami dotyczącymi świadczenia usług związanych z zarządzaniem budynkami UMK (awarie instalacji, zgłoszenia sprzątnięcia, zgłoszenia remontowe);
- **Portiernia** – w zakresie zarządzania dostępem do pomieszczeń oraz bezpieczeństwem fizycznym;
- **ESZT (Elektroniczny System Zamawiania Towarów)** – w zakresie zarządzania zakupami;
- **GM (Gospodarka Materialowa)** – w zakresie prowadzenia gospodarki materiałami w Urzędzie.

7. ZARZĄDZANIE PROCESOWE W URZĘDZIE MIASTA KRAKOWA

W Urzędzie Miasta Krakowa realizowane są dwa rodzaje procesów: procesy mające charakter horyzontalny, tzn. przebiegające przez całą strukturę Urzędu oraz tzw. mikroprocesy, czyli sekwencje działań specyficzne dla poszczególnych zadań budżetowych i podejmowane tylko w ich obrębie.


Procesy horyzontalne zostały zidentyfikowane i opisane w roku 2011 w ramach wdrażania horyzontalnej struktury procesów w Urzędzie Miasta Krakowa. Następnie procesy te połączono w grupy określając tym sposobem obszary, w ramach których są one realizowane.

Obszary procesów zostały oznaczone następująco:

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

Sposób definiowania, opisu i zmian procesów horyzontalnych określa zarządzenie Prezydenta Miasta Krakowa. Procesy horyzontalne zidentyfikowane w Urzędzie Miasta Krakowa zostały zobrazowane w hierarchii procesów, stanowiącej załącznik nr 2 do Księgi Jakości UMK.

Mikroprocesy, jako sekwencje działań ograniczonych do jednej komórki organizacyjnej i realizowanych wewnątrz poszczególnych zadań budżetowych, są opisywane na poziomie dokumentów określających sposób funkcjonowania danej komórki organizacyjnej, w tym w największym stopniu na poziomie obowiązujących przepisów prawa.

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 22	Str. 24/32

8. ZARZĄDZANIE RYZYKIEM

Zarządzanie ryzykiem w Urzędzie Miasta Krakowa realizowane jest zgodnie z opisem procesu *GZ 8 Zarządzanie ryzykiem*. Ryzyka są identyfikowane i oceniane w następujących obszarach:

- celów długoterminowych,
- programów sektorowych,
- bezpieczeństwa zasobów,
- projektów,
- zadań budżetowych.

Za zarządzanie ryzykiem zgodnie z opisem procesu odpowiadają właściciele poszczególnych ryzyk, a całość procesu jest monitorowana i doskonalona zgodnie z podejściem PDCA, przez właściciela procesu *GZ 8 Zarządzanie ryzykiem*.

9. CHARAKTERYSTYKA GŁÓWNYCH KLIENTÓW

Pojęcie klienta w Urzędzie Miasta Krakowa definiowane jest bardzo szeroko. Oznacza ono wszystkie strony zainteresowane – interesariuszy procesów realizowanych przez Urząd Miasta Krakowa. Każda strona zainteresowana działaniami Urzędu, będzie bowiem korzystać przynajmniej w pewnym zakresie z usług, informacji lub innych zasobów dostarczanych przez Urząd. Klienci Urzędu dzielą się na dwie kategorie: klientów zewnętrznych i klientów wewnętrznych.


9.1 Klient zewnętrzny

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

Klientami zewnętrznymi Urzędu są jednak nie tylko mieszkańcy, ale również cały szereg innych grup zainteresowanych jego działaniami. Identyfikacja tych grup oraz ich znaczenia dla realizacji celów Miasta, a zatem i Urzędu odbywa na poziomie Strategii Rozwoju Krakowa. Monitorowanie aktualności katalogu stron zainteresowanych oraz ich istotnych wymagań odbywa się wielotorowo z wykorzystaniem następujących narzędzi:

- raporty z realizacji Strategii i jej okresowa ewaluacja;
- ogólne, coroczne badanie satysfakcji klienta zewnętrznego;
- badania satysfakcji dedykowane dla poszczególnych obszarów lub kategorii klientów, realizowane *ad hoc*;
- Barometr Krakowski - cykliczne badanie opinii mieszkańców Krakowa.

Efektem realizacji powyższych badań jest informacja zwrotna na temat oczekiwań stron zainteresowanych działaniami Urzędu Miasta Krakowa, która pozwala na opracowanie i wdrożenie działań doskonalących mających na celu podniesienie jakości wyrobów, jakimi są świadczone dla stron usługi.

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 22	Str. 25/32

9.2 Klient wewnętrzny

Klientów Urzędu nie stanowią tylko podmioty zewnętrzne. Poza nimi występują także klienci wewnętrzni, czyli 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. Narzędziem służącym do identyfikacji i monitorowania istotnych wymagań klientów wewnętrznych jest badanie satysfakcji pracowników Urzędu Miasta Krakowa.

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

10. KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA I ZEWNĘTRZNA

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

10.1 Komunikacja wewnętrzna

W ramach systemu komunikacji wewnętrznej w Urzędzie Miasta Krakowa wykorzystywane są następujące narzędzia:


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

Szczegółowy zakres tematyczny, terminy oraz strony komunikacji określone są dla konkretnych obszarów tematycznych i/lub narzędzi w dokumentach wewnętrznych Urzędu.

10.2 Komunikacja zewnętrzna

W ramach systemu komunikacji zewnętrznej w Urzędzie Miasta Krakowa wykorzystywane są następujące narzędzia:

- 1) sieć Internet, w tym w szczególności:
 - Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Krakowa (www.bip.krakow.pl);

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 22	Str. 26/32


- Miejska Platforma Internetowa „Magiczny Kraków” (www.krakow.pl) – codziennie aktualizowany serwis informacyjny o życiu Miasta;
 - portal internetowy dla przedsiębiorców (www.msp.krakow.pl) – serwis informacji gospodarczej dla MSP;
- 2) poczta elektroniczna i tradycyjna;
 - 3) spotkania, warsztaty, fora, konferencje;
 - 4) Punkty Obsługi Mieszkańców – jednostki funkcjonalne zorganizowane w poszczególnych lokalizacjach Urzędu na terenie Miasta obejmujące m.in. wydziałowe merytoryczne stanowiska informacyjno-podawcze, gdzie klient może uzyskać kompleksową informację na temat załatwienia danej sprawy; dodatkową informacją dla stron stanowią karty usług/procedury zewnętrzne, określające m.in. jakie dokumenty należy złożyć i jakie opłaty wnieść, aby daną sprawę załatwić, a także zawierające informację o przewidywanym terminie załatwienia sprawy;
 - 5) Punkt Obsługi Przedsiębiorcy – „jedno okienko”, w którym udzielana jest kompleksowa informacja oraz załatwiane są wszystkie czynności ewidencyjne związane z zakładaniem i prowadzeniem działalności gospodarczej przez osoby fizyczne. Dzięki podpisanym porozumieniom w POP-ie wspólnie funkcjonują także stanowiska innych instytucji i podmiotów;
 - 6) Centrum Wspierania Inwestorów i Innowacyjnej Gospodarki – jednostka funkcjonująca w Wydziale ds. Przedsiębiorczości i Innowacji, której zadaniem jest obsługa merytoryczna i informacyjna inwestorów, a także promocja gospodarcza i inwestycyjna Krakowa;
 - 7) Miejskie Centrum Dialogu – jednostka funkcjonalna w Wydziale Polityki Społecznej i Zdrowia, której zadaniem jest koordynacja procesu konsultacji społecznych przeprowadzanych przez Gminę Miejską Kraków oraz troska o upowszechnianie wśród mieszkańców Krakowa idei społeczeństwa obywatelskiego.

Komunikacja z klientem zewnętrznym została opisana w procesie *GR 4 Komunikacja z otoczeniem*.

11. PRZEGLĄDY ZARZĄDZANIA

1. Przeglądy komórki organizacyjnej

Przeeglądy te dokonywane są przez kierującego komórką organizacyjną w formie narad wewnątrzwydziałowych, w terminach ustalonych przez kierującego, ale nie rzadziej niż raz na miesiąc. Na naradach omawiany jest stan realizacji bieżących zadań oraz działań doskonalących, dokonuje się oceny realizacji zadań budżetowych, w tym aktualności zidentyfikowanych w ich ramach ryzyk, a także zgłaszane są problemy i pomysły usprawnień. Omawia się także kwestie związane ze skutecznością zabezpieczeń informacji, awariami, incydentami oraz wykazem aktywów. Informacje z narad kierownicy oddziałów i referatów są zobowiązani przekazać podległym sobie pracownikom. Z narad prowadzone są notatki w formie protokołów. Każdy taki protokół winien zawierać: listę obecności,

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 22	Str. 27/32

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. Przeglądy procesów

Przeglądy procesów dokonywane są przez właściciela procesu w cyklach półrocznych, w formie ustalonej przez właściciela procesu. Właściciel procesu na przeglądzie zarządzania ustala, kto i jak korzystał z procesu, ile wytworzono produktów przy użyciu jego procesu oraz czy zrealizowane zostały określone dla niego wskaźniki, ze szczególnym uwzględnieniem kluczowych wskaźników rozwoju organizacji. Ponadto identyfikuje dobre praktyki oraz zagrożenia i niezgodności. W przypadku nie osiągnięcia założonych wskaźników lub problemów z realizacją produktów odbiera od właścicieli zadań wyjaśnienia przyczyn takiego stanu oraz ustala zakres pomocy dla poprawy wyników i pomaga ewentualnie wdrożyć działania korygujące. Z przeglądów sporządzane są notatki w formie protokołów. Każdy taki protokół winien zawierać: analizę przebiegu procesu oraz stopnia osiągnięcia zaplanowanych wartości wskaźników, a także analizę aktualności opisu procesu, identyfikację dobrych praktyk oraz zagrożeń i niezgodności, ustalenie działań doskonalących, osoby odpowiedzialne i terminy realizacji. Protokoły prowadzonych przeglądów są przechowywane i nadzorowane przez właściciela procesu oraz umieszczane w aplikacji QSystem. Pełnomocnik ds. SZJ dokonuje analizy protokołów z przeglądów procesów, pod kątem spełniania przez nie określonych powyżej wymogów, a następnie przekazuje do właścicieli procesów informację zwrotną w tym zakresie.


3. Przeglądy SZBI

Przeglądy SZBI są dokonywane w zależności od potrzeb, lecz nie rzadziej niż raz na rok. Roczny przegląd SZBI dokonywany jest do 15 lutego kolejnego roku, za rok poprzedni. Przeglądy są prowadzone zgodnie z procedurą D-17 *Przegląd SZBI*. Podczas przeglądu dokonywana jest ocena wyników analizy ryzyka i stopnia realizacji planu postępowania z ryzykiem za rok bieżący; dokonuje się też oceny stopnia realizacji Polityki Bezpieczeństwa Informacji, zwłaszcza pod kątem niepożądanych zdarzeń, słabości, incydentów i awarii. Z przeglądów sporządzane są notatki w formie protokołów.

4. Przeglądy techniczne SZBI

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

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

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 22	Str. 28/32

5. Przeglądy Zespołu Sterującego SZJ

Przeglądy Zespołu Sterującego SZJ, na którego czele stoi Prezydent Miasta Krakowa, dokonywane są w zależności od potrzeb, lecz nie rzadziej niż raz na rok. Roczny przegląd Zespołu Sterującego SZJ dokonywany jest do 15 marca kolejnego roku, za rok poprzedni. Przeglądy zwołuje i prowadzi Pełnomocnik ds. SZJ. Celem przeglądów jest omówienie postępu prac związanych z utrzymaniem i rozwojem Systemu Zarządzania Jakością. Na każdym przeglądzie Zespołu Sterującego SZJ Pełnomocnik ds. SZJ przedstawia najważniejsze informacje dotyczące stanu systemu zarządzania w Urzędzie. Informacje te obejmują wyniki przeglądów procesów, audytów ISO, analizy niezgodności i działań doskonalących. Ponadto pozostali członkowie zespołu (i w razie potrzeby zaproszeni goście) prezentują informacje z następujących obszarów:


- wyniki przeglądu SZBI, plany dotyczące rozwoju SZBI oraz propozycje działań doskonalących
- wyniki corocznego badania satysfakcji klienta zewnętrznego oraz efekty działań doskonalących podjętych na podstawie wyników tego badania;
- poziom wykonania kluczowych wskaźników rozwoju organizacji;
- podsumowanie przeprowadzonych audytów wewnętrznych;
- analiza skuteczności podjętych działań uwzględniających ryzyka i szanse;
- informacja dotycząca działalności zewnętrznych dostawców;
- informacja o zmianach czynników zewnętrznych i wewnętrznych, istotnych dla systemu zarządzania jakością.

W razie potrzeby Zespół Sterujący SZJ podejmuje decyzje dotyczące konieczności podjęcia działań doskonalących.

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

Poniższa tabela przedstawia syntetyczną informację na temat terminów i sposobu dokumentowania przeglądów zarządzania.

Lp.	Rodzaj przeglądu	Częstotliwość	Termin sporządzania notatek	Umieszczenie notatek w QSystem	Osoba odpowiedzialna
1.	Przegląd komórki organizacyjnej	Nie rzadziej niż raz na miesiąc	Do 5 dni po przeprowadzonym przeglądzie	NIE	Kierujący komórką organizacyjną
2.	Przegląd procesów	Co pół roku	Do 15 sierpnia i 15 lutego	TAK	Właściciel procesu
3.	Przegląd SZBI	W zależności od potrzeb, lecz nie rzadziej niż raz na rok, do 15 lutego kolejnego roku, za rok poprzedni	Do 28 lutego w przypadku przeglądu rocznego i do 10 dni po pozostałych przeprowadzonych przeglądach	NIE	Inspektor Ochrony Danych

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 22	Str. 29/32

Lp.	Rodzaj przeglądu	Częstotliwość	Termin sporządzania notatek	Umieszczenie notatek w QSystem	Osoba odpowiedzialna
4.	Przeeglądy techniczne w ramach SZBI	Ustala kierujący danym obszarem bezpieczeństwa, jednakże nie później niż na 14 dni przed przeglądem SZBI	Niezwłocznie po przeprowadzonym przeglądzie	NIE	Kierujący danym obszarem bezpieczeństwa
5.	Przeegląd Zespołu Sterującego SZJ	W zależności od potrzeb, lecz nie rzadziej niż raz na rok, do 15 marca kolejnego roku za rok poprzedni	Do 31 marca w przypadku przeglądu rocznego i do 14 dni po pozostałych zrealizowanych przeglądach	TAK	Pełnomocnik ds. SZJ

12. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

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

12.1 ZASOBY LUDZKIE


Działania związane z zarządzaniem zasobami ludzkimi zostały opisane w procesie *GZ 7 Zarządzanie rozwojem i ocena pracownika*.

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

12.2 INFRASTRUKTURA

Urząd Miasta Krakowa mieści się w kilkudziesięciu lokalizacjach na terenie Krakowa. Główna siedziba Magistratu znajduje się przy Placu Wszystkich Świętych 3-4. Tu znajdują się gabinety Prezydenta Miasta Krakowa i jego Zastępców, Sekretarza Miasta Krakowa i Skarbnika Miasta Krakowa oraz Dyrektora Magistratu.

Urząd Miasta Krakowa posiada własne Centrum Administracyjne, mieszczące się przy Alei Powstania Warszawskiego 10. Tam są realizowane najważniejsze usługi administracyjne dla ludności. Dodatkowo należy podkreślić, że typowe usługi administracyjne dla mieszkańców Nowej Huty są realizowane w budynku Urzędu na os. Zgody 2, a dla mieszkańców Podgórze – w budynku przy ul. Wielickiej 28a. Dodatkowo w Urzędzie działają cztery punkty obsługi mieszkańców mieszczące się w trzech galeriach handlowych zlokalizowanych w różnych częściach Miasta, w pobliżu dużych osiedli mieszkaniowych oraz komórka zajmująca się obsługą opłat za gospodarowanie odpadami komunalnymi – w związku z przejęciem przez gminy obowiązku odbierania odpadów od właścicieli

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 22	Str. 30/32

nieruchomości. Komórka ta jest zlokalizowana przy ul. Nowohuckiej 1, bezpośrednio obok Miejskiego Przedsiębiorstwa Oczyszczania Sp. z o.o. Takie rozwiązania służą wygodzie klientów załatwiających sprawy urzędowe. Większość budynków, w których przyjmuje się klientów Urzędu, jest dostosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych.

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

Infrastruktura teleinformatyczna

Pracownicy merytoryczni Urzędu 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.

13. 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.


Kierownictwo Urzędu dba nie tylko o zapewnienie pracownikom optymalnego, fizycznego środowiska pracy, ale również dokłada wszelkich starań aby pracownicy mogli realizować swoje zadania w przyjaznej atmosferze, mając dostęp do wszystkich wymaganych zasobów, w tym zwłaszcza do wiedzy niezbędnej na danym stanowisku pracy. Regulamin Pracy Urzędu Miasta Krakowa zawiera postanowienia określające zasady przeciwdziałania zjawiskom dyskryminacji, mobbingu czy molestowania. Dodatkowo, realizowane są szkolenia dla kadry zarządzającej mające na celu podnoszenie umiejętności zarządzania personelem oraz szkolenia dla pracowników zajmujących się bezpośrednią obsługą klientów zewnętrznych m.in. z zakresu poprawy umiejętności kształtowania kompetencji interpersonalnych i radzenia sobie ze stresem.

14. WIEDZA ORGANIZACJI

Zasoby wiedzy niezbędne do realizacji zadań Urzędu Miasta Krakowa są gromadzone, aktualizowane i udostępniane przy pomocy następujących narzędzi:

- 1) Intranet,
- 2) bazy danych i aplikacje,
- 3) System Informacji Prawnej,
- 4) narady, konferencje, spotkania i szkolenia.

Zasady gromadzenia i przetwarzania danych w Urzędzie Miasta Krakowa określone zostały w procesie *GR 6 Gromadzenie i przetwarzanie danych*.

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 22	Str. 31/32

15. NADZOROWANIE WYPOSAŻENIA DO MONITOROWANIA I POMIARÓW

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

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

16. ZAKUPY


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

- 1) Oddział Zamówień Publicznych w Wydziale Organizacji i Nadzoru – zgodnie z ustawą – Prawo zamówień publicznych oraz na podstawie Regulaminu udzielania zamówień publicznych w Urzędzie Miasta Krakowa (wprowadzonego w drodze zarządzenia Prezydenta Miasta Krakowa), gdy wartość zamówienia przekracza wyrażoną w złotych równowartość kwoty 130.000 złotych, za wyjątkiem zamówień realizowanych przez Centrum Obsługi Informatycznej;
- 2) Centrum Obsługi Informatycznej – zgodnie z ustawą – Prawo zamówień publicznych oraz na podstawie Regulaminu udzielania zamówień publicznych w Centrum Obsługi Informatycznej (wprowadzonego w drodze zarządzenia Prezydenta Miasta Krakowa), gdy wartość zamówienia realizowanego przez Centrum Obsługi Informatycznej przekracza wyrażoną w złotych równowartość kwoty 130.000 złotych;
- 3) wydział zamawiający (bez udziału Oddziału Zamówień Publicznych):
 - a) gdy wartość zamówienia nie przekracza równowartości kwoty 30.000 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 Regulaminach udzielania zamówień publicznych zostały opisane: procedura postępowania przy udzielaniu zamówienia publicznego, planowanie zamówień publicznych, role, zakres obowiązków i odpowiedzialności, a także zasady pracy komisji przetargowych.

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

Zakupy zostały opisane w procesie *GW 2 Zawieranie umów wydatkowych*.

	KSIĘGA JAKOŚCI (Dokumentacja Systemu Zarządzania ISO 9001 i ISO 27001)		
	zatwierdzona zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa	nr	z dnia
	URZĄD MIASTA KRAKOWA	Wydanie 22	Str. 32/32

17. MONITOROWANIE I DOSKONALENIE

Monitorowanie i doskonalenie zostały opisane w procesach:

- *GZ 6 Monitorowanie procesów i zadań,*
- *GR 3 Skargi, wnioski i interpelacje*

oraz w procedurach Pełnomocnika ds. SZ UMK:

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

18. PODSUMOWANIE

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

19. WYKAZ ZMIAN

Wykaz zmian w stosunku do poprzedniej wersji Księgi Jakości:

Str.	Rozdział	Zmiana
11-13	2.4	Zmiana kierunków rozwoju SZJ zgodnie z decyzją Zespołu Sterującego SZJ.
15-16	3.3	Aktualizacja źródeł dochodu Miasta
17	5.3	Aktualizacja roli i zadań Skarbnika Miasta Krakowa w Systemie Zarządzania Jakością
23	6	Aktualizacja nazwy aplikacji do zarządzania zakupami
26	10.2	Usunięcie informacji o funkcjonowaniu w strukturze Wydziału OR Stanowiska ds. Informacji Prawnej oraz informacji o zlikwidowanym kwartalniku dla MSP dostępnym w formie papierowej i on-line.
27	11.2	Doprecyzowanie zadań Właściciela procesu w zakresie przeglądu procesu
29-30	12.2	Aktualizacja zapisów dotyczących infrastruktury Urzędu
31	16	Zmiana zapisów dotyczących określenia komórki odpowiedzialnej za procedowanie zamówień o wartości przekraczającej 130.000 zł
całość dokumentu		Zmiany redakcyjne