**KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA**

K-ZSZ-0141-001

Wersja nr 20

1. ZAKRES I KONTEKST ORGANIZACYJNY

Działania na rzecz klienta zewnętrznego i wewnętrznego oraz innych zainteresowanych stron, realizowane są zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym1, który jest podstawą prawną działania Urzędu Miejskiego Wrocławia. Aktualny regulamin dostępny jest w Biuletynie Informacji Publicznej <www.bip.um.wroc.pl> .

1. POLITYKA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU

Polityka Zintegrowanego Systemu Zarządzania

Urzędu Miejskiego Wrocławia2 wynika z realizacji misji „Wrocław miastem mądrym, pięknym, zasobnym – miastem, które jednoczy i inspiruje”

wynikającej ze strategii rozwoju Wrocławia „Strategia Wrocław 2030".

1. CELE ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA

Najważniejsze dokumenty strategiczne Gminy Wrocław:

• Strategia Rozwoju Wrocławia „Strategia Wrocław 2030",

• Założenia Polityki Społeczno-Gospodarczej,

• Wieloletnia Prognoza Finansowa.

Sprawozdania z wykonania planów, programów i strategii przedstawiane są w terminach określonych w dokumentach stanowiących o ich przyjęciu.

Corocznie kierownictwo dokonuje aktualizacji celów Urzędu Miejskiego Wrocławia. Stopień ich realizacji podlega nadzorowi w trakcie przeglądów zarządzania. Aktualne cele Zintegrowanego Systemu Zarządzania dostępne są w dokumentacji ZSZ4.

1. PRZYWÓDZTWO I ZAANGAŻOWANIE KIEROWNICTWA

- Kierownictwo5

* motywuje pracowników do doskonalenia i skutecznej realizacji celów,
* motywuje pracowników do dbania o utrzymanie i jakość wdrożonego systemu,
* uświadamia znaczenie zaspokajania potrzeb klienta oraz wymagań ustawowych,
* promuje ciągle doskonalenie,
* systematycznie przeprowadza przeglądy ZSZ,

- Powołany jest Pełnomocnik Prezydenta Wrocławia ds. ZSZ

1. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE

Wymagania i oczekiwania klientów Urzędu oraz skuteczność ZSZ identyfikowane są poprzez:

* skargi i wnioski,6
* analizę informacji zwrotnej w trakcie bezpośrednich kontaktów z klientem,
* prowadzenie badań satysfakcji,
* prowadzenie konsultacji społecznych,
* incydenty bezpieczeństwa
* monitorowanie stanu BHP4,
* monitorowanie procesów i celów,
* kontrole wewnętrzne i zewnętrzne, audyty, działania doskonalące (procedura)4 .

Pracownicy zobowiązani są do obsługi klienta, która zapewni wzrost jego satysfakcji oraz podniesie poziom partycypacji mieszkańców Wrocławia.

1. KOMUNIKACJA

Obieg dokumentów : (regulamin organizacyjny1,

Zarządzenia Prezydenta, BHP - procedury7)

* sieć komputerowa,
* spotkania kierownictwa,
* wymiana dokumentów, informacji i danych pomiędzy pracownikami komórek organizacyjnych,
* szkolenia, konferencje i spotkania pracowników,
* akcje promujące określone rozwiązania i cele,
* Centra Obsługi Mieszkańców i Centrum Obsługi Podatników Urzędu Miejskiego Wrocławia,
* Teleinformatyczne Centrum Obsługi Mieszkańca,
* strona Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego Wrocławia, SIP, e-usługi,
* dedykowane potrzebom klienta komórki organizacyjne, są to m.in.: Wydział Komunikacji Społecznej, Wydział Partycypacji Społecznej, Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów, Wydział Promocji Miasta i Turystyki, Biuro Współpracy z Uczelniami Wyższymi, Biuro Współpracy z Zagranicą, Biuro Komunikacji Internetowej.

1. ZARZADZANIE ZASOBAMI

Wykaz lokalizacji: Biuletyn Informacji Publicznej.

Infrastruktura spełnia wymagania BHP, środowiskowe oraz bezpieczeństwa informacji.

Budynki i Infrastruktura podlegają przeglądom. Maszyny, sprzęt i urządzenia są zgodne z deklaracją zgodności, posiadają certyfikaty oraz instrukcje. Urządzenia i sprzęt są serwisowane przez podmioty zewnętrzne na podstawie zawieranych umów.

Budynkami i infrastrukturą (z wyłączeniem informatycznej) zarządza Wydział Obsługi Urzędu oraz Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego, odpowiednio do zakresu powierzonych zadań. Stanowiska pracy są wyposażone w odpowiednie materiały i urządzenia biurowe4,9.

Zużycie mediów i innych komponentów środowiskowych jest monitorowane7.

Infrastruktura informatyczna, sprzęt, sieć i oprogramowanie zarządzane są przez Centrum Usług Informatycznych.

Postępowanie w przypadku wystąpienia awarii, pożaru, wypadku przy pracy zostało opisane w instrukcjach4.

Relacje z podwykonawcami, świadczącymi usługi na terenie Urzędu i dla Urzędu reguluje procedura4i umowy zawierane z dostawcami i wykonawcami.

Zasobami osobowymi zarządza Wydział Organizacyjny i Kadr.

Na wszystkich stanowiskach pracy zostało zidentyfikowane i opisane ryzyko zawodowe. Prowadzony jest, zgodnie z wymaganiami prawnymi, monitoring, analiza i przegląd zdarzeń wypadkowych, potencjalnie wypadkowych i chorób zawodowych (zgodnie z procedurą) 4.

Świadcząc pracę, urzędnicy dbają o środowisko naturalne, przestrzegają zasad bezpieczeństwa przetwarzanych informacji oraz zasad BHP.

Pracownicy uczestniczą w szkoleniach otwartych i zamkniętych.

1. WŁASNOŚĆ KLIENTA

Urząd dba o wszelką własność należącą do klientów lub dostawców zewnętrznych.

* Szczególną ochroną administratorzy w UMW obejmują przetwarzane informacji swoich klientów. Postępując z nimi ze szczególną starannością, z poszanowaniem wszelkich wymagań prawnych i stosowaniem wysokich standardów,
* Bezpieczeństwo przetwarzania informacji regulują wewnętrzne polityki i procedury. 3

1. DOKUMENTACJA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA

Opis dostępny jest w procedurze: Nadzór nad dokumentacją i zapisami Zintegrowanego Systemu Zarządzania4. Wersja papierowa dokumentacji dostępna jest u Pełnomocnika Prezydenta Wrocławia ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania. Wersja elektroniczna w bibliotece dokumentów systemu ekstranet4.

1. ZARZĄDZANIE PROCESOWE

W Urzędzie Miejskim Wrocławia stosowane jest zarządzanie procesowe zgodnie z mapą procesów10 i regulaminem organizacyjnym.1

Lista odnośników:

1. Regulamin organizacyjny – aktualne Zarządzenie Prezydenta
2. Polityka Zintegrowanego Systemu Zarządzania – Załącznik nr 2
3. Dokumentacja dotycząca Bezpieczeństwa Informacji– aktualne Zarządzenie Prezydenta, procedury, instrukcje
4. Dokumentacja Zintegrowanego Systemu Zarządzania – dostępna na ekstranecie
5. Zarządzenia Prezydenta, pisma wewnętrzne, spotkania, regulamin organizacyjny i inne
6. Aktualne Zarządzenie Prezydenta w sprawie określenia zasad postępowania ze skargami i wnioskami kierowanymi do Urzędu Miejskiego Wrocławia oraz organizacji przyjmowania klientów w ramach skarg i wniosków
7. Deklaracja Środowiskowa [ Biuletyn Informacji Publicznej/Zintegrowany System Zarządzania]
8. Uchwała nr XLIX/1221/13 Rady Miejskiej Wrocławia z dnia 17 października 2013 r. w sprawie nadania statutu Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu (Biuletyn Urzędowy Rady Miejskiej Wrocławia z 2013 r. poz. 407).
9. Budżet Miasta Wrocławia,
10. Mapa procesów – Załącznik nr 1

WYKAZ ZMIAN:

2025.02.27

ROZDZIAŁ - Własność klienta

OPIS - Zmiana opisu.

ROZDZIAŁ - Cele zintegrowanego systemu zarządzania

OPIS - Zmiana z „Wieloletni Plan Finansowy” na „Wieloletnia Prognoza Finansowa”

ROZDZIAŁ – Dokumentacja zintegrowanego systemu zarządzania

OPIS - Dopisanie słowa „ ekstranet”

ROZDZIAŁ – Lista odnośników

OPIS - Pkt.3 Zmiana z „Polityka Ochrony Danych Osobowych i Bezpieczeństwa Informacji-aktualne Zarządzenie Prezydenta „ na „ Dokumentacja dotycząca Bezpieczeństwa Informacji– aktualne Zarządzenie Prezydenta, procedury, instrukcje”.

ROZDZIAŁ - Załącznik 1

OPIS - Dopisanie Departamentu Kultury i Sportu oraz Wydziału Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego

ROZDZIAŁ - Załącznik 2

OPIS - Dopisanie systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji.

Zmiana w treści z „dostosowanie struktury organizacyjnej wraz z jej zasobami do potrzeb mieszkańców – klientów Urzędu” na „dostosowanie struktury organizacyjnej wraz z jej zasobami do potrzeb klientów Urzędu”.

Zmiana w treści z „podnoszenie świadomości i zaangażowania kierownictwa oraz pracowników na każdym szczeblu organizacji” na „podnoszenie świadomości i zaangażowania kierownictwa oraz pracowników Urzędu”.

Zmiana z „Prezydent Wrocławia deklaruje spełnienie wymagań przepisów prawa powszechnego i własnych, klientów, norm i wymagań systemów zarządzania jakością, bezpieczeństwem i higieną pracy oraz środowiskiem…” na „Prezydent Wrocławia deklaruje spełnienie wymagań przepisów prawa powszechnego i własnych, klientów, norm i wymagań wdrożonych systemów…”.

Zmiana w treściach podpunktów dotyczącym „Kierownictwo Urzędu zobowiązuje się do: „ oraz dopisanie zobowiązań.

Niniejszy dokument stanowi własność Urzędu Miejskiego Wrocławia. Dokonywanie zmian dokumentu bez zgody zatwierdzającego oraz kopiowanie i rozpowszechnianie bez pisemnej akceptacji Prezydenta Wrocławia lub Pełnomocnika Prezydenta Wrocławia ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania jest zabronione.

Podpisane przez Pełnomocnika Prezydenta Wrocławia ds.Zintegrowanego Systemu Zarządzania dnia 27.02.2025

Podpisane przez PREZYDENTA WROCŁAWIA dnia 27.02.2025