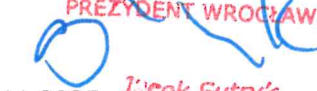


 Zintegrowany System Zarządzania	sygnatura	K-ZSZ-0141-001	Pełnomocnik Prezydenta Wrocławia ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania	PREZYDENT WROCŁAWIA
	Wersja nr 22		PEŁNOMOCNIK PREZYDENTA WROCŁAWIA ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania  DATA 06.11.2025 Małgorzata Gackiewicz	PREZYDENT WROCŁAWIA  DATA 06.11.2025 Jacek Sutryk
KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA		Str. 1 z 2		

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.

POLITYKA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU

Polityka Zintegrowanego Systemu Zarządzania Urzędu Miejskiego Wrocławia² wynika z realizacji misji „Wrocław miastem mądrym, pięknym, zasobnym – miastem, które jednoczy i inspirować” wynikającej ze strategii rozwoju Wrocławia „Strategia Wrocław 2050”.

KOMUNIKACJA

Obieg dokumentów : (regulamin organizacyjny¹, Zarządzenia Prezydenta, BHP – procedury^{4,5})

- 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.

CELE ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA

Najważniejsze dokumenty strategiczne Gminy Wrocław:

- Strategia Rozwoju Wrocławia „Strategia Wrocław 2050”,
- 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.

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

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.

ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA (JAKOŚĆ, BHP, BEZPIECZEŃSTWO INFORMACJI)

ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

Wykaz lokalizacji: Biuletyn Informacji Publicznej.

Infrastruktura spełnia wymagania BHP 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 biurowe^{4,8}.

Infrastruktura informatyczna, sprzęt, sieć i oprogramowanie zarządzane są przez Centrum Usług Informatycznych⁷.

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 procedura⁴ 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 przestrzegają zasad bezpieczeństwa przetwarzanych informacji oraz zasad BHP.

Pracownicy uczestniczą w szkoleniach otwartych i zamkniętych.

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

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.

ZARZĄDZANIE PROCESOWE

W Urzędzie Miejskim Wrocławia stosowane jest zarządzanie procesowe zgodnie z mapą procesów⁹ i regulaminem organizacyjnym.¹

 Zintegrowany System Zarządzania KSIEGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	sygnatura	K-ZSZ-0141-001
	Wersja nr 22	
		Str. 2 z 2

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. 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).
8. Budżet Miasta Wrocławia,
9. Mapa procesów – Załącznik nr 1

WYKAZ ZMIAN:

DATA	ROZDZIAŁ	OPIS
06.11.2025	POLITYKA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU CELE ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Zmiana zapisu z Strategia Rozwoju Wrocławia „Strategia Wrocław 2030” na Strategia Rozwoju Wrocławia „Strategia Wrocław 2050”
	Załącznik 2	Zmiana zapisu na „Strategia Wrocław 2050”