 Zintegrowany System Zarządzania	sygnatura K-ZSZ-0141-1	Pełnomocnik Prezydenta Wrocławia ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania	PREZYDENT WROCŁAWIA
	Wersja nr 24	PEŁNOMOCNIK PREZYDENTA WROCŁAWIA ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania	PODPIS PREZYDENTA WROCŁAWIA
KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Str. 1 z 2	DATA 29-05-2026 <i>Małgorzata Gackiewicz</i>	DATA 03-06-2026 <i>Jacek Sutryk</i>

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 Zarządzania² Urzędu Miejskiego Wrocławia jest spójna ze Strategią Rozwoju Wrocławia „Wrocław 2050” uwzględniając jej cele oraz dążenie do urzeczywistnienia wizji "błękitno-zielonej i solidarnej metropolii rozwoju kompetencji przyszłości".

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 ciągłe 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	sygnatura	K-ZSZ-0141-1
	Wersja nr 24	
KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	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
10. Słownik pojęć i definicji stosowanych w całości dokumentacji Zintegrowanego Systemu Zarządzania w Urzędzie Miejskim Wrocławia – Załącznik 3

WYKAZ ZMIAN:

DATA	ROZDZIAŁ	OPIS
29.05.2026	Lista odnośników	Dodanie Załącznika 3 - Słownik pojęć i definicji stosowanych w całości dokumentacji Zintegrowanego Systemu Zarządzania w Urzędzie Miejskim Wrocławia