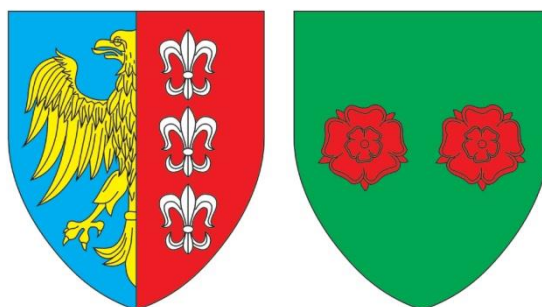


Urząd Miejski w Bielsku-Białej

pl. Ratuszowy 1
43-300 Bielsko-Biała

PSZ.0141.1.2020



KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA

Wydanie 13

Opracował: Pełnomocnik PM d/s Systemu Zarządzania	Przegląd / Zatwierdzenie: Prezydent Miasta Jarosław Klimaszewski
Data:	Data:
Podpis:	Podpis:

Egzemplarz nr 1

	URZĄD MIEJSKI w Bielsku-Białej		
	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA		
Rozdział:	Spis treści	Strona 1/3	Wydanie: 13
KZSZ-00		Data wydania: 20.07.2020 r.	

Wprowadzenie	5
1. Zakres Zintegrowanego Systemu Zarządzania	9
2. Podstawy prawne funkcjonowania Urzędu	10
3. Terminy i definicje	11
4. Kontekst organizacji	12
4.1 Zrozumienie organizacji i jej kontekstu	12
4.2 Zrozumienie potrzeb i oczekiwań stron zainteresowanych	13
4.3 Określenie zakresu Zintegrowanego Systemu Zarządzania	14
4.4 System zarządzania jakością i jego procesy	15
5. Przywództwo	17
5.1 Przywództwo i zaangażowanie	17
5.1.1 Postanowienia ogólne	17
5.1.2 Orientacja na klienta	17
5.2 Polityka	18
5.2.1 Ustanowienie Polityki	18
5.2.2 Komunikowanie Polityki	18
5.3 Role, odpowiedzialność i uprawnienia w organizacji	19
5.4 Bezpieczeństwo i Higiena Pracy – Konsultacje i współudział pracowników	22
6. Planowanie	23
6.1 Działania odnoszące się do ryzyk i szans	23
6.1.1 Postanowienia ogólne	23
6.1.2 Identyfikacja zagrożeń oraz ocena ryzyk i szans - Środowisko - Aspekty środowiskowe;	23
6.1.3 Identyfikacja zagrożeń oraz ocena ryzyk i szans – Bezpieczeństwo i higiena pracy	24
6.1.3 Identyfikacja zagrożeń oraz ocena ryzyk i szans – Bezpieczeństwo informacji	25
6.2 Cele jakościowe i planowanie ich osiągnięcia	25
6.3 Planowanie zmian	26
7. Wsparcie	27
7.1 Zasoby	27
7.1.1 Postanowienia ogólne	27
7.1.2 Zasoby ludzkie	28
7.1.3 Infrastruktura	29
7.1.4 Środowisko funkcjonowania procesów	30
7.1.5 Zasoby do monitorowania i pomiarów	30
7.1.6 Wiedza organizacji	31
7.2 Kompetencje	31

7.3 Świadomość	32
7.4 Komunikacja	34
7.5 Udokumentowane informacje	35
7.5.1 Postanowienia ogólne	35
7.5.2 Opracowywanie i aktualizowanie	35
7.5.3 Nadzór nad udokumentowanymi informacjami	36
8. Działania operacyjne	37
8.1 Planowanie i nadzór nad działaniami operacyjnymi	37
8.2 Wymagania dotyczące wyrobów i usług	38
8.2.1 Komunikacja z klientem	38
8.2.2 Określenie wymagań dotyczących wyrobów i usług	38
8.2.3 Przegląd wymagań dotyczących wyrobów i usług	39
8.2.4 Zmiany wymagań dotyczących wyrobów i usług	39
8.3 Projektowanie i rozwój wyrobów i usług	39
8.4 Nadzór nad procesami, wyrobami i usługami dostarczanymi z zewnątrz	40
8.4.1 Postanowienia ogólne	40
8.4.2 Rodzaj i zakres nadzoru	41
8.4.3 Informacje dla zewnętrznych dostawców	42
8.5 Produkcja i dostarczanie usługi	42
8.5.1 Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi	42
8.5.2 Identyfikacja i identyfikowalność	43
8.5.3 Własność należąca do klientów lub dostawców zewnętrznych	43
8.5.4. Zabezpieczenie	43
8.5.5 Działania po dostawie	44
8.5.6 Nadzór nad zmianami	44
8.6 Zwolnienie wyrobów i usług	44
8.7 Nadzór nad niezgodnymi wyjściami	44
9. Ocena efektów działania	45
9.1 Monitorowanie, pomiary, analiza i ocena	45
9.1.1 Postanowienia ogólne	45
9.1.2 Zadowolenie klienta	46
9.1.3 Analiza i ocena	47
9.2 Audit wewnętrzny	47
9.3 Przegląd zarządzania	48
9.3.1 Postanowienia ogólne	48
9.3.2 Dane wejściowe do przeglądu zarządzania	48
9.3.3 Dane wyjściowe do przeglądu zarządzania	48
10. Doskonalenie	49

10.1 Postanowienia ogólne.....	49
10.2 Niezgodności i działania korygujące	49
10.3 Ciągłe doskonalenie	50
11. Załączniki	51
Załącznik nr 1 – Polityka Kierownictwa Urzędu Miejskiego w Bielsku-Białej	51
Załącznik nr 2 – Cele i zadania dla Miasta Bielska-Białej.....	51
Załącznik nr 3 – Cele i zadania w Systemie Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji.....	51
Załącznik nr 4 – Schemat organizacyjny Urzędu Miejskiego.....	51
Załącznik nr 5 – Struktura dokumentacji w Zintegrowanym Systemie Zarządzania.....	51
Załącznik nr 6 – Mapa procesów Urzędu Miejskiego w Bielsku-Białej.....	51
Załącznik nr 7 – Macierz Procesów w Zintegrowanym Systemie Zarządzania.....	51
Załącznik nr 8 – Wykaz aspektów środowiskowych	51
Załącznik nr 9– Udokumentowanie spełnienia wymagań aktualnych norm ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO/IEC 27001 w dokumentacji Zintegrowanego Systemu Zarządzania dla Urzędu Miejskiego w Bielsku-Białej.....	51
Załącznik nr 10 – Program doskonalenia Zintegrowanego Systemu Zarządzania.....	51
Załącznik nr 11 – Macierz Interesariuszy Urzędu Miejskiego w Bielsku-Białej	51
Załącznik nr 12 – Karta Zmian w Księdze Zintegrowanego Systemu Zarządzania.....	51

	URZĄD MIEJSKI w Bielsku-Białej		
	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA		
Rozdział:	Wprowadzenie	Strona 1/4	Wydanie: 13
KZSZ-00		Data wydania: 20.07.2020 r.	

Wprowadzenie

Miasto Bielsko-Biała to blisko 175 tysięczne miasto położone w południowej części Polski – stolica Subregionu Południowego Województwa Śląskiego. Miasto stanowi prężnie rozwijający się ośrodek gospodarczy kraju. Bliskość konurbacji górnośląskiej oraz Krakowa, jak również Czech oraz Słowacji, czyni z Bielska-Białej ważny ośrodek rozwoju o charakterze transgranicznym.

Mapa Bielska-Białej wraz z lokalizacją siedziby władz miasta.



Bielsko-Biała wyróżnia się na tle innych ośrodków miejskich rozwojem turystyki jak również przemysłem opartym na wysokich technologiach. Dużym atutem Bielska-Białej jest dobrze rozwinięty sektor małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP).

Od lat w mieście konsekwentnie realizowana jest proinwestycyjna polityka, co znajduje swoje odzwierciedlenie w wysokich pozycjach Bielska-Białej w prezentowanych rankingach i niskim poziomie bezrobocia w skali kraju.

Władze samorządowe dążąc do zachowania walorów ekologicznych i krajobrazowych miasta, w powiązaniu z jego rozwojem ekonomicznym, stwarzają dobre warunki dla inwestorów i przedsiębiorców. „Strategia Rozwoju Bielska-Białej” stanowi efekt ciągłej współpracy władz miasta z przedstawicielami lokalnych środowisk obywatelskich oraz biznesowych w priorytetowych dziedzinach rozwoju miasta, takich jak:

- **EFEKTYWNOŚĆ**

Miasto Bielsko-Biała realizuje misję: uzyskania przewagi konkurencyjnej poprzez kosztową efektywność powiększania i użytkowania zasobowych potencjałów rozwoju miasta.

- **MOBILNOŚĆ**

Miasto Bielsko-Biała realizuje misję: wzrostu wielowymiarowej aktywności ludności i poziomu jej uczestnictwa w procesach globalnych poprzez poprawę infrastrukturalnej spójności miasta i jego integracji z otoczeniem.

- **ZDROWOTNOŚĆ**

Miasto Bielsko-Biała realizuje misję: poprawy jakości i powiększania swobody wyboru usług publicznych poprzez wdrażanie innowacji technologicznych i produktowych.

- **KREATYWNOŚĆ**

Miasto Bielsko-Biała realizuje misję: osiągnięcia wysokiej krajowej i międzynarodowej pozycji miasta w świecie edukacji, nauki i sztuki poprzez współpracę biznesu, instytucji publicznych i społeczności lokalnej.

Przy zachodzących zmianach społecznych i politycznych jednym z ważniejszych zadań Urzędu jest utrzymywanie struktur i organizacji, które zapewnią ciągłość funkcjonowania miasta oraz umożliwią zaspakajanie potrzeb i wymagań mieszkańców w sposób sprawny i efektywny przy utrzymaniu stałego zaufania mieszkańców miasta do rzetelności pracy i kompetencji pracowników Urzędu. Narzędziem pozwalającym osiągać ten cel jest wdrożony, udokumentowany zintegrowany system zarządzania.

Urząd Miejski w Bielsku-Białej był jednym z pierwszych, w Polsce, który w roku 2000 podjął wyzwanie wdrożenia i uzyskał certyfikat na System Zarządzania Jakością zgodnego z normą ISO 9001, a w 2003 r. system zarządzania został rozszerzony o dwa elementy: System Zarządzania Środowiskowego zgodny z normą ISO 14001 oraz System Zarządzania Bezpieczeństwem i Higieną Pracy według Normy PN-N 18001. W roku 2009 Kierownictwo Urzędu podjęło decyzję o wdrożeniu w ramach istniejącego Zintegrowanego Systemu Zarządzania, System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji zgodny z ISO 27001, rozumiejąc, że informacja jak i jej przepływ jest jednym z najważniejszych aktywów sprawnie działającego Urzędu. Obecnie w Urzędzie trwają prace przy wdrożeniu Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem i Higieną Pracy zgodnego z nową normą PN ISO 45001.

Kierownictwo Urzędu jest zaangażowane w rozwijanie i stałe doskonalenie Systemu Zarządzania, a wszyscy pracownicy są zobowiązani do aktywnego udziału w jego utrzymaniu oraz stosowania przyjętych zasad postępowania.

Zgodnie z przyjętą Polityką Jakości, Prezydent Miasta zapewnia warunki i środki dla funkcjonowania i doskonalenia Systemu Zarządzania oraz spełnienia potrzeb i oczekiwań mieszkańców miasta.

Plany rozwoju miasta opracowane przez samorząd terytorialny zakładają poprawę jakości życia mieszkańców, ochronę dziedzictwa historyczno-kulturowego, walorów i zasobów środowiska przyrodniczego, rozwój bazy turystycznej i wypoczynkowej, modernizację i udrożnienie systemu komunikacji oraz zapewnienie sprawnego funkcjonowania infrastruktury technicznej.

Kierownictwo Urzędu zwraca szczególną uwagę na środowisko naturalne podejmując szereg inicjatyw w tym zakresie m.in.:

- W 1994 r. Miasto Bielsko-Biała przystąpiło do Stowarzyszenia Gmin Polska Sieć „Energie Cités” (PNEC), które współpracuje z samorządami lokalnymi na rzecz kształtowania lokalnej polityki energetycznej.

- Miasto Bielsko-Biała w latach 1997-2018, było członkiem europejskiego stowarzyszenia "Energy-Cities" współpracującego z europejskimi samorządami lokalnymi na rzecz kształtowania lokalnej polityki energetycznej, transformacji energetycznej oraz ochrony klimatu.
- W 2007 r. Miasto Bielsko-Biała przystąpiło do współpracy z Przedsiębiorstwem Komunalnych „Therma” Sp. z o.o. i TAURON Ciepło Sp. z o.o. w ramach modernizacji systemu ciepłowniczego w Bielsku-Białej. W 2017 r. w ramach kontynuacji współpracy zaplanowano realizację „Programu uciepłownienia osiedli w centrum Bielska-Białej – pilotaż” i podpisano list intencyjny w sprawie podjęcia współpracy w zakresie poprawy jakości powietrza w Bielsku-Białej.
- W 2009 r. Miasto Bielsko-Biała przystąpiło do europejskiej inicjatywy „Porozumienie Burmistrzów”, skupiającej władze lokalne i regionalne, które dobrowolnie włączają się w działania na rzecz zwiększenia efektywności energetycznej i wykorzystywania odnawialnych źródeł energii na podlegających im obszarach.
- W 2016 r. Miasto Bielsko-Biała przystąpiło do Grupy Wymiany Doświadczeń utworzonej w ramach projektu „Polsko-norweska platforma współpracy dla poszanowania energii i klimatu”, którego celem jest wymiana doświadczeń w obszarze efektywności energetycznej i wykorzystania OZE w sektorze komunalnym (w tym w budynkach użyteczności publicznej).

Potwierdzeniem zaangażowania w działania na rzecz ochrony środowiska jest uhonorowanie Miasta Bielsko-Biała licznymi nagrodami m.in.:

- 2009 r. - Bielsko-Biała najbardziej efektywną energetycznie gminą w Polsce w kategorii powyżej 100 tys. mieszkańców w konkursie KAPE,
- 2011 r. – pierwsze miejsce w konkursie „Gmina z Klimatem” za całokształt działalności - uroczyste wręczenie certyfikatu 11 września 2012,
- 2011 r. – pierwsze miejsce w konkursie „Gmina Przyszłości” w kategorii „promotor innowacji” za projekt ENGAGE, wyróżnienie w kategorii „innowacje dla klimatu” za wykorzystanie OZE na oczyszczalni ścieków w Komorowicach
- 2012 r. – II miejsce w konkursie Samorządowy Lider Zarządzania, w kat. usługi techniczne, lokalna gospodarka energetyczna za kampanię edukacyjno-promocyjną „Bielsko-Biała chroni klimat” oraz wyróżnienie za wieloletni program PONE
- 2012 r. – Wyróżnienie w konkursie KAPE „Energooszczędne Biuro”
- 2013 r. - EPSA European Public Sektor Award (Maastricht – Holandia, listopad 2013)
- 2013 r. - Nagroda dla najlepszego samorządu w Europie za kampanię „Bielsko-Biała chroni klimat”. Celem kampanii jest propagowanie rozsądnego korzystania z energii, stosowania odnawialnych źródeł energii oraz innych działań zmierzających do jak najniższej emisji zanieczyszczeń powietrza. Bielski projekt został wyróżniony za współpracę ze społecznością lokalną przy jego realizacji, rozmach działań oraz innowacyjne podejście.
- 2014 r. - Bielsko-Biała „Miastem z misją” w krajowym konkursie Abrys Sp. z o. o.,
- 2015 r. - Certyfikat „Ekologiczna Gmina” – Polska Izba Ekologii i Platforma Producentów Urządzeń Grzewczych na Paliwa Stałe,
- 2015 r. - Nagroda ECO-MASTO 2015 przyznana przez Ambasadę Francji w Polsce za politykę w zakresie efektywności energetycznej w kategorii miast z liczbą mieszkańców powyżej 100 tys.,
- 2016 r. - Srebrny Laur dla Bielska-Białej przyznany przez Związek Miast Polskich za sukces ekonomiczny poparty wysokimi miejscami w rankingach Wspólnoty i Forbesa, nagrodę EPSA 2013, sztandarowy program rewitalizacji śródmieścia, najbardziej zaawansowaną w Polsce strategię efektywności energetycznej,
- 2016 r. – II miejsce w Polsce w konkursie „Gmina z misją” w kategorii gminy powyżej 100 tys. mieszkańców za działania dotyczące likwidacji niskiej emisji (program

PONE), zrównoważonego transportu, promocji rozwiązań sprzyjających rowerzystom oraz bardzo ciekawy program edukacyjny: coroczne konkursy miejskie „Szanuj energię, chroń klimat” i organizację „Beskidzkiego Festiwalu Dobrej Energii”.

- 2016 r. – Nagroda w konkursie zorganizowanym w ramach projektu „Polsko-norweska platforma współpracy dla poszanowania energii i klimatu” na mikrogranty na innowacyjne projekty energetyczne przyznane przez Związek Miast Polskich w czerwcu 2016 roku; projekty z Lublina, Bielska-Białej i Bydgoszczy otrzymały największą liczbę punktów w głosowaniu komisji konkursowej i uczestników spotkania; projekt Bielska-Białej: Budowa ośrodka szkoleniowo-badawczego w zakresie odnawialnych źródeł energii i budownictwa energooszczędnego w Bielsku-Białej. 10 miast otrzymało mikrogranty; środki na mikrogranty pochodzą z Funduszu Współpracy Dwustronnej ze środków Norweskiego Mechanizmu Finansowego 2009-2014. Każdy ze zwycięzców otrzyma 50 tysięcy złotych na przygotowanie analiz i dokumentacji oraz pomoc w nawiązaniu bezpośredniej współpracy z gminami norweskimi, które będą je wspierać przy realizacji projektu.
- 2017 – Wyróżnienie w konkursie „Marka-Śląskie”, w kategorii Usługi dla Kampanii „Bielsko-Biała chroni klimat”. Nagroda „Marka-Śląskie” jest podziękowaniem za aktywne, przedsiębiorcze oraz odpowiedzialne społecznie postępowanie, które przyczynia się do tworzenia rozpoznawalnej marki Śląska. Organizatorem konkursu jest RIPH w Gliwicach.
- 2017 – Wyróżnienie w konkursie „Marka-Śląskie”, w kategorii Usługi dla Kampanii „Bielsko-Biała chroni klimat”. Nagroda „Marka-Śląskie” jest podziękowaniem za aktywne, przedsiębiorcze oraz odpowiedzialne społecznie postępowanie, które przyczynia się do tworzenia rozpoznawalnej marki Śląska. Organizatorem konkursu jest RIPH w Gliwicach.

Urząd Miejski w Bielsku-Białej, w 2016 roku, został **laureatem XXII edycji Konkursu Polskiej Nagrody Jakości** w kategorii organizacja publiczna samorządowa, przyznawanej corocznie przez Krajową Izbę Gospodarczą, za wprowadzanie skutecznych i nowoczesnych metod Zarządzania przez Jakość

	URZĄD MIEJSKI w Bielsku-Białej		
	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA		
Rozdział:	Zakres Zintegrowanego Systemu Zarządzania	Strona 1/1	Wydanie: 13
KZSZ-01		Data wydania: 20.07.2020 r.	

1. Zakres Zintegrowanego Systemu Zarządzania

Opisywany Zintegrowany System Zarządzania (ZSZ) jest dostosowany do specyfiki pracy jednostki administracji samorządowej i został opracowany aby zapewnić:

1. wykonywanie usług w sposób powtarzalny, zgodnie z wymaganiami Klientów, Interesariuszy oraz obowiązującymi wymaganiami prawnymi i regulacyjnymi,
2. poprawę środowiskowych efektów działalności, wypełnianie zobowiązań dotyczących wymagań prawnych oraz osiągnięcie celów środowiskowych, zgodnie z kontekstem, w którym działa Urząd oraz potrzebami i oczekiwaniami zainteresowanych stron oraz obowiązujących nas wymagań prawnych i regulacyjnych,
3. bezpieczne i zdrowe miejsca pracy, wypełnianie zobowiązań dotyczących wymagań prawnych oraz osiągnięcie celów bhp, zgodnie z kontekstem, w którym działa Urząd oraz potrzebami zainteresowanych stron oraz obowiązujących nas wymagań prawnych i regulacyjnych,
4. mechanizmy ochrony informacji przetwarzanej i przechowywanej na komputerach przenośnych, komputerach stacjonarnych i serwerach w zakresie tzw. bezpieczeństwa teleinformatycznego,

Poprzez ciągłe doskonalenie ZSZ Urząd dąży do stałego zwiększenia satysfakcji Klienta, stałej poprawy środowiskowych efektów swojej działalności, stałej poprawy efektów działania w zakresie BHP przy zachowaniu bezpieczeństwa informacji i przetwarzanych danych osobowych.

	URZĄD MIEJSKI w Bielsku-Białej		
	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA		
Rozdział:	Podstawy prawne funkcjonowania urzędu	Strona 1/1	Wydanie: 13
KZSZ-02		Data wydania: 20.07.2020 r.	

2. Podstawy prawne funkcjonowania Urzędu

Miasto Bielsko-Biała w wyniku reformy administracyjnej Polski jest Miastem na prawach Powiatu. Urząd Miejski w Bielsku-Białej jako jednostka administracji samorządowej działa na podstawie:

1. ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym
2. ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym
3. ustawy z dnia 17 maja 1990r. o podziale zadań i kompetencji określonych w ustawach szczególnych pomiędzy organy gminy a organy administracji rządowej
4. ustawy z dnia 21 listopada 2008r. o pracownikach samorządowych
5. ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego
6. ustawy z dnia 27 sierpnia 2009r. o finansach publicznych
7. ustawy z dnia 10 maja 2017r. o ochronie danych osobowych
8. ustawy z dnia 17 lutego 2005r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne
9. ustawy z dnia 18 września 2001r. o podpisie elektronicznym
10. ustaw szczególnych,
11. rozporządzeń, zarządzeń organów centralnych,
12. aktów normatywnych Rady Miejskiej,
13. aktów normatywnych Prezydenta Miasta,
14. Strategii Rozwoju Miasta Bielska-Białej,
15. Strategii Rewitalizacji Obszarów Miejskich,
16. Statutu Miasta Bielska-Białej,
17. Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Bielsku-Białej.

Normy powołane

Zintegrowany System Zarządzania w Urzędzie Miejskim w Bielsku-Białej utworzony został w oparciu o wymagania określone w normach:

PN-EN ISO 9001:2015 „Systemy zarządzania jakością. Wymagania”

PN-EN ISO 14001:2015 „Systemy zarządzania środowiskowego. Wymagania”

PN-ISO 45001:2018 „Systemy zarządzania BHP. Wymagania”

PN-EN ISO/IEC 27001:2017 „Technika informatyczna -- Techniki bezpieczeństwa -- Systemy zarządzania bezpieczeństwem informacji – Wymagania”

Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania opisuje spełnienie wymagań poszczególnych norm w układzie rozdziałów norm dotyczących systemów zarządzania. W każdym z rozdziałów uwzględnia się również odpowiednie wymagania norm PN-EN ISO 9001:2015-10, PN-EN ISO 14001:2015-09, PN-ISO 45001:2018 i PN-ISO/IEC 27001:2017- załącznik nr 9.

	URZĄD MIEJSKI w Bielsku-Białej		
	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA		
Rozdział:	Terminy i definicje	Strona 1/1	Wydanie: 13
KZSZ-03		Data wydania: 20.07.2020 r.	

3. Terminy i definicje

Wszystkie zapisy występujące w Księdze Zintegrowanego Systemu Zarządzania Urzędu Miejskiego w Bielsku-Białej odnoszą się do definicji i terminów podanych w normach

PN-EN ISO 9001:2015 „Systemy zarządzania jakością. Wymagania”

PN-EN ISO 14001:2015 „Systemy zarządzania środowiskowego. Wymagania”

PN-ISO 45001:2018 „Systemy zarządzania BHP. Wymagania”

PN-EN ISO/IEC 27001:2017 „Technika informatyczna -- Techniki bezpieczeństwa -- Systemy zarządzania bezpieczeństwem informacji – Wymagania”

PN-EN ISO 9001:2015-10 oraz PN-ISO/IEC 27001:2014-12.

Dla zapewnienia czytelności i właściwej interpretacji przyjętych procedur systemowych wyjaśnienie wszystkich koniecznych terminów i definicji zawarte jest w poszczególnych procedurach systemowych tworzących Księgę Procesów Systemowych

	URZĄD MIEJSKI w Bielsku-Białej		
	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA		
Rozdział:	Kontekst organizacji	Strona 1/5	Wydanie: 13
KZSZ-04		Data wydania: 20.07.2020 r.	

4. Kontekst organizacji

4.1 Zrozumienie organizacji i jej kontekstu

Oficjalny podział administracyjny miasta Bielsko-Biała zakłada podział na 30 osiedli, z których każde stanowi jednostkę pomocniczą gminy i działa na podstawie statutów przyjętych w drodze uchwały Rady Miejskiej w Bielsku-Białej.

Osiedla miasta Bielsko-Biała:

- Aleksandrowice
- Biała Krakowska
- Biała Śródmieście
- Biała Północ
- Biała Wschód
- Bielsko Południe
- Dolne Przedmieście
- Górne Przedmieście
- Hałcnów
- Kamienica
- Komorowice Krakowskie
- Komorowice Śląskie
- Leszczyny
- Lipnik
- Mikuszowice Krakowskie
- Mikuszowice Śląskie
- Osiedle Beskidzkie
- Osiedle Grunwaldzkie
- Osiedle Karpackie
- Osiedle Kopernika
- Osiedle Mieszka I
- Osiedle Piastowskie
- Osiedle Polskich Skrzydeł
- Osiedle Słoneczne
- Osiedle Wojska Polskiego
- Stare Bielsko
- Straconka
- Śródmieście Bielsko
- Wapienica
- Złote Łany



Urząd Miejski w Bielsku-Białej zobowiązany jest do realizacji zadań wynikających z obowiązujących w Polsce aktów prawnych regulujących zarówno zakres jak i obszar funkcjonowania. Zadania oraz zasady funkcjonowania Miasta określa Statut Miasta Bielsko-Białej. Wśród głównych zadań wyróżnia się działania realizowane na poziomie gminnym jak i powiatowym.

Główne kierunki działania Urzędu określa Strategia Rozwoju Bielska – Białej, opracowana na podstawie przeprowadzonej analizy istotnych czynników zewnętrznych tj.: lokalne, wojewódzkie, krajowe, międzynarodowe usytuowanie Miasta, czynniki demograficzne, społeczne, ekonomiczne, polityczne, technologiczne, środowiskowe i międzynarodowe. Czynniki te są poddawane okresowej analizie w ramach planowania celów i zadań dla miasta Bielsko-Biała.

Istotne dla funkcjonowania Urzędu czynniki wewnętrzne są określone i poddawane corocznej ocenie w ramach realizacji procesu kontroli zarządczej, należą do nich: przestrzeganie wartości etycznych, kompetencje zawodowe, struktura organizacyjna oraz delegowanie uprawnień.

Szczegółową organizację Urzędu oraz zasady funkcjonowania określa Regulamin Organizacyjny Urzędu Miejskiego w Bielsku-Białej, który określa organizację Urzędu, zasady i zakres funkcjonowania poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu, a także inne postanowienia związane z realizacją zadań Miasta, wynikające z obowiązującego prawa. Struktura organizacyjna Urzędu została przedstawiona na schemacie stanowiącym załącznik nr 4 do niniejszej Księgi ZSZ. Kierownictwo Urzędu określiło czynniki zewnętrzne i wewnętrzne istotne dla celu i strategicznego kierunku jej działania, oraz takie, które wpływają na zdolność Urzędu do osiągnięcia zamierzonego wyniku ZSZ.

Kierownictwo Urzędu ujmowało czynniki z otoczenia prawnego, technologicznego, konkurencyjnego, rynkowego, kulturowego, społecznego, ekonomicznego, a także międzynarodowego, krajowego, regionalnego oraz lokalnego.

Kierownictwo Urzędu przeprowadza okresowe analizy czynników wewnętrznych i zewnętrznych, które wpływają na zdolność Urzędu do osiągnięcia zamierzonych wyników Systemu Zarządzania Środowiskowego. Do kluczowych czynników, które mogą wpływać na cele organizacji lub być pod wpływem aspektów środowiskowych zalicza się warunki środowiskowe związane z:

- ochroną klimatu i jakości powietrza,
- zagrożeniem hałasem,
- polem elektromagnetycznym,
- gospodarowaniem wodami,
- gospodarką wodno-ściekową,
- zasobami geologicznymi,
- warunkami glebowymi,
- gospodarką odpadami i zapobieganiem powstawaniu odpadów,
- zasobami przyrodniczymi.

Na podstawie prowadzonych analiz czynników opracowano i powołano Uchwałą Rady Miejskiej w Bielsku-Białej „Program ochrony środowiska w mieście Bielsku-Białej na lata 2017-2020. Głównym celem Programu ochrony środowiska jest zrównoważony rozwój miasta uwzględniający poprawę jakości środowiska oraz racjonalne gospodarowanie jego zasobami.

4.2 Zrozumienie potrzeb i oczekiwań stron zainteresowanych

Kierownictwo Urzędu przeprowadza okresowe analizy interesariuszy. Na podstawie przeprowadzonej analizy wyłoniono interesariuszy o kluczowym znaczeniu dla Urzędu, których potrzeby i oczekiwania są określone i na bieżąco monitorowane. Strony zainteresowane Urzędem (interesariusze mający wpływ na ZSZ lub interesariusze, na których wpływ ma ZSZ Urzędu) przedstawiono na macierzy stanowiącej załącznik nr 11 do Księgi ZSZ.

Urząd Miejski w Bielsku-Białej określił wieloletnią Strategię Rozwoju Miasta, uwzględniającą potrzeby kluczowego interesariusza jakim jest - lokalna społeczność.

Orientację na klienta, przyjęto jako jedną z głównych zasad w Systemie Zarządzania realizowaną przez wszystkich pracowników Urzędu.

Dla zapewnienia profesjonalnej obsługi funkcjonuje Biuro Obsługi Interesanta, a dla usprawnienia pracy Wydziału Komunikacji i Wydziału Spraw Obywatelskich i Przedsiębiorczości, wprowadzono system sterowania kolejką.

Wszystkie podstawowe informacje o Wydziałach/Biurach Urzędu są dostępne w Biuletynie Informacji Publicznej.

Mieszkańcy miasta mogą skorzystać z informacji zawartych na stronie internetowej www.um.bielsko.pl. Zadać pytanie Prezydentowi Miasta poprzez portal: Zapytaj Prezydenta. Ponadto, mają możliwość zgłoszenia swoich uwag, skarg i wniosków w ramach przyjęć przez Prezydenta Miasta i Zastępców Prezydenta Miasta, Naczelników Wydziałów/Kierowników Biur.

Potrzeby i problemy lokalnej społeczności są przedstawiane w formie interpelacji na sesjach, przez Radnych Rady Miejskiej.

Tematy i problemy dotyczące pracy Urzędu i Miasta są przedstawiane w Magazynie Samorządowym w Bielsku-Białej.

Przeprowadzane są badania sondażowe wśród mieszkańców miasta, których wyniki pozwalają ocenić pracę Prezydenta Miasta, poszczególnych Wydziałów/Biur Urzędu oraz poziom życia mieszkańców Bielska-Białej.

W odpowiedzi na oczekiwania kluczowego dla SZŚ interesariusza, jakim są mieszkańcy Miasta, prowadzone są konsultacje społeczne podczas realizacji nowych projektów oraz budżet obywatelski. Ponadto podejmowane są liczne inicjatywy współpracy z organizacjami krajowymi i międzynarodowymi na rzecz ochrony środowiska.

Bezpośrednie kontakty i komunikacja z mediami są zapewnione przez Wydział Prasowy i opisane w Procesie PRS-1 Kreowanie i koordynacja polityki informacyjnej Miasta Bielska-Białej w środkach masowego przekazu i mediach społecznościowych.

Wszyscy pracownicy mający bezpośredni kontakt z klientami Urzędu zostali zapoznani z ich podstawowymi oczekiwaniami oraz mają zapewnione szkolenia z zakresu skutecznej komunikacji z klientem.

Rodzaj i zakres podstawowych działań realizowanych w Urzędzie wynika bezpośrednio z konieczności realizacji zadań wynikających z obowiązujących aktów prawnych regulujących zakres i obszar działania Urzędu.

W oparciu o te potrzeby oraz rozumiejąc oczekiwania sprawnej i skutecznej realizacji zadań Urząd Miejski w Bielsku-Białej ustanowił, udokumentował, wdrożył i utrzymuje Zintegrowany System Zarządzania zgodny z wymaganiami norm PN-EN ISO 9001:2015-10 System Zarządzania Jakością, PN-EN ISO 14001:2015-09 System Zarządzania Środowiskowego, PN-ISO 45001:2018 System Zarządzania Bezpieczeństwem i Higieną Pracy, PN-ISO/IEC 27001:2017-06 System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji, wymaganiami Ustawy o finansach publicznych w ramach kontroli zarządczej oraz doskonali jego skuteczność.

4.3 Określenie zakresu Zintegrowanego Systemu Zarządzania

Zintegrowany System Zarządzania swoim zakresem obejmuje całość zadań Urzędu realizowanych zgodnie z wymaganiami prawnymi i wymaganiami odpowiednich norm.

Stałym elementem Zintegrowanego Systemu Zarządzania są zadania realizowane w związku z obowiązkiem Urzędu jako jednostki samorządu terytorialnego wdrożenia i utrzymywania kontroli zarządczej w Urzędzie.

Zakres celów i stosowanych zabezpieczeń w Systemie Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji został przedstawiony w Deklaracji stosowania.

System Zarządzania Środowiskowego swoim zakresem obejmuje zarówno działalność wszystkich Wydziałów/Biur Urzędu jak i najważniejsze wpływy na środowisko w Mieście Bielsku-Białej, które są nadzorowane przez Urząd, w szczególności gospodarka odpadami, emisje, zanieczyszczenia, hałas.

Zintegrowany System Zarządzania w Urzędzie Miejskim nie obejmuje prac związanych z walidacją procesów dostarczania usługi pkt 8.5.1 Nadzorowanie produkcji i dostarczania usług – normy PN-EN ISO 9001:2015-10.

Powyższe wymaganie normy uznane za niemające zastosowania nie wpływa na zdolność lub odpowiedzialność Urzędu do zapewnienia zgodności jej wyrobów i usług oraz zwiększania zadowolenia Klienta.

Wszystkie etapy procesu realizacji usługi, są objęte ZSZ, biorąc pod uwagę

- a) czynniki zewnętrzne i wewnętrzne, o których mowa w 4.1;
 - b) istotne wymagania stron zainteresowanych, w tym zobowiązania dotyczące zgodności o których mowa w 4.2;
 - c) własne działania i usługi Urzędu,
 - d) wszystkie lokalizacje Urzędu mieszczące się przy pl. Ratuszowym 1, 5, 6, 7, 9, przy pl. Opatrzności Bożej 58, przy ul. Cieszyńskiej 15 zgodnie z Instrukcją Bezpieczeństwa Pożarowego oraz Planem Ciągłości Działania,
 - e) planowane lub wykonywane działania związane z poprawą środowiska pracy,
- zakres działalności Urzędu, w ramach ZSZ (wg ISO 9001, 14001, 45001) określony został jako:

Zarządzanie Urzędem Miasta w zakresie realizacji i koordynacji zadań administracji publicznej wynikających z ustawy o samorządzie gminnym, samorządzie powiatowym oraz zadań zleconych ustawowo.

4.4 System zarządzania jakością i jego procesy

Działanie systemu zarządzania opiera się na funkcjonowaniu udokumentowanych procesów, rozumianych jako ciąg wzajemnie powiązanych ze sobą działań mających na celu realizację ustanowionych celów zgodnych ze zidentyfikowanymi wymaganiami, potrzebami i oczekiwaniami zainteresowanych stron poprzez przetwarzanie określonych elementów wejściowych w wymagane elementy wyjściowe. Procesy realizowane w Urzędzie oraz ich wzajemne oddziaływanie przedstawiono na Mapie Procesów stanowiącej załącznik nr 6 do Księgi ZSZ oraz szczegółowych diagramach procesów

Wszystkie Wydziały/Biura Urzędu posiadają własne Procesy i procedury opisane w Księgach procesów, które wpisują się w Macierz procesów - Zał. nr 7 KZSZ i zawierają:

- a) wykaz procesów w Wydziale/Biurze;
- b) właściciela procesu;
- c) cel procesu;
- d) wydziały współpracujące;
- e) miernik procesu;
- f) procedury w procesie;
- g) definicję obszaru;
- h) oczekiwane wyjścia z procesów - produkty w procesach;
- i) zasoby potrzebne do zapewnienia skutecznego przebiegu i nadzorowania procesów;
- j) odpowiedzialność i uprawnienia w procesach;
- k) wykaz udokumentowanych informacji przetwarzanych i nadzorowanych przez Wydział/ Biuro.

Do skutecznego funkcjonowania procesów są określone i zapewniane niezbędne zasoby i wyposażenie. Kładziony jest także nacisk na zapewnienie kultury organizacyjnej, uczciwości oraz świadomości kontroli pracowników na wszystkich szczeblach organizacji. W realizacji procesów biorą udział wszyscy pracownicy, a ich wiedza, kompetencje, postawy społeczne, wartości etyczne są nieustannie rozwijane zgodnie z pojawiającymi się nowymi potrzebami. Funkcjonowanie procesów odbywa się zgodnie z najlepszymi praktykami obejmującymi wdrożenie, monitorowanie oraz doskonalenie.

W odniesieniu do procesów funkcjonujących w Urzędzie systematycznie określa się ryzyka i szanse związane z ich realizacją oraz poddaje analizie, zgodnie z przyjętą metodyką w Procedurze PSZ 1/6 – Zarządzanie ryzykiem w Zintegrowanym Systemie Zarządzania. Informacje uzyskiwane w ramach zarządzania ryzykiem stanowią podstawę do podejmowania działań doskonalących w procesach i Systemie Zarządzania.

Jako podstawowe kryteria dla oceny wszystkich procesów przyjęto zgodność działań z obowiązującymi Urząd zewnętrznymi i wewnętrznymi przepisami prawnymi oraz realizację ustalonych celów w procesach z uwzględnieniem zidentyfikowanych potrzeb i wymagań zainteresowanych stron – w szczególności mieszkańców Miasta.

Wszystkie procesy są na bieżąco monitorowane i aktualizowane przez stanowiska nadzorujące, poprzez realizowany program audytów wewnętrznych, a co 12 miesięcy, dokonywana jest, przez Pełnomocnika PM ds. Systemu Zarządzania, analiza wskaźników z procesów. Procesy są monitorowane przez właścicieli pod względem możliwych do wystąpienia ryzyk i szans, a zidentyfikowane ryzyka są oceniane zgodnie z ustaloną częstotliwością dostosowaną do poziomu ryzyka. Wyniki analiz są przedstawiane na przeglądzie ZSZ przeprowadzanym przez Kierownictwo.

Przestrzeganie zasad zawartych w Księdze Zintegrowanego Systemu Zarządzania obowiązuje wszystkich pracowników Urzędu Miejskiego.

Za opracowanie, wydanie i aktualizację Księgi, odpowiada Pełnomocnik Prezydenta Miasta ds. Systemu Zarządzania.

Oryginał Księgi jest zatwierdzany przez Prezydenta Miasta i znajduje się w Biurze ds. Systemu Zarządzania, natomiast dla wszystkich zainteresowanych Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania jest dostępna w wersji elektronicznej na stronie internetowej Urzędu.

Zmiany wprowadzane do Księgi Zintegrowanego Systemu Zarządzania są rejestrowane w Karcie Zmian – załącznik nr 12.

	URZĄD MIEJSKI w Bielsku-Białej		
	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA		
Rozdział:	Przywódstwo	Strona 1/6	Wydanie: 13
KZSZ-05		Data wydania: 20.07.2020 r.	

5. Przywództwo

5.1 Przywództwo i zaangażowanie

5.1.1 Postanowienia ogólne

Prezydent Miasta, Zastępcy Prezydenta Miasta, Skarbnik Miasta i Sekretarz Miasta stanowią, w rozumieniu norm, najwyższe Kierownictwo Urzędu Miejskiego.

Kierownictwo Urzędu wykazuje przywództwo i zaangażowanie w odniesieniu do funkcjonującego Zintegrowanego Systemu Zarządzania poprzez:

- wzięcie odpowiedzialności za skuteczność systemu zarządzania tak aby system osiągał zamierzone wyniki;
- zapewnienie ustanowienia Polityki Jakości i celów dla ZSZ i ich zgodności z kontekstem oraz strategicznym kierunkiem Urzędu;
- zapewnienie zintegrowania wymagań ZSZ z procesami biznesowymi organizacji i promowanie ciągłego doskonalenia opartego na podejściu procesowym oraz szacowania ryzyka
- zapewnienie dostępności zasobów potrzebnych w ZSZ;
- przyjęcie pełnej odpowiedzialności za zapobieganie związanym z pracą urazom i dolegliwościom zdrowotnym, a także zapewnienie bezpiecznych i higienicznych miejsc pracy i działań;
- ochronę pracowników przed represjami w związku ze zgłaszaniem incydentów, zagrożeń, ryzyk i szans;
- zapewnienie, że organizacja ustanawia i wdraża proces konsultacji i współudziału pracowników;
- wspieranie tworzenia i funkcjonowania Zespołów tematycznych jak: Zespołu ds. Sytemu Zarządzania BHP, Zespołu ds. Środowiskowych komisji zajmujących się bezpieczeństwem i higieną pracy oraz Managera Bezpieczeństwa;
- komunikowanie znaczenia skutecznego zarządzania jakością i zgodności z wymaganiami zintegrowanego systemu;
- angażowanie, kierowanie i wspieranie osób, które mają wpływ na skuteczność zarządzania systemem;
- wspieranie innych właściwych członków kierownictwa w wykazywaniu przywództwa w obszarach ich odpowiedzialności.

5.1.2 Orientacja na klienta

Prezydent Miasta zobowiązuje się do zapewnienia warunków i środków dla funkcjonowania Zintegrowanego Systemu Zarządzania, właściwej obsługi mieszkańców, jak również deklaruje stałe doskonalenie Systemu i funkcjonujących procesów oraz zmniejszenie negatywnych skutków środowiskowych dla mieszkańców Miasta Bielska-Białej.

Kierownictwo Urzędu wykazuje przywództwo i zaangażowanie w obszarze orientacji na Klienta poprzez zapewnienie, że:

- wymagania klienta są na bieżąco monitorowane i komunikowane pracownikom,
- wymagania klienta oraz mające zastosowanie wymagania prawne i regulacyjne są określone dla poszczególnych procesów, zrozumiane oraz konsekwentnie spełniane;

- c) ryzyka i szanse, które wpływają na zgodność wyrobów i usług oraz na zdolność do zwiększania zadowolenia klienta, są określone i uwzględnione;
- d) orientacja na zwiększanie zadowolenia klienta jest utrzymywana.
- e) stała orientacja na potrzeby i wymagania klientów i kontrahentów Urzędu oraz innych zainteresowanych stron jest utrzymywana.

5.2 Polityka

5.2.1 Ustanowienie Polityki

Prezydent Miasta ustanowił Politykę Jakości Urzędu Miejskiego w Bielsku-Białej i wyznaczył Cele i zadania dla Miasta Bielska-Białej, wynikające z przyjętej Strategii Rozwoju Miasta, Programu Doskonalenia Zintegrowanego Systemu Zarządzania oraz Celów i Zadań w Systemie Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji.

Polityka Jakości jest zgodna z misją Urzędu jego kontekstem, charakterem, skalą wpływów na środowisko i zawiera:

- a) ramy do ustanowienia celów jakościowych, środowiskowych, bezpieczeństwa i higieny pracy oraz bezpieczeństwa informacji;
- b) zobowiązanie do zapewnienia bezpiecznych i higienicznych warunków pracy w celu zapobiegania związanym z pracą urazom i dolegliwościom zdrowotnym, a także bezpiecznych i higienicznych miejsc pracy i jest odpowiednia do celu, wielkości i kontekstu Urzędu oraz specyfiki ryzyk i szans dotyczących BHP;
- c) zobowiązanie do ustanowienia i wdrożenia procesu konsultacji i współudziału pracowników oraz – tam gdzie funkcjonują – przedstawicieli grup pracowników;
- d) zobowiązanie do wspierania tworzenia i funkcjonowania komisji zajmujących się bezpieczeństwem i higieną pracy;
- e) zobowiązanie do ochrony pracowników przed represjami w związku ze zgłaszaniem incydentów, zagrożeń, ryzyk i szans;
- f) zobowiązanie do ochrony środowiska, w tym do zapobiegania zanieczyszczeniom, oraz inne specyficzne zobowiązania istotne dla kontekstu organizacji;
- g) zobowiązanie do spełnienia zobowiązań dotyczących zgodności oraz mających zastosowanie wymagań prawnych;
- h) zobowiązanie do ciągłego doskonalenia ZSZ w tym w celu poprawy środowiskowych efektów działalności.

Polityka jest przeglądana i weryfikowana na każdym przeglądzie Systemu Zarządzania dokonywanym przez Prezydenta Miasta lub w razie potrzeby.

Ocena realizacji Polityki Kierownictwa jest dokonywana w oparciu o analizę wykonania celów i zadań dla Miasta Bielska-Białej na dany rok i Programu doskonalenia dla Urzędu oraz opinie mieszkańców.

5.2.2 Komunikowanie Polityki

Polityka Jakości jest udostępniona zainteresowanym stronom poprzez zamieszczenie na stronie internetowej Urzędu oraz wywieszenie w sekretariatach lub kancelariach komórek organizacyjnych jak i Biurze Obsługi Interesanta

Polityka Jakości została przedstawiona Naczelnikom Wydziałów/Kierownikom Biur przez Prezydenta Miasta.

Z Polityką zostali zapoznani wszyscy pracownicy Urzędu, którzy odpowiadają za jakość świadczonych usług, zapobieganie zanieczyszczeniom środowiska, tworzą bezpieczne środowisko pracy oraz mają wpływ na bezpieczeństwo informacji. Polityka Jakości stanowi załącznik nr 1 do Księgi ZSZ.

5.3 Role, odpowiedzialność i uprawnienia w organizacji

Prezydent Miasta wykonuje swoje zadania w oparciu o:

- ustawę o samorządzie gminnym,
- ustawę o samorządzie powiatowym,
- Statut Miasta,
- Regulamin Organizacyjny Urzędu Miejskiego w Bielsku-Białej.

Podział zadań i kompetencji pomiędzy Prezydenta Miasta, Jego Zastępców, Sekretarza Miasta, Skarbnika Miasta odbywa się zgodnie ze Statutem Miasta Bielska-Białej.

Odpowiedzialność i uprawnienia poszczególnych komórek organizacyjnych są określone w Regulaminie organizacyjnym, który został przekazany do wiadomości i przestrzegania Zarządzeniem Prezydenta Miasta.

Odpowiedzialność i uprawnienia osób pełniących istotne role zostały przydzielone, zakomunikowane i zrozumiane.

Prezydent Miasta, Zarządzeniem powołał Pełnomocnika Prezydenta Miasta ds. Systemu Zarządzania w zakresie Systemu Zarządzania Jakością, Środowiskowego, Bezpieczeństwa i Higieny Pracy i Bezpieczeństwa Informacji.

Pełnomocnik PM ds. SZ nadzoruje ZSZ i zapewnia, że potrzeby klientów Urzędu są rozumiane i komunikowane pracownikom, jest uprawniony do kontaktów z klientami i innymi stronami zainteresowanymi w sprawach dotyczących Systemu, posiada pełną znajomość wymagań i opinii klientów o pracy Urzędu. Informacje o wymaganiach i oczekiwaniach klientów i kontrahentów Urzędu są przekazywane podczas szkoleń wewnętrznych i Przeglądu Systemu Zarządzania przez Kierownictwo.

W zakresie ZSZ określono zadania na poszczególnych poziomach zarządzania.

1. Do zadań Prezydenta Miasta w Zintegrowanym Systemie Zarządzania należy:

- 1.1 Zapewnienie spełnienia wymagań klientów Urzędu.
- 1.2 Ustanowienie Polityki Jakości w zakresie jakości, środowiska, bezpieczeństwa i higieny pracy oraz bezpieczeństwa informacji.
- 1.3 Wyznaczenie celów do realizacji na dany rok kalendarzowy.
- 1.4 Przeprowadzanie przeglądów ZSZ.
- 1.5 Ustalanie zaleceń z przeprowadzanych Przeglądów.
- 1.6 Zapewnienie środków finansowych na doskonalenie ZS.
- 1.7 Zapewnienie środków na realizację Planów w Kompleksowym Zarządzaniu Ryzykiem dla Urzędu.

Zastępcy Prezydenta Miasta zarządzają i koordynują działania oraz sprawują nadzór nad Wydziałami/Biurami i podporządkowanymi jednostkami organizacyjnymi, zgodnie z podziałem kompetencji ustalonym przez Prezydenta Miasta.

2. Do zadań Pełnomocnika PM ds. Systemu Zarządzania należy:

- 2.1 Koordynowanie prac związanych z utrzymaniem i doskonaleniem ZSZ zgodnego z normami ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 27001.
- 2.2 Prowadzenie działań związanych z promowaniem orientacji na klienta w Urzędzie.
- 2.3 Planowanie wewnętrznych auditów i nadzór nad stwierdzonymi niezgodnościami.
- 2.4 Koordynacja działań związanych z auditami zewnętrznymi.
- 2.5 Nadzór nad dokumentacją ZSZ.
- 2.6 Opracowywanie Raportów na Przegląd Systemu Zarządzania przez Kierownictwo Urzędu.
- 2.7 Planowanie szkoleń z zakresu Systemu Zarządzania.

- 2.8 Przedstawianie Prezydentowi Miasta okresowych sprawozdań oraz koordynowanie działań związanych z identyfikacją, analizą i ewaluacją ryzyka i szans oraz opracowaniem i wdrożeniem planów postępowania z ryzykiem w Urzędzie dotyczących Kompleksowego zarządzania ryzykiem.
 - 2.9 Współpraca z Naczelnikami Wydziałów/Kierownikami Biur przy utrzymaniu i doskonaleniu ZSZ.
 - 2.10 Koordynowania działań w zakresie funkcjonowania Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji.
 - 2.11 Współpraca z Managerem Bezpieczeństwa w zakresie zapewnienia skutecznego zapewnienia bezpieczeństwa.
- 3. Do zadań Naczelników Wydziałów/Kierowników Biur w Systemie Zarządzania należy:**
- 3.1 Współpraca z Pełnomocnikiem PM ds. SZ w zakresie funkcjonowania i doskonalenia ZSZ.
 - 3.2 Współpraca z Managerem Bezpieczeństwa w zakresie szacowania ryzyka i szans.
 - 3.3 Informowanie swoich pracowników o przyjętej Polityce Jakości, celach do osiągnięcia przez Urząd w danym roku oraz o wynikających z tego celach dla Wydziału/Biura.
 - 3.4 Nadzór nad realizacją procesów zidentyfikowanych w Wydziale/Biurze oraz dostarczanie w jego wyniku zamierzonych elementów wyjściowych.
 - 3.5 Wyznaczenie celów i mierników dla procesów.
 - 3.6 Nadzór nad udokumentowanymi informacjami ZSZ w Wydziale.
 - 3.7 Udzielanie informacji auditorom wewnętrznym w zakresie nadzorowanych przez siebie procesów.
 - 3.8 Umożliwianie swoim pracownikom, będącym auditorami wewnętrznymi, przeprowadzania auditów planowanych przez Pełnomocnika PM ds. SZ oraz brania udziału w szkoleniach doskonalących z zakresu ZSZ.
 - 3.9 Identyfikacja, analiza i ewaluacja ryzyka i szans w nadzorowanych procesach Wydziału/Biura oraz określenie i wdrożenie działań w ramach planów postępowania z ryzykiem nieakceptowanym.
 - 3.10 Identyfikacja i analiza aspektów środowiskowych związanych z nadzorowanym obszarem działalności Urzędu i procesami oraz współpraca z Zespołem Środowiskowym w zakresie oceny ryzyka środowiskowego
 - 3.11 Nadzór nad zapewnieniem bezpieczeństwa fizycznego związanego z bezpieczeństwem danych, ustanowieniem stref bezpieczeństwa w obszarze pomieszczeń zajmowanych przez Wydział/Biuro, bezpieczeństwem wyposażenia wykorzystywanego do realizacji zadań Wydziału/Biura oraz dostępem pracowników Wydziału do obszarów bezpiecznych i systemów informatycznych.
 - 3.12 Nadzór nad zapewnieniem bezpieczeństwa osobowego na etapie zatrudnienia pracy i zwalniania pracownika w Wydziale/Biurze - w szczególności nadzór nad przestrzeganiem przez podwładnych procedur bezpieczeństwa oraz nad zapewnieniem udziału pracowników w odpowiednich szkoleniach.
 - 3.13 Nadzór nad okresowym monitorowaniem wdrożonych mechanizmów bezpieczeństwa w ramach systemu bezpieczeństwa informacji w obszarze Wydziału/Biura.
 - 3.14 Współpraca z Managerem Bezpieczeństwa w analizowaniu sytuacji, okoliczności i przyczyn, które doprowadziły do naruszenia bezpieczeństwa informacji i uzgodnienie z Pełnomocnikiem PM ds. SZ zakresu proponowanych działań naprawczych.
- 4. Do zadań Wydziału Ochrony Środowiska należy:**
- 4.1 Utrzymanie i aktualizacja Rejestru zobowiązań dot. zgodności SZŚ.

5. Do zadań Zespołu Środowiskowego należy:

- 5.1 Proponowanie Kierownictwu Urzędu kierunków rozwoju Systemu Środowiskowego.
- 5.2 Monitorowanie skuteczności ZSZ w zakresie SZŚ poprzez analizę realizacji celów i zadań środowiskowych wyznaczonych dla poszczególnych aspektów środowiskowych dla Wydziałów/Biur.
- 5.3 Analiza aspektów środowiskowych dla Urzędu oraz identyfikacja, analiza i ewaluacja ryzyka związanego z aspektami środowiskowymi.

6. Do zadań Zespołu ds. Bezpieczeństwa i Higieny Pracy należy:

- 6.1 Przeprowadzenie oceny Ryzyka Zawodowego dla poszczególnych grup pracowników.

7. Do zadań Managera Bezpieczeństwa należy:

- 7.1 Nadzór nad opracowaniem planu postępowania z ryzykiem oraz nadzór nad opracowaniem planu doskonalenia zabezpieczeń Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji.
- 7.2 Współpraca z Naczelnikami Wydziałów/Kierownikami Biur w zakresie zapewnienia odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa fizycznego, osobowego i teleinformatycznego oraz nadzór nad przeprowadzeniem analizy ryzyka obejmującej analizę zagrożeń oraz podatności wykorzystywanych zasobów.
- 7.3 Opiniowanie rozwiązań technicznych i organizacyjnych mających wpływ na bezpieczeństwo informacji Urzędu.
- 7.4 Nadzór nad obsługą incydentów oraz zdarzeń dotyczących bezpieczeństwa osobowego, fizycznego i informatycznego oraz nadzór nad oceną skuteczności stosowanych zabezpieczeń.
- 7.5 Nadzór nad opracowywaniem i wdrożeniem planów ciągłości działań Urzędu.

8. Do zadań auditorów wewnętrznych należy:

- 8.1 Przeprowadzanie auditów w Urzędzie zgodnie z instrukcją ISZ-1/4/1 Sposób wykonania auditu wewnętrznego w zakresie określonym przez Pełnomocnika PM ds. SZ.

9. Do zadań Naczelnika Wydziału Informatyki w zakresie Systemu Bezpieczeństwa Informacji należy:

- 9.1 Nadzór nad prawidłową realizacją zasad Bezpieczeństwa Informacji w zakresie tzw. bezpieczeństwa teleinformatycznego.
- 9.2 Nadzór nad przestrzeganiem procedur bezpieczeństwa systemów informatycznych.
- 9.3 Zapewnienie przeszkolenia pracowników z zasad Bezpieczeństwa Informacji w zakresie systemów teleinformatycznych.
- 9.4 Zapewnienie mechanizmów ochrony informacji przetwarzanej i przechowywanej na komputerach przenośnych, komputerach stacjonarnych, serwerach oraz innych nośnikach.
- 9.5 Nadzór nad wykonywaniem kopii awaryjnych, ich przechowywaniem oraz okresowym sprawdzaniem pod kątem ich dalszej przydatności do odtwarzania danych w przypadku awarii systemów informatycznych.
- 9.6 Nadzór nad naprawami, konserwacją oraz likwidacją urządzeń komputerowych na których zapisane są dane osobowe, informacje stanowiące tajemnicę służbową lub tajemnicę Urzędu.
- 9.7 Nadzór i monitorowanie dostępu użytkowników do systemów informatycznych.
- 9.8 Nadzór nad czynnościami związanymi ze sprawdzaniem systemu pod kątem obecności wirusów komputerowych, szkodliwego lub nielegalnego oprogramowania.
- 9.9 Nadzór nad przeglądami, konserwacjami oraz uaktualnieniami systemów informatycznych służących do przetwarzania informacji w Urzędzie Miejskim w Bielsku-Białej.

- 9.10 Nadzór nad systemem kontroli komunikacji w sieci komputerowej LAN oraz przesyłaniem danych za pośrednictwem urządzeń teletransmisji do/z sieci WAN, DMZ lub innych sieci zewnętrznych.
- 9.11 Nadzór nad obiegiem oraz przechowywaniem informacji przetwarzanych przez system informatyczny w ustanowionym zakresie.
- 9.12 Nadzór nad funkcjonowaniem mechanizmów uwierzytelniania użytkowników w systemach informatycznych.
- 9.13 Podjęcie natychmiastowych działań zabezpieczających dowody oraz funkcjonowanie systemu informatycznego w przypadku naruszenia zabezpieczeń systemu informatycznego.
- 9.14 Analiza sytuacji, okoliczności i przyczyn, które doprowadziły do naruszenia bezpieczeństwa systemów informatycznych lub informacji przez nie przetwarzanych (jeśli takie wystąpiło) i przygotowanie oraz przedstawienie Pełnomocnikowi PM ds. SZ zakresu proponowanych działań naprawczych.
- 9.15 Nadzór nad czynnościami związanymi z monitorowaniem publikowania informacji w systemach informatycznych publicznie dostępnych.
- 9.16 Monitorowanie zmian w aktywach urzędu w zakresie wyposażenia teleinformatycznego znajdującego się na stanie Urzędu. Prowadzenie ewidencji sprzętu komputerowego i oprogramowania używanego na terenie Urzędu.

Uwaga: Naczelnik Wydziału Informatyki deleguje powyższe zadania według właściwości.

10. Zadania każdego pracownika:

- 10.1 Każdy pracownik odpowiedzialny jest za jakość świadczonych usług dla klientów Urzędu, zapobieganie zanieczyszczeniom środowiska oraz tworzenie bezpiecznego środowiska pracy.
- 10.2 Każdy pracownik jest zobowiązany do zgłoszenia przełożonemu zidentyfikowanego ryzyka lub szansy w procesach Urzędu i incydentów ciągłości działania oraz udzielenia niezbędnych informacji do przeprowadzenia analizy ryzyka.
- 10.3 Każdy pracownik Urzędu posiada określone kompetencje i odpowiedzialność w indywidualnej Karcie Obowiązków i Uprawnień, przechowywanej w aktach osobowych.
- 10.4 Każdy pracownik zobowiązany jest do stosowania i przestrzegania przyjętych zasad i postanowień Polityki Jakości.

5.4 Bezpieczeństwo i Higiena Pracy – Konsultacje i współudział pracowników

Kierownictwo Urzędu ustanowiło, wdrożyło i utrzymuje procesy konsultacji i współudziału pracowników na wszystkich właściwych poziomach i w odniesieniu do wszystkich właściwych funkcji, jak również przedstawicieli pracowników, w opracowywaniu, planowaniu, wdrażaniu, ocenie efektów działania i doskonaleniu ZSZ – Procedura PSZ-3/4 Opracowanie i realizacja Programu Poprawy Warunków BHP

Kierownictwo Urzędu, zobowiązało się:

- a) zapewnić mechanizmy, czas, szkolenia i zasoby niezbędne do konsultacji i współudziału pracowników oraz reprezentowania pracowników;
- b) zapewnić terminowy dostęp do jednoznacznych, zrozumiałych i istotnych informacji na temat SZBHP;
- c) określić i usunąć przeszkody lub bariery dla współudziału oraz minimalizować te przeszkody lub bariery, które nie mogą być usunięte;
- d) podkreślać znaczenie konsultacji z pracownikami na stanowiskach niekierowniczych w zakresie oczekiwań stron zainteresowanych.

	URZĄD MIEJSKI w Bielsku-Białej		
	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA		
Rozdział:	Planowanie	Strona 1/4	Wydanie: 13
KZSZ-06		Data wydania: 20.07.2020 r.	

6. Planowanie

6.1 Działania odnoszące się do ryzyk i szans

6.1.1 Postanowienia ogólne

Planowanie i rozwój w Urzędzie Miejskim w Bielsku-Białej są realizowane poprzez przyjęcie wielu programów i planów, które wyznaczają kierunek rozwoju Gminy. Planowanie rozwoju Gminy prowadzone jest w oparciu o procesy zarządcze:

- PZ-1 – Planowanie rozwoju miasta,
- PZ-2 – Zarządzanie organizacją i przeglądy Systemu Zarządzania,
- PZ-3 – Planowanie gospodarki finansowej,
- PZ-4 – Koordynowanie kontroli zarządczej w Mieście Bielsku-Białej.

W Urzędzie stosuje się zintegrowane podejście do zarządzania ryzykiem uwzględniając czynniki wynikające z zakresu ZSZ, kontekstu oraz wymagania stron zainteresowanych. W tym celu ustanowiono procedurę PSZ-1/6 Zarządzanie ryzykiem w Zintegrowanym Systemie Zarządzania, która obejmuje swym zakresem analizę ryzyka w ramach procesów, kontroli zarządczej, bezpieczeństwa informacji, aspektów środowiskowych, bezpieczeństwa i higieny pracy i wymagań zgodności.

Na kompleksowe zarządzanie ryzykiem w Urzędzie składa się:

- a) Zarządzanie ryzykiem w kontroli zarządczej dla przyjętych Celów i zadań dla Miasta Bielska-Białej oraz celów i zadań wydziałów i biur Urzędu (ryzyko realizacji procesów),
- b) Zarządzanie ryzykiem bezpieczeństwa informacji,
- c) Zarządzanie ryzykiem utraty ciągłości działania,
- d) Zarządzanie ryzykiem środowiskowym,
- e) Zarządzanie ryzykiem BHP.

W odniesieniu do ryzyk uznanych za poważne i krytyczne podejmuje się adekwatne działania ograniczające je do akceptowalnego poziomu. W tym celu opracowuje się stosowne Plany postępowania z ryzykiem.

Po zatwierdzeniu Plan jest wdrażany, a realizacja wdrożenia monitorowana w zależności od rodzaju ryzyka, przez:

- a) Pełnomocnika PM ds. Systemu Zarządzania w odniesieniu do ryzyk i szans związanych z realizacją procesów, celów jakościowych oraz celów i zadań kontroli zarządczej,
- b) Zespół Środowiskowy w odniesieniu do aspektów środowiskowych i ryzyk środowiskowych
- c) Sekretarza Miasta/Menagera Bezpieczeństwa w odniesieniu do ryzyk i szans w ramach bezpieczeństwa informacji i ryzyk BHP.

6.1.2 Identyfikacja zagrożeń oraz ocena ryzyk i szans - Środowisko - Aspekty środowiskowe;

Zgodnie z przyjętą procedurą zarządzanie ryzykiem w Zintegrowanym Systemie Zarządzania, ma także na celu:

- a) zapewnienie, aby ZSZ mógł osiągnąć zamierzony wynik;
- b) zwiększenie pożądanych skutków;
- c) zapobieżenie wystąpienia niepożądanych skutków lub ich ograniczenia;
- d) osiągnięcia doskonalenia.

Podczas określania ryzyka i szans dla ZSZ w zakresie systemu środowiskowego i jego zamierzonych wyników, do których należy się odnieść Kierownictwo Urzędu uwzględniło:

- ryzyka i szanse związane z aspektami środowiskowymi,
- zobowiązania dotyczące zgodności oraz inne czynniki i wymagania,
- potencjalne sytuacje awaryjne, w tym te, które mogą mieć wpływ na środowisko.

Zgodnie z procedurą PSZ-2/2 Identyfikacja aspektów środowiskowych oraz tworzenie i aktualizacja Zbiorczego Wykazu Aspektów Środowiskowych, w Urzędzie określa się i ocenia aspekty środowiskowe bezpośrednie powstające w obiektach Urzędu i aspekty pośrednie powstające w obszarze, na który ma wpływ Urząd Miejski. Aspekty środowiskowe podlegają systematycznym przeglądom.

Aspekty środowiskowe podlegają także analizie w kontekście ryzyka z nim związanego zgodnie z procedurą PSZ-1/6 Zarządzanie ryzykiem w Zintegrowanym Systemie Zarządzania, którą corocznie przeprowadza Zespół Środowiskowy.

6.1.3 Identyfikacja zagrożeń oraz ocena ryzyk i szans – Bezpieczeństwo i higiena pracy

Kierownictwo Urzędu ustanowiło, wdrożyło i utrzymuje w ramach ZSZ, procedury identyfikacji zagrożeń związane z BHP jak: PSZ-3/1 Identyfikacja zagrożeń i ocena ryzyka zawodowego oraz PSZ-3/2 Postępowanie w przypadku nadzwyczajnych zagrożeń i awarii, które uwzględniają między innymi:

- a) organizację pracy, czynniki społeczne (w tym obciążenie pracą, godziny pracy, nękanie i mobbing), przywództwo i kulturę w Urzędzie;
- b) rutynowe i nierutynowe działania i sytuacje, w tym zagrożenia wynikające z infrastruktury, wyposażenia, materiałów, substancji i warunków fizycznych w miejscu pracy oraz sposobu wykonywania pracy;
- c) istotne incydenty zaistniałe w przeszłości, wewnątrz lub na zewnątrz Urzędu, w tym sytuacje awaryjne, oraz ich przyczyny;
- d) sytuacje potencjalnie awaryjne;
- e) pracowników, biorąc przy tym pod uwagę:
 - osoby mające dostęp do miejsca pracy i ich działania, w tym pracowników, wykonawców, gości i inne osoby;
 - osoby znajdujące się w pobliżu miejsca pracy, na które mogą mieć wpływ działania Urzędu;
 - pracowników w miejscu, którzy nie znajdują się pod bezpośrednim nadzorem Urzędu;
 - projektowanie przestrzeni pracy, procesów, instalacji, maszyn/wyposażenia, procedur operacyjnych oraz Urzędu pracy, w tym ich dostosowanie do potrzeb i możliwości pracowników;
 - sytuacje występujące w otoczeniu miejsca pracy, spowodowane działaniami związanymi z pracą pod nadzorem Urzędu;
 - sytuacje nienadzorowane przez organizację i występujące w otoczeniu miejsca pracy, które mogą powodować urazy i dolegliwości zdrowotne u osób w miejscu pracy.

Kierownictwo Urzędu ustanowiło, wdrożyło i utrzymuje procedurę PSZ-1/6 Zarządzanie ryzykiem w Zintegrowanym Systemie Zarządzania, aby:

- a) ocenić ryzyka dotyczące BHP wynikające ze zidentyfikowanych zagrożeń, uwzględniając przy tym skuteczność istniejących środków ograniczających te ryzyka;
- b) określić szanse dotyczące BHP, umożliwiające poprawę efektów działania w tym zakresie, przy uwzględnieniu planowanych zmian w Urzędzie, oraz szans dotyczących dostosowania środowiska pracy dla pracowników poprzez eliminowanie zagrożeń i ograniczanie ryzyk dotyczących BHP.

Udokumentowane informacje dotyczące metod i kryteriów oceny utrzymywane i przechowywane są przez Pełnomocnika PM ds. SZ.

6.1.3 Identyfikacja zagrożeń oraz ocena ryzyk i szans – Bezpieczeństwo informacji

W Urzędzie są identyfikowane i oceniane aspekty zagrożeń i podatności zasobów wykorzystywanych podczas przetwarzania informacji w ramach realizacji ustanowionych procesów. Ocena szerokokorozumianego bezpieczeństwa obejmuje aspekty:

- poufności,
- dostępności,
- integralności,
- rozliczalności,
- naruszenia praw osób, których dane są przetwarzane,
- ciągłości działania,

zgodnie z ustanowionymi procedurami obejmującymi szacowanie ryzyka i szans.

Udokumentowane informacje w zakresie: ryzyk i szans, w poszczególnych obszarach

6.2 Cele jakościowe i planowanie ich osiągnięcia

Kierownictwo Urzędu określa cele dotyczące jakości, środowiska, bezpieczeństwa i higieny pracy, bezpieczeństwa informacji w oparciu o przyjętą Strategię Rozwoju Miasta do 2020 roku, zawarte w Polityce Kierownictwa, a szczegółowo rozpisane w „Programie doskonalenia ZSZ” załącznik nr 10 i w „Celach i zadaniach do realizacji w Systemie Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji” w danym roku – załącznik nr 3 oraz w Celach i zadaniach dla Miasta Bielska-Białej – załącznik nr 2. Planowanie celów odbywa się z uwzględnieniem:

- celu strategicznego,
- misji Urzędu,
- wymagań klientów i dostawców,
- wymagań prawnych,
- znaczących aspektów środowiskowych,
- analizy ryzyka i szans,
- wymagań norm PN-EN ISO 9001, PN-EN ISO 14001, PN-ISO 45001, PN-ISO/IEC 27001.

Przy planowaniu celów Kierownictwo Urzędu zobowiązuje się do zapewnienia warunków i środków dla funkcjonowania ZSZ oraz właściwej obsługi mieszkańców. Kierownictwo Urzędu zapewnia, że planowanie ZSZ odbywa się poprzez opracowanie i nadzorowanie realizacji:

- długofalowej Strategii Rozwoju Miasta do 2020 roku i celów bezpośrednio z niej wynikających,
- Programu ochrony środowiska Miasta Bielska-Białej,
- wieloletniego planu inwestycyjnego,
- wieloletniej prognozy finansowej Miasta Bielska-Białej,
- programów tematycznych dotyczących różnych sfer np. edukacji, polityki społecznej, ochrony środowiska,
- rocznych planów budżetowych,
- Programu doskonalenia Zintegrowanego Systemu Zarządzania,
- Planu postępowania z ryzykiem.

Cele i zadania przyjęte do realizacji w Programie doskonalenia ZSZ są udostępniane zainteresowanym stronom (na stronie internetowej Urzędu oraz w systemie informatycznym do zarządzania ryzykiem, podlegają omawianiu podczas spotkań Kierownictwa) i monitorowane w ramach okresowej analizy ryzyka przez osoby odpowiedzialne za ich realizację. Raz w roku Pełnomocnik PM ds. SZ, na podstawie cząstkowych sprawozdań z realizacji celów poszczególnych komórek organizacyjnych, opracowuje sprawozdanie z realizacji Programu doskonalenia ZSZ.

Wyniki realizacji procesów oraz celów i zadań w ramach kontroli zarządczej, Programu doskonalenia ZSZ oraz Planu postępowania z ryzykiem są omawiane na Przeglądach Systemu Zarządzania przeprowadzanych przez Kierownictwo Urzędu.

Wyniki analizy aspektów środowiskowych (znaczące aspekty środowiskowe) oraz analizy ryzyka są wykorzystywane do określenia celów środowiskowych na dany rok dla Urzędu Miejskiego oraz Miasta Bielsko-Biała, zgodnie z Procedurą PSZ-2/3 Wyznaczanie celów i zadań środowiskowych.

Zgodnie z procedurą PSZ-3/4 Opracowanie i realizacja Programu Poprawy Warunków BHP, Komisja ds. BHP przeprowadza okresową ocenę stanu bezpieczeństwa i higieny pracy w Urzędzie Miejskim i na tej podstawie opracowywany jest Program Poprawy Warunków BHP.

W ramach tego Programu ustala się cele ogólne i szczegółowe dla Wydziałów/Biur, terminy realizacji oraz środki niezbędne do osiągnięcia celów w programach.

6.3 Planowanie zmian

Zmiany w ZSZ dotyczą głównie zmian w przebiegu procesów, stosowanych udokumentowanych informacji (procedurach, formularzach), czy wprowadzaniu nowych procesów w wyniku zmian w obowiązujących przepisach prawa, rozwoju usług Urzędu, podejmowania działań doskonalących lub minimalizujących ryzyko. Zmiany te przeprowadzane są w sposób zaplanowany, zgodnie z procedurą PSZ-1/1 Opracowanie i nadzorowanie dokumentów w ZSZ/ zmiany dokumentacji. Przed wdrożeniem wszystkie zmiany są analizowane pod względem:

- celu wprowadzanej zmiany,
- ryzyka i szans dla Systemu Zarządzania,
- integralności Systemu Zarządzania,
- dostępności zasobów,
- przydziału lub zmiany przydziału uprawnień i odpowiedzialności.

	URZĄD MIEJSKI w Bielsku-Białej		
	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA		
Rozdział:	Wsparcie	Strona 1/10	Wydanie: 13
KZSZ-07		Data wydania: 20.07.2020 r.	

7. Wsparcie

7.1 Zasoby

7.1.1 Postanowienia ogólne

Zarządzanie zasobami w Urzędzie jest to kompleks wzajemnie powiązanych działań i decyzji, które mają na celu koordynację i użytkowanie zasobów, zarówno finansowych, informatycznych, materiałowych, jak i ludzkich w taki sposób, aby przyjęte przez Urząd cele mogły być osiągnięte skutecznie, sprawnie i efektywnie z zachowaniem przyjętych zasad bezpieczeństwa.

Przez niezbędne zasoby należy rozumieć wszystko to, co potrzebne jest do realizacji procesów i czynności określonych w zadaniach Urzędu. Zasoby wewnętrzne są poddawane analizie przez Właścicieli Procesów w zakresie ich możliwości oraz ograniczeń i w razie potrzeby część procesów oraz wykorzystywanych zasobów jest zleczanych lub pozyskiwanych z zewnątrz (np. ochrona i utrzymanie budynków).

Kierownictwo Urzędu określa i zapewnia niezbędne zasoby do:

- utrzymania i doskonalenia skuteczności Zintegrowanego Systemu Zarządzania, a w szczególności utrzymania odpowiedniego poziomu Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji,
- podnoszenia zadowolenia klienta poprzez spełnianie jego oczekiwań,
- zidentyfikowania i stosowanie się do wymagań przepisów prawa oraz zobowiązań wynikających z zawartych umów.

Podstawowym narzędziem zarządzania finansami jest budżet, który jest opracowywany w oparciu o obowiązujące przepisy ustaw o samorządzie gminnym, samorządzie powiatowym, finansach publicznych i ustawie o dochodach jednostek samorządu terytorialnego.

Wydatki budżetu miasta przeznaczone są na zadania zabezpieczające potrzeby mieszkańców.

Projekt budżetu na każdy rok budżetowy opracowywany jest zgodnie z procedurą uchwalania budżetu, za przygotowanie projektu budżetu odpowiada Skarbnik Miasta.

Najwyższe Kierownictwo dba o zapewnienie odpowiedniego środowiska do funkcjonowania procesów zarówno w zakresie warunków fizycznych, jak i społecznych oraz psychologicznych.

Urząd Miejski posiada zdefiniowane procedury Bezpieczeństwa i Higieny Pracy i Regulamin pracy oraz procedury Środowiskowe.

Zapewniono odpowiednie warunki pracy dla Wydziałów/Biur i sporządzono Ocenę Ryzyka Zawodowego na stanowiskach pracy dla przeciwdziałania zagrożeniom.

Przegląd stanowisk i ocena ryzyka zawodowego, pozwoliły określić potrzeby w zakresie poprawy środowiska pracy i ustalić program poprawy warunków na stanowiskach pracy.

Wprowadzono również zasadę oszczędnego zużycia materiałów biurowych i dbałości o wyposażenie stanowisk. Wprowadzono szereg zabezpieczeń technicznych przed wpływem czynników środowiskowych.

Obiekty Urzędu posiadają opracowany „Zintegrowany System Zabezpieczenia Obiektu”, w którego skład wchodzi m.in. instalacje sygnalizacji pożaru oraz instalacje oddymiania.

W Urzędzie została opracowana i funkcjonuje procedura PSZ-3/2 Postępowanie w przypadku nadzwyczajnych zagrożeń i awarii oraz instrukcje:

- ISZ-3/2/1 Instrukcja postępowania w przypadku otrzymania informacji o podłożeniu ładunku wybuchowego (zagrożeniu terrorystycznym),
- ISZ-3/2/2 Instrukcja postępowania z przesyłkami niewiadomego pochodzenia,
- ISZ-3/2/3 Instrukcja ewakuacji na wypadek pożaru,
- ISZ-3/2/4 Instrukcja postępowania na wypadek pożaru,
- ISZ-3/2/5 Instrukcja przeciwpożarowa ogólna,
- ISZ-3/2/6 Instrukcja ewakuacji dla interesantów Urzędu Miejskiego w Bielsku-Białej,
- ISZ-3/2/7 Instrukcja postępowania w przypadku wystąpienia zagrożenia epidemicznego lub epidemii.

Dodatkowo w celu zapewnienia ciągłości działania i możliwości odtworzenia kluczowych elementów systemu przetwarzania informacji opracowana została procedura PSZ-4/3 Zarządzanie ciągłością działania. Celem ciągłości działania Urzędu jest ograniczanie zagrożeń organizacyjnych do poziomu uznanego przez Kierownictwo Urzędu za dopuszczalny. Plan ciągłości działania oparty jest na zasadzie utrwalania dobrych praktyk organizacyjnych przez wykorzystanie podobnych doświadczeń innych podmiotów, ponadto uwzględnia wymagania wynikające z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, a także polskich i międzynarodowych norm oraz zwyczajów.

Podstawą przyjętego Planu ciągłości działania jest taka ocena ryzyka wystąpienia zakłóceń, która prowadzi do decyzji, co do sposobu postępowania z nimi od zapobiegania, przez ograniczanie wpływu, aż do dopuszczania ich wystąpienia w określonych okolicznościach.

Dla zapewniania ciągłości działania wiodące są następujące intencje:

- zapewnienie ciągłości kluczowych procesów działalności Urzędu,
- minimalizacja strat ponoszonych w wyniku zaistnienia sytuacji kryzysowej,
- dbałość o wzorowy wizerunek Urzędu.

Każdy pracownik jest odpowiedzialny za utrzymanie właściwego poziomu gotowości do zapewniania ciągłości działania w zakresie swoich obowiązków i uprawnień oraz w zgodzie z wytycznymi z dokumentów wynikających z Polityki Jakości oraz zasad Bezpieczeństwa Informacji.

Właściwe zabezpieczenie ochrony ludności, zakładów pracy, urządzeń użyteczności publicznej i dóbr kultury przed zagrożeniem, koordynowanie działań w momencie wystąpienia sytuacji kryzysowych w Mieście, zapewnia Wydział Zarządzania Kryzysowego.

Do zadań Wydziału Zarządzania Kryzysowego należy m.in.

- planowanie i ocena stanu przygotowania obrony cywilnej w mieście,
- system powszechnego alarmowania i ostrzegania na wypadek zagrożenia,
- tworzenie formacji obrony cywilnej,
- nadzorowanie sprawności technicznej przyrządów dozymetrycznych.

7.1.2 Zasoby ludzkie

Najważniejszym zasobem Urzędu są pracownicy, którzy stanowią o skuteczności i jakości realizowanych zadań, na co wpływ mają takie czynniki jak: wykształcenie, szkolenia, umiejętności i doświadczenie.

Polityka zarządzania zasobami ludzkimi ukierunkowana jest na tworzenie i utrzymywanie optymalnych warunków pracy wszystkich pracowników dla realizacji celów wyznaczonych w Polityce Jakości Urzędu, która łączy ze sobą priorytety Urzędu i jego pracowników. Dzięki przejrzystej rekrutacji, efektywnej służbie przygotowawczej, nowatorskiemu systemowi oceny pracowniczej oraz realizowanym programom podnoszenia kompetencji zawodowych, a także promowaniu zasad etycznych pracownicy Urzędu tworzą profesjonalną i kompetentną kadrę.

7.1.3 Infrastruktura

Urząd Miejski w Bielsku-Białej zlokalizowany jest w budynkach: przy: pl. Ratuszowym 1, 5, 6, 7, 9, pl. Opatrzności Bożej 18, przy ul. Cieszyńskiej 15.

W celu świadczenia usług spełniających wymagania określone w przepisach prawa oraz przyjętych procedurach, Kierownictwo Urzędu zapewnia: pomieszczenia, sprzęt komputerowy, oprogramowanie, transport, łączność, oraz dokłada szczególnych starań mających na celu zapewnienie i utrzymanie jak najlepszych warunków do realizacji zadań i obsługi klientów.

Dla pracowników i klientów Urzędu wydzielono specjalne parkingi, dla samochodów osobowych.

Urząd stwarza szanse dla osób niepełnosprawnych, jest zatrudnionych 11 osób o różnym stopniu niepełnosprawności (stan na koniec półrocza 2017r.), budynki Urzędu dostosowane są do osób poruszających się na wózkach inwalidzkich. W Biurze Obsługi Interesanta zorganizowano Stanowisko do obsługi osób niepełnosprawnych.

Zakupy usług, wyposażenia i środków trwałych przeprowadzane są na zasadach określonych w prawie zamówień publicznych oraz zgodnie z Zarządzeniem Nr ON.120.6.2020.ON Prezydenta Miasta Bielska Białej z dnia 13 stycznia 2020 r. w sprawie wprowadzenia w Urzędzie Miejskim w Bielsku-Białej Regulaminu udzielania zamówień publicznych oraz przygotowywania, podpisywania i obiegu umów w Urzędzie Miejskim w Bielsku-Białej. Ponadto w marcu 2017r. został utworzony w Urzędzie Wydział Zamówień Publicznych (ZP), do zadań, którego należy prowadzenie postępowań o udzielenie zamówień publicznych.

Kluczowe wyposażenie wykorzystywane do przetwarzania informacji znajduje się w obszarach bezpiecznych, do których dostęp jest zarządzany i monitorowany.

Wyposażenie biur odpowiada wymaganiom norm BHP i jest nadzorowane przez Komisję BHP, Inspektora ds. BHP i Społecznego Inspektora Pracy.

W Urzędzie funkcjonuje sieć komputerowa i wszystkie stanowiska, na których niezbędne jest wspomaganie komputerowe są wyposażone w sprzęt i oprogramowanie nadzorowane przez Wydział Informatyki, zgodnie z wymaganiami oraz zasadami przyjętej Polityki Jakości.

Na stronie internetowej Urzędu (<https://um.bielsko.pl/>) znajdują się informacje o Wydziałach/ Biurach Urzędu oraz działaniach realizowanych przez Urząd. Pracownicy mają do dyspozycji pomieszczenia biurowe o wysokim standardzie, wyposażone w niezbędny sprzęt biurowy. Każde stanowisko pracy wyposażone jest w komputer osobisty z określonym dostępem do zasobów informatycznych. Każdy użytkownik sieci korzysta z oprogramowania specjalistycznego, niezbędnego na danym stanowisku pracy oraz z odpowiednich aplikacji

W celu przestrzegania zasad ochrony informacji i danych osobowych w Urzędzie wprowadzony System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji i wyznaczono Inspektora Ochrony Danych. Ochronę informacji i sprawność infrastruktury sieciowej i sprzętowej zapewniają stałe środki techniczne.

Do elementów nadzoru nad infrastrukturą wchodzi również działania związane z aspektami środowiskowymi ukierunkowane na minimalizację oddziaływania Urzędu na środowisko.

Wyrazem dbałości o infrastrukturę jest planowanie w budżecie Urzędu wydatków na zakup nowych urządzeń oraz na modernizację i serwis istniejących.

W Urzędzie przykładą się duże znaczenie do zapewnienia odpowiednich pomieszczeń do pracy, wyposażenia w odpowiedni sprzęt biurowy i instalacje. Kierownictwo Urzędu podjęło działania w sprawie zwiększenia powierzchni biurowej poprzez zakup nowego budynku w celu zapewnienia dodatkowych powierzchni biurowych na potrzeby Urzędu oraz Archiwum Zakładowego.

7.1.4 Środowisko funkcjonowania procesów

W Urzędzie przywiązuję się uwagę do zapewnienia odpowiedniego środowiska pracy niezbędnego do realizacji powierzonych zadań i osiągnięcia zgodności działań z wymaganiami prawnymi oraz oczekiwania klientów. W tym celu podejmuje się szereg działań poprawiających funkcjonowanie, właściwe wyposażenie i estetykę pomieszczeń oraz stanowisk pracy. Sukcesywnie modernizuje się i remontuje biura oraz pomieszczenia ogólnodostępne jak np.: instalacja klimatyzacji w budynku Ratusza, remont pomieszczeń biurowych oraz dostosowanie nowo zakupionego budynku na potrzeby Urzędu. Podejmowane są także inne działania kształtujące środowisko pracy:

- budowanie kultury organizacyjnej opartej na pracy zespołowej,
- szkolenia wewnętrzne, w tym z tzw. „kompetencji miękkich”,
- spotkania integracyjne,
- akcje w zakresie profilaktyki zdrowotnej,
- analizę ryzyka zawodowego,
- analizę wypadków przy pracy,
- identyfikację zagrożeń, ocenę ryzyka zawodowego,
- okresowe przeprowadzanie kontroli stanu BHP.

Urząd posiada wdrożony i doskonalony System Zarządzania Bezpieczeństwem i Higieną Pracy, który jest częścią Zintegrowanego Systemu Zarządzania oraz Regulamin pracy, który podlega cyklicznemu monitorowaniu.

Zarządzeniem Prezydenta Miasta została powołana Komisja ds. BHP, w skład, której wchodzi m. in.:

- Inspektor BHP,
- Społeczny Inspektor Pracy,
- Przedstawiciel pracowników,
- Lekarz medycyny pracy,

Komisji przewodniczy Naczelnik Wydziału Organizacji i Nadzoru.

Do zadań Komisji należy prowadzenie:

- stałego nadzoru nad stanem warunków pracy,
- kontrola zgodności postępowania z przepisami prawa dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy i innymi przepisami,
- planowanie działań w zakresie poprawy warunków bezpieczeństwa i higieny pracy oraz realizacji celów i zadań w tym zakresie zawartych w Programie doskonalenia ZSZ.

Wśród czynników środowiska funkcjonowania procesów, minimalizujących ryzyko wystąpienia konfliktu interesu należy wymienić:

1. Kodeks etyki pracowników Urzędu (przyjęty Zarządzeniem Nr ON.120.87.2019.PSZ Prezydenta Miasta Bielska-Białej z dnia 23 lipca 2019 r. w sprawie wprowadzenia Kodeksu etyki pracowników Urzędu Miejskiego w Bielsku-Białej). będącego zbiorem zasad i wartości, które powinny charakteryzować wszystkich pracowników Urzędu. Kodeks ten wyznacza jednocześnie standardy zachowań, których klienci Urzędu mają prawo oczekiwać od pracowników Urzędu oraz uzupełnia zasady postępowania, określone w przepisach oraz regulacjach prawnych, na podstawie których działa Urząd.
2. Procedurę przeciwdziałania mobbingowi w Urzędzie Miejskim w Bielsku-Białej przyjętą Zarządzeniem Nr ON.120.104.2016.ON Prezydenta Miasta Bielska-Białej z dnia 30 grudnia 2016 r. kształtującą relacje współpracy wewnętrznej.
3. Politykę antykorupcyjną (przyjętą Zarządzeniem Nr ON.0050.588.2019.PSZ Prezydenta Miasta Bielska-Białej z dnia 23 lipca 2019 r. w sprawie wprowadzenia Polityki antykorupcyjnej Urzędu Miejskiego w Bielsku-Białej).

7.1.5 Zasoby do monitorowania i pomiarów

Wyposażenie do monitorowania i pomiarów jest odpowiednio nadzorowane w sposób zapewniający jego właściwe działanie. Otrzymywane odczyty wyników mają za zadanie doprowadzenie do właściwego ich funkcjonowania w środowisku, w którym są zainstalowane. Ze względu na specyfikę i charakter prowadzonych spraw, realizowanych

procesów Urząd posiada urządzenia pomiarowe stosowane do monitorowania parametrów procesów tj. m.in.: higrometry (stosowane w archiwum), wagi, czujniki dymu, termometry, kamery, dalmierze. Wymienione urządzenia są oznaczone odpowiednim numerem ewidencyjnym (ewidencja prowadzona w programie informatycznym *Kartoteka środków trwałych Urzędu Miejskiego w Bielsku-Białej*).

Wyposażenie podlega konserwacji, sprawdzaniu, wzorcowaniu, kalibracji, legalizacji i obsłudze zgodnie z instrukcjami obsługi tych urządzeń. Instrukcje obsługi urządzeń pomiarowych oraz odpowiednie zapisy z przeprowadzanej obsługi, przechowywane są w Wydziale Organizacji i Nadzoru Organizacji. Za odpowiedni stan techniczny urządzeń pomiarowych i nadzór nad nimi odpowiadają użytkownicy.

7.1.6 Wiedza organizacji

Urząd określił wiedzę niezbędną do prowadzenia działalności i osiągnięcia zgodności wyrobów i usług poprzez zdefiniowanie procesów oraz ich opisanie za pomocą szczegółowych procedur. Dla każdego procesu określa się elementy wejściowe, wykorzystywane zasoby oraz wymagania dla ich wyrobów i usług. Wiedza ta jest udostępniona pracownikom w Księgach procesów oraz systemie informatycznym. Procesy podlegają monitorowaniu w ramach procesu zarządzania ryzykiem i ciągłemu doskonaleniu, a wszelkie zmiany są udostępniane pracownikom realizującym proces. Stanowi to wsparcie dla nowych lub mniej doświadczonych pracowników i ogranicza ryzyko popełnienia błędu oraz utraty wiedzy w przypadku fluktuacji kadr.

Naczelnik Wydziału/Kierownik Biura jest odpowiedzialny za zapewnienie wymiany informacji na temat realizacji procesów oraz możliwych do wystąpienia ryzyk, jak również dzielenie się wiedzą nabytą przez pracowników podczas szkoleń, konferencji i innych. Jedną z form wymiany informacji są wewnętrzne spotkania robocze.

Zarządzanie wiedzą w UM ma na celu zapewnienie efektywnej komunikacji wewnętrznej i wymiany doświadczeń gromadzonych w organizacji. Wiedza ta dotyczy przede wszystkim sposobu realizacji usług uwzględniając czynnik jakościowy, aspekt bezpieczeństwa informacji oraz zasadę legalizmu wobec realizowanych zadań.

Źródłami wiedzy w UM są m.in.:

1. Udokumentowana informacja, której obieg regulują przepisy prawa oraz procedura systemowa *PSZ 1/3 Nadzór nad dokumentowaną informacją*
2. Dedykowany system informatyczny umożliwiający wszystkim pracownikom zapoznanie się z treścią wprowadzanych regulacji lub zmian.
3. Wykaz aktualnych przepisów prawa, do których pracownicy UM mają dostęp poprzez serwis informacji prawnej.
4. Konsultacje prawne z Biurem Prawnym Urzędu w zakresie opinii do projektów uchwał, zarządzeń, poleceń, umów itd.
5. Wewnętrzna sieć informatyczna uwzględniająca funkcjonowanie wspólnych dysków sieciowych (o różnym statusie dostępności) na których gromadzona jest całość wiedzy niezbędna do funkcjonowania UM, w różnych obszarach zarządczych.
6. Raporty z badań opinii klientów jako źródło informacji wskazujących obszary doskonalenia relacji Urząd-Klient. Badania opinii to proces ciągły, monitorowany na bieżąco poprzez analizę ankiet oceniających Urząd. Formularze ankietowe dostępne są w wersji elektronicznej na stronie internetowej www.bielsko-biala.pl oraz na nośniku papierowym na Dzienniku podawczym.
7. Doskonalenie procesów pracy w oparciu o wynik prowadzonych auditów wewnętrznych.

7.2 Kompetencje

Pracownicy Urzędu wykonując swoje zadania mają wpływ na jakość świadczonych usług. Posiadają kompetencje do ich wykonywania oparte na odpowiednim wykształceniu, szkoleniach, umiejętnościach i doświadczeniu.

Prowadzi się planowanie szkoleń tematycznych w Wydziale Organizacji i Nadzoru oraz szkoleń z zakresu doskonalenia Zintegrowanego Systemu Zarządzania przez Pełnomocnika PM ds. Systemu Zarządzania.

W ramach Systemu Zarządzania zostały ustalone i określone zadania, uprawnienia i odpowiedzialność dla pracowników Urzędu na wszystkich szczeblach.

W ramach podnoszenia świadomości roli pracownika Urzędu w Zintegrowanym Systemie Zarządzania, pracownicy Urzędu otrzymali specjalnie opracowane informatory dotyczące Systemu Zarządzania Jakością i Systemu Zarządzania Środowiskowego w Urzędzie Miejskim w Bielsku-Białej.

Na podstawie informacji od Naczelników Wydziałów/Kierowników Biur, Pełnomocnik PM ds. SZ dokonuje przeglądu potrzeb szkoleniowych pracowników Urzędu.

Urząd stosuje formy dofinansowania kursów i studiów dla pracowników w zakresie podnoszenia kwalifikacji, zgodnie z przyjętym Zarządzeniem Prezydenta Miasta.

Określenie potrzeb i sposobów realizacji szkoleń dla pracowników w zakresie zagadnień z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy, prowadzi Inspektor ds. BHP.

Administratorzy obszarów bezpieczeństwa odpowiedzialni są za określenie potrzeb i sposoby realizacji szkoleń dla pracowników w zakresie zagadnień z zakresu bezpieczeństwa informacji.

Pracownicy Urzędu, których praca lub wydawane decyzje mają znaczący wpływ na środowisko są szkoleni w zakresie interpretacji i stosowania prawa o ochronie środowiska. Dotyczy to zwłaszcza Wydziałów: Geodezji i Kartografii, Urbanistyki i Architektury, Gospodarki Miejskiej, Ochrony Środowiska.

Dla zapewnienia ciągłego doskonalenia i osiągania optymalnych efektów w działalności Urzędu, prowadzi się proces szkoleń według odpowiedniej procedury. Sporządzane są roczne Plany Szkoleń oraz zapewnia się odpowiednie środki na ich realizację. Prowadzona jest analiza szkoleń oraz analiza stopnia realizacji Planu Szkoleń. Przy ustalaniu Planu szkoleń na dany rok uwzględnia się analizę aspektów środowiskowych oraz potrzeby szkoleniowe z nimi związane.

Organizuje się coroczne szkolenia kadry kierowniczej i pracowników w ramach Programu Doskonalenia funkcjonującego Systemu Zarządzania.

Zapisy dotyczące szkoleń, umiejętności i doświadczenia pracowników są gromadzone w teczkach osobowych w Wydziale Organizacji i Nadzoru.

W Urzędzie obowiązuje system ocen okresowych pracowników Urzędu Miejskiego w Bielsku-Białej, zgodny z Rozporządzeniem Rady Ministrów w sprawie sposobu i trybu dokonywania ocen kwalifikacyjnych pracowników samorządowych.

Nabór pracowników na wolne stanowiska pracy w Urzędzie Miejskim jest prowadzony zgodnie z wymaganiami ustawy o pracownikach samorządowych, a także z uwzględnieniem zasad procedury ON-2/1 Zatrudnianie i zwalnianie pracowników Urzędu oraz kierowników miejskich jednostek organizacyjnych i instrukcji ISZ-4/2/BO/1 Zasady postępowania przy zmianie stanowiska pracy.

7.3 Świadomość

Pracownicy Urzędu wykonując swoje zadania mają świadomość wpływu na jakość świadczonych usług, środowisko i bezpieczeństwo przetwarzanych informacji, swojego wkładu w zapewnienie skuteczności Systemu Zarządzania oraz konsekwencji niezgodności. Są świadomi zasad przyjętych w Urzędzie w ramach Polityki Jakości w Urzędzie Miejskim w Bielsku-Białej oraz przyjętych celów jakościowych w ramach Programu doskonalenia Zintegrowanego Systemu Zarządzania, których osiągnięcie związane jest z wykonywanymi obowiązkami.

Pracownikom Urzędu znane są w ramach wykonywanych zadań znaczące aspekty środowiskowe i związany z nimi wpływ na środowisko w ramach, jak również cele środowiskowe Urzędu i Miasta Bielsko-Biała, które ujęte zostały w Programie doskonalenia. Ponadto są w pełni świadomi konsekwencji niezgodności z wymaganiami systemu zarządzania oraz niespełnienia wymagań dotyczących zgodności.

Posiadają kompetencje i świadomość wynikającą z odpowiedniego wykształcenia, szkoleń, umiejętności i doświadczenia zawodowego. Za zapewnienie świadomości pracowników odpowiada Naczelnik Wydziału/Kierownik Biura.

Wszyscy pracownicy Urzędu odpowiadają za jakość świadczonych usług, środowisko naturalne, bezpieczeństwo i higienę pracy oraz bezpieczeństwo przetwarzanych informacji.

Przyjmuje się, że podstawowymi założeniami w oparciu, o które zostały stworzone zasady określające funkcjonowanie systemu bezpieczeństwa informacji w Urzędzie są:

- bezwzględne oddzielenie funkcji zarządzających i kontrolnych od funkcji wykonawczych,
- uniemożliwienie nadużyć i maksymalne ograniczenie błędów popełnianych przez pojedyncze osoby w sferze jednoosobowej odpowiedzialności,
- zapewnienie niezależności i bezinteresowności jednostek dokonujących audytu bezpieczeństwa przy zapewnieniu rękojmi zachowania tajemnicy.

Wszystkie procesy oraz szczegółowe procedury i instrukcje są zgodne z powyższymi zasadami.

Obszar funkcjonowania zasad bezpieczeństwa wymaganych w: przyjętej Polityce Jakości oraz w zasadach Bezpieczeństwie Informacji i obowiązujących w Urzędzie został ujęty w Deklaracji stosowania. Aktualna Deklaracja stosowania jest zatwierdzana przez Prezydenta Miasta.

Wdrożony System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji opiera się na następujących zasadach ochrony informacji:

- **Zasada znajomości wymagań Bezpieczeństwa Informacji.** Każdy pracownik został zapoznany z regułami oraz z kompletnymi i aktualnymi procedurami ochrony informacji w swojej komórce organizacyjnej i podpisał stosowne Oświadczenie o zapoznaniu z zasadami Bezpieczeństwa Informacji.
- **Zasada uprawnionego dostępu.** Każdy pracownik stosuje się do obowiązujących zasad ochrony informacji, spełnia kryteria dopuszczenia do informacji.
- **Zasada przywilejów koniecznych.** Każdy pracownik posiada prawa dostępu do informacji, ograniczone wyłącznie do tych, które są konieczne do wykonywania powierzonych mu zadań.
- **Zasada wiedzy koniecznej.** Każdy pracownik posiada wiedzę o systemie, do którego ma dostęp, ograniczoną wyłącznie do zagadnień, które są konieczne do realizacji powierzonych mu zadań.
- **Zasada usług koniecznych.** Systemy informacyjne świadczą tylko takie usługi, które są konieczne do realizacji zadań biznesowych i operacyjnych.
- **Zasada asekuracji.** Każdy mechanizm zabezpieczający jest ubezpieczony drugim, (podobnym). W przypadkach szczególnych może być stosowane dodatkowe (trzecie) niezależne zabezpieczenie. Jako mechanizmy zabezpieczeń dopuszczalne jest stosowanie zabezpieczeń technicznych oraz organizacyjnych.
- **Zasada wyłączności.** Za konfigurowanie systemów bezpieczeństwa informacji nie jest odpowiedzialna osoba, która jednocześnie odpowiedzialna jest za kontrolę ich funkcjonowania.
- **Zasada świadomości zbiorowej.** Wszyscy pracownicy są świadomi konieczności ochrony zasobów informacyjnych i aktywnie uczestniczą w tym procesie.
- **Zasada indywidualnej odpowiedzialności.** Za bezpieczeństwo poszczególnych elementów odpowiadają konkretne osoby.
- **Zasada obecności koniecznej.** Prawo przebywania w określonych miejscach mają tylko osoby upoważnione.
- **Zasada stałej gotowości.** System jest przygotowany na wszelkie zagrożenia. Niedopuszczalne jest tymczasowe wyłączanie mechanizmów zabezpieczających.

- **Zasada najsłabszego ogniwa.** Poziom bezpieczeństwa wyznacza najsłabszy (najmniej zabezpieczony) element. Elementy takie są wyznaczone w oparciu o analizę ryzyka.
- **Zasada kompletności.** Skuteczne zabezpieczenie jest tylko wtedy, gdy stosuje się podejście kompleksowe, uwzględniające wszystkie stopnie i ogniwa ogólnie pojętego procesu przetwarzania informacji.
- **Zasada ewolucji.** Każdy system musi ciągle dostosowywać mechanizmy wewnętrzne do zmieniających się warunków zewnętrznych.
- **Zasada odpowiedniości.** Używane mechanizmy muszą być adekwatne do sytuacji.
- **Zasada akceptowanej równowagi.** Podejmowane środki zaradcze nie mogą przekraczać poziomu akceptacji.
- **Zasada świadomej konwersacji.** Nie zawsze i wszędzie trzeba mówić, co się wie, ale zawsze i wszędzie trzeba wiedzieć co, gdzie i do kogo się mówi.
- **Zasada czystego biurka.** Nie należy zostawiać na wierzchu żadnych dokumentów, kiedy na pewien czas tracimy nad nimi kontrolę. Niepotrzebne w danym momencie dokumenty papierowe i nośniki elektroniczne, należy bezwzględnie chować w zamykanych szafach. Pod żadnym pozorem dokumenty i nośniki nie powinny pozostawać niezabezpieczone po zakończeniu pracy.
- **Zasada czystego ekranu.** Każdorazowe odejście od stanowiska pracy powinno zostać poprzedzone zablokowaniem klawiatury i włączeniem wygaszacza ekranu zabezpieczonego hasłem. Czas aktywacji zabezpieczenia należy dopasować do klasyfikacji przetwarzanych danych i ryzyka ich utraty.

Naruszenie jakiegokolwiek z powyższych zasad bezpieczeństwa wiąże się z wystąpieniem incydentu bezpieczeństwa, którego obsługa została opisana w obowiązujących procedurach bezpieczeństwa.

7.4 Komunikacja

Kierownictwo Urzędu tworzy procesy komunikacyjne polegające na:

- przekazywaniu odpowiednich dokumentów, zgodnie z obowiązującą instrukcją kancelaryjną i kompetencjami komórek organizacyjnych, wykazanymi w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miejskiego w Bielsku-Białej,
- organizowaniu cotygodniowych posiedzeń Kierownictwa,
- organizowaniu cyklicznych spotkań z Naczelnikami Wydziałów/Kierownikami Biur,
- prowadzeniu indywidualnych rozmów z pracownikami i klientami Urzędu,
- powoływanie zespołów problemowych,
- wydawaniu dokumentów wewnętrznych,
- organizowaniu szkoleń i narad,
- zapewnieniu poczty elektronicznej,
- organizowaniu wewnętrznych spotkań w Wydziałach przez Naczelników Wydziałów/Kierowników Biur.

Procesy te zapewniają zapoznanie pracowników ze zgłaszanymi oczekiwaniami klientów i dostawców, zmianami aktów prawnych, bieżącymi problemami w pracy Wydziałów/Biur.

Podczas spotkań przeprowadzana jest ocena stopnia realizacji planowanych działań.

W wyniku realizacji procesów komunikacji powstają udokumentowane informacje.

Urząd Miejski informuje mieszkańców o kluczowych aspektach środowiskowych przy wykorzystaniu strony internetowej, na której dostępny jest także Rejestr zobowiązań dotyczących zgodności SZŚ, Program Ochrony Środowiska Miasta Bielska-Białej oraz Regulamin Utrzymania Czystości i Porządku na terenie Miasta Bielska-Białej.

Codziennie aktualizowany jest również komunikat ekologiczny dla miasta, nad którym nadzór sprawuje Wydział Ochrony Środowiska.

Pracownicy Urzędu uczestniczą w ciągłym doskonaleniu SZŚ m.in. poprzez audyty pod kątem realizacji procedur Systemu Środowiskowego.

W ramach procesu kontroli zarządczej Urząd sprawuje nadzór nad działalnością Miejskich Jednostek Organizacyjnych. Corocznie wyznaczane są Cele i zadania dla Miasta Bielsko-Biała, w których realizacji uczestniczą MJO oraz odpowiednie Wydziały Urzędu. MJO składają okresowe sprawozdania z realizacji przyjętych celów i zadań. Dla zapewnienia skuteczności i efektywności działań Urząd określił metodykę oceny ryzyka w Mieście Bielsko-Biała oraz udostępnił narzędzie informatyczne wspierające proces zarządzania ryzykiem. Nadzór nad planowaniem i sprawozdawczością oraz przebiegiem procesu zarządzania ryzykiem w ramach kontroli zarządczej w Miejskich Jednostkach Organizacyjnych Sprawuje Biuro ds. Systemu Zarządzania.

Bezpośredni nadzór nad działalnością Miejskich Jednostek Organizacyjnych sprawują odpowiednie merytorycznie komórki organizacyjne Urzędu oraz wyznaczony przedstawiciel Najwyższego Kierownictwa. Ponadto MJO podlegają audytom finansowym prowadzonym przez Wydział Audytu i Kontroli Wewnętrznej Urzędu.

Urząd zapewnia skuteczną komunikację z Miejskimi Jednostkami Organizacyjnymi w zakresie realizacji wyznaczonych celów i zadań oraz ryzyka z nimi związanego, która podlega corocznej ocenie w ramach samooceny kontroli zarządczej.

Mechanizmy komunikacji stosowane w procesach podlegają systematycznej ocenie w kontekście ich efektywności, skuteczności i adekwatności do zaistniałej sytuacji w ramach procesu zarządzania ryzykiem w Urzędzie.

7.5 Udokumentowane informacje

7.5.1 Postanowienia ogólne

W Urzędzie Miejskim opracowano dokumentację Zintegrowanego Systemu Zarządzania, która obejmuje:

- udokumentowaną Politykę Jakości,
- Cele i zadania dla Miasta Bielska-Białej,
- Cele i zadania w Systemie Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji,
- Deklarację stosowania,
- Księgę Zintegrowanego Systemu Zarządzania,
- Procedury Zintegrowanego Systemu Zarządzania
- Instrukcje Zintegrowanego Systemu Zarządzania,
- Księgi Procesów dla Wydziałów/Biur,
- inne dokumenty niezbędne do zapewnienia planowania, realizacji i nadzorowania procesów w Urzędzie (Program Poprawy Warunków BHP, Program Doskonalenia Zintegrowanego Systemu Zarządzania),
- zapisy w Zintegrowanym Systemie Zarządzania.

W Urzędzie stosuje się pojęcie „udokumentowanych informacji”, przez co należy rozumieć wszystkie dokumenty Zintegrowanego Systemu Zarządzania, zarówno dokumenty regulujące tryb postępowania, jak i zapisy stanowiące potwierdzenie realizacji procesu zgodnie z założeniami.

Strukturę dokumentacji przedstawiono w załączniku nr 5 do Księgi Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

7.5.2 Opracowywanie i aktualizowanie

Dokumentacja systemowa jest poddawana przeglądowi podczas auditów wewnętrznych, kontroli wewnętrznej, auditów finansowych, jak również na bieżąco przez Naczelników Wydziałów/Kierowników Biur i pracowników odpowiedzialnych za realizację odpowiednich zadań.

Księga opisuje spełnienie wymagań norm PN-EN ISO 9001, PN-EN ISO 14001, PN-ISO 45001 i PN-ISO/IEC 27001 w Zintegrowanym Systemie Zarządzania przywołując odpowiednie dokumenty systemowe oraz prezentuje wzajemne powiązania i oddziaływania pomiędzy procesami Systemu na Mapie Procesów Urzędu – załącznik nr 6.

Opis Zintegrowanego Systemu Zarządzania w Księdze dokonano w oparciu o zunifikowany układ dziesięciu rozdziałów norm dla systemów zarządzania (wprowadzony pod koniec 2013 r.). W ramach tych rozdziałów uwzględniono również odpowiednie wymagania norm: PN-EN ISO 9001:2015-10, PN-EN ISO 14001:2015-09, PN-ISO-45001:2004 i PN-ISO/IEC 27001:2017-06 - załącznik nr 9. Księga została zatwierdzona przez Prezydenta Miasta po uprzednim jej przeglądzie.

7.5.3 Nadzór nad udokumentowanymi informacjami

Dokumentacja w Zintegrowanym Systemie Zarządzania jest opracowana, nadzorowana i modyfikowana, zgodnie z procedurami: PSZ-1/1 Opracowywanie i nadzorowanie dokumentów w Zintegrowanym Systemie Zarządzania / zmiany dokumentacji, PSZ-1/2 Nadzorowanie aktów normatywnych.

Dla zapewnienia jednolitego sposobu tworzenia, ewidencjonowania i przechowywania dokumentów w Urzędzie stosowana jest Instrukcja Kancelaryjna.

Przy edycji dokumentacji Zintegrowanego Systemu Zarządzania zastosowano określone kolory papieru:

- dla Zintegrowanego Systemu Zarządzania – kolor żółty,
- dla Systemu Zarządzania Środowiskowego – kolor seledynowy,
- dla Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem i Higieną Pracy – kolor morelowy,
- dla Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji – kolor niebieski.

Wszystkie komórki organizacyjne mają obowiązek nadzorowania przepisów prawnych oraz aktualizacji zbioru w przypadku zmian przepisów.

Wszystkie dokumenty Zintegrowanego Systemu Zarządzania są zatwierdzone, aktualne i dostępne dla wszystkich pracowników Urzędu, zgodnie z przyznanymi uprawnieniami. Nadzór nad dokumentami w każdym procesie jest zapewniony poprzez wskazanie osoby odpowiedzialnej za wykorzystywaną dokumentację (sporządzanie, oznaczanie, przechowywanie oraz udostępnianie).

Dokumentacja Zintegrowanego Systemu Zarządzania udostępniona jest pracownikom w formie elektronicznej na Portalu Urzędu Miejskiego i papierowej w przypadku Wydziałowych Ksiąg Procesów.

Aktualizacją przepisów prawnych w odniesieniu do Systemu Zarządzania Środowiskowego zajmuje się Inspektor w Wydziale Ochrony Środowiska, a aktualizacją przepisów dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy – Inspektor ds. BHP. Sposób postępowania przy aktualizacji przepisów prawnych określa procedura PSZ-2/1 Identyfikacja i przegląd wymagań prawnych i innych.

W Urzędzie została opracowana i jest stosowana procedura PSZ-1/3 Postępowanie z udokumentowaną informacją, zapewniająca nadzorowanie, identyfikowanie, przechowywanie, archiwizowanie i dostęp do udokumentowanych informacji, które mają dostarczyć dowodów zgodności na funkcjonowanie Systemu Zarządzania.

Księgi Procesów dla Wydziałów/Biur zawierają wykaz zapisów nadzorowanych przez poszczególne Wydziały/Biura Urzędu.

Każdy Wydział/Biuro posiada informacje na temat swoich aspektów środowiskowych, a Zbiórca Wykaz Aspektów sporządzony przez Pełnomocnika PM ds. Systemu Zarządzania zatwierdza Prezydent Miasta.

	URZĄD MIEJSKI w Bielsku-Białej		
	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA		
Rozdział:	Działania operacyjne	Strona 1/8	Wydanie: 13
KZSZ-08		Data wydania: 20.07.2020 r.	

8. Działania operacyjne

8.1 Planowanie i nadzór nad działaniami operacyjnymi

Urząd realizuje zadania z zakresu administracji publicznej. Zakres realizowanych zadań i świadczonych usług określają ustrojowe przepisy prawne, ustawy oraz przepisy szczególne ustalane przez prawo materialne lub organy samorządowe. W większości jest to wykonywanie obowiązków publicznoprawnych wobec mieszkańców Miasta i Powiatu obejmujące m.in. decyzje, zaświadczenia, postanowienia, uchwały, programy. Realizacja zadań przebiega według określonych procesów ujętych w *Macierzy procesów* – Załącznik nr 7 do niniejszej Księgi, zdefiniowanych w aktualnych Księgach Procesów Wydziałowych.

Planowanie realizacji procesów odbywa się na poziomie planowania Programów, Strategii i Budżetu, poprzez ujęcie w nich zadań oraz zapewnienie środków na ich realizację.

Planowanie procesów, które zostały udokumentowane w postaci Kart Procesów, odbywa się poprzez określenie celu procesu oraz sposobu monitorowania jego realizacji, określenie uczestników i Właścicieli procesów (odpowiedzialnych za proces), określenie sposobu postępowania w formie algorytmu z zaznaczeniem miejsc weryfikacji oraz miejsc tworzenia odpowiednich udokumentowanych informacji.

Realizacja zadań przebiega według określonych procesów, z zachowaniem stosownych zasad i wymagań wynikających z wdrożenia Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji. Procesy wykonywane przez Wydziały/Biura są opisane w formie algorytmów, mają określone cele, wykonawców, wejścia i wyjścia z procesów oraz wskaźniki oceny skuteczności procesu. Dla każdego Wydziału/Biura sporządzono wykazy udokumentowanych informacji. Podczas realizacji procesów powstają specyficzne dla administracji publicznej – wyroby i usługi. Wykazy elementów wejściowych do procesu, wymagań oraz wyrobów i usług z procesów, zawierają *Karty Produktów* dla poszczególnych Wydziałów/Biur Urzędu.

W zakresie zarządzania środowiskowego zaplanowano działania mające na celu ustanowienie i utrzymanie udokumentowanych procedur związanych z identyfikacją i nadzorem nad znaczącymi aspektami środowiskowymi:

- PSZ-2/2 Identyfikacja aspektów środowiskowych oraz tworzenie i aktualizacja Zbiorczego Wykazu Aspektów Środowiskowych,
- PSZ-2/3 Wyznaczanie celów i zadań środowiskowych.

W zakresie Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem i Higieną Pracy zaplanowano działania związane z zagrożeniami na stanowiskach pracy. Tryb postępowania został opisany w procedurze:

- PSZ-3/1 Identyfikacja zagrożeń i ocena ryzyka zawodowego.

W budynkach Urzędu zastosowano system informowania klientów i pracowników o drogach ewakuacyjnych, w przypadkach pożaru i innych zagrożeń.

Przeprowadzono również symulację sytuacji wystąpienia zagrożeń w budynkach Urzędu, podczas której testowano procedury gotowości i reagowania na sytuacje awaryjne:

- PSZ-3/2 Postępowanie w przypadku nadzwyczajnych zagrożeń i awarii.

Ocena stopnia realizacji celów procesu, a co za tym idzie zapewnienia świadczenia w odpowiedni sposób usług, realizowana jest wielopłaszczyznowo.

8.2 Wymagania dotyczące wyrobów i usług

8.2.1 Komunikacja z klientem

Informacje o zakresach merytorycznych poszczególnych komórek organizacyjnych oraz inne dane posiadające znaczenie dla klientów są zamieszczone na stronie internetowej Urzędu: www.um.bielsko.pl. Serwis skierowany jest do mieszkańców miasta, gości, potencjalnych inwestorów. W celu powszechnego udostępniania informacji publicznej. W Urzędzie funkcjonuje Biuletyn Informacji Publicznej.

Na zlecenie Urzędu Miejskiego w Bielsku-Białej, w Telewizji Regionalnej emitowany jest Serwis Telewizyjny Ratusza, który zawiera bieżące informacje o inwestycjach miejskich, imprezach kulturalnych i sportowych, relacje z sesji Rady Miejskiej. Serwis dostępny jest również na stronie internetowej Urzędu w formie plików multimedialnych.

Urząd Miejski w Bielsku-Białej wydaje dwutygodnik „Magazyn Samorządowy w Bielsku-Białej”, dostępny w ponad 40 punktach w mieście oraz w autobusach MZK wszystkich linii oraz miesięcznik „Pełna kultura” Bielski Magazyn Aktualności, poświęcony wydarzeniom kulturalnym z zakresu: muzyki, teatru, filmu, wydawnictw książkowych i wystaw.

Wszyscy klienci Urzędu mają możliwość otrzymania wyczerpujących informacji i wyjaśnień w Biurze Obsługi Interesanta.

Biuro Obsługi Interesantów jest zlokalizowane na parterze budynku Urzędu Miejskiego przy pl. Ratuszowym 6, gdzie znajdują się następujące stanowiska:

- Informacja,
- Stanowisko kancelarii ogólnej,
- Stanowisko d/s obsługi osób niepełnosprawnych,
- Stanowisko Rodzina+,
- Stanowisko d/s informacji europejskiej i zamówień publicznych,
- Stanowisko d/s podatków i opłat,
- Stanowisko d/s ochrony środowiska i energii i gospodarki miejskiej,
- Stanowisko d/s nieruchomości,
- Stanowisko d/s geodezji i kartografii,
- Stanowisko d/s urbanistyki i architektury.

Pod adresem www.um.bielsko.pl/kolejki/ została umieszczona automatycznie aktualizowana informacja o liczbie osób oczekujących przy stanowiskach Wydziału Komunikacji.

Ewentualne skargi i wnioski klienci mogą zgłaszać w Wydziale Organizacji i Nadzoru oraz bezpośrednio w godzinach przyjęć u Prezydenta Miasta i Zastępców Prezydenta Miasta.

8.2.2 Określenie wymagań dotyczących wyrobów i usług

Dążeniem Kierownictwa Urzędu jest zapewnienie takich warunków organizacyjnych, technicznych, kadrowych, aby zadania realizowane przez Urząd, były nie tylko spełnieniem wymagań formalnych określonych w przepisach prawa, ale również spełniały oczekiwania klientów indywidualnych, wynikające z wniosków, skarg, czy badań opinii publicznej.

Klientami dla Urzędu są:

- klienci zewnętrzni - lokalna społeczność reprezentowana przez Radę Miejską, instytucje, organizacje, przedsiębiorstwa, inne urzędy administracji publicznej oraz klienci indywidualni zainteresowani załatwieniem sprawy w Urzędzie.
- klienci wewnętrzni - pracownicy Urzędu i Wydziały/Biura Urzędu.

Każda wnoszona przez klienta sprawa jest przeglądana przez pracowników merytorycznie odpowiedzialnych, pod względem możliwości spełnienia przez Urząd zawartych w niej wymagań. Urząd realizując wnoszone sprawy, zapewnia ich realizację w ustawowo ustalonym terminie z zachowaniem staranności, rzetelności i obiektywizmu. Rozbieżności pomiędzy oczekiwaniami klienta, a możliwościami Urzędu są wyjaśniane poprzez dodatkowe uzgodnienia.

8.2.3 Przegląd wymagań dotyczących wyrobów i usług

Sposób ewidencjonowania wszelkich dokumentów wpływających do Urzędu, określa szczegółowo zarządzenie Prezydenta Miasta w sprawie określenia systemu wykonywania czynności kancelaryjnych, obiegu dokumentów, terminów załatwiania spraw oraz przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Bielsku-Białej.

Wymagania dotyczące wyrobów i usług wytwarzanych w procesach określone są w Księgach procesów Wydziałów/Biur i obejmują swym zakresem mające zastosowanie wymagania prawne i regulacyjne oraz inne uznane za niezbędne dla zaspokojenia potrzeb i oczekiwań klienta.

Na każdym etapie przyjmowania zlecenia na wykonanie danej usługi lub udzielania informacji dla klienta zewnętrznego lub wewnętrznego, jest przeprowadzany przegląd wymagań dotyczących tej usługi. Odbywa się to na bieżąco podczas przyjmowania odpowiednich dokumentów (wniosków, pism, załączników).

Przyjęcie danej sprawy do załatwienia przez Urząd jest ewidencjonowane w Systemie obiegu dokumentów co stanowi jednocześnie zapis potwierdzający dokonanie przeglądu wymagań klienta. W przypadku zmian wprowadzonych do wniosków składanych przez klientów, pracownicy prowadzący daną sprawę są odpowiedzialni za uwzględnienie nowych informacji w procesie podejmowania decyzji.

Zapisy powstające w trakcie realizacji procesów są utrzymywane i przechowywane zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz Instrukcją Kancelaryjną.

W Urzędzie ustanowiono, wdrożono i utrzymuje się procedurę PSZ-4/3 Zarządzanie ciągłością działania określającą zasady postępowania związane z przygotowaniem się i reagowaniem na potencjalne sytuacje awaryjne w Urzędzie. W odniesieniu do sytuacji awaryjnych, mogących wystąpić w Mieście Bielsko-Biała, utrzymywany jest proces ZK-2 Koordynacja działań w ramach systemu zarządzania kryzysowego, nad którym nadzór sprawuje Wydział Zarządzania Kryzysowego.

8.2.4 Zmiany wymagań dotyczących wyrobów i usług

W celu zapewnienia jak najwyższych standardów świadczonych usług Urząd Miejski informuje o zmianach wymagań w zakresie realizowanych zadań wykorzystując w tym celu wszelkie formy komunikacji dedykowane współpracy z klientami, o których mowa w pkt. 8.2.2 Księgi ZSZ.

8.3 Projektowanie i rozwój wyrobów i usług

W Urzędzie funkcjonuje procedura projektowania i rozwoju: PSZ-1/9 Projektowanie i rozwój Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

Dane wejściowe do projektowania i rozwoju uwzględniają:

- aktywność i skuteczność działań struktur samorządowych,
- zasobność rzeczowo-finansową,
- analizy porównawcze,
- wymagania prawne i regulacyjne,
- wyniki analizy ryzyka i szans,
- przepisy ustrojowo-prawne i finansowe,
- wymagania funkcjonalne,
- potrzeby i oczekiwania klientów.

Komórka organizacyjna Urzędu, przygotowująca projekt dokumentu, jest odpowiedzialna za sprawdzenie czy wszystkie dane zostały uwzględnione, czy są kompletne oraz wzajemnie niesprzeczne. Dane wyjściowe z projektowania powinny zawierać:

- podpis merytorycznego pracownika,
- podpis Naczelnika Wydziału/Kierownika Biura, który przygotował projekt,
- w razie potrzeby, potwierdzenie uzgodnień z innymi Wydziałami/Biurami lub gminnymi jednostkami organizacyjnymi,
- parafę lub opinię Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania,
- parafę lub opinię Radcy Prawnego,
- akceptację Prezydenta Miasta lub Zastępcy Prezydenta Miasta sprawującego nadzór nad danym Wydziałem/Biurem.

W Urzędzie przechowuje się dane wejściowe i wyjściowe z projektowania i rozwoju. Odpowiednie etapy procesów dotyczących projektowania są przeglądane i oceniane przez uprawnionych pracowników, komisje Rady Miejskiej lub organy Gminy. Każdy projekt dotyczący Rozwoju lub działalności Gminy jest przyjmowany w trybie Uchwały Rady Miejskiej.

Za realizację wynikających z przyjętych właściwości podziału zadań w Programach, Planach Strategii lub Budżecie, odpowiedzialni są Naczelnicy zaangażowanych Wydziałów, którzy są zobowiązani do składania sprawozdań z realizacji uchwał Rady Miejskiej w terminach określonych przez Wydział Organizacji i Nadzoru.

Weryfikacja projektów odbywa się w merytorycznych Wydziałach/Biurach przez uprawnionych pracowników lub w ramach prac Komisji Resortowych Rady Miejskiej. Z przeprowadzanych przeglądów i analiz utrzymuje się udokumentowane informacje.

Po przeprowadzanych przeglądach dokonywana jest weryfikacja danych wejściowych w projektach opracowywanych na kolejne lata tak, aby zapewnić realizację założonych celów.

W trakcie projektowania usługi przeprowadza się działania związane z walidacją w celu zapewnienia, że wytworzone wyroby i usługi spełniły wymagania, polegające na symulacji przebiegu procesu z wykorzystaniem projektu dokumentu, przeprowadzonej przez zespół roboczy opracowujący dokument. Przyjmuje się, iż w przypadku projektowania usług, w których nie ma możliwości przeprowadzenia symulacji, nie prowadzi się działań związanych z walidacją.

Wszelkie zmiany w projektowaniu rozwoju są identyfikowane i zapisywane we właściwych Wydziałach/Biurach Urzędu, przez uprawnionych pracowników, odpowiedzialnych za opracowanie i nadzorowanie realizacji Programów, Planów Strategii, Budżetu.

Warunki dotyczące projektowania są osobno rozpatrywane dla każdego projektu. W uzasadnionych przypadkach dopuszcza się odstępstwo od zasad zaakceptowane przez Prezydenta Miasta.

Zmiany w przebiegach procesów opisujących opracowanie Programów, Planów, Strategii, wprowadzane są zgodnie z przyjętą procedurą PSZ-1/1 „Opracowywanie i nadzorowanie dokumentów w Zintegrowanym Systemie Zarządzania/ zmiany dokumentacji”.

8.4 Nadzór nad procesami, wyrobami i usługami dostarczany z zewnątrz

8.4.1 Postanowienia ogólne

Proces zakupu procesów, wyrobów i usług w Urzędzie Miejskim w Bielsku-Białej odbywa się na podstawie przepisów prawnych, regulowanych przez prawo zamówień publicznych, obowiązujących wszystkie jednostki użyteczności publicznej, niezależnie czy jest to zakup towarów, czy usług.

Ponadto, wszystkie zakupy realizowane przez Urząd spełniają wymagania przepisów wewnętrznych zawartych w Zarządzeniu Prezydenta Miasta Bielska-Białej jak w pkt 7.1.3.

Kryteria wyboru i oceny dostawców są ustalane, każdorazowo przy uruchamianiu procedury zakupu przez pracownika odpowiedzialnego za jej realizację z uwzględnieniem ewentualnych wymagań wynikających z wdrożonego Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji.

Z uwagi na to, że zakupy są realizowane przez dany Wydział, zapisy związane z postępowaniem przechowywane są w tym Wydziale.

Centralny Rejestr Umów dla Urzędu Miejskiego, wspomagany przez system informatyczny, jest prowadzony w Wydziale Zamówień Publicznych.

Sprawozdawczość w tym zakresie, reguluje Zarządzenie Prezydenta Miasta w sprawie sposobu postępowania przy udzielaniu zamówień publicznych.

Informacje dotyczące zakupów określające wyrób lub usługę oraz wyspecyfikowane wymagania są zawarte:

- dla zamówień do 30 000 euro - w projekcie umowy,
- dla zamówień powyżej 30 000 euro – w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia i projekcie umowy i przekazywane potencjalnym dostawcom.

Każdy projekt umowy jest przeglądany i zatwierdzany przez upoważnionych pracowników Urzędu: Naczelnika merytorycznego Wydziału/Kierownika merytorycznego Biura, Radcę Prawnego, Głównego Księgowego i Prezydenta Miasta, zgodnie z obowiązującymi przepisami i procedurami Głównego Księgowego i Prezydenta Miasta, zgodnie z obowiązującymi przepisami i procedurami.

Sposób postępowania przy realizacji zakupów sprzętu i usług z zakresu BHP jest analogiczny jak realizacja pozostałych zakupów w Urzędzie.

Weryfikacja zakupionego wyrobu lub usługi jest dokonywana w oparciu o ustalenia zawarte w umowie z dostawcą. Odpowiedzialnym za realizację procesu zakupu oraz nadzór nad procesami, wyrobami i usługami dostarczającymi z zewnątrz sprawuje Naczelnik Wydziału/Kierownik Biura merytorycznego wnioskującego o zakup, będącego głównym odbiorcą oraz korzystającego z efektów prac. Zatwierdzenia do wypłaty rachunków lub faktur, potwierdzających realizację procesu zakupów dokonuje Prezydent Miasta, Z-ca Prezydenta Miasta w zakresie Wydziałów/Biur mu podległych, Sekretarz Miasta, Naczelnik Wydziału/Kierownik Biura według posiadanego pełnomocnictwa. W przypadku zakupów wyrobów lub usług, gdzie konieczne jest spełnienie wymagań zawartych w prawie ochrony środowiska i zasadach bezpieczeństwa i higieny pracy, dostawca ma obowiązek stosowania odpowiednich procedur dla ich spełnienia.

8.4.2 Rodzaj i zakres nadzoru

Monitorowanie i pomiar procesów:

Identyfikacji potrzeb w zakresie monitorowania i pomiarów procesów dokonuje Pełnomocnik PM ds. Systemu Zarządzania.

Wszystkie zidentyfikowane procesy są oceniane przez Kierownictwo Urzędu i Naczelników Wydziałów/Kierowników Biur według wskaźnika oceny skuteczności procesu. Analiza danych za okres 12 miesięcy, przeprowadzana przez Pełnomocnika PM ds. Systemu Zarządzania, dla poszczególnych Wydziałów/Biur, pozwala określić czy System jest utrzymywany i doskonalony.

Informacje o tendencjach występujących w poszczególnych procesach są zamieszczane w Raporcie na Przegląd Systemu Zarządzania. Dla większości procesów świadczonych usług, wskaźnikiem podstawowym jest:

- terminowość realizacji procesu,
- ilość uchylonych decyzji przez organ odwoławczy,
- stopień realizacji założonych planów.

W przypadku Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji jednym z podstawowych wskaźników jest skuteczność i efektywność stosowanych zabezpieczeń.

Monitorowanie świadczonych usług:

Realizacja procesów i świadczenie usług przez Urząd, odbywa się pod nadzorem Naczelników Wydziałów/Kierowników Biur, którzy zapewniają zgodność wydanej decyzji z obowiązującym prawem. Wydawane decyzje są podpisywane przez Prezydenta Miasta lub na podstawie pełnomocnictw, „z upoważnienia Prezydenta Miasta”, przez:

- Zastępców Prezydenta Miasta,
- Sekretarza Miasta,
- Naczelnika Wydziału,
- pracownika Wydziału.

Wszystkie decyzje, postanowienia, zaświadczenia są przechowywane we właściwych Wydziałach Urzędu.

Właściciele procesów prowadzą rejestry decyzji, od których klient się odwołał oraz tych, które uchylono lub stwierdzono ich nieważność.

Istnieje możliwość monitorowania załatwianych spraw klientów przy pomocy komputerowego systemu obiegu dokumentów.

8.4.3 Informacje dla zewnętrznych dostawców

Proces zakupu w Urzędzie Miejskim w Bielsku-Białej odbywa się na podstawie przepisów prawnych, regulowanych przez prawo zamówień publicznych, obowiązujących wszystkie jednostki użyteczności publicznej, niezależnie czy jest to zakup towarów, czy usług.

W celu zapewnienia ciągłości świadczenia usług przez Urząd stosuje się odpowiednie zapisy w umowach w zakresie wymagań w stosunku do dostawców zewnętrznych wyrobów i usług mających wpływ na ciągłość działania Urzędu.

8.5 Produkcja i dostarczanie usługi

8.5.1 Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi

Usługi świadczone przez Urząd Miejski w Bielsku-Białej są planowane i nadzorowane. Każda Komórka Organizacyjna Urzędu posiada oprócz Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Bielsku-Białej, w którym jest określony zakres wykonywanych zadań, Schemat Organizacyjny Wydziału, karty obowiązków i uprawnień pracowników. Ze względu na różny charakter usług świadczonych przez Wydziały i Biura, dokumenty na podstawie, których dane procesy są realizowane, znajdują się w odpowiednich Wydziałach/Biurach Urzędu.

Każdy z procesów został przypisany do obszaru działania Urzędu Miejskiego, wyznaczono cele i mierniki procesu, opracowano procedury oraz przypisano odpowiedzialności biorących udział w procesie pracowników.

Informacje o wszystkich zadaniach realizowanych przez Urząd są dostępne w Biurze Obsługi Interesanta, a także na stronie internetowej Urzędu.

Stosowane w Urzędzie wyposażenie jak sprzęt czy oprogramowanie komputerowe, jest nadzorowane dla zapewnienia stałej jego przydatności.

Charakter usług świadczonych przez Urząd sprawia, że wiele czynności wykonywanych przez pracowników różnych Wydziałów/Biur stanowi jeden szeroki proces obsługi klienta.

Walidacja Procesów dostarczania usługi:

W Urzędzie Miejskim przyjęto założenia, że procesy świadczenia usług, których wyniki nie mogą być zweryfikowane poprzez monitorowanie lub pomiar podlegają walidacji.

Dotyczy to procesów świadczenia usług, które polegają na wydawaniu decyzji administracyjnych.

Decyzje mogą być zaskarżone lub uchylone przez organ odwoławczy. Dlatego każdy nowy proces świadczenia usług jest sprawdzany i weryfikowany pod względem merytorycznym i funkcjonalnym przez Naczelnika właściwego Wydziału.

Walidacja takich procesów polega na przeglądzie i zatwierdzeniu procesów wydanych w formie Księgi Procesów dla Wydziału/Biura przez Naczelnika Wydziału/Kierownika Biura.

Księga ta zawiera wykaz kwalifikowanych wykonawców procesów oraz wykaz zapisów w danym procesie. Ponowna walidacja procesów świadczenia usług następuje w przypadku zmiany przepisów prawnych, co skutkuje nową edycją Księgi Procesów.

8.5.2 Identyfikacja i identyfikowalność

Wszystkie sprawy wszczynane przez Urząd Miejski w Bielsku-Białej niezależnie od formy ich zgłoszenia, są identyfikowane i rejestrowane. Do tego celu służy komputerowy system obiegu dokumentów. Pracownik merytoryczny, na którego zostało zadekretowane, przez Naczelnika Wydziału/Kierownika Biura, pismo, dokonuje jego oznaczenia, zgodnie z Instrukcją Kancelaryjną i Jednolitym Rzeczym Wykazem Akt.

W każdej chwili istnieje możliwość ustalenia kiedy dane pismo wpłynęło do Urzędu, na jakim etapie załatwiania znajduje się sprawa, kto, w jakim czasie i z jakim skutkiem załatwił sprawę.

Każda zainteresowana osoba, wpisując numer sprawy zgodnie z sygnaturą, ma możliwość sprawdzenia, na stronie internetowej Urzędu, na jakim etapie realizacji znajduje się jego sprawa.

8.5.3 Własność należąca do klientów lub dostawców zewnętrznych

W przypadku gdy istnieje potrzeba, wymagana przepisami prawnymi, dostarczenia przez klienta jego własności w celu możliwości przeprowadzenia danego postępowania, odpowiedni Wydział/Biuro Urzędu Miejskiego sprawuje nad nią nadzór i przyjmuje pełną odpowiedzialność.

Szczegółowy opis zasad rejestracji, znakowania i przechowywania dokumentów otrzymanych od klientów oraz sposób postępowania z dokumentami regulują:

- Instrukcja Kancelaryjna,
- Instrukcja w sprawie organizacji i funkcjonowania archiwum zakładowego,
- Zarządzenie Prezydenta Miasta w sprawie określenia systemu wykonywania czynności kancelaryjnych, obiegu dokumentów, terminów załatwiania spraw oraz przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Bielsku-Białej.

W przypadku zagubienia lub zniszczenia dokumentu, strona powiadamiana jest o fakcie w formie pisemnej z podaniem przyczyn i propozycji dalszego sposobu załatwienia sprawy.

Udokumentowane informacje dotyczące własności klienta znajdują się w Wydziale/Biurze, który prowadził sprawę.

8.5.4. Zabezpieczenie

Dokumenty przygotowane do wysyłki są w odpowiedni sposób identyfikowane, pakowane i dostarczane. Za zawartość przesyłki odpowiedzialna jest merytoryczna Komórka Organizacyjna Urzędu. Wysyłanie i doręczanie korespondencji w Urzędzie odbywa się zgodnie z Instrukcją Kancelaryjną i Zarządzeniem Prezydenta Miasta w sprawie określenia systemu wykonywania czynności kancelaryjnych, obiegu dokumentów, terminów załatwiania spraw oraz przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Bielsku-Białej. Odpowiedzialną za przyjmowanie i wysyłanie wszelkiej korespondencji jest Kancelaria Ogólna Urzędu. W przypadku doręczania pism miejscowych bezpośrednio adresatom, gdzie jest to wymagane, adresat kwituje odbiór na zwrotce (data i podpis).

Wszystkie przesyłane dokumenty oznaczone klauzulą tajności, są w określony sposób pakowane, zabezpieczane i dostarczane, zgodnie z:

- instrukcją dotyczącą sposobu i trybu przetwarzania informacji niejawnych o klauzuli „poufne” oraz zakresu i warunków stosowania środków bezpieczeństwa fizycznego w celu ich ochrony w Urzędzie Miejskim w Bielsku-Białej.
- instrukcją dotyczącą sposobu i trybu przetwarzania informacji niejawnych o klauzuli „zastrzeżone” oraz zakresu i warunków stosowania środków bezpieczeństwa fizycznego w celu ich ochrony w Urzędzie Miejskim w Bielsku-Białej.

8.5.5 Działania po dostawie

Działania podejmowane przez Urząd po dostawie czyli po zakończeniu sprawy, regulowane są przepisami prawa oraz wewnętrznymi regulacjami w zależności od charakteru sprawy i potencjalnych niepożądanych skutków. Nie bez znaczenia dla procesu ciągłego doskonalenia pracy oraz jakości świadczonych usług są informacje zwrotne od klientów Urzędu. W przypadku skarg i odwołań wzajemne zobowiązania dochodzone są w oparciu o mające zastosowanie przepisy prawa.

8.5.6 Nadzór nad zmianami

W celu zapewnienia spełnienia zgodności świadczonych usług z wymaganiami prawnymi i innymi, jak i oczekiwaniami klientów proces realizacji spraw podlega bieżącemu monitorowaniu, a zmiany zewnętrznych regulacji są niezwłocznie implementowane, co zapewnia aktualność wewnętrznych regulacji normatywnych w odniesieniu do bieżącego stanu prawnego.

8.6 Zwolnienie wyrobów i usług

Zwolnienie wyrobu i usługi Klientowi następuje pod warunkiem spełnienia wszystkich wymagań określonych w Karcie Produktu i Usługi funkcjonujących w ramach Księgi Procesów Wydziału/Biura. Wydawane decyzje w Urzędzie są każdorazowo zatwierdzane pod względem ich zgodności z wymaganiami prawnymi i innymi, w tym regulacjami wewnętrznymi przez osobę uprawnioną lub upoważnioną przez Prezydenta Miasta. Zwolnienie wyrobu i usługi jest równoznaczne ze spełnieniem wymagań klienta ujętych w Karcie Wyrobu i Usługi.

8.7 Nadzór nad niezgodnymi wyjściami

W Urzędzie ustalone zostały zasady postępowania dotyczące nadzorowania usług niezgodnych lub niespełniających odpowiednich wymagań, zapewniające ich natychmiastowe usunięcie. Odbywa się to w trakcie realizacji procesu, podczas którego taki problem wystąpił. Każdy pracownik jest odpowiedzialny za podjęcie stosownych działań w ramach swoich kompetencji.

Odpowiednie zapisy gromadzone są w aktach sprawy.

Postępowanie z dokumentami i usługami realizowanymi przez Urząd na rzecz klientów, a uznane za niezgodne zostały opisane w procedurze systemowej PSZ-1/5 Postępowanie z incydentami, niezgodnościami i działania korygujące.

Istnieje tryb odwoławczy od decyzji wydanych przez Prezydenta Miasta określony w Dziale II, Rozdział 10 - „Odwołania” - Kodeksu Postępowania Administracyjnego.

	URZĄD MIEJSKI w Bielsku-Białej		
	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA		
Rozdział:	Ocena efektów działania	Strona 1/4	Wydanie: 13
KZSZ-09		Data wydania: 20.07.2020 r.	

9. Ocena efektów działania

9.1 Monitorowanie, pomiary, analiza i ocena

9.1.1 Postanowienia ogólne

Urząd Miejski określa, gromadzi i analizuje dane w celu wykazania adekwatności i skuteczności Zintegrowanego Systemu Zarządzania, dokonania oceny obszarów, w których możliwe jest ciągle doskonalenie. Analiza danych prowadzona jest w obszarach:

- stopnia zadowolenia klienta,
- ryzyk i szans związanych z realizacją procesów i osiąganiem założonych celów i zadań,
- stopnia wdrożenia planów postępowania z ryzykiem oraz skuteczności wdrożonych działań,
- działań korygujących przeprowadzanych przez Wydziały/Biura na podstawie przeterminowanych spraw, uchylonych decyzji, zasadnych skarg mieszkańców,
- zgodności przebiegu procesów z wymaganiami określonymi w procedurach,
- analizy wyników porównawczych z grupą miast o podobnej wielkości.

W Zintegrowanym Systemie Zarządzania prowadzona jest okresowa analiza danych, przez Prezydenta Miasta w trakcie przeglądów Systemu, jak i bieżąca przez Pełnomocnika PM ds. SZ oraz Naczelników Wydziałów/Kierowników Biur nadzorujących procesy. Zebrane dane są podstawą do dalszego doskonalenia Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

W ramach ciągłego doskonalenia skuteczności pracy Urzędu, przeprowadza się planowe kontrole wewnętrzne. Celem kontroli wewnętrznej jest sprawdzenie prawidłowości kierunków działania, doboru środków i wykonania zadań przez Wydziały/Biura. System kontroli wewnętrznej obejmuje:

- kontrolę instytucjonalną – wykonywaną przez Wydział Audytu Wewnętrznego i Kontroli w Wydziałach/Biurach Urzędu i jednostkach podległych Prezydentowi Miasta,
- kontrolę funkcjonalną – którą sprawują:
 - Prezydent Miasta,
 - Zastępcy Prezydenta Miasta,
 - Sekretarz Miasta,
 - Skarbnik Miasta,
 - Naczelnicy Wydziałów/Kierownicy Biur, w stosunku do pracowników im podległych.

Każdy z Wydziałów/Biur stosuje system samokontroli poprzez wyznaczenie stanowiska nadzorującego proces.

Wydział Prawny sprawuje kontrolę w zakresie zgodności uchwał i innych aktów prawnych z obowiązującym prawem.

Kontrolę w zakresie terminowości załatwiania spraw i zgodności z Kodeksem Postępowania Administracyjnego przeprowadza Wydział Organizacji i Nadzoru.

Za dostarczanie Prezydentowi Miasta racjonalnego zapewnienia, że mechanizmy zarządzania i kontroli wewnętrznej w Urzędzie Miejskim w Bielsku-Białej funkcjonują prawidłowo; wykrywanie i określanie potencjalnego ryzyka mogącego pojawić się w trakcie działalności Urzędu oraz prawidłowość i efektywność systemów kontroli wewnętrznej, mających na celu eliminowanie lub ograniczanie tego ryzyka, odpowiedzialny jest Audytor Wewnętrzny.

W celu zapewnienia skutecznego i efektywnego funkcjonowania Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji wdrożone zostały działania mające na celu monitorowanie i wykrywanie zdarzeń i incydentów, ocenę wdrożonych zabezpieczeń i działań naprawczych, weryfikację osiągania zamierzonych celów. Działania kontrolne prowadzone są pod nadzorem administratorów bezpieczeństwa informacji oraz Pełnomocnika PM ds. Systemu Zarządzania.

Zasoby do monitorowania i pomiarów w Urzędzie Miejskim są nadzorowane w sposób zapewniający jego właściwe działanie i otrzymywanie wiarygodnych wyników w celu spełnienia wymagań.

Wydział Zarządzania Kryzysowego administruje niezbędnym wyposażeniem do kontroli i pomiarów skażeń, przekazanym przez Śląski Urząd Wojewódzki, które jest odpowiednio oznaczone i utrzymywane. Do prowadzenia ewidencji sprzętu służy zainstalowany „System informatyczny do nadzorowania narzędzi i wyposażenia do kontroli i pomiarów”. W przypadku zaistnienia potrzeby zakupu zasobów do kontroli, pomiarów i badań, Naczelnik Wydziału/Kierownik Biura występuje z zapotrzebowaniem do Wydziału Organizacji i Nadzoru, który dokonuje zakupu, sprawdzenia dostawy i wprowadzenia do ewidencji środków trwałych.

Wydział Ochrony Środowiska i Energii przeprowadza miernikiem pomiar hałasu oraz dokonuje pomiaru średnicy drzew przeznaczonych do wycinki przy pomocy taśmy mierniczej.

Nadzór nad wzorcowaniem, użytkowaniem oraz nad przechowywaniem sprawuje Naczelnik właściwego Wydziału wykorzystującego dany sprzęt pomiarowy.

W przypadku uszkodzenia lub zniszczenia wyposażenia do kontroli i pomiarów, przyrządy takie są oznakowane oraz poddawane naprawie lub kasacji.

9.1.2 Zadowolenie klienta

Urząd monitoruje informacje dotyczące ocen klientów w zakresie spełnienia ich wymagań poprzez:

- okresowe badanie sondażowe opinii publicznej dla uzyskania anonimowej oceny na temat:
 - poziomu jakości usług świadczonych przez Wydziały/Biura Urzędu,
 - sektorów życia publicznego w mieście,
 - własnej sytuacji społeczno-ekonomicznej,
- ciągłe prowadzenie analizy skarg i wniosków jakie zgłaszają interesanci Urzędu w formie pisemnej lub podczas bezpośredniego kontaktu z Prezydentem Miasta, Zastępcami Prezydenta Miasta, Sekretarzem Miasta i Naczelnikami Wydziałów/ Kierownikami Biur,
- okresowe analizy wydanych decyzji i postanowień oraz wniesionych odwołań i zażaleń,
- analizy porównawcze pomiędzy Urzędami Miast o podobnej wielkości.

Informacje te są wykorzystywane do oceny funkcjonowania Systemu Zarządzania w Urzędzie przez Kierownictwo Urzędu oraz oceny satysfakcji mieszkańców.

W celu poprawy obsługi klientów organizuje się dla pracowników Urzędu szkolenia z zakresu komunikacji z klientem.

9.1.3 Analiza i ocena

Kierownictwo Urzędu w wyniku monitorowania i pomiarów analizuje i ocenia poniższe dane i informacje dotyczące m.in.:

- zadowolenia klienta;
- zgodności z wymaganiami dotyczącymi świadczonych usług;
- właściwości i trendu procesów, usługi;
- wskaźniki skuteczności procesów;
- oceny dostawców i podwykonawców;
- efektów działań i skuteczności systemu zarządzania;
- skuteczności działań podjętych w celu uwzględnienia ryzyk i szans;
- oceny zgodności z wymaganiami prawnymi i innymi.

W Urzędzie Miejskim są nadzorowane wszystkie oddziaływania środowiska dla aspektów bezpośrednich i pośrednich, które zostały ujęte w Zintegrowanym Systemie Zarządzania.

Udokumentowane informacje z tej oceny są przechowywane w Wydziałach nadzorujących aspekty środowiskowe.

Dla aspektów bezpośrednich Wydział Organizacji Nadzoru/Referat Administracyjno-Gospodarczy dostarcza informacji w zakresie zużycia energii elektrycznej, ciepłej, wody oraz papieru i materiałów biurowych i wykonuje analizy porównawcze wyników w kolejnych latach.

Ocena efektu działania i skuteczności ZSZ dokonywana jest podczas Przeglądu Zarządzania, z przebiegu, którego są przechowywane zapisy.

Kierownictwo Urzędu zapewnia, jeśli jest to wymagane, wzorcowane lub sprawdzane wyposażenie do monitorowania i pomiarów.

Badanie opinii o stopniu zadowolenia klientów realizowane jest poprzez ankietę, umieszczoną na stronie internetowej Urzędu, a także badanie jakości obsługi klientów.

Wyniki monitorowania zadowolenia klienta są przedstawiane i analizowane przez Kierownictwo podczas Przeglądu Zarządzania.

Kierownictwo Urzędu ustanowiło, wdrożyło i utrzymuje proces potrzebny do oceny spełniania zobowiązań dotyczących zgodności z wymaganiami prawnymi i innymi odnoszącymi się do aspektów środowiskowych zgodnie z Instrukcją ISZ-2/2/1. Spełnienie wymagań prawnych i innych z zakresu BHP jest realizowane poprzez Plan poprawy warunków BHP nadzorowany przez Inspektora ds. BHP.

9.2 Audit wewnętrzny

Urząd Miejski w Bielsku-Białej przeprowadza, w zaplanowanych odstępach czasu, audyty wewnętrzne, które pozwalają określić czy Zintegrowany System Zarządzania jest zgodny z wymaganiami norm ISO 9001, ISO 14001, PN-ISO 45001 i PN-ISO/IEC 27001 oraz wymaganiami Urzędu, czy jest skutecznie wdrożony i utrzymywany. Tryb postępowania przy realizacji auditów wewnętrznych opisuje procedura systemowa PSZ-1/4 „Audyty wewnętrzne w Zintegrowanym Systemie Zarządzania”.

Pełnomocnik PM ds. SZ opracowuje kwartalny plan auditów na podstawie macierzy procesów, który jest zatwierdzany przez Prezydenta Miasta, z uwzględnieniem statusu i ważności procesów, które mają być auditowane. Sposób przeprowadzenia auditu opisuje Instrukcja ISZ-1/4/1. Rezultaty auditów opisane w raportach, są przekazywane Naczelnikom Wydziałów/Kierownikom Biur. W przypadku wystąpienia niezgodności i podjęcia działań korygujących przez auditowanego Naczelnika Wydziału/Kierownika Biura przeprowadza się reaudyty oceniające efekt i skuteczność podjętych działań. Wyniki auditów wewnętrznych są przekazywane Prezydentowi Miasta podczas Przeglądu Systemu Zarządzania.

9.3 Przegląd zarządzania

9.3.1 Postanowienia ogólne

Raport na Przegląd Zintegrowanego Systemu Zarządzania jest opracowywany przez Pełnomocnika PM ds. SZ na podstawie informacji dostarczonych przez Wydziały/Biura Urzędu objęte Systemem. Raport dostarczany jest przed planowanym Przeglądem Kierownictwu Urzędu, zgodnie z Rozdzielnikiem.

Kierownictwo przeprowadza przeglądy Zintegrowanego Systemu Zarządzania w Urzędzie tak, aby ocenić w jakim stopniu założone cele w Programie doskonalenia Zintegrowanego Systemu Zarządzania oraz cele bezpieczeństwa informacji zostały osiągnięte. Celem Przeglądu jest określenie stopnia przydatności, adekwatności, skuteczności oraz zgodności Zintegrowanego Systemu Zarządzania ze strategicznym kierunkiem działania Urzędu. Przeglądy Zintegrowanego Systemu Zarządzania odbywają się nie rzadziej niż co 12 miesięcy, według przyjętego przez Prezydenta Miasta Planu. W przypadku zidentyfikowania zagrożeń mających wpływ na funkcjonowanie Zintegrowanego Systemu Zarządzania i skutkujących potrzebą opracowania nowego Planu postępowania z ryzykiem, Przeglądy Zintegrowanie Systemu Zarządzania odbywają się w terminach uzgodnionych pomiędzy uczestnikami Przeglądu.

9.3.2 Dane wejściowe do przeglądu zarządzania

Raport na Przegląd Zintegrowanego Systemu Zarządzania przygotowuje Pełnomocnik PM ds. Systemu Zarządzania w oparciu o dane wejściowe zgodnie z procedurą PSZ-1/8 Przegląd Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

9.3.3 Dane wyjściowe do przeglądu zarządzania

W ramach przeprowadzanych przeglądów Prezydent Miasta podejmuje decyzje, mające na celu doskonalenie skuteczności Systemu Zarządzania, udoskonalenie metod pomiaru skuteczności zabezpieczeń, poprawę jakości świadczonych usług dla klientów, przydziału potrzebnych zasobów w tym środków finansowych, technicznych i zasobów ludzkich zapewniających realizację zadań i wniosków z przeglądu, opracowanie planu postępowania z ryzykiem. Podczas przeglądów określone są także zalecenia dotyczące potrzeby zmian w Polityce Kierownictwa Urzędu Miejskiego w Bielsku-Białej oraz szanse związanych z doskonaleniem ZSZ.

Pełnomocnik PM ds. SZ sporządza Protokół z Przeglądu, który po zatwierdzeniu przez Prezydenta Miasta, przekazuje Zastępcom Prezydenta Miasta, Skarbnikowi Miasta, Sekretarzowi Miasta, Naczelnikom Wydziałów/Kierownikom Biur objętych Zintegrowanym Systemem Zarządzania.

Pełnomocnik PM ds. SZ przechowuje udokumentowane informacje, jako dowód wyników Przeglądów Zarządzania.

	URZĄD MIEJSKI w Bielsku-Białej		
	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA		
Rozdział:	Doskonalenie	Strona 1/2	Wydanie: 13
KZSZ-10		Data wydania: 20.07.2020 r.	

10. Doskonalenie

10.1 Postanowienia ogólne

W celu spełnienia wymagań Klienta, zwiększenia jego zadowolenia jak również uwzględniania jego przyszłych potrzeb i oczekiwań Kierownictwo Urzędu podejmuje i nadzoruje:

- a) doskonalenie usług;
- b) korygowanie, zapobieganie lub ograniczanie niepożądanych skutków;
- c) doskonalenie funkcjonowania i skuteczności ZSZ.

W celu doskonalenia środowiskowych efektów działalności Urzędu, Kierownictwo Urzędu podejmuje i nadzoruje doskonalenie:

- a) monitorowania, pomiarów, analizy i oceny;
- b) procesu realizacji programu auditów wewnętrznych;
- c) przeprowadzania Przeglądu Zarządzania.

10.2 Niezgodności i działania korygujące

W Urzędzie Miejskim funkcjonuje procedura PSZ-1/5 Postępowanie z incydentami, niezgodnościami i działania korygujące, która określa tryb postępowania w przypadku wystąpienia incydentu oraz sposób uruchamiania, przeprowadzania i dokumentowania działań korekcyjnych i korygujących. W Urzędzie utrzymywane są udokumentowane informacje powstałe w wyniku zaistniałej niezgodności i podejmowanych działań korygujących.

W przypadku wystąpienia wypadku przy pracy, postępowanie prowadzi Inspektor ds. BHP zgodnie z procedurą PSZ-3/3 Postępowanie powypadkowe:

Każda stwierdzona niezgodność jest nadzorowana i podlega analizie w celu ustalenia jej przyczyn oraz możliwości wystąpienia podobnych niezgodności. Jednocześnie weryfikacji i aktualizacji podlega rejestr ryzyk i szans danego procesu określonych w ramach procesu zarządzania ryzykiem. Działania korygujące (polegające na usunięciu przyczyn stwierdzonej niezgodności) podejmowane są w wyniku:

- auditów wewnętrznych i zewnętrznych,
- analizy skarg i wniosków,
- kontroli wewnętrznych i zewnętrznych,
- monitorowania procesów,
- zgłoszenia wystąpienia incydentu,
- badania zadowolenia klienta,
- wniosku pracownika,
- wypadków przy pracy i zdarzeń potencjalnie wypadkowych,
- interpelacji i wniosków radnych.

Działania korygujące są planowane i realizowane przez Naczelników Wydziałów/ Kierowników Biur, w których wystąpiły niezgodności. Nadzór nad działaniami korygującymi podejmowanymi w Urzędzie sprawuje Pełnomocnik PM ds. SZ, a w zakresie BHP – Inspektor ds. BHP

Pełnomocnik PM ds. SZ zleca dokonanie przeglądu i oceny skuteczności podjętych działań korygujących, audиторom podczas auditów wewnętrznych.

10.3 Ciągłe doskonalenie

Kierownictwo Urzędu podejmuje działania mające na celu ciągłe doskonalenie przydatności, adekwatności i skuteczności Zintegrowanego Systemu Zarządzania, aby udoskonalić zgodność usług oraz poprawić środowiskowe efekty działalności. Odbywa się to poprzez:

- realizację Polityki Jakości,
- realizację celów i zadań,
- program auditów wewnętrznych, zapewniających nadzorowanie wszystkich procesów,
- realizację działań korygujących,
- przeprowadzanie okresowej oceny ryzyka i szans w ramach procesu zarządzania ryzykiem i wdrażanie Planów postępowania z ryzykiem,
- bieżące monitorowanie funkcjonowania Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji wraz z oceną skuteczności i efektywności stosowanych zabezpieczeń,
- realizację zaleceń Kierownictwa wynikających z Przeglądów Systemu Zarządzania,
- realizację Programów i Planów:
 - Programu Doskonalenia Zintegrowanego System Zarządzania,
 - Programu Poprawy Warunków BHP,
 - Programu Szkoleń,
 - Planu postępowania z ryzykiem BI
 - Planu postępowania z ryzykiem BHP
 - Planu postępowania z ryzykiem Środowiskowym

Stopień realizacji zadań wynikających z Programów i Planów oceniany jest podczas Przeglądów Systemu Zarządzania.

Każdy pracownik jest zachęcany do przedstawienia istniejącego lub potencjalnego problemu oraz proponowania udoskonalenia funkcjonowania procesów lub też jak poprawić środowiskowe efekty działalności w zakresie np.:

- sprawności obsługi interesantów,
- kosztów działalności (marnotrawstwo, oszczędności);
- zagadnień bezpieczeństwa w środowisku pracy (zagrożenia, poprawa bezpieczeństwa);
- bardziej efektywnego rozmieszczenia, wykorzystania np. surowców, energii;
- przepływu i ochrony informacji;

Naczelnicy Wydziałów/Kierownicy Biur Urzędu Miejskiego objętych Zintegrowanym Systemem Zarządzania, w ramach okresowej oceny ryzyka przeprowadzają analizę skuteczności funkcjonowania Systemu Zarządzania. Na podstawie przeprowadzonej oceny ryzyka podejmują odpowiednie działania minimalizujące ryzyko, dzięki którym eliminowane są potencjalne problemy związane z realizacją procesów i pracą swoich komórek.

Działania takie mogą być podejmowane również na podstawie analizy skarg, wniosków, auditów oraz badań satysfakcji klientów.

Doskonalenie Zintegrowanego Systemu Zarządzania ma zapewnić klientom Urzędu Miejskiego dalszą poprawę jakości obsługi, jak również poprawę środowiskowych efektów działalności.

Mechanizm stałego doskonalenia Zintegrowanego Systemu Zarządzania jest realizowany poprzez program auditów wewnętrznych oraz wdrażanie działań korygujących, planów postępowania z ryzykiem i działań doskonalących przez właścicieli każdego z procesów. Wszystkie działania wymagane przez normę PN-EN ISO 9001:2015-10, PN-EN ISO 14001:2015-09, PN-N-18001:2004 i PN-ISO/IEC 27001:2017-06 są opisane w procedurach Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

	URZĄD MIEJSKI w Bielsku-Białej		
	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA		
Rozdział:	Załączniki	Strona 1/1	Wydanie: 13
KZSZ-11		Data wydania: 20.07.2020 r.	

11. Załączniki

Załącznik nr 1 – Polityka Kierownictwa Urzędu Miejskiego w Bielsku-Białej

Załącznik nr 2 – Cele i zadania dla Miasta Bielska-Białej

Załącznik nr 3 – Cele i zadania w Systemie Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji

Załącznik nr 4 – Schemat organizacyjny Urzędu Miejskiego

Załącznik nr 5 – Struktura dokumentacji w Zintegrowanym Systemie Zarządzania

Załącznik nr 6 – Mapa procesów Urzędu Miejskiego w Bielsku-Białej

Załącznik nr 7 – Macierz Procesów w Zintegrowanym Systemie Zarządzania

Załącznik nr 8 – Wykaz aspektów środowiskowych

Załącznik nr 9 – Udokumentowanie spełnienia wymagań aktualnych norm ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO/IEC 27001 w dokumentacji Zintegrowanego Systemu Zarządzania dla Urzędu Miejskiego w Bielsku-Białej

Załącznik nr 10 – Program doskonalenia Zintegrowanego Systemu Zarządzania

Załącznik nr 11 – Macierz Interesariuszy Urzędu Miejskiego w Bielsku-Białej

Załącznik nr 12 – Karta Zmian w Księdze Zintegrowanego Systemu Zarządzania