

PROGRAM DOSKONALENIA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA DLA URZĘDU MIEJSKIEGO NA 2025 ROK

Lp.	Cel operacyjny	Zadanie	Komórka wiodąca	Miernik	Termin realizacji	Odpowiedzialny za realizację
1.	Poprawa jakości funkcjonowania Urzędu Miejskiego w Bielsku-Białej.	1.1. Utrzymanie niskiego wskaźnika decyzji uchylonych przez organ odwoławczy do liczby wydanych decyzji.	Wszystkie Wydziały	Utrzymanie wskaźnika decyzji uchylonych przez organ odwoławczy do liczby wydanych decyzji na poziomie do 0,3%	2025 r.	Sekretarz Miasta
		1.2. Dążenie do obniżenia liczby zasadnych skarg mieszkańców zgłaszanych na pracę Urzędu.		Nie więcej niż 5 zasadnych skarg rocznie		
		1.3. Dążenie do coraz wyższego poziomu zadowolenia interesantów Urzędu.		Analiza oraz bieżąca reakcja na uwagi interesantów Urzędu zgłaszane w <i>Ankiecie Zadowolenia Klienta</i> - 100% uwag ankietowanych przekazanych wskazanym w ankiecie naczelnikom wydziałów/kierownikom biur (ankieta jest dostępna na stronie internetowej Urzędu: Ankieta zadowolenia klienta Urząd Miejski w Bielsku-Białej (bielsko-biala.pl))	2025 r.	Pełnomocnik PM ds. Systemu Zarządzania
		1.4. Przeprowadzenie kolejnej edycji badania jakości obsługi interesantów Urzędu „mystery shopping” (tajemniczy klient).	Wydział Audytu Wewnętrznego i Kontroli	Ocena jakości obsługi interesantów: nie niżej niż 3,8 w skali od 1 do 5	2025 r.	Pełnomocnik PM ds. Systemu Zarządzania
2.	Dostosowanie Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji (zwanego dalej SZBI) do wymagań zaktualizowanej normy ISO 27001 oraz dyrektywy w sprawie środków na rzecz wysokiego wspólnego poziomu cyberbezpieczeństwa na terytorium Unii Europejskiej (tzw. dyrektywa NIS2), w tym także zaktualizowanie dokumentacji systemowej w celu zachowania spójności pomiędzy Systemem Zarządzania Jakością, zgodnym z normą ISO 9001 (która jest podstawą wprowadzonego Zintegrowanego Systemu Zarządzania), a SZBI, zgodnym z wprowadzoną normą ISO 27001:2023: ➤ Dostosowanie i wykonanie - jeżeli konieczne - dokumentacji SZBI według wymagań wskazanych norm i aktów prawnych (realizacja w ramach	2.1. Poprawa sprawności realizacji procesów Systemu Zarządzania w Urzędzie.	Wydział Informatyki	Objęcie 90% procesów Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji auditami wewnętrznymi	2025 r.	Naczelnik Wydziału Informatyki
		2.2. Przeprowadzanie testów i ćwiczeń planów ciągłości działania.	Wydział Audytu Wewnętrznego i Kontroli	Realizacja rocznego programu testów i ćwiczeń – 100%	2025 r.	Naczelnik Wydziału Zarządzania Kryzysowego
		2.3. Dostosowanie dokumentacji Systemu Zarządzania do zmian wynikających z przepisów prawnych, wskazanych norm oraz zmian organizacyjnych.	Wydział Zarządzania Kryzysowego	Bieżące aktualizowanie dokumentacji systemowej do zmian wynikających z przepisów prawnych oraz zmian organizacyjnych – 100%	Na bieżąco	Pełnomocnik PM ds. Systemu Zarządzania
		2.4. Organizacja szkoleń w zakresie Zintegrowanego Systemu Zarządzania, zgodnie z przyjętym		Realizacja rocznego programu szkoleń – 100%	2025 r.	

Lp.	Cel operacyjny	Zadanie	Komórka wiodąca	Miernik	Termin realizacji	Odpowiedzialny za realizację
	Konkursu Grantowego „Cyberbezpieczny Samorząd”, Działanie 2.2. – Wzmocnienie krajowego systemu cyberbezpieczeństwa, Fundusze Europejskie na Rozwój Cyfrowy 2021-2027”); ➤ zachowanie spójności procedur bezpieczeństwa informacji z dokumentami powiązanymi oraz procedurami i instrukcjami systemowymi zawartymi w Księdze Procesów Zintegrowanego Systemu Zarządzania oraz spójności procedur i instrukcji systemowych z procesami wydziałowymi (m.in. Wydz. ON, Wydziału INF, IOD); ➤ przeprowadzenie audytu certyfikującego ISO 27001, którego celem będzie weryfikacja i ocena akredytowanej jednostki certyfikującej, czy Urząd wdrożył i utrzymuje system zarządzania bezpieczeństwem informacji zgodnie z wymaganiami normy.	programem szkoleń. 2.5. Realizacja projektu <i>Cyberbezpieczne Miasto Bielsko-Biała</i> w latach 2024 – 2025: Efektem projektu będzie: ➤ zwiększenie poziomu bezpieczeństwa informacji poprzez wzmocnienie odporności oraz zdolności do skutecznego zapobiegania oraz reagowania na incydenty w systemach informacyjnych Urzędu; ➤ udoskonalenie procedur i praktyk obowiązujących w Urzędzie, a także wzrost kompetencji z zakresu cyberbezpieczeństwa wśród pracowników; ➤ poddanie się procesowi certyfikacji w celu potwierdzenia zgodności zintegrowanego systemu zarządzania z wymaganiami normy.	Wydział Informatyki Wydział Zamówień Publicznych	Realizacja zadań projektowych zaplanowanych na 2025 r. – 100%	2025 r.	Zespół projektowy
3.	Zapewnienie poufności, dostępności i integralności informacji przetwarzanych w Urzędzie zgodnie z określonymi wymaganiami.	3.1. Zabezpieczenie systemów przetwarzających informacje przed nieautoryzowanym dostępem.	Wydział Informatyki	Monitorowanie i aktualizacja na poziomie 95% systemów zabezpieczeń i ochrony antywirusowej.	Na bieżąco	Naczelnik Wydziału Informatyki
		3.2. Minimalizowanie ryzyka oraz ograniczanie skutków utraty informacji.	Wszystkie Wydziały	Zabezpieczanie nośników danych, szczególnie zawierających dane, które powinny być chronione – procent zabezpieczonych wymiennych nośników danych z zainstalowanym i aktualnym oprogramowaniem w stosunku do wszystkich – 100% .	Na bieżąco	Sekretarz Miasta
		3.3. Stosowanie zabezpieczeń: organizacyjnych, zasobów ludzkich, fizycznych oraz technologicznych.	Wszystkie Wydziały	Zabezpieczenie aktywów podstawowych oraz aktywów wspierających – 100%	Na bieżąco	Sekretarz Miasta
		4.1. Opracowanie Programu poprawy warunków BHP.	Komisja ds. BHP	Opracowanie Programu poprawy warunków BHP – 100%	wrzesień 2025 r.	Główny Specjalista ds. BHP
		4.2. Utrzymanie właściwego stanu	Główny	4.2.1. Przeglądy obiektów	Na	Sekretarz Miasta

Lp.	Cel operacyjny	Zadanie	Komórka wiodąca	Miernik	Termin realizacji	Odpowiedzialny za realizację
		technicznego budynków i pomieszczeń Urzędu Miejskiego.	Specjalista ds. BHP Sekretarz Miasta Wydział Organizacyjny Wydział Inwestycji	budowlanych – 100% 4.2.2. Przeglądy okresowe urządzeń klimatyzacyjnych, dźwigów – 100% 4.2.3. Remonty i modernizacje pomieszczeń biurowych i innych pomieszczeń budynków ≥ 50% 4.2.4. Modernizacje stanowisk pracy – 100%	bieżąco	
		4.3. Bezpieczeństwo pożarowe	Wydział Zarządzania Kryzysowego Wydział Informatyki	4.3.1. Utrzymanie sprzętu i urządzeń, kontrola sprawności, konserwacja – 100% 4.3.2. Przegląd instrukcji ppoż. – 100% 4.3.3. Kontrola przestrzegania przepisów BHP oraz bezpieczeństwa ppoż. – 100%	Na bieżąco	Sekretarz Miasta
		4.4. Realizacja programu badań profilaktycznych		4.4.1. Realizacja badań, wstępnych, okresowych i kontrolnych (badania obowiązkowe) – 100%	Na bieżąco	Główny Specjalista ds. BHP
		4.5. Realizacja rozszerzonego zakresu badań profilaktycznych (badania przeprowadzane na wniosek pracownika podczas realizacji badań okresowych).		Procent pracowników korzystających z rozszerzonych badań w stosunku do liczby pracowników skierowanych na badania – 50%	Na bieżąco	Główny Specjalista ds. BHP
		4.6. Realizacja szkoleń z zakresu BHP		Procent pracowników objętych obowiązkowym szkoleniem okresowym z zakresu BHP – 100%	Na bieżąco	Główny Specjalista ds. BHP
		4.7. Zakupy		4.7.1. Zakup okularów korygujących wzrok – 100% 4.7.2. Wyposażenie apteczek – 100%	Na bieżąco	Główny Specjalista ds. BHP
5.	Ograniczanie kosztów funkcjonowania Urzędu i zmniejszanie zużycia zasobów naturalnych - promowanie zasad ograniczających zużycie zasobów naturalnych wśród pracowników Urzędu.	5.1. Oszczędność zużycia papieru oraz materiałów biurowych.	Wszystkie Wydziały	Przewidywane koszty materiałów biurowych, w tym papieru nie wyższe niż: 369.000,00 zł	2025 r.	Sekretarz Miasta
		5.2. Oszczędność zużycia energii elektrycznej.		Przewidywane koszty zużycia energii elektrycznej nie wyższe niż: 1 500.000,00 zł	2025 r.	Sekretarz Miasta
		5.3. Oszczędność zużycia energii cieplnej.		Przewidywane koszty energii cieplnej nie wyższe niż: 850.000,00 zł	2025 r.	
		5.4. Oszczędność w zużyciu wody		Przewidywane koszty	2025 r.	

Lp.	Cel operacyjny	Zadanie	Komórka wiodąca	Miernik	Termin realizacji	Odpowiedzialny za realizację
		i odprowadzania ścieków.		➤ zużycia wody nie wyższe niż: 50.000,00 zł ➤ odprowadzanie ścieków: 82.240,00 zł		
6.	Prowadzenie selektywnej zbiórki odpadów zgodnie z przyjętymi zasadami.	6.1. Przestrzeganie selektywnej zbiórki odpadów.	Wszystkie Wydziały	Utrzymanie poziomu segregowanych odpadów zgodnie ze złożonymi deklaracjami – 100.000,00 zł	Na bieżąco	Sekretarz Miasta
		6.2. Ustalenie, wspólnie z Wydziałem Gospodarki Odpadami, zasad gromadzenia i przekazywania do Zakładu Gospodarki Odpadami makulatury.	Wszystkie Wydziały	Bieżące zgłaszanie potrzeby odbioru makulatury i jej odbiór – 100%	Na bieżąco	
7.	Prowadzenie prawidłowej gospodarki odpadami niebezpiecznymi oraz specjalistycznymi.	7.1. Kontynuowanie programu zbiórki przeterminowanych leków i przekazywania ich wyspecjalizowanym firmom.	Wydział Gospodarki Odpadami	Bieżące zgłaszanie potrzeby odbioru przeterminowanych leków z konfiskatora uprawnionym firmom – 100%	Na bieżąco	Naczelnik Wydziału Gospodarki Odpadami
		7.2. Prowadzenie, wspólnie z Wydziałem Informatyki, prawidłowej gospodarki odpadami typu monitory, komputery, zużyte opakowania po tonerach zgodnie z obowiązującymi przepisami i procedurami.	Wydział Informatyki	Bieżące zgłaszanie potrzeby odbioru monitorów, komputerów specjalistycznym firmom – 100%	Na bieżąco	Sekretarz Miasta
		7.3. Ustalenie wspólnie z Wydziałem Organizacyjnym i Gospodarki Odpadami zasad przekazywania zużytych baterii oraz elektrośmieci wyspecjalizowanym firmom.	Wszystkie Wydziały	Bieżące zgłaszanie potrzeby odbioru zużytych baterii oraz elektrośmieci i ich odbiór – 100%	Na bieżąco	Sekretarz Miasta
		7.4. Gromadzenie, zabezpieczanie, przekazywanie świetlówek, tonerów zgodnie z obowiązującymi przepisami i procedurami.	Wszystkie Wydziały	Bieżące zgłaszanie potrzeby odbioru odpadów niebezpiecznych uprawnionym firmom	Na bieżąco	Z-ca Naczelnika Wydziału Organizacyjnego
		7.5. Kontynuowanie programu zbiórki zużytych olejów jadalnych i tłuszczu.	Wydział Gospodarki Odpadami	Bieżące zgłaszanie potrzeby odbioru zużytych substancji firmie specjalistycznej	Na bieżąco	Naczelnik Wydziału Gospodarki Odpadami
8.	Utrzymanie należytego stanu technicznego samochodów służbowych	8.1. Przeglądy techniczne samochodów służbowych.	Wydział Organizacyjny	Przeprowadzanie przeglądów technicznych samochodów służbowych, zgodnie z planem.	Na bieżąco	Z-ca Naczelnika Wydziału Organizacyjnego

Zatwierdzam:

PREZYDENT MIASTA

Bielska-Białej

Urząd Miejski w Bielsku-Białej

Jarosław Klimaszcwski

