

URZĄD MIASTA PŁOCKA  
PL. STARY RYNEK 1, 09-400 PŁOCK

# Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania w Urzędzie Miasta Płocka

Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania - wydanie nr 18

Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania odpowiada wymogom norm: PN-EN ISO 9001:2015-10, PN-EN ISO 14001:2015-09, PN-ISO-45001:2018-06 oraz ISO/IEC 27001:2023.

Niniejsza Księga podlega aktualizacji.

Rejestr zmian:

W wydaniu 18 Księgi Zintegrowanego Systemu Zarządzania dokonano zmian związanych z dostosowaniem zapisów do zmian Regulaminu organizacyjnego Urzędu Miasta Płocka oraz wdrożeniem wymagań normy ISO/IEC 27001:2023.

Zmiany wprowadził Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

Opracował:  
Pełnomocnik ds.  
Zintegrowanego Systemu Zarządzania  
Albert Dyna - Sekretarz Miasta Płocka

Zatwierdził:  
Prezydent Miasta Płocka  
Andrzej Nowakowski

**Kategoria informacji: informacja publicznie dostępna****SPIS TREŚCI:****1. Wprowadzenie**

- 1) Kontekst organizacji
- 2) O Księdze Zintegrowanego Systemu Zarządzania
- 3) Słownik pojęć używanych w Księdze Zintegrowanego Systemu Zarządzania

**2. Opis organizacji**

- 1) Podstawy prawne działalności
- 2) Charakterystyka i zakres działalności
- 3) Przedmiot działalności
- 4) Struktura organizacyjna
- 5) Zakres Zintegrowanego Systemu Zarządzania w Urzędzie

**3. Informacja o produktach****4. Przywództwo i zaangażowanie**

- 1) Zaangażowanie Kierownictwa
- 2) Polityka Zintegrowanego Systemu Zarządzania
- 3) Role, odpowiedzialność i uprawnienia
- 4) Przedstawiciel kierownictwa
- 5) Powiązania organizacyjne
- 6) Podejście oparte na zarządzaniu ryzykiem
- 7) Powiązanie działań z celami strategicznymi
- 8) Zasoby

**5. Zintegrowany System Zarządzania**

- 1) Mapa procesów
- 2) Właściciele procesów
- 3) Księga procedur i instrukcji
- 4) Komunikacja z klientem, Standardy Obsługi Klienta, Standardy Ochrony Małoletnich, strony zainteresowane
- 5) Kodeks Etyki Pracownika Urzędu Miasta Płocka
- 6) Projektowanie i rozwój Zintegrowanego Systemu Zarządzania
- 7) Planowanie realizacji usług
- 8) Przegląd zarządzania przez najwyższe kierownictwo
- 9) Kompetencje, świadomość i szkolenia pracowników organizacji
- 10) Nadzorowanie wymagań prawnych

**6. Cele ZSZ w odniesieniu do Strategii Zrównoważonego Rozwoju Miasta Płocka****Opracował:**Pełnomocnik ds.  
Zintegrowanego Systemu Zarządzania  
Albert Dyna – Sekretarz Miasta Płocka**Zatwierdził:**Prezydent Miasta Płocka  
Andrzej Nowakowski

**Kategoria informacji: informacja publicznie dostępna**

## 1. Wprowadzenie

### 1) Kontekst organizacji

Płock to 120-tysięczne miasto na prawach powiatu, położone w centrum Polski, na terenie województwa mazowieckiego, ok 110 km na zachód od Warszawy. Płock to również najstarsze miasto i dawna stolica Mazowsza, położone nad Wisłą, na malowniczej 52 - metrowej skarpie, która stanowi jeden z unikalnych walorów turystycznych w Polsce. Na przełomie XI i XII wieku Płock należał do najważniejszych ośrodków politycznych i gospodarczych państwa polskiego. Prawa miejskie otrzymał w 1237 roku. Mieściła się tutaj siedziba władców Polski - książąt Władysława Hermana i Bolesława Krzywoustego, którzy spoczywają w Bazylice Katedralnej. Płock to Miasto z tradycjami, którego historia zapisała ważny rozdział w dziejach Polski. To właśnie tu, w Domu Zakonnym, miała pierwsze objawienie święta Siostra Faustyna, kult Bożego Miłosierdzia rozlał się daleko poza granice Polski, a Płock stał się celem licznych pielgrzymek z całego świata.

Gospodarka na terenie Miasta jest zdywersyfikowana. Do jej dominujących gałęzi należą przedsiębiorstwa sektora paliwowo - energetycznego i chemicznego, maszynowego, budowlano-montażowego. Istotnym elementem krajobrazu gospodarczego Miasta jest Płocki Park Przemysłowo - Technologiczny S.A. (PPPT). Położony w bezpośrednim otoczeniu PKN ORLEN S.A. oraz wyposażony w niezbędną do prowadzenia działalności infrastrukturę i media, PPPT jest obszarem gdzie powstało wiele inicjatyw gospodarczych. Tam ulokowały się firmy z branży chemicznej i przetwórstwa chemicznego, ogólnobudowlanej, obróbki metali, recyklingu, inżynieringu maszyn i urządzeń przemysłowych. W PPPT jest także miejsce dla przedsięwzięć sektora badawczo-rozwojowego oraz nowoczesnych usług biznesowych.

Warto podkreślić, że Płock był jednym z pierwszych polskich miast, które opracowało strategię rozwoju w trosce o zapewnienie harmonijnego, wszechstronnego i stabilnego rozwoju. W uchwale Rady Miasta Płocka w sprawie ustalenia wizji, kierunków rozwoju i celów szczegółowych Strategii Zrównoważonego Rozwoju Miasta Płocka sformułowano misję i cele rozwoju Miasta, od których zależy sposób wydatkowania publicznych pieniędzy. W Strategii została zapisana wizja Miasta: „Niezwykłego, nowoczesnego miasta, spełnionych i kreatywnych ludzi”. Strategia Zrównoważonego Rozwoju Miasta uwzględnia wielopłaszczyznowość i wielopodmiotowość procesów decyzyjnych prowadzących do określonych rezultatów polityki społecznej i środowiskowej.

Płock to miasto akademickie, w którym studenci kształcą się w czterech wyższych uczelniach (filia Politechniki Warszawskiej, Akademia Mazowiecka w Płocku, Szkoła Wyższa Pawła Włodkowica, Wyższe Seminarium Duchowne).

Od wielu lat Płock utrzymuje bardzo dobre kontakty międzynarodowe poprzez aktywną współpracę z miastami partnerskimi.

Miasto ma niepowtarzalny urok i atmosferę, jaką daje mieszanka wielowiekowej historii z nowoczesnością, sztuki z techniką, dzikiej natury z rozwiniętym przemysłem, ciszy starych murów z festiwalowymi brzmieniami. Z tych kontrastów wyrasta Miasto o dużym potencjale turystycznym i gospodarczym, nastawione na rozwój i zapewnienie mieszkańcom wysokiej jakości życia.

**Opracował:**  
Pełnomocnik ds.  
Zintegrowanego Systemu Zarządzania  
Albert Dyna - Sekretarz Miasta Płocka

**Zatwierdził:**  
Prezydent Miasta Płocka  
Andrzej Nowakowski

**Kategoria informacji: informacja publicznie dostępna**

## 2) O Księdze Zintegrowanego Systemu Zarządzania

Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania (zwanego dalej „ZSZ”) jest dokumentem opisującym ZSZ w Urzędzie Miasta Płocka (zwanym dalej Urzędem), wdrożony i utrzymywany według norm PN-EN ISO 9001:2015-10, PN-EN ISO 14001:2015-09, PN-ISO- 45001:2018-06 oraz ISO/IEC 27001:2023.

Księga ZSZ jest opracowywana oraz aktualizowana przez Pełnomocnika ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania (zwanego dalej Pełnomocnikiem ds. ZSZ) i zatwierdzana przez Prezydenta Miasta Płocka. Przegląd Księgi ZSZ odbywa się co najmniej raz w roku. W przypadku wprowadzania zmian w Księdze ZSZ wymieniana jest ona w całości, uaktualniany jest jej numer wydania, a zakres zmian przedstawiany jest w Rejestrze zmian. Wszystkie strony zainteresowane mają dostęp do Księgi ZSZ udostępnionej na stronie internetowej Urzędu. Pełnomocnik ds. ZSZ przechowuje jeden egzemplarz Księgi ZSZ w formie wydruku zatwierdzonego odręcznymi podpisami.

## 3) Słownik pojęć używanych w Księdze ZSZ

Dla celów niniejszej Księgi ZSZ oraz dokumentów systemowych stosuje się terminy i definicje podane w normach wymienionych w pkt 2.

Ponadto ilekroć w dokumentach systemowych jest mowa o:

- **Zintegrowanym Systemie Zarządzania (ZSZ)** – należy przez to rozumieć zbiór wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących elementów niezbędnych do zarządzania organizacją we wszystkich aspektach działalności;
- **dokumentach Zintegrowanego Systemu Zarządzania** – należy przez to rozumieć Politykę ZSZ i polityki szczegółowe, Księgę ZSZ, procedury, instrukcje oraz opisy procesów;
- **Najwyższym Kierownictwie Urzędu Miasta Płocka** – należy przez to rozumieć Prezydenta Miasta Płocka.
- **organizacji** – należy przez to rozumieć Urząd Miasta Płocka.
- **Polityce Zintegrowanego Systemu Zarządzania** – należy przez to rozumieć ogół zamierzeń i ukierunkowań organizacji dotyczących jej systemu zarządzania, formalnie wyrażony przez najwyższe kierownictwo Urzędu.

## 2. Opis organizacji

### 1) Podstawy prawne działalności

- ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym;
- ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych;
- Statut Miasta Płocka,
- Regulamin organizacyjny Urzędu Miasta Płocka wprowadzony zarządzeniem Prezydenta Miasta Płocka,
- Urząd posiada identyfikator według systemu REGON: 000592868 oraz Numer Identyfikacji Podatkowej (NIP): 774-31-35-712.

### 2) Charakterystyka i zakres działalności

Urząd jest aparatem pomocniczym Prezydenta Miasta Płocka, który realizuje zadania własne gminy oraz zadania zlecone z zakresu administracji rządowej na podstawie przepisów ogólnie obowiązujących lub w drodze porozumień zawartych z organami administracji rządowej. Urząd jest wyodrębnioną jednostką budżetową, której dochody i wydatki w całości objęte są budżetem Miasta Płocka.

**Opracował:**  
Pełnomocnik ds.  
Zintegrowanego Systemu Zarządzania  
Albert Dyna – Sekretarz Miasta Płocka

**Zatwierdził:**  
Prezydent Miasta Płocka  
Andrzej Nowakowski

**Kategoria informacji: informacja publicznie dostępna****3) Przedmiot działalności**

Urząd zajmuje się obsługą mieszkańców miasta Płocka w zakresie realizacji ich uprawnień i obowiązków wynikających z przepisów prawa oraz planowaniem i realizacją zadań w zakresie zarządzania przestrzenią miejską.

**4) Struktura organizacyjna**

Struktura organizacyjna Urzędu określona jest w załączniku do Regulaminu organizacyjnego Urzędu Miasta Płocka.

**5) Zakres ZSZ w Urzędzie**

ZSZ w Urzędzie Miasta Płocka obejmuje swym zakresem obsługę administracyjną ludności i podmiotów gospodarczych oraz zarządzanie przestrzenią miejską, z zachowaniem bezpieczeństwa informacji.

System zarządzania środowiskowego obejmuje działalność operacyjną komórek organizacyjnych Urzędu wynikającą z Regulaminu organizacyjnego Urzędu, zadania własne Gminy realizowane w oparciu o właściwe przepisy prawa, uwzględnianie aspektów ekologicznych na wszystkich etapach procesu tworzenia aktów prawa miejscowego związanego z ochroną środowiska oraz w ramach prowadzonych postępowań administracyjnych.

System zarządzania bezpieczeństwem informacji w Urzędzie Miasta Płocka obejmuje ochronę gromadzonych i przetwarzanych w Urzędzie informacji i innych związanych z nimi aktywów przed nieuprawnionym dostępem, naruszeniem integralności bądź zniszczeniem. Zakres ochrony i podjęte środki są adekwatne do własności aktywów związanych z systemami przetwarzania informacji.

System zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy obejmuje strukturę organizacyjną, planowanie, odpowiedzialność, zasady postępowania, procedury, procesy i środki potrzebne do utrzymywania bezpieczeństwa i higieny pracy na terenie Urzędu Miasta Płocka.

**3. Informacja o produktach**

Produktem organizacji są usługi świadczone przez Urząd w zakresie obsługi ludności oraz podmiotów gospodarczych, skutki działań podejmowanych przez Urząd w zakresie realizacji zadań własnych i zleconych, zarówno w sferze administracyjnej, jak i cywilnoprawnej oraz zarządzanie przestrzenią miejską. Urząd świadczy również usługi dla stron zainteresowanych z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy.

**4. Przywództwo****1) Zaangażowanie Kierownictwa**

Najwyższe Kierownictwo Urzędu dążąc do spełnienia potrzeb i oczekiwań klientów zewnętrznych, jak i wewnętrznych podjęło starania mające na celu ustanowienie, udokumentowanie, utrzymywanie i ciągłe doskonalenie ZSZ w Urzędzie, zgodnego z normami PN-EN ISO 9001:2015-10, PN-EN ISO 14001:2015-09, PN-ISO-45001:2018-06 oraz ISO/IEC 27001:2023.

Konsekwentne stosowanie procedur przez wszystkich pracowników sprawia, że działania są planowane i nadzorowane, co pozwala spełniać w coraz doskonalszy sposób wymagania stron zainteresowanych. Pracownicy Urzędu zobowiązani są dołożyć wszelkich starań, aby poprzez przestrzeganie przyjętych procedur oraz stałe ich doskonalenie utrzymywać i rozwijać ZSZ. Ze swej strony Kierownictwo Urzędu, począwszy od Prezydenta Miasta Płocka aż po kierowników niższych szczebli, nadzoruje funkcjonowanie

**Opracował:**  
Pełnomocnik ds.  
Zintegrowanego Systemu Zarządzania  
Albert Dyna – Sekretarz Miasta Płocka**Zatwierdził:**  
Prezydent Miasta Płocka  
Andrzej Nowakowski

**Kategoria informacji: informacja publicznie dostępna**

systemu poprzez dokonywanie jego ocen i podejmowanie efektywnych działań naprawczych. Najwyższe kierownictwo Urzędu uznaje zarządzanie bezpieczeństwem i higieną pracy jako integralną część zarządzania Urzędem.

## 2) Polityka Zintegrowanego Systemu Zarządzania

Polityka ZSZ oraz Polityka SZBI zostały opracowane przez Pełnomocnika ds. ZSZ i zatwierdzone przez Prezydenta Miasta Płocka jako obowiązujące w organizacji.

Polityka ZSZ oraz Polityka SZBI zostały ogłoszone wszystkim stronom zainteresowanym poprzez zamieszczenie w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miasta Płocka, a Polityka ZSZ dodatkowo została wywieszona przy stanowiskach obsługi klienta. Obie polityki są regularnie przeglądane i w razie potrzeby poddawane aktualizacji.

Wszyscy pracownicy Urzędu zostali zapoznani z Polityką ZSZ oraz Polityką SZBI poprzez:

- rozpowszechnienie dokumentu – poinformowanie o aktualizacji poprzez urzędowy komunikator mailowy;
- poinformowanie o indywidualnych zadaniach, odpowiedzialności i uprawnieniach pracowników przez kierowników komórek organizacyjnych,
- zamieszczenie polityk oraz innych dokumentów ZSZ na stronie intranetowej poświęconej ZSZ,
- przedstawienie przez kierownika komórki organizacyjnej podległym pracownikom, w jaki sposób Polityka ZSZ przekłada się na pracę w danej komórce organizacyjnej.

## 3) Role, odpowiedzialność i uprawnienia

**Prezydent Miasta Płocka** jest odpowiedzialny za:

- a) wdrożenie i zakomunikowanie wszystkim stronom zainteresowanym Polityki ZSZ,
- b) komunikowanie kierunków rozwoju organizacji oraz wartości istotnych dla nowoczesnego zarządzania organizacją,
- c) promowanie stosowania podejścia procesowego,
- d) ustalenie, zakomunikowanie i egzekwowanie uprawnień i odpowiedzialności za utrzymywanie i ciągłe doskonalenie systemu na wszystkich poziomach zarządzania,
- e) systematyczne przeprowadzanie przeglądu ZSZ w Urzędzie w celu zapewnienia jego stałej przydatności, adekwatności i skuteczności,
- f) zapewnienie zasobów do realizacji Polityki ZSZ, w tym do osiągnięcia zamierzonych wyników,
- g) wyznaczenie przedstawiciela najwyższego kierownictwa i określenie jego obowiązków i uprawnień w celu zapewnienia, że ZSZ jest ustanowiony, wdrożony i utrzymywany zgodnie z wymaganiami właściwych norm.

**Pełnomocnik ds. ZSZ** jest odpowiedzialny za:

- a) zapewnienie, że ZSZ jest ustanowiony, wdrożony i utrzymywany zgodnie z ustalonymi wymaganiami,
- b) przedstawianie najwyższemu kierownictwu wszelkich potrzeb związanych z doskonaleniem ZSZ,
- c) zapewnienie w Urzędzie świadomości dotyczącej wymagań stronom zainteresowanych,
- d) ustanowienie właściwych procesów komunikacyjnych w Urzędzie,
- e) analizowanie skuteczności podjętych działań korygujących w Urzędzie.

**Opracował:**  
Pełnomocnik ds.  
Zintegrowanego Systemu Zarządzania  
Albert Dyna – Sekretarz Miasta Płocka

**Zatwierdził:**  
Prezydent Miasta Płocka  
Andrzej Nowakowski

**Kategoria informacji: informacja publicznie dostępna****Samodzielne Stanowisko ds. Systemów Zarządzania** jest odpowiedzialne za:

- a) współpracę z Pełnomocnikiem ds. ZSZ w zakresie działań związanych z bieżącym utrzymaniem ZSZ, a w szczególności za analizę dokumentów systemowych oraz inicjowanie wdrażania zmian, planowanie i koordynowanie auditów wewnętrznych, analizę wyników auditów oraz inicjowania działań korekcyjnych i korygujących, a następnie ocenę efektów tych działań i proponowanie działań doskonalących,
- b) implementację innowacyjnych technik zarządzania w administracji publicznej;
- c) współpracę ze specjalistą ds. BHP w zakresie utrzymania i rozwoju systemu zarządzania BHP,
- d) współpracę z właściwymi komórkami organizacyjnymi Urzędu Miasta Płocka w zakresie działań związanych z utrzymaniem i rozwojem systemu zarządzania środowiskowego w Urzędzie,
- e) współpracę z miejskimi jednostkami organizacyjnymi w zakresie zagadnień BHP i ochrony środowiska, wynikających z rozwoju i doskonalenia ZSZ,
- f) współpracę z Wydziałem Informatyki i Telekomunikacji oraz Inspektorem Ochrony Danych w zakresie zarządzania bezpieczeństwem informacji oraz ochrony danych.

**Kierownicy komórek organizacyjnych** są odpowiedzialni za:

- a) wdrożenie dokumentów systemowych w podległej komórce organizacyjnej,
- b) określenie wymagań tych stron zainteresowanych, które są istotne dla ZSZ oraz prawidłowego wykonywania zadań regulaminowych,
- c) zapewnienie możliwości wypełniania zadań przez auditorów wewnętrznych i zewnętrznych,
- d) wdrożenie działań korygujących w przypadku stwierdzenia rzeczywistych lub potencjalnych niezgodności w komórce organizacyjnej,
- e) inicjowanie opracowywania nowych lub aktualizowania istniejących dokumentów systemowych,
- f) zapewnienie udokumentowanych informacji wymaganych przez ZSZ i poszczególne normy oraz przechowywanie ich zgodnie z ustaleniami,
- g) szkolenie podległych pracowników w zakresie dokumentacji systemowej podczas szkoleń wewnętrznych,
- h) kontrolowanie aktualności dokumentów potwierdzających kwalifikacje pracowników,
- i) zgłaszanie potrzeb szkoleniowych,
- j) adaptację nowo zatrudnionych pracowników Urzędu w zakresie dokumentacji systemowej i szczegółowych zasad bezpieczeństwa informacji obowiązujących w Urzędzie.

**Właściciele procesów** są odpowiedzialni za:

- a) nadzorowanie aktualności obowiązującej w danym procesie dokumentacji ZSZ i jej kompletności,
- b) prowadzenie i przechowywanie zapisów wymaganych przez ZSZ i poszczególne normy,
- c) współuczestnictwo w auditach wewnętrznych i zewnętrznych,
- d) wdrażanie korekcji i działań korygujących w danym procesie,
- e) wnioskowanie do Pełnomocnika ds. ZSZ o wprowadzenie zmian w obowiązującej dokumentacji systemowej,

Szczegółowy zakres uprawnień i obowiązków osób odpowiedzialnych za działania objęte ZSZ określony jest w ich zakresach czynności.

**Opracował:**  
Pełnomocnik ds.  
Zintegrowanego Systemu Zarządzania  
Albert Dyna – Sekretarz Miasta Płocka**Zatwierdził:**  
Prezydent Miasta Płocka  
Andrzej Nowakowski

**Kategoria informacji: informacja publicznie dostępna****4) Przedstawiciel Kierownictwa**

Osobą bezpośrednio odpowiedzialną za utrzymywanie i ciągłe doskonalenie ZSZ jest Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania. Został on ustanowiony w Regulaminie organizacyjnym Urzędu, wprowadzonym zarządzeniem Prezydenta Miasta Płocka. Szczegółowy zakres obowiązków i uprawnień Pełnomocnika zawarty jest w procedurach systemowych. Pełnomocnik jest uprawniony do kontaktów z klientem wewnętrznym oraz zewnętrznym, w tym z jednostkami certyfikującymi i nadzorującymi ZSZ.

**5) Powiązania organizacyjne**

Powiązania organizacyjne pomiędzy poszczególnymi komórkami organizacyjnymi wynikają ze schematu organizacyjnego Urzędu, stanowiącego załącznik do Regulaminu organizacyjnego Urzędu Miasta Płocka. Urzędem kieruje Prezydent Miasta Płocka poprzez wydawanie zarządzeń, decyzji, poleceń i pism okólnych oraz za pomocą procedur i instrukcji ZSZ. Zastępcy Prezydenta wykonują swoje zadania w zakresie i w formie określonej w Regulaminie organizacyjnym oraz w zarządzeniach Prezydenta. Kierowanie pracą poszczególnych komórek organizacyjnych odbywa się na zasadzie jednoosobowego kierownictwa i jednoosobowej odpowiedzialności. W przypadku nieobecności kierownika komórki organizacyjnej zastępuje go wyznaczony pracownik.

**6) Podejście oparte na zarządzaniu ryzykiem**

Podejście oparte na zarządzaniu ryzykiem umożliwia Urzędowi określenie czynników, które mogą powodować odchylenia od zaplanowanych wyników dotyczących procesów i systemu zarządzania, wprowadzenie zapobiegawczych środków nadzoru, aby minimalizować negatywne skutki oraz maksymalnie wykorzystać pojawiające się szanse.

**7) Powiązanie działań z celami strategicznymi**

Planowanie zadań budżetowych na każdy kolejny rok budżetowy opiera się na gruntownej analizie i powiązaniu działań z celami strategicznymi, zamieszczonymi w Strategii Zrównoważonego Rozwoju Miasta Płocka. Od 2014 roku w Urzędzie Miasta Płocka tworzony jest również Otwarty Katalog Inwestycji Miejskich. Jest to dokument skupiający informacje o potrzebach inwestycyjnych Płocka, w którym zawarte są również informacje na temat szacunkowych kosztów ich realizacji. Powyższy katalog jest wykorzystywany do dokonywania selekcji najistotniejszych zadań inwestycyjnych, które przekazywane są Prezydentowi Miasta Płocka jako wytyczne do opracowania projektu budżetu miasta Płocka na kolejny rok oraz projektu wieloletniej prognozy finansowej na rok następny i lata kolejne.

**8) Zasoby**

Najwyższe kierownictwo Urzędu zapewnia wszelkie niezbędne środki osobowe i infrastrukturę w celu ustanowienia, wdrożenia, utrzymywania i ciągłego doskonalenia ZSZ.

W celu realizacji Polityki Zintegrowanego Systemu Zarządzania zapewniono następujące środki:

- a) osobowe - wykwalifikowany personel urzędniczy,
- b) materialne - pomieszczenia biurowe i związane z nimi media, wyposażenie biurowe, w tym sprzęt komputerowy i oprogramowanie, techniki informacyjne i komunikacyjne, w tym ciągły dostęp do

**Opracował:**  
Pełnomocnik ds.  
Zintegrowanego Systemu Zarządzania  
Albert Dyna - Sekretarz Miasta Płocka**Zatwierdził:**  
Prezydent Miasta Płocka  
Andrzej Nowakowski

**ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA - DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ**

URZĄD MIASTA  
PŁOCKA

KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA  
W URZĘDZIE MIASTA PŁOCKA

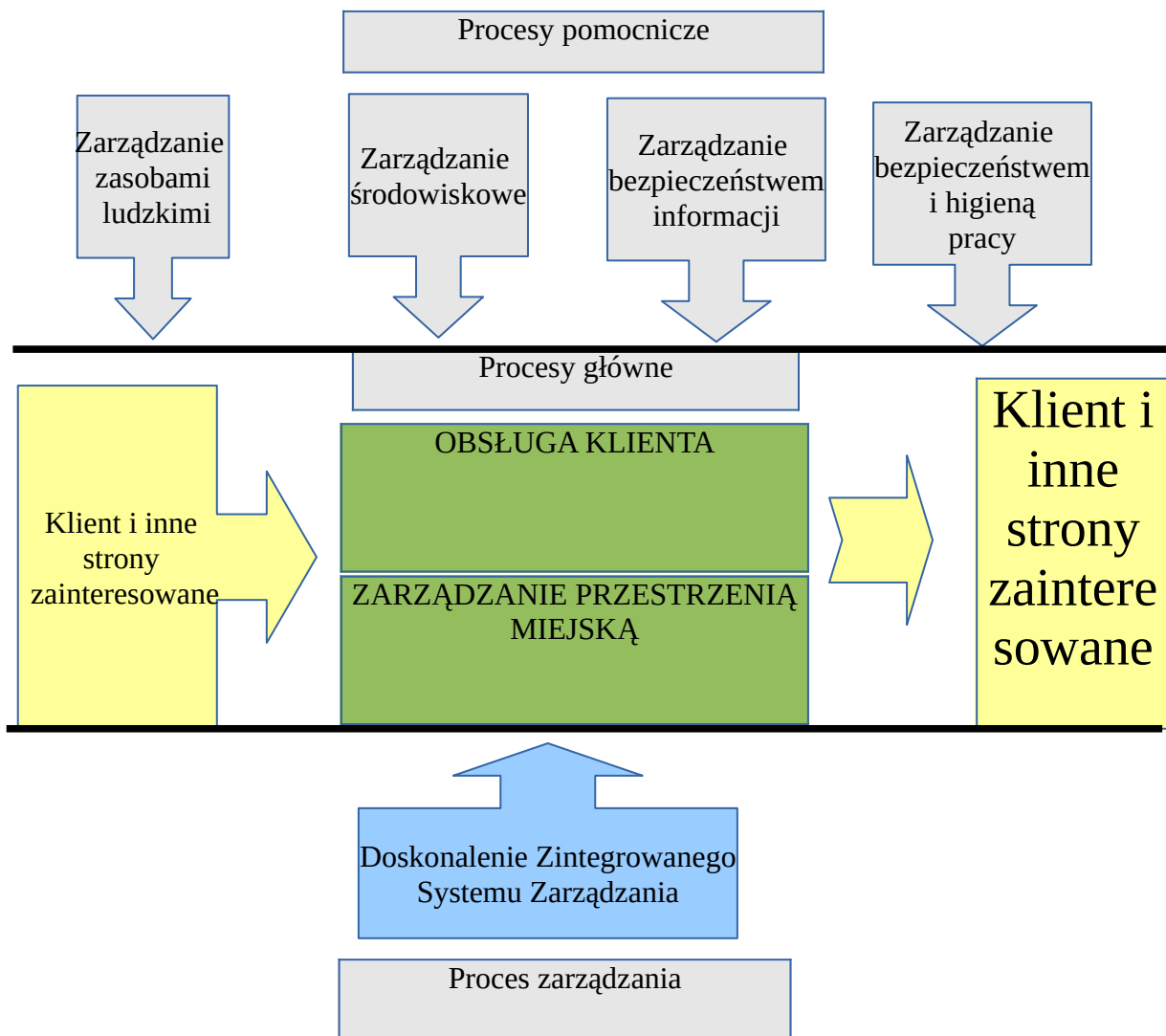
Wydanie 18  
z dnia 18.04.2025  
Strona 9

**Kategoria informacji: informacja publicznie dostępna**

- przepisów prawnych, mailowy komunikator urzędowy, intranetową stronę z dokumentacją systemową dostępną dla pracowników Urzędu,
- c) dokumentację ZSZ,
  - d) odpowiednie środowisko funkcjonowania procesów (brak dyskryminacji, szkolenia z zakresu obsługi trudnego klienta, właściwe wyposażenie stanowisk pracy).

**5. ZSZ w UMP**

**1) Mapa procesów w Urzędzie Miasta Płocka**



**Opracował:**  
Pełnomocnik ds.  
Zintegrowanego Systemu Zarządzania  
Albert Dyna – Sekretarz Miasta Płocka

**Zatwierdził:**  
Prezydent Miasta Płocka  
Andrzej Nowakowski

**Kategoria informacji: informacja publicznie dostępna****2) Właściciele procesów**

Numer procesu	Nazwa procesu	Właściciel procesu
P1	Doskonalenie ZSZ	Pełnomocnik ds. ZSZ
P2	Obsługa klienta	Zastępcy Prezydenta Miasta i Sekretarz Miasta (zgodnie z właściwością merytoryczną)
P3	Zarządzanie przestrzenią miejską	Zastępcy Prezydenta Miasta i Skarbnik Miasta (zgodnie z właściwością merytoryczną)
P4	Zarządzanie zasobami ludzkimi	Sekretarz Miasta Płocka
P5	Zarządzanie bezpieczeństwem informacji	Prezydent Miasta Płocka
P6	Zarządzanie bezpieczeństwem i higieną pracy	Prezydent Miasta Płocka
P7	Zarządzanie środowiskowe	Zastępcy Prezydenta Miasta (zgodnie z właściwością merytoryczną)

**3) Księga procedur i instrukcji**

Księga procedur i instrukcji zawiera dokumenty systemowe ZSZ. Dokumenty papierowe opatrzone są podpisami osób przygotowujących dokumenty, osób zatwierdzających merytorycznie oraz Pełnomocnika ds. ZSZ.

Dokumentacja systemowa w formie elektronicznej udostępniania jest pracownikom Urzędu na intranetowej stronie. Stronom zainteresowanym dokumentacja systemowa jest udostępniana na stronie internetowej Urzędu: [www.zsz.plock.eu](http://www.zsz.plock.eu) w zakresie dotyczącym relacji z klientem - z wyłączeniem procesu doskonalenia ZSZ, niektórych dokumentów procesu zarządzania bezpieczeństwem informacji, zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy oraz innych dokumentów systemowych zawierających informacje chronione przed dostępem osób trzecich na podstawie przepisów prawa lub wewnętrznych regulacji.

**4) Komunikacja z klientem, Standardy Obsługi Klienta, Standardy Ochrony Małoletnich, strony zainteresowane**

Sposób spełnienia wymagań stawianych przez klienta jest przedstawiony w dokumentacji poszczególnych procesów obejmujących całą sferę kontaktu Urzędu z klientem. Organizowane są badania społeczne wśród lokalnej społeczności dotyczące działań władz samorządowych. Informacje z badań przekazywane są najwyższemu kierownictwu, a następnie kierownikom komórek organizacyjnych, którzy podejmują stosowne działania pozwalające na ciągłe spełnianie wymagań klienta w świetle obowiązujących przepisów prawa oraz stałe doskonalenie procesów.

Informacje związane z usługami świadczonymi przez Urząd przekazywane są za pomocą kart usług dostępnych dla klientów na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Miasta Płocka.

Ponadto komunikacja zewnętrzna opiera się na przekazywaniu informacji dla stron zainteresowanych na oficjalnej stronie Urzędu Miasta Płocka [www.plock.eu](http://www.plock.eu).

**Opracował:**  
Pełnomocnik ds.  
Zintegrowanego Systemu Zarządzania  
Albert Dyna - Sekretarz Miasta Płocka**Zatwierdził:**  
Prezydent Miasta Płocka  
Andrzej Nowakowski

**Kategoria informacji: informacja publicznie dostępna**

W Urzędzie Miasta Płocka wykorzystywany jest Komunikator Miejski - bezpłatna aplikacja mobilna umożliwiająca łatwy i szybki kontakt mieszkańca z pracownikami samorządowymi. Problem, zdarzenie albo awarię można zgłosić przy pomocy mobilnej aplikacji lub strony www. Wystarczy zrobić zdjęcie, dodać krótki opis, wskazać miejsce i wysłać zgłoszenie. Automatycznie, w ciągu kilku sekund, trafia ono do odpowiedniej komórki Urzędu lub jednostki organizacyjnej. Komunikator Miejski to platforma, która umożliwia współdziałanie mieszkańców i Urzędu poprzez budowanie nowej relacji i zaangażowania dla dobra lokalnej społeczności.

Urząd Miasta Płocka jest przyjazny dla osób z niepełnosprawnością. W Urzędzie funkcjonuje Biuro Rzecznika Osób z Niepełnosprawnościami oraz Koordynator ds. Dostępności (powołany zarządzeniem Prezydenta Miasta Płocka), z którym może skontaktować się każda osoba ze szczególnymi potrzebami, która w Urzędzie będzie chciała załatwić sprawę i będzie potrzebować wsparcia. Na terenie obiektu znajduje się schodolaz (dostępny także w Urzędzie Stanu Cywilnego) umożliwiający pokonywanie schodów. Tablice informacyjne w Urzędzie zaprojektowano z użyciem kolorów kontrastowych.

W Urzędzie Miasta Płocka obywatel może potwierdzić profil zaufany. Możliwe jest również wnoszenie do Urzędu dokumentów w postaci elektronicznej, za pośrednictwem:

- 1) Elektronicznej Skrzynki Podawczej dostępnej na ePUAP;
- 2) usługi e-Doręczenia;
- 3) poczty elektronicznej - przesyłkę należy kierować na adres wskazany w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu, jako właściwy do kontaktu z podmiotem.

Zacieśnieniu więzów z mieszkańcami Płocka sprzyja również Program Płocka Karta Mieszkańca (PKM), powołany do życia uchwałą Rady Miasta Płocka. Program skierowany jest do osób fizycznych, których miejscem zamieszkania jest Miasto Płock. Głównym zamierzeniem Programu jest:

- 1) promocja Miasta Płock jako miejsca przyjaznego mieszkańcom;
- 2) umacnianie poczucia tożsamości lokalnej mieszkańców;
- 3) zachęcanie osób spoza gminy do osiedlania się i płacenia podatków na terenie Miasta;
- 4) poprawa warunków życia mieszkańców.

Korzyści z posiadania PKM to przede wszystkim możliwość korzystania ze zniżek u licznych partnerów oraz bezpłatnych 30 minut w Strefie Parkowania, a także zniżek oferowanych przy korzystaniu z przejazdów Komunikacją Miejską Płock oraz rowerem miejskim.

Zarządzeniem Prezydenta Miasta Płocka z dnia 26 marca 2025 r. wdrożono w Urzędzie Miasta Płocka zaktualizowane Standardy Obsługi Klienta, stanowiące zbiór zasad do stosowania przez pracowników Urzędu podczas obsługi klienta zewnętrznego i wewnętrznego.

Aby ułatwić klientowi wewnętrznemu kontakt ze służbą BHP oraz osobami odpowiedzialnymi za warunki pracy w Urzędzie, uruchomiono aplikację helpdesk BHP, za pomocą której pracownik może w każdej chwili zgłosić problem związany z bezpieczeństwem i higieną pracy. Nad prawidłowością funkcjonowania organizacji w zakresie BHP czuwa Państwowa Inspekcja Pracy oraz Państwowa Inspekcja Sanitarna. Ścisłe współpracujemy z Państwową Strażą Pożarną, która wspiera Urząd swoim doświadczeniem podczas próbnych ewakuacji.

Zarządzeniem Prezydenta Miasta Płocka z dnia 9 sierpnia 2024 r. wdrożono w Urzędzie Miasta Płocka Standardy Ochrony Małoletnich, które stanowią zbiór zasad mających na celu działanie dla dobra

**Opracował:**  
Pełnomocnik ds.  
Zintegrowanego Systemu Zarządzania  
Albert Dyna - Sekretarz Miasta Płocka

**Zatwierdził:**  
Prezydent Miasta Płocka  
Andrzej Nowakowski

**Kategoria informacji: informacja publicznie dostępna**

małoletnich. Wszyscy pracownicy Urzędu traktują małoletnich z szacunkiem oraz uwzględniają ich potrzeby.

### **5) Kodeks Etyki Pracownika Urzędu Miasta Płocka**

W celu rzetelnej realizacji zadań oraz zapewnienia zaufania społecznego do Urzędu ustanowiony został zarządzeniem Prezydenta Miasta Płocka z dnia 24 października 2019 r. Kodeks Etyczny Pracownika Urzędu Miasta Płocka.

Kierownicy komórek organizacyjnych zwracają szczególną uwagę na sprawy o charakterze etycznym i dbają, aby kultura organizacyjna Urzędu była oparta na wspólnych wartościach i etyce zawodowej, oraz darzą pracowników swobodą działania w zakresie ich uprawnień i odpowiedzialności. Kodeks wyznacza jednocześnie standardy zachowań, których strony zainteresowane mają prawo oczekiwać od pracowników Urzędu.

Kodeks stanowi uzupełnienie zasad postępowania określonych wymaganiami prawnymi, na podstawie których działa Urząd i został wdrożony głównie w celu doskonalenia jakości funkcjonowania Urzędu.

### **6) Projektowanie i rozwój ZSZ**

Projektowanie i rozwój ZSZ w Urzędzie odbywa się poprzez:

- a) wyznaczenie i okresową weryfikację celów jakości,
- b) utrzymywanie dokumentacji gwarantującej identyfikację wymagań klienta oraz postępowanie zoptymalizowane dla uzyskania, w zgodności z przepisami prawa i innymi regulacjami, wyrobu odpowiadającego tym wymaganiom,
- c) planowanie auditów wewnętrznych,
- d) bieżące planowanie działań doskonalących,
- e) okresową ocenę dokumentacji pod kątem dostosowywania jej do zmian wymagań klienta,
- f) wdrażanie działań usprawniających w poszczególnych procesach w wyniku otrzymanych informacji o wynikach badania satysfakcji klienta,
- g) innowacyjność rozwiązań organizacyjnych,

### **7) Planowanie realizacji usług**

Planowanie w Urzędzie polega na przygotowywaniu projektów aktów normatywnych (uchwał i zarządzeń), usług publicznych, aktów administracyjnych (decyzji) oraz innych dokumentów (procedur i instrukcji ZSZ)

i informacji. Podczas planowania pracownicy Urzędu opierają się na powszechnie obowiązujących przepisach prawa oraz najnowocześniejszych standardach zarządzania usługami publicznymi.

### **8) Przegląd zarządzania przez najwyższe kierownictwo**

Główny przegląd ZSZ planowany jest przez Pełnomocnika ds. ZSZ i odbywa się raz w roku. Oprócz planowanego przeglądu, w sytuacjach awaryjnych może być przeprowadzony dodatkowy przegląd ZSZ, na wniosek Pełnomocnika. W głównym przeglądzie uczestniczą: Prezydent Miasta Płocka, jego Zastępcy, Sekretarz Miasta, Skarbnik Miasta oraz Pełnomocnik ds. ZSZ. Inne osoby – np. kierownicy komórek organizacyjnych Urzędu, uczestniczą w przeglądzie, o ile przewiduje to program przeglądu. W czasie

**Opracował:**

Pełnomocnik ds.  
Zintegrowanego Systemu Zarządzania  
Albert Dyna – Sekretarz Miasta Płocka

**Zatwierdził:**

Prezydent Miasta Płocka  
Andrzej Nowakowski

**Kategoria informacji: informacja publicznie dostępna**

przeglądu w wyniku dyskusji nad zaistniałymi problemami wyciągane są wnioski, ustala się odpowiednie działania, tryb i osoby odpowiedzialne za wdrożenie tych działań. Z przeprowadzonego przeglądu sporządza się raport.

Oprócz głównego przeglądu w Urzędzie odbywają się narady z udziałem Prezydenta, jego Zastępców, Sekretarza i Skarbnika, tzw. „Kolegia Prezydenta”. Z każdego kolegium informacje przekazuje się właściwym kierownikom komórek organizacyjnych.

Ponadto, w regularnych odstępach czasu odbywają się spotkania Sekretarza z kadrą kierowniczą Urzędu, podczas których omawiane są bieżące kwestie dotyczące pracy Urzędu, wykonywania zadań, zarządzania Miastem oraz obsługi klientów.

#### **9) Kompetencje, świadomość i szkolenia pracowników organizacji**

Świadomość pracowników Urzędu dotycząca ZSZ podnoszona jest poprzez wewnętrzne szkolenia pracowników oraz uczestniczenie w spotkaniach organizowanych przez kierowników komórek organizacyjnych dla podległych pracowników. W trakcie auditów wewnętrznych wyjaśniane są te kwestie dotyczące systemu, które budzą jakiegokolwiek pytania i wątpliwości osób auditowanych. Zagadnienia dotyczące kompetencji i szkoleń pracowników Urzędu zostały uregulowane w dokumentacji procesu zarządzania zasobami ludzkimi w procedurze „Podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników Urzędu Miasta Płocka”. Efekty wszystkich form kształcenia są analizowane, bądź poprzez sprawozdania składane przez uczestników, bądź poprzez ocenę pracy podległych pracowników przez kierowników komórek organizacyjnych.

#### **10) Nadzorowanie wymagań prawnych**

Dostęp do przepisów prawa powszechnego jest realizowany w Urzędzie poprzez wykupienie praw dostępu do internetowego serwisu prawnego LEX. Każdy pracownik Urzędu ma możliwość na bieżąco zalogowania się i korzystania z serwisu. Kierownicy poszczególnych komórek organizacyjnych, po dokonaniu analizy przepisów prawnych zawartych w publikatorach, określają, w przypadku stwierdzenia takiej potrzeby, sposób zapoznania podległych pracowników z treścią konkretnego aktu prawnego. Za dystrybucję i znajomość obowiązujących przepisów prawnych w poszczególnych komórkach organizacyjnych odpowiedzialni są kierownicy komórek organizacyjnych. Organizację obsługi prawnej poszczególnych komórek organizacyjnych koordynuje Kierownik Referatu Umów i Regulacji Prawnych. Akty prawa miejscowego podlegające ogłoszeniu w Dzienniku Urzędowym Województwa Mazowieckiego przekazywane są do publikacji za pośrednictwem programu Legislator. Akty prawa miejscowego ogłaszane są w Elektronicznym Dzienniku Urzędowym Województwa Mazowieckiego.

#### **6. Cele ZSZ w odniesieniu do Strategii Zrównoważonego Rozwoju Miasta Płocka**

Zgodnie z przyjętą Polityką dokonano identyfikacji procesów mających wpływ na zarządzanie organizacją. Są to:

- a) proces zarządzania: doskonalenie Zintegrowanego Systemu Zarządzania
- b) procesy główne: obsługa klienta i zarządzanie przestrzenią miejską
- c) procesy pomocnicze: zarządzanie zasobami ludzkimi, zarządzanie bezpieczeństwem informacji w Urzędzie Miasta Płocka, zarządzanie BHP w Urzędzie Miasta Płocka, zarządzanie środowiskowe.

**Opracował:**

Pełnomocnik ds.  
Zintegrowanego Systemu Zarządzania  
Albert Dyna – Sekretarz Miasta Płocka

**Zatwierdził:**

Prezydent Miasta Płocka  
Andrzej Nowakowski

**Kategoria informacji: informacja publicznie dostępna**

Działania nie wymagające podejścia procesowego udokumentowano w postaci instrukcji ogólnych. Strategia Zrównoważonego Rozwoju Miasta Płocka i zatwierdzona przez Prezydenta Miasta Płocka Polityka Zintegrowanego Systemu Zarządzania, zapewniają ramy do ustalenia celów dotyczących jakości.

Cele dotyczące jakości ustanawiane są dla poszczególnych funkcji i szczebli organizacji i określane są raz na rok (w razie zaistnienia potrzeby – częściowej). Realizacja celów przez poszczególne komórki może być rozłożona na kolejne lata, w zależności od posiadanych środków budżetowych, warunków czy możliwości pracowników Urzędu. Nadzór nad ich realizacją sprawują właściciele procesów.

**1) P-1 Doskonalenie Zintegrowanego Systemu Zarządzania**

**Cel procesu:** Podnoszenie sprawności funkcjonowania Urzędu, wdrażanie nowoczesnych rozwiązań informatycznych do zarządzania organizacją, dbałość o wysokie standardy pracy i usług,

**Powiązanie z Polityką ZSZ:** Optymalizacja procedur urzędowych oraz upowszechnianie informacji z zakresu funkcjonowania organizacji; uwzględnianie uwag i oczekiwań stron zainteresowanych w procesie doskonalenia systemu zarządzania.

**2) P-2 Obsługa klienta**

**Cel procesu:** Sprawna obsługa klientów w Urzędzie Miasta Płocka, zmniejszenie ilości skarg na funkcjonowanie Urzędu w stosunku do roku poprzedniego.

**Powiązanie z Polityką ZSZ:** Wdrażanie i doskonalenie standardów obsługi klienta.

**3) P-3 Zarządzanie przestrzenią miejską**

**Cel procesu:** kształtowanie przestrzeni miejskiej w oparciu o założenia Strategii Zrównoważonego Rozwoju Miasta Płocka, przy udziale społeczności lokalnej i z racjonalnym wykorzystaniem środków budżetowych.

**Powiązanie z Polityką ZSZ:** ciągłe podnoszenie jakości życia mieszkańców Miasta.

**4) P-4 Zarządzanie zasobami ludzkimi**

**Cel procesu:** Zabezpieczenie zasobu ludzkiego dla właściwego wykonywania zadań, zapewnienie wysokiej fachowości urzędników, zaadaptowanie 100% nowo zatrudnionych pracowników do pracy w Urzędzie Miasta Płocka, optymalizacja struktury Urzędu w celu najlepszego wykorzystania potencjału pracowników,

**Powiązanie z Polityką ZSZ:** Podnoszenie kwalifikacji pracowników organizacji.

**5) P-5 Zarządzanie bezpieczeństwem informacji**

**Cel procesu:** Zapewnienie ochrony gromadzonych i przetwarzanych w Urzędzie informacji przed nieuprawnionym dostępem, naruszeniem integralności bądź zniszczeniem, zmniejszenie ilości incydentów naruszenia bezpieczeństwa informacji w stosunku do roku poprzedniego.

**Powiązanie z Polityką ZSZ:** Spełnianie wymagań określonych przepisami prawa powszechnego i dobrowolnie przyjętymi normami w zakresie bezpieczeństwa przetwarzanych informacji.

**Opracował:**  
Pełnomocnik ds.  
Zintegrowanego Systemu Zarządzania  
Albert Dyna – Sekretarz Miasta Płocka

**Zatwierdził:**  
Prezydent Miasta Płocka  
Andrzej Nowakowski

**Kategoria informacji: informacja publicznie dostępna****6) P-6 Zarządzanie BHP w Urzędzie Miasta Płocka**

**Cel procesu:** Ciągłe podnoszenie jakości pracy pracowników Urzędu poprzez sprawne i profesjonalne wykonywanie zadań w sposób zapewniający bezpieczeństwo i higienę pracy, podnoszenie kultury bezpieczeństwa i higieny pracy wśród załogi organizacji, podkreślanie wagi prewencji, podejmowanie działań propagujących bezpieczeństwo wśród mieszkańców Miasta, zmniejszenie wypadków w pracy w stosunku do roku poprzedniego.

**Powiązanie z Polityką ZSZ:** Sprawne i profesjonalne wykonywanie zadań w sposób zapewniający bezpieczeństwo i higienę pracy oraz propagowanie bezpieczeństwa poza organizacją.

**7) P-7 Zarządzanie środowiskowe**

**Cel procesu:** Zapewnienie przestrzegania przepisów prawa w zakresie ochrony środowiska, kreowanie wizerunku organizacji odpowiedzialnej społecznie, poprawienie wizerunku organizacji w oczach klientów i inwestorów, propagowanie działań proekologicznych wśród mieszkańców Miasta.

**Powiązanie z Polityką ZSZ:** Minimalizacja negatywnych aspektów oddziaływania organizacji na środowisko, wzrost świadomości proekologicznej wśród lokalnej społeczności.

**Opracował:**

Pełnomocnik ds.  
Zintegrowanego Systemu Zarządzania  
Albert Dyna – Sekretarz Miasta Płocka

**Zatwierdził:**

Prezydent Miasta Płocka  
Andrzej Nowakowski