

## Cele jakościowe wynikające z Polityki Zintegrowanego Systemu Zarządzania w Urzędzie Miasta Płocka

Zatwierdzona i realizowana Polityka Zintegrowanego Systemu Zarządzania stanowi ramy dla celów jakościowych związanych z zarządzaniem jakością rozumianym jako zarządzanie poprzez cele.

Cele dotyczące jakości uzupełniają inne cele Urzędu, takie jak dotyczące rozwoju, finansowania, środowiska, infrastruktury i pozostałych obszarów działalności jednostki samorządu terytorialnego.

Cele jakościowe są planowane i dokumentowane na dany rok kalendarzowy w ramach systemu kontroli zarządczej. Zatwierdza je Prezydent Miasta Płocka, a ich planowanie odbywa się w odniesieniu do całego systemu. Cele wynikają z Polityki Zintegrowanego Systemu Zarządzania na poziomie poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu. Za ich opracowanie, nadzorowanie, monitorowanie oraz pomiar stopnia realizacji odpowiedzialni są kierownicy komórek organizacyjnych. Cele, tam, gdzie to możliwe i logiczne, są wyrażone w postaci mierzalnej, co pozwala na ocenę stopnia ich osiągnięcia. Cele wyrażone w postaci niemierzalnej opisane są w sposób pozwalający ocenić sposób i efektywność działania danej komórki organizacyjnej.

**Podstawa prawna: zarządzenie nr 566/2024 Prezydenta Miasta Płocka z dnia 18 grudnia 2024 r. w sprawie zasad kontroli zarządczej w Gminie - Miasto Płock.**

CELE JAKOŚCIOWE W URZĘDZIE MIASTA PŁOCKA na 2026 r.				
kategoria informacji: informacja wewnętrznynie dostępna				
cel główny wynikający z Polityki ZSZ	Cel szczegółowy na dany rok	Odpowiedzialni	Opis zastosowanych mierników	Sposób realizacji, udokumentowana informacja
aktywne kształtowanie przestrzeni miejskiej w oparciu o założenia strategii zrównoważonego rozwoju oraz wymogi przepisów prawa i dobrowolnie przyjętych norm w zakresie ochrony środowiska	wyznaczenie na dany rok budżetowy przez wszystkie komórki organizacyjne Urzędu zadań realizujących cele Strategii Zrównoważonego Rozwoju Miasta Płocka	kierownicy komórek organizacyjnych Urzędu we współpracy z Wydziałem Strategii, Architektury i Urbanistyki – Referat Strategii i Planowania	określone w zarządzeniu Prezydenta Miasta Płocka w sprawie sprawozdawczości dotyczącej realizacji Strategii Zrównoważonego Rozwoju Miasta Płocka	zgodnie z harmonogramem określonym w zarządzeniu, sprawozdanie z realizacji celów strategicznych w danym roku
prowadzenie otwartej polityki informacyjnej Urzędu Miasta Płocka	prowadzenie oficjalnej strony internetowej Urzędu oraz komunikowanie działań samorządu za pomocą innych	Biuro Prasowe - we współpracy z kierownikami komórek organizacyjnych Urzędu i kierownikami miejskich jednostek	-	Instrukcja ogólna In-7 Prowadzenie i aktualizacja BIP, In-12 Informowanie społeczności lokalnej, In-44 Udzielanie

	środków komunikacji społecznej (np. media społecznościowe, komunikator Miasto Żyje)	organizacyjnych, Wydział Organizacyjny – w zakresie koordynacji udzielania informacji publicznej		informacji publicznej, dokumentacja prowadzona przez Biuro Prasowe
zachęcanie inwestorów do lokowania działalności w Płocku	realizacja działań polegających na obsłudze podmiotów zainteresowanych inwestowaniem w Płocku; opracowanie, aktualizacja oraz promocji oferty inwestycyjnej	Zespół Obsługi Inwestora	liczba obsłużonych podmiotów zainteresowanych inwestowaniem i rozwijaniem biznesu w Płocku, liczba działań mających na celu promocję miasta jako rozwijającego się ośrodka gospodarczego z bogatą ofertą inwestycyjną	sprawozdanie z realizacji celów i zadań przez ZOI
optymalizacja procedur urzędowych, upowszechnianie informacji z zakresu funkcjonowania organizacji, doskonalenie standardów obsługi klienta oraz uwzględnianie uwag i oczekiwań stron zainteresowanych	przejrzyste informowanie o zasadach załatwiania spraw, w tym bieżąca aktualizacja kart usług dostępnych w BIP dla klientów Urzędu, monitorowanie standardów obsługi klienta, analiza skarg i wniosków złożonych do Urzędu przez mieszkańców Płocka	kierownicy komórek organizacyjnych Urzędu we współpracy z Wydziałem Organizacyjnym – Referatem Obsługi Prawnej oraz Wydziałem Informatyki i Telekomunikacji	ilość złożonych skarg i wniosków w danym roku, ilość zaktualizowanych kart usług, ilość złożonych petycji	Instrukcja ogólna In-7 Prowadzenie i aktualizacja BIP, In-23 Rozpatrywanie skarg i wniosków i petycji obywateli, sprawozdanie z rozpatrzonych skarg i wniosków, raport z badania wizerunkowego oraz jakości obsługi w Urzędzie
zarządzanie wiedzą oraz podnoszenie kwalifikacji pracowników organizacji	prowadzenie działań zmierzających do ewaluacji poziomu wiedzy, umiejętności i kompetencji pracowników	pracownicy Urzędu we współpracy z Wydziałem Organizacyjnym – Zespołem Kadr	ilość szkoleń zorganizowanych w Urzędzie, ilość pracowników biorących udział w szkoleniach indywidualnych	Procedura P4/Pr1 Podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników Urzędu, Plan Doskonalenia Zawodowego Pracowników Urzędu Miasta Płocka
spełnianie wymagań w zakresie bezpieczeństwa przetwarzanych informacji	prowadzenie działań w zakresie systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji	pracownicy Urzędu we współpracy z Wydziałem Informatyki i Telekomunikacji oraz Pełnomocnikiem ds. ZSZ	ilość incydentów bezpieczeństwa w danym roku	Instrukcja P5-In-13 Instrukcja podstawowych zasad bezpieczeństwa informacji dla pracowników Urzędu, zapisy raportów z auditów wewnętrznych, wyniki auditu nadzoru ZSZ, zapisy z rejestru

				incydentów bezpieczeństwa informacji w danym roku
wykorzystanie nowoczesnych technologii informatycznych w świadczeniu usług	wprowadzanie nowych usług świadczonych drogą elektroniczną; integracja systemów informatycznych w zakresie wymiany danych i udostępniania usług; upowszechnienie nowego mechanizmu obsługi korespondencji elektronicznej (PURDE)	pracownicy Urzędu we współpracy z Wydziałem Informatyki i Telekomunikacji oraz Pełnomocnikiem ds. ZSZ	ilość wdrożonych usług/systemów informatycznych/dokonanych integracji  ilość obsługiwanej korespondencji w ramach PURDE	zawarte umowy na uruchomienie usług, udostępnione usługi np. na BIP
zapewnienie ciągłości działania organizacji, zapewnienie poufności danych wrażliwych oraz zapewnienia dostępności wymaganych informacji	przewodzenie działań w zakresie systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji	pracownicy Urzędu we współpracy z Wydziałem Informatyki i Telekomunikacji oraz Pełnomocnikiem ds. ZSZ	określone w dokumencie „Cele SZBI”	Cele SZBI na dany rok, Ocena spełnienia wymagań prawnych w danym roku w zakresie bezpieczeństwa informacji
doskonalenie środowiskowych efektów działalności samorządu, w szczególności identyfikowanie i zapobieganie istniejącym i potencjalnym negatywnym wpływom działalności na środowisko	realizacja Programu Ochrony Środowiska na lata 2023 - 2027, realizacja zadań z budżetu zadaniowego na dany rok	Wydział Kształtowania Środowiska, Wydział Spraw Komunalnych, Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego, pozostałe komórki organizacyjne realizujące właściwe zadania z budżetu zadaniowego	mierniki określone dla każdego zadania w ramach procesu kontroli zarządczej, ilość poważnych awarii środowiskowych	Rejestr aspektów środowiskowych, Ocena spełnienia wymagań prawnych w zakresie środowiska w danym roku, Rejestr awarii środowiskowych
uwzględnianie uwarunkowań ekologicznych na wszystkich etapach procesu tworzenia aktów prawa miejscowego	sporządzanie opracowań planistycznych	Wydział Strategii, Architektury i Urbanistyki	zgodnie z przepisami prawnymi dotyczącymi opracowań planistycznych	projekty uchwał, akty prawa miejscowego
kształtowanie świadomości ekologicznej dzieci i młodzieży oraz wspierania edukacji ekologicznej społeczeństwa	przewodzenie edukacji ekologicznej	Wydział Kształtowania Środowiska	ilość przedsięwzięć zorganizowanych w ramach edukacji ekologicznej	sprawozdanie z prowadzonej edukacji ekologicznej w danym roku (załącznik do materiału na przegląd ZSZ przez kierownictwo)

włączanie w realizację wymagań zintegrowanego systemu zarządzania wszystkich pracowników zgodnie z ich obowiązkami, kompetencjami i odpowiedzialnością, w tym uwzględnianie roli pracowników organizacji w zarządzaniu BHP	angażowanie pracowników do działań na rzecz bezpieczeństwa i higieny pracy	pracownicy Urzędu i ich przełożeni, Główny Specjalista ds. BHP, Pełnomocnik ds. ZSZ	stopień realizacji Programu Zarządzania BHP w Urzędzie, ilość akcji informacyjnych z zakresu BHP	sprawozdanie z realizacji Programu Zarządzania BHP w danym roku, zapisy prowadzone przez Głównego Specjalistę ds. BHP w ramach przeglądów stanowisk pracy w poszczególnych komórkach
spełnianie wymagań w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, ciągłego doskonalenia działań w tym zakresie oraz identyfikowania i monitorowania zagrożeń mających wpływ na bezpieczeństwo i zdrowie pracowników oraz dążenia do ciągłej poprawy stanu bezpieczeństwa i higieny pracy	zapewnienie pracownikom Urzędu właściwych warunków bezpieczeństwa i higieny pracy	Główny Specjalista ds. BHP we współpracy z Pełnomocnikiem ds. ZSZ	-	Ocena spełnienia wymagań prawnych i innych w zakresie BHP w danym roku
zapobieganie wypadkom przy pracy, chorobom zawodowym oraz zdarzeniom potencjalnie wypadkowym	szerzenie świadomości na temat zapobiegania wypadkom przy pracy, chorobom zawodowym oraz zdarzeniom potencjalnie wypadkowym, analizowanie przyczyn wypadków i zdarzeń potencjalnie wypadkowych	Główny Specjalista ds. BHP we współpracy z Pełnomocnikiem ds. ZSZ	suma dni zwolnień lekarskich, liczba wypadków w danym roku i roku poprzednim	Informacje na temat stanu BHP w Urzędzie przygotowywane na posiedzenia Komisji BHP

Albert Dyna – Sekretarz Miasta Płocka – Pełnomocnik ds. ZSZ  
12.02.2026 r.

Sporządziła: Anna Domańska – Wydział Organizacyjny – Referat Obsługi Prawnej