

Załącznik nr1 i 2.....
do Zarządzenia nr1883..... / 2024.....
Prezydenta Miasta Siemianowice Śląskie
z dnia28 marca..... r.



Urząd Miasta Siemianowice Śląskie

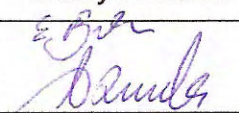
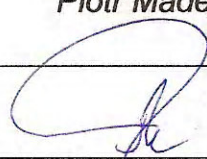
Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania

tytuł dokumentu / procedury

6

wersja

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie 	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania <i>tytuł dokumentu / procedury</i>	Wersja: 6
---	--	------------------

OPRACOWAŁ		SPRAWDZIŁ		ZATWIERDZIŁ	
Koordinator Zintegrowanego Sytemu Zarządzania <i>wydział / referat / stanowisko</i>		Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania <i>wydział / referat / stanowisko</i>		PREZYDENT MIASTA	
Imię	Ewa Bonczek	Imię	Piotr Madeja	ZARZĄDZENIE <i>Dokument</i>	
i nazwisko:	Henryk Dziurka	i nazwisko:			
Podpis:		Podpis:		Nr.	1883/2014
Data:	21.03.2014	Data:	21.03.2014	Z dnia:	28.03.2014

Obowiązuje od dnia: 28.03.2014	Poziom ochrony: I
Wycofano dnia:	

Wykaz wprowadzonych zmian					
<i>od wersji 1 dokumentu / procedury</i>					
Wersja	Opracował / Sprawdził	Rozdział Strona Załącznik	Data zmiany zatwierdzenia	Zarządzenie dokument	Opis zmiany <i>Uwagi</i>
1	Ewa Bonczek, Joanna Szafarczyk, Henryk Dziurka / Piotr Madeja		6.11.07	496/2007	Tekst pierwotny
2	Henryk Dziurka / Piotr Madeja	rozdział 2 str. 12 rozdział 3 str. 13 rozdział 4 str. 16 rozdział 5 str. 21 rozdział 8 str. 36 zał. 4 str. 98 zał. 1, 2, 3, 4, 5 str. 40-99	28.04.08	750/2008	1. Uaktualniono zakres systemu 2. Uaktualniono pojęcie „integralność in- formacji” 3. Uaktualniono cele bezpieczeństwa 4. Uzupełniono opis SZBI 5. Określono niezależność, obiektywność oraz bezstronność auditorów 6. Poprawiono zapisy dotyczące działań korygujących i/lub zapobiegawczych 7. Poprawiono zapisy dotyczące Pełno- mocnika SZJ i Systemu SZJ 8. Dołączono załączniki do księgi ZSZ

3	Ewa Bonczek, Henryk Dziurka / Piotr Madeja		12.01.10	1489/2010	1. Zmieniono zapisy dotyczące oznaczenia normy ISO 9001 z 2001 na 2008 2. Usunięto zapisy związane z „Systemem Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym SPZK” 3. Zmieniono mapę procesów 4. Zmieniono procesy
4	Ewa Bonczek, Henryk Dziurka / Piotr Madeja		7.03.11	128/2011	Uaktualniono zapisy dotyczące wyłączeń systemu, zakresu systemu, opisu systemu oraz procesów
5	Ewa Bonczek, Henryk Dziurka		7.03.13	1328/2013	Uaktualniono zapisy dotyczące wyłączeń systemu, zakresu systemu, opisu systemu oraz procesów, w tym dostosowano do nowej struktury organizacyjnej
6	Ewa Bonczek, Henryk Dziurka	Str. 41 Str. 46	28.03.14	1883/2014	Uaktualniono zapisy dotyczące procesów w zakresie dostosowano do nowej struktury organizacyjnej

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania tytuł dokumentu / procedury	Wersja: 6
--------------------------------------	---	-----------

SPIS TREŚCI

1. OPIS URZĘDU MIASTA SIEMIANOWICE ŚLĄSKIE	6
1.1. PREZENTACJA MIASTA	6
1.2. URZĄD MIASTA.....	6
2. ZAKRES SYSTEMU.....	8
3. DEFINICJE I SKRÓTY.....	10
4. ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA W URZĘDZIE MIASTA	12
4.1. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ.....	12
4.2. SYSTEM ZARZĄDZANIA BEZPIECZEŃSTWEM INFORMACJI	13
4.3. WYMAGANIA DOTYCZĄCE DOKUMENTACJI.....	15
4.3.1 Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania.....	15
4.3.2 Nadzór nad dokumentami	15
4.3.3 Nadzór nad zapisami	16
5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA.....	17
5.1. ZAANGAŻOWANIE KIEROWNICTWA	17
5.2. ORIENTACJA NA KLIENTA	17
5.3. POLITYKA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	17
5.4. PLANOWANIE	18
5.4.1 Planowanie Zintegrowanego Systemu Zarządzania	18
5.4.2 Cele dotyczące jakości.....	18
5.4.3 Cele dotyczące bezpieczeństwa	19
5.5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ, UPRAWNIENIA I KOMUNIKACJA	19
5.5.1 Odpowiedzialność i uprawnienia	19
5.5.2 Przedstawiciel kierownictwa.....	19
5.5.3 Komunikacja wewnętrzna	21
5.6. PRZEGLĄD ZARZĄDZANIA	22
6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI.....	23
6.1. ZAPEWNIENIE ZASOBÓW	23
6.2. ZASOBY LUDZKIE	23
6.2.1 Kompetencje, świadomość i szkolenia	23
6.3. INFRASTRUKTURA	24
6.4. ŚRODOWISKO PRACY	25
7. REALIZACJA WYROBU.....	26
7.1. PLANOWANIE REALIZACJI WYROBU	26
7.2. PROCESY ZWIĄZANE Z KLIENTEM	26
7.2.1 Określenie wymagań dotyczących wyrobu.....	26
7.2.2 Przegląd wymagań dotyczących wyrobu.....	27
7.2.3 Komunikacja z klientem.....	27
7.3. PROJEKTOWANIE I ROZWÓJ	28
7.4. ZAKUPY.....	28
7.5. PRODUKCJA I DOSTARCZANIE USŁUGI.....	28
7.5.1 Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi	28
7.5.2 Walidacja procesów produkcji i dostarczanie usługi.....	29
7.5.3 Identyfikacja i identyfikowalność	29
7.5.4 Własność Klienta.....	30
7.5.5 Zabezpieczenie wyrobu.....	30
7.6. NADZOROWANIE WYPOSAŻENIA DO MONITOROWANIA I POMIARÓW	31
8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE	32
8.1. POSTANOWIENIA OGÓLNE.....	32

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania <i>tytuł dokumentu / procedury</i>	Wersja: 6
--	--	------------------

8.2.	MONITOROWANIE I POMIARY	32
8.2.1	Zadowolenie klienta.....	32
8.2.2	Audit wewnętrzny	32
8.2.3	Monitorowanie i pomiary procesów	33
8.2.4	Monitorowanie i pomiary wyrobu/usługi.....	33
8.2.5	Skuteczność wdrożonych zabezpieczeń	33
8.3.	NADZÓR NAD WYROBEM NIEZGODNYM	33
8.4.	ANALIZA DANYCH	34
8.5.	DOSKONALENIE	34
8.5.1	Ciągłe doskonalenie	34
8.5.2	Działania korygujące i zapobiegawcze	35
9.	ZAŁĄCZNIKI	36
9.1.	ZAŁĄCZNIK NR 1 – PROCESY	37
9.1.1	Zrządzanie ZSZ.....	38
9.1.2	Przeprowadzanie kontroli wewnętrznej i audytu wewnętrznego	39
9.1.3	Rozpatrywanie skarg i wniosków	40
9.1.4	Zarządzanie infrastrukturą.....	41
9.1.5	Zarządzanie zasobami ludzkimi.....	42
9.1.6	Tworzenie aktów normatywnych	43
9.1.7	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień , zezwoleń, dokumentów i udzielanie informacji.....	44
9.1.8	Planowanie i realizacja budżetu.....	45
9.1.9	Realizacja inwestycji	46
9.2.	ZAŁĄCZNIK NR 2 - NADZÓR NAD DOKUMENTAMI	47
9.3.	ZAŁĄCZNIK NR 3 - NADZÓR NAD WYROBEM NIEZGODNYM	51
9.4.	ZAŁĄCZNIK NR 4 - DZIAŁANIA KORYGUJĄCE I ZAPOBIEGAWCZE	56
9.5.	ZAŁĄCZNIK NR 5 - ZASADY NADZOROWANIA PRZYRZĄDÓW POMIAROWYCH	59
9.6.	ZAŁĄCZNIK NR 6 - REJESTR DOKUMENTACJI ZSZ	60

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania tytuł dokumentu / procedury	Wersja: 6
--------------------------------------	---	-----------

1. Opis Urzędu Miasta Siemianowice Śląskie

1.1. *Prezentacja Miasta*

Siemianowice Śląskie to miasto na prawach powiatu. Położone jest w środkowej części województwa śląskiego, w odległości ok. 20 km od międzynarodowego lotniska w Pyrzowicach. Graniczy z Katowicami, Chorzowem, Piekarami Śląskimi, Wojkowicami, Czeladzią i Będzinem. Miasto zajmuje 25,5 km² powierzchni i liczy około 70 tys. mieszkańców.

W odległej przeszłości Siemianowice Śląskie były osadą rolniczo-rybacką, co upamiętnia herb miasta oraz trzy figury św. Jana Nepomucena, patrona ludzi pracujących na wodzie. Prawa miejskie Siemianowice Śląskie otrzymały w 1932 r. Istniały tu wówczas m.in. cztery kopalnie węgla kamiennego, huty żelaza, fabryki kotłów parowych oraz śrub i nitów, dwie gazownie oraz browar. Do przełomu XX i XXI wieku, kiedy to zlikwidowano tutejsze górnictwo, Siemianowice Śląskie były określane jako miasto węgla i stali. Upadek przemysłu ciężkiego spowodował znaczny wzrost bezrobocia, jednakże obecnie rozwijają się w mieście nowe dziedziny produkcji i usług. Na terenach pokopalnianych powstał Park Tradycji Górnictwa i Hutnictwa, który został włączony do szlaku Zabytków Techniki Województwa Śląskiego

Obecnie Siemianowice Śląskie przekształcają się z miasta przemysłu ciężkiego w miasto sportu i aktywnego wypoczynku. Posiadają jeden z najpiękniejszych na Górnym Śląsku kompleksów sportowo-rekreacyjnych. Tworzą go: pole golfowe, strzelnica myśliwska, boiska do piłki nożnej oraz hokeja na trawie, korty tenisowe, hale sportowe i tenisowa, baseny kąpielowe oraz kąpielnia.

Miasto prowadzi współpracę międzynarodową zarówno z miastami „Starej Europy” jak i Europy Środkowo-Wschodniej. Zagranicznymi partnerami Siemianowic Śląskich są miasta: Köthen z Niemiec, Wattrelos z Francji, Mohács z Węgier, Jablunkov z Czech oraz Câmpia Turzii z Rumunii. W uznaniu za dotychczasową współpracę z miastami bliźniaczymi Siemianowice Śląskie otrzymały od Komisji Europejskiej „Złotą Gwiazdę”, zaś od Rady Europy „Dyplom Europejski”.

1.2. *Urząd Miasta*

Urząd jest samorządową jednostką organizacyjną, przy pomocy którego Prezydent Miasta wykonuje zadania z zakresu administracji publicznej o znaczeniu lokalnym, wynikające z zadań własnych miasta i powiatu, zadań zleconych z zakresu administracji rządowej na mocy ustaw oraz zadań przejętych w drodze porozumień z właściwymi organami. Urząd działa na podstawie przepisów prawa, w szczególności zaś: ustawy o samorządzie gminnym, ustawy o samorządzie powiatowym, Statutu Miasta, aktów wydawanych przez organy gminy oraz Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Siemianowice Śląskie. Regulamin Organizacyjny określa szczegółową organizację oraz tryb pracy Urzędu.

Prezydent jest organem wykonawczym, który kieruje sprawami bieżącymi Miasta i reprezentuje je na zewnątrz. Prezydent kieruje Urzędem poprzez wydawanie zarządzeń,

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania <i>tytuł dokumentu / procedury</i>	Wersja: 6
--	--	------------------

poleceń służbowych, pism okólnych oraz innych decyzji kierowniczych. Prezydent może upoważnić swoich zastępców oraz innych pracowników Urzędu do wydawania w jego imieniu decyzji administracyjnych z zakresu administracji publicznej.

Podział zadań i uprawnień zastępców Prezydenta, Sekretarza Miasta i Skarbnika reguluje zarządzenie Prezydenta Miasta oraz udzielone upoważnienia i pełnomocnictwa.

Zadania realizowane przez Urząd Miasta wykonywane są przez odpowiednio wyszkolony personel, posiadający właściwe wykształcenie i kwalifikacje. Za realizację poszczególnych zadań odpowiadają naczelnicy i kierownicy komórek organizacyjnych Urzędu.

Urzędnicy wykonując swą pracę zobowiązani są do rzetelnego i terminowego rozpatrywania wniosków, skarg, interwencji i innych sygnałów od mieszkańców oraz interesantów, analizy źródeł ich powstania oraz podejmowania skutecznych działań zmierzających do ich realizacji, celem coraz lepszego zaspokojenia potrzeb i oczekiwań klientów.

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania <i>tytuł dokumentu / procedury</i>	Wersja: 6
--------------------------------------	--	-----------

2. Zakres systemu

Podstawowymi elementami Zintegrowanego Systemu Zarządzania (ZSZ) są:

- System Zarządzania Jakością (SZJ) zgodny z wymaganiami normy ISO 9001:2008,
- System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji (SZBI) zgodny z wymaganiami normy ISO/IEC 27001:2005,

Wdrożony w Urzędzie Zintegrowany System Zarządzania obejmuje wszystkie komórki organizacyjne Urzędu wyszczególnione w Regulaminie Organizacyjnym.

Zakres dotyczy realizacji zadań własnych, powierzonych zadań z zakresu administracji rządowej oraz zadań ustawowo zleconych.

Ze względu na charakter działalności Urzędu, jego wielkość i zakres działania nie ma zastosowania wymagania określone w punkcie 7.3 normy ISO 9001:2008, a dotyczące projektowania i prac rozwojowych. Urząd nie prowadzi prac związanych z projektowaniem nowych wyrobów lub prac rozwojowych związanych z wyrobami, pracuje w oparciu o przepisy prawa, które określają także rodzaje świadczonych usług i wymagania ich dotyczące. Nie oznacza to, że Urząd nie prowadzi nadzoru nad wykonywanymi na jego zlecenie, pracami projektowymi w zakresie robót budowlanych lub innych. Zasady dotyczące takiego nadzoru opisane zostały w punkcie 7.4 niniejszej Księgi.

Ze względu na charakter działalności Urzędu Miasta, jego wielkość i zakres działania, nie ma zastosowania wymagania określone w punkcie 7.5.2 normy ISO 9001:2008, a dotyczące walidacji procesów. Procesy nie mają charakteru specjalnych, zatem w każdym momencie ich realizacji możliwe jest zweryfikowanie poprawności ich przebiegu i osiąganych wyników.

Powyższe wyłączenia nie mają wpływu na zdolność i odpowiedzialność Urzędu w zakresie dostarczania interesantom usług, spełniających ich wymagania.

Wyłączenia w SZBI dotyczą:

- Obszar przetwarzania informacji niejawnych.
- Zabezpieczenia Załącznika A normy ISO/IEC 27001:2005: 10.9.1, 11.4.2, 11.5.6, 11.7.2, 12.3.1

Przebieg poszczególnych procesów jest uregulowany przepisami prawa zewnętrznego i wewnętrznego. Część procesów ma określony swój cel, miernik, sposób i częstotliwość pomiaru, w związku z tym, jeżeli wystąpi niezgodność, na każdym etapie istnieje możliwość weryfikacji procesu w ustalonym trybie i podjęcia działań korygujących.

Również przebieg pracy, rodzaje zapisów, itp. są monitorowane poprzez audyty wewnętrzne, a ich wyniki na bieżąco analizowane przez Naczelników lub Kierowników komórek organizacyjnych, Pełnomocników Prezydenta Miasta ich pracowników, jak też przez Sekretarza Miasta. Wobec powyższego nie zachodzi potrzeba prowadzenia walidacji procesów jako odrębnej czynności.

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania <i>tytuł dokumentu / procedury</i>	Wersja: 6
--	--	------------------

Powyższe wyłączenie nie ma żadnego wpływu na zdolność i odpowiedzialność Urzędu w zakresie dostarczania interesantom usług, spełniających ich wymagania.

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania tytuł dokumentu / procedury	Wersja: 6
--------------------------------------	---	-----------

3. Definicje i skróty

Analiza ryzyka – metoda systematycznej identyfikacji zasobów systemu przetwarzania danych, zagrożeń dla tych zasobów i podatności systemu na te zagrożenia.

Audit wewnętrzny – systematyczne, niezależne i udokumentowane badanie przeprowadzane w celu oceny skuteczności funkcjonowania Zintegrowanego Systemu Zarządzania zgodnego z wymaganiami określonymi w normach ISO 9001 oraz ISO/IEC 27001.

Dostępność informacji – zapewnienie, że osoby upoważnione mają dostęp do informacji i związanych z nią aktywów wtedy, gdy jest to potrzebne, tzn. w odpowiednim zakresie, miejscu i czasie.

Działanie korygujące - działanie w celu wyeliminowania przyczyny wykrytej niezgodności lub innej niepożądaney sytuacji.

Działanie zapobiegawcze – działanie w celu wyeliminowania przyczyny potencjalnej niezgodności lub innej potencjalnej sytuacji niepożądaney.

Identyfikacja - znak sprawy – zespół symboli określających przynależność sprawy do określonej komórki organizacyjnej i określonej grupy spraw.

Identyfikowalność - zdolność do prześledzenia historii, zastosowania lub lokalizacji tego, co jest przedmiotem rozpatrywania.

Incydent bezpieczeństwa – zdarzenie zwiększające ryzyko związane z danym zagrożeniem, w szczególności wszelkie naruszenia zasad obowiązujących w organizacji.

Informacja wrażliwa –informacje, które wymagają szczególnej ochrony ze względu na ich znaczenie dla funkcjonowania Urzędu Miasta. Utrata jednego z elementów bezpieczeństwa (poufności, integralności, dostępności) może mieć wyjątkowo negatywny wpływ na działalność Urzędu Miasta.

Integralność informacji – właściwość polegająca na tym, że dane nie zostały wcześniej zmienione lub zniszczone w nieautoryzowany sposób oraz zapewniona jest dokładność oraz kompletność aktywów

Klient wewnętrzny – pracownik Urzędu Miasta.

Klient zewnętrzny – osoba lub organizacja która otrzymuje wyrób.

Najwyższe kierownictwo - osoba lub grupa osób, które na najwyższym szczeblu kierują organizacją – Prezydent Miasta, Zastępcy Prezydenta Miasta, Sekretarz Miasta, Skarbnik Miasta.

Poufność informacji – zapewnienie, że informacja jest dostępna jedynie osobom upoważnionym

Procedura - sposób postępowania przyjęty zarządzeniami Prezydenta Miasta, uchwałami Rady Miasta bądź ustalony w zewnętrznych aktach normatywnych.

Proces - zbiór działań wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących, które wykorzystują zasoby w celu przekształcenia stanu wejściowego w stan wyjściowy.

Przetwarzanie informacji – jakiegokolwiek operacje wykonywane na danych, takie jak zbieranie, utrwalanie, przechowywanie, opracowywanie, zmienianie, udostępnianie i usuwanie.

Rozliczalność – właściwość, która zapewnia, że określone działania dowolnego podmiotu (osoby, systemu informatycznego) mogą być jednoznacznie przypisane temu podmiotowi.

Ryzyko – kombinacja częstości lub prawdopodobieństwa wystąpienia określonego zdarzenia wywołującego zagrożenie dla bezpieczeństwa informacji i konsekwencji związanych z tym zdarzeniem.

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania tytuł dokumentu / procedury	Wersja: 6
--------------------------------------	---	-----------

SEKAP – System Elektronicznej Komunikacji Administracji Publicznej

Wyrób - wynik procesu.

Wymaganie - potrzeba lub oczekiwanie, które zostało ustalone, przyjęte zwyczajowo lub jest obowiązkowe. Uwaga: „przyjęte zwyczajowo” oznacza, że istnieje zwyczaj lub powszechna praktyka organizacji, jej klientów i innych stron zainteresowanych, że rozpatrywana potrzeba lub oczekiwanie jest przyjęte.

Walidacja - potwierdzenie, przez przedstawienie dowodu obiektywnego, że zostały spełnione wymagania dotyczące konkretnego zamierzonego użycia lub zastosowania.

Weryfikacja - potwierdzenie, przez przedstawienie dowodu obiektywnego, że zostały spełnione wyspecyfikowane wymagania.

Zagrożenie – potencjalna możliwość naruszenie bezpieczeństwa informacji.]

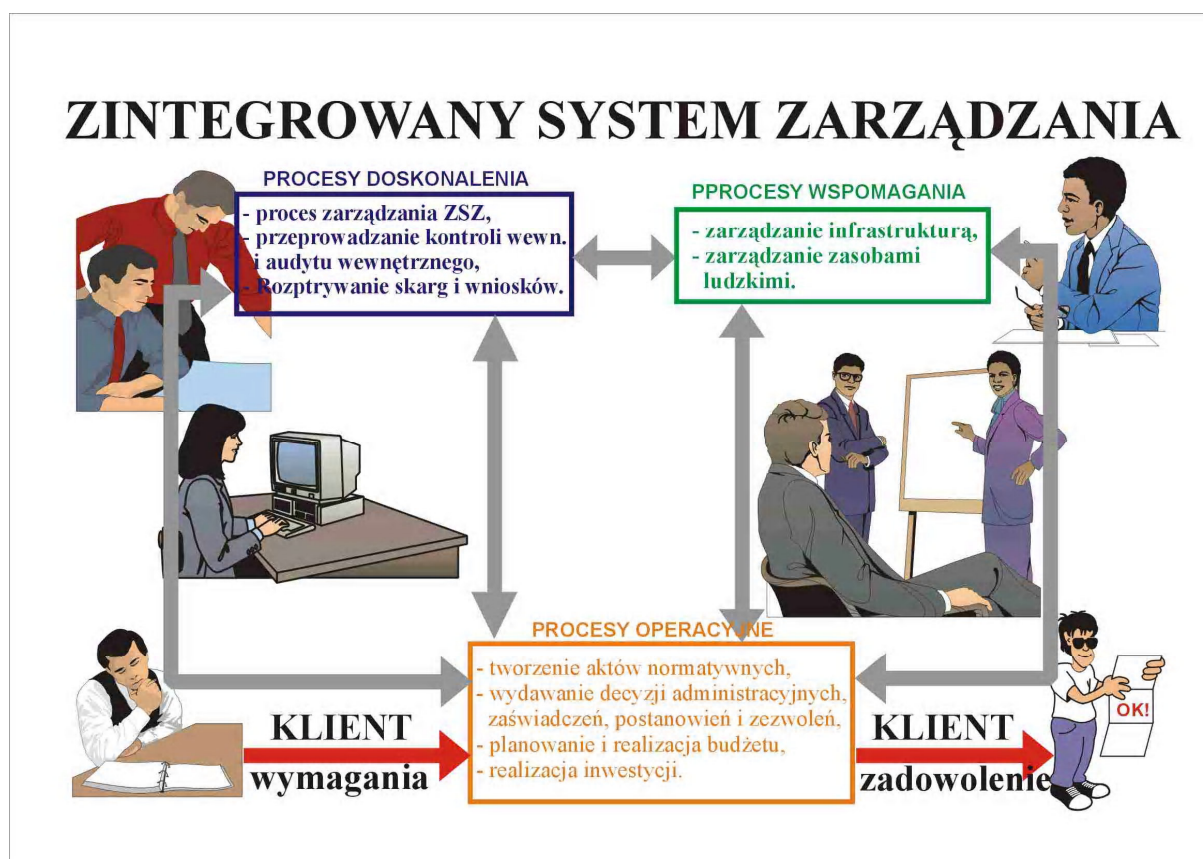
4. Zintegrowany System Zarządzania w Urzędzie Miasta

4.1. System Zarządzania Jakością

System Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta został udokumentowany w Polityce Zintegrowanego Systemu Zarządzania, Księdze Zintegrowanego Systemu Zarządzania, procedurach, mapie procesów. Opisując zasady funkcjonowania SZJ wykorzystano fakt, że w Urzędzie funkcjonuje wiele dokumentów (zarówno zewnętrznych jak i wewnętrznych) określających zasady postępowania w poszczególnych sprawach i procesach. Funkcjonujący System Zarządzania jakością jest także narzędziem systemu kontroli zarządczej, który obowiązek stosowania w jednostkach samorządu terytorialnego wynika z ustawy o finansach publicznych.

Celem procesu jest dostarczenie wyrobu klientowi zewnętrznemu lub wewnętrznemu zgodnie z jego wymaganiami i oczekiwaniami. Wyrób powinien stanowić odpowiedź na konkretną potrzebę każdego klienta. Zastosowane w Urzędzie podejście procesowe polega na identyfikacji i opisaniu rzeczywistego przebiegu procesów, określeniu dla nich mierzalnych celów, monitorowaniu ich realizacji oraz wykorzystaniu wyników tych pomiarów i monitorowania do doskonalenia procesów i wyrobów. Właściciel procesu jest odpowiedzialny za jego realizację oraz bieżące monitorowanie jego przebiegu. Nadzoruje dokonywanie pomiarów mierników procesów. Jest odpowiedzialny za aktualizowanie danych zawartych w tabelach procesów.

W kartach procesów stanowiących zał. nr 1 do niniejszej Księgi Zintegrowanego Systemu Zarządzania przedstawiono informacje dotyczące ich przebiegu oraz dokumenty, które określają zasady ich realizacji. Mapa procesów przedstawiona poniżej określa podstawowe powiązania pomiędzy kategoriami procesów w Urzędzie.



Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania tytuł dokumentu / procedury	Wersja: 6
--------------------------------------	---	-----------

Ponadto dla potrzeb klienta zewnętrznego zostały opracowane karty usług. Karty usług zamieszczone są na Platformie Elektronicznych Usług Publicznych Systemu Elektronicznej Komunikacji Administracji Publicznej.

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie zapewnia, że prowadzony jest nadzór nad procesami zlecanymi na zewnątrz, tj. wykonywanymi przez dostawców, w ramach zadań realizowanych przez poszczególne komórki organizacyjne. Procesy zlecane na zewnątrz związane są m.in. z wykonywaniem następujących usług:

- dokumentacja projektowa i planistyczna,
- tłumaczenia i ekspertyzy,
- szkolenia i kursy,
- ochrona, profilaktyka i promocja zdrowia,
- ekologia i ochrona środowiska,
- utrzymanie czystości w mieście,
- usługi ochroniarskie, czystościowe i transportowe,
- realizacja zadań remontowych i inwestycyjnych
- konserwacja i serwis urządzeń oraz programów,
- publikacje i ogłoszenia,
- organizacja imprez sportowych, kulturalnych i promocyjnych,
- hosting urządzeń i oprogramowania.

Rodzaj i zakres nadzoru nad w/w procesami zlecanymi na zewnątrz jest uzależniony od jego wagi oraz wpływu na jakość usługi wykonywanej dla klienta.

Właściciele procesów w ramach swoich kompetencji odpowiadają za ustalenie sposobu nadzoru, kryteriów wyboru dostawcy i oceny wykonania zleconego zadania, monitorowanie zgodności wykonania z zamówieniem oraz odbiór końcowy.

Dostawcy w/w usług są wyłaniani w trybach obowiązujących w Urzędzie, warunkowanych ustawami oraz przepisami wewnętrznymi. Umowy zawarte z dostawcami zewnętrznymi na świadczenie usług określają m.in. zakres i terminy realizacji, sposoby dokumentowania, kwoty i sposób rozliczenia się z dostawcą.

Usługi te są nadzorowane przez pracowników merytorycznych komórek organizacyjnych Urzędu. W sytuacji ewentualnej wystąpienia nieprawidłowości podejmowane są działania zgodne z procedurą nadzoru nad wyrobem niezgodnym.

4.2. System Zarządzanie Bezpieczeństwem Informacji

Wdrożony w Urzędzie Miasta Siemianowice Śląskie System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji oparty jest na międzynarodowej normie ISO/IEC 27001:2005. System ten wdrożony został z wykorzystaniem podejścia procesowego.

Bezpieczeństwo informacji w Urzędzie Miasta w Siemianowicach Śląskich jest rozumiane jako:

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania <i>tytuł dokumentu / procedury</i>	Wersja: 6
--------------------------------------	--	-----------

- ochrona danych mieszkańców i interesantów, które są przetwarzane w Urzędzie,
- zapewnienie bezpieczeństwa i ciągłości świadczenia usług,
- systematyczne zarządzanie ryzykiem na podstawie przyjętej metody oceny ryzyka,
- prowadzenie analizy wprowadzanych zmian w Urzędzie i ich wpływu na bezpieczeństwo,
- zapewnienie bezpieczeństwa osobowego.

Podstawą SZBI jest opracowana i udokumentowana metoda analizy ryzyka uwzględniająca zagrożenia i słabości mające wpływ na bezpieczeństwo informacji przetwarzanych w Urzędzie Miasta, jak również skutki związane z wystąpieniem tych zagrożeń. Szacowanie ryzyka przeprowadzane jest systematycznie a wynikiem jej realizacji jest Plan postępowania z ryzykiem, który określa szczegółowe zadania mające na celu poprawę bezpieczeństwa informacji przetwarzanych w Urzędzie.

W dokumencie „Klasyfikacja informacji” określono podział informacji przetwarzanych w Urzędzie Miasta, jak również zdefiniowano sposób przetwarzania tych informacji zarówno w formie papierowej jak i elektronicznej.

Sposób spełniania poszczególnych wymagań zdefiniowanych w załączniku A normy ISO/IEC 27001:2005 zdefiniowany został w dokumencie „Deklaracja stosowania”.

System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji zawiera podstawowe zasady bezpieczeństwa odnoszące się do wszystkich pracowników, a tym samym ma pośredni wpływ na wszystkie zidentyfikowane procesy. Dodatkowo opracowano szczegółowe procedury i instrukcje, które mają bezpośredni wpływ na funkcjonowanie Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania tytuł dokumentu / procedury	Wersja: 6
--------------------------------------	--	-----------

4.3. Wymagania dotyczące dokumentacji

4.3.1 Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania

Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania jest podstawowym dokumentem ZSZ i zawiera wymagane przez normę ISO 9001 wymagania w zakresie Księgi Jakości. W tym zakresie dostarcza ona informacji o działaniach podejmowanych przez Urząd dla zapewnienia zgodności z wymaganiami systemu zarządzania jakością ISO 9001:2008.

Załącznikami do Księgi Zintegrowanego Systemu Zarządzania są:

- tabela procesów (zał. nr 1),
- tabela określająca procedurę nadzoru nad dokumentami i zapisami (zał. nr 2),
- tabela określająca procedurę nadzoru nad wyrobem niezgodnym (zał. nr 3),
- tabela określająca procedurę działań korygujących i zapobiegawczych (zał. nr 4),
- tabela określająca zasady nadzorowania przyrządów pomiarowych (zał. nr 5),
- rejestr dokumentacji ZSZ (zał. nr 6).

Księga ZSZ adresowana jest do wszystkich pracowników Urzędu, auditorów, klientów oraz innych zainteresowanych stron.

Oryginalny egzemplarz Księgi Zintegrowanego Systemu Zarządzania przechowywany jest w zbiorze zarządzeń Prezydenta Miasta. Udostępnienie Księgi Zintegrowanego Systemu Zarządzania wraz załącznikami następuje poprzez publikację w BIP. Znajduje się ona również na stronie internetowej Urzędu Miasta oraz na wewnętrznej stronie intranetowej Urzędu.

Za oznaczanie, udostępnianie, ewidencję oraz proponowanie zmian odpowiedzialny jest Pełnomocnik Prezydenta Miasta ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania. Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania oraz wprowadzane do niej zmiany wchodzi w życie mocą stosownego zarządzenia Prezydenta, nadzorowanego tak, jak pozostałe zarządzenia.

4.3.2 Nadzór nad dokumentami

Sposób nadzorowania dokumentów wewnętrznych i zewnętrznych został opisany w tabeli opisującej procedurę nadzoru nad dokumentacją (załącznik nr 2). Jest on zależny od rodzaju dokumentu zewnętrznego lub wewnętrznego oraz sposobu jego udostępniania.

W tabeli opisano: kto i w jaki sposób opracowuje, zatwierdza, przegląda, aktualizuje, zapewnia aktualny status zmian, identyfikuje, rozpowszechnia i przechowuje (również w formie elektronicznej) oraz wycofuje lub uchyla odpowiednie kategorie dokumentów.

Dokumenty wewnętrzne podlegające nadzorowi to: Zarządzenia Prezydenta Miasta, Uchwały Rady Miasta, karty usług. Dokumenty zewnętrzne to normy, ustawy i rozporządzenia. Rejestr dokumentacji wewnętrznej wchodzącej w zakres ZSZ stanowi załącznik nr 6.

Urząd Miasta wdrożył System Elektronicznej Komunikacji Administracji Publicznej SEKAP. Dokumenty zewnętrzne wpływające do Urzędu oraz dokumenty wewnętrzne wytwarzane w Urzędzie są umieszczane w Elektronicznym Systemie Obiegu Dokumentów. System umożliwia nadzorowanie przebiegu realizacji wpływających do Urzędu spraw.

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania <i>tytuł dokumentu / procedury</i>	Wersja: 6
--	--	------------------

4. 3. 3 Nadzór nad zapisami

Zgromadzone lub wytworzone w trakcie realizacji poszczególnych procesów i czynności dokumenty oraz zapisy (akta spraw) są nadzorowane zgodnie z instrukcją kancelaryjną oraz jednolitym rzeczowym wykazem akt. Realizowane jest to między innymi poprzez ich właściwy obieg, oznaczanie znakiem sprawy, przechowywanie przez okres ustalony w rzeczowym wykazie akt z uwzględnieniem kategorii archiwalnej, ewentualnie nadawanie klauzuli tajności. Udostępnianie akt sprawy po przekazaniu do archiwum zakładowego określa Instrukcja archiwalna.

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania tytuł dokumentu / procedury	Wersja: 6
--------------------------------------	---	-----------

5. Odpowiedzialność kierownictwa

5.1. *Zaangażowanie kierownictwa*

Najwyższe kierownictwo angażuje się w zapewnienie sprawnego wdrożenia, funkcjonowania i ciągłego doskonalenia Zintegrowanego Systemu Zarządzania poprzez:

- ustanowienie Polityki Zintegrowanego Systemu Zarządzania,
- wyznaczenie Pełnomocnika Prezydenta Miasta ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania oraz Koordynatorów ds. ZSZ w zakresie SZJ i SZBI.
- ustanowienie mierzalnych celów oraz planów dotyczących jakości i bezpieczeństwa,
- określenie ról i zakresów odpowiedzialności,
- podejmowanie decyzji o kryteriach akceptacji ryzyka i akceptowalnym poziomie ryzyka,
- zapewnienie przeprowadzania auditów ZSZ,
- systematyczne przeprowadzanie przeglądów zarządzania,
- zapewnienie dostępności zasobów niezbędnych do realizacji zadań Urzędu i funkcjonowania ZSZ.

5.2. *Orientacja na klienta*

Najwyższe Kierownictwo dąży do jak najlepszego zapewnienia, że wymagania interesantów są i będą odpowiednio określone i spełnione. Ogromne znaczenie ma budowanie wśród pracowników świadomości, że opinia o Urzędzie budowana jest poprzez codzienny kontakt urzędnika z interesantem, poprzez satysfakcję klienta.

5.3. *Polityka Zintegrowanego Systemu Zarządzania*

Polityka Zintegrowanego Systemu Zarządzania Urzędu Miasta Siemianowice Śląskie

Misją Urzędu Miasta Siemianowice Śląskie jest jak najlepsza realizacja zasad samorządności, ukierunkowana na ciągle podnoszenie poziomu życia mieszkańców poprzez świadczenie coraz wyższej jakości usług administracyjnych i miejskich oraz realizację i wspieranie działań na rzecz rozwoju miasta.

Założenia powyższej Misji realizowane będą poprzez politykę Zintegrowanego Systemu Zarządzania ukierunkowaną na:

- poprawę jakości usług i obsługi mieszkańców i interesantów,

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania tytuł dokumentu / procedury	Wersja: 6
--------------------------------------	--	-----------

- zapewnienie bezpieczeństwa informacji przetwarzanych w Urzędzie miasta,
- podniesienie poziomu bezpieczeństwa publicznego,
- podejmowanie aktywnych działań na rzecz ochrony i kształtowania środowiska naturalnego,
- zmiana wizerunku miasta z przemysłowego na sportowo – kulturalno - rekreacyjny.

Przedstawiona powyżej polityka będzie realizowana poprzez:

- realizację Strategicznych Celów Kadencji Prezydenta i Rady Miasta
- utrzymanie i ciągłe doskonalenie w Urzędzie Miasta Zintegrowanego Systemu Zarządzania według wymagań normy ISO 9001: 2008 oraz ISO/IEC 2701:2005,
- poszanowanie środowiska naturalnego i podnoszenie świadomości ekologicznej mieszkańców,
- stałą poprawę terminowości załatwianych spraw,
- zwiększanie poziomu zadowolenia z jakości świadczonych usług,
- stałe podnoszenie poziomu kwalifikacji personelu,
- rozwój w Urzędzie Miasta projektu „SEKAP” – Systemu Elektronicznej Komunikacji Administracji Publicznej,
- systematyczne zarządzanie ryzykiem w obszarze ochrony danych mieszkańców i interesantów.

Prezydent Miasta zapewnia wsparcie wymagane do realizacji, spełnienia wymagań oraz ciągłego doskonalenia skuteczności Zintegrowanego Systemu Zarządzania poprzez odpowiednie przydzielenie zasobów niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania systemu.

5.4. Planowanie

5. 4. 1 Planowanie Zintegrowanego Systemu Zarządzania

Wdrożenie Zintegrowanego Systemu Zarządzania wiąże się ze zmianą strategii działania organizacji, polegającą na kształtowaniu świadomości i odpowiedzialności za jakość pracy na każdym stanowisku oraz przestrzeganie podstawowych zasad związanych z bezpiecznym przetwarzaniem informacji. Przyjęto zasadę, że jakość ma być działaniem planowym i celowym, a nie dziełem przypadku.

Istotnym elementem planowania Zintegrowanego Systemu Zarządzania są cele operacyjne ustanowione przez kierownictwo, w większości przypadków mierzalne i wynikające z Polityki Zintegrowanego Systemu Zarządzania. Zostały one wprowadzone zarządzeniem Prezydenta.

5. 4. 2 Cele dotyczące jakości

Mając na uwadze założenia Polityki ZSZ ustala się w Urzędzie Miasta cele jakości dla poszczególnych funkcji i szczebli na poziomie celów procesów oraz na podstawie ustaleń z przeglądu Zarządzania.

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania tytuł dokumentu / procedury	Wersja: 6
--------------------------------------	--	-----------

Dla zidentyfikowanych w Urzędzie procesów (w kartach procesów) zostały ustanowione w większości szczegółowe cele oraz sposób ich mierzenia. Cele podlegają okresowym przeglądom i w razie konieczności następuje ich weryfikacja i aktualizacja.

W wyniku przeglądu zarządzania powstają propozycje do działań korygujących, doskonalących i postępowania z ryzykiem. Są one poddawane analizie podczas kolejnego przeglądu zarządzania.

W razie zmiany Polityki Zintegrowanego Systemu Zarządzania zmianie ulegają również cele z niej wynikające.

5. 4. 3 Cele dotyczące bezpieczeństwa

Działania mające na celu podniesienie poziomu bezpieczeństwa informacji oraz uzyskaniu akceptowanego poziomu ryzyka określone zostały w Planie postępowania z ryzykiem. Do głównych celów Urzędu Miasta należy również ochrona danych powierzonych przez mieszkańców oraz zapewnienie zgodności z aktami prawnymi związanymi z bezpieczeństwem informacji w tym z Ustawą o ochronie danych osobowych.

5.5. *Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja*

5. 5. 1 Odpowiedzialność i uprawnienia

Organizację i zasady funkcjonowania Urzędu określa Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta Siemianowice Śląskie wprowadzony Zarządzeniem Prezydenta Miasta.

Prezydent może upoważnić swoich Zastępców oraz innych pracowników Urzędu do wykonywania działań bądź podejmowania decyzji w granicach określonych przez przepisy prawa powszechnie obowiązującego. Prezydent może powierzyć Sekretarzowi określone kompetencje w zakresie pełnienia obowiązków Kierownika Urzędu oraz powierzyć prowadzenie określonych spraw Miasta w swoim imieniu Zastępcom lub Sekretarzowi.

Podstawy odpowiedzialności i uprawnień pracowników regulują następujące dokumenty:

- Ustawa o Pracownikach Samorządowych,
- Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta Siemianowice Śląskie
- Regulamin Pracy,
- Regulamin wynagradzania pracowników Urzędu Miasta Siemianowice Śląskie
- Regulaminy wewnętrzne komórek organizacyjnych Urzędu
- Zakresy czynności pracowników, upoważnienia i pełnomocnictwa.

5. 5. 2 Przedstawiciel kierownictwa

Prezydent Miasta Siemianowic Śląskich powołał Pełnomocnika do spraw Zintegrowanego Systemu Zarządzania, który odpowiedzialny jest za :

- nadzór nad realizacją Polityki Zintegrowanego Systemu Zarządzania,
- nadzór nad dokumentacją Zintegrowanego Systemu Zarządzania na etapie jej opracowywania, weryfikacji, aktualizacji, udostępniania i przechowywania,

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania <i>tytuł dokumentu / procedury</i>	Wersja: 6
--------------------------------------	--	-----------

- zapewnienie, że procesy potrzebne w Zintegrowanym Systemie Zarządzania są ustanowione, wdrożone i utrzymywane,
- planowanie prac dotyczących Zintegrowanego Systemu Zarządzania i nadzór nad ich realizacją,
- przedstawianie sprawozdań dla najwyższego kierownictwa, dotyczących funkcjonowania Zintegrowanego Systemu Zarządzania oraz realizacji celów, jak również informowanie o skuteczności funkcjonującego ZSZ,
- zarządzanie auditami wewnętrznymi w zakresie nadzorowania zespołu auditorów wiodących, planowania auditów i nadzór nad ich realizacją oraz działaniami poauditowymi,
- inicjowanie oraz nadzorowanie działań wdrożeniowych, korygujących i zapobiegawczych,
- organizację przeglądów Zintegrowanego Systemu Zarządzania oraz nadzór nad realizacją ustaleń wynikających z przeglądów,
- powiadamianie kierownictwa o działalności niezgodnej z obowiązującą w Zintegrowanym Systemie Zarządzania,
- nadzorowanie szkoleń z zakresu Zintegrowanego Systemu Zarządzania;

i uprawniony jest do :

1. wydawania poleceń wszystkim pracownikom Urzędu Miasta w zakresie związanym z wdrożeniem, utrzymaniem i doskonaleniem Zintegrowanego Systemu Zarządzania,
2. rozstrzygania sporów dotyczących stosowania i interpretacji wymagań zawartych w dokumentacji Zintegrowanego Systemu Zarządzania oraz wydawania wiążących decyzji w tym zakresie,
3. dostępu do wszystkich dokumentów występujących w Urzędzie Miasta, których treść może być istotna z punktu widzenia funkcjonowania Zintegrowanego Systemu Zarządzania,
4. uzyskania wyjaśnień od pracowników w zakresie realizowanych działań w ramach Zintegrowanego Systemu Zarządzania,

Z uwagi na szeroki zakres prac związanych z wdrożeniem, utrzymaniem oraz doskonaleniem Zintegrowanego Systemu Zarządzania w szczególności w zakresie zarządzania dokumentacją, jak również zarządzaniem incydentami, działaniami korygującymi i zapobiegawczymi Prezydent Miasta powołał Koordynatorów do spraw Zintegrowanego Systemu Zarządzania, którzy są odpowiedzialni za:

- współpracę z Pełnomocnikiem ds. ZSZ w ramach nadzoru nad dokumentacją Zintegrowanego Systemu Zarządzania na etapie jej opracowywania, weryfikacji, aktualizacji, udostępniania i przechowywania, a w szczególności za zapewnienie zgodności i integralności dokumentacji obowiązującej w Urzędzie Miasta,
- planowanie prac w porozumieniu z Pełnomocnikiem ds. ZSZ dotyczących Zintegrowanego Systemu Zarządzania i nadzór nad ich realizacją w ramach Urzędu Miasta,
- przygotowanie dla Pełnomocnika ds. ZSZ sprawozdań dotyczących funkcjonowania ZSZ oraz realizacji celów systemu w swoim zakresie odpowiedzialności,
- przygotowanie danych wejściowych oraz dokumentowanie przeglądów ZSZ,
- powiadamianie Pełnomocnika ds. ZSZ o działalności niezgodnej z obowiązującym systemem zarządzania,
- analizę incydentów oraz zgłoszonych słabości ZSZ,

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania tytuł dokumentu / procedury	Wersja: 6
--------------------------------------	---	-----------

- planowanie, przeprowadzanie oraz nadzorowanie szkoleń z zakresu Zintegrowanego Systemu Zarządzania,
- współpracę z Pełnomocnikiem ds. ZSZ w zakresie inicjowania oraz nadzoru nad wdrożeniem i oceną skuteczności działań korygujących i zapobiegawczych.

5. 5. 3 Komunikacja wewnętrzna

W Urzędzie ustanowiony został system komunikacji wewnętrznej obejmujący informacje i dane związane z funkcjonowaniem i efektywnością Zintegrowanego Systemu Zarządzania, a także dotyczącą obiegu innych istotnych dla funkcjonowania Urzędu informacji.

Zasady spotkań z najwyższym kierownictwem.

Prezydent Miasta, jego zastępcy oraz Skarbnik i Sekretarz organizują okresowe narady z udziałem kierowników komórek organizacyjnych Urzędu Miasta oraz kierowników jednostek organizacyjnych miasta. W szczególności przedmiotem narad są:

- przekazywanie informacji o podejmowanych ważniejszych zadaniach i kierunkach działania
- przekazywanie zwrotnej informacji pomiędzy komórkami organizacyjnymi i jednostkami oraz pomiędzy komórkami a najwyższym kierownictwem
- ustalenie zasad realizacji zadań
- doskonalenie pracy Urzędu i jednostek organizacyjnych Miasta.

Informacje z narad kierownicy komórek i jednostek organizacyjnych przekazują podległym pracownikom na spotkaniach wewnętrznych.

Zasady współpracy międzywydziałowej.

Bieżąca współpraca między komórkami organizacyjnymi Urzędu polega na wzajemnym przekazywaniu informacji (ustnie, telefonicznie lub pisemnie – w zależności od potrzeb).

Współpraca ta powinna zapewniać jak najlepszą obsługę interesantów.

W Urzędzie – w miarę potrzeb – Prezydent powołuje zespoły zadaniowe, składające się z pracowników różnych komórek organizacyjnych. Odpowiedzialne one są za przebieg i ostateczną realizację zadania. Na czele zespołu stoi wyznaczony przez Prezydenta przewodniczący zespołu.

W Urzędzie znajdują się tablice ogłoszeń, na których umieszczane są różnego rodzaju informacje niezbędne dla zainteresowanych.

Pracownicy komórek organizacyjnych komunikują się także przy pomocy sieci wewnętrznej intranet oraz poczty elektronicznej.

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania tytuł dokumentu / procedury	Wersja: 6
--------------------------------------	---	-----------

5.6. Przegląd Zarządzania

W celu zapewnienia stałej przydatności, adekwatności i skuteczności ZSZ przeprowadzane są w pierwszym kwartale każdego roku przeglądy zarządzania dokonywane przez najwyższe kierownictwo.

Przegląd zarządzania wykonywany przez kierownictwo prowadzony jest w oparciu o dokumentację przygotowaną przez Koordynatorów ds. ZSZ.

Dane wejściowe do przeglądu to:

- raporty z przeprowadzonych auditów,
- stopień realizacji celów,
- wyniki pomiarów skuteczności przeprowadzonych działań i wprowadzonych zabezpieczeń,
- wyniki badania satysfakcji klientów Urzędu Miasta ze świadczonych usług
- dane dotyczące wyników funkcjonowania procesów i zgodności wyrobu,
- ocena działań zapobiegawczych i korygujących,
- wnioski pokontrolne z kontroli wewnętrznych i zewnętrznych,
- sprawozdanie z realizacji zarządzeń, uchwał, programów, interpelacji,
- techniki, produkty i procedury, które mogłyby być zastosowane w organizacji, w celu ulepszenia realizacji i skuteczności ZSZ,
- podatności lub zagrożenia, do których nie było odpowiedniego odniesienia w poprzednim szacowaniu ryzyka, jak również zmiany, które mogłyby dotyczyć i wpływać na kształt ZSZ,
- zalecenia dotyczące doskonalenia,
- ocena działań podjętych w następstwie wcześniejszych przeglądów zarządzania.

Efektem przeprowadzonego przeglądu są dane wyjściowe, które w zależności od omawianych dokumentów mogą zawierać decyzje i działania związane z:

- doskonaleniem skuteczności ZSZ i procesów,
- modyfikacją procedur i zabezpieczeń dotyczących bezpieczeństwa informacji,
- zmianami polityki i celów jakości,
- uaktualnieniem planu szacowania ryzyka i postępowania z ryzykiem
- potrzebą przeprowadzania działań korygujących i zapobiegawczych,
- przydziałem zasobów finansowych, materiałowych i kadrowych dla usprawnienia wdrożonego ZSZ,
- udoskonalenia metod pomiaru skuteczności zabezpieczeń.

Zapisy dotyczące przeglądu przechowywane są przez Pełnomocnika ds. ZSZ zgodnie z zasadami opisanymi w Instrukcji Kancelaryjnej.

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania tytuł dokumentu / procedury	Wersja: 6
--------------------------------------	---	-----------

6. Zarządzanie zasobami

6.1. Zapewnienie zasobów

W celu określenia i zapewnienia zasobów niezbędnych do doskonalenia skuteczności Zintegrowanego Systemu Zarządzania oraz spełniania oczekiwań lokalnej społeczności, Urząd przykładą szczególną uwagę do pozyskiwania środków oraz racjonalnego gospodarowania nimi.

W Urzędzie zasoby niezbędne do wdrożenia, funkcjonowania i ciągłej poprawy skuteczności ZSZ oraz zwiększenia satysfakcji interesantów zostały określone i obejmują:

- zasoby ludzkie,
- środki finansowe,
- odpowiednie wyposażenie stanowisk pracy,
- inne środki niezbędne dla realizacji zadań i osiągnięcia celów.

Powyższe zasoby zapewnia najwyższe kierownictwo Urzędu poprzez odpowiednie do możliwości planowanie zakupów materiałów, sprzętu i usług, właściwą realizację budżetu Urzędu oraz odpowiedni dobór i szkolenie kadr.

6.2. Zasoby ludzkie

Podstawową zasadą zarządzania zasobami ludzkimi Urzędu jest dążenie do zapewnienia i utrzymania należytego poziomu realizacji zadań publicznych gminy powierzonych Urzędowi. W tym celu dla każdego stanowiska w strukturze organizacyjnej Urzędu, oprócz wymagań kwalifikacyjnych określonych w przepisach powszechnie obowiązujących, ustalono zakres zadań i odpowiedzialności, które stanowią szczegółowy układ odniesienia dla wymaganego wykształcenia, wiedzy i umiejętności na tym stanowisku.

Utworzone w Urzędzie Miasta Siemianowice Śląskie stanowiska pracy posiadają określone wymagania, jakie zostają pracownikowi przedstawione w zakresie czynności przy dokonywaniu zatrudnienia. Pracownik wykonując swoje czynności i zadania musi być świadomy, że jego kompetencje i umiejętności oraz doświadczenie zawodowe wpływają w znaczący sposób na jakość usług i wyrobów Urzędu i że jest on odpowiedzialny za bezpieczeństwo przetwarzanych informacji.

Dla usprawnienia procesu przyjmowania i zatrudniania pracowników samorządowych Prezydent Miasta określił zasady naboru pracowników do Urzędu Miasta w Procedurze naboru na wolne stanowiska urzędnicze. Ponadto nowo przyjęci pracownicy muszą przejść służbę przygotowawczą, zakończoną egzaminem.

6. 2. 1 Kompetencje, świadomość i szkolenia

Prezydent Miasta kładzie duży nacisk na to, aby pracownicy zatrudnieni w Urzędzie byli kompetentni, wykształceni i przestrzegali przepisów prawnych, dlatego ogromne

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania tytuł dokumentu / procedury	Wersja: 6
--------------------------------------	--	-----------

znaczenie ma dbałość o wyszkolenie pracowników, ułatwianie podnoszenia kwalifikacji zawodowych i umiejętności, podkreślanie wagi wysokiej kultury osobistej, szybkiego, sprawnego i bezstronnego wykonywania zadań. Została wprowadzona procedura dot. zasad podnoszenia kwalifikacji zawodowych pracowników Urzędu Miasta.

Aby pracownicy byli świadomi istoty ważności czynności, jakich dokonują i tego, że poprawność merytoryczna wykonywanych usług wpływa na jakość pracy, Urząd zapewnia pracownikom możliwość podnoszenia swoich kwalifikacji zawodowych poprzez szkolenia, kursy, studia oraz przez zakup literatury specjalistycznej

Na cele szkoleniowe zapewniane są środki finansowe w ramach budżetu miasta.

Skuteczność oraz jakość szkoleń, na które Urząd deleguje swoich pracowników poddawana jest stałej ocenie za pomocą specjalnie do tego celu opracowanego formularza.

Z dokonywanych działań mających odzwierciedlenie w kompetencjach, wykształceniu, umiejętnościach, doświadczeniu zawodowym i świadomości personelu zatrudnionego w Urzędzie utrzymywane są zapisy, które są przechowywane w aktach pracowniczych oraz dokumentacji szkoleń, kursów i studiów w postaci dyplomów, zaświadczeń, wyróżnień, podziękowań.

Został wprowadzony do stosowania regulamin okresowej oceny pracowników zatrudnionych na stanowiskach urzędniczych, którego głównym celem jest gromadzenie danych niezbędnych do racjonalnego gospodarowania zasobami ludzkimi w Urzędzie, którego elementami są między innymi:

- efektywniejsze wykorzystanie potencjału ludzkiego,
- właściwe motywowanie pracowników,
- realizowanie kształcenia i szkolenia pracowników.

6.3. Infrastruktura

Urząd Miasta dba o utrzymanie infrastruktury mając na uwadze osiągnięcie celów opisanych w Polityce Zintegrowanego Systemu Zarządzania. Dla zapewnienia dobrego stanu technicznego budynków Urzędu Miasta corocznie realizowane są niezbędne remonty, modernizowane są urządzenia oraz wzbogacane są stanowiska pracy w nowy sprzęt.

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie mieści się w następujących budynkach:

- przy ul. Jana Pawła II 10,
- przy ul. Michałkowickiej 105,
- przy al. Sportowców 1
- przy ul. Dąbrowskiego 13
- przy ul. Jana Pawła II 1
- przy ul. 1-go Maja 1
- przy ul. 27 stycznia 3

Powyższe budynki wyposażone są we wszystkie niezbędne media oraz w wewnętrzną informatyczną sieć strukturalną.

Zapewniona jest niezbędna infrastruktura umożliwiająca realizację zadań powierzonych poszczególnym pracownikom poprzez zapewnienie odpowiedniego stanowiska pracy, dostępu do sieci informatycznej oraz telefonicznej. Budynki Urzędu Miasta są sprzątane oraz strzeżone we właściwy sposób, na bieżąco monitoruje się potrzeby w zakresie

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania tytuł dokumentu / procedury	Wersja: 6
--------------------------------------	---	-----------

wyposażenia, zapobiegania i likwidacji awarii, konserwacji i niezbędnych remontów. Zapewnione jest zaopatrzenie Urzędu Miasta w sprzęt, środki i materiały niezbędne do prawidłowego funkcjonowania.

Odpowiednia i funkcjonalna infrastruktura ma służyć pracownikom jak i również wszystkim klientom korzystającym z usług Urzędu Miasta.

Celem ułatwienia poruszania się osób niepełnosprawnych po budynku Urzędu Miasta przy ul. Jana Pawła II 10 zakupiony został pojazd schodowy.

6.4. Środowisko pracy

Urząd podejmuje działania zmierzające do poprawy warunków pracy osób zatrudnionych w Urzędzie Miasta. poprzez systematyczną wymianę sprzętu komputerowego.

Powyższe działania dotyczą wymiany sprzętu komputerowego, modernizacji sieci, wymiany oprogramowania, umeblowania pomieszczeń biurowych, oświetlenia oraz odnowienia pomieszczeń budynków.

W zakresie ochrony przeciwpożarowej Urząd podejmuje działania w celu zapewnienia bezpieczeństwa w budynkach Urzędu Miasta oraz przebywających w nich osób. Realizacja celu następuje poprzez opracowywanie instrukcji bezpieczeństwa pożarowego i zapoznavanie z nimi wszystkich zatrudnionych pracowników oraz przeprowadzanie szkoleń w zakresie zasad postępowania na wypadek pożaru lub innego zagrożenia, jak również przeprowadzane są praktyczne sprawdziany ewakuacji osób z budynków. Ponadto zapewnia się wyposażenie obiektów w odpowiednie środki gaśnicze umieszczone w dostępnych miejscach oraz okresowy ich przegląd. Okresowym przeglądom podlegają również instalacje i urządzenia, zwłaszcza instalacja elektryczna, odgromowa, kominowa i wentylacyjna oraz inne, które mają wpływ na bezpieczeństwo pożarowe. Wyniki z okresowych przeglądów są przechowywane oraz analizowane.

Zapewnienie bezpieczeństwa następuje także poprzez właściwe oznakowanie i dostęp do wyjść ewakuacyjnych oraz wywieszenie w widocznych miejscach spisów telefonów alarmowych.

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania tytuł dokumentu / procedury	Wersja: 6
--------------------------------------	---	-----------

7. Realizacja wyrobu

7.1. *Planowanie realizacji wyrobu*

Planowanie realizacji usług w Urzędzie Miasta Siemianowice Śląskie jest zamierzonym działaniem dla skuteczniejszego spełniania postawionych celów i jest spójne z wymaganiami innych procesów Zintegrowanego Systemu Zarządzania. Planując realizację świadczonych usług Urząd opiera się na obowiązujących przepisach wewnętrznych i zewnętrznych.

Usługi planowane są w oparciu o obowiązujące w gminie strategie i programy, w szczególności:

- Strategiczne cele kadencji Prezydenta i Rady Miasta,
- Miejscowy Plan Zagospodarowania Przestrzennego,
- Wieloletni Plan Finansowy,
- Projekt budżetu Miasta na kolejny rok,
- Program ochrony i opieki nad zabytkami dla miasta Siemianowice,
- Miejski Program Rozwiązywania Problemów Alkoholowych,
- Miejski Program Przeciwdziałania Narkomanii,
- Plan gospodarki odpadami dla Miasta Siemianowice Śląskie,
- Lokalny Program Rewitalizacji dla miasta Siemianowice Śląskie,
- Wieloletni Program Gospodarowania Mieszkaniowym Zasobem Gminy Siemianowice Śląskie,
- Powiatowy Program Działań na rzecz osób niepełnosprawnych,
- Program zapobiegania przestępczości oraz porządku publicznego i bezpieczeństwa obywateli w Siemianowicach Śląskich.

Kierunki i zasady polityki rozwoju miasta, zapisane w powyższych dokumentach, są okresowo badane, analizowane i korygowane.

7.2. *Procesy związane z klientem*

7.2.1 Określenie wymagań dotyczących wyrobu

Wymagania w stosunku do realizowanych przez Urząd Miasta usług wynikają z norm prawnych, regulacji wewnętrznych, umów oraz wymagań klientów. Wymagania klienta rozpoznawane są w Urzędzie poprzez:

- bezpośredni kontakt pracownika z klientem (w tym rozmowy telefoniczne),
- korespondencję tradycyjną oraz elektroniczną kierowaną do Urzędu,
- wyniki ankiet i badań,
- analizę skarg i wniosków,
- analizę interpelacji Radnych Rady Miasta,

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania <i>tytuł dokumentu / procedury</i>	Wersja: 6
--	--	------------------

- media (strona internetowa, BIP).

7. 2. 2 Przegląd wymagań dotyczących wyrobu

Przegląd wymagań dotyczących wyrobu (usługi) rozumiany jest jako wykonywanie wszystkich czynności związanych z przyjęciem dokumentu, sprawy od klienta zewnętrznego lub wewnętrznego. Urząd, świadcząc usługi na rzecz swoich klientów, rozpatruje wnoszone sprawy i realizuje następujące zadania:

- rozpatrywanie szczególnego rodzaju spraw realizowanych zgodnie z przepisami Kodeksu Postępowania Administracyjnego,
- prowadzenie spraw nie wymagających wszczynania postępowania administracyjnego i ich dokumentowania,
- zawieranie przez gminę umów cywilno – prawnych, wynikających z prawa własności i innych praw rzeczowych.

Urząd jest instytucją, której zakres świadczonych zadań i usług wyznaczają ustawy lub przepisy szczególne. Wykonywanie zadań z zakresu administracji publicznej w zdecydowanej większości jest wyrazem obowiązku publiczno-prawnego wobec mieszkańców gminy. Dążeniem organów gminy i kierownictwa Urzędu jest zapewnienie warunków organizacyjnych, zasobów, aby zadania realizowane przez Urząd były nie tylko prawnym wypełnianiem obowiązków, ale również spełniały potrzeby i oczekiwania społeczności lokalnej. Każdy dokument jest przeglądany przez pracowników merytorycznych Urzędu pod kątem możliwości spełnienia zawartych w nim wymagań. Działania te mają odzwierciedlenie w odpowiednich zapisach pozwalających na pełną identyfikację i identyfikowalność. Urząd poprzez swoich pracowników stara się realizować wyroby (usługi) zgodnie z ustawowo ustalonym terminem, z zachowaniem najwyższej staranności, rzetelności i pełnym obiektywizmem. Rozbieżności są rozwiązywane na drodze dodatkowych pisemnych bądź ustnych uzgodnień. Utrzymywane są odpowiednie zapisy w trakcie realizacji wyrobu (paraflowanie, aprobaty uprawnionego pracownika, radcy prawnego, najwyższego kierownictwa). O wynikach realizacji wyrobu (np. umowy) bądź o zmianach w umowie klient jest informowany pisemnie.

7. 2. 3 Komunikacja z klientem

W celu zapewnienia skutecznej wymiany informacji pomiędzy Urzędem a jego klientami wdrożono odpowiednie ustalenia, w ramach których:

- na Platformie Elektronicznych Usług Publicznych SEKAP dla korzystania przez klientów umieszczone są: spis usług, karty usług oraz formularze do pobrania,
- w Urzędzie znajdują się tablice ogłoszeń, na których umieszczane są różnego rodzaju informacje niezbędne dla zainteresowanych,
- jest zapewniona łączność za pośrednictwem telefonów, fax-ów i poczty elektronicznej (e-mail), elektronicznej skrzynki podawczej, umożliwiającą nawiązanie kontaktu klientom z Urzędem Miasta i Urzędem z klientami,
- w Biuletynie Informacji Publicznej, stronie internetowej Urzędu oraz prasie lokalnej klienci mogą uzyskać potrzebne informacje,
- przeprowadzane są, za pomocą ankiet, badania satysfakcji klientów, na podstawie których przeprowadzana jest analiza postrzegania przez społeczność lokalną poziomu jakości usług świadczonych przez Urząd,

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania tytuł dokumentu / procedury	Wersja: 6
--------------------------------------	---	-----------

- ustalone są stałe terminy przyjmowania interesantów przez Prezydenta Miasta i Zastępców Prezydenta,
- w miarę potrzeb organizowane są tematyczne spotkania Prezydenta z mieszkańcami

7.3. *Projektowanie i rozwój*

Wyłączenie powyższego punktu zostało uzasadnione w punkcie 2.

7.4. *Zakupy*

Proces zakupu w Urzędzie Miasta Siemianowice Śląskie realizowany jest zgodnie z przepisami prawa zamówień publicznych oraz zgodnie z przepisami prawa wewnętrznego, do których nie stosuje się przepisów ustawy prawo zamówień publicznych. Przedmiot zamówienia może obejmować dostawy, usługi oraz roboty budowlane.

Przyjęto zasadę, że za przygotowanie opisu przedmiotu zamówienia w oparciu o przepisy prawa odpowiada komórka organizacyjna przeprowadzająca postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego.

Doradztwo w prowadzonych przez komórki organizacyjne Urzędu Miasta postępowaniach o udzielenie zamówienia publicznego oraz kontrolę dokumentacji z postępowań zgodnie z Regulaminem Pracy Komisji Przetargowej sprawuje Referat Zamówień Publicznych.

W Urzędzie Miasta funkcjonuje ponadto procedura realizacji dostaw, na podstawie której poszczególne komórki organizacyjne dokonują zamówień niezbędnych materiałów biurowych.

7.5. *Produkcja i dostarczanie usługi*

7. 5. 1 Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi

Usługi realizowane są w Urzędzie w warunkach nadzorowanych. Zdefiniowano i opisano w kartach procesów procesy realizowane w Urzędzie w ramach funkcjonującego Zintegrowanego Systemu Zarządzania. Sposób i częstotliwość monitorowania i mierzenia procesów określony jest w poszczególnych kartach procesów.

Zasady realizacji procesów określone są przepisami prawa materialnego, ustawami ustrojowymi, przepisami gminnymi oraz przepisami wewnętrznymi. Zapewnia to ich właściwą realizację.

Nadzorowanie procesów realizacji usług i wyrobów odbywa się w szczególności poprzez:

- ich monitorowanie,
- kontrolę funkcjonalną – przez zatwierdzanie i akceptację kierowników z właściwych komórek organizacyjnych,
- kontrole wewnętrzne
- kontrole zewnętrzne,
- audyty wewnętrzne,

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania tytuł dokumentu / procedury	Wersja: 6
--	--	------------------

- zapewnienie właściwego wyposażenia (sprzętu i oprogramowania) do realizacji usług.

7. 5. 2 Walidacja procesów produkcji i dostarczanie usługi.

Uzasadnienie wyłączenia przedstawiono w punkcie 2.

7. 5. 3 Identyfikacja i identyfikowalność

Sposób identyfikacji i identyfikowalności dokumentów określają obowiązujące w tym zakresie zewnętrzne i wewnętrzne akty prawne:

- Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta, w którym przedstawiony jest zakres działania każdej komórki organizacyjnej Urzędu oraz symbol literowy (kancelaryjny) każdej komórki, co umożliwia identyfikację autora sporządzonego dokumentu.
- Instrukcja Kancelaryjna która określa zasady i tryb wykonywania czynności kancelaryjnych w Urzędzie, w celu zapewnienia jednolitego sposobu tworzenia, ewidencjonowania i przechowywania dokumentów.
- Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt (JRWA), na podstawie którego dokumentacja powstająca w Urzędzie i do niego napływająca jest klasyfikowana i kwalifikowana poprzez oznaczanie, rejestrację, łączenie dokumentacji w akta spraw albo jej grupowania jako dokumentacji nie tworzącej akt spraw.
- Instrukcja archiwalna, która określa organizację, zadania i zakres działania archiwum zakładowego oraz szczegółowe zasady i tryb postępowania z dokumentacją w archiwum zakładowym,
- Inne zasady regulowane przez Zarządzenia Prezydenta Miasta (np. zasady opracowywania aktów prawnych Rady i Prezydenta)

Zgodnie z w/w aktami w Urzędzie Miasta stosuje się system identyfikacji i identyfikowalności prowadzonych spraw i dokumentów z nimi związanych (wytworzonych przez Urząd i dostarczonych przez klientów).

Identyfikacja dokumentu dokonywana jest poprzez numer sprawy, której dokument dotyczy. Każda prowadzona sprawa posiada swój odrębny znak, który jest jej cechą rozpoznawczą, a każde pismo w ramach tej samej sprawy otrzymuje znak identyczny. Znak sprawy zawiera:

- symbol literowy komórki organizacyjnej, która prowadzi sprawę,
- symbol klasyfikacyjny (symbol liczbowy hasła) według jednolitego rzeczowego wykazu akt,
- liczbę kolejną, pod którą sprawa została zarejestrowana w spisie spraw,
- cztery cyfry roku, w którym sprawę wszczęto.

Dla odpowiednich pozycji JRWA zakłada się w danym roku kalendarzowym spis spraw lub rejestr oraz odpowiadającą temu spisowi teczkę aktową do przechowywania w niej akt prowadzonych spraw. W przypadku dokumentacji nie tworzącej akt spraw,

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania <i>tytuł dokumentu / procedury</i>	Wersja: 6
--	--	------------------

przyporządkowana jest ona do d klasy z wykazu akt i gromadzona w teczkach założonych zgodnie z JRWA.

Rejestracja sprawy polega na wpisaniu (na podstawie pisma rozpoczynającego sprawę) odpowiednich danych do spisu spraw, założonego zgodnie z JRWA. Dokumenty dostarczane przez strony lub wytwarzane przez Urząd w związku z prowadzoną sprawą są z nią identyfikowane (znak sprawy jest na nie nanoszony) i dołączane do jej akt. Wszystkie dokumenty dotyczące jednej sprawy są gromadzone i przechowywane w sposób umożliwiający ustalenie daty wszczęcia, przebiegu i zakończenia sprawy.

W trakcie realizacji dokument może zostać zidentyfikowany według następujących kryteriów:

- daty wpływu,
- typu pisma (poczta zwykła, polecona itp.),
- nadawcy,
- tematu pisma.

Identyfikowalność (historię realizacji danej sprawy) można odtworzyć na podstawie kolejnych etapów załatwiania pism i dokumentów wchodzących w jej skład.

Akta spraw ostatecznie załatwionych są przekazywane do archiwum Urzędu (każdateczka w archiwum jest identyfikowana przez sygnaturę archiwalną) i przechowywane przez okres ustalony w JRWA. Następnie, w zależności od ich wartości historycznej i praktycznej, są albo przekazywane do Archiwum Państwowego albo za jego zgodą niszczone.

7. 5. 4 Własność Klienta

Własnością klienta są różnego rodzaju dokumenty składane w Urzędzie Miasta, w tym także dane osobowe zawarte w tych dokumentach. Dokumenty składane przez klientów są odpowiednio zabezpieczone i przechowywane. Dostęp do nich mają tylko uprawnione do tego osoby.

Własnością klienta są również dane osobowe, które Urząd już posiada i przetwarza w związku z realizacją zadań ustawowych. Szczególnym zasobem danych osobowych są zbiory meldunkowe i zbiór PESEL. Wszystkie zgromadzone dane podlegają ochronie zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych . Dane osobowe zawarte w dokumentach, zbiorach i na nośnikach elektronicznych są wykorzystywane i przechowywane z uwzględnieniem chronionego prawem interesu osoby, której dane te dotyczą.

W celu prawidłowego i zgodnego z prawem przetwarzania danych osobowych Urząd powierza wykonywanie tego zadania pracownikom posiadającym w tym zakresie stosowne upoważnienie i zobowiązuje ich do zachowania w tajemnicy wszystkich przetwarzanych danych oraz sposobów ich zabezpieczenia.

7. 5. 5 Zabezpieczenie wyrobu

Wszystkie dokumenty dostarczone lub tworzone w Urzędzie Miasta są zabezpieczone przed zniszczeniem, uszkodzeniem lub utratą.

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania tytuł dokumentu / procedury	Wersja: 6
--------------------------------------	---	-----------

Zasady postępowania z dokumentacją na wszystkich etapach (przyjmowania, tworzenia, gromadzenia, wysyłania, przechowywania) określają m.in.: Instrukcja Kancelaryjna, JRWA, Instrukcja archiwalna. Zgodnie z tymi aktami prawnymi, Urząd stara się ograniczać czynniki wpływające najbardziej na stan fizyczny przechowywanej dokumentacji i zapewniać coraz lepsze warunki przechowywania akt pod względem temperatury, wilgotności powietrza itp.

Dokumenty są gromadzone w teczkach, segregatorach lub pudłach archiwalnych i przechowywane w miejscach do tego przeznaczonych. Dokumenty bieżące są przechowywane w zamykanych szafach biurowych w komórkach organizacyjnych Urzędu, a akta spraw załatwionych w pomieszczeniach archiwum. Dokumenty zawierające informacje niejawną (od klauzuli poufne wzwyż) są przechowywane i nadzorowane przez wydzieloną kancelarię, natomiast dokumenty zastrzeżone są tylko nadzorowane.

Dokumenty wymagające przewiezienia pomiędzy budynkami Urzędu Miasta są odpowiednio zabezpieczane na czas transportu, by zostały dostarczone w stanie nienaruszonym.

Zabezpieczenie zgodności wyrobu i jego identyfikację uwzględnia System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji opracowywany dla Urzędu Miasta z uwzględnieniem ochrony danych osobowych i informacji niejawnych. Za wykonanie kopii bezpieczeństwa na serwerach systemu w Urzędzie Miasta odpowiedzialny jest Referat Informatyki. Kopie wykonywane są na nośnikach zapisu danych, którymi są dyski, taśmy magnetyczne, płyty CD/DVD lub pamięci typu flash (np. pendrive).

Kopie bezpieczeństwa są przechowywane w sposób uniemożliwiający dostęp osób nieupoważnionych i zdeponowane są w sejfie o dwugodzinnej odporności ogniowej znajdującym się w Referacie Informatyki z dala od źródeł silnego pola elektromagnetycznego.

7.6. Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów

Ze względu na specyfikę, charakter prowadzonych spraw i realizowanych procesów Urząd Miasta posiada urządzenia do kontroli i pomiaru wraz z zasadami ich nadzorowania, które wymienione są w załączniku nr 5.

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania tytuł dokumentu / procedury	Wersja: 6
--------------------------------------	---	-----------

8. Pomiary, analiza i doskonalenie

8.1. *Postanowienia ogólne*

Urząd Miasta Siemianowic Śląskich planuje i wdraża procesy monitorowania i pomiaru Zintegrowanego Systemu Zarządzania oraz podejmuje działania doskonalące. Celem tych działań jest jak najlepsze zaspokajanie zbiorowych potrzeb społeczności lokalnej oraz załatwianie spraw indywidualnych klientów w sposób rzetelny i profesjonalny w trybie i terminach określonych przepisami prawa.

8.2. *Monitorowanie i pomiary*

8.2.1 Zadowolenie klienta

Stopień zadowolenia klienta zewnętrznego jak i wewnętrznego jest istotnym miernikiem, który wskazuje, na ile Urząd zaspokaja stawiane mu przez klientów wymagania.

Urząd Miasta określa poziom satysfakcji klientów poprzez analizę składanych skarg i wniosków, informacje uzyskane podczas przyjęć interesantów przez najwyższe kierownictwo Urzędu, interwencje przyjmowane przez Miejskie Centrum Zarządzania Kryzysowego, interpelacje i wnioski radnych Rady Miasta, informacje publikowane w prasie, uwagi przekazywane do Urzędu pocztą elektroniczną. Prowadzone są także badania ankietowe wśród klientów Siemianowic Śląskich dotyczące poziomu jakości usług świadczonych przez Urząd oraz ich potrzeb oczekiwań i uwag w tym zakresie.

Uzyskane informacje służą do poprawiania i ciągłego doskonalenia Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

8.2.2 Audit wewnętrzny

Urząd Miasta w celu określenia zgodności oraz skuteczności ustanowionego Zintegrowanego Systemu Zarządzania zgodnego z wymaganiami norm ISO 9001:2008 oraz ISO/IEC 27001:2005, przeprowadza się w ustalonych odstępach czasu audyty wewnętrzne zgodnie z udokumentowaną procedurą auditu wewnętrznego.

Auditorów wewnętrznych powołuje Prezydent Miasta w formie zarządzenia. Każdy z członków zespołu musi posiadać zaświadczenie, potwierdzające ukończenie odpowiedniego szkolenia umożliwiające przeprowadzenie tego typu badania. Każdy z auditorów musi posiadać minimum roczny staż pracy w Urzędzie lub innej jednostce administracji państwowej i samorządowej.

Plan auditów przygotowywany jest przez Pełnomocnika w systemie półrocznym oraz przed każdym auditem wewnętrznym przygotowywany jest plan szczegółowy. Przy planowaniu auditów uwzględnia się wymagania odnośnie niezależności, obiektywności oraz bezstronności auditorów – realizowane jest to m.in. poprzez zasadę, iż auditorzy nie mogą auditować komórek, w których pracują lub z którymi są ściśle powiązani.

Po zakończeniu auditu auditor wiodący opracowuje raport z auditu. Kierownicy auditowanych komórek organizacyjnych identyfikują przyczyny stwierdzonych niezgodności

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania tytuł dokumentu / procedury	Wersja: 6
--------------------------------------	---	-----------

i podejmują odpowiednie działania korygujące i zapobiegawcze. Pełnomocnik określa sposób i termin weryfikacji skuteczności podjętych działań.

Zapisy dotyczące procesu auditowego przechowywane są przez Pełnomocnika zgodnie z zasadami opisanymi w Instrukcji Kancelaryjnej.

8. 2. 3 Monitorowanie i pomiary procesów

Urząd Miasta stosuje metody monitorowania i w większości przypadków pomiarów procesów, które potwierdzają zgodność procesu do spełnienia zamierzonych celów. W kartach procesów określono sposób pomiaru, termin oraz osobę odpowiedzialną za pomiar. W przypadku, gdy zamierzone cele nie zostają osiągnięte, podejmowane są działania korygujące.

8. 2. 4 Monitorowanie i pomiary wyrobu/usługi

Monitorowanie i pomiary usług realizowanych w Urzędzie Miasta odbywa się na odpowiednich etapach procesu realizacji wyrobu zgodnie z zaplanowanymi ustaleniami.

W celu monitorowania i pomiaru prowadzone są:

- kontrole wewnętrzne,
- audyty wewnętrzne,
- kontrole zewnętrzne przeprowadzane przez instytucje nadzorujące prace Urzędu,
- audyty Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

Zapisy dotyczące monitorowania i pomiarów wyrobów przechowywane są zgodnie z zasadami opisanymi w Instrukcji kancelaryjnej i Instrukcji archiwalnej.

8. 2. 5 Skuteczność wdrożonych zabezpieczeń

Opis sposobu mierzenia wybranych wdrożonych zabezpieczeń określony został w dokumencie „Mierniki skuteczności wdrożonych zabezpieczeń”.

8.3. *Nadzór nad wyrobem niezgodnym*

Usługi lub wyroby, które zostaną w Urzędzie zidentyfikowane jako niezgodne z wymaganiami podlegają nadzorowi, który zapobiega ich niezamierzonemu użyciu.

Wyróżniono następujące rodzaje wyrobów potencjalnie niezgodnych:

- akty organów gminy,
- efekty postępowania administracyjnego,
- akty stanu cywilnego,
- wnioski kierowane przez Urząd Miasta,
- informacje,
- umowy i porozumienia,
- zakupiony wyrób lub usługa,
- zadania zlecone drogą dotacji,
- dokumenty dostarczone przez interesanta.

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania tytuł dokumentu / procedury	Wersja: 6
--------------------------------------	--	-----------

Postępowanie z wyrobami niezgodnymi zależnie od przedmiotu niezgodności regulują Zarządzenia Prezydenta Miasta, Kodeks Postępowania Administracyjnego, Kodeks Cywilny oraz przepisy szczególne wynikające z ustaw oraz innych aktów prawnych, a związane ze specyfiką nadzorowanego wyrobu bądź usługi.

Podejmuje się działania naprawcze wyrobu niezgodnego oraz – jeśli jest to konieczne – działania zapobiegające wystąpieniu podobnego problemu w przyszłości. W niektórych przypadkach można podjąć decyzję o dopuszczeniu wyrobu bądź jego eliminacji.

W tabeli „Nadzór nad wyrobem niezgodnym” stanowiącej załącznik nr 3 do Księgi Zintegrowanego Systemu Zarządzania przedstawiono ogólne reguły dotyczące postępowania z wyrobem niezgodnym (sposób wykrywania, przechowywanie zapisów, ponowna weryfikacja naprawionego wyrobu) oraz wydano odpowiednie zarządzenia Prezydenta Miasta i inne akty prawne opisujące szczegółowo sposób postępowania z tymi wyrobami.

8.4. *Analiza danych*

Urząd Miasta zbiera, analizuje i przechowuje dane pozwalające na ocenę ustanowionego i wdrożonego Zintegrowanego Systemu Zarządzania w celu wykazania jego przydatności i skuteczności. Źródłem danych umożliwiającymi dokonanie analizy, oprócz danych będących wynikiem monitorowania i pomiaru, są:

- informacje pochodzące z auditów wewnętrznych i zewnętrznych przeprowadzanych w Urzędzie,
- podjęte działania korygujące i zapobiegawcze,
- analiza danych zawartych w ankietach badających satysfakcję klientów,
- analiza danych zawartych w ankietach badających poziom satysfakcji pracowników Urzędu,
- skargi i wnioski interesantów,
- interpelacje Radnych Rady Miasta,
- zapisy z poprzednich przeglądów kierownictwa.

Analiza danych stanowi materiał do przeglądu kierownictwa opisanego w punkcie 5.6.

8.5. *Doskonalenie*

8. 5. 1 Ciągłe doskonalenie

Urząd w sposób systematyczny doskonali wdrożony Zintegrowanego Systemu Zarządzania poprzez:

- monitorowanie procesów z wykorzystaniem mierników określonych w kartach procesów,
- nadzorowanie i analizę Polityki Zintegrowanego Systemu Zarządzania,
- realizację wytyczonych celów zawartych w Księdze Zintegrowanego Systemu Zarządzania
- przeprowadzanie auditów wewnętrznych,
- sprawny system kontroli wewnętrznej,
- realizacja systemu kontroli wewnętrznej
- podejmowanie działań korygujących i zapobiegawczych,
- dokonywanie przeglądów Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania <i>tytuł dokumentu / procedury</i>	Wersja: 6
--------------------------------------	---	-----------

Każdy pracownik Urzędu może zgłaszać propozycje zmian mających na celu doskonalenie organizacji pracy.

8. 5. 2 Działania korygujące i zapobiegawcze

Urząd ustanowił i wdrożył procedurę „Działania korygujące i zapobiegawcze” (załącznik nr 4), w której zostały przedstawione zasady analizy przyczyn niezgodności lub spostrzeżeń, ustalenie zakresu działań, zapisy wyników podjętych działań, weryfikacja skuteczności.

Podstawą do działań korygujących i zapobiegawczych są wyniki auditów wewnętrznych, wyniki audytów, wyniki przeglądów zarządzania, wyniki kontroli wewnętrznej i zewnętrznej, skargi, wnioski i interwencje, interpelacje oraz analiza wyników ankiet. Podejmowane są one także zawsze w przypadku planowania realizacji nowych usług lub zadań.

Działania korygujące mają na celu znalezienie przyczyny powstawania niezgodności w odniesieniu do wykonywanych czynności, przepisów prawa, procesów realizowanych oraz Zintegrowanego Systemu Zarządzania, aby w przyszłości ich unikać, a także zapobiegać i eliminować przyczyny występowania niezgodności.

Działania zapobiegawcze są podejmowane dla wyeliminowania przyczyn potencjalnych niezgodności i mają na celu zapobieganie ich ewentualnemu wystąpieniu.

Analiza danych dotycząca realizacji działań korygujących i zapobiegawczych jest wykorzystywana przez najwyższe kierownictwo na przeglądzie zarządzania.

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania <i>tytuł dokumentu / procedury</i>	Wersja: 6
--------------------------------------	--	-----------

9. ZAŁĄCZNIKI

Poniżej zostały wymienione załączniki występujące na kolejnych stronach opracowania, którymi są:

- Załącznik nr 1** Procesy
- Załącznik nr 2** Nadzór nad dokumentami
- Załącznik nr 3** Nadzór nad wyrobem niezgodnym
- Załącznik nr 4** Działania korygujące i zapobiegawcze
- Załącznik nr 5** Zasady nadzorowania przyrządów pomiarowych
- Załącznik nr 6** Rejestr dokumentacji ZSZ

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania tytuł dokumentu / procedury	Wersja: 6
--------------------------------------	--	-----------

9.1. Załącznik nr 1 – Procesy

L.p.	Procesy	Grupa
1	Proces zarządzania ZSZ	D
2	Przeprowadzanie kontroli wewnętrznej i audytu wewnętrznego	D
3	Rozpatrywanie skarg i wniosków	D
4	Zarządzanie infrastrukturą	W
5	Zarządzanie zasobami ludzkimi	W
6	Tworzenie aktów normatywnych	O
7	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień, zezwoleń, dokumentów i udzielanie informacji	O
8	Planowanie i realizacja budżetu	O
9	Realizacja inwestycji	O

Grupa oznacza:

- D – proces doskonalenia
- W – proces wspomagający
- O – proces operacyjny

9. 1. 1 Zarządzanie ZSZ

		KARTA PROCESU		PD.1
Nazwa procesu:		Proces zarządzania ZSZ		
Właściciel:		Pełnomocnik ds. ZSZ		
Cel ogólny procesu:		Celem procesu jest podnoszenie skuteczności systemu zarządzania jakością Urzędu Miasta		
WEJŚCIE:		Dokumentacja ZSZ, Cele jakości, Polityka Jakości, niezgodności, potencjalne niezgodności, dane do przeglądu zarządzania.		
KLIENT: wewnętrzny /zewnętrzny		Pracownicy Urzędu Miasta, Klienci Urzędu Miasta		
Cele mierzalne dla procesu:	Skuteczność działań korygujących		Wskaźniki:	Liczba skutecznych działań korygujących / liczba wszystkich działań korygujących
Procedury (dokumenty) odniesienia:		a. Regulamin organizacyjny UM b. Instrukcja Kancelaryjna c. Dokumentacja Zintegrowanego Systemu Zarządzania		
Punkty odniesienia normy ISO 9001:		4.1, 4.2, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4.1, 5.4.2, 5.5.2, 5.6, 8.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.3, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3		
WYJŚCIE:		Doskonalony ZSZ		

9. 1. 2 Przeprowadzanie kontroli wewnętrznej i audytu wewnętrznego

		KARTA PROCESU		PD.2
Nazwa procesu:		Przeprowadzanie kontroli wewnętrznej i audytu wewnętrznego		
Właściciel:		Naczelnik Wydziału Audytu i Kontroli		
Cel ogólny procesu:		Celem procesu jest niezależna i obiektywna ocena procesów, systemów oraz procedur istniejących w Urzędzie Miasta i podległych jednostkach organizacyjnych		
WEJŚCIE:		Audytorzy wewnętrzni, plan audytów i kontroli, organizacja poddawana audytowi		
KLIENT: wewnętrzny		Prezydent Miasta		
Cele mierzalne dla procesu:	Skuteczność realizacji zaleceń pokontrolnych		Wskaźniki:	Ilość zrealizowanych zaleceń / Ilość wydanych zaleceń
Procedury (dokumenty) odniesienia:		a. Regulamin organizacyjny UM b. Instrukcja Kancelaryjna c. Zarządzenie Prezydenta Miasta w sprawie: organizacji i zasad funkcjonowania Audytu Wewnętrznego Urzędu Miasta Siemianowice Śląskie d. Zarządzenie Prezydenta Miasta w sprawie: organizacji i zasad funkcjonowania systemu kontroli zarządczej w Urzędzie Miasta i jednostkach organizacyjnych miasta Siemianowice Śląskie e. Procedura przekazywania protokołów, zaleceń i wniosków pokontrolnych zewnętrznym instytucjom kontrolnym Prezydentowi Miasta przez kierowników jednostek organizacyjnych Miasta f. Dokumentacja Zintegrowanego Systemu Zarządzania		
Punkty odniesienia normy ISO 9001:		4.2.3, 4.2.4, 5.3, 5.5.1, 7.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.2, 8.5.3		
WYJŚCIE:		Lepiej i sprawniej działająca organizacja		

9. 1. 3 Rozpatrywanie skarg i wniosków

		KARTA PROCESU		PD.3
Nazwa procesu:		Rozpatrywanie skarg i wniosków		
Właściciel:		Naczelnik Wydziału Organizacji i Obsługi Rady Miasta		
Cel ogólny procesu:		Celem procesu jest sprawne rozpatrywanie skarg i wniosków		
WEJŚCIE:		Pismo ze skargą, wnioskiem		
KLIENT: zewnętrzny		Mieszkańcy Miasta		
Cele mierzalne dla procesu:	Terminowość rozpatrywania skarg i wniosków		Wskaźniki:	Ilość skarg i wniosków rozpatrzonych w terminie / Ilość wszystkich skarg i wniosków
Procedury (dokumenty) odniesienia:		a. Regulamin organizacyjny UM b. Instrukcja Kancelaryjna c. Zarządzenie Prezydenta Miasta w sprawie: organizacji i zasad funkcjonowania Audytu Wewnętrznego Urzędu Miasta Siemianowice Śląskie d. Zarządzenie Prezydenta Miasta w sprawie: organizacji i zasad funkcjonowania systemu kontroli zarządczej w Urzędzie Miasta i jednostkach organizacyjnych miasta Siemianowice Śląskie e. Procedura przekazywania protokołów, zaleceń i wniosków pokontrolnych zewnętrznym instytucji kontrolnych Prezydentowi Miasta przez kierowników jednostek organizacyjnych Miasta f. Dokumentacja Zintegrowanego Systemu Zarządzania		
Punkty odniesienia normy ISO 9001:		4.2.3, 4.2.4, 5.5.3, 7.2.1, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.2, 8.5.3		
WYJŚCIE:		Rozpatrzone skarga lub wniosek		

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania tytuł dokumentu / procedury	Wersja: 6
--------------------------------------	---	-----------

9. 1. 4 Zarządzanie infrastrukturą

		KARTA PROCESU		PW.1
Nazwa procesu:		Zarządzanie infrastrukturą (utrzymanie budynków, infrastruktura informatyczna)		
Właściciel:		Kierownik Referatu Administracji Bezpieczeństwa Informatyki		
Cel ogólny procesu:		Celem procesu jest zarządzanie infrastrukturą oraz środowiskiem pracy (samodzielnie lub poprzez firmy zewnętrzne), aby zapewnić usługi zgodnie z wymaganiami i potrzebami komórek organizacyjnych Urzędu Miasta		
WEJŚCIE:		Infrastruktura urzędu		
KLIENT: wewnętrzny		Pracownicy Urzędu Miasta		
Cele mierzalne dla procesu:	Usterkowość sprzętu informatycznego i technicznego		Wskaźniki:	Koszt napraw sprzętu informatycznego w roku n+1 / koszt napraw w roku n
Procedury (dokumenty) odniesienia:	a. Regulamin organizacyjny UM b. Instrukcja Kancelaryjna c. Procedura realizacji zapotrzebowań składanych przez komórki organizacyjne Urzędu Miasta d. Procedura aktualizacji wewnętrznego oznakowania Urzędu Miasta e. Procedura oznakowania wyposażenia i sprzętu komputerowego w ewidencji ilościowej oraz nadzoru nad aktualnością spisów inwentarza znajdujących się w komórkach organizacyjnych Urzędu Miasta Siemianowice Śląskie f. Dokumentacja Zintegrowanego Systemu Zarządzania			
Punkty odniesienia normy ISO 9001:	4.2.3, 4.2.4, 6.3, 6.4, 8.2.3			
WYJŚCIE:	Właściwie utrzymane budynki Urzędu Miasta, prawidłowo funkcjonująca infrastruktura informatyczna			

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania tytuł dokumentu / procedury	Wersja: 6
--------------------------------------	---	-----------

9. 1. 5 Zarządzanie zasobami ludzkimi

		KARTA PROCESU		PW.2
Nazwa procesu:		Zarządzanie zasobami ludzkimi		
Właściciel:		Naczelnik Wydziału Spraw Osobowych i Rachuby Płac		
Cel ogólny procesu:		Celem procesu jest zatrudnianie pracowników o jak najwyższych kompetencjach oraz stałe podnoszenie kwalifikacji personelu		
WEJŚCIE:		Wolne stanowiska pracy, potrzeby pracowników w zakresie szkoleń		
KLIENT: wewnętrzny		Pracownicy Urzędu Miasta		
Cele mierzalne dla procesu:	1. Utrzymanie odpowiedniego poziomu stałej kadry 2. Realizacja szkoleń zgodnie z planem 3. Skuteczność realizacji szkoleń	Wskaźniki:	Ad. 1 Ilość pracowników ze stażem mniejszym niż 2 lata / Ilość wszystkich pracowników Ad. 2 Ilość szkoleń zaplanowanych / Ilość szkoleń wykonanych Ad. 3 Poziom skuteczności szkoleń	
Procedury (dokumenty) odniesienia:		a. Regulamin organizacyjny UM b. Instrukcja Kancelaryjna c. Regulamin Pracy w Urzędzie Miasta Siemianowice Śląskie d. Zasady naboru kandydatów na wolne stanowiska urzędnicze e. Zasady przeprowadzania służby przygotowawczej i organizowania egzaminu kończącego tę służbę w Urzędzie Miasta Siemianowice Śląskie f. Regulamin okresowej oceny pracowników g. Regulamin wynagradzania pracowników Urzędu Miasta Siemianowice Śląskie h. Zasady podnoszenia kwalifikacji zawodowych pracowników Urzędu Miasta Siemianowice Śląskie i. Procedura przyjmowania i odbywania stażu j. Procedura przyjmowania i odbywania praktyki k. Kodeks etyki pracownika l. Polityka antymobbingowa w Urzędzie Miasta Siemianowice Śląskie m. Dokumentacja Zintegrowanego Systemu Zarządzania		
Punkty odniesienia normy ISO 9001:		4.2.3, 4.2.4, 6.2.1, 6.2.2, 8.2.3, 8.4		
WYJŚCIE:		Kompetentni pracownicy		

9. 1. 6 Tworzenie aktów normatywnych

		KARTA PROCESU		PO.1
Nazwa procesu:		Tworzenie aktów normatywnych		
Właściciel:		Naczelnik Wydziału Organizacji i Obsługi Rady Miasta		
Cel ogólny procesu:		Celem procesu jest zapewnienie kompleksowej obsługi merytorycznej Radzie Miasta oraz Prezydentowi Miasta w zakresie przygotowywania projektów uchwał Rady i zarządzeń Prezydenta.		
WEJŚCIE:		Interpelacje członków Rady Miasta, projekty Uchwał, projekty Zarządzeń		
KLIENT: wewnętrzny		Radni Rady Miasta, Prezydent Miasta		
Cele mierzalne dla procesu:	Skuteczność tworzenia aktów normatywnych		Wskaźniki:	Ilość uchwał uchylonych przez organy nadzoru / Ilość wszystkich uchwał
Procedury (dokumenty) odniesienia:		a. Regulamin organizacyjny UM b. Statut Miasta Siemianowice Śląskie c. Zasady organizacji posiedzeń Prezydenta Miasta Siemianowice Śląskie jako organu wykonawczego oraz przygotowywania i przedkładania materiałów na posiedzenie Prezydenta Miasta d. Zasady postępowania z rozstrzygnięciami nadzorczymi Wojewody Śląskiego oraz Regionalnej Izby Obrachunkowej w Katowicach nad działalnością organów Gminy Siemianowice Śląskie e. Procedura opracowywania, udzielania oraz odwoływania upoważnień i pełnomocnictw Prezydenta Miasta Siemianowice Śląskie oraz trybu ich ewidencjonowania f. Zasady postępowania z dokumentacją w Urzędzie Miasta g. Dokumentacja Zintegrowanego Systemu Zarządzania		
Punkty odniesienia normy ISO 9001:		4.2.3, 4.2.4, 5.2, 5.3, 5.5.1, 5.5.3, 6.2.1, 7.2.3, 7.5.5, 8.2.2, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5.1		
WYJŚCIE:		Uchwały Rady Miasta, Zarządzenia Prezydenta Miasta		

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania tytuł dokumentu / procedury	Wersja: 6
--------------------------------------	---	-----------

9. 1. 7 Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień , zezwoleń, dokumentów i udzielanie informacji

		KARTA PROCESU		PO.2
Nazwa procesu:		Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień , zezwoleń, dokumentów i udzielanie informacji		
Właściciel:		Sekretarz Miasta		
Koordynator:		Naczelnicy Wydziałów i Kierownicy Referatów		
Cel ogólny procesu:		Celem procesu jest sprawne i kompetentne załatwianie spraw w terminach i trybach określonych w przepisach prawa i obowiązujących procedurach		
WEJŚCIE:		Wymagania przepisów prawa, wnioski klienta		
KLIENT: zewnętrzny		Klienci Urzędu Miasta		
Cele mierzalne dla procesu:	1. Terminowość realizacji usług administracyjnych 2. Skuteczność realizacji usług administracyjnych 3. Stopień zadowolenia klienta zewnętrznego		Wskaźniki:	Ad. 1 Liczba wydanych decyzji w terminie przewidzianym ustawą / liczba wszystkich wydanych decyzji Ad. 2 Liczba uchylonych decyzji / liczba wszystkich wydanych decyzji Ad. 3 Wskaźnik zadowolenia klienta
Procedury (dokumenty) odniesienia:		a. Regulamin organizacyjny UM b. Kodeks Postępowania Administracyjnego c. Instrukcja Kancelaryjna d. Zasady postępowania z dokumentacją w Urzędzie Miasta e. Dokumentacja Zintegrowanego Systemu Zarządzania		
Punkty odniesienia normy ISO 9001:		4.2.3, 4.2.4, 5.2, 5.3, 5.5.1, 5.5.3, 6.2.1, 7.2.3, 7.5.5, 8.2.2, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5.1		
WYJŚCIE:		Wydana decyzja, zakończone postępowanie administracyjne, udzielona informacja, zadowolony Klient Urzędu Miasta		

9. 1. 8 Planowanie i realizacja budżetu

		KARTA PROCESU		PO.3
Nazwa procesu:		Planowanie i realizacja budżetu		
Właściciel:		Skarbnik Miasta		
Cel ogólny procesu:		Zaplanowanie środków na realizację zadań Miasta poprzez opracowanie projektu uchwały budżetowej. Przyjęcie i wykonanie uchwały budżetowej. Uzyskanie pozytywnej opinii RIO.		
WEJŚCIE:		Druki planistyczne w zakresie planowanych dochodów i wydatków. Plany i zmiany budżetu.		
KLIENT: wewnętrzny		Radni Rady Miasta, Prezydent Miasta		
Cele mierzalne dla procesu:	1. Skuteczność tworzenia budżetu miasta 2. Skuteczność realizacji budżetu	Wskaźniki:	Ad. 1 Ilość pozytywnych opinii RIO o projekcie uchwały budżetowej / Ilość przedstawionych RIO do zaopiniowania projektów uchwały budżetowej Ad. 2 Ilość pozytywnych opinii RIO o wykonaniu uchwały budżetowej / Ilość przedstawionych RIO do zaopiniowania sprawozdań z realizacji uchwały budżetowej	
Procedury (dokumenty) odniesienia:		a. Regulamin organizacyjny UM b. Instrukcja Kancelaryjna c. Zasady(polityka) rachunkowości w Urzędzie Miasta Siemianowice Śląskie d. Procedura dokonywania zmian budżetu, w budżecie, wieloletniej prognozie finansowej oraz z planach rachunku dochodów własnych i wydatków nimi finansowanych jednostek oświatowych e. Procedura trybu prac nad projektem budżetu miasta f. Budżet miasta g. Dokumentacja Zintegrowanego Systemu Zarządzania		
Punkty odniesienia normy ISO 9001:		4.2.3, 4.2.4, 5.3, 5.5.1, 5.5.3, 6.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3		
WYJŚCIE:		Zatwierdzony budżet Miasta. Sprawozdanie z wykonania budżetu Miasta.		

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania tytuł dokumentu / procedury	Wersja: 6
--------------------------------------	---	-----------

9. 1. 9 Realizacja inwestycji

		KARTA PROCESU		PO.4
Nazwa procesu:		Realizacja inwestycji (pozyskiwanie zewnętrznego finansowania, udzielanie zamówień publicznych, realizacja inwestycji)		
Właściciel:		Kierownik Referatu Inwestycji Miejskich i Remontów		
Cel ogólny procesu:		Przygotowanie i sprawna realizacja inwestycji istotnych z punktu widzenia mieszkańców i zrównoważonego rozwoju Miasta		
WEJŚCIE:		Wieloletnia Prognoza Finansowa, koncepcje i projekty dotyczące realizowanej inwestycji, kosztorysy, informacje dot. zakresu i przedmiotu zamówienia publicznego, harmonogram inwestycji		
KLIENT: zewnętrzny		Mieszkańcy Miasta		
Cele mierzalne dla procesu:	4. Skuteczność pozyskiwania zewnętrznego finansowania 5. Skuteczność udzielania zamówień publicznych 6. Terminowość realizacji inwestycji	Wskaźniki:	Ad. 1 Ilość wniosków o dofinansowanie odrzuconych pod względem formalnym / ilość wszystkich złożonych wniosków o dofinansowanie Ad. 2 Ilość skutecznych protestów od wyników przetargów / Ilość wszystkich przetargów Ad. 3 Ilość postępowań reklamacyjnych do dostawców / Ilość wszystkich zamówień Ad. 4 Ilość inwestycji zakończonych po terminie / Ilość wszystkich realizowanych inwestycji	
Procedury (dokumenty) odniesienia:		a. Regulamin organizacyjny UM b. Instrukcja Kancelaryjna c. Regulamin Udzielania Zamówień Publicznych Urzędu Miasta Siemianowic Śląskich d. Regulamin Pracy Komisji Przetargowej Urzędu Miasta Siemianowic Śląskich e. Procedura postępowania prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego, procedury postępowania prowadzonego w trybie zapytania o cenę oraz procedury postępowania prowadzonego w trybie z wolnej ręki f. Zasady(polityka) rachunkowości w Urzędzie Miasta Siemianowice Śląskie g. Dokumentacja Zintegrowanego Systemu Zarządzania		
Punkty odniesienia normy ISO 9001:		4.2.3, 4.2.4, 5.3, 5.5.1, 7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.5, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.2, 8.5.3		
WYJŚCIE:		Zrealizowana inwestycja		

9.2. Załącznik nr 2 - Nadzór nad dokumentami

Wymagania Dokumenty		Zarządzenia PM	Uchwały RM	Karty usług	Ustawy i Rozporządzenia
OPRACOWANIE	kto	Naczelnik/ Kierownik właściwej komórki organizacyjnej, Pełnomocnik Prezydenta	Naczelnik/ Kierownik właściwej komórki organizacyjnej, Pełnomocnik Prezydenta	Pracownicy merytoryczni UM + Redaktorzy Kart Usług	
	jak	zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym UM	zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym UM	zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym UM, zarządzeniem PM w sprawie koordynowania i administrowania SEKAP i ePUAP	
ZATWIERDZANIE	kto	Prezydent Miasta Rada Miasta	Naczelnik/Kierownik właściwej komórki organizacyjnej, Pełnomocnik Prezydenta	Prezydent Miasta Rada Miasta	
	jak	zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym UM	zgodnie z ustawą o samorządzie gminnym	zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym UM	

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania <i>tytuł dokumentu / procedury</i>	Wersja: 6
--	--	------------------

PRZEGLĄD	kto	Naczelnik/ Kierownik właściwej komórki organizacyjnej, Pełnomocnik Prezydenta	Naczelnik/ Kierownik właściwej komórki organizacyjnej, Pełnomocnik Prezydenta	Naczelnik/ Kierownik właściwej komórki organizacyjnej, Pełnomocnik Prezydenta, Redaktor Naczelny PeUP, Koordynator projektu SEKAP	
	jak	w przypadku opracowywania projektu związanego z danym dokumentem	w przypadku opracowywania projektu związanego z danym dokumentem	Raz na kwartał	
AKTUALIZOWANIE	kto	Naczelnik/ Kierownik właściwej komórki organizacyjnej	Naczelnik/ Kierownik właściwej komórki organizacyjnej	Naczelnik/ Kierownik właściwej komórki organizacyjnej, Pełnomocnik Prezydenta i Redaktorzy	
	jak	w przypadku opracowywania projektu związanego z danym dokumentem	w przypadku opracowywania projektu związanego z danym dokumentem	w trybie właściwym dla dokumentu pierwotnego	Aktualizowanie zbiorów tak jak przy rozpowszechnianiu
STATUS ZMIAN	kto		Redaktor usługi		
	jak	nazwa, numer, data	nazwa, numer, data	data,	nazwa, numer, data

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania <i>tytuł dokumentu / procedury</i>	Wersja: 6
--------------------------------------	--	-----------

ROZPOWSZECZNIANIE*	kto	Wydział organizacji i Obsługi Rady Miast	Wydział organizacji i Obsługi Rady Miasta	Śląskie Centrum Społeczeństwa Informacyjnego	Rządowe Centrum Legislacji
	jak	umieszczenie w BIP	umieszczenie w BIP zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym oraz Klasyfikacją informacji	PeUP	internet
IDENTYFIKACJA (OZNACZANIE)	kto	Wydział	Wydział SCSi	Wydział	
	jak	nazwa, numer, data	nazwa, numer, data	Nazwa	wg oryginalnego oznaczenia dokumentów
PRZECHOWYWANIE *	kto	Wydział Organizacyjny + komórka opracowująca	Biuro Rady Miasta + komórka opracowująca	ŚCSi	
	jak	zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym , Instrukcją Kancelaryjną i JRWA oraz Klasyfikacją informacji	zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym , Instrukcją Kancelaryjną i JRWA oraz Klasyfikacją informacji	Platforma SEKAP i ePUAP	

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania <i>tytuł dokumentu / procedury</i>	Wersja: 6
--	--	------------------

WYCOFYWANIE / UCHYLANIE	kto	Naczelnik/ Kierownik właściwej komórki organizacyjnej, Pełnomocnik Prezydenta	Naczelnik/ Kierownik właściwej komórki organizacyjnej, Pełnomocnik Prezydenta	Koordinator systemu SEKAP na wniosek Naczelnika / Kierownika właściwej komórki organizacyjnej	
	jak	w trybie jak dokument pierwotny	w trybie jak dokument pierwotny	zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym, zarządzenie	

* forma elektroniczna

9.3. Załącznik nr 3 - Nadzór nad wyrobem niezgodnym

wyrób niezgodny	przykład	jak wykrywany?	kto wykrywa?	co robimy?						gdzie opisano postępowanie	zapisy - gdzie	ponowna weryfikacja naprawionego wyrobu	
				naprawa	kto	dopuszczenie	kto	eliminacja	kto			sposób	kto
Akty organów Gminy	Uchwały, zarządzenia	Kontrola i nadzór zewnętrzny i wewnętrzny	organ kontroli lub nadzoru	zmiana	organ wydający	w przypadku braku możliwości odwołania skutków	organ wydający	Uchylenie	organ wydający lub nadzoru	Kodeks Cywilny, Kodeks Postępowania Administracyjnego, Ustawa o samorządzie gminnym, Ustawa o samorządzie powiatowym, Ustawa o samorządzie wojewódzkim	W aktach sprawy wg Instrukcji Kancelaryjnej i JRWA	w trybie właściwym dla wyrobu pierwotnego	organ kontroli lub nadzoru, organ wydający
		Skargi i wnioski	interesant										
Efekty postępowania administracyjnego	Decyzje, postanowienia, uzgodnienia, zaświadczenia, zawiadomienia	odwołania, zażalenia, skargi	interesant	zmiana	organ wydający	w przypadku braku możliwości odwołania skutków	organ wydający	Uchylenie lub stwierdzenie nieważności	organ wydający lub nadzoru	Kodeks Cywilny, Kodeks Postępowania Administracyjnego, Ustawa o samorządzie gminnym, Ustawa o samorządzie powiatowym, Ustawa o samorządzie wojewódzkim	W aktach sprawy wg Instrukcji Kancelaryjnej i JRWA	w trybie właściwym dla wyrobu pierwotnego	organ kontroli lub nadzoru, organ wydający
		Kontrola i nadzór zewnętrzny i wewnętrzny	organ kontroli lub nadzoru										

Akty stanu cywilnego		odwołania, zażalenia, skargi	interesant	sprostowani e	organ sporządzając y akta	w przypadku braku możliwości odwrócenia skutków	organ sporządzający akta	unieważnienie	zewnątrzny organ kontroli lub nadzoru	Kodeks Cywilny, Kodeks Postępowania Administracyjne go, Ustawa o samorządzie gminnym, Ustawa o samorządzie powiatowym, Ustawa o samorządzie wojewódzkim	W aktach sprawy wg Instrukcji Kancelaryjnej i JRWA	w trybie właściwym dla wyrobu pierwotnego	organ sporządzając y akta, organ kontroli lub nadzoru
		Kontrola i nadzór zewnątrzny i wewnętrzny	organ kontroli lub nadzoru										
Wnioski kierowane przez Urząd Miasta	o dofinansowa nie, przyznanie środków	weryfikacja	jednostka przyjmująca wniosek	uzupełnieni e, korekta wniosku	organ sporządzając y	nd	nd	odrzućenie	jednostka przyjmująca wniosek	Regulaminy jednostek przyjmujących wnioseki	W aktach sprawy wg Instrukcji Kancelaryjnej i JRWA	w trybie właściwym dla wyrobu pierwotnego	jednostka przyjmująca wniosek, organ sporządzając y

Informacje	BIP, informacje udostępniane na wniosek	odwołania, zażalenia, skargi	interesant	sprostowa nie, uzupełnieni e	organ udostępniają cy	nd	nd	usunięcie z BIP	organ udostępniający	Regulamin Organizacyjny, Kodeks Cywilny, Kodeks Postępowania Administracyjne go, Ustawa o samorządzie gminnym, Ustawa o samorządzie powiatowym, Ustawa o samorządzie wojewódzkim, Ustawa o dostęp do informacji publicznej	W BIP (ewidencja zmian), w aktach sprawy wg Instrukcji Kancelaryjnej	w trybie właściwym dla wyrobu pierwotnego	organ udostępniają cy
		Kontrola i nadzór wewnętrzny	organ kontroli lub nadzoru										
Umowy i porozumienia		Kontrola i nadzór zewnątrzny i wewnętrzny	organ kontroli lub nadzoru	aneks lub zmiana	strony umowy	w przypadku braku możliwości odwrócenia skutków	strony umowy	rozwiązanie umowy	strony umowy	Regulamin Organizacyjny, Regulamin zamówień publicznych, Regulamin udzielania dotacji, Kodeks Cywilny, Kodeks Postępowania Administracyjne go, Ustawa o samorządzie gminnym, Ustawa o samorządzie powiatowym, Ustawa o samorządzie wojewódzkim	W aktach sprawy wg Instrukcji Kancelaryjnej i JRWA	w trybie właściwym dla wyrobu pierwotnego	strony umowy

Zakupiony wyrób lub usługa	Zamówione dostawy, usługi, roboty budowlane	Kontrola i nadzór zewnętrzny i wewnętrzny	organ kontroli lub nadzoru	Reklamacja	dostawca lub wykonawca	w przypadku braku możliwości odwrócenia skutków	strony umowy	zwrot lub odmowa przyjęcia	dostawca lub wykonawca	Kodeks Cywilny, Prawo zamówień publicznych oraz postanowienia umowy	W aktach sprawy wg Instrukcji Kancelaryjnej i JRWA	w trybie właściwym dla wyrobu pierwotnego	strony umowy
Zadania zlecone drogą dotacji	Usługi publiczne świadczone przez organizacje pożytku publicznego	Kontrola i nadzór zewnętrzny i wewnętrzny	organ kontroli lub nadzoru										
		skargi	interesant	żądanie należytego wykonania,	organ udzielający dotacji	w przypadku braku możliwości odwrócenia skutków	organ udzielający dotacji	cofnięcie lub żądanie zwrotu dotacji	organ udzielający dotacji	Ustawa o pomocy społecznej, Ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, Kodeks Cywilny, Kodeks Postępowania Administracyjnego, Ustawa o samorządzie gminnym, Ustawa o samorządzie powiatowym, Ustawa o samorządzie wojewódzkim	W aktach sprawy wg Instrukcji Kancelaryjnej i JRWA	w trybie właściwym dla wyrobu pierwotnego	organ udzielający dotacji

Dokumenty dostarczone przez interesanta	oferty, wnioski, załączniki	weryfikacja stanowiskowa	pracownik Urzędu Miasta	wezwanie do uzupełnieni a lub korekty	pracownik odpowiedzial ny	gdy przepis szczególny tak stanowi	pracownik odpowiedzialn y	pozostawienie sprawy bez rozpatrzenia ze względu na braki formalne	pracownik odpowiedzialny	Kodeks Cywilny, Kodeks Postępowania Administracyjne go, Ustawa o samorządzie gminnym, Ustawa o samorządzie powiatowym, Ustawa o samorządzie wojewódzkim	W aktach sprawy wg Instrukcji Kancelaryjnej i JRWA	w trybie właściwym dla wyrobu pierwotnego	pracownik odpowiedzia lny
--	-----------------------------------	-----------------------------	----------------------------	---	---------------------------------	--	---------------------------------	--	-----------------------------	--	--	--	---------------------------------

9.4. Załącznik nr 4 - Działania korygujące i zapobiegawcze

Podstawa do działań	Działania		Analiza przyczyn niezgodności lub spostrzeżeń		Ustalenie zakresu działań		Zapisy wyników podjętych działań			Weryfikacja skuteczności		Dokument zawierający opis działań	Przygotowanie sprawozdań (informacji, analiz) na przegląd kierownictwa	
	kor	zap	Jak	Kto	Jak	Kto	W postaci	Gdzie	Jak długo	Jak	Kto		Kiedy	Kto
Wyniki auditów wewn. (ISO)	X	X	Na podstawie protokołów niezgodności, w uzgodnieniu z auditorem wiodącym	kierownik audytowanej jednostki lub Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Protokół niezgodności, rejestr działań korygujących i zapobiegawczych	kierownik audytowanej jednostki lub Koordynatorzy Zintegrowanego Systemu Zarządzania	zmiany w dokumentach; sprawozdania; protokoły ponownych auditów; listy obecności szkoleń; itp.	Jednostka audytowana/ Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zgodnie z JRWA	Ponowny audit lub informacja przekazana Pełnomocnikowi	Auditor / Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Procedura auditu wewnętrznego	Przed Przeglądem ZSZ	Koordynatorzy ZSZ
Wyniki audytów	X	X	Raport z audytu	audytor	Raport z audytu	audytor	zmiany w dokumentach; sprawozdania z ponownych audytów; listy obecności szkoleń; itp.+ informacje o realizacji wniosków	Kierownik komórki poddanej audytowi; audytor	Zgodnie z JRWA	Czynności sprawdzające, ponowny audit, informacja przekazana audytorowi, zbadanie określonej procedury, lub informacja przekazana Pełnomocnikowi	audytor	Księga procedur audytu wewnętrznego	Przed Przeglądem ZSZ	Audytor
Zgłoszenie incydentu bezpieczeństwa	X	X	Na podstawie zgłoszenia incydentów	Koordynator SZBI	Rejestr incydentów	Koordynator SZBI	zmiany w dokumentach; sprawozdania; protokoły ponownych auditów; listy obecności szkoleń; itp.	Koordynator SZBI	Zgodnie z JRWA	Ponowny audit lub informacja przekazana Pełnomocnikowi	Auditor/ Koordynator / Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Procedura zarządzania Incydentami bezpieczeństwa informacji i słabościami ZSZ	Przed Przeglądem ZSZ	Koordynator SZBI

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania <i>tytuł dokumentu / procedury</i>	Wersja: 6
--	--	------------------

Zgłoszenie słabości ZSZ	X	X	Na podstawie zgłoszenia słabości	Koordynatorzy ZSZ	Rejestr działań korygujących i zapobiegawczych	Koordynatorzy ZSZ	zmiany w dokumentach; sprawozdania; protokoły ponownych auditów; listy obecności szkoleń; itp.	Koordynatorzy ZSZ	Zgodnie z JRWA	Ponowny audit lub informacja przekazana Pełnomocnikowi	Auditor, Koordinator / ZSZ, Pełnomocnik ZSZ	Procedura zarządzania Incydentami bezpieczeństwa informacji i słabościami ZSZ	Przed Przeglądem ZSZ	Koordynatorzy ZSZ
Wyniki przeglądów zarządzania	X	X	W raporcie z przeglądu, na podstawie analizy danych	Pełnomocnik	W raporcie z przeglądu lub w innej formie w zależności od problemu	Pełnomocnik	zmiany w dokumentach; sprawozdania; protokoły ponownych przeglądów listy obecności szkoleń; itp.	Pełnomocnik	Zgodnie z JRWA	Ponowny przegląd, audit lub informacja przekazana Pełnomocnikowi	Pełnomocnik	Księga ZSZ	Przed Przeglądem ZSZ	Pełnomocnik
Wyniki kontroli wewn.	X	X	W protokole z kontroli	Kontroler	W protokole z kontroli	Kontroler	zmiany w dokumentach; sprawozdania; protokoły , listy obecności szkoleń; itp.+ informacje o realizacji zaleceń z protokołu	Kierownik komórki poddanej kontroli, kontroler	Zgodnie z JRWA	Informacja o realizacji zaleceń, rekontrola lub następna kontrola lub informacja przekazana Pełnomocnikowi	Kontroler	Regulamin organizacyjny	Przed Przeglądem ZSZ	Kierownik Referatu Kontroli Wewnętrznej
Wyniki kontroli zewn.	X	X	w treści wyjaśnień do wystąpień pokontrolnych	Kierownik kontrolowanej jednostki	w treści wyjaśnień do wystąpień pokontrolnych	Kierownik kontrolowanej jednostki	zmiany w dokumentach; sprawozdania; protokoły , listy obecności szkoleń; itp.	Kierownik kontrolowanej jednostki	Zgodnie z JRWA	kolejna kontrola zewnętrzna; kontrola wewnętrzna lub informacja przekazana Pełnomocnikowi	Kontroler	Regulamin organizacyjny	Przed Przeglądem ZSZ	Kierownik Referatu Kontroli Wewnętrznej
Skargi, wnioski, interwencje	X	X	Na podstawie analizy dokumentów	Wydział OO oraz kierownik właściwej komórki lub Rada Miasta	W odpowiedzi na skargę/ interwencję, uchwale Rady Miasta (w zależności od rangi)	Wydział OO oraz Rada Miasta	dokumentacja postępowania skargowego, interwencyjnego lub wnioskowego	Wydział OO; kierownicy właściwych komórek organizacyjny ch	Zgodnie z JRWA	Sprawozdanie z realizacji skarg i wniosków / interwencji	Wydział OO	Regulamin organizacyjny	Przed Przeglądem ZSZ	Naczelnik OR

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania <i>tytuł dokumentu / procedury</i>	Wersja: 6
--	--	------------------

Interpelacje Radnych Rady Miasta	X	X	Na podstawie analizy dokumentów	Wydział OO oraz kierownik właściwej komórki lub Rada Miasta	W odpowiedzi na interpelacje	Wydział OO	dokumentacja dotycząca interpelacji	Wydział OO; kierownicy właściwych komórek organizacyj nych	Zgodnie z JRWA	Sprawozdanie z realizacji interpelacji	Wydział OO	Regulamin organizacyjny, Statut Miasta	Przed Przeglądem ZSZ	Naczelnik OR
Analiza wyników ankiet	X	X	Na podstawie sprawozdania prezentującego wyniki	Pełnomocnik	W treści sprawozdania prezentującego wyniki	Pełnomocnik	zmiany w dokumentach; sprawozdania; protokoły itp.	Wydział OO, właściwe komórki organizacyjne	Zgodnie z JRWA	Sprawozdanie z realizacji; audyt, kontrola wewnętrzna lub informacja przekazana Pełnomocnikowi	Pełnomocnik	Księga ZSZ	Przed Przeglądem ZSZ	Koordynatorzy ZSZ

9.5. Załącznik nr 5 - Zasady nadzorowania przyrządów pomiarowych

Lp	Nazwa przyrządu	Wymagania ustawy Prawo o Miarach	Sprawdzenie przed pomiarom			Sprawdzenie okresowe		
			Sposób sprawdzenia	Odpowiedzialny	Zapis	Sposób sprawdzenia	Odpowiedzialny	Zapis
1	Przymiary (taśmy)	brak	sprawdzenie braku uszkodzeń zewnętrznych i czytelności podziałki	użytkownik	Nd	nd	nd	nd
2	Drogomierz	brak	sprawdzenie braku uszkodzeń zewnętrznych, luzów i czytelności podziałki	użytkownik	nd	nd	nd	nd
3	Termohigrometr	brak	obserwacja, stan baterii (wg instrukcji)	użytkownik	nd	pomiary porównawcze przyrządów w tych samych warunkach (raz na rok - styczeń)	Wydział Administracji i Informatyki	protokół z kontroli (pomiarów porównawczych)
4	Dalmierz (nie do rozliczeń)	brak	wg instrukcji użytkowania	użytkownik	wg instrukcji	wg instrukcji	nd	nd

Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania tytuł dokumentu / procedury	Wersja: 6
--------------------------------------	---	-----------

9.6. Załącznik nr 6 - Rejestr dokumentacji ZSZ

Lp.	Nazwa dokumentu
1	Polityka Zintegrowanego Systemu Zarządzania
2	Wytyczne do opracowania dokumentacji i procedur ZSZ
3	Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania
4	Procedura planowania i realizacji auditów wewnętrznych
5	Metoda analizy ryzyka utraty informacji
6	Analiza ryzyka utraty informacji
7	Plan postępowania z ryzykiem
8	Procedura zarządzania incydentami bezpieczeństwa informacji
9	Zasady zmiany kodów systemów alarmowych
10	Instrukcja zarządzania systemami informatycznymi przetwarzającymi dane osobowe
11	Procedura awaryjna na wypadek naruszenia bezpieczeństwa lub utraty danych osobowych
12	Procedura wprowadzania zmian w systemach informatycznych
13	Procedura zarządzania kopiami zapasowymi
14	Procedura zawierania umowy zewnętrznej
15	Procedura zarządzania kontami użytkowników
16	Procedura zarządzania stacjami roboczymi
17	Procedura monitorowania kluczowych systemów informatycznych
18	Procedura przeglądu stacji roboczych
19	Procedura zbywania i przekazywania sprzętu wykorzystywanego do przetwarzania informacji poza Urząd Miasta
20	Polityka haseł dla systemów informatycznych
21	Procedura zatrudniania pracowników
22	Procedura przyjmowania i odbywania stażu
23	Procedura rozwiązywania stosunku pracy z winy pracownika
24	Procedura przyjmowania i odbywania praktyk
25	Instrukcja nadzoru nad usługami realizowanymi przez osoby trzecie
26	Procedura zachowania bezpieczeństwa informacji dla pracowników sprzątających
27	Procedura postępowania dla pracowników ochrony
28	Strategia ciągłości działania
29	Procedura działania w przypadku zgłoszenia o podłożeniu lub znalezieniu ładunku wybuchowego na terenie budynków Urzędu Miasta Siemianowice Śląskie
30	Procedura postępowania na wypadek nieautoryzowanego dostępu do sieci lokalnej oraz systemu informatycznego
31	Procedura na wypadek awarii sieciowego systemu informatycznego
32	Procedura awaryjna w przypadku braku zasilania energetycznego
33	Procedura postępowania w sytuacji braku możliwości korzystania z systemu informatycznego
34	Klasyfikacja informacji
35	Określenie odpowiedzialności w zakresie bezpieczeństwa informacji
36	Procedura zachowania bezpieczeństwa informacji dla pracowników Urzędu Miasta
37	Zasady wymiany informacji ze stronami trzecimi
38	Procedura publikowania informacji w BIP
39	Procedura zarządzania kluczami do pomieszczeń Urzędu Miasta
40	Deklaracja stosowania
41	Mierniki skuteczności wdrożonych zabezpieczeń