

**Zintegrowany System Zarządzania w Urzędzie Miasta Płocka**  
**ISO 9001:2000, PN-EN ISO 14001:2005, PN-N-18001/OHSAS,**  
**ISO 27001:2005, EMAS**

Urząd Miasta jako instytucja samorządowa załatwia wszystkie sprawy publiczne o znaczeniu lokalnym, określone ustawami, uchwałami Rady Miasta, zarządzeniami Prezydenta Miasta oraz zadania zlecone z zakresu administracji rządowej na podstawie ogólnie obowiązujących przepisów lub w drodze porozumień zawartych z organami administracji rządowej.

Aby urząd mógł skutecznie funkcjonować i wykonywać powierzone mu zadania musi stale się zmieniać. Przystosowywać się do nowych wyzwań, w swojej działalności uwzględniać wymagania społeczne, poprawnie świadczyć usługi, podnosić fachowość urzędników, a tym samym stopień zadowolenia interesantów ze świadczonych usług.

Starania Urzędu Miasta Płocka w celu zbudowania zintegrowanego systemu zarządzania rozpoczęły się w roku 2001. Na początku działania skupiły się na dwóch celów :

- 1) po pierwsze uzyskanie certyfikatu ISO 9001: 2000 w zakresie obsługi klienta,
- 2) stworzenie nowoczesnego biura obsługi interesanta, w tym zbudowanie systemu miejskiej informacji telefonicznej.

Punktem wyjścia do zbudowania systemu zarządzania jakością było określenie i przyjęcie polityki jakości. W trakcie wykonywanych prac przygotowano szereg procedur i instrukcji będących podstawą wyodrębnionych drobnych procesów funkcjonujących w Urzędzie.

Rosnące wymagania interesantów dotyczące ich obsługi w różnych wydziałach zmusiły Urząd do szukania nowoczesnych rozwiązań służących usprawnieniu pracy i podniesieniu jakości obsługi.

Pierwszym etapem zapoczątkowanych zmian było uruchomienie programu: **Płock – miasto przyjazne przez telefon** (czerwiec 2001). Celem pierwszej w Polsce takiej akcji pod hasłem: **zadzwoń – zapytaj – załatw** było pokazanie, że telefon może pomóc w przyspieszeniu załatwienia spraw w Urzędzie. Utworzenie Centrum Informacji Telefonicznej jako miejsca pierwszego kontaktu na linii interesant – urząd umożliwiło klientom uzyskanie przez telefon, bez konieczności przychodzenia do Urzędu

podstawowych informacji niezbędnych do załatwienia konkretnych spraw, odciążyło komórki merytoryczne urzędu od udzielania informacji.

Kolejnym etapem zmian było otwarcie we wrześniu 2001 roku **Biura Obsługi Klienta**. Jego głównym celem jest sprawna i profesjonalna obsługa interesantów. Do zakresu działania Biura należy:

1. udzielanie informacji o:
  - miejscu i sposobie załatwiania spraw w Urzędzie,
  - strukturze Urzędu,
  - uchwałach Rady Miasta Płocka,
  - zarządzeniach oraz innych aktach wydanych przez Prezydenta,
2. udostępnianie formularzy wniosków oraz materiałów promujących miasto i urząd,
3. wydawanie decyzji, zaświadczeń i zezwoleń,
4. przyjmowanie adresowanych do urzędu wniosków, podań, pism, skarg i wniosków,
5. przyjmowanie opinii i koncepcji mieszkańców Płocka dotyczących funkcjonowania miasta.

Zakres załatwianych spraw jest szeroki, o czym świadczy liczba złożonych wniosków, pism i podań od obywateli. W ciągu 8 lat funkcjonowania Biura przyjęto ich **ponad 550 tysięcy**.

W październiku 2002 roku Urząd Miasta Płocka otrzymał certyfikat systemu jakości ISO 9001:2000 w zakresie obsługi administracyjnej ludności i podmiotów gospodarczych.

Za osiągnięte wyniki w listopadzie 2002 roku Urząd Miasta Płocka otrzymał honorowy dyplom finalisty VIII edycji Konkursu Polskiej Nagrody Jakości w kategorii organizacje publiczne. Nagrody są przyznawane tym organizacjom, które przez wdrożenie TQM – Zarządzania przez jakość, osiągnęły w ten sposób znaczącą poprawę jakości pracy, procesów, systemów i usług.

Już na początkowym etapie wdrożonego i poddanego certyfikacji Systemu Zarządzania Jakością podjęto decyzję o jego dalszej rozbudowie, gdyż pierwotnie obejmował on jedynie administracyjną obsługę ludności, co stanowi jedynie część zadań Urzędu. Opracowany harmonogram działań przewidywał wdrożenie systemu w kolejnych obszarach funkcjonowania Urzędu i po upływie 4 lat od otrzymania

pierwszego certyfikatu recertyfikację systemu na zgodność z wymaganiami normy ISO 9001:2000 w pełnym zakresie funkcjonowania Urzędu tj. administracyjna obsługa ludności i podmiotów gospodarczych oraz zarządzanie przestrzenią miejską. W 2004 r. podjęto decyzję o stworzeniu zupełnie nowej struktury, w oparciu o wymagania norm: PN-EN ISO 14001:2005 (zarządzanie środowiskowe), PN-N-18001/OHSAS (zarządzanie bezpieczeństwem i higieną pracy) oraz BS 7799, a później ISO 27001:2005 (zarządzanie bezpieczeństwem informacji).

W trakcie działań mających na celu wdrożenie zintegrowanego systemu zarządzania zrealizowano następujące zadania:

- 1) zredukowano znacznie ilość procesów, łącząc 90% dotychczasowych w jednym ogólnym procesie obsługi klienta, (składającym się z kilku procedur oraz znacznej ilości szczegółowych instrukcji dla poszczególnych spraw, funkcjonujących na zasadzie instrukcji stanowiskowych),
- 2) wyodrębnilo tematyczne grupy procesów: zarządzanie bezpieczeństwem informacji, zarządzanie BHP, zarządzanie strategią, planowanie przestrzenne, zarządzanie środowiskowe,
- 3) sformułowano nową Politykę Zintegrowanego Systemu Zarządzania o treści następującej:

*„Nasza organizacja działa na rzecz ciągłego podnoszenia jakości życia mieszkańców Płocka w ramach strategii zrównoważonego rozwoju. Realizujemy to poprzez sprawne i profesjonalne wykonywanie powierzonych zadań, ze szczególnym uwzględnieniem dbałości o etyczne i praworządne postępowanie w każdej dziedzinie działalności, w sposób zapewniający bezpieczeństwo przetwarzanych informacji, ochronę środowiska przyrodniczego, bezpieczeństwo i higienę pracy oraz racjonalne wykorzystanie środków publicznych.*

*Szczególną uwagę przywiązujemy do:*

1. *aktywnego, opartego na współdziale społeczności lokalnej kształtowania przestrzeni miejskiej w oparciu o założenia strategii zrównoważonego rozwoju oraz wymogi przepisów prawa i dobrowolnie przyjętych norm w zakresie ochrony środowiska,*
2. *optymalizacji procedur urzędowych, upowszechniania informacji z zakresu funkcjonowania organizacji, wdrażania i doskonalenia standardów obsługi klienta*

*oraz uwzględniania uwag i oczekiwań klientów w procesie doskonalenia zintegrowanego systemu zarządzania,*

- 3. podnoszenia kwalifikacji pracowników organizacji,*
- 4. spełniania wymagań w zakresie bezpieczeństwa przetwarzanych informacji,*
- 5. zapewnienia ciągłości działania organizacji,*
- 6. przygotowania, wprowadzania i realizacji programów, planów, celów oraz zadań środowiskowych służących ochronie zasobów środowiska przyrodniczego oraz zmierzających do zredukowania negatywnego oddziaływania organizacji na środowisko, jak również zapobiegania zanieczyszczeniom środowiska,*
- 7. wdrażania zasad zintegrowanego systemu zarządzania oraz okresowego sprawdzania poprawności jego funkcjonowania,*
- 8. włączania w realizację wymagań zintegrowanego systemu zarządzania wszystkich pracowników zgodnie z ich obowiązkami, kompetencjami i odpowiedzialnością,*
- 9. spełnienia wymagań w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ciągłego doskonalenia działań w tym zakresie,*
- 10. dążenia do stałej poprawy stanu bezpieczeństwa i higieny pracy.*

*Realizacja Polityki Zintegrowanego Systemu Zarządzania jest priorytetowym celem każdego pracownika Urzędu Miasta Płocka.*

*Prezydent Miasta Płocka jest odpowiedzialny za realizację Polityki Zintegrowanego Systemu Zarządzania w Urzędzie Miasta Płocka.*

*Tekst Polityki Zintegrowanego Systemu Zarządzania podpisany przez Prezydenta Miasta został powielony i rozpowszechniony wśród pracowników Urzędu, a także udostępniony na oficjalnej stronie internetowej Urzędu.”*

- 4) sformułowano szczegółowe polityki dla poszczególnych obszarów tematycznych: Polityka Środowiskowa, Polityka BHP oraz Polityka Bezpieczeństwa Informacji,*
- 5) opracowano nową Księgę Zintegrowanego Systemu Zarządzania.*

W marcu 2006 roku odbył się audyt recertyfikacyjny w zakresie zgodności stosowanego systemu zarządzania z wymaganiami normy ISO 9001:2000. Jednostka certyfikująca – Kema Quality BV – po analizie raportu z auditu przeprowadzonego przez Kema Polska Sp. z o.o. podjęła decyzję o przyznaniu Urzędowi Miasta Płocka certyfikatu w zakresie obsługi administracyjnej ludności i podmiotów gospodarczych oraz zarządzania przestrzenią miejską. Rozszerzenie zakresu certyfikacji o zarządzanie

przestrzenią miejską to novum w skali kraju, odzwierciedlające dostosowanie Zintegrowanego Systemu Zarządzania do bieżących zmian w funkcjonowaniu mechanizmów prawnych i ekonomicznych.

W chwili obecnej podział procesów kształtuje się w następujący sposób:

- 1) Grupa procesów oraz instrukcji wspomagających:
  - a) Doskonalenie Zintegrowanego Systemu Zarządzania
  - b) Zarządzanie zasobami ludzkimi
  - c) Zarządzanie bezpieczeństwem informacji
  - d) Zarządzanie BHP w Urzędzie Miasta Płocka
  - e) Instrukcje ogólne
- 2) Proces obsługi klienta
- 3) Rejestracja stanu cywilnego
- 4) Funkcjonowanie placówek oświatowych na terenie miasta Płocka
- 5) Proces obsługi ustawowej
- 6) Grupa procesów zarządzania przestrzenią miejską:
  - a) Zarządzanie strategią zrównoważonego rozwoju
  - b) Planowanie przestrzenne.
  - c) Zarządzanie środowiskiem.
  - d) Planowanie i realizacja inwestycji.
  - e) Gospodarowanie mieszkaniowym zasobem Gminy
  - f) Postępowanie z pojazdami porzuconymi

**Proces doskonalenia Zintegrowanego Systemu Zarządzania** obejmuje utrzymywanie i doskonalenie Zintegrowanego Systemu Zarządzania oraz nadzór nad realizacją celów wynikających z Polityki Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

**Grupa instrukcji ogólnych** reguluje zagadnienia związane z działalnością Urzędu i organizacją pracy, wspólne dla wszystkich pracowników Urzędu, m.in.: postępowanie z wyrobem niezgodnym z wymaganiami, wydawanie opinii prawnych, prowadzenie spraw sądowych, wewnętrzne komunikowanie się w Urzędzie Miasta Płocka, postępowanie z dokumentami powierzonymi przez klienta.

**Proces zarządzania zasobami ludzkimi** - Zasoby ludzkie są najważniejszym kapitałem organizacji i one decydują o jej rozwoju. Realizacja funkcji zarządzania potencjałem społecznym organizacji polega na planowym i celowym doborze i

koordynacji poszczególnych elementów systemu personalnego oraz na dopasowaniu ich do strategii organizacji. Proces zarządzania zasobami ludzkimi został wyodrębniony ze względu na lepszą identyfikację potrzeb i wykorzystanie istniejącego potencjału poprzez podniesienie poziomu wiedzy i umiejętności pracowników, realizację programów doskonalenia kadr, przygotowanie nowych pracowników do optymalnego wykorzystania ich potencjału w organizacji.

**Proces zarządzania bezpieczeństwem informacji** określa pożądany poziom bezpieczeństwa, metody i środki jego utrzymania oraz działania podejmowane w razie wystąpienia incydentów dla przywrócenia pożądanego stanu oraz usunięcia przyczyn wystąpienia incydentów.

**Proces zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy** ma na celu pełną identyfikację uwarunkowań istotnych dla zapewnienia warunków pracy określonych właściwymi przepisami prawa i dobrowolnie przyjętymi przez pracodawcę regulacjami.

**Proces obsługi klienta oraz Rejestracja stanu cywilnego** - procesy te zostały określone w oparciu o źródła inicjowania rozpoczęcia procesu. Składają się na niego wszystkie procedury i instrukcje, które inicjowane są poprzez złożenie przez klienta wniosku. Wyjściem z procesu jest wydana decyzja administracyjna, postanowienie, zaświadczenie, informacja.

**Proces obsługi ustawowej oraz Funkcjonowanie placówek oświatowych na terenie miasta Płocka** - procedury wchodzące w skład tych procesów zostały wyodrębnione z uwagi na specyfikę i autonomiczne rozwiązania organizacyjno - prawne.

**Proces Zarządzania Strategią Zrównoważonego Rozwoju** zapewnia efektywne pozyskiwanie informacji dotyczących stanu miasta, przeprowadzenie ich kompleksowej analizy z uwzględnieniem szeroko pojętego dialogu społecznego, prognozowanie perspektyw rozwoju i odwzorowanie tej wiedzy w programach branżowych przypisanych poszczególnym celom.

Z uwagi na dynamikę warunków zrównoważonego rozwoju zaimplementowano w procesie także mechanizmy zapewniające ewaluację samej strategii. Szczególny nacisk został położony na uspołecznienie strategii, która powstała na forum współpracy samorządu z organizacjami pozarządowymi i środowiskiem biznesu.

**Proces planowania przestrzennego** jest ściśle związany z procesem zarządzania strategią – stanowi podstawowe narzędzie realizowania założeń strategii w perspektywie długofalowej, determinując jedno z najistotniejszych uwarunkowań zrównoważonego rozwoju miasta.

**Proces gospodarowania mieszkaniowym zasobem gminy** - wyodrębnienie wynika ze szczególnych zadań, jakie są w jego ramach realizowane oraz specyficznych uwarunkowań społecznych determinujących postępowanie w tym zakresie.

**Proces zarządzania środowiskiem** identyfikuje bezpośrednie aspekty wpływu organizacji na środowisko, określa metody monitorowania tego wpływu i zapobiegania niepożądanym zdarzeniom oraz minimalizacji negatywnych skutków zaistniałych zdarzeń. Pośrednie aspekty wpływu organizacji na środowisko są przedmiotem uregulowań zawartych w dokumentacji grupy procesów zarządzania przestrzenią miejską, w szczególności procesu planowania przestrzennego, z uwagi na rolę jaką w kształtowaniu środowiska odgrywa właściwie tworzone i egzekwowane prawo miejscowe.

**Proces planowania i realizacji inwestycji** jest ściśle związany z procesem zarządzania strategią – stanowi zasadnicze narzędzie realizowania założeń strategii w perspektywie bieżącego budżetu.

**Proces postępowania z pojazdami porzuconymi** - procedury zostały wyodrębnione z uwagi na specyfikę i autonomiczne rozwiązania organizacyjno – prawne.

Dokumentacja systemowa udostępniania jest pracownikom Urzędu w całości w formie elektronicznej na intranetowej stronie. Podmiotom zewnętrznym dokumentacja systemowa jest udostępniana na stronie internetowej Urzędu pod linkiem Zintegrowany System Zarządzania w zakresie dotyczącym relacji z klientem – z wyłączeniem procesu zarządzania bezpieczeństwem informacji, niektórych dokumentów procesu zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy oraz innych dokumentów systemowych zawierających informacje chronione przed dostępem osób trzecich na podstawie przepisów prawa lub wewnętrznych regulacji.

W lipcu 2006 r. odbył się pierwszy etap auditu certyfikacyjnego w zakresie zgodności stosowanego systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji z wymaganiami normy ISO 27001:2005. W październiku 2006 r. odbyły się audyty certyfikacyjne w zakresie zgodności stosowanego systemu zarządzania środowiskowego

z wymaganiami normy PN-EN ISO 14001:2005 oraz w zakresie zgodności stosowanego systemu zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy z wymaganiami normy PN-N-18001/OHSAS.

Na początku 2009 r. odbyły się audyty recertyfikacyjne i Urząd Miasta Płocka otrzymał prawo posługiwania się czterema certyfikatami potwierdzającymi zgodność naszego systemu z wymaganiami norm: ISO 9001:2000, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007/PN-N-18001 (do dnia 1 maja 2012 r.) oraz ISO/IEC 27001:2005 (do dnia 1 listopada 2012 r.)

Również na początku 2009 r. Urząd Miasta Płocka wziął po raz drugi udział w konkursie o godło promocyjne „Teraz Polska”. Konkurs ten odbył się już po raz dziewiętnasty, zaś edycja dla gmin po raz trzeci. Płock uzyskał 833,15 punktów na 1000 możliwych i znalazł się wśród 11 nominowanych w kategorii gmin miejskich. Finał 2009 r. przyniósł szczęśliwe rozstrzygnięcie i Płock awansował do grona 4 laureatów. Dzięki temu 1 czerwca 2009 r. Prezydent Miasta Płocka Mirosław Milewski odebrał z rąk Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej Lecha Kaczyńskiego honorowy dyplom „Teraz Polska” oraz statuetkę. Wartość godła jest szczególna zarówno z uwagi na długą tradycję oraz wypromowanie go nie tylko w Polsce, ale i za granicą. Warto podkreślić także fakt, iż ocena złożonych przez kandydatów aplikacji dotyczyła całokształtu funkcjonowania gminy, nie zaś określonego zakresu tematycznego.