

	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Nr dokumentu: KZSZ
		Strona / stron
		1 / 24
		Wydanie: 6

Załącznik nr 1
do Zarządzenia nr 215/2013
Burmistrza Gminy i Miasta Dobczyce
z dnia 15.11.2013 roku

Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania Urzędu Gminy i Miasta Dobczyce

Imię i nazwisko		Podpis	Data
Opracowała:	Pełnomocnik Małgorzata Góralik – Piętka		15.11.2013

 dobczyce.pl	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Nr dokumentu: KZSZ
		Strona / stron
		2 / 24
		Wydanie: 6

Spis treści

1. PREZENTACJA GMINY I MIASTA DOBCZYCE	4
PODSTAWY PRAWNE FUNKCJONOWANIA	4
2. ZAKRES ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA.....	5
3. PLANOWANIE ROZWOJU ZSZ ORAZ USTANOWIENIE MISJI I POLITYKI ZSZ	5
4. ROLE I ODPOWIEDZIALNOŚCI UCZESTNIKÓW ZSZ	6
4.1. BURMISTRZ, ODPOWIADA ZA:	6
4.2. SEKRETARZ PEŁNIĄCY FUNKCJĘ PEŁNOMOCNIKA ODPOWIADA ZA:	7
4.3. KIEROWNICY ODPOWIADAJĄ ZA:	7
4.4. WŁAŚCICIELE PROCESÓW ODPOWIADAJĄ ZA:	7
4.5. AUDYTORZY JAKOŚCI ODPOWIADAJĄ ZA:	8
4.6. PEŁNOMOCNIK BURMISTRZA DS. OCHRONY INFORMACJI NIEJAWNYCH (PIN) ODPOWIADA ZA:.....	8
4.7. ADMINISTRATOR BEZPIECZEŃSTWA INFORMACJI (ABI) ODPOWIADA ZA:	8
4.8. ADMINISTRATOR SIECI INFORMATYCZNEJ (ASI) ODPOWIADA ZA:.....	8
4.9. WŁAŚCICIEL AKTYWU INFORMACYJNEGO.....	8
4.10. ADMINISTRATOR APLIKACJI ODPOWIADA ZA:	8
5. PODEJŚCIE PROCESOWE DO ZARZĄDZANIA ORAZ DOKUMENTACJA ZSZ.....	8
5.1. KLUCZOWE PROCESY ZSZ	10
6. ZASADY OPISU PROCESÓW ORAZ NADZÓR NAD DOKUMENTAMI I ZAPISAMI ZSZ	11
6.1. ZASADY OPISU PROCESÓW	11
6.2. NADZÓR NAD DOKUMENTAMI I ZAPISAMI	12
7. PROWADZENIE NARAD I PRZEGLĄDÓW ZSZ.....	12
7.1. ROCZNY PRZEGLĄD ZARZĄDZANIA	13
7.2. PRZEGLĄDY PROCESÓW	13
8. ZARZĄDZANIE PERSONELEM.....	14
SZCZEGÓLNA ROLA WŁAŚCICIELI AKTYWÓW INFORMACYJNYCH W ZSZ	14
9. REAGOWANIE NA WYPADKI PRZY PRACY, SYTUACJE POTENCJALNIE WYPADKOWE ORAZ POWAŻNE AWARIE	15
10. ORGANIZOWANIE PRAC I DZIAŁAŃ ZWIĄZANYCH ZE ZNACZĄCYMI ZAGROŻENIAMI 15	15
11. ZARZĄDZANIE ŚRODOWISKIEM	16
12. OCHRONA DANYCH, IDENTYFIKACJA AKTYWÓW I ZASOBÓW ORAZ ZARZĄDZANIE RYZYKIEM	16
12.1. KLASYFIKACJA DANYCH I INFORMACJI	16
12.2. KLASYFIKACJA POZOSTAŁYCH ZASOBÓW	17
13. DOSKONALENIE ORAZ MONITOROWANIE I POMIARY PROCESÓW, ZADAŃ I USŁUG .17	17
13.1. ANALIZA I MONITOROWANIE PROCESÓW, ZADAŃ I USŁUG	17
13.2. DZIAŁANIA DOSKONALĄCE W TYM KORYGUJĄCE I ZAPOBIEGAWCZE ORAZ POSTĘPOWANIE Z RYZYKIEM....	18
13.3. ANALIZA RYZYKA ORAZ OPRACOWYWANIA I WDRAŻANIA PLANU DOSKONALENIA I POSTĘPOWANIA Z RYZYKAMI.....	19
13.4. ZBIERANIE KLUCZOWYCH WSKAŹNIKÓW SYSTEMU ZARZĄDZANIA – KARTA WYNIKÓW ORGANIZACJI.....	19
13.5. PROWADZENIE ANALIZY PORÓWNAWCZEJ - BENCHMARKINGU	19
14. OPIS SPEŁNIENIA POZOSTAŁYCH WYMAGAŃ	19
14.1. IDENTYFIKACJA I IDENTYFIKOWALNOŚĆ.....	19
14.2. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH.....	20
14.3. ZABEZPIECZENIE WYROBU.....	20

	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Nr dokumentu: KZSZ
		Strona / stron
		3 / 24
		Wydanie: 6

15.	POTENCJALNE ZAGROŻENIA I ZASADY OCHRONY DANYCH.....	21
16.	NADZOROWANIE WYPOSAŻENIA DO MONITOROWANIA I POMIARÓW	21
17.	KONTROLA ZARZĄDCZA	22
18.	STRUKTURA PROCESÓW ZSZ.....	22
19.	TERMINOLOGIA.....	22
20.	SPIS ZAŁĄCZNIKÓW	24

	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Nr dokumentu: KZSZ
		Strona / stron
		4 / 24
		Wydanie: 6

1. PREZENTACJA GMINY I MIASTA DOBCZYCE



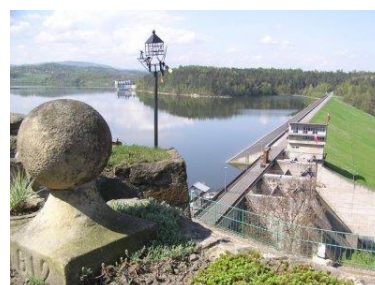
Dobczyce to gmina położona w południowej części województwa małopolskiego, w powiecie myślenickim, około 30 km na południe od Krakowa. Przez miasto przebiegają znaczące szlaki komunikacyjne: Wieliczka – Mszana Dolna (nr 964) oraz Myślenice – Bochnia (nr 967). W pobliżu biegną drogi krajowe Kraków – Zakopane (E7) i Kraków – Tarnów (nr 4). Dobczyce leżą w dolinie rzeki Raby na wysokości 255 – 300 m n.p.m. Gmina zajmuje powierzchnię 66,4 km², a zamieszkuje ją ponad 14,6 tys. osób. W skład gminy wchodzi 13 sołectw, z których największą powierzchnię zajmują sołectwa Brzezowa i Brzeczowice. Pozostałe to: Bieńkowice, Dziekanowice, Kędzierzyna,

Kornatka, Niezdów, Nowa Wieś, Rudnik, Sieraków, Skrzynka, Stadniki oraz Stojowice.

Dużym atutem gminy, stanowiącym o jej potencjale rozwojowym jest ukształtowanie terenu oraz położenie nad malowniczym Jeziolem Dobczyckim, w sąsiedztwie wzniesień Pogórza Wielickiego i Beskidów.



Dobczyce ze względu na swoją historię podzielone są na trzy części: Stare Miasto zlokalizowane na wzgórzu, centrum z Rynkiem zlokalizowane u podnóża wzniesienia oraz nowe dzielnice powstałe w XX w. Jedną z nich jest dzielnica (strefa) przemysłowa. Zabudowa w centrum koncentruje się przy głównej drodze wojewódzkiej, łączącej się z trasą Myślenice – Bochnia. Rynek został przebudowany w latach 90-tych, zmieniając w znacznym stopniu wizerunek miasta.



Siedziba Urzędu położona jest w centrum i składa się z trzech połączonych ze sobą budynków. Przeprowadzone remonty dostosowały wnętrze Urzędu do potrzeb Klienta. Trzykondygnacyjny budynek Urzędu nie posiada windy, z tego powodu powstało Biuro Obsługi Klienta oraz dostosowano system obsługi Klientów do potrzeb osób niepełnosprawnych i starszych.

Struktura organizacyjna Urzędu dzieli go na Referaty, samodzielne stanowiska pracy oraz doraźnie powoływane zespoły niezbędne do realizacji określonego zadania. Referaty mieszczą się na trzech kondygnacjach. Biuro Obsługi Klienta oraz Miejsko – Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej zlokalizowane są na parterze zaraz przy wejściu do Urzędu, co znacznie ułatwia sprawną obsługę Klientów.



Biuro Obsługi Klienta (BOK), ma za zadanie udostępnianie wszelkich informacji dotyczących pracy Urzędu oraz sposobu załatwiania spraw w Urzędzie. W BOK Klienci uzyskują informację, pobierają formularze i wnioski oraz kierowani są do pracowników merytorycznie odpowiedzialnych za załatwienie konkretnych spraw. Klienci mający problemy z wchodzeniem po schodach oraz osoby niepełnosprawne obsługiwane są w BOK przez pracowników merytorycznych.

Oficjalne serwisy internetowe umożliwiają klientom pozyskanie informacji o usługach realizowanych przez Urząd, pobranie niezbędnych druków oraz załatwienie spraw przez Internet.

Urząd jako jednostka administracji publicznej ma pełną świadomość swojej służebnej roli wobec społeczeństwa i każdego klienta. Specyfika Urzędu powoduje, że świadczone na rzecz klientów usługi są często uwarunkowane przepisami prawnymi i innymi regulacjami. Kierownictwo Urzędu systematycznie wdraża działania doskonalące na rzecz swoich klientów.

W celu sprawniejszej obsługi klientów opracowano Katalog Usług Urzędu zawierający Karty Usług, w których opisane zostały usługi publiczne świadczone na rzecz indywidualnych interesantów wraz z załączonymi do nich wnioskami. Katalog jest dostępny w postaci elektronicznej, dla zainteresowanych klientów wnioski udostępnione są w BOK i na stanowiskach pracy pracowników merytorycznych. Urząd udostępnia również usługi na platformie E-PUAP, z możliwością załatwienia sprawy przez internet.

Podstawy prawne funkcjonowania

- ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym,
- ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych,

	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Nr dokumentu: KZSZ
		Strona / stron
		5 / 24
		Wydanie: 6

- Statut Gminy i Miasta Dobczyce,
- Statut Urzędu Gminy i Miasta Dobczyce,
- Regulamin Organizacyjny Urzędu Gminy i Miasta Dobczyce.

Pełny wykaz aktów prawnych regulujących funkcjonowanie Urzędu znajduje się w systemie informacji prawnej udostępnionego pracownikom Urzędu.

Urząd działa w oparciu o zasady:

1. praworządności,
2. służebności wobec Społeczności Lokalnej,
3. racjonalnego gospodarowania mieniem publicznym,
4. jednoosobowego kierownictwa,
5. planowania pracy,
6. kontroli wewnętrznej,
7. zapewnienia bezpieczeństwa danych,
8. podziału zadań pomiędzy Kierownictwo Urzędu a poszczególne Referaty i Samodzielne Stanowiska oraz wzajemnego współdziałania.

Pracownicy Urzędu w wykonywaniu swoich obowiązków i zadań działają na podstawie prawa i obowiązani są do jego ścisłego przestrzegania.

Polityka ZSZ i Polityka Bezpieczeństwa Informacji i Ochrony Danych Osobowych obowiązuje wszystkich pracowników, dostawców, podwykonawców, audytorów i konsultantów, którzy tworzą, dystrybuują, mają dostęp lub zarządzają informacjami za pomocą systemów informatycznych Urzędu oraz sieci i systemów telekomunikacyjnych, którymi te systemy są połączone.

2. ZAKRES ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA

Struktura Urzędu i realizowane przez Urząd zadania administracyjne zostały objęte Zintegrowanym Systemem Zarządzania zgodnym z normami PN-EN ISO 9001, PN-N 18001 i PN-EN ISO 27001 oraz wymaganiami Systemu Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym.

Zintegrowanym Systemem Zarządzania objęta jest cała struktura organizacyjna Urzędu oraz wszystkie procesy przedstawione na Mapie procesów ZSZ.

Projektowanie w Urzędzie dotyczy głównie czynności skierowanych na planowanie długofalowego rozwoju Gminy i Miasta Dobczyce oraz opracowywanie corocznego budżetu Gminy. Projektowanie i rozwój realizowane są w ramach procesów PZ.1 Zarządzanie Strategią, PZ.3 Zarządzanie finansami oraz PZ.5 Zarządzanie procesami inwestycyjnymi. Dodatkowo aplikacja Qsystem pozwala na projektowanie działań doskonalących. Ze względu na charakter prowadzonych spraw oraz realizowanych procesów Urząd nie prowadzi typowych prac projektowych (w dosłownym rozumieniu). Z tego względu podjęto decyzję o wyłączeniu punktu 7.3 normy PN-EN ISO 9001, który dotyczy projektowania i rozwoju.

Zakres ZSZ w odniesieniu do System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji spełnia wszystkie wymagania normy PN-EN ISO 27001 wymienione w Deklaracji Stosowania będącej załącznikiem nr 1 do Księgi ZSZ.

3. PLANOWANIE ROZWOJU ZSZ ORAZ USTANOWIENIE MISJI I POLITYKI ZSZ

W celu systematycznego rozwoju Gminy i Miasta Dobczyce oraz Urzędu Burmistrz i Kierownictwo Urzędu wraz ze stronami zainteresowanymi opracowali:

1. Strategię Rozwoju Gminy i Miasta Dobczyce określającą priorytety i cele polityki rozwojowej prowadzonej na terenie Gminy. Strategia to jeden z najważniejszych dokumentów, opracowanych w wyniku porozumienia różnych środowisk i jest dowodem silnego poczucia odpowiedzialności społeczności lokalnej za przyszłość Dobczyc. Jest skutecznym narzędziem w procesie rozwoju.
2. Politykę Zintegrowanego Systemu Zarządzania, zawierającą misję i cele strategiczne Urzędu. Corocznie cele Polityki ZSZ przekładane są na Plan poprawy ZSZ, działania doskonalące i postępowanie z ryzykami.

	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Nr dokumentu: KZSZ
		Strona / stron
		6 / 24
		Wydanie: 6

3. Politykę Bezpieczeństwa Informacji i Ochrony Danych Osobowych.
4. Wieloletnia Prognozę Finansową.
5. Strategię Rozwiązywania Problemów Społecznych.
6. Program współpracy z organizacjami pozarządowymi.
7. Program Profilaktyki i Rozwiązywania Problemów Alkoholowych oraz Przeciwdziałania Narkomanii.
8. Plan gospodarki odpadami Gminy Dobczyce.
9. Program ochrony środowiska Gminy i Miasta Dobczyce na lata 2007-2010 z perspektywą do roku 2014.

Dokumenty te podlegają okresowym przeglądom i nowelizacjom.

Polityka ZSZ oraz Polityka Bezpieczeństwa Informacji i Ochrony Danych Osobowych obowiązują wszystkich pracowników, dostawców, podwykonawców, audytorów i konsultantów, którzy tworzą, dystrybuują, mają dostęp lub zarządzają informacjami za pomocą systemów informatycznych Urzędu oraz sieci i systemów telekomunikacyjnych, którymi te systemy są połączone.

Polityka ZSZ oraz Polityka Bezpieczeństwa Informacji i Ochrony Danych Osobowych podlegają przeglądowi w przypadku poważnego naruszenia systemów zabezpieczeń, pojawienia się nowych i istotnych rodzajów ryzyka, zmian regulacji prawnych, którym podlega Urząd lub znaczących zmian infrastruktury technicznej. Ponadto ZSZ przeglądany jest nie rzadziej niż raz w roku, tak by zapewnić jego efektywność i adekwatność niezależnie od zachodzących zmian.

4. ROLA I ODPOWIEDZIALNOŚCI UCZESTNIKÓW ZSZ

Kierownictwo Urzędu było inicjatorem wdrożenia w Urzędzie Zintegrowanego Systemu Zarządzania zgodnego z normami PN-EN ISO 9001, PN-N 18001 i PN-EN ISO 27001 oraz wymaganiami Systemu Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym. Sformułowało też misję Urzędu i Politykę ZSZ oraz Politykę Bezpieczeństwa Informacji i Ochrony Danych Osobowych oraz odpowiedzialne jest za zapewnienie zasobów niezbędnych do ich wdrożenia.

Dokumentacja opracowywana była przy udziale poszczególnych przedstawicieli Kierownictwa Urzędu oraz pracowników merytorycznych. System jest na bieżąco przeglądany zgodnie z przyjętymi zasadami, a dyspozycje oraz działania i projekty doskonalące, działania korygujące i zapobiegawcze oraz decyzje dotyczące postępowania z ryzykiem wynikające z przeglądów są przez Kierownictwo Urzędu przekazywane pracownikom do realizacji.

Poniżej przedstawiono główne odpowiedzialności w zakresie ZSZ.

4.1. Burmistrz, odpowiada za:

- ustanowienie Polityki Zintegrowanego Systemu Zarządzania oraz Polityki Bezpieczeństwa Informacji i Ochrony Danych Osobowych oraz nadzór nad ich aktualizacją,
- zatwierdzenie mapy procesów ZSZ,
- promowanie zasad zarządzania jakością, bezpieczeństwa i higieny pracy, etycznego postępowania, bezpieczeństwa informacji,
- inicjowanie i nadzorowanie działań doskonalących, korygujących i zapobiegawczych, działań minimalizujących ryzyka,
- uświadamianie pracownikom jak ważne dla Urzędu jest eliminowanie wszelkiego rodzaju źródeł powstawania potencjalnych zagrożeń korupcyjnych,
- zatwierdzanie planów działalności Urzędu w tym także w zakresie bezpieczeństwa,
- przydzielenie odpowiednich zasobów niezbędnych dla funkcjonowania ZSZ,
- prowadzenie systematycznych przeglądów ZSZ oraz zatwierdzanie Polityki ZSZ i Polityki Bezpieczeństwa Informacji i Ochrony Danych Osobowych oraz związanych z nimi inwestycji i zmian organizacyjnych,
- zapewnienie by przetwarzane były tylko te dane osobowe, które odpowiadają celowi ich przetwarzania i bezpieczeństwa tych danych,

 dobczyce.pl	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Nr dokumentu: KZSZ
		Strona / stron
		7 / 24
		Wydanie: 6

- udostępnianie danych osobowych zgodnie z ustawą,
- zapewnienie odpowiedniej dokumentacji, środków i zabezpieczeń niezbędnych dla bezpiecznego i zgodnego z prawem gromadzenia i przetwarzania danych osobowych,
- Wyznaczenie Administratora Bezpieczeństwa Informacji nadzorującego zasady ochrony danych osobowych.

4.2. Sekretarz pełniący funkcję Pełnomocnika odpowiada za:

- nadzór nad utrzymaniem i rozwojem ZSZ, w tym działanie w imieniu Burmistrza w sprawach ZSZ,
- przygotowywanie danych na przeglądy Kierownictwa Urzędu oraz systematyczne prowadzenie przeglądów ZSZ,
- nadzór nad wskaźnikami procesów i zadań,
- opracowanie i nadzór nad realizacją programu audytów jakości, zlecenie audytów jakości, ocenę kompetencji audytorów jakości, nadzorowanie oraz ocenę wyników audytów jakości,
- nadzór nad działaniami i projektami doskonalącymi, korygującymi i zapobiegawczymi oraz minimalizującymi ryzyko,
- zatwierdzanie zmian w opisach procesów,
- prowadzenie dokumentacji ZSZ i nadzór nad spójnością portalu Qsystem,
- zgłaszanie Burmistrzowi wszelkich nieprawidłowości w funkcjonowaniu ZSZ,
- nadzór nad aktualizacją Księgi Zintegrowanego Systemu Zarządzania,
- zapewnienie bieżącego nadzoru nad przestrzeganiem zasad bezpieczeństwa, pełnienie roli wiodącej w zakresie wdrożenia rozwiązań technicznych i organizacyjnych zapewniających utrzymanie bezpieczeństwa teleinformatycznego i pełnienie roli głównego eksperta merytorycznego (arbitra) w zakresie bezpieczeństwa systemów informatycznych w Urzędzie.

4.3. Kierownicy odpowiadają za:

- upowszechnianie wśród pracowników zasad ZSZ,
- promowanie Misji i Polityki ZSZ oraz Polityki Bezpieczeństwa Informacji i Ochrony Danych Osobowych,
- realizację zadań zgodnie z regulaminami, zasadami i wymaganiami ZSZ,
- ciągle doskonalenie ZSZ oraz koordynację prac związanych z doskonaleniem i kierunkami rozwoju ZSZ,
- przedkładanie Pełnomocnikowi informacji o stopniu realizacji celów,
- realizację zlecanych działań i projektów doskonalących, działań korekcyjnych, korygujących i zapobiegawczych oraz minimalizację ryzyka,
- wdrażanie działań korygujących w zakresie zidentyfikowanych niezgodności oraz działań zapobiegawczych w przypadku potencjalnych niezgodności,
- analizę najpoważniejszych incydentów związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa informacji,
- nadzór na realizacją planu doskonalenia i postępowania z ryzykami,
- promowanie zasad bezpieczeństwa informacji i pracy w systemach teleinformatycznych.

4.4. Właściciele procesów odpowiadają za:

- nadzór nad realizacją celów procesu i zapewnienie zgodności z celami Polityki ZSZ,
- zapewnienie właściwego opisu procesów i wymaganej dokumentacji oraz dokumentów związanych,
- utrzymanie aktualnych opisów procesów oraz dokumentów z nimi związanych w Qsystem,
- monitorowanie i analizowanie realizacji procesów, w tym analizowanie zagrożeń i ryzyk występujących w procesach i podejmowanie działań mających na celu zapobieganie ich wystąpieniu,

 dobczyce.pl	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Nr dokumentu: KZSZ
		Strona / stron
		8 / 24
		Wydanie: 6

- inicjowanie działań mających na celu usprawnienie procesów,
- wyznaczanie wskaźników procesów, zbieranie i analizowanie wyników,
- przeprowadzanie przeglądów procesów zgodnie z zasadami określonymi w punkcie 0 7.2. Przeglądy procesów oraz zamieszczanie wyników przeglądów w Qsystem,
- wprowadzanie wskaźników do karty wyników organizacji w Qsystem zgodnie z zaplanowanym kalendarzem oraz zasadami określonymi w punkcie 013.4. Zbieranie kluczowych wskaźników Systemu Zarządzania – Karta Wyników Organizacji.
- efektywną, sprawną i terminową realizację procesu, w tym za świadomość roli poszczególnych wykonawców procesu poprzez: zapewnienie odpowiedniego poziomu wiedzy uczestników procesów, inicjowanie działań mających na celu usprawnienie bądź doskonalenie procesu, wnioskowanie o odpowiednie raporty pomagające kontrolować efektywność i jakość procesu.

4.5. Audytorzy jakości odpowiadają za:

- realizację zadań zgodnie z PZ.6.3. Audyty jakości, w tym przeprowadzanie audytów jakości zgodnie z harmonogramem,
- sporządzanie raportów z audytów i umieszczanie dokumentacji audytowej w Qsystem.

4.6. Pełnomocnik Burmistrza ds. Ochrony Informacji Niejawnych (PIN) odpowiada za:

- ochronę informacji w zakresie wymaganym odpowiednimi przepisami prawa.

4.7 Administrator Bezpieczeństwa Informacji (ABI) odpowiada za:

- realizację wymogów ustawy o ochronie danych osobowych, w tym za nadzór na przestrzeganiem zasad bezpieczeństwa danych osobowych. Do zadań ABI należy identyfikacja danych osobowych i zgłaszanie ich do GIODO.

4.8. Administrator Sieci Informatycznej (ASI) odpowiada za:

- bieżące utrzymywanie zabezpieczeń w systemach informatycznych Urzędu i zapewnienie infrastruktury technicznej i obsługi administracyjnej koniecznej do realizacji zabezpieczeń.

4.9. Właściciel aktywu informacyjnego

- pełnią nadzór właścicielski (w imieniu Burmistrza) nad systemami i informacjami niezależnie od ich formy przechowywania i mają głos decydujący we wszelkich sprawach merytorycznych dotyczących dokumentów, informacji i systemów.

4.10. Administrator aplikacji odpowiada za:

- nadzór nad powierzoną aplikacją (systemem komputerowym) oraz zapewnienie prawidłowego funkcjonowania aplikacji lub systemu,
- określenie, we współpracy z Właścicielem aktywu informacyjnego zakresu kluczowych czynności, które mogą być wykonywane przez osoby uprawnione.

Oprócz Administratora aplikacji, wyznaczani mogą być jego zastępcy.

5. PODEJŚCIE PROCESOWE DO ZARZĄDZANIA ORAZ DOKUMENTACJA ZSZ

Podstawą skutecznego stosowania ZSZ jest wdrożenie tzw. podejścia procesowego do zarządzania Urzędem, które składa się z następujących etapów:

1. identyfikacja procesów zarządczych i połączenie ich w grupy procesów,
2. wybór procesów objętych zakresem ZSZ,
3. wdrożenie, monitorowanie i ciągłe doskonalenie wybranych procesów.

Wdrożenie ZSZ zostało poprzedzone identyfikacją głównych grup procesów oraz wyborem procesów objętych zakresem ZSZ. Dokumentacja ZSZ, w postaci pełnej listy procesów, dokumentów ZSZ oraz listy właścicieli dokumentów jest dostępna dla wszystkich komórek organizacyjnych Urzędu w programie Qsystem.

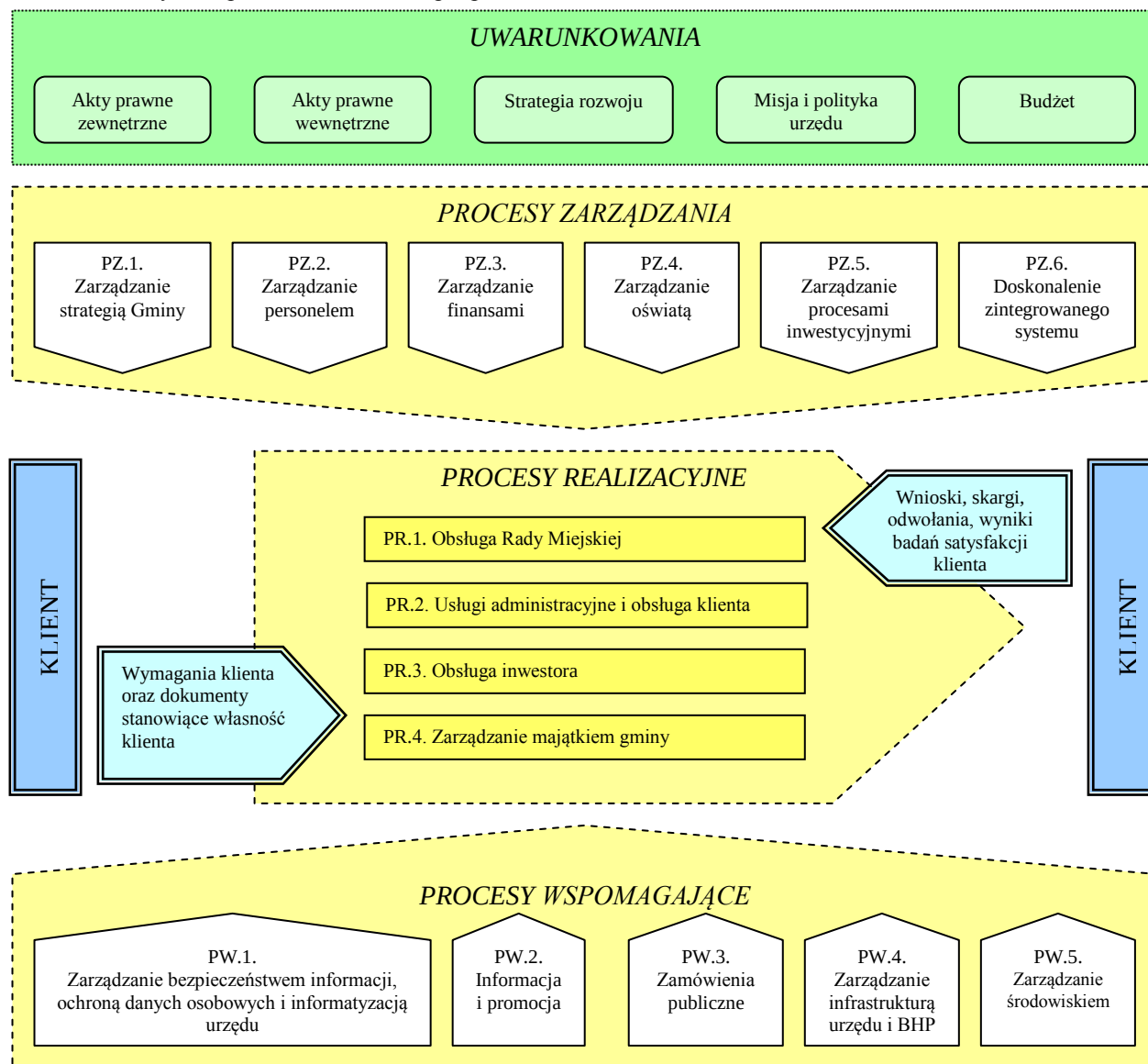
Dokumenty ZSZ są nadzorowane i na bieżąco aktualizowane przez właścicieli dokumentów i procesów zgodnie z PZ.6.1. Zasady nadzoru nad dokumentami, przepisami prawa i zapisami. Dokumenty podlegają archiwizacji na zasadach określonych w Instrukcji kancelaryjnej oraz w Qsystem w postaci elektronicznej.

Przyjęto następujące poziomy procesów:

1. **procesy zarządzania (PZ)** – przy pomocy których kadra zarządzająca wytycza kierunki rozwoju, zabezpiecza zasoby oraz sprawdza funkcjonowanie wdrożonych działań,
2. **procesy realizacyjne (PR)** – w ramach których Urząd dostarcza usługi dla klienta,
3. **procesy wspomagające (PW)** – zapewniające odpowiednie zasoby do sprawnej realizacji działań.

Ponadto Urząd zarządza aktywnie procesami, identyfikuje je, ustala cele i miary oraz określa zakres odpowiedzialności dla każdego właściciela procesu. Zmiany w procesach dokonywane są za zgodą właściciela procesu. Procesy realizacji usług administracyjnych, w ramach których Urząd realizuje swoje zadania realizowane są na podstawie Regulaminu organizacyjnego oraz przepisów prawa wewnętrznego i zewnętrznego.

Procesy ZSZ przedstawiono na mapie procesów:



	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Nr dokumentu: KZSZ
		Strona / stron
		10 / 24
		Wydanie: 6

5.1. Kluczowe procesy ZSZ

Ustanowione zostały następujące kluczowe procesy ZSZ:

1. **PZ.1. Zarządzanie strategią** - Celem procesu jest ustalenie zasad realizacji strategii oraz dokonywania oceny stanu realizacji strategii rozwoju Gminy i Miasta Dobczyce, przyjętej uchwałą Rady Miejskiej, w tym zgodności z tą strategią dokumentów planistycznych, polityk i programów przygotowywanych i realizowanych przez Urząd Gminy i Miasta Dobczyce. Ocena stanu realizacji i zgodności, o której mowa wyżej, będzie dokonywana w taki sposób, aby zapewnić utrzymywanie kierunków przyjętych w strategii i osiąganie zdefiniowanych celów strategicznych. Celem procesu jest także inicjowanie aktualizacji strategii rozwoju, w związku ze zmianami zachodzącymi w otoczeniu.
2. **PZ.2. Zarządzanie personelem** - Celem procesu jest zapewnienie sprawnego i kompetentnego wykonywania zadań w Urzędzie Gminy i Miasta Dobczyce zgodnie z przepisami prawa i potrzebami klientów, motywowanie pracowników do stałego podnoszenia własnych kwalifikacji i poprawy wykonywanej pracy poprzez szeroki zakres szkoleń oraz pogłębianie wśród pracowników odpowiedzialności za jakość wykonywanej przez nich pracy.
3. **PZ.3. Zarządzanie finansami** - Celem procesu jest ustalenie jednolitego sposobu postępowania, który powinien być przestrzegany przy opracowywaniu, uchwalaniu, realizowaniu i monitorowaniu budżetu gminy w oparciu o budżet zadaniowy. Zakres procesu obejmuje planowanie pracy, systematyczny przegląd, weryfikację, walidację i monitorowanie zmian w planie pracy oraz ocenę wykonania budżetu Gminy i Miasta Dobczyce. Plan pracy opracowywany jest dla zapewnienia planowania zadań oraz odpowiedniego przeznaczania środków finansowych na konkretne zadania.
4. **PZ.4. Zarządzanie oświatą** - Celem procesu jest skuteczna realizacja ustawowych zadań w zakresie oświaty, w taki sposób aby najefektywniej wykorzystać posiadane zasoby i osiągnąć jak najlepsze wyniki nauczania.
5. **PZ.5. Zarządzanie procesami inwestycyjnymi** - Celem procesu jest prowadzenie inwestycji zmierzających do podniesienia jakości życia mieszkańców oraz wpływających na rozwój gminy, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa, uwzględniając możliwości finansowe gminy.
6. **PZ.6. Doskonalenie zintegrowanego systemu zarządzania** - Celem procesu jest zapewnienie aktualności, dostępności, przeglądu oraz weryfikacji dokumentacji objętej systemem, nadzorowanie niezgodności oraz usług niezgodnych, analiza ryzyka, prowadzenie przeglądu systemu i wdrażanie działań doskonalących w taki sposób, aby zapewnić bezpieczeństwo informacji oraz świadczenie przez pracowników Urzędu usług najwyższej jakości. Proces obejmuje:
 - nadzorowanie dokumentacji, przepisów prawa i zapisów w taki sposób, aby zapewnić ich aktualność,
 - prowadzenie przeglądu zintegrowanego systemu zarządzania,
 - prowadzenie oraz nadzorowanie realizacji audytów jakości,
 - nadzorowanie wprowadzania działań i projektów doskonalących,
 - nadzorowanie niezgodności systemowych zaistniałych przy realizacji wszystkich procesów objętych systemem,
 - nadzorowanie ryzyka.
7. **PR.1. Obsługa Rady Miejskiej** - Celem procesu jest zapewnienie sprawnej i kompleksowej obsługi Rady Miejskiej, Komisji Rady oraz Radnych uwzględniającej wymagania prawne oraz wnioski i uwagi Radnych w taki sposób, aby Radni obsługiwani byli sprawnie, terminowo oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami.
8. **PR.2. Usługi administracyjne i obsługa klienta** - Celem procesu jest zapewnienie klientom rzetelnej i zgodnej z obowiązującymi przepisami prawa usługi administracyjnej, osiąganey dzięki doskonaleniu struktur organizacyjnych i technicznych Urzędu oraz pogłębianie wśród pracowników odpowiedzialności za jakość wykonywanej przez nich pracy i kształtowanie przekonania o konieczności realizacji usług wysokiej jakości. Przedmiotem procesu jest świadczenie na rzecz klientów usług administracyjnych, szczególnie przez wydawanie decyzji administracyjnych w terminie i zgodnie z zasadami, prowadzące do zadowolenia klientów Urzędu. W ramach tego procesu nadzorowana jest usługa niezgodna według zasad nadzoru nad odwołaniami, zażaleniami, skargami i wnioskami PR.2.2.1, wprowadzających rejestr usług niezgodnych oraz opisujących postępowanie z usługą niezgodną.
9. **PR.3. Obsługa Inwestora** - Celem procesu jest sprawna i kompleksowa obsługa inwestorów zainteresowanych zlokalizowaniem zakładu na terenie Gminy Dobczyce oraz stworzenie optymalnych warunków dla rozwoju przedsiębiorczości, a także wspieranie działań przedsiębiorców tworzących nowe miejsca pracy.
10. **PR.4. Zarządzanie majątkiem gminy**

	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Nr dokumentu: KZSZ
		Strona / stron
		11 / 24
		Wydanie: 6

- Celem procesu PR.4.1. Usługi wodociągowe i kanalizacyjne jest zapewnienie odpowiedniej obsługi administracyjnej klientom zwracającym się o świadczenie dla nich usług wodociągowych i kanalizacyjnych oraz realizację nowych przyłączy, administracyjne nadzorowanie usuwania awarii w taki sposób, aby zminimalizować przerwy w dostawach wody oraz zapewnić najwyższą jakość usług świadczonych klientom. W ramach tego procesu prowadzony jest również nadzór nad usługą niezgodną z jakością dostarczanej klientom wody. Proces nie obejmuje postępowania brygad konserwatorsko – remontowych oraz oczyszczalni ścieków.
 - Celem procesu PR.4.2. Zarządzanie drogami jest opisanie administracyjnego postępowania zapewniającego utrzymanie dróg gminnych i wewnętrznych należących do Gminy Dobczyce, mostów i przepustów w należytym stanie technicznym i przejezdności.
 - Celem procesu PR.4.3. Zarządzanie budynkami jest zdefiniowanie administracyjnych działań związanych z zarządzaniem budynkami i obiektami oraz utrzymaniem obiektów komunalnych we właściwym stanie technicznym i osiąganie pożytków z wynajmu lokali użytkowych.
 - Celem procesu PR.4.4. Zarządzanie gruntami jest opisanie administracyjnych postępowań dotyczących zarządzania gruntami, czyli gospodarowanie gminnym zasobem nieruchomości niezabudowanych w taki sposób, aby zapewnić potrzeby społeczności lokalnej, jak i dbałość o stan mienia komunalnego.
11. **PW.1 Zarządzanie bezpieczeństwem informacji, ochroną danych osobowych i informatyzacją Urzędu** - Celem procesu jest prowadzenie działań zapewniających odpowiedni poziom bezpieczeństwa gromadzonych w Urzędzie informacji, realizacja ustawowych wymagań w zakresie ochrony danych osobowych i ochrony baz danych oraz Rozporządzenia w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, dostarczanie pracownikom Urzędu zasobów w postaci środków technicznych i wiedzy merytorycznej, aby zapewnić bezpieczeństwo danych oraz ciągłość usług realizowanych dla Klientów Urzędu.
12. **PW.2 Informacja i promocja** - Celem procesu jest zapewnienie sprawnej komunikacji między pracownikami, klientami, mediami oraz zagranicznymi partnerami samorządowymi, mającej na celu informowanie zainteresowanych o planach i zadaniach Urzędu oraz jako mechanizm integrujący, budujący wzajemne zaufanie, wzmacniający spójność organizacyjną, wspierający budowanie wizerunku Urzędu, a także usprawniający proces wprowadzania innowacji czy transferu wiedzy. Szybka i pełna informacja jest konieczna do podejmowania adekwatnych decyzji przez pracowników każdego szczebla.
13. **PW.3 Zamówienia publiczne** - Celem procesu jest zgodne z prawem dokonanie wyboru wykonawcy na zasadach określonych w regulaminie zakupów w taki sposób, aby zapewnić przejrzystość wyboru.
14. **PW.4 Zarządzanie infrastrukturą Urzędu i BHP** - Celem procesu jest należyte gospodarowanie środkami trwałymi i wyposażeniem Urzędu oraz rozwijanie świadomości pracowników o bezpieczeństwie i higienie pracy w celu kształtowania zachowań zmniejszających ryzyko wystąpienia zagrożenia dla ludzi.
15. **PW.5 Zarządzanie środowiskiem** - Celem procesu jest ograniczenie niekorzystnego oddziaływania Urzędu na środowisko naturalne.

6. ZASADY OPISU PROCESÓW ORAZ NADZÓR NAD DOKUMENTAMI I ZAPISAMI ZSZ

6.1. Zasady opisu procesów

Aktualne wersje Księgi ZSZ oraz wszystkich procesów i dokumentów ZSZ są opublikowane i dostępne dla wszystkich pracowników w Qsystem. Za nadzór nad aktualnością dokumentów ZSZ odpowiadają właściciele procesów i dokumentów. Każdy proces ma swojego właściciela, którego obowiązki opisano w punkcie 0.

Właściciele procesów są odpowiedzialni za przygotowanie opisów procesów objętych zakresem ZSZ. Definiują Karty procesów ze wskazaniem właściciela procesu, celu i zakresu procesu, dokumentów i procesów związanych oraz opcjonalnie opisu procesu. Dodatkowo właściciele zasad i regulaminów odpowiadają za przygotowanie opisu procesów w postaci zasad lub regulaminów, w szczególności obejmujących:

- 1) Przedmiot i zakres procesu,
- 2) Definicje i obowiązujące skróty,
- 3) Cel,
- 4) Odpowiedzialność i kompetencje,
- 5) Tryb postępowania (opis procesu w formie tekstu, tabeli lub schematu, jeżeli jest to niezbędne),
- 6) Listę aplikacji informatycznych wspierających realizację procesu,
- 7) Listę dokumentów powiązanych,

	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Nr dokumentu: KZSZ
		Strona / stron
		12 / 24
		Wydanie: 6

8) Listę formularzy stosowanych w procesie.

Egzemplarze w wersji papierowej regulaminów i zasad znajdują się w sekretariacie Urzędu pod zarządzeniem Burmistrza wprowadzającym dany regulamin lub zasadę oraz u jego właściciela. W sekretariacie Urzędu gromadzone są dokumenty podlegające archiwizacji, a właściciele zasad i regulaminów mają dokumenty do bieżącego wykorzystania. Pozostałe osoby, dla których znajomość zasad i regulaminów jest istotna w realizacji procesów korzystają z wersji elektronicznych zamieszczonych w Qsystem.

Procesy wysokiego ryzyka, w których zdefiniowano zagrożenia wystąpienia działań korupcyjnych wyznaczone są w tabeli analizy ryzyka przygotowywanych zgodnie z PZ.6.6. Nadzór nad ryzykiem.

6.2. Nadzór nad dokumentami i zapisami

Właściwe funkcjonowanie Urzędu uzależnione jest w głównej mierze od odpowiedniego dostępu do dokumentów i zapisów oraz od właściwego ich nadzorowania. Kierownictwo Urzędu chce mieć pewność, że przyjęty ZSZ gwarantuje, iż we wszystkich miejscach, gdzie jest to konieczne znajdują się aktualne dokumenty. Zasady nadzoru nad dokumentami i zapisami określono w:

- Instrukcji Kancelaryjnej,
- Zasadach nadzoru nad dokumentami, przepisami prawa i zapisami PZ.6.1.,
- Polityce bezpieczeństwa informacji i ochrony danych osobowych,
- Instrukcji obiegu dokumentów finansowo-księgowych wprowadzonej zarządzeniem Burmistrza.

Zasady nadzoru nad dokumentami, przepisami prawa i zapisami określają sposób opracowywania i nadzoru nad całością dokumentacji zarówno ZSZ, jak i aktów prawnych wykorzystywanych przez pracowników Urzędu. Wszystkie dokumenty ZSZ i dane są po ich przyjęciu lub powstaniu, przeglądane, zatwierdzane i ewidencjonowane, a pracownicy zgodnie z ich obowiązkami, mają stały dostęp do odpowiednich informacji źródłowych.

Dokument i zapis - W ZSZ wykorzystywane są następujące rodzaje dokumentów:

- Dostarczające spójnych informacji – zarówno wewnątrz, jak i na zewnątrz o ZSZ (Księga ZSZ),
- ustalające wymagania; takie dokumenty nazywa się specyfikacjami, zamówieniami lub umowami,
- dostarczające informacji o tym, jak jednakowo wykonywać działania i procesy; takie dokumenty mogą obejmować udokumentowane karty procesów, zasady, regulaminy, instrukcje pracy i rysunki,
- dostarczające obiektywnego dowodu o wykonanych działaniach lub osiągniętych wynikach; takie dokumenty nazywa się zapisami (dokumentacja wytwarzana przez Urząd związana z obsługą klientów i realizowanymi procesami).

7. PROWADZENIE NARAD I PRZEGLĄDÓW ZSZ

Jednym z najważniejszych zadań Kierownictwa Urzędu jest zapewnienie komunikacji wewnętrznej oraz regularne przeprowadzanie systematycznej oceny przydatności, adekwatności, skuteczności i efektywności zasad zarządzania Urzędem, w szczególności w odniesieniu do Polityki ZSZ, celów dotyczących poprawy ZSZ, działań związanych poprawą bezpieczeństwa i higieny pracy oraz zapewnieniem bezpieczeństwa danych i ochrony danych osobowych, a także informowania o wpływie działalności Urzędu na środowisko naturalne. Ważną kwestią komunikowaną pracownikom Urzędu jest budowanie wizerunku Urzędu w oparciu o eliminowanie źródeł powstawiania potencjalnych zagrożeń korupcyjnych oraz pełnienie służebnej roli przez Urząd.

W Urzędzie prowadzone są narady kierowników referatów z Kierownictwem Urzędu oraz narady pracownicze. Notatki z narad Kierownictwa Urzędu umieszczane są w Qsystem.

W Urzędzie wyróżniamy trzy rodzaje przeglądów:

- Roczny przegląd zarządzania,
- Przegląd procesów,
- Narady Kierownictwa Urzędu.

	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Nr dokumentu: KZSZ
		Strona / stron
		13 / 24
		Wydanie: 6

7.1. Roczny przegląd zarządzania

Przeprowadzany jest minimum raz do roku. Celem przeglądu jest zapewnienie stałej przydatności i skuteczności ZSZ w osiąganiu celów oraz weryfikacja i aktualizacja Planu Poprawy ZSZ. Zasady prowadzenia przez Kierownictwo Urzędu przeglądów opisane są w PZ.6.2. Zasady prowadzenia przeglądu zintegrowanego systemu.

Przegląd dokonywany jest na podstawie następujących danych wejściowych:

- dokonanie oceny stopnia realizacji zadań określonych w Planie Poprawy ZSZ oraz Polityce ZSZ i Polityce bezpieczeństwa informacji i ochrony danych osobowych,
- dokonanie oceny możliwości dalszego doskonalenia ZSZ.

Przeglądy zarządzania są wykonywane na podstawie informacji dotyczących:

- wyników audytów jakości,
- stanu realizacji działań i projektów doskonalących,
- informacji zwrotnych od stron zainteresowanych (analizy skarg, wniosków, ankiet, badań satysfakcji),
- informacji związanych z podejmowaniem działań antykorupcyjnych na terenie kraju,
- funkcjonowania procesów i analizy wskaźników procesów,
- realizacji ustaleń podjętych w trakcie poprzednich przeglądów,
- wyników badań benchmarkingowych,
- zdarzenia lub incydentu mającego istotny wpływ na bezpieczeństwo.

Efektem przeglądów zarządzania są decyzje i ustalenie działań związanych z:

- wprowadzeniem zmian służących doskonaleniu skuteczności ZSZ, łącznie z Polityką ZSZ i celami ZSZ;
- opracowaniem Planu poprawy ZSZ,
- uruchomieniem działań i projektów doskonalących, korygujących, zapobiegawczych i ewentualnie benchmarkingowych,
- uwzględnienie w planie budżetu pozycji niezbędnych dla poprawnego funkcjonowania i rozwoju ZSZ,
- przydzieleniem niezbędnych zasobów.

Z przeglądu opracowywany jest protokół, który zatwierdza Burmistrz. Protokół umieszczany jest przez Pełnomocnika w Qsystem.

7.2. Przeglądy procesów

Przeglądy procesów dokonywane są przez właścicieli procesów w miarę potrzeb. Z przeglądów mogą być sporządzane zapisy w formie notatki, które umieszczane są w Qsystem, w module Rejestr notatek z przeglądów. Zapisy z ustaleń i przeglądów na poziomie referatu lub procesu dokonywane są przez kierującego referatem lub właściciela procesu, a ustalenia odnotowywane są w kalendarzach Kierowników Referatów oraz pracowników – jako notatki do wykorzystania wewnętrznego.

Podczas przeglądów należy omawiać i odnotowywać w notatce z przeglądu, w zależności od rodzaju przeglądanego procesu, następujące zagadnienia:

1. Ocena stopnia realizacji ustaleń z poprzedniego przeglądu.
2. Ocena stopnia realizacji celów procesów i zadań oraz weryfikacja tych celów, w tym:
 - analiza zebranych wskaźników procesów w Karcie Wyników Organizacji w programie Qsystem,
 - stopnia realizacji celów, trendów i ewentualnych porównań,
 - analiza czy zbierane wskaźniki są odpowiednie dla danego procesu.
3. Ocena propozycji działań i projektów doskonalących, korygujących i zapobiegawczych zgłoszonych w Urzędzie i zakwalifikowanie tematów do opracowania szczegółów działań i ich zarejestrowanie w Qsystem.

	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Nr dokumentu: KZSZ
		Strona / stron
		14 / 24
		Wydanie: 6

4. Przebieg działań i projektów doskonalących, korygujących i zapobiegawczych oraz stopień ich realizacji.
5. Analiza wyników audytów przeprowadzonych w komórce organizacyjnej i stopnia realizacji działań poaudytowych.
6. Analiza informacji na temat skarg i odwołań wnoszonych przez klientów oraz pozyskiwanych od pracowników mających bezpośredni kontakt z klientem.
7. Ocena niezgodności, zdarzeń lub incydentów mających wpływ na bezpieczeństwo danych zidentyfikowanych w referacie lub procesie i określenie kierunków działań niezbędnych do ich eliminacji.
8. Analiza wyników badań satysfakcji klientów i pracowników.
9. Weryfikacja aktualności dokumentów związanych z procesem i działaniem.

Przeglądy procesów prowadzone są również przez zbieranie i analizowanie wskaźników w oparciu o Kartę Wyników Organizacji.

Przeglądy procesów mogą powodować zainicjowanie działań doskonalących, korygujących lub zapobiegawczych związanych z doskonaleniem procesów lub zapobieganiem wystąpieniu negatywnych trendów wskaźników oraz zdarzeń operacyjnych.

8. ZARZĄDZANIE PERSONELEM

W ramach ZSZ szczególną uwagą objęto:

1. określenie niezbędnych kompetencji oraz kwalifikacji pracowników w zależności od zajmowanego stanowiska - kwestie te są regulowane rozporządzeniem Rady Ministrów w sprawie zasad wynagradzania i wymagań kwalifikacyjnych pracowników samorządowych zatrudnionych w urzędach gmin, starostwach powiatowych i urzędach marszałkowskich oraz Regulaminem wynagradzania pracowników Urzędu,
2. zatrudnianie pracowników - regulowane przez PZ.2.5. Regulamin zatrudniania pracowników,
3. nagradzanie, karanie i dyscyplinę pracy – regulowane przez PZ.2.1. Regulamin pracy Urzędu,
4. kwestie wynagradzania pracowników – regulowane przez PZ.2.3. Regulamin wynagradzania pracowników Urzędu,
5. szkolenie pracowników – PZ.2.4. Zasady podnoszenia kwalifikacji,
6. kwestie oceny regulowane przez PZ.2.7. Regulamin oceny okresowej. Oceny pracowników dokonują bezpośredni przełożeni. Głównym celem oceny jest zgromadzenie danych niezbędnych do racjonalnego zarządzania personelem w Urzędzie, którego elementami są między innymi:
 - efektywniejsze wykorzystanie potencjału ludzkiego,
 - właściwe motywowanie pracowników,
 - realizowanie kształcenia i szkolenia pracowników.
7. Zarządzanie bezpieczeństwem informacji i danymi osobowymi zgodnie z polityką bezpieczeństwa informacji i ochrony danych osobowych.

Za określenie wymagań dotyczących kwalifikacji i kompetencji pracowników danej komórki organizacyjnej odpowiadają ich przełożeni.

Wszyscy pracownicy Urzędu zatrudnieni są zgodnie z wymogami taryfikatora kwalifikacyjnego obowiązującego na danym stanowisku pracy oraz posiadają kompetencje stosownie do wykształcenia, umiejętności i posiadanego doświadczenia zawodowego. Zapisy dotyczące zarządzania personelem przechowywane są w Referacie Organizacyjnym.

W ramach zarządzania personelem prowadzone są raz do roku badania satysfakcji pracowników. O wynikach badań oraz o podjętych działaniach pracownicy są informowani.

Szczególna rola Właścicieli Aktywów informacyjnych w ZSZ

Rola Właściciela Aktywów jest pełniona przez Kierownika Referatu merytorycznego, które jest głównym lub podstawowym użytkownikiem systemu informatycznego. W przypadku rozbudowanych systemów wielomodułowych, poszczególne moduły systemu mogą mieć różnych Właścicieli, przy czym przyjmuje się wtedy jednolite sposoby nadzoru nad całością systemu, albo przez wyznaczenie Właściciela głównego albo na zasadzie kolegalnej, w zależności od ustaleń wszystkich zainteresowanych.

	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Nr dokumentu: KZSZ
		Strona / stron
		15 / 24
		Wydanie: 6

Właścicielem sprzętu informatycznego Urzędu jest Kierownik referatu lub pracownik zgodnie z listą inwentarzową.

Właścicielem sieci komputerowych Urzędu jest Burmistrz.

Właściciela aktywów wyznacza Pełnomocnik ds. ZSZ w porozumieniu z Właścicielem. Każdy system i grupa aktywów powinien mieć Właściciela, przy czym jeden Właściciel aktywów może odpowiadać za więcej niż jeden system i grupę aktywów.

Właściciel aktywów informacyjnego odpowiada za:

1. inspirowanie i koordynowanie działań w zakresie bezpieczeństwa systemów teleinformatycznych, w tym opracowanie i akceptację wyników analizy ryzyka aktywów informacyjnych, za które odpowiada właściciel aktywów zgodnie z procesem analizy ryzyka,
2. wnioskowanie o udzielenie lub zmianę praw dostępu do systemu teleinformatycznego,
3. przyjęcie warunków eksploatacji systemów wyznaczonych przez ASI,
4. współtworzenie wraz z Pełnomocnikiem i ASI regulacji szczegółowych ZSZ w zakresie systemu, którego jest Właścicielem, w tym zatwierdzanie procedury i zasad obsługi praw dostępu,
5. tworzenie założeń do planów awaryjnych i ciągłości funkcjonowania w zakresie systemu, którego jest Właścicielem, w tym ustalanie zasad tworzenia i odtwarzania kopii bezpieczeństwa oraz zasad wprowadzania zaległych danych do systemu po okresie jego niedostępności spowodowanej awarią,

Właściciel aktywów informacyjnego może delegować swoje zadania odpowiednim osobom, sprawując nad nimi jedynie nadzór merytoryczny i ponosząc pełną odpowiedzialność za pracę tych osób w zakresie powierzonych im zadań. Wszelkie regulacje przyjęte przez Właściciela muszą być zgodne z zasadami Polityki bezpieczeństwa informacji i ochrony danych osobowych oraz Polityki ZSZ.

W procesie tworzenia nowego systemu rolę Właściciela pełni przyszły główny użytkownik merytoryczny systemu.

9. REAGOWANIE NA WYPADKI PRZY PRACY, SYTUACJE POTENCJALNIE WYPADKOWE ORAZ POWAŻNE AWARIE

Wdrożenie PW.4.2.4. Zasady reagowania na wypadki przy pracy, sytuacje potencjalnie wypadkowe i poważne awarie świadczy o przygotowaniu Urzędu na możliwość wystąpienia wypadku przy pracy, zdarzenia potencjalnie wypadkowego oraz takiej sytuacji nadzwyczajnej, która mogłaby wpłynąć na niekontrolowany rozwój wydarzeń prowadzący do powstania poważnego zagrożenia dla zdrowia ludzkiego lub środowiska.

Urząd na bieżąco identyfikuje potencjalne sytuacje awaryjne, rejestruje wypadki przy pracy, zdarzenia potencjalnie wypadkowe oraz prowadzi działania zapobiegające ich powstawaniu, aby osiągnąć stan całkowitej gotowości reagowania i łagodzenia ewentualnych skutków, które mogą mieć miejsce w związku z zaistniałym zdarzeniem.

10. ORGANIZOWANIE PRAC I DZIAŁAŃ ZWIĄZANYCH ZE ZNACZĄCYMI ZAGROŻENIAMI

Znaczące zagrożenia, rozumiane jako zagrożenia mogące spowodować poważne i nieodwracalne uszkodzenia zdrowia lub śmierć, występujące w szczególności podczas wykonywania przez pracowników prac szczególnie niebezpiecznych lub w sytuacjach poważnych awarii, nadzorowane są przez bezpośrednich przełożonych.

Nadzór nad bezpieczeństwem i higieną pracy pracowników Urzędu sprawuje Specjalista ds. BHP. Ze względu na specyfikę i charakter prowadzonych spraw oraz realizowanych procesów Urząd nie prowadzi prac związanych ze znaczącymi zagrożeniami, a prace te mogą wiązać się jedynie ze zwiększonym zagrożeniem.

Pracownik, który wykonuje prace o podwyższonym ryzyku zobowiązany jest do postępowania zgodnie z następującymi zasadami:

1. Po przybyciu do określonego miejsca jest zobowiązany zgłosić się do osoby zarządzającej (o ile charakter wizyty na to pozwala),
2. Z osobą zarządzającą uzgadnia szczegóły dotyczące przebiegu wizyty,
3. Zapoznaje się we własnym zakresie lub zwraca się do osoby zarządzającej o przekazanie informacji na temat istniejących możliwych zagrożeń w danej jednostce,

	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Nr dokumentu: KZSZ
		Strona / stron
		16 / 24
		Wydanie: 6

4. Stosuje środki ochrony indywidualnej, które są przeznaczone dla pracowników przebywających na określonych stanowiskach,
5. Po terenie jednostki, w której przebywa poruszać się może tylko i wyłącznie z przewodnikiem,
6. Przewodnik oprowadzający po obiektach ma być osobą prowadzącą, natomiast pracownik Urzędu ma iść za przewodnikiem lub co najwyżej na równi z przewodnikiem, natomiast nigdy nie może iść jako pierwszy – z przodu,
7. Zachowuje szczególną ostrożność w czasie całego przebiegu wizyty,
8. W sytuacji, gdyby stał się przyczyną jakiegoś niekorzystnego zdarzenia związanego z bezpieczeństwem i higieną pracy jest zobowiązany niezwłocznie poinformować o zaistniałym fakcie przewodnika.

11. ZARZĄDZANIE ŚRODOWISKIEM

Celem procesu jest spełnienie wszystkich wymagań prawnych dotyczących ochrony środowiska oraz sukcesywne zmniejszanie wpływu działalności Urzędu na środowisko przez monitorowanie zużycia gazu, prądu i wody, systematyczne segregowanie odpadów wytwarzanych w Urzędzie oraz podnoszenie świadomości ekologicznej wszystkich pracowników Urzędu.

Proces zarządzania środowiskiem odnosi się do działania Urzędu. Zaangażowanie na rzecz ochrony środowiska w relacji Urząd - środowisko zobowiązani są wykazać wszyscy pracownicy administracyjni, niezależnie od zajmowanego stanowiska. Fundamentem tych działań są szkolenia pracowników, obejmujące zagadnienia związane z ochroną środowiska, mające na celu zwiększenie świadomości pracowników i wypracowanie u nich proekologicznych zachowań.

Działalność prowadzona przez Urząd wiąże się z powstawaniem odpadów we wszystkich obszarach. Odpady te podlegają nadzorowi i właściwemu ich zagospodarowaniu zgodnie z zasadami zawartymi w PW.5.1. Zasady gospodarowania odpadami w Urzędzie, a także zwracanie uwagi na ochronę środowiska w Regulaminie Zakupów PW.3.1. dokumentuje w pełni monitorowanie wpływu Urzędu na środowisko.

12. OCHRONA DANYCH, IDENTYFIKACJA AKTYWÓW I ZASOBÓW ORAZ ZARZĄDZANIE RYZYKIEM

W celu zapewnienia jednolitego podejścia do identyfikacji aktywów i analizy ryzyka informacji związanych z działalnością Urzędu opracowano PZ.6.6. Nadzór nad ryzykiem.

Klasyfikacja zasobów i informacji podlegających ochronie – zasady ogólne:

1. Wszystkie zasoby, w tym informacje i środki służące do ich przetwarzania, będące własnością Urzędu lub przez niego administrowane, podlegają klasyfikacji.
2. Klasyfikacja zasobu wyraża jego znaczenie dla Urzędu, w tym odzwierciedla ewentualne konsekwencje prawne, finansowe i biznesowe dla Urzędu w przypadku naruszenia bezpieczeństwa zasobu.
3. Klasyfikacja zasobu determinuje sposób posługiwania się nim i priorytet jego ochrony. Zasoby chroni się w stopniu proporcjonalnym do znaczenia dla Urzędu oraz zgodnie z obowiązującym prawem.
4. Klasyfikowanie zasobów ma na celu zapewnienie właściwego poziomu ich bezpieczeństwa, a także ograniczenie nakładów związanych ze zbyt kosztowną ochroną w stosunku do klasy zasobu.
5. W Urzędzie obowiązuje odmienna klasyfikacja zasobów ze względu na ich charakter: niematerialny (dane i informacje niezależnie od ich formy i nośnika) lub materialny (sprzęt i środki służące do przetwarzania informacji, ale także budynki lub ich wydzielone strefy, oprogramowanie, dokumentacja).
6. Zasoby ludzkie Urzędu nie podlegają klasyfikacji. Życie i zdrowie osób jest dobrem najwyższym i ich ochrona w sytuacji zagrożenia jest ważniejsza niż ochrona jakichkolwiek innych zasobów Urzędu.
7. Klasyfikacja zasobów jest przeprowadzana przez Właścicieli aktywów w porozumieniu z innymi użytkownikami tych zasobów, Pełnomocnikiem Burmistrza ds. Ochrony Informacji Niejawnych oraz ASI i zgodnie z wymaganiami prawnymi oraz jest zatwierdzana przez Burmistrza lub Pełnomocnika ds. SZS.

12.1. Klasyfikacja danych i informacji

Informacje ze względu na wartość dla Urzędu są dzielone na następujące kategorie:

1. **informacje publiczne**, które są dostępne bez ograniczeń zarówno pracownikom Urzędu jak i osobom zewnętrznym.

	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Nr dokumentu: KZSZ
		Strona / stron
		17 / 24
		Wydanie: 6

2. **do użytku wewnętrznego**, są to informacje które są tylko dostępne dla pracowników Urzędu.
3. **informacje chronione**, których ujawnienie może narazić Urząd na znaczące zagrożenia. Dostęp do danych chronionych jest nadawany imiennie na podstawie zakresu obowiązków wynikającego z zajmowanego stanowiska, oraz z upoważnień. Obejmują one:
 - a) **dane osobowe** chronione zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych,
 - b) **dane wrażliwe** chronione zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych oraz innymi przepisami,
 - c) **inne dokumenty i informacje**, które Burmistrz i Pełnomocnik ds. ZSZ uznają za szczególnie istotne dla funkcjonowania Urzędu.
4. **informacje niejawne**, chronione zgodnie z ustawą o ochronie informacji niejawnych.

O ile dane nie zostały sklasyfikowane inaczej, wszelkie dane zawarte w systemach informatycznych lub dostępne na nośnikach elektronicznych są traktowane jako informacje chronione.

12.2. Klasyfikacja pozostałych zasobów

W Urzędzie obowiązują dwa rodzaje klasyfikacji pozostałych zasobów nie będących informacjami: ze względu na wykorzystywanie do przetwarzania informacji niejawnych i ze względu na wartość oraz znaczenie dla funkcjonowania Urzędu.

Zasoby materialne wykorzystywane do przetwarzania informacji niejawnych są klasyfikowane zgodnie z ustaleniami Ustawy o ochronie informacji niejawnych.

Zasoby materialne nie wykorzystywane do przetwarzania informacji niejawnych są dzielone ze względu na wartość i znaczenie następująco:

- zasoby **materialne zwykle**, które są łatwo odtwarzalne lub zastępowalne i od których funkcjonowania nie zależy bezpośrednio funkcjonowanie Urzędu,
- zasoby **materialne wartościowe**, które są drogie lub trudno zastępowalne, ale od których nie zależy bezpośrednio funkcjonowanie Urzędu,
- zasoby **materialne krytyczne**, niezbędne do funkcjonowania Urzędu.

Na potrzeby planów ciągłości funkcjonowania Urzędu zasoby materialne mogą być klasyfikowane według dodatkowych, bardziej szczegółowych zasad.

13. DOSKONALENIE ORAZ MONITOROWANIE I POMIARY PROCESÓW, ZADAŃ I USŁUG

13.1. Analiza i monitorowanie procesów, zadań i usług

Analiza i monitorowanie wyników realizacji zadań i procesów w Urzędzie odbywa się przez:

- systematyczne zbieranie i analizę kluczowych wskaźników procesów, zadań i usług w Karcie Wyników Organizacji,
- przeprowadzane raz w roku badania satysfakcji klientów – obszar ten reguluje PR.2.1.2 Zasady pomiaru zadowolenia klienta,
- przeprowadzane raz na dwa lata badania satysfakcji pracowników zgodnie z PZ.2.2. Zasady badania satysfakcji pracowników lub samoocenę stanu kontroli zarządczej,
- analizę skarg, odwołań, zażaleń i wniosków zgodnie z PR.2.2.1. Zasady nadzoru nad odwołaniami, zażaleniami, skargami i wnioskami oraz złą jakością wody pitnej,
- audyty jakości opisane w PZ.6.3. Audyty jakości,
- prowadzenie systematycznych przeglądów procesów i ZSZ zgodnie z PZ.6.2. Zasady prowadzenia przeglądu Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

Wszystkie dokumenty, działania i projekty doskonalące, wynikające z systemu zarządzania jakością oraz notatki, wyniki auditów, wskaźniki zadań i procesów są umieszczane w Qsystem. Główne funkcje i grupy dokumentów Qsystem przedstawiono na poniższym schemacie:



13.2. Działania doskonalące w tym korygujące i zapobiegawcze oraz postępowanie z ryzykiem

W ZSZ określono zasady identyfikacji działań i projektów doskonalących, korygujących i zapobiegawczych oraz nadzór nad nimi. Opis postępowania w niniejszym zakresie zamieszczono w PZ.6.4. Zasady nadzorowania działań i projektów doskonalących.

Działania i projekty doskonalące mogą być zainicjowane w wyniku:

1. Zgłoszenia – pomysłu pracownika,
2. Wyników auditu,
3. Przeglądu ZSZ,
4. Decyzji Kierownictwa Urzędu,
5. Badania satysfakcji klientów i pracowników,
6. Samooceny stanu kontroli zarządczej,
7. Skarg, wniosków, zażaleń i odwołań klientów,
8. Wyników analizy porównawczej – benchmarkingu,
9. Analizy wyników kontroli zewnętrznych i wewnętrznych,
10. Analizy ryzyka,

Działania i projekty doskonalące (usprawnienia) są to działania, które może zaproponować każdy pracownik, w celu poprawy efektywności funkcjonowania Urzędu i obsługi klienta. Działania są krótkie, natomiast projekty wymagają zaangażowania większej ilości zasobów i czasu. Projekty podlegają planowaniu i nadzorowi zgodnemu z wymaganiami normy dotyczącymi projektowania i rozwoju oraz (pętli Deminga) PDCA.

Działania korygujące to działania podejmowane w celu wyeliminowania przyczyn wykrytej niezgodności, podejmowane po zgłoszeniu niezgodności w Qsystem. Działania zapobiegawcze to działania podejmowane w celu wyeliminowania przyczyn potencjalnej niezgodności lub innej potencjalnej sytuacji niepożądaney. Działania zapobiegawcze wdrażane są po zgłoszeniu niezgodności w Qsystem. Zasadą jest, że każde działanie i projekt doskonalący, działanie korygujące lub zapobiegawcze ma swojego właściciela odpowiedzialnego za realizację i oceniane jest pod względem skuteczności wdrożenia.

Nadzór nad incydentami i awariami odbywa się zgodnie z PW.1.6. Zasady zarządzania incydentami związanymi z bezpieczeństwem informacji.

	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Nr dokumentu: KZSZ
		Strona / stron
		19 / 24
		Wydanie: 6

13.3. Analiza ryzyka oraz opracowywania i wdrażania planu doskonalenia i postępowania z ryzykami

Analiza ryzyka dokonywana jest w oparciu o PZ.6.6. Nadzór nad ryzykiem. Opisują one sposób prowadzenia analizy ryzyka oraz opracowanie i wdrożenie działań związanych z minimalizacją ryzyka lub doskonaleniem procesów. Zasady analizy ryzyka obejmują wszystkie czynności związane z identyfikacją procesów, celów i aktywów informacyjnych i materialnych poprzez oszacowanie ryzyk i opracowanie planu doskonalenia i postępowania z ryzykami oraz wdrożenia i oceny jego skuteczności.

Celem procesu jest zapewnienie bezpieczeństwa aktywów informacyjnych i materialnych Urzędu poprzez analizę ryzyka, opracowanie i wdrożenie planu doskonalenia i zapobiegania ryzyku oraz ocenę jego skuteczności tak, aby poziom ochrony informacji był adekwatny do realizowanych zadań, wymogów prawa i wartości informacji oraz minimalizował poziom ryzyka w przypadku odstępstw od ustalonego trybu przetwarzania informacji w systemach teleinformatycznych i poza nimi.

13.4. Zbieranie kluczowych wskaźników Systemu Zarządzania – Karta Wyników Organizacji

Wskaźniki dotyczące procesów i zadań gromadzone są w Qsystem w module Karta Wyników Organizacji (KWO). Właściciele procesów lub zadań odpowiedzialni są za zbieranie i analizę wskaźników procesów i zadań w ramach bieżących przeglądów. Wskaźniki wprowadzane są przez osoby posiadające odpowiednie upoważnienie do edycji KWO. Kluczowe wskaźniki wprowadzone są w Qsystem KWO zgodnie z *Instrukcją Qsystem KWO*. Za przeprowadzenie analizy wskaźników oraz za podjęcie działań doskonalących, korygujących lub zapobiegawczych po analizie odpowiadają osoby wprowadzające wskaźniki. W module KWO Qsystem wskazane są osoby odpowiedzialne za gromadzenie poszczególnych wskaźników. Zbiorcza analiza wskaźników dokonywana jest na przeglądzie ZSZ.

13.5. Prowadzenie analizy porównawczej - benchmarkingu

Benchmarking (analiza porównawcza) to metoda polegająca na porównywaniu procesów i praktyk uważanych za najlepsze w analizowanej dziedzinie. Wyniki takiej analizy mają na celu podejmowanie działań i projektów doskonalących. Jest to też metoda polegająca na wyborze wzorcowego działania organizacji lub konkurenta, porównywania z nim własnej organizacji. Za organizację wzorcową uznaje się tę, która osiąga dużo lepsze wyniki niż analizowany urząd. Istotą benchmarkingu nie jest znajdowanie i przenoszenie gotowych wzorców, lecz dochodzenie do najlepszych rozwiązań. Benchmarking nie jest zwykłym naśladownictwem, nie polega na podpatrzaniu sposobu pracy innych, aby tak samo postępować u siebie. To wykrywanie czynników, które sprawiają, że analizowany proces jest wykonywany efektywnie, a następnie wskazanie podobnych możliwości we własnym przedsiębiorstwie. To uczenie się i twórcze adaptowanie najlepszych praktyk (*the best practices*).

W Urzędzie raz w roku analizowana jest potrzeba przeprowadzenia badań benchmarkingowych. Decyzję o potrzebie podjęcia badań benchmarkingowych podejmuje Sekretarz lub Burmistrz. Urząd korzysta z dobrych praktyk innych urzędów poprzez analizę baz dobrych praktyk zamieszczonych na różnych stronach internetowych oraz spotkań grupy benchmarkingowej, wymianę doświadczeń i współpracę w organizacjach ponadregionalnych.

Działania i projekty doskonalące powstałe w wyniku benchmarkingu umieszczane są w Qsystem w celu nadzorowania ich realizacji.

14. OPIS SPEŁNIENIA POZOSTAŁYCH WYMAGAŃ

14.1. Identyfikacja i identyfikowalność

Urząd stosuje ustalony system identyfikacji wszystkich wyrobów zgodnie z JRWA. Każda sprawa posiada indywidualny numer – sygnaturę akt, która w połączeniu z systemem oznaczeń referatów oraz spraw prowadzonych przez pracowników pozwala na jednoznaczną identyfikację osób przygotowujących dokumenty dla Klientów.

Obieg dokumentów w Urzędzie jest zorganizowany zgodnie z Instrukcją Kancelaryjną. Sposób identyfikacji i identyfikowalności dokumentów określają obowiązujące w tym zakresie zewnętrzne i wewnętrzne akty prawne:

- Regulamin Organizacyjny Urzędu Gminy i Miasta Dobczyce, w którym przedstawiony jest zakres działania każdej komórki organizacyjnej Urzędu oraz symbol literowy każdej z nich, co umożliwia identyfikację autora sporządzonego dokumentu;

 dobczyce.pl	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Nr dokumentu: KZSZ
		Strona / stron
		20 / 24
		Wydanie: 6

- Instrukcja Kancelaryjna dla organów gmin i związków międzygminnych, która określa zasady i tryb wykonywania czynności kancelaryjnych w Urzędzie, w celu zapewnienia jednolitego sposobu tworzenia, ewidencjonowania i przechowywania dokumentów oraz ochrony przed ich uszkodzeniem, zniszczeniem lub utratą, w tym zobowiązuje pracowników do parafowania sporządzanych przez nich dokumentów przedkładanych do podpisu Burmistrzowi lub osobie przez niego upoważnionej;
- jednolity rzeczowy wykaz akt (JRWA) stanowiący załącznik do Instrukcji Kancelaryjnej.

Akta spraw ostatecznie załatwionych są przekazywane do archiwum Urzędu (każda teczka 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 zostają zniszczone.

14.2. Ochrona danych osobowych

Szczególność i poufnością Urząd obejmuje dane osobowe klienta. Własność klienta inna niż dane osobowe podlega nadzorowi na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązującego. Własnością klienta są różnego rodzaju dokumenty składane w Urzędzie, w tym także dane osobowe zawarte w tych dokumentach. Urząd posiada zbiory danych osobowych zarejestrowane w GIDODO oraz zbiory nierejestrowane (zgodnie z przepisami ustawy o ochronie danych osobowych).

Dane osobowe chronione są zgodnie z zasadami określonymi w Polityce bezpieczeństwa informacji i ochrony danych osobowych oraz zasadach określonych w procesie PW.1 Zarządzanie bezpieczeństwem informacji, ochroną danych osobowych i informatyzacją urzędu. Dane osobowe zawarte w dokumentach, zbiorach i na nośnikach elektronicznych są wykorzystywane i przechowywane z uwzględnieniem chronionego prawem interesu osoby, której dane te dotyczą. Udostępnianie danych jest możliwe jedynie w przypadkach określonych w ustawie o ochronie danych osobowych. Dostęp do nich mają tylko uprawnione osoby.

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 przetwarzania.

W Urzędzie funkcjonuje system przyjmowania i postępowania z dokumentami dotyczącymi spraw wnoszonych przez klienta. Szczegółowy opis zasad rejestracji, znakowania, przydzielania, załatwiania i przechowywania dokumentów otrzymanych od klientów oraz sposób postępowania z dokumentami regulują następujące instrukcje: kancelaryjna, obiegu i kontroli dokumentów, w sprawie organizacji i funkcjonowania archiwum zakładowego oraz trybu postępowania z dokumentacją w Urzędzie.

W przypadku zagubienia lub zniszczenia dokumentu, klient powiadamiany jest o tym fakcie w formie pisemnej z podaniem przyczyn i propozycji dalszego sposobu załatwienia sprawy.

14.3. Zabezpieczenie wyrobu

Wszystkie dokumenty dostarczone lub tworzone w Urzędzie są zabezpieczone przed zniszczeniem, uszkodzeniem lub utratą. Zasady postępowania z dokumentacją na wszystkich etapach (przyjmowania, tworzenia, gromadzenia, wysyłania, przechowywania) określa Instrukcja Kancelaryjna i Instrukcja archiwalna. Zgodnie z tymi regulacjami 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 informację niejawną (od klauzuli poufne wzwyż) są przechowywane i nadzorowane przez kancelarię tajną, natomiast dokumenty zastrzeżone są tylko nadzorowane. Dokumenty przygotowywane do wysyłki są odpowiednio identyfikowane, przesyłki do klientów są w odpowiedni sposób pakowane, zabezpieczane i wysyłane. Biuro Obsługi Klienta urządzone jest w sposób zabezpieczający dostęp do dokumentów (wniosków i podań klientów) osobom nieuprawnionym.

Pracownicy mają limitowany dostęp do pomieszczeń regulowany przez system jednego klucza. Każdy z pracowników ma dostęp do pokoju, w którym pracuje, Kierownicy mają dostęp do pomieszczeń, w których sami pracują oraz do pomieszczeń zajmowanych przez pracowników podległego im Referatu. Burmistrz, Zastępca Burmistrza i Sekretarz mają dostęp do wszystkich pomieszczeń Urzędu. Zdefiniowane są osoby, które mają

	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Nr dokumentu: KZSZ
		Strona / stron
		21 / 24
		Wydanie: 6

dostęp do drzwi wejściowych Urzędu oraz posiadają indywidualne kody dostępu do dezaktywacji alarmu. Dostęp do pomieszczeń regulują zasady dostępu do pomieszczeń, pracy w obszarach chronionych i zabezpieczenia kluczowego wyposażenia teleinformatycznego PW.1.1. Personel sprząający ma dostęp do wszystkich pomieszczeń Urzędu, z ograniczeniem dostępu do niektórych pomieszczeń sprząanych podczas obecności pracownika.

Wszyscy pracownicy korzystający z komputerów mają chroniony dostęp do zasobów komputera indywidualnym loginem i hasłem. Częstotliwość wymiany hasła uzależniona jest od rodzaju danych gromadzonych i przetwarzanych przez pracownika obsługującego komputer.

15. POTENCJALNE ZAGROŻENIA I ZASADY OCHRONY DANYCH

Zasoby Urzędu, a w szczególności dane i informacje, a także sprzęt niezbędny do przetwarzania i przechowywania tych danych są niezwykle istotne dla ochrony żywotnych interesów Urzędu oraz klientów i wykonawców. W szczególności identyfikuje się niżej podane kategorie zagrożeń, którym mogą podlegać zasoby Urzędu:

- **naruszenie prywatności** (poufności) danych zarówno przez osoby z wewnątrz jak i osoby z zewnątrz Urzędu, a w tym również przez kradzież zasobu,
- **niedostępność systemu** (zasobu) lub znaczna degradacja jego istotnych parametrów funkcjonalnych lub utrata danych (zniszczenie zasobu) na skutek wystąpienia sił wyższych albo nieumyślnego, umyślnego lub przypadkowego działania,
- **naruszenie integralności** danych na skutek nieumyślnego, umyślnego lub przypadkowego działania,
- **niespójne wdrożenie zasad, standardów, procedur** i środków ochrony systemów,
- **niedostępność personelu**.

Zadaniem regulacji zawartych w ZSZ jest zmniejszenie ryzyka płynącego z zagrożeń do akceptowalnego poziomu, to znaczy zminimalizowanie możliwości naruszenia bezpieczeństwa zasobów Urzędu, umożliwienie wczesnego wykrycia takiego naruszenia, zminimalizowanie strat związanych z takim naruszeniem, sprawne usunięcie jego skutków oraz zapewnienie ciągłości pracy Urzędu.

Skuteczna ochrona zasobów Urzędu, a tym samym zapewnienie bezpieczeństwa Urzędu wymaga wspólnego działania i zaangażowania wszystkich pracowników Urzędu. Każda osoba podejmująca pracę w Urzędzie lub uzyskująca dostęp do zasobów informatycznych Urzędu przyjmuje na siebie obowiązek ochrony zasobów Urzędu. Obowiązek ochrony zasobów Urzędu nie znika z chwilą ustania stosunku pracy między pracownikiem a Urzędem.

Za wyjątkiem mienia powszechnie rozumianego w Urzędzie jako mienie ogólnego użytku, pracownicy Urzędu mają prawo używać zasobów Urzędu wyłącznie do celów służbowych, w jasno określonym zakresie, i tylko jeżeli dostęp do tych zasobów został im udzielony albo w ramach obowiązków służbowych (opisu stanowiska pracy), albo w jakikolwiek inny jawny sposób zgodny z prawem i obowiązującymi w Urzędzie procedurami.

W celu zapewnienia bezpieczeństwa Urzędu stosuje się następujące ogólne zasady:

1. **Zasada przywilejów koniecznych:** każdy pracownik posiada prawa dostępu do zasobów Urzędu ograniczone wyłącznie do tych, które są konieczne do wykonywania powierzonych mu obowiązków.
2. **Zasada wiedzy koniecznej:** pracownicy posiadają wiedzę o zasobach Urzędu ograniczoną wyłącznie do zagadnień, które są konieczne do realizacji powierzonych im zadań.
3. **Zasada asekuracji zabezpieczeń:** ochrona zasobów nie może opierać się wyłącznie na jednym mechanizmie zabezpieczenia.
4. **Zasada indywidualnej odpowiedzialności:** Urząd dąży do zapewnienia jednoznacznej odpowiedzialności pracowników za zasoby im powierzone; wszyscy użytkownicy muszą być świadomi swej odpowiedzialności i konsekwencji, które poniosą, jeżeli zaniedbają swoje obowiązki bądź przekazą swoje przywileje innym osobom.

16. NADZOROWANIE WYPOSAŻENIA DO MONITOROWANIA I POMIARÓW

Ze względu na specyfikę i charakter prowadzonych spraw i realizowanych procesów Urząd posiada następujące urządzenia do kontroli i pomiaru: higrometr i termometr w Archiwum Zakładowym, dalmierz laserowy oraz wodomierze i przepływomierze. Wymienione urządzenia pomiarowe są użytkowane zgodnie z odpowiednimi instrukcjami obsługi.

	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Nr dokumentu: KZSZ
		Strona / stron
		22 / 24
		Wydanie: 6

Stosowane przez Urząd w archiwum wyposażenie do monitorowania warunków środowiska (temperatura, wilgotność) podlega nadzorowaniu. Zapewnia to właściwą identyfikację, regularne sprawdzanie i określanie statusu sprawdzeń. Wzorcowanie higrometru i termometru w archiwum zakładowym następuje nie rzadziej niż raz na 5 lat.

Dalmierz laserowy Leica DISTRO D3 o numerze seryjnym 1224431458 to urządzenie służące do pomiaru powierzchni budynków, użytkowane w prowadzonych kontrolach podatkowych przeprowadzanych przez pracowników Urzędu. Wzorcowania dalmierza dokonuje się raz w roku przez Główny Urząd Miar w Warszawie. Dokument wzorcowania przechowywany jest wraz z dalmierzem.

W związku ze specyfiką świadczonych przez Urząd usług dla społeczności lokalnej nadzoruje się legalizację wodomierzy.

Wymienione urządzenia pomiarowe są oznaczone odpowiednim numerem ewidencyjnym i podlegają konserwacji, użytkowaniu, sprawdzeniu, wzorcowaniu, kalibracji, legalizacji i obsłudze zgodnie z odpowiednimi instrukcjami obsługi tych urządzeń. Za odpowiedni stan techniczny urządzeń pomiarowych i nadzór nad nimi odpowiadają użytkownicy.

17. KONTROLA ZARZĄDCZA

Zgodnie z obowiązującym Regulaminem organizacji kontroli zarządczej w Urzędzie i jednostkach organizacyjnych Gminy Dobczyce oraz zasadami jej koordynacji w Urzędzie sprawowana jest kontrola zarządcza. Kontrola zarządcza w Urzędzie obejmuje audyty jakości, audyt wewnętrzny i kontrolę wewnętrzną. W Urzędzie istnieje system kontroli wewnętrznej i system kontroli finansowej, które umożliwiają prowadzenie monitorowania i analizy niezbędnych dokumentów do zapewnienia jakości usług, zgodności ZSZ i realizacji procesów. Zapisy dotyczące kontroli Urzędu, zarówno wewnętrznych jak i zewnętrznych oraz wniosków i zaleceń z nich wynikających, a także sposobu ich realizacji, są gromadzone i przechowywane.

18. STRUKTURA PROCESÓW ZSZ

W załączniku nr 2 przedstawiono strukturę procesów ZSZ. Karty procesów oraz wykazane w strukturze zasady i regulaminy znajdują się w Qsystem.

19. TERMINOLOGIA

- **Akta sprawy** – cała dokumentacja (pisma, dokumenty, notatki, formularze, plany, fotokopie, rysunki, itp.) zawierająca dane lub informacje, które były, są lub mogą być istotne przy rozpatrywaniu danej sprawy.
- **Audyt jakości** – systematyczny, niezależny i udokumentowany proces uzyskiwania dowodu z auditu oraz jego obiektywnej oceny, w celu określenia stopnia spełnienia kryteriów auditu. Niezależne badanie systemu zarządzania jakością.
- **Benchmarking** – badania porównawcze lub analiza porównawcza.
- **Burmistrz** – Burmistrz Gminy i Miasta Dobczyce.
- **Działania doskonalące** (usprawnienie) – działania, które może zaproponować każdy pracownik w celu poprawy efektywności funkcjonowania organizacji i obsługi klienta.
- **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** - pojedyncze zdarzenie lub seria niepożądanych lub niespodziewanych zdarzeń, które stwarzają znaczne prawdopodobieństwo zakłócenia działania urzędu i zagrażają bezpieczeństwu danych.
- **Infrastruktura** – system urządzeń, wyposażenia i obsługi niezbędny do działania Urzędu.
- **Instrukcja kancelaryjna** – Instrukcja kancelaryjna dla organów gmin i związków międzygminnych określająca zasady i tryb wykonywania czynności kancelaryjnych, ustalona rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów.
- **Jakość** – stopień, w jakim właściwości usługi, procesu lub systemu spełniają wymagania klienta i zainteresowanych stron.
- **Kierownictwo Urzędu** – najwyższe Kierownictwo wraz z Kierownikami Referatów.

	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Nr dokumentu: KZSZ
		Strona / stron
		23 / 24
		Wydanie: 6

- **Kierownicy** – Kierownicy Referatów.
- **Klient** – osoba lub organizacja, która otrzymuje wyrób.
- **Korupcja** – czyn polegający na obiecywaniu, proponowaniu lub wręczaniu przez jakąkolwiek osobę, bezpośrednio lub pośrednio, jakichkolwiek nienależnych korzyści osobie pełniącej funkcję publiczną dla niej samej lub dla jakiegokolwiek innej osoby, w zamian za działanie lub zaniechanie działania w wykonywaniu jej funkcji oraz czyn polegający na żądaniu lub przyjmowaniu przez osobę pełniącą funkcję publiczną bezpośrednio lub pośrednio, jakichkolwiek nienależnych korzyści, dla niej samej lub dla jakiegokolwiek innej osoby lub przyjmowaniu propozycji lub obietnicy takich korzyści, w zamian za działanie lub zaniechanie działania w wykonywaniu jej funkcji.
- **Krajowe Ramy Interoperacyjności** – Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych.
- **Najwyższe Kierownictwo** – Burmistrz Gminy i Miasta Dobczyce, Zastępca Burmistrza Gminy i Miasta Dobczyce, Skarbnik Gminy i Miasta Dobczyce, Sekretarz Gminy i Miasta Dobczyce.
- **Nie zgodność** – niespełnienie wymagania określonego w przepisach prawa, zasadach lub przyjętego zwyczajowo.
- **Pełnomocnik** – przedstawiciel Kierownictwa Urzędu nadzorujący wdrażanie, utrzymanie i doskonalenie Zintegrowanego Systemu Zarządzania w Urzędzie, pełniący również funkcję Administratora Bezpieczeństwa Informacji.
- **Polityka Jakości** – ogół zamierzeń i ukierunkowanie organizacji dotyczące jakości formalnie wyrażone przez najwyższe Kierownictwo.
- **Proces** – zbiór działań wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących, które przekształcają wejścia w wyjścia.
- **Projekty doskonalące** – projekty, które mają na celu doskonalenie i poprawę działania Urzędu i obsługi klientów. Projekty obejmują działanie w których wymagane jest zaangażowanie większej ilości zasobów i czasu.
- **Przegląd** – działanie podejmowane w celu określenia przydatności, adekwatności i skuteczności przedmiotu rozważań do osiągnięcia ustalonych celów.
- **Przyjęte zwyczajowo** – istnieje zwyczaj lub powszechna praktyka Urzędu, jego klientów i innych stron zainteresowanych, ze rozpatrywana potrzeba lub oczekiwanie jest przyjęte.
- **Sekretarz** – Sekretarz Gminy i Miasta Dobczyce.
- **Strony zainteresowane (interesariusze)** – wszyscy bezpośrednio zainteresowani funkcjonowaniem organizacji, jej działaniami i osiągnięciami.
- **System Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym (SPZK)** – część systemu zarządzania ukierunkowana na zapewnienie zaufania, że Urząd wdrożył rozwiązania eliminujące lub w znacznym stopniu ograniczające możliwość występowania zjawisk korupcyjnych.
- **Urząd** – Urząd Gminy i Miasta Dobczyce.
- **Wymaganie** – potrzeba lub oczekiwanie, które zostało ustalone, przyjęte zwyczajowo lub jest obowiązkowe.
- **Wyrób lub usługa** – wynik procesu.
- **Zadowolenie klienta** – percepcja klienta dotycząca stopnia, w jakim jego wymagania zostały spełnione.
- **ZSZ** – Zintegrowany System Zarządzania.
- **Strona zainteresowana** – wszyscy bezpośrednio zainteresowani funkcjonowaniem organizacji, jej działaniami i osiągnięciami.
- **Partnerstwo** – relacje robocze pomiędzy dwiema lub więcej stronami, będące źródłem wartości dodanej dla strony
- **Polityka i strategia** – to sposób w jaki organizacja wdraża swoją misję i wizję.
- **Proces** – ciąg działań, który dodaje wartości poprzez wytwarzanie wymaganych rezultatów z szeregu rozmaitych zasobów.
- **Poufność** informacji oznacza, że jest ona dostępna wyłącznie osobom i programom, które zostały upoważnione do korzystania z informacji.

	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Nr dokumentu: KZSZ
		Strona / stron
		24 / 24
		Wydanie: 6

- **Integralność** informacji oznacza, oznacza zapewnienie dokładności i kompletności informacji oraz metod przetwarzania.
- **Dostępność** informacji oznacza zapewnienie, że osoby upoważnione mają dostęp do informacji i związanych z nią aktywów wtedy gdy jest to potrzebne (możliwość wykorzystania zasobu przez upoważnioną osobę lub program na każde żądanie i w ustalonym czasie)



20. SPIS ZAŁĄCZNIKÓW

1. Deklaracja Stosowania
2. Struktura procesów