



**Księga Jakości**  
**01/2016**

Wydanie: 6  
Opracował

Obowiązuje od  
Sekretarz Gminy

**Księga Jakości**

21.02.2018 r.  
Zatwierdził

Strona / stron **1 / 22**  
Wójt Gminy Parchowo

## URZĄD GMINY PARCHOWO



### KSIĘGA JAKOŚCI

OPRACOWAŁ I ZWERYFIKOWAŁ:

**Sekretarz Gminy**  
**Anna Kubiak**

ZATWIERDZIŁ:

**Wójt Gminy Parchowo**  
**Andrzej Dołębski**

**Księga Jakości  
01/2016**Wydanie: 6  
OpracowałObowiązuje od  
Sekretarz Gminy**Księga Jakości**21.02.2018 r.  
ZatwierdziłStrona / stron **2 / 22**  
Wójt Gminy Parchowo**Spis treści**

<b>1. System Zarządzania Jakością w Urzędzie Gminy Parchowo</b> .....	<b>3</b>
1.1. Deklaracja Kierownictwa - zakres stosowania Systemu Zarządzania Jakością .....	3
<b>2. Odpowiedzialność kierownictwa</b> .....	<b>4</b>
2.1. Polityka jakości .....	4
2.2. Misja Urzędu Gminy Parchowo .....	4
2.3. Wizja Urzędu Gminy Parchowo .....	4
2.4. Priorytety i cele strategiczne .....	5
2.5. Odpowiedzialność i uprawnienia .....	5
2.6. Przegląd zarządzania .....	5
2.6.1. Dane wejściowe do przeglądu .....	5
2.6.2. Dane wyjściowe z przeglądu .....	6
<b>3. Zarządzanie dokumentacją</b> .....	<b>6</b>
3.1. Nadzór nad dokumentacją .....	6
3.2. Księga Jakości / Zarządzanie Księgą Jakości .....	6
<b>4. Zarządzanie procesowe</b> .....	<b>7</b>
4.1. Zasady zarządzania procesami .....	7
4.2. Mapa procesów .....	7
4.3. Procesy .....	8
4.4. Opis procesów .....	9
4.4.1. Procesy pomocnicze .....	9
4.4.2. Procesy główne .....	13
4.5. Monitorowanie i pomiary procesów i usług .....	18
4.5.1. Zadowolenie Klienta .....	18
4.5.2. Określenie wymagań klienta .....	18
4.5.3. Komunikacja z klientem .....	19
<b>5. Zarządzanie zasobami</b> .....	<b>19</b>
5.1. Zapewnienie zasobów .....	19
5.2. Zasoby ludzkie .....	19
<b>6. Załączniki</b> .....	<b>20</b>
<b>7. Rejestr zmian</b> .....	<b>20</b>

**Księga Jakości  
01/2016**Wydanie: 6  
OpracowałObowiązuje od  
Sekretarz Gminy**Księga Jakości**21.02.2018 r.  
ZatwierdziłStrona / stron **3 / 22**  
Wójt Gminy Parchowo

## 1. System Zarządzania Jakością w Urzędzie Gminy Parchowo

### Korzystanie z Księgi Jakości

Dokument ten jest podstawowym dokumentem Urzędu opisującym ustanowiony i wdrożony System Zarządzania Jakością. Dokument adresowany jest do wszystkich pracowników Urzędu oraz klientów indywidualnych i instytucjonalnych. Jako dokument sformalizowany, ustala cele, zadania, sposoby, narzędzia i mechanizmy zapewniające realizację priorytetów i celów strategicznych, zwłaszcza tych zawartych w polityce jakości.

Księga Jakości uwzględnia również specyfikę pracy organizacji, jako jednostki samorządu terytorialnego.

Księga Jakości w szczególności zawiera:

- Zakres Systemu Zarządzania Jakością,
- Politykę Jakości,
- Misję i wizję organizacji,
- Priorytety i cele strategiczne,
- Zadania realizowane w ramach wyznaczonych priorytetów i celów strategicznych,
- Mierniki monitorujące realizację priorytetów i celów strategicznych,
- Mapę procesów
- Opis wzajemnego oddziaływania procesów w postaci mapy procesów.

Księgę Jakości zatwierdza w drodze zarządzenia Wójt, a całościowy nadzór nad jej opracowaniem, właściwym oznakowaniem, ewidencjonowaniem, dystrybucją, aktualizacją oraz archiwizacją sprawuje Przewodniczący Zespołu ds. Wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością powołany stosownym zarządzeniem. Wszelkie zmiany w Księdze Jakości przed ich wprowadzeniem są weryfikowane i akceptowane przez Przewodniczącego Zespołu ds. Wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością, a fakt ich wprowadzenia odnotowywany jest w ostatnim punkcie niniejszej Księgi Jakości.

Pracownicy Urzędu są zobowiązani do zapoznania się z treścią Księgi Jakości i stosowania zawartych w niej postanowień oraz w dokumentach w niej przywołanych.

Celem istnienia niniejszej Księgi Jakości jest również zapewnienie każdego klienta Urzędu Gminy Parchowo o skutecznej realizacji najwyższej jakości usług administracyjnych oraz możliwości weryfikacji i doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością.

Ilekcroć w Księdze jest mowa o:

- Najwyższym Kierownictwie – należy przez to rozumieć Wójta, Zastępcę Wójta, Sekretarza, Skarbnika,
- Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Gminy Parchowo,
- Komórkę organizacyjną – należy przez to rozumieć Referat lub równorzędną komórkę organizacyjną o innej nazwie oraz samodzielne stanowisko.

### 1.1. Deklaracja Kierownictwa - zakres stosowania Systemu Zarządzania Jakością

Najwyższe Kierownictwo zapewnia, że świadczone usługi publiczne spełniają wymagania prawa oraz wymagania stawiane przez System Zarządzania Jakością, co skutkuje zaspokajaniem oczekiwań klientów.

#### System Zarządzania Jakością obejmuje:

Realizację zadań własnych, zleconych z zakresu administracji rządowej, powierzonych w drodze zawartych porozumień z organami administracji rządowej lub samorządowej, na podstawie uchwał Rady o wyrażeniu zgody na ich przyjęcie do realizacji.

Zakres działań, kompetencji i zakresów odpowiedzialności zawarte w Księdze Jakości obowiązują wszystkich pracowników Urzędu. Ustanowiony System Zarządzania Jakością jest nieustannie doskonalony.

**Księga Jakości**  
**01/2016**Wydanie: 6  
OpracowałObowiązuje od  
Sekretarz Gminy**Księga Jakości**21.02.2018 r.  
ZatwierdziłStrona / stron **4 /22**  
Wójt Gminy Parchowo

## 2. Odpowiedzialność kierownictwa

### 2.1. Polityka jakości

## Polityka Jakości Urzędu Gminy Parchowo



Urząd Gminy Parchowo realizując ustawowe zadania na rzecz mieszkańców Gminy Parchowo świadczy usługi w sposób profesjonalny, rzetelny, uprzejmy i terminowy. Nadrzędnymi celami Urzędu Gminy Parchowo są zaspokajanie zbiorowych potrzeb wspólnoty samorządowej, oraz ciągłe zwiększanie jakości swoich usług, które Urząd realizować będzie w oparciu o następujące priorytety strategiczne:

- doskonalenie komunikacji zewnętrznej,
- poprawa komunikacji wewnętrznej,
- usprawnienia organizacyjne.

Kierownictwo Urzędu gwarantuje realizację Polityki Jakości poprzez komunikowanie w organizacji znaczenia spełnienia wymagań klienta, jak też wyznaczonych celów.

Niniejsza Polityka Jakości jest naszą deklaracją na rzecz Klienta. Jest jednocześnie zobowiązaniem do ciągłego doskonalenia skuteczności Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Gminy Parchowo.

### 2.2. Misja Urzędu Gminy Parchowo

**MISJĄ URZĘDU GMINY PARCHOWO JEST REALIZACJA ZADAŃ PUBLICZNYCH  
ORAZ ZASPOKAJANIE ZBIOROWYCH POTRZEB WSPÓLNOTY SAMORZĄDOWEJ POPRZEZ  
ŚWIADCZENIE USŁUG W SPOSÓB PROFESJONALNY, RZETELNY,  
UPRZEJMY I TERMINOWY.**

### 2.3. Wizja Urzędu Gminy Parchowo

**URZĄD GMINY PARCHOWO – JEDNOSTKĄ UKIERUNKOWANĄ NA ZWIĘKSZANIE JAKOŚCI  
SWOICH USŁUG, POPRZEZ DOSKONALENIE WARUNKÓW ORGANIZACYJNYCH  
I TECHNICZNYCH OBSŁUGI KLIENTÓW ORAZ SPRAWNĄ KOMUNIKACJĘ WEWNĘTRZNĄ  
I ZEWNĘTRZNĄ NA BAZIE WYKWALIFIKOWANEJ KADRY.**

**Księga Jakości  
01/2016**Wydanie: 6  
OpracowałObowiązuje od  
Sekretarz Gminy**Księga Jakości**21.02.2018 r.  
ZatwierdziłStrona / stron **5 / 22**  
Wójt Gminy Parchowo

## 2.4. Priorytety i cele strategiczne

Ustanowiona Polityka Jakości stanowi ramy dla ustalenia priorytetów i celów związanych z Systemem Zarządzania Jakością.

Najwyższe Kierownictwo opracowuje priorytety, cele i zadania związane z realizacją założeń Polityki Jakości oraz zdefiniowanymi procesami, wskazując jednocześnie odpowiedzialności za ich realizację i monitorowanie.

Mierzalność priorytetów, celów i zadań jest zapewniona przez wskazanie kryteriów oraz metod ich weryfikacji. W następstwie ustanowienia priorytetów, celów i zadań określani są odpowiedzialni za ich realizację. Priorytety, cele i zadania udokumentowane są w odrębnym dokumencie – **Zestawienie priorytetów i celów strategicznych**.

Priorytety i cele strategiczne oraz przypisane im zadania podlegają zatwierdzeniu przez Wójta oraz okresowej weryfikacji pod kątem adekwatności i spójności z Polityką Jakości, a ich realizacja weryfikowana jest w trakcie corocznych przeglądów zarządzania zgodnie z procedurą **Planowanie i przeprowadzanie przeglądu zarządzania**. Za zgodność i wystarczalność zestawienia celów i zadań odpowiada Przewodniczący Zespołu ds. Wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością.

Priorytety strategiczne ustalane są raz na 4 lata (chyba, że potrzeby organizacji, wymagają ustalenia nowych lub zmiany założonych szybciej), natomiast cele i zadania są weryfikowane corocznie na przeglądzie zarządzania, w wyniku którego zgodnie z potrzebami i poziomem realizacji założeń wcześniejszych celów i zadań Urzędu Gminy Parchowo określone są nowe i dokumentowane w **Zestawieniu priorytetów i celów strategicznych**.

## 2.5. Odpowiedzialność i uprawnienia

Dla zapewnienia pełnego nadzoru i możliwości spełnienia potrzeb i oczekiwań klientów Urzędu zostały określone i udokumentowane odpowiedzialności i uprawnienia pracowników merytorycznych, technicznych oraz ich wzajemne zależności.

Wszyscy pracownicy wykonujący i weryfikujący prace mające wpływ na jakość, posiadają ustalone zakresem czynności wykonywanych zadań do realizacji, uprawnienia i odpowiedzialności. Zostały one określone w zakresach obowiązków pracowników oraz innych dokumentach Systemu Zarządzania Jakością, w szczególności procedurach i aktach prawa wewnętrznego.

## 2.6. Przegląd zarządzania

### Postanowienia ogólne

Okresowo, nie rzadziej niż 1 raz w roku przeprowadzane są przeglądy Systemu Zarządzania. Za przygotowanie przeglądu Systemu Zarządzania oraz sporządzenie raportu odpowiada Przewodniczący Zespołu ds. Wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością. Celem przeglądu jest ocena skuteczności funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością, w tym stopnia realizacji celów i zadań (opracowanych w dokumencie: **Zestawienie priorytetów i celów strategicznych**), stopnia spełnienia założonych mierników oraz funkcjonowanie procesu zarządzania ryzykiem, samooceny, badania satysfakcji klienta oraz zidentyfikowanych i opisanych procesów Urzędu Gminy Parchowo.

### 2.6.1. Dane wejściowe do przeglądu

Przegląd dokonywany jest na podstawie następujących danych wejściowych:

- Analizy stopnia realizacji celów i zadań,
- Stopnia realizacji założonych mierników dotyczących celów i zadań,
- Analizy wyników przeprowadzonej samooceny,
- Informacji zwrotnej od klientów, w tym stopnia zadowolenia (przeprowadzona ankieta badania satysfakcji klienta),

**Księga Jakości  
01/2016**Wydanie: 6  
OpracowałObowiązuje od  
Sekretarz Gminy**Księga Jakości**21.02.2018 r.  
ZatwierdziłStrona / stron **6 /22**  
Wójt Gminy Parchowo

- Analizy skarg i wniosków klientów,
- Analizy przebiegu procesów i zgodności świadczonych usług z wymaganiami,
- Zaleceń z kontroli wewnętrznych i zewnętrznych,
- Zmian i innych czynników, które mogą mieć wpływ na Urząd, takich jak warunki finansowe, społeczne lub zmiany przepisów prawnych,
- Propozycji i zaleceń dotyczących doskonalenia Systemu m.in. zgłaszanych przez pracowników,
- Działania wynikające z wcześniejszych przeglądów wykonywanych przez kierownictwo,
- Wyniki oceny okresowej pracowników.

### 2.6.2. Dane wyjściowe z przeglądu

Na podstawie przeprowadzonego przeglądu sporządzane są wnioski i zalecenia, które stanowią dane do:

- Doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością i procesów go tworzących,
- Doskonalenia świadczonych usług przez Urząd,
- Właściwego zarządzania zasobami.

Szczegółowe informacje dotyczące planowania, przeprowadzenia oraz dokumentowania przeglądu zarządzania zostały opracowane w procedurze **Planowanie i przeprowadzenie przeglądu zarządzania**.

## 3. Zarządzanie dokumentacją

W celu prawidłowego działania Systemu Zarządzania Jakością zostały opracowane procedury:

- Procedura nr P-01 – Nadzór nad dokumentacją i zapisami,
- Procedura nr P-02 – Zarządzanie ryzykiem,
- Procedura nr P-03 – Planowanie i przeprowadzenie samooceny,
- Procedura nr P-04 – Planowanie i przeprowadzenie przeglądu zarządzania.

### 3.1. Nadzór nad dokumentacją

W celu spełnienia wymagań Systemu Zarządzania Jakością została opracowana i wdrożona udokumentowana procedura nr P-01 [Nadzór nad dokumentacją i zapisami]. Procedura zawiera zasady nadzorowania dokumentacji systemu w zakresie:

- opracowywania i zatwierdzania dokumentów,
- przeglądu dokumentów, aktualizacji, identyfikacji zmian i statusu,
- zapewnienia dostępności w miejscach użytkowania odpowiednich wersji dokumentów,
- zapewnienia czytelności i łatwości do zidentyfikowania dokumentów,
- zapewnienia odpowiedniego nadzoru nad zidentyfikowaniem oraz rozpowszechnianiem dokumentów pochodzących z zewnątrz, niezbędnych do planowania i funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością,
- zapobiegania stosowaniu dokumentów nieaktualnych.

Procedura ta zawiera również zasady nadzorowania wymagań prawnych.

### 3.2. Księga Jakości / Zarządzanie Księgą Jakości

Księga stanowi opis wdrożonego w Urzędzie systemu zarządzania, określa jego zakres, opis oddziaływania między procesami i dokumentacją systemu zarządzania. Księga Jakości jest udostępniana pracownikom Urzędu w wersji papierowej i elektronicznej.





## 4. Zarządzanie procesowe

### 4.1. Zasady zarządzania procesami

W praktyce Systemu Zarządzania Jakością Urzędu, w zakresie jego opracowania, utrzymania i doskonalenia, jak również w celu zwiększenia satysfakcji klientów poprzez spełnianie ich wymagań, stosowane jest podejście procesowe.

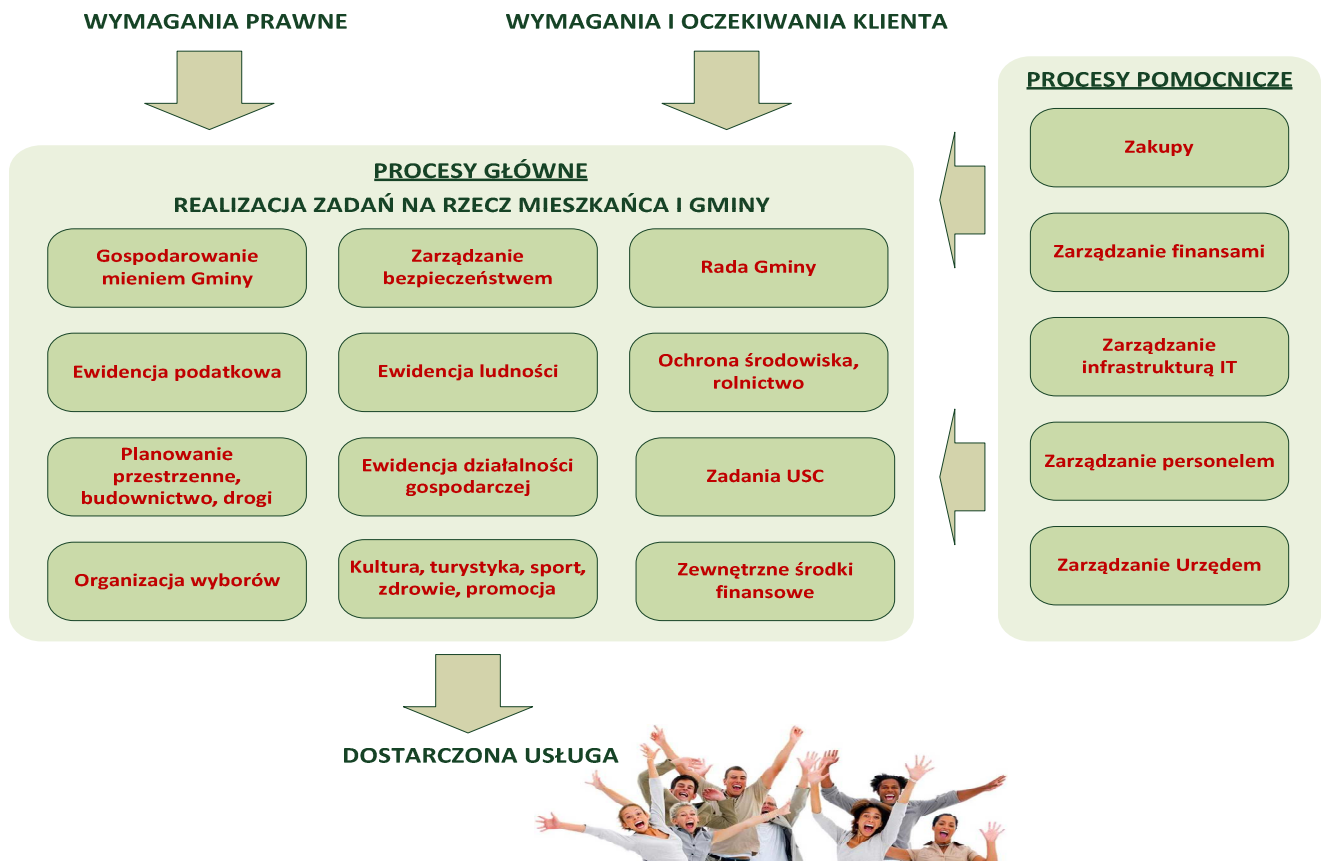
Jako proces, postrzegane są działania wykorzystujące zasoby i zarządzane w celu umożliwienia przekształcenia danych wejściowych w dane wyjściowe. Jako podejście procesowe rozumiany jest system procesów w Urzędzie, w tym identyfikacja i współdziałanie pomiędzy pojedynczymi procesami oraz zarządzaniem nimi. Dzięki podejściu procesowemu sprawowany jest stały nadzór nad powiązaniem pomiędzy pojedynczymi komórkami organizacyjnymi w systemie procesów, jak również ich współzależnościami.

Podstawą podejścia procesowego w Urzędzie jest mapa procesów, na którą składają się:

- procesy główne – stanowiące kluczowe działania,
- procesy pomocnicze – działanie wspierające procesy główne.

### 4.2. Mapa procesów

#### Mapa procesów Urzędu Gminy w Parchowie



**Księga Jakości  
01/2016****Księga Jakości**Wydanie: 6  
OpracowałObowiązuje od  
Sekretarz Gminy21.02.2018 r.  
ZatwierdziłStrona / stron **8 /22**  
Wójt Gminy Parchowo**4.3. Procesy**

W Urzędzie wyodrębniono jeden proces główny oraz pięć procesów pomocniczych.

**Procesy główne:**

- Realizacja zadań na rzecz mieszkańca

Proces ten składa się z 12 podprocesów:

- Gospodarowanie mieniem Gminy,
- Zarządzania bezpieczeństwem,
- Rada Gminy,
- Ewidencja podatkowa,
- Ewidencja ludności,
- Ochrona środowiska, rolnictwo,
- Planowanie przestrzenne, budownictwo, drogi,
- Ewidencja działalności gospodarczej,
- Zadania USC,
- Organizacja wyborów,
- Kultura, turystyka, sport, zdrowie, promocja,
- Zewnętrzne środki finansowe.

**Procesy pomocnicze:**

- Zakupy,
- Zarządzanie finansami,
- Zarządzanie infrastrukturą IT,
- Zarządzanie personelem,
- Zarządzanie Urzędem.



**4.4. Opis procesów****4.4.1. Procesy pomocnicze**

LP	Proces	Zakres procesu	Odpowiedzialny za właściwy przebieg	Monitoring procesu		Wymagania dla procesu Ustawa i/lub rozporządzenie i/lub uchwała Rady Gminy lub inne regulacje mające zastosowanie dla procesu/podprocesu
				Kluczowy miernik procesu/podprocesu	Częstotliwość /Odpowiedzialny za przeprowadzenie pomiaru	
I	<b>ZAKUPY</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Zamówienia publiczne powyżej 30 000 euro</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Wójt,</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Ilość odwołań uzasadnionych w ramach postępowania przetargowego / ilość zorganizowanych postępowań.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania</li></ul>	Ustawa z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t. j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1579 ze zm.) Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 28.12.2015 r. w sprawie średniego kursu złotego w stosunku do euro stanowiącego podstawę przeliczania wartości zamówień publicznych (Dz. U. z 2015 r. poz. 2254) Zarządzenie Nr 18.2015 Wójta Gminy Parchowo z dnia 17 marca 2015 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu udzielania zamówień publicznych o wartości szacunkowej powyżej 30 tysięcy euro w Urzędzie Gminy Parchowo
<div style="text-align: center;"><pre>graph LR; A[Zapotrzebowanie na produkt lub usługę] --&gt; B[ZAKUPY]; B --&gt; C[Zakupiony produkt lub usługa, zrealizowana inwestycja];</pre></div>						
KOMÓRKI ZAANGAŻOWANE W DZIAŁANIA OBJĘTE PROCESEM: Referat Gospodarki Komunalnej, Przestrzennej i Inwestycji						



LP	Proces	Zakres procesu	Odpowiedzialny za właściwy przebieg	Monitoring procesu		Wymagania dla procesu Ustawa i/lub rozporządzenie i/lub uchwała Rady Gminy lub inne regulacje mające zastosowanie dla procesu/podprocesu
				Kluczowy miernik procesu/podprocesu	Częstotliwość /Odpowiedzialny za przeprowadzenie pomiaru	
II	ZARZĄDZANIE FINANSAMI	<ul style="list-style-type: none"><li>Wykonanie budżetu, poziom wydatków i dochodów</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Skarbnik</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Poziom wydatków</li><li>Poziom dochodów</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania</li></ul>	Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (t. j. Dz. U. z 2017 r. poz. 2077 ze zm.) Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 23.01.2014 r. w sprawie sprawozdawczości budżetowej (t. j. Dz. U. z 2016 r. poz. 1015) Ustawa z dnia 13 listopada 2003 r. o dochodach jednostek samorządu terytorialnego (t. j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1453 ze zm.)
		<ul style="list-style-type: none"><li>Pozyskiwanie środków zewnętrznych</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Kierownik Referatu Gospodarki Komunalnej, Przestrzennej i Inwestycji</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Ilość wniosków przyjętych formalnie / ilość złożonych</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania</li></ul>	
<p style="text-align: center;"><b>WEJŚCIE</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Informacja o środkach niezbędnych do realizacji zadań przez Urząd</li><li>Informacja o dofinansowaniu inwestycji ze środków pozabudżetowych</li></ul> <p style="text-align: center;"><b>ZARZĄDZANIE FINANSAMI</b></p> <p style="text-align: center;"><b>WYJŚCIE Z PROCESU</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Zrealizowany budżet</li><li>Rozliczony projekt</li></ul>						
KOMÓRKI ZAANGAŻOWANE W DZIAŁANIA OBJĘTE PROCESEM: Referat Budżetu i Finansów, Referat Gospodarki Komunalnej, Przestrzennej i Inwestycji						

LP	Proces	Zakres procesu	Odpowiedzialny za właściwy przebieg	Monitoring procesu		Wymagania dla procesu Ustawa i/lub rozporządzenie i/lub uchwała Rady Gminy lub inne regulacje mające zastosowanie dla procesu/podprocesu
				Kluczowy miernik procesu/podprocesu	Częstotliwość /Odpowiedzialny za przeprowadzenie pomiaru	
III	ZARZĄDZANIE INFRASTRUKTURĄ IT	<ul style="list-style-type: none"><li>Oprogramowanie</li><li>Sprzęt IT</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Kierownik Referatu Organizacyjnego</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Ilość niezgodności wykrytych w ramach okresowych kontroli</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania</li></ul>	Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (t. j. Dz. U. z 2017 r. poz. 570) Zarządzenie Nr 10.2017 z dnia 27 stycznia 2017 r. w sprawie ochrony danych osobowych w Urzędzie Gminy Parchowo



KOMÓRKI ZAANGAŻOWANE W DZIAŁANIA OBJĘTE PROCESEM: Referat Organizacyjny

LP	Proces	Zakres procesu	Odpowiedzialny za właściwy przebieg	Monitoring procesu		Wymagania dla procesu Ustawa i/lub rozporządzenie i/lub uchwała Rady Gminy lub inne regulacje mające zastosowanie dla procesu/podprocesu
				Kluczowy miernik procesu/podprocesu	Częstotliwość /Odpowiedzialny za przeprowadzenie pomiaru	
IV	<b>ZARZĄDZANIE PERSONELEM</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Rekrutacja</li><li>Szkolenia i rozwój zawodowy</li><li>Ocena okresowa</li><li>Zakresy obowiązków</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Sekretarz</li><li>Kierownik Referatu Organizacyjnego</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Skuteczność rekrutacji</li><li>Wyniki oceny okresowej</li><li>Liczba przeprowadzonych szkoleń na jednego pracownika,</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania</li></ul>	Ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (t. j. Dz. U. z 2016 r. poz. 902 ze zm.) Zarządzenie Nr 21.2012 Wójta Gminy Parchowo z dnia 21 lutego 2012 r. w sprawie zasad i warunków podnoszenia kwalifikacji zawodowych pracowników Urzędu Gminy Parchowo Zarządzenie Nr 20.2012 Wójta Gminy Parchowo z dnia 21 lutego 2012 r. w sprawie zasad tworzenia i wykonania Planu szkoleń w Urzędzie Gminy Parchowo Zarządzenie Nr 18.2012 Wójta Gminy Parchowo z dnia 21 lutego 2012 r. w sprawie zasad rekrutacji osób na wolne stanowiska pracy w Urzędzie Gminy Parchowo Zarządzenie Nr 16.2012 Wójta Gminy Parchowo z dnia 21 lutego 2012 r. w sprawie zasad przeprowadzenia służby przygotowawczej w Urzędzie Gminy Parchowo i organizowania egzaminu kończącego tę służbę Zarządzenie Nr 56.2012 Wójta Gminy Parchowo z dnia 15 czerwca 2012 r. w sprawie wprowadzenia wzoru dokumentacji dotyczącej przeprowadzenia służby przygotowawczej w Urzędzie Gminy Parchowo Zarządzenie Nr 17.2012 Wójta Gminy Parchowo z dnia 21 lutego 2012 r. w sprawie zasad przeprowadzenia okresowych ocen pracowników samorządowych zatrudnionych na



stanowiskach urzędniczych, w tym kierowniczych stanowiskach urzędniczych w Urzędzie Gminy Parchowo oraz kierowników jednostek organizacyjnych Gminy oraz zarządzenie Nr 66.2013 Wójta Gminy Parchowo z dnia 23 września 2013 r. zmieniające zarządzenie w sprawie zasad przeprowadzania okresowych ocen pracowników samorządowych zatrudnionych na stanowiskach urzędniczych w Urzędzie Gminy Parchowo oraz kierowników jednostek organizacyjnych Gminy

**WEJŚCIE**

- Potrzeba zatrudnienia / wakat
- Potrzeba rozwoju kompetencji

**ZARZĄDZANIE PERSONELEM****WYJŚCIE Z PROCESU**

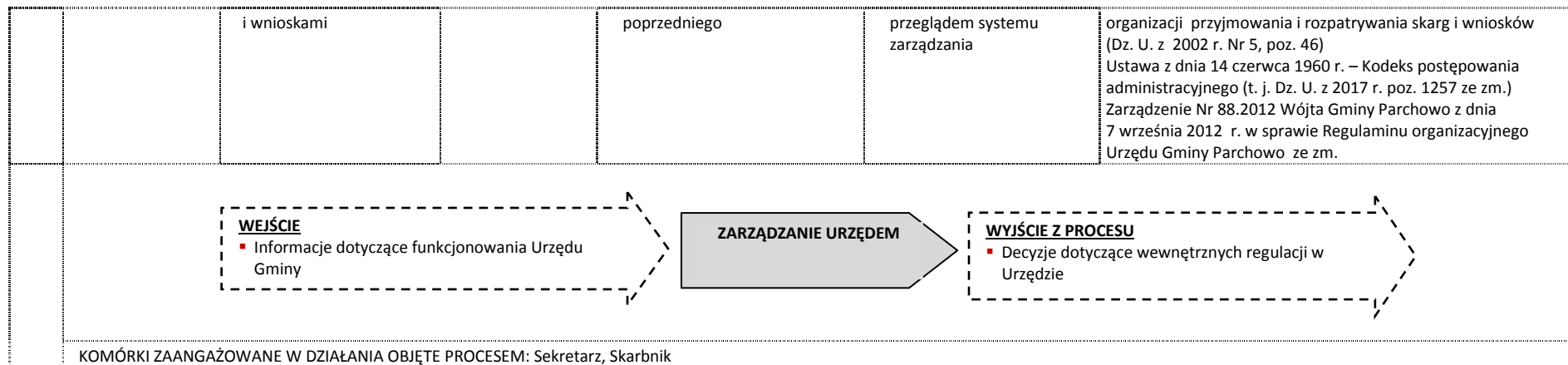
- Odpowiednio kompetentna i zmotywowana kadra

KOMÓRKI ZAANGAŻOWANE W DZIAŁANIA OBJĘTE PROCESEM: Sekretarz, Referat Organizacyjny

LP	Proces	Zakres procesu	Odpowiedzialny za właściwy przebieg	Monitoring procesu		Wymagania dla procesu
				Kluczowy miernik procesu/podprocesu	Częstotliwość /Odpowiedzialny za przeprowadzenie pomiaru	
V	ZARZĄDZANIE URZĘDEM	▪ Kontrola zarządcza	▪ Sekretarz ▪ Skarbnik	▪ Realizacja samooceny	▪ Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania	Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (t. j. Dz. U. z 2017 r. poz. 2077 ze zm.) Zarządzenie Nr 50.2012 Wójta Gminy Parchowo z dnia 08.06.2012 r. w sprawie wprowadzenia zasad kontroli zarządczej w Urzędzie Gminy Parchowo i jednostkach organizacyjnych Gminy Parchowo
		▪ Zarządzanie jakością	▪ Sekretarz	▪ Wyniki Badania Satysfakcji Klienta	▪ Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania	Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (t. j. Dz. U. z 2017 r. poz. 2077 ze zm.) Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t. j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1875 ze zm.) Zarządzenie Nr 29.2012 Wójta Gminy Parchowo z dnia 23 marca 2012 r. w sprawie powołania Zespołu ds. Wdrażania Systemu Zarządzania Jakością
		▪ Postępowanie ze skargami	▪ Sekretarz	▪ Liczba skarg w stosunku do roku	▪ Raz na rok, przed każdym	Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 08.01.2002 r. w sprawie

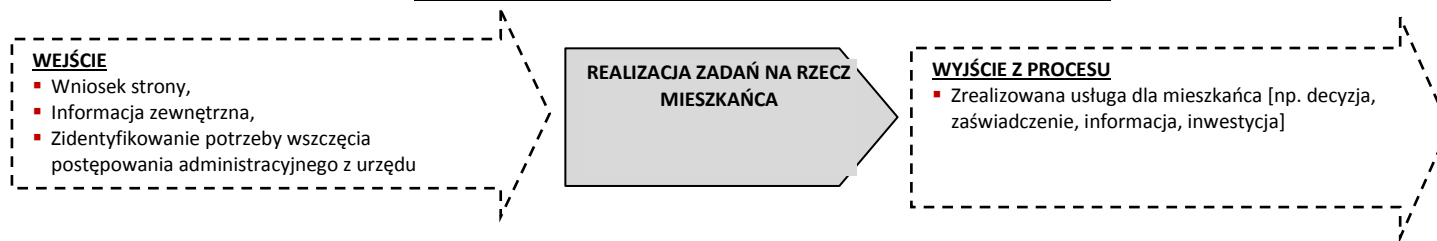
Księga Jakości  
01/2016

Księga Jakości

Wydanie: 6  
OpracowałObowiązuje od  
Sekretarz Gminy21.02.2018 r.  
ZatwierdziłStrona / stron 13 /22  
Wójt Gminy Parchowo

#### 4.4.2. Procesy główne

##### PROCES GŁÓWNY – REALIZACJA ZADAŃ NA RZECZ MIESZKAŃCA



Księga Jakości  
01/2016

## Księga Jakości

Wydanie: 6  
OpracowałObowiązuje od  
Sekretarz Gminy21.02.2018 r.  
ZatwierdziłStrona / stron 14 / 22  
Wójt Gminy Parchowo

Każy z podprocesów monitorowany jest na podstawie poniższych wskaźników:

Miernik	Częstotliwość pomiaru	Odpowiedzialny za przeprowadzenie pomiaru
<ul style="list-style-type: none"><li>Ilość skarg dotyczących podprocesu uznanych za zasadne</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Odpowiedzialny za podproces [za właściwy przebieg podprocesu]</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Ilość uchylonych decyzji przez organ wyższej instancji / ilość wydanych decyzji</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania</li></ul>	

LP	Podproces	Zakres podprocesu	Odpowiedzialny za właściwy przebieg	Monitoring		Wymagania dla procesu Ustawa i/lub rozporządzenie i/lub uchwała RG lub inne regulacje mające zastosowanie dla procesu/podprocesu	Wyjścia efekt, zdarzenie, wykonana usługa
				Kluczowy miernik podprocesu	Częstotliwość /Odpowiedzialny za przeprowadzenie pomiaru		
1	<ul style="list-style-type: none"><li>Gospodarowanie mieniem Gminy</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Realizacja zadań w zakresie wodociągów</li></ul>	Kierownik Referatu Gospodarki Komunalnej, Przestrzennej i Inwestycji	<ul style="list-style-type: none"><li>Ilość gospodarstw domowych połączonych do wodociągów.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania</li></ul>	Ustawa z dnia 07 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t. j. Dz. U. z 2017 r. poz. 328 ze zm.)	<ul style="list-style-type: none"><li>Podłączone gospodarstwa domowe do wodociągów</li></ul>
2	<ul style="list-style-type: none"><li>Zarządzanie bezpieczeństwem</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Zarządzanie kryzysowe</li></ul>	Kierownik Referatu Organizacyjnego	<ul style="list-style-type: none"><li>Poziom realizacji programu zarządzania.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania</li></ul>	Ustawa z dnia 25 czerwca 2002 r. - szczegółowy zakres działania Szefa Obrony Cywilnej kraju, szefa obrony cywilnej województwa, powiatu, Gminy (Dz. U. z 2002 r. Nr 96, poz. 850) Zarządzenie Nr 114.2016 Wójta Gminy Parchowo z dnia 30 grudnia 2016 r. w sprawie powołania Gminnego Zespołu Zarządzania Kryzysowego Zarządzenie Nr 80.2016 Wójta Gminy Parchowo z dnia 26.08.2016 r. w sprawie utworzenia systemu stałych dyżurów w Gminie Parchowo Zarządzenie Nr 101/2008 Wójta Gminy Parchowo z dnia 31 grudnia 2008 r. w sprawie określenia stanowisk, z którymi łączy się dostęp do informacji niejawnych Zarządzenie Nr 11.2016 Wójta Gminy	<ul style="list-style-type: none"><li>Plany, programy</li></ul>

**Księga Jakości  
01/2016****Księga Jakości**Wydanie: 6  
OpracowałObowiązuje od  
Sekretarz Gminy21.02.2018 r.  
ZatwierdziłStrona / stron **15 / 22**  
Wójt Gminy Parchowo

						Parchowo z dnia 9 lipca 2016 r. w sprawie opracowania i wprowadzenia do użytku Planu Reagowania Kryzysowego Gminy Parchowo Zarządzenie Nr 109.2016 Wójta Gminy Parchowo z dnia 25 sierpnia 2016 r. w sprawie ustalenia Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Gminy Parchowo na czas zewnętrznego zagrożenia bezpieczeństwa państwa i wojny Zarządzenie Nr 78/2010 Wójta Gminy Parchowo z dnia 31 grudnia 2010 r. w sprawie opracowania gminnego planu ewakuacji (przyjęcia) ludności III stopnia Zarządzenie Nr 81.2015 Wójta Gminy Parchowo z dnia 03.08.2015 r. w sprawie wprowadzenia założeń i schematu akcji kurierskiej w Gminie Parchowo	
3	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Rada Gminy</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Obsługa Rady Gminy</li></ul>	Kierownik Referatu Organizacyjnego	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ilość uchylonych przez UW/RIO uchwał RG / ilość uchwalonych.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania</li></ul>	Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t. j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1875 ze zm.) Ustawa z dnia 20 lipca 2000 r. o ogłaszaniu aktów normatywnych i niektórych innych aktów prawnych (t. j. Dz. U. z 2016 r. poz. 296 ze zm.) Statut Gminy Uchwała Nr X.72.2015 Rady Gminy Parchowo z dnia 13 listopada 2015 r. w sprawie uchwalenia Statutu Gminy Parchowo	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Uchwały</li></ul>
4	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ewidencja podatkowa</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Realizacja zadań w zakresie podatków i opłat lokalnych</li></ul>	Skarbnik	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ilość uchylonych decyzji</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania</li></ul>	Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa (t. j. Dz. U. z 2017 r. poz. 201 ze zm.) Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 10.02.2017 r. w sprawie zaświadczeń wydawanych przez organy podatkowe (Dz. U. z 2017 r. poz. 318).	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Decyzja</li><li>▪ Zaświadczenie</li></ul>



**Księga Jakości  
01/2016****Księga Jakości**Wydanie: 6  
OpracowałObowiązuje od  
Sekretarz Gminy21.02.2018 r.  
ZatwierdziłStrona / stron **16 / 22**  
Wójt Gminy Parchowo

5	<ul style="list-style-type: none"><li>Ewidencja ludności</li></ul>	Prowadzenie ewidencji osób zamieszkałych	Kierownik USC	<ul style="list-style-type: none"><li>Ilość wydanych i uchylonych decyzji</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania</li></ul>	Ustawa z dnia 24 września 2010 r. o ewidencji ludności (t. j. Dz. U. z 2017 r. poz. 657 ze zm.) Ustawa z dnia 6 sierpnia 2010 r. o dowodach osobistych (t. j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1464)	<ul style="list-style-type: none"><li>Decyzja</li><li>Zaświadczenie</li></ul>
6	<ul style="list-style-type: none"><li>Ochrona środowiska, rolnictwo,</li></ul>	Realizacja planów w zakresie ochrony środowiska	Kierownik Referatu Gospodarki Komunalnej, Przestrzennej i Inwestycji	<ul style="list-style-type: none"><li>Mierniki ujęte PGO i POŚ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Zgodnie z częstotliwością wskazana w PGO i POŚ</li></ul>	Ustawa z dnia 27 kwietnia 2001r. Prawo ochrony środowiska (Dz. U. z 2017 r. poz. 519) Ustawa z dnia 16 kwietnia 2004 r. o ochronie przyrody (t. j. Dz. U. z 2018 r. poz. 142 ze zm.) Ustawa z dnia 14 grudnia 2012 r. o odpadach (t. j. Dz. U. z 2016 r. poz. 1987)	<ul style="list-style-type: none"><li>Decyzja</li><li>Zaświadczenie</li></ul>
7	<ul style="list-style-type: none"><li>Planowanie przestrzenne, budownictwo i drogi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Realizacja zadań z zakresu prawa budowlanego, planowania i zagospodarowania przestrzennego</li></ul>	Kierownik Referatu Gospodarki Komunalnej, Przestrzennej i Inwestycji	<ul style="list-style-type: none"><li>Poziom objęcia terenu gminy planami zagospodarowania przestrzennego</li><li>Ilość uchylonych decyzji</li><li>Ilość skarg</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania</li></ul>	Ustawa z dnia 27 marca 2003 r. o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym (t. j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1073 ze zm.)	<ul style="list-style-type: none"><li>Decyzja</li><li>Zaświadczenie</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>Realizacja zadań w zakresie dróg gminnych</li></ul>	Kierownik Referatu Gospodarki Komunalnej, Przestrzennej i Inwestycji	<ul style="list-style-type: none"><li>Poziom realizacji WPF [km]</li><li>Poziom realizacji budżetu zadaniowego w ramach dróg gminnych [km].</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania</li></ul>	Ustawa z dnia 21 marca 1985 r. o drogach publicznych (t. j. Dz. U. z 2017 r. poz. 2222 ze zm.) Uchwała Nr 148/XXIV/2004 Rady Gminy Parchowo z dnia 2 grudnia 2004 r. w sprawie określenia stawek opłat za zajęcie pasa drogowego	<ul style="list-style-type: none"><li>Rozwój infrastruktury drogowej gminnej</li></ul>
8	<ul style="list-style-type: none"><li>Ewidencja działalności gospodarczej</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Realizacja zadań w zakresie ewidencji działalności gospodarczej</li></ul>	Skarbnik	<ul style="list-style-type: none"><li>Ilość skarg uzasadnionych</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania</li></ul>	Ustawa z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (t. j. Dz. U. z 2017 r. poz. 2168 ze zm.)	<ul style="list-style-type: none"><li>Decyzja</li><li>Zaświadczenie</li></ul>
9	<ul style="list-style-type: none"><li>Zadania USC</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Rejestracja stanu cywilnego obywateli</li></ul>	Kierownik USC	<ul style="list-style-type: none"><li>Ilość skarg uzasadnionych</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania</li></ul>	Ustawa z dnia 29 września 1986 r. Prawo o aktach stanu cywilnego (t. j. Dz. U. z 2016 r. poz. 2064 ze zm.)	<ul style="list-style-type: none"><li>Decyzja</li><li>Zaświadczenie</li></ul>
10	<ul style="list-style-type: none"><li>Organizacja wyborów</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Organizacja wyborów</li><li>Prowadzenie ewidencji osób</li></ul>	Sekretarz Kierownik USC	<ul style="list-style-type: none"><li>Ilość skarg uzasadnionych</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Po przeprowadzonych wyborach.</li></ul>	Ustawa z dnia 5 stycznia 2011 r. Kodeks wyborczy (t. j. Dz. U. z 2017 poz. 15 ze zm.)	<ul style="list-style-type: none"><li>Decyzja</li><li>Zaświadczenie</li></ul>

**Księga Jakości  
01/2016**Wydanie: 6  
OpracowałObowiązuje od  
Sekretarz Gminy**Księga Jakości**21.02.2018 r.  
ZatwierdziłStrona / stron **17 /22**  
Wójt Gminy Parchowo

11	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Kultura, turystyka, sport, zdrowie, promocja</b></li></ul>	<p>uprawnionych do głosowania</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Organizacja imprez kulturalnych i sportowych</li></ul>	Kierownik Referatu Organizacyjnego	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ilość odwiedzin strony WWW</li><li>▪ Poziom realizacji kalendarza imprez kulturalnych.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania</li></ul>	Ustawa z dnia 20 marca 2009 r. o bezpieczeństwie imprez masowych (t. j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1160) Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (t. j. Dz. U. z 2016 r. poz. 1817 ze zm.)	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Zorganizowana impreza</li></ul>
12	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Zewnętrzne środki finansowe</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Pozyskiwanie środków zewnętrznych</li></ul>	Kierownik Referatu Gospodarki Komunalnej, Przestrzennej i Inwestycji	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ilość wniosków przyjętych formalnie / ilość złożonych</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania</li></ul>	Ustawa z dnia 13 listopada 2003 r. o dochodach jednostek samorządu terytorialnego (t. j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1453 ze zm.)	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Pozyskane środki finansowe</li></ul>

**Księga Jakości  
01/2016**Wydanie: 6  
OpracowałObowiązuje od  
Sekretarz Gminy**Księga Jakości**21.02.2018 r.  
ZatwierdziłStrona / stron **18 / 22**  
Wójt Gminy Parchowo

#### 4.5. Monitorowanie i pomiary procesów i usług

W celu sprawdzenia zgodności procesów usług dokonuje się ich monitorowania i pomiaru w oparciu o mierniki określone w opisie procesów – analizowane na przeglądach zarządzania. Określenie mierników pozwala na analizę osiąganych wyników przez proces i podejmowanie decyzji dotyczące doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością. Procesy podlegają ocenie również poprzez takie mechanizmy jak:

- analiza skarg i wniosków,
- przeprowadzane kontrole.

Zadania wykonywane przez pracowników Urzędu odbywają się pod nadzorem kierowników komórek organizacyjnych, w oparciu o ustanowione karty usług, dbających o zgodność postępowania z obowiązującymi aktami prawnymi. Podpisy upoważnionych pracowników są potwierdzeniem spełnienia wymagań dla danej usługi.

##### 4.5.1. Zadowolenie Klienta

Ważnym wskaźnikiem do oceny funkcjonowania Urzędu jest poziom zadowolenia Klienta. W celu pozyskania informacji dotyczących stopnia zadowolenia Klienta wprowadzono okresowe badanie poziomu zadowolenia Klientów z usług świadczonych przez Urząd - **Ankieta badania satysfakcji klienta**.

Poziom zadowolenia Klienta badany również jest poprzez coroczną analizę skarg i wniosków. Uzyskane informacje pozwalają na podejmowanie działań doskonalących funkcjonowania Urzędu.

##### 4.5.2. Określenie wymagań klienta

W Urzędzie klientem jest zarówno interesant, czyli osoba lub instytucja zewnętrzna spoza Urzędu, jak również referat lub dany pracownik Urzędu. Najwyższe Kierownictwo Urzędu dąży do zapewnienia takich warunków organizacyjnych, kadrowych i technicznych, aby sposób realizacji zadań przez Urząd nie tylko odpowiadał standardom zaspokojenia zbiorowych potrzeb wspólnoty lokalnej oraz formalnym wymaganiom załatwiania spraw z zakresu administracji publicznej, określonym w przepisach prawa, ale również spełniał oczekiwania i wymagania klientów. Wiele spraw z jakimi przychodzą interesanci do Urzędu jest określonych i sprecyzowanych przez wymagania i przepisy ustawowe. Ze względu na specyfikę realizowanych usług, wymagania klientów w tym zakresie mają charakter ogólny. Klienci oczekują, że ich sprawy będą realizowane w sposób terminowy, uprzejmy i rzetelny.

Urząd określa:

- Wymagania wyspecyfikowane przez klientów,
- Wymagania niewyspecyfikowane przez klienta lecz konieczne ze względu na rodzaj zadania,
- Wymagania wynikające z przepisów prawa.

Wymagania klientów rozpoznawane są poprzez informacje zawarte w:

- Kartach usług,
- Opiniach i ocenach zebranych w drodze konsultacji społecznych,
- Opiniach i ocenach przekazywanych w bezpośrednim kontakcie pracownika z klientem,
- Wnioskach,
- Ocenach,
- Skargach i wnioskach składanych zgodnie z trybem przewidzianym w KPA,
- Wnioskach z przeprowadzonych badań satysfakcji klienta.

**Księga Jakości  
01/2016**Wydanie: 6  
OpracowałObowiązuje od  
Sekretarz Gminy**Księga Jakości**21.02.2018 r.  
ZatwierdziłStrona / stron **19 / 22**  
Wójt Gminy Parchowo**4.5.3. Komunikacja z klientem**

W wyniku wieloletniej działalności Urząd skutecznie opracował i wdrożył postępowanie związane z komunikacją z klientami dotyczące wymiany informacji, sposobu załatwiania spraw oraz wniosków składanych przez klientów. Celem Urzędu jest stałe zwiększanie dostępności usług i informacji. Środki wymiany informacji pomiędzy Urzędem Gminy Parchowo a jego klientami obejmują:

- BIP – Biuletyn Informacji Publicznej,
- Strona internetowa Urzędu Gminy Parchowo,
- łączność telefoniczna/fax oraz e-puap, drogą elektroniczną (e-mail) umożliwiającą kontakt klient-Urząd, Urząd-klient,
- System skarg i wniosków oraz indywidualnych spotkań Najwyższego Kierownictwa z obywatelami,
- Tablice ogłoszeniowe na terenie Urzędu.

Istotne znaczenie dla jakości pracy Urzędu mają informacje zwrotne od klientów korzystających z usług Urzędu Gminy Parchowo, których pozyskanie możliwe jest poprzez:

- Badanie satysfakcji klienta,
- Analizę skarg i wniosków,
- Przyjęcia klientów przez kierownictwo,
- Spotkania z mieszkańcami.

**5. Zarządzanie zasobami****5.1 Zapewnienie zasobów**

W Urzędzie planuje się i zapewnia zasoby niezbędne do:

- wdrożenia i utrzymania Systemu Zarządzania Jakością i ciągłego doskonalenia jego skuteczności,
- podnoszenia poziomu zadowolenia Klienta przez spełnienie jego oczekiwań.

**5.2 Zasoby ludzkie**

Pracownicy Urzędu stanowią o skuteczności i jakości realizowanych zadań. Na sprawne i właściwe wykonywanie zadań wpływ mają takie czynniki jak: wykształcenie, umiejętności, doświadczenie zawodowe i szkolenia.

Pracownicy zatrudnieni w Urzędzie posiadają odpowiednie kompetencje, wymagane na zajmowanym stanowisku, wynikające z wykształcenia, umiejętności i doświadczenia zawodowego.

Zatrudnianie na wolne stanowiska urzędnicze odbywa się zgodnie z zasadami określonymi w Ustawie o pracownikach samorządowych. Zgodnie z tym dokumentem nabór na wolne stanowiska urzędnicze jest otwarty i konkurencyjny. Niezbędne wymagania pracowników zatrudnianych w Urzędzie określa również ustawa.

W Urzędzie dokonywana jest okresowa ocena pracowników. Umożliwia ona sformułowanie wzajemnych oczekiwań oceniającego i ocenianego. Pozwala stwierdzić, jakie działania organizacyjne powinny być podjęte, aby podnieść jakość świadczonej pracy oraz jakie są ambicje zawodowe i szkoleniowe pracownika.

W celu zapewnienia osiągnięcia optymalnych efektów w działalności Urzędu, kładzie się nacisk na podnoszenie wiedzy personelu. Pracownicy są kierowani na szkolenia zewnętrzne. Zapisy dotyczące wykształcenia, doświadczenia zawodowego, odbytych szkoleń i zdobytych przez pracowników umiejętności, gromadzone są i przechowywane w aktach osobowych pracowników. Skuteczność przeprowadzonych szkoleń, jak i ocenę kompetencji pracowników oceniane są podczas okresowych ocen pracowników.



## 6. Załączniki

1. Zestawienie priorytetów i celów strategicznych
2. Procedura P-01 Nadzór nad dokumentacją i zapisami
3. Procedura P-02 Zarządzanie ryzykiem, Rejestr ryzyk, Plan minimalizacji ryzyka
4. Procedura P-03 Planowanie i przeprowadzanie samooceny, Kwestionariusz samooceny, Raport z przeprowadzonej samooceny
5. Procedura P-04 Planowanie i przeprowadzanie przeglądu zarządzania, Program przeglądu zarządzania, Raport z przeglądu zarządzania

## 7. Rejestr zmian

Zmiana	Opis zmiany		Zatwierdził	Data
	Numer strony	Opis		
1	9/22	W kolumnie Wymagania dla procesu uaktualniono podstawę prawną ustawy Prawo zamówień publicznych		
1	10/22	W kolumnie Wymagania dla procesu uaktualniono podstawę prawną ustawy o finansach publicznych i ustawy o dochodach jednostek samorządu terytorialnego mające zastosowanie dla procesu Zarządzanie finansami W kolumnie Wymagania dla procesu Zarządzanie strukturą IT uaktualniono podstawę prawną ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne		
2	11/22	W kolumnie wymagania dla procesu Zarządzanie personelem uaktualniono podstawę prawną ustawy o pracownikach samorządowych		
3	12/22	W kolumnie Wymagania dla procesu uaktualniono podstawę prawną ustawy o finansach publicznych, o samorządzie gminnym mające zastosowanie dla procesu Zarządzanie urzędem		
4	13/22	W kolumnie Wymagania dla procesu uaktualniono podstawę prawną ustawy Kodeks postępowania administracyjnego mającą zastosowanie dla procesu Zarządzanie urzędem		
5	14/22	W kolumnie Wymagania dla procesu uaktualniono podstawę prawną ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków mającą zastosowanie dla podprocesu Gospodarowanie mieniem Gminy oraz uaktualniono zarządzenia w sprawie: powołania Gminnego Zespołu Zarządzania Kryzysowego i opracowania i wprowadzenia do użytku Planu Reagowania Kryzysowego Gminy Parchowo		

**Księga Jakości  
01/2016****Księga Jakości**Wydanie: 6  
OpracowałObowiązuje od  
Sekretarz Gminy21.02.2018 r.  
ZatwierdziłStrona / stron **21 /22**  
Wójt Gminy Parchowo

6	15/22	W kolumnie Wymagania dla procesu uaktualniono zarządzenie w sprawie ustalenia Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Gminy Parchowo na czas zewnętrznego zagrożenia bezpieczeństwa państwa i wojny oraz podstawę prawną dla procesu Rada Gminy poprzez uaktualnienie podstawy prawnej ustawy o samorządzie gminnym oraz dla podprocesu Ewidencja podatkowa uaktualniono podstawę prawną dla ustawy Ordynacja podatkowa i rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie zaświadczeń wydawanych przez organy podatkowe		
7	16/22	Dla podprocesu ewidencja ludności uaktualniono podstawę prawną ustawy o ewidencji ludności i ustawy o dowodach osobistych W kolumnie Wymagania dla procesu uaktualniono podstawę prawną ustawy prawo ochrony środowiska, ustawy o ochronie przyrody mające zastosowanie dla podprocesu Ochrona środowiska, rolnictwo W kolumnie Wymagania dla procesu uaktualniono podstawę prawną ustawy o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym, ustawy o drogach publicznych mające zastosowanie dla procesu Planowanie przestrzenne, budownictwo i drogi W kolumnie Wymagania dla procesu uaktualniono podstawę prawną ustawy o swobodzie działalności gospodarczej mające zastosowanie dla podprocesu Ewidencja działalności gospodarczej W kolumnie Wymagania dla procesu uaktualniono podstawę prawną ustawy Prawo o aktach stanu cywilnego mającą zastosowanie dla podprocesu Zadania USC W kolumnie Wymagania dla procesu uaktualniono podstawę prawną ustawy Kodeks wyborczy mającą zastosowanie dla podprocesu Organizacja wyborów		
8	17/22	W kolumnie Wymagania dla procesu uaktualniono podstawę prawną ustawy o bezpieczeństwie imprez maowych mającą zastosowanie dla podprocesu Kultura, turystyka, sport, zdrowie, promocja oraz dla podprocesu Zewnętrzne środki finansowe uaktualniono podstawę prawną ustawy o dochodach jednostek samorządu terytorialnego		