



**Księga Jakości**  
**01/2013**

**Księga Jakości**

Wydanie: **2**  
Opracował

Obowiązuje od  
Sekretarz Gminy

26.08.2013 r.  
Zatwierdził

Strona / stron **1 / 29**  
Wójt Gminy Parchowo

## **URZĄD GMINY PARCHOWO**



### **KSIĘGA JAKOŚCI**

OPRACOWAŁ I ZWERYFIKOWAŁ:

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

ZATWIERDZIŁ:

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

**Księga Jakości  
01/2013**Wydanie: 2  
OpracowałObowiązuje od  
Sekretarz Gminy**Księga Jakości**26.08.2013 r.  
ZatwierdziłStrona / stron 2 / 29  
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 .....	4
<b>2. Odpowiedzialność kierownictwa .....</b>	<b>5</b>
2.1. Polityka jakości .....	5
2.2. Misja Urzędu Gminy Parchowo .....	6
2.3. Wizja Urzędu Gminy Parchowo .....	6
2.4. Priorytety i cele strategiczne .....	6
2.5. Odpowiedzialność i uprawnienia .....	7
2.6. Przegląd zarządzania .....	7
2.6.1. Dane wejściowe do przeglądu .....	8
2.6.2. Dane wyjściowe z przeglądu .....	8
<b>3. Zarządzanie dokumentacją .....</b>	<b>9</b>
3.1. Nadzór nad dokumentacją .....	9
3.2. Księga Jakości / Zarządzanie Księgą Jakości .....	9
<b>4. Zarządzanie procesowe .....</b>	<b>10</b>
4.1. Zasady zarządzania procesami .....	10
4.2. Mapa procesów .....	11
4.3. Procesy .....	12
4.4. Opis procesów .....	13
4.4.1. Procesy pomocnicze .....	13
4.4.2. Procesy główne .....	18
4.5. Monitorowanie i pomiary procesów i usług .....	23
4.5.1. Zadowolenie Klienta .....	23
4.5.2. Określenie wymagań klienta .....	23
4.5.3. Komunikacja z klientem .....	24
<b>5. Zarządzanie zasobami .....</b>	<b>26</b>
5.1. Zapewnienie zasobów .....	26
5.2. Zasoby ludzkie .....	26
<b>6. Załączniki .....</b>	<b>27</b>
<b>7. Rejestr zmian .....</b>	<b>27</b>



## **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, ewidencjowaniem, 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.

**Księga Jakości  
01/2013**Wydanie: **2**  
OpracowałObowiązuje od  
Sekretarz Gminy**Księga Jakości**26.08.2013 r.  
ZatwierdziłStrona / stron **4 / 29**  
Wójt Gminy Parchowo

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, 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 Systemu 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  
01/2013**Wydanie: 2  
OpracowałObowiązuje od  
Sekretarz Gminy**Księga Jakości**26.08.2013 r.  
ZatwierdziłStrona / stron **5 / 29**  
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.

**Księga Jakości**  
**01/2013****Księga Jakości**Wydanie: 2  
OpracowałObowiązuje od  
Sekretarz Gminy26.08.2013 r.  
ZatwierdziłStrona / stron **6 / 29**  
Wójt 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.**

## 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.**

**Księga Jakości  
01/2013****Księga Jakości**Wydanie: 2  
OpracowałObowiązuje od  
Sekretarz Gminy26.08.2013 r.  
ZatwierdziłStrona / stron 7 / 29  
Wójt Gminy Parchowo

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 realizacją 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.

**Księga Jakości  
01/2013**Wydanie: 2  
OpracowałObowiązuje od  
Sekretarz Gminy**Księga Jakości**26.08.2013 r.  
ZatwierdziłStrona / stron **8 / 29**  
Wójt Gminy Parchowo**2.6.1. Dane wejściowe do przeglądu**

Przeгляд dokonywany jest na podstawie następujących danych wejściowych:

- Analizy stopnia realizacji celów i zadań,
- Stopień realizacji założonych mierników dotyczących celów i zadań,
- Analiza wyników przeprowadzonej samooceny,
- Informacje zwrotne od klientów, w tym stopień zadowolenia (przeprowadzona ankieta badania satysfakcji klienta),
- 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.

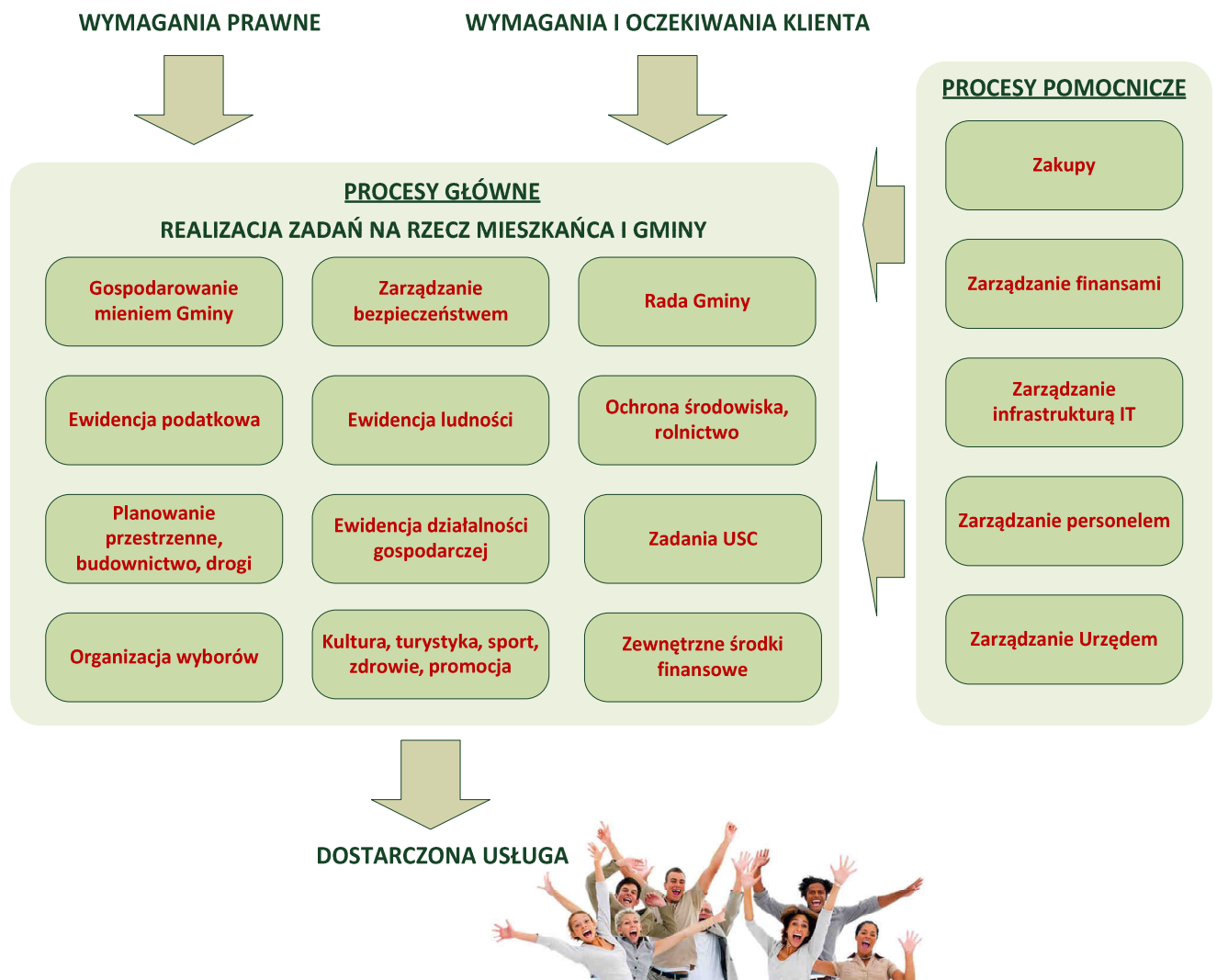
Podstawą podejścia procesowego w Urzędzie jest mapa procesów, na którą składają się:

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



## 4.2. Mapa procesów

### Mapa procesów Urzędu Gminy w Parchowie



**Księga Jakości  
01/2013**Wydanie: 2  
OpracowałObowiązuje od  
Sekretarz Gminy**Księga Jakości**26.08.2013 r.  
ZatwierdziłStrona / stron **12 / 29**  
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.

Wydanie: 2  
OpracowałObowiązuje od  
Sekretarz Gminy26.08.2013 r.  
ZatwierdziłStrona / stron 13 / 29  
Wójt Gminy Parchowo

#### 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 14000 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 29.01.2004r. Prawo Zamówień Publicznych (Dz. U. z 2007r. Nr 223, poz. 1655 ze zmianami) Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 16.12.2011r. w sprawie średniego kursu złotego w stosunku do euro stanowiącego podstawę przeliczania wartości zamówień publicznych (Dz. U. z 2011 r. nr 282, poz. 1650) Zarządzenie Nr 80.2012 Wójta Gminy Parchowo z dnia 20 sierpnia 2012 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu udzielania zamówień publicznych o wartości szacunkowej powyżej 14 tysięcy euro w Urzędzie Gminy Parchowo
<p style="text-align: center;"><b>WEJŚCIE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Zapotrzebowanie na produkt lub usługę</li></ul><b>WYJŚCIE Z PROCESU</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Zakupiony produkt lub usługa, zrealizowana inwestycja</li></ul></p>						
KOMÓRKI ZAANGAŻOWANE W DZIAŁANIA OBJĘTE PROCESEM:						



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><li>Pozyskiwanie środków zewnętrznych</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Skarbnik</li><li>Kierownik Referatu Organizacyjnego</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Poziom wydatków</li><li>Poziom dochodów</li><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><li>Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Ustawa z dnia 27.08.2009r. o finansach publicznych (Dz. U. z 2013 r., poz. 885)</li><li>Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 03.02.2010r. w sprawie sprawozdawczości budżetowej (Dz. U. Nr 20, poz. 103)</li><li>Ustawa z dnia 13.11.2003r. o dochodach jednostek samorządu terytorialnego (Dz. U. Nr 203, poz. 1966)</li></ul>
<p><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><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:						



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 17.02.2005r. informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz. U. z 1997r. Nr 64, poz. 565 ze zmianami) Zarządzenie Nr 7/2009 z dnia 3 lutego 2009 r. w sprawie ochrony danych osobowych w Urzędzie Gminy Parchowo
<p style="text-align: center;"></p>						
KOMÓRKI ZAANGAŻOWANE W DZIAŁANIA OBJĘTE PROCESEM:						

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	ZARZĄDZANIE PERSONELEM	<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 21.11.2008r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. Nr 223, poz. 1458 z późn. 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

Księga Jakości  
01/2013

## Księga Jakości

Wydanie: 2  
OpracowałObowiązuje od  
Sekretarz Gminy26.08.2013 r.  
ZatwierdziłStrona / stron 16 / 29  
Wójt Gminy Parchowo

lutego 2012r. 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 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

**WEJŚCIE**

- Potrzeba zatrudnienia / wakat
- Potrzeba rozwoju kompetencji

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

- Odpowiednio kompetentna i zmotywowana kadra

KOMÓRKI ZAANGAŻOWANE W DZIAŁANIA OBJĘTE PROCESEM:

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 27.08.2009r. o finansach publicznych (Dz. U. z 2013 r., poz. 885) 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	



**Księga Jakości  
01/2013****Księga Jakości**Wydanie: 2  
OpracowałObowiązuje od  
Sekretarz Gminy26.08.2013 r.  
ZatwierdziłStrona / stron **17 / 29**  
Wójt Gminy Parchowo

					2013 r. Nr 142, poz. 594) Zarządzenie Nr 29.2012 Wójta Gminy Parchowo z dnia 23 marca 2012 r. w sprawie powołania Zespołu ds. Wdrażania Systemu Zarządzania Jakością
	<ul style="list-style-type: none"><li>Postępowanie ze skargami i wnioskami</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Sekretarz</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Liczba skarg w stosunku do roku poprzedniego</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania</li></ul>	Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 08.01.2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r. Nr 5, poz. 46) Ustawa z dnia 14.06.1960r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013r., poz. 267) Zarządzenie Nr 88.2012 Wójta Gminy Parchowo z dnia 7 września 2012 r. w sprawie Regulaminu organizacyjnego Urzędu Gminy Parchowo
<pre>graph LR; A[WEJŚCIE - Informacje dotyczące funkcjonowania Urzędu Gminy] --&gt; B[ZARZĄDZANIE URZĘDEM]; B --&gt; C[WYJŚCIE Z PROCESU - Decyzje dotyczące wewnętrznych regulacji w Urzędzie];</pre>					
KOMÓRKI ZAANGAŻOWANE W DZIAŁANIA OBJĘTE PROCESEM:					



#### 4.4.2. Procesy główne

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



Każdy 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	▪ <b>Gospodarowanie mieniem Gminy</b>	▪ Realizacja zadań w zakresie wodociągów	Kierownik Referatu Gospodarki Komunalnej, Przestrzennej i Inwestycji	▪ Ilość gospodarstw domowych połączonych do wodociągów.	▪ Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania	Ustawa z dnia 07.06.2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. Nr 123, poz. 858 ze zmianami)	▪ Podłączone gospodarstwa domowe do wodociągów
2	▪ <b>Zarządzanie bezpieczeństwem</b>	▪ Zarządzanie kryzysowe	Kierownik Referatu Organizacyjnego	▪ Poziom realizacji programu zarządzania.	▪ Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania	Ustawa z dnia 25.06.2002r. -szczegółowy zakres działania Szefa Obrony Cywilnej kraju, szefa obrony cywilnej województwa, powiatu, Gminy (Dz. U. z 2002r. Nr 96,poz. 850 ze zmianami) Zarządzenie Nr 5/2005 Wójta Gminy Parchowo z dnia 14 stycznia 2005 r. w sprawie powołania Gminnego Zespołu Zarządzania Kryzysowego Zarządzenie Nr 100/2008 Wójta Gminy Parchowo z dnia 31 grudnia 2008 r. w sprawie stałych dyżurów w Gminie Parchowo na czas zagrożenia i wojny 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 1/2009 Wójta Gminy Parchowo z dnia 7 stycznia 2009 r. w sprawie opracowania i wprowadzenia do użytku Planu Reagowania Kryzysowego Gminy Parchowo	▪ Plany, programy

Księga Jakości  
01/2013

## Księga Jakości

Wydanie: 2  
OpracowałObowiązuje od  
Sekretarz Gminy26.08.2013 r.  
ZatwierdziłStrona / stron 20 / 29  
Wójt Gminy Parchowo

						Zarządzenie Nr 102/2009 Wójta Gminy Parchowo z dnia 31 grudnia 2009 r. w sprawie ustalenia Regulaminu organizacyjnego Urzędu Gminy w Parchowie na czas zewnętrznego zagrożenia bezpieczeństwa Państwa (kryzysu polityczno-militarnego) 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	
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 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2013 r., poz. 594) Ustawa z dnia 20.07.2000r. o ogłaszaniu aktów normatywnych i niektórych innych aktów prawnych (Dz. U. z 2011r. Nr 197, poz. 1172 ze zmianami) Statut Gminy Uchwała Nr 36/V/2003 Rady Gminy Parchowo z dnia 13 marca 2003r. w sprawie 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 29.08.1997r.- ordynacja podatkowa (Dz. U. z 2012 r., poz. 749 ze zmianami) Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 22.12.2011 r. w sprawie zaświadczeń wydawanych przez organy podatkowe (Dz. U. Nr 293, poz. 1726 ze zmianami).	<ul style="list-style-type: none"><li>Decyzja</li><li>Zaświadczenie</li></ul>
5	<ul style="list-style-type: none"><li>Ewidencja ludności</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Prowadzenie ewidencji osób zamieszkałych</li></ul>	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 10.04.1974r. o ewidencji ludności i dowodach osobistych (Dz. U. z 2006r. Nr 139, poz. 993 ze zmianami)	<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>	<ul style="list-style-type: none"><li>Realizacja planów w zakresie ochrony środowiska</li></ul>	Kierownik Referatu Gospodarki Komunalnej,	<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 27.04.2001r. Prawo ochrony środowiska (Dz. U. z 2008r. Nr 25, poz. 150 ze zmianami)	<ul style="list-style-type: none"><li>Decyzja</li><li>Zaświadczenie</li></ul>

Księga Jakości  
01/2013

## Księga Jakości

Wydanie: 2  
OpracowałObowiązuje od  
Sekretarz Gminy26.08.2013 r.  
ZatwierdziłStrona / stron 21 / 29  
Wójt Gminy Parchowo

			Przestrzennej i Inwestycji			Ustawa z dnia 14.12.2012 r. o odpadach (Dz. U. z 2013 r., poz. 21) Uchwała Nr 20/IV/2011 Rady Gminy Parchowo z dnia 10 lutego 2011r. w sprawie przyjęcia Programu Ochrony Środowiska wraz z Planem Gospodarki Odpadami dla Gminy Parchowo na lata 2008-2011 z uwzględnieniem perspektyw na lata 2012-2015	
7	Planowanie przestrzenne, budownictwo i drogi	Realizacja zadań z zakresu prawa budowlanego, planowania i gospodarowania przestrzennego	Kierownik Referatu Gospodarki Komunalnej, Przestrzennej i Inwestycji	Poziom objęcia terenu gminy planami zagospodarowania przestrzennego Ilość uchylonych decyzji Ilość skarg	Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania	Ustawa z dnia 27.03.2003r. o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym (Dz. U. z 2012r. poz. 647)	Decyzja Zaświadczenie
		Realizacja zadań w zakresie dróg gminnych	Kierownik Referatu Gospodarki Komunalnej, Przestrzennej i Inwestycji	Poziom realizacji WPI [km] Poziom realizacji budżetu zadaniowego w ramach dróg gminnych [km].	Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania	Ustawa z dnia 21.03.1985r. o drogach publicznych (Dz. U. z 2013 r., poz. 260) Uchwała Nr 148/XXIV/2004 Rady Gminy Parchowo z dnia 2 grudnia 2004r. w sprawie określenia stawek opłat za zajęcie pasa drogowego	Rozwój infrastruktury drogowej gminnej
8	Ewidencja działalności gospodarczej	Realizacja zadań w zakresie ewidencji działalności gospodarczej	Skarbnik	Ilość skarg uzasadnionych	Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania	Ustawa z dnia 19.11.1999r.- Prawo działalności gospodarczej (Dz. U. z 1999r. Nr 101, poz. 1178 ze zmianami) Ustawa z dnia 02.07.2004r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2013 r., poz. 672)	Decyzja Zaświadczenie
9	Zadania USC	Rejestracja stanu cywilnego obywateli	Kierownik USC	Ilość skarg uzasadnionych	Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania	Ustawa z dnia 29.09.1986r. Prawo o aktach Stanu Cywilnego (Dz. U. z 2011 r. Nr 212, poz. 1264)	Decyzja Zaświadczenie
10	Organizacja wyborów	Organizacja wyborów Prowadzenie ewidencji osób uprawnionych do głosowania	Sekretarz Kierownik USC	Ilość skarg uzasadnionych	Po przeprowadzonych wyborach.	Ustawa z dnia 5 stycznia 2011 r. Kodeks wyborczy (Dz. U. Nr 21, poz. 112 z późn. zm.)	Decyzja Zaświadczenie
11	Kultura, turystyka, sport,	Organizacja imprez	Kierownik	Ilość odwiedzin strony WWW	Raz na rok, przed każdym	Ustawa z dnia 20 marca 2009 r. o	Zorganizowana

**Księga Jakości  
01/2013****Księga Jakości**Wydanie: 2  
OpracowałObowiązuje od  
Sekretarz Gminy26.08.2013 r.  
ZatwierdziłStrona / stron **22 / 29**  
Wójt Gminy Parchowo

	zdrowie, promocja	kulturalnych i sportowych	Referatu Organizacyjnego	▪ Poziom realizacji kalendarza imprez kulturalnych.	przełgadem systemu zarzadzania	bezpieczeństwie imprez masowych (Dz. U. z 2013 r., poz. 611) Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2010 r. Nr 234, poz. 1536 z późn. zm.)	impreza
12	▪ Zewnętrzne środki finansowe	▪ Pozyskiwanie środków zewnętrznych	Kierownik Referatu Organizacyjnego	▪ Ilość wniosków przyjętych formalnie / ilość złożonych	▪ Raz na rok, przed każdym przełgadem systemu zarzadzania	Ustawa z dnia 13.11.2003r. o dochodach jednostek samorządu terytorialnego (Dz. U. z 2010 r. Nr 80, poz. 526)	▪ Pozyskane środki finansowe

**Księga Jakości  
01/2013**Wydanie: 2  
OpracowałObowiązuje od  
Sekretarz Gminy**Księga Jakości**26.08.2013 r.  
ZatwierdziłStrona / stron **23 / 29**  
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 funkcjonowanie 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

**Księga Jakości  
01/2013**Wydanie: 2  
OpracowałObowiązuje od  
Sekretarz Gminy**Księga Jakości**26.08.2013 r.  
ZatwierdziłStrona / stron **24 / 29**  
Wójt Gminy Parchowo

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.

#### **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 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,



**Księga Jakości  
01/2013**Wydanie: **2**  
OpracowałObowiązuje od  
Sekretarz Gminy**Księga Jakości**26.08.2013 r.  
ZatwierdziłStrona / stron **25 / 29**  
Wójt Gminy Parchowo

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

**Księga Jakości  
01/2013**Wydanie: 2  
OpracowałObowiązuje od  
Sekretarz Gminy**Księga Jakości**26.08.2013 r.  
ZatwierdziłStrona / stron **26 / 29**  
Wójt Gminy Parchowo

## 5. Zarządzanie zasobami

### 5.1 Zapewnienie zasobów

W Urzędzie planuje się i zapewnia zasoby niezbędne do:

- wdrożenia i utrzymywania 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.

Ważnym elementem zarządzania zasobami ludzkimi, jest prowadzone raz w roku badanie satysfakcji pracowników – **Ankieta badania satysfakcji klienta wewnętrznego**. Wyniki badania analizowane są raz w roku – na przeglądzie systemu zarządzania.

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

**Księga Jakości  
01/2013****Księga Jakości**Wydanie: 2  
OpracowałObowiązuje od  
Sekretarz Gminy26.08.2013 r.  
ZatwierdziłStrona / stron **27 / 29**  
Wójt Gminy Parchowo

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	5/24	Wykreślono priorytet strategiczny „wymiana doświadczeń z innymi jednostkami samorządu terytorialnego w zakresie systemu zarządzania urzędem”		
2	13/24	Wykreślono w kolumnie Zakres procesu zapis: „zamówienia publiczne do 14 000 euro” Wykreślono w kolumnie Odpowiedzialny za właściwy przebieg zapis: „Wójt” W kolumnie Wymagania dla procesu uaktualniono rozporządzenie i zarządzenie mające zastosowanie dla procesu Zakupy		
3	14/24	W kolumnie Wymagania dla procesu uaktualniono podstawę prawną ustawy o finansach publicznych mającej zastosowanie dla procesu Zarządzanie finansami		
4	16/24	W kolumnie Wymagania dla procesu uaktualniono podstawę prawną ustawy o finansach publicznych i zarządzenie mające zastosowanie dla procesu Kontrola zarządcza		

**Księga Jakości**  
**01/2013****Księga Jakości**Wydanie: 2  
OpracowałObowiązuje od  
Sekretarz Gminy26.08.2013 r.  
ZatwierdziłStrona / stron **28 / 29**  
Wójt Gminy Parchowo

5	17/24	W kolumnie Wymagania dla procesu uaktualniono podstawę prawną ustawy Kodeks postępowania administracyjnego i zarządzenie mające zastosowanie dla procesu Postępowanie ze skargami i wnioskami		
6	20/24	W kolumnie Wymagania dla procesu uaktualniono podstawę prawną ustawy o samorządzie gminnym, ustawy o ogłaszaniu aktów normatywnych i niektórych innych aktów prawnych mających zastosowanie dla procesu Obsługa Rady Gminy W kolumnie Wymagania dla procesu uaktualniono podstawę prawną ustawy o Ordynacja podatkowa i rozporządzenia MF w sprawie zaświadczeń wydawanych przez organy podatkowe mające zastosowanie dla procesu Realizacja zadań w zakresie podatków i opłat lokalnych		

**Księga Jakości  
01/2013****Księga Jakości**Wydanie: 2  
OpracowałObowiązuje od  
Sekretarz Gminy26.08.2013 r.  
ZatwierdziłStrona / stron **29 / 29**  
Wójt Gminy Parchowo

7	21/24	<p>W kolumnie Wymagania dla procesu uaktualniono podstawę prawną ustawy o odpadach mającej zastosowanie dla procesu Ochrona środowiska, rolnictwo</p> <p>W kolumnie Wymagania dla procesu uaktualniono podstawę prawną ustawy o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym i ustawy o drogach mających zastosowanie dla procesu Planowanie przestrzenne, budownictwo i drogi</p> <p>W kolumnie Wymagania dla procesu uaktualniono podstawę prawną ustawy o swobodzie działalności gospodarczej mającej zastosowanie dla procesu Ewidencja działalności gospodarczej</p> <p>W kolumnie Wymagania dla procesu uaktualniono podstawę prawną ustawy o aktach stanu cywilnego mającej zastosowanie dla procesu Zadania USC</p> <p>W kolumnie Wymagania dla procesu uaktualniono podstawę prawną ustawy Kodeks wyborczy mającej zastosowanie dla procesu Organizacja wyborów</p> <p>W kolumnie Wymagania dla procesu uaktualniono podstawę prawną ustawy o bezpieczeństwie imprez masowych mającej zastosowanie dla procesu Kultura, turystyka, sport, zdrowie, promocja</p>		
8	22/24	<p>W kolumnie Wymagania dla procesu uaktualniono podstawę prawną ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie mającej zastosowanie dla procesu Kultura, turystyka, sport, zdrowie, promocja</p> <p>W kolumnie Wymagania dla procesu uaktualniono podstawę prawną ustawy o dochodach jednostek samorządu terytorialnego mającej zastosowanie dla procesu Zewnętrzne środki finansowe</p>		



**Księga Jakości**  
**01/2013**

Wydanie: **2**  
Opracował

Obowiązuje od  
Sekretarz Gminy

**Księga Jakości**

26.08.2013 r.  
Zatwierdził

Strona / stron **30 / 29**  
Wójt Gminy Parchowo