



Księga Jakości

Wydanie: 13
Opracował

Obowiązuje od
Sekretarz Gminy

01.01.2025 r.
Zatwierdził

Strona / stron 1 / 21
Wójt Gminy Parchowo

URZĄD GMINY PARCHOWO



KSIĘGA JAKOŚCI

OPRACOWAŁ I ZWERYFIKOWAŁ:

Sekretarz Gminy
Anna Kubiak

ZATWIERDZIŁ:

WÓJT

mgr Izabela Maria Jagodzińska

**Księga Jakości**Wydanie: 13
OpracowałObowiązuje od
Sekretarz Gminy01.01.2025 r.
ZatwierdziłStrona / stron 2 / 21
Wójt Gminy Parchowo**Spis treści**

1. System Zarządzania Jakością w Urzędzie Gminy Parchowo	3
1.1. Deklaracja Kierownictwa - zakres stosowania Systemu Zarządzania Jakością	3
2. Odpowiedzialność kierownictwa	4
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
3. Zarządzanie dokumentacją	6
3.1. Nadzór nad dokumentacją	6
3.2. Księga Jakości / Zarządzanie Księgą Jakości.....	6
4. Zarządzanie procesowe	7
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
5. Zarządzanie zasobami	19
5.1. Zapewnienie zasobów	19
5.2. Zasoby ludzkie	19
6. Załączniki.....	20
7. Rejestr zmian	20

**Księga Jakości**Wydanie: 13
OpracowałObowiązuje od
Sekretarz Gminy01.01.2025 r.
ZatwierdziłStrona / stron 3 / 21
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 całłościowy 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.

Ileokroć 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.



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 POPRZEC
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, POPRZEC DOSKONALENIE WARUNKÓW ORGANIZACYJNYCH
I TECHNICZNYCH OBSŁUGI KLIENTÓW ORAZ SPRAWNĄ KOMUNIKACJĘ WEWNĘTRZNĄ
I ZEWNĘTRZNĄ NA BAZIE WYKWALIFIKOWANEJ KADRY.**



Księga Jakości

Wydanie: 13
OpracowałObowiązuje od
Sekretarz Gminy01.01.2025 r.
ZatwierdziłStrona / stron 5 / 21
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**Wydanie: **13**
OpracowałObowiązuje od
Sekretarz Gminy01.01.2025 r.
ZatwierdziłStrona / stron **6 / 21**
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 powiązaniami 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**Wydanie: **13**
OpracowałObowiązuje od
Sekretarz Gminy01.01.2025 r.
ZatwierdziłStrona / stron **8 / 21**
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.



Księga Jakości

Wydanie: 13	Obowiązuje od	Strona / stron
Opracował	01.01.2025 r.	9 / 21
	Zatwierdził	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
				Kluczowy miernik procesu/podprocesu	Częstotliwość / Odpowiedzialny za przeprowadzenie pomiaru	
I	ZAKUPY	Zamówienia publiczne powyżej 130 000 euro	Wójt,	Ilość odwołań uzasadnionych w ramach postępowania przetargowego / ilość zorganizowanych postępowań.	Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania	Ustawa i/lub rozporządzenie i/lub uchwała Rady Gminy lub inne regulacje mające zastosowanie dla procesu/podprocesu Ustawa z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1320) Obwieszczenie Prezesa Urzędu Zamówień Publicznych z dnia 3 grudnia 2023 r. w sprawie aktualnych progów unijnych, ich równowartości w złotych, równowartości w złotych kwot wyrażonych w euro oraz średniego kursu złotego w stosunku do euro stanowiącego podstawę przeliczania wartości zamówień publicznych lub konkursów (M.P. z 2023 r. poz. 1344) Zarządzenie Nr 121.2020 Wójta Gminy Parchowo z dnia 31 grudnia 2020 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu udzielania zamówień publicznych w Urzędzie Gminy Parchowo, których wartość przekracza równowartość kwoty 130 000 zł netto
WEJŚCIE Zapotrzebowanie na produkt lub usługę ZAKUPY WYJŚCIE Z PROCESU Zakupiony produkt lub usługa, zrealizowana inwestycja						
KOMÓRKI ZAANGAŻOWANE W DZIAŁANIA OBJĘTE PROCESEM: Referat Gospodarki Komunalnej, Przestrzennej i Inwestycji						



Księga Jakości

Wydanie: 13	Obowiązuje od	Strona / stron 10 / 21
Opracował	Sekretarz Gminy	Wójt Gminy Parchowo
	Zatwierdził	

LP	Proces	Zakres procesu	Odpowiedzialny za właściwy przebieg	Monitoring procesu		Wymagania dla procesu
				Kluczowy miernik procesu/podprocesu	Częstotliwość /Odpowiedzialny za przeprowadzenie pomiaru	Ustawa i/lub rozporządzenie i/lub uchwała Rady Gminy lub inne regulacje mające zastosowanie dla procesu/podprocesu
II	ZARZĄDZANIE FINANSAMI	Wykonanie budżetu, poziom wydatków i dochodów	Skarbnik	- Poziom wydatków - Poziom dochodów	Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania	Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (t. j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1530 ze zm.)
		Pozyskiwanie środków zewnętrznych	Zastępca Wójta	Ilość wniosków przyjętych formalnie / ilość złożonych	Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania	Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 11.01.2022 r. w sprawie sprawozdawczości budżetowej (t. j. Dz. U. z 2024 r. poz. 454)
WEJŚCIE - Informacja o środkach niezbędnych do realizacji zadań przez Urząd - Informacja o dofinansowaniu inwestycji ze środków pozabudżetowych ZARZĄDZANIE FINANSAMI WYJŚCIE Z PROCESU - Zrealizowany budżet - Rozliczony projekt						
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
III	ZARZĄDZANIE INFRASTRUKTURA IT	■ Oprogramowanie ■ Sprzęt IT	■ Informatyk	Kluczowy miernik procesu/podprocesu	Częstotliwość /Odpowiedzialny za przeprowadzenie pomiaru ■ Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania	Ustawa i/lub rozporządzenie i/lub uchwała Rady Gminy lub inne regulacje mające zastosowanie dla procesu/podprocesu
		Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (t. j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1557 ze zm.) Zarządzenie Nr 104.2024 z dnia 18 lipca 2024 r. w sprawie aktualizacji Polityki Ochrony Danych Osobowych				



Księga Jakości

Wydanie: 13
OpracowałObowiązuje od
Sekretarz Gminy01.01.2025 r.
ZatwierdziłStrona / stron 11 / 21
Wójt Gminy Parchowo

LP	Proces	Zakres procesu	Odpowiedzialny za właściwy przebieg	Monitoring procesu	Wymagania dla procesu
IV	ZARZĄDZANIE PERSONELEM	- Rekrutacja - Szkolenia i rozwój zawodowy - Ocena okresowa - Zakresy obowiązków	- Sekretarz - Kierownicy komórek organizacyjnych	Kluczowy miernik procesu/podprocesu Częstotliwość /Odpowiedzialny za przeprowadzenie pomiaru Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania	Ustawa i/lub rozporządzenie i/lub uchwała Rady Gminy lub inne regulacje mające zastosowanie dla procesu/podprocesu Ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1135) 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 48.2022 Wójta Gminy Parchowo z dnia 28 marca 2022 r. w sprawie ustalenia Regulaminu naboru na wolne stanowiska urzędnicze, w tym na kierownicze stanowiska urzędnicze w Urzędzie Gminy Parchowo Zarządzenie Nr 126.2024 Wójta Gminy Parchowo z dnia 17 września 2024 r. w sprawie ustalenia Regulaminu egzaminu końcowego tę służbę w Urzędzie Gminy Parchowo Zarządzenie Nr 130.2021 Wójta Gminy Parchowo z dnia 12 listopada 2021 r. w sprawie zasad dokonywania ocen okresowych pracowników samorządowych zatrudnionych na stanowiskach urzędniczych, w tym kierowniczych stanowiskach urzędniczych oraz kierowników jednostek organizacyjnych Zarządzenie Nr 69.2022 Wójta Gminy Parchowo z dnia 21 kwietnia 2022 r. zmieniające zarządzenie w sprawie zasad dokonywania ocen okresowych pracowników samorządowych



Księga Jakości

Wydanie: 13 | Obowiązuje od | Strona / stron 12 / 21
Opracował: Sekretarz Gminy | Zatwierdził: Wójt Gminy Parchowo

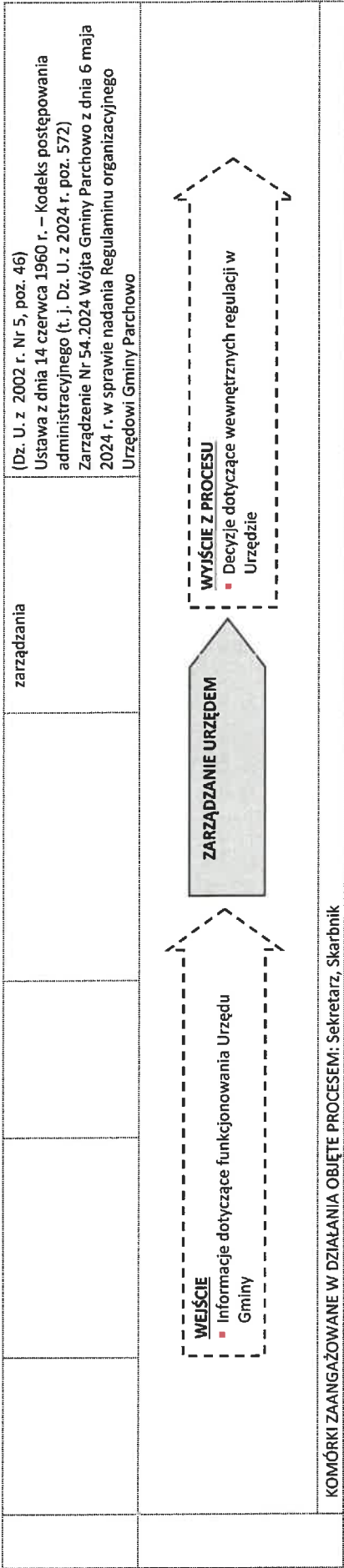
						zatrudnionych na stanowiskach urzędniczych, w tym kierowniczych stanowiskach urzędniczych oraz kierowników jednostek organizacyjnych
WYJŚCIE - Potrzeba zatrudnienia / wakacji - Potrzeba rozwoju kompetencji ZARZĄDZANIE PERSONELEM WYJŚCIE Z PROCESU - Odpowiednio kompetentna i zmotywowana kadra						
KOMÓRKI ZAANGAŻOWANE W DZIAŁANIA OBJĘTE PROCESEM: Sekretarz, Kierownicy komórek organizacyjnych						

Lp.	Proces	Zakres procesu	Odpowiedzialny za właściwy przebieg	Monitoring procesu	Wymagania dla procesu
V	ZARZĄDZANIE URZĘDEM	Kontrola zarządcza	- Sekretarz - Skarbnik	- Kluczowy miernik procesu/podprocesu - Realizacja samooceny	Ustawa i/lub rozporządzenie i/lub uchwała Rady Gminy lub inne regulacje mające zastosowanie dla procesu/podprocesu Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (t. j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1530 ze zm.) Zarządzenie Nr 142.2021 Wójta Gminy Parchowo z dnia 21 grudnia 2021 r. w sprawie zapewnienia funkcjonowania systemu kontroli zarządczej w Urzędzie Gminy Parchowo i jednostkach organizacyjnych Gminy Parchowo Zarządzenie Nr 11.2022 Wójta Gminy Parchowo z dnia 24 stycznia 2022 r. zmieniające zarządzenie w sprawie zapewnienia funkcjonowania systemu kontroli zarządczej w Urzędzie Gminy Parchowo i jednostkach organizacyjnych Gminy Parchowo
		Zarządzanie jakością	Sekretarz	Wyniki Badania Satisfakcji Klienta	Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (t. j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1530 ze zm.) Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t. j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1465 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 i wnioskami	Sekretarz	Liczba skarg w stosunku do roku poprzedniego	Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 08.01.2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków



Księga Jakości

Wydanie: 13	Obowiązuje od	Strona / stron
Opracował	01.01.2025 r.	13 /21
	Sekretarz Gminy	Wójt Gminy Parchowo
	Zatwierdził	



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
Ilość skarg dotyczących podprocesu uznanych za zasadne	Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania	Odpowiedzialny za podproces [za właściwy przebieg podprocesu]



Księga Jakości

Wydanie: 13

Opracował

Obowiązuje od
Sekretarz Gminy01.01.2025 r.
ZatwierdziłStrona / stron 14 / 21
Wójt Gminy Parchowo

Ilość uchylonych decyzji przez organ wyższej instancji / ilość wydanych decyzji		Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania			
LP	Podproces	Zakres podprocesu	Odpowiedzialny za właściwy przebieg	Monitoring	
				Kluczowy miernik podprocesu	Częstotliwość /Odpowiedzialny za przeprowadzenie pomiaru
1	Gospodarowanie mieniem Gminy	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
2	Zarządzanie bezpieczeństwem	Zarządzanie kryzysowe Obrona cywilna	Kierownik Referatu Organizacyjnego	Poziom realizacji programu zarządzania.	Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania
		Wymagania dla podprocesu		Wyjścia	
		Ustawa i/lub rozporządzenie i/lub uchwała RG lub inne regulacje mające zastosowanie dla procesu/podprocesu		efekt, zdarzenie, wykonana usługa	
		Ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t. j. Dz. U. z 2024 r. poz. 757)		Podłączone gospodarstwa domowe do wodociągów	
		Ustawa z dnia 11 marca 2022 r. o obronie Ojczyzny (Dz. U. z 2024 r. poz. 248 ze zm.) Ustawa z dnia 5 grudnia 2024 r. o ochronie ludności i obronie cywilnej (Dz. U. z 2024 r. poz. 1907) Zarządzenie Nr 106.2024 Wójta Gminy Parchowo z dnia 14 lipca 2024 r. w sprawie powołania Gminnego Zespołu Zarządzania Kryzysowego Zarządzenie Nr 84.2023 Wójta Gminy Parchowo z dnia 20.07.2023 r. w sprawie funkcjonowania 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 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		Plany, programy	



Księga Jakości

Wydanie: 13
OpracowałObowiązuje od
Sekretarz Gminy01.01.2025 r.
ZatwierdziłStrona / stron 15 / 21
Wójt Gminy Parchowo

3	Rada Gminy	Obsługa Rady Gminy	Sekretarz	Ilość uchylonych przez UW RIO uchwał RG / Ilość uchwalonych.	Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania	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 Zarządzenie Nr 102.2024 Wójta Gminy Parchowo z dnia 16 lipca 2024 r. w sprawie aktualizacji Gminnego Planu Zarządzania Kryzysowego Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t. j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1465 ze zm.) Ustawa z dnia 20 lipca 2000 r. o ogłaszaniu aktów normatywnych i niektórych innych aktów prawnych (t. j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1461) Statut Gminy uchwała Nr X.72.2015 Rady Gminy Parchowo z dnia 13 listopada 2015 r. w sprawie uchwalenia Statutu Gminy Parchowo ze zmianami	Uchwały
4	Ewidencja podatkowa	Realizacja zadań w zakresie podatków i opłat lokalnych	Skarbnik	Ilość uchylonych decyzji	Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania	Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa (t. j. Dz. U. z 2023 r. poz. 2383 ze zm.) Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 29.12.2015 r. w sprawie zaświadczeń wydawanych przez organy podatkowe (Dz. U. z 2020 r. poz. 730 ze zm.) i rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 07.07.2022 zmieniające rozporządzenie w sprawie zaświadczeń wydawanych przez organy podatkowe (Dz. U. z 2022 r. poz. 1451)	- Decyzja - Zaświadczenie



Księga Jakości

Wydanie: 13
OpracowałObowiązuje od
Sekretarz Gminy01.01.2025 r.
ZatwierdziłStrona / stron 16 / 21
Wójt Gminy Parchowo

5	Ewidencja ludności	Prowadzenie ewidencji osób zamieszkających	Kierownik USC	Ilość wydanych i uchylonych decyzji	Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania	Ustawa z dnia 24 września 2010 r. o ewidencji ludności (t. j. Dz. U. z 2024 r. poz. 736 ze zm.) Ustawa z dnia 6 sierpnia 2010 r. o dowodach osobistych (t. j. Dz. U. z 2022 r. poz. 671 ze zm.)	- Decyzja - Zaświadczenie
6	Ochrona środowiska, rolnictwo,	Realizacja planów w zakresie ochrony środowiska	Kierownik Referatu Gospodarki Komunalnej, Przestrzennej i Inwestycji	Mierniki ujęte PGO i POŚ	Zgodnie z częstotliwością wskazaną w PGO i POŚ	Ustawa z dnia 27 kwietnia 2001 r. Prawo ochrony środowiska (Dz. U. z 2024 r. poz. 54 ze zm.) Ustawa z dnia 16 kwietnia 2004 r. o ochronie przyrody (t. j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1478 ze zm.) Ustawa z dnia 14 grudnia 2012 r. o odpadach (t. j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1587 ze zm.)	- Decyzja - Zaświadczenie
7	Planowanie przestrzenne, budownictwo i drogi	- Realizacja zadań z zakresu prawa budowlanego, planowania i zagospodarowania przestrzennego - Realizacja zadań w zakresie dróg gminnych	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 marca 2003 r. o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym (t. j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1130 ze zm.)	- Decyzja - Zaświadczenie
8	Ewidencja działalności gospodarczej	Realizacja zadań w zakresie ewidencji działalności gospodarczej	Kierownik Referatu Gospodarki Komunalnej, Przestrzennej i Inwestycji	- Poziom realizacji WPF [km] - Poziom realizacji budżetu zadaniowego w ramach dróg gminnych [km].	Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania	Ustawa z dnia 21 marca 1985 r. o drogach publicznych (t. j. Dz. U. z 2024 r. poz. 320 ze zm.) uchwała Nr XII.104.2020 Rady Gminy Parchowo z dnia 24 stycznia 2020 r. w sprawie określenia wysokości opłat za zajęcie pasa drogowego	Rozwój infrastruktury drogowej gminnej
9	Zadania USC	- Realizacja zadań w zakresie ewidencji działalności gospodarczej - Rejestracja stanu cywilnego obywateli	Informatyk	Ilość skarg uzasadnionych	Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania	Ustawa z dnia 6 marca 2018 r. o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej i Punkcie Informacji dla Przedsiębiorców (t. j. Dz. U. z 2022 r. poz. 541 ze zm.)	- Decyzja - Zaświadczenie
10	Organizacja wyborów	Organizacja wyborów	Kierownik USC	Ilość skarg uzasadnionych	Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania	Ustawa z dnia 29 września 1986 r. Prawo o aktach stanu cywilnego (t. j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1378 ze zm.)	- Decyzja - Zaświadczenie
			Sekretarz Kierownik USC	Ilość skarg uzasadnionych	Po przeprowadzonych wyborach.	Ustawa z dnia 5 stycznia 2011 r. Kodeks wyborczy (t. j. Dz. U. z 2023 r. poz. 2408 ze zm.)	- Decyzja - Zaświadczenie



Księga Jakości

Wydanie: 13
OpracowałObowiązuje od
Sekretarz Gminy01.01.2025 r.
ZatwierdziłStrona / stron 17 / 21
Wójt Gminy Parchowo

		■ Prowadzenie ewidencji osób uprawnionych do głosowania		■ Ilość odwiedzin strony WWW ■ Poziom realizacji kalendarza imprez kulturalnych.		■ Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania	zm.)	
11	■ Kultura, turystyka, sport, zdrowie, promocja	■ Organizacja imprez kulturalnych i sportowych	Kierownik Referatu Organizacyjnego				Ustawa z dnia 20 marca 2009 r. o bezpieczeństwie imprez masowych (t. j. Dz. U. z 2023 r. poz. 616) Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (t. j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1491 ze zm.)	■ Zorganizowana impreza
12	■ Zewnętrzne środki finansowe	■ Pozyskiwanie środków zewnętrznych	Zastępca Wójta	■ Ilość wniosków przyjętych formalnie / ilość złożonych		■ Raz na rok, przed każdym przeglądem systemu zarządzania	Ustawa z dnia 13 listopada 2003 r. o dochodach jednostek samorządu terytorialnego (t. j. Dz. U. z 2024 r. poz. 356)	■ Pozyskane środki finansowe



Księga Jakości

Wydanie: 13
OpracowałObowiązuje od
Sekretarz Gminy01.01.2025 r.
ZatwierdziłStrona / stron 18 / 21
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 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:

- 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**Wydanie: 13
OpracowałObowiązuje od
Sekretarz Gminy01.01.2025 r.
ZatwierdziłStrona / stron 19 /21
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, e-doręczenia) 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 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.

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.



Księga Jakości

Wydanie: **13**
OpracowałObowiązuje od
Sekretarz Gminy01.01.2025 r.
ZatwierdziłStrona / stron **20 / 21**
Wójt Gminy Parchowo**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	9/21	W kolumnie Wymagania dla procesu uaktualniono podstawę prawną ustawy Prawo zamówień mające zastosowanie dla procesu Zakupy		
2	10/21	W kolumnie Wymagania dla procesu uaktualniono podstawę prawną ustawy o finansach publicznych, rozporządzenia w sprawie sprawozdawczości budżetowej oraz 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 i zarządzenie Wójta Gminy Parchowo w sprawie aktualizacji Polityki Ochrony Danych Osobowych		
3	11/21	W kolumnie Wymagania dla procesu uaktualniono podstawę prawną ustawy o pracownikach samorządowych oraz zarządzenie Wójta Gminy Parchowo w sprawie ustalenia Regulaminu przeprowadzania służby przygotowawczej oraz organizowania egzaminu kończącego tę służbę w Urzędzie Gminy Parchowo		
4	12-13/22	W kolumnie Wymagania dla procesu uaktualniono podstawę prawną ustawy: o finansach publicznych, o samorządzie gminnym, Kodeks postępowania administracyjnego oraz zarządzenie Wójta Gminy Parchowo w sprawie nadania Regulaminu organizacyjnego Urzędowi Gminy Parchowo mające zastosowanie dla procesu Zarządzanie urzędem		
5	14-15/21	W kolumnie Wymagania dla podprocesu Gospodarowanie mieniem Gminy uaktualniono podstawę prawną ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków W kolumnie Wymagania dla podprocesu Zarządzanie bezpieczeństwem uaktualniono podstawę prawną ustawy o obronie Ojczyzny, dodano ustawę o ochronie ludności i obronie cywilnej oraz uaktualnione zarządzenia w sprawie powołania Gminnego Zespołu Zarządzania Kryzysowego i w sprawie aktualizacji Gminnego Planu Zarządzania Kryzysowego W kolumnie Wymagania dla podprocesu Rada Gminy uaktualniono podstawę prawną ustawy o samorządzie gminnym oraz dla podprocesu Ewidencja ludności uaktualniono podstawę prawną dla ustawy o ewidencji ludności		
6	16/21	W kolumnie Wymagania dla podprocesu uaktualniono podstawę prawną ustawy Prawo ochrony środowiska i ustawy o ochronie przyrody mające zastosowanie dla podprocesu Ochrona środowiska, rolnictwo W kolumnie Wymagania dla podprocesu 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 podprocesu uaktualniono podstawę prawną ustawy Kodeks wyborczy mającą zastosowanie dla podprocesu Organizacja wyborów		

**Księga Jakości**Wydanie: **13**
OpracowałObowiązuje od
Sekretarz Gminy01.01.2025 r.
ZatwierdziłStrona / stron **21 /21**
Wójt Gminy Parchowo

7	17/21	W kolumnie Wymagania dla podprocesu uaktualniono podstawę prawną ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie mającą zastosowanie dla podprocesu Kultura, turystyka, sport, zdrowie, promocja oraz dla podprocesu Zewnętrzne środki finansowe uaktualniono podstawę prawną ustawy o dochodach jednostek samorządu terytorialnego		
---	-------	---	--	--

