

Wykaz megaprocesów i procesów realizowanych przez Urząd Miasta Wąbrzeźno

Megaproces	Nazwa procesu	Właściciel procesu	Miernik procesu	Nazwa aktu prawnego lub innej regulacji normującej postępowanie w danym procesie
Procesy zarządzania				
Zarządzanie zasobami	Jakościowa strategia rozwoju Urzędu Nadzorowanie pracy Urzędu przez Kierownictwo Ocena systemu zarządzania jakością przez Kierownictwo	Burmistrz	Zakres zadań zrealizowanych /zakres zadań zaplanowanych w strategii	Strategia rozwoju gminy Księga jakości Procedura „Wydawanie decyzji administracyjnych” Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”
	Zarządzanie personelem – dobór, szkolenie i ocena okresowa personelu	Burmistrz	Liczba pracowników spełniających wymagania kwalifikacyjne/liczba pracowników Urzędu	Księga jakości Rozporządzenie Rady Ministrów z 18.03.2009 r. sprawie wynagradzania pracowników samorządowych (Dz. U. z 2014r. poz. 1786 j.t. ze zm.), Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”
	Zarządzanie infrastrukturą Urzędu	Zastępca Burmistrza	Liczba nałożonych kar przez organa kontroli w roku badanym/ liczba nałożonych kar w roku poprzednim	Księga jakości Rozporządzenie MP i PS z dnia 26.09.1997 r. w sprawie ogólnych przepisów BHP (Dz. U. z 2003 r. Nr 169, poz. 1650 j.t. ze zm.),

Procesy główne

Świadczenie usług przez Wydział Organizacyjno-Administracyjny klientom indywidualnym	Prowadzenie informacji o ewidencji działalności gospodarczej	Kierownik Wydziału OA		Ustawa z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej. (Dz. U. z 2016 r., poz. 1829 ze zm.) Rozporządzenie MF z dnia 28.09.2007 r. w/s zapłaty opłaty skarbowej (Dz. U. z 2007 r. Nr 187, poz. 1330) Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”
	Wydawanie dowodów osobistych	Kierownik Wydziału OA		Ustawa z dnia 06 sierpnia 2010 r. o dowodów osobistych, (Dz. U. z 2017 r. poz. 1464) Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2017 r., poz.23 ze zm.),
	Wydawanie decyzji o zameldowaniu	Kierownik Wydziału OA		Ustawa z dnia 24 września 2010 r. o ewidencji ludności (Dz. U. z 2017 r. poz. 657 j.t.) Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (j.t. Dz. U. z 2017 r., poz.1257).
	Wydawanie decyzji o wymeldowaniu	Kierownik Wydziału OA	Liczba uchylonych decyzji /liczba decyzji wydanych w danym roku	Ustawa z dnia 24 września 2010 r. o ewidencji ludności, (Dz. U. z 2017 r. poz. 657 j.t.) Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz.1257), Rozporządzenie MF z dnia 28.09.2007 r. w/s zapłaty opłaty skarbowej (Dz. U. z 2007 r. Nr 187, poz. 1330), Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”

	Wydawanie decyzji o wpisaniu do rejestru wyborców	Kierownik Wydziału OA	Liczba uchylonych decyzji /liczba decyzji wydanych	Ustawa z dnia 5 stycznia 2011 r. – Kodeks Wyborczy (Dz. U. z 2017 r., poz. 15 ze zm.). Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”
	Zawieranie i rozwiązywanie stosunku pracy	Kierownik Wydziału OA		Ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. z 2016 r. poz. 902 ze zm.), Regulamin naboru pracowników na stanowisko w Urzędzie Miejskim w Wąbrzeźnie Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”
	Ewidencja czasu pracy	Kierownik OA		Ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. z 2016 r. poz. 902 ze zm.), Regulamin pracy Urzędu Miasta Wąbrzeźno – Zarządzenie nr 0050.78.2012 Burmistrza Wąbrzeźna z dnia 15.06.2012 r. Ustawa Kodeks pracy z 26.06.1974 r. (Dz. U. z 2016 r., po. 1666 ze zm.), Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”
	Zasady wynagradzania pracowników samorządowych	Kierownik OA		Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 18.03.2009 r. w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych (Dz. U. z 2014 r., poz. 1786 j.t. ze zm.) Regulamin wynagradzania pracowników w Urzędzie Miejskim w Wąbrzeźnie Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”

Świadczenie usług przez Urząd stanu Cywilnego	Rejestracja urodzenia dziecka	Kierownik USC	Liczba uchylonych decyzji /liczba decyzji wydanych	<p>Ustawa z dnia 28 listopada 2014 r. - Prawo o aktach stanu cywilnego (j.t. Dz. U. z 2016 r. poz. 2064), Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2017 r., poz.1257), Ustawa z dnia 25 lutego 1964 r. - Kodeks rodzinny i opiekuńczy (Dz. U. z 2017 r. poz. 682), Ustawa z dnia 16 listopada 2006 r. o opłacie skarbowej (j.t. Dz. U. z 2016 r. poz. 1827), Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych w sprawie sposobu prowadzenia rejestru stanu cywilnego oraz akt zbiorowych rejestracji stanu cywilnego (Dz.U. z 2016 r. poz. 1904); Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. z 2011 r. Nr 14, poz.67 ze zm.). Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”</p>
--	-------------------------------	---------------	--	---

	Rejestracja zgonu	Kierownik USC	Liczba uchylonych decyzji /liczba decyzji wydanych	<p>Ustawa z dnia 28 listopada 2014 r. - Prawo o aktach stanu cywilnego Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. (j.t. Dz. U. z 2016 r. poz. 2064), Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2016 r., poz.23 ze zm.); Ustawa z dnia 16 listopada 2006 r. o opłacie skarbowej (j.t. Dz. U. z 2016 r. poz. 1827), Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych w sprawie sposobu prowadzenia rejestru stanu cywilnego oraz akt zbiorowych rejestracji stanu cywilnego (Dz.U. z 2016 r. poz. 1904); Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. z 2011 r. Nr 14, poz.67 ze zm.),</p> <p>Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”</p>
--	-------------------	---------------	--	--

	Rejestracja zawarcia związku małżeńskiego	Kierownik USC	Liczba uchylonych decyzji /liczba decyzji wydanych	<p>Ustawa z dnia 28 listopada 2014 r. - Prawo o aktach stanu cywilnego (j.t. Dz. U. z 2016 r. poz. 2064), Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2017 r., poz.1257), Ustawa z dnia 25 lutego 1964 r. - Kodeks rodzinny i opiekuńczy (j.t. Dz. U. z 2017 r. poz. 682), Ustawa z dnia 16 listopada 2006 r. o opłacie skarbowej (j.t. Dz. U. z 2016 r. poz. 1827), Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych w sprawie sposobu prowadzenia rejestru stanu cywilnego oraz akt zbiorowych rejestracji stanu cywilnego (Dz. U. z 2016 r. poz. 1904); Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. z 2011 r. Nr 14, poz.67 ze zm.). Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”</p>
--	---	---------------	--	--

	Transkrypcja aktu stanu cywilnego	Kierownik USC	Liczba uchylonych decyzji /liczba decyzji wydanych	<p>Ustawa z dnia 28 listopada 2014 r. - Prawo o aktach stanu cywilnego (j.t. Dz. U. z 2016 r. poz. 2064), Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (j.t. Dz. U. z 2017 r., poz.1257), Ustawa z dnia 16 listopada 2006 r. o opłacie skarbowej (j.t. Dz. U. z 2016 r. poz. 1827), Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych w sprawie sposobu prowadzenia rejestru stanu cywilnego oraz akt zbiorowych rejestracji stanu cywilnego (Dz.U. z 2016 r. poz. 1904);</p> <p>Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. z 2011 r. Nr 14, poz.67 ze zm.),</p> <p>Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”</p>
--	-----------------------------------	---------------	--	--

	Sprostowanie aktu stanu cywilnego	Kierownik USC	Liczba uchylonych decyzji /liczba decyzji wydanych	<p>Ustawa z dnia 28 listopada 2014 r. - Prawo o aktach stanu cywilnego (j.t. Dz. U. z 2016 r. poz. 2064), Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2017 r., poz.1257), Ustawa z dnia 16 listopada 2006 r. o opłacie skarbowej (j.t. Dz. U. z 2016 r. poz. 1827), Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych w sprawie sposobu prowadzenia rejestru stanu cywilnego oraz akt zbiorowych rejestracji stanu cywilnego (Dz.U. z 2016 r. poz. 1904); Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. z 2011 r. Nr 14, poz.67 ze zm.). Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”</p>
--	-----------------------------------	---------------	--	---

	Uzupełnienie aktu stanu cywilnego	Kierownik USC	Liczba uchylonych decyzji /liczba decyzji wydanych	<p>Ustawa z dnia 28 listopada 2014 r. - Prawo o aktach stanu cywilnego (j.t. Dz. U. z 2016 r. poz.2064), Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2017 r., poz.1257), Ustawa z dnia 16 listopada 2006 r. o opłacie skarbowej (j.t. Dz. U. z 2016 r. poz. 1827), Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych w sprawie sposobu prowadzenia rejestru stanu cywilnego oraz akt zbiorowych rejestracji stanu cywilnego (Dz. U. z 2016 r. poz. 1904); Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. z 2011 r. Nr 14, poz.67 ze zm.). Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”</p>
--	-----------------------------------	---------------	--	---

	Zmiana imienia i nazwiska	Kierownik USC	Liczba uchylonych decyzji /liczba decyzji wydanych	<p>Ustawa z dnia 17 października 2008 r. o zmianie imienia i nazwiska (Dz. U. z 2016 r. poz.10), Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2017 r., poz.1257), Ustawa z dnia 16 listopada 2006 r. o opłacie skarbowej (j.t. Dz. U. z 2016 r. poz. 1827), Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. z 2011 r. Nr 14, poz.67 ze zm.). Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „ Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”</p>
	Wydawanie odpisów z aktów stanu cywilnego	Kierownik USC	Liczba uchylonych decyzji /liczba decyzji wydanych	<p>Ustawa z dnia 28 listopada 2014 r. - Prawo o aktach stanu cywilnego (j.t. Dz. U. z 2016 r. poz. 2064), Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz.1257), Ustawa z dnia 16 listopada 2006 r. o opłacie skarbowej (j.t. Dz. U. z 2016 r. poz. 1827), Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. z 2011 r. Nr 14, poz.67 ze zm.). Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „ Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”</p>

Świadczenie usług przez Wydział Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej klientom indywidualnym	Odbieranie i zagospodarowywanie odpadów z nieruchomości zamieszkałych i niezamieszkałych	Kierownik Wydziału GK	Liczba uchylonych decyzji /liczba decyzji wydanych	<p>Ustawa z dnia 13 września 1996 r. o utrzymaniu czystości i porządku w gminach (Dz. U. z 2017 r. poz. 1289),</p> <p>Uchwała nr XI/52/15 Rady Miasta Wąbrzeźno z dnia 30.09.2015 r. w sprawie regulaminu utrzymania czystości i porządku na terenie Gminy Miasto Wąbrzeźno</p> <p>Uchwała nr XII/58/15 Rady Miasta Wąbrzeźno z dnia 28.10.2015 r. w sprawie wyboru metody ustalania opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi oraz ustalenia stawki tej opłaty,</p> <p>Uchwała nr XII/60/15 Rady Miasta Wąbrzeźno z dnia 28.10.2015 r. w sprawie ustalenia wzoru deklaracji o wysokości opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi składanej przez właściciela nieruchomości;</p> <p>Uchwała nr XI/53/15 Rady Miasta Wąbrzeźno z dnia 30 września 2015 r. w sprawie szczegółowego sposobu i zakresu świadczenia usług w zakresie odbierania odpadów komunalnych od właścicieli nieruchomości i zagospodarowanie tych odpadów w zamian za uiszczoną przez właściciela nieruchomości opłatę za gospodarowanie odpadami komunalnymi;</p> <p>Uchwała nr XII/59/15 Rady Miasta Wąbrzeźno z dnia 28 października 2015 r. w sprawie określenia terminu, częstotliwości i trybu uiszczania opłat za gospodarowanie odpadami.</p> <p>Procedura „Nadzór nad dokumentami”</p> <p>Procedura „Nadzór nad zapisami”</p> <p>Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”</p>
	Odbieranie odpadów (zaświadczenie)	Kierownik Wydziału GK	Liczba uchylonych decyzji /liczba decyzji wydanych	<p>Ustawa z dnia 13 września 1996 r. o utrzymaniu czystości i porządku w gminach (Dz. U. z 2017 r. poz. 1289),</p> <p>Rozporządzenie MF z dnia 28.09.2007 r. w/s zapłaty opłaty skarbowej (Dz. U. z 2007 r. Nr 182, poz. 1330),</p>

	Decyzje na umieszczenie reklamy	Kierownik Wydziału GK	Liczba uchylonych decyzji /liczba decyzji wydanych w danym roku	Ustawa z dnia 21.03.1985 o drogach publicznych (Dz. U. z 2016 r. poz. 1440), Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”
	Decyzje na lokalizację zjazdów w pasie drogowym	Kierownik Wydziału GK	Liczba uchylonych decyzji /liczba decyzji wydanych w danym roku	Ustawa z dnia 21.03.1985 o drogach publicznych (Dz. U. z 2016 r. poz. 1440), Rozporządzenie Ministra Transportu i Gospodarki Morskiej z dnia 2.03.1999 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać drogi publiczne i ich usytuowanie, (Dz. U. z 2016 r., poz. 124) Ustawa z dnia 16.11.2006 r. o opłacie skarbowej (Dz. U. z 2015 r. poz. 783j.t. ze zm.), Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”
Świadczenie usług przez stanowisko ds. oświaty, zdrowia, kultury, sportu i rekreacji klientom indywidualnym	Wydawanie decyzji w sprawie przyznania dofinansowania kosztów kształcenia młodocianego pracownika	Zastępca Burmistrza Miasta	1. Liczba decyzji przyznającej świadczenie w roku badanym/ liczba decyzji przyznającej świadczenie w roku poprzednim 2. Liczba decyzji odmownych w badanym roku/liczba decyzji odmownych w roku poprzednim	Ustawa z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty (Dz. U. z 2016 r. poz. 1943 ze zm.) Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 28 maja 1996 r. w sprawie przygotowania zawodowego młodocianych i ich wynagradzania (Dz. U. z 2014 r. poz. 232 j.t.), Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 15 grudnia 2010 r. w sprawie praktycznej nauki zawodu (Dz. U. z 2010 r. Nr 244, poz.1626 ze zm.), Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami”

	Wydawanie aktów nadania stopnia awansu zawodowego nauczyciela	Zastępca Burmistrza Miasta	Liczba wydanych aktów w roku badanym/liczba w roku poprzednim	Ustawa z dnia 26 stycznia 1982 r. – Karta Nauczyciela (Dz. U. z 2017 r., poz. 1189), Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”
	Egzekucja realizacji obowiązku szkolnego/obowiązku nauki	Zastępca Burmistrza Miasta		Ustawa z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty (Dz. U. z 2016 r. poz. 1943 ze zm.) Ustawa z dnia 17 czerwca 1966 r. o postępowaniu egzekucyjnym w administracji (Dz. U. z 2016 r. poz. 599 j.t.), Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami”
Świadczenie usług przez Stanowisko ds. zamówień publicznych i programów europejskich	Zamówienia publiczne	Burmistrz	Liczba wszczętych postępowań do liczby odwołań Liczba wszczętych postępowań do liczby postępowań unieważnionych	Prawo zamówień publicznych – ustawa z dnia 29 stycznia 2004 r. (Dz. U. z 2015 r., poz. 2164) Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”

klientom indywidualnym i instytucjonalnym	Pozyskiwanie środków z funduszy i źródeł zewnętrznych	Burmistrz	Liczba złożonych wniosków o dofinansowanie/ liczba otrzymanych dofinansowań/dotacji:	<p>Prawo ochrony środowiska – ustawa z dnia 27.04.2001 r. (Dz. U. z 2017 r. poz., 519)</p> <p>Ustawa z dnia 6 grudnia 2006 r. o zasadach prowadzenia polityki rozwoju (Dz. U. z 2016 r. poz. 383 j.t.)</p> <p>Ustawa z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (j.t. Dz. U. z 2015 r. poz. 2164)</p> <p>Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. z 2016 r. poz. 1870 ze zm.);</p> <p>Ustawa z dnia 3 października 2008 r. o udostępnianiu informacji o środowisku i jego ochronie, udziale społeczeństwa w ochronie środowiska oraz ocenach oddziaływania na środowisko (Dz. U. z 2017 r. poz. 1405 z późn. zm.).</p>
		Zastępca burmistrza	Wnioskowana kwota dotacji / kwota	Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2016r. poz. 1817 ze zm.),

Świadczenie usług przez Stanowisko ds. organizacji pozarządowych, współpracy zagranicznej i promocji klientom indywidualnym i instytucjonalnym	Współpraca z NGO w szczególności ogłaszanie otwartych konkursów ofert na realizację zadań publicznych		przyznanych dotacji w badanym roku	<p>Uchwała nr XII/65/11 Rady Miejskiej w Wąbrzeźnie z dnia 28 września 2011 r. w sprawie określenia szczegółowego sposobu konsultowania z organizacjami pozarządowymi i podmiotami wymienionymi a art. 3 ust. 3 ustawy o działalności pożytku publicznego i wolontariacie lub z radą działalności pożytku publicznego projektów aktów prawa miejscowego w dziedzinach dotyczących działalności statutowej tych organizacji.</p> <p>Uchwała nr XIII/123/16 Rady Miasta Wąbrzeźno z dnia 30 listopada 2016 r. w sprawie przyjęcia Programu Współpracy Gminy Miasto Wąbrzeźno z organizacjami pozarządowymi oraz podmiotami wymienionymi w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie na rok 2017.</p> <p>Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”</p>
Świadczenie usług przez Wydział Geodezji Budownictwa i Inwestycji	Przekształcenie prawa użytkowania wieczystego w prawo własności	Kierownik Wydziału GB	Liczba przekształceń prawa użytkowania wieczystego w roku badanym/liczba przekształceń w roku poprzednim	Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o przekształceniu prawa użytkowania wieczystego w prawo własności (Dz. U. z 2012 r. poz. 83 j.t. ze zm.), Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2017 r., poz. 1257 ze zm.)

klientom indywidualnym	Przygotowanie umów dzierżawy na grunty stanowiące własność miasta	Kierownik Wydziału GB	Liczba zawartych umów	Ustawa z dnia 21 sierpnia 1997 r. o gospodarce nieruchomościami (Dz. U. z 2016 r. poz. 2147 z późn. zm.) Obwieszczenie Rady Miasta Wąbrzeźno z 19.02.2014 r. w sprawie ogłoszenia tekstu jednolitego uchwały w sprawie określania zasad wydzierżawiania i wynajmowania nieruchomości stanowiących mienie Gminy Miasto Wąbrzeźno Uchwały Rady Miejskiej na poszczególne dzierżawy Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”
	Przygotowanie decyzji związanych z podziałami nieruchomości	Kierownik Wydziału GB	Liczba wydanych decyzji	Ustawa z dnia 21 sierpnia 1997 r. o gospodarce nieruchomościami (Dz. U. z 2016 r. poz. 2147 z późn. zm.), Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2017 r. poz. 1257).
	Wydawanie wypisów i wyrysów oraz zaświadczeń	Kierownik Wydziału GB	Liczba wydanych wypisów/wyrysów/zaświadczeń	Ustawa z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2016 r. poz.446 z późn. zm.), Ustawa z dnia 27 marca 2003r. o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym (Dz. U. z 2017 r. poz. 1073), Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2017 r. poz. 1257), Ustawa o opłacie skarbowej z dnia 16 listopada 2006 r. (Dz. U. z 2016 r. poz. 1827.), Rozporządzenie MF z dnia 28.09.2007 r. w/s zapłaty opłaty skarbowej (Dz. U. z 2007 r. Nr 187, poz. 1330)

Świadczenie usług przez Wydział Ekonomiczno-Finansowy klientom indywidualnym oraz instytucjonalnym	Wydanie decyzji w sprawie ustalenia kwoty podatku od nieruchomości, rolnego i leśnego	Skarbnik Miasta		Ustawa o podatkach i opłatach lokalnych z dnia 12.01.1991r. (Dz. U. z 2016 r. poz. 716 ze zm.), Uchwała Nr XIII/67/15 Rady Miasta Wąbrzeźna z dnia 03.12.2015 r. w sprawie określenia wysokości stawek podatku od nieruchomości, Ustawa o podatku rolnym z dnia 15.11.1984r., (Dz. U. z 2016 r. poz. 617 ze zm.), Ustawa podatku leśnym z dnia 30.10.2002 r. (Dz. U. z 2016 r., poz. 374 ze zm.), Ustawa Ordynacja podatkowa z dnia 29.08.1997r. (Dz. U. z 2017 r. poz. 201 ze zm.), Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną” Procedura „Działania korygujące i zapobiegawcze
	Wydanie decyzji uznaniowych : 1. umorzenie zaległości podatkowych	Skarbnik Miasta	Liczba uznanych przez SKO odwołań od decyzji/liczba wydanych decyzji w sprawie	Ustawa Ordynacja podatkowa z dnia 29.08.1997r. (Dz. U. z 2017 r., poz. 201 ze zm.), Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”
	2. odroczenie i rozłożenie na raty zaległości lub należności podatkowych	Skarbnik Miasta		Ustawa Ordynacja podatkowa z dnia 29.08.1997r. (Dz. U. z 2017 r., poz. 201 ze zm.),
	Wydanie decyzji w sprawie zwrotu podatku akcyzowego	Skarbnik Miasta		Ustawa o zwrocie podatku akcyzowego zawartego w cenie oleju napędowego wykorzystywanego do produkcji rolnej z dnia 10.03.2006r. (Dz. U. z 2015r. poz. 1340), Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”

	Egzekucja podatków i opłat	Skarbnik Miasta		Ustawa o postępowaniu egzekucyjnym w administracji z dnia 17.06.1966r. (Dz. U. z 2017 r. poz. 1201), Procedura „Działania korygujące i zapobiegawcze”
	Wydanie decyzji w sprawie określenia wysokości opłaty za posiadanie psów	Skarbnik Miasta		Ustawa o podatkach i opłatach lokalnych z dnia 12.01.1991r., (Dz. U. z 2016 r. poz. 716 ze zm.) Uchwała Nr XXXV/253/13 Rady Miejskiej w Wąbrzeźnie z dnia 28.11.2013 r. w sprawie ustalenia, poboru terminów płatności i wysokości stawek opłaty oraz wprowadzenia zwolnienia w opłacie od posiadania psów. Ustawa Ordynacja podatkowa z dnia 29.08.1997 r. (Dz. U. z 2017 r., poz. 201 ze zm.), Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Działania korygujące i zapobiegawcze”
	Wydanie decyzji określającej wysokość podatku od środków transportowych	Skarbnik Miasta		Ustawa o podatkach i opłatach lokalnych z dnia 12.01.1991r. (Dz. U. z 2016 r. poz. 716 ze zm.), Ustawa Ordynacja podatkowa, z dnia 29.08.1997 r. (Dz. U. z 2017 r., poz. 201 ze zm.), Uchwała Nr XIII/66/15 Rady Miasta Wąbrzeźno z dnia 25.11.2015r. w sprawie określenia wysokości stawek podatku od środków transportowych.
	Wydanie decyzji w sprawie zwrotu opłaty skarbowej	Skarbnik Miasta	Liczba uchylonych decyzji przez SKO/liczba wydanych decyzji	Ustawa o opłacie skarbowej z dnia 16.11.2006 r. (Dz. U. z 2015 r., poz. 783 ze zm.), Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 28.09.2007r. w/s zapłaty opłaty skarbowej (Dz. U. z 2007 r. Nr 187, poz. 1330),

	Oplata za odbieranie i zagospodarowywanie odpadów komunalnych	Skarbnik Miasta	Liczba uchylonych decyzji przez SKO/liczba wydanych decyzji	Ustawa z dnia 13 września 1996 r. o utrzymaniu czystości i porządku w gminach (Dz. U. z 2016 r. poz. 250), Ustawa Ordynacja podatkowa z dnia 29.08.1997 r. (Dz. U. z 2017 r., poz.201 ze zm.), Uchwała nr XII/58/15 Rady Miasta Wąbrzeźno z dnia 28.10.2015 r. w sprawie wyboru metody ustalania opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi oraz ustalenia stawki tej opłaty, Uchwała nr XII/59/15 Rady Miasta Wąbrzeźno z dnia 28.10.2015 r. w sprawie określenia terminu, częstotliwości i trybu uiszczania opłat za gospodarowanie odpadami komunalnymi.
Świadczenie usług przez Straż Miejska	Ochrona spokoju i porządku w miejscach publicznych	Komendant SM	Liczba skarg mieszkańców/jednostek	Ustawa o strażach gminnych z dnia 29 sierpnia 1997 r. (Dz. U. z 2016 poz. 706 j.t.); Uchwała Rady Miasta Wąbrzeźno Nr XI/52/15 z dnia 30 września 2015 r. w sprawie regulaminu utrzymania czystości i porządku na terenie Gminy Miasto Wąbrzeźno
Procesy pomocnicze				
Zasilanie, analiza i prewencja	Zakupy i ocena dostawców		Liczba protestów uznanych za uzasadnione przez KIO/ liczba przeprowadzonych przetargów w roku	Procedura „Udzielanie zamówień o wartości od 15 000 zł do 14 000 euro w formie pisemnej” Ustawa „Prawo zamówień publicznych” Księga jakości

	Działania zapobiegawcze i korygujące	Pełnomocnik ds. SZJ		Procedura „Działania korygujące i zapobiegawcze”
	Dokumentacja systemu zarządzania jakością	Pełnomocnik ds. SZJ		Procedura „Nadzór nad dokumentami”
	Zapisy systemu zarządzania jakością	Właściciele procesów merytorycznych		Procedura „Nadzór nad zapisami”
	Rozpatrywanie skarg, wniosków, zażaleń i odwołań	Właściciele procesów merytorycznych	Liczba skarg w roku badanym/liczba skarg w roku poprzednim	Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną” Rozporządzenie Rady Ministrów z 8.01.2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5 z 2002 r., poz. 46),
	System auditów wewnętrznych	Pełnomocnik ds. SZJ	Liczba niezgodności w roku badanym/liczba niezgodności w roku poprzednim	Procedura „Audit wewnętrzny”
	Badanie zadowolenia klienta	Sekretarz	Liczba skarg w roku badanym/liczba skarg w roku poprzednim	Księga jakości Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad dokumentami”