

### Wykaz procesów realizowanych przez Urząd Miasta Wąbrzeźno na 2020 r.

Nazwa procesu	Właściciel procesu	Rodzaj celu (operacyjne, stanowiskowe)	Wejście/wyjście procesu	Miernik procesu	Nazwa aktu prawnego lub innej regulacji normującej postępowanie w danym procesie	
<b>Procesy zarządzania</b>						
<b>Zarządzanie zasobami</b>	Jakościowa strategia rozwoju Urzędu Nadzorowanie pracy Urzędu przez Kierownictwo Ocena systemu zarządzania jakością przez Kierownictwo	Burmistrz	operacyjny		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	operacyjny		Liczba pracowników spełniających wymagania kwalifikacyjne/liczba pracowników Urzędu	Księga jakości Rozporządzenie Rady Ministrów z 18.03.2009 r. sprawie wynagradzania pracowników samorządowych, Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”
	Zarządzanie infrastrukturą Urzędu	Zastępca Burmistrza	operacyjny		Liczba nałożonych kar przez organa kontroli w	Księga jakości Rozporządzenie MP i PS z dnia

					roku badanym/ liczba nałożonych kar w roku poprzednim	26.09.1997 r. w sprawie ogólnych przepisów BHP,
<b>Świadczenie usług przez stanowisko ds. wspierania przedsiębiorczości i rozwoju gospodarczego</b>	Prowadzenie informacji o ewidencji działalności gospodarczej	Sekretarz	stanowiskowy	Złożenie wniosku/powstanie firmy		Ustawa z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej, Rozporządzenie MF z dnia 28.09.2007 r. w/s zapłaty opłaty skarbowej, Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”
	Przygotowywanie zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych	Sekretarz	stanowiskowy	Złożenie wniosku/wydanie zezwolenia	Liczba wydanych zezwoleń	Ustawa z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej, Rozporządzenie MF z dnia 28.09.2007 r. w/s zapłaty opłaty skarbowej, Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”
<b>Świadczenie usług przez Wydział Organizacyjno-Administracyjny klientom indywidualnym</b>	Wydawanie dowodów osobistych	Sekretarz	stanowiskowy	Złożenie wniosku/wydanie dowodu osobistego	Liczba wydanych dowodów osobistych	Ustawa z dnia 06 sierpnia 2010 r. o dowodów osobistych, Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego,
	Wydawanie decyzji o zameldowaniu	Sekretarz	stanowiskowy	Złożenie wniosku/zameldowanie osoby	Liczba uchylonych decyzji /liczba decyzji wydanych w danym roku	Ustawa z dnia 24 września 2010 r. o ewidencji ludności, Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego.
	Wydawanie decyzji o wymeldowaniu	Sekretarz	stanowiskowy	Złożenie wniosku/wymeldowanie osoby	Liczba uchylonych decyzji /liczba decyzji wydanych w danym	Ustawa z dnia 24 września 2010 r. o ewidencji ludności, Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. –

					roku	Kodeks postępowania administracyjnego, Rozporządzenie MF z dnia 28.09.2007 r. w/s zapłaty opłaty skarbowej, Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”
	Wydawanie decyzji o wpisaniu do rejestru wyborców	Sekretarz	stanowiskowy	Złożenie wniosku/wpis do rejestru, możliwość głosowania	Liczba uchylonych decyzji /liczba decyzji wydanych	Ustawa z dnia 5 stycznia 2011 r. – Kodeks Wyborczy, Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”
	Przeprowadzenie wyborów Prezydenta RP	Sekretarz, Komisarz wyborczy, Urzędnik wyborczy	operacyjny			Ustawa z dnia 5 stycznia 2011 r. – Kodeks Wyborczy, Uchwały Komisarza Wyborczego Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”
	Zawieranie i rozwiązywanie stosunku pracy	Sekretarz	operacyjny	Podjęcie decyzji o zatrudnieniu/podpisanie umowy o pracę. Wypowiedzenie umowy/świadectwo pracy		Ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych, 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	Sekretarz	stanowiskowy			Ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych, Regulamin pracy Urzędu Miasta Wąbrzeźno – Zarządzenie

						Burmistrza Wąbrzeźna Ustawa Kodeks pracy z 26.06.1974 r., Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”
	Zasady wynagradzania pracowników samorządowych	Sekretarz	operacyjny			Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 18.03.2009 r. w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych, Regulamin wynagradzania pracowników w Urzędzie Miasta Wąbrzeźno, Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”
<b>Świadczenie usług przez Urząd Stanu Cywilnego</b>	Rejestracja urodzenia dziecka	Kierownik USC	stanowiskowy	Złożenie wniosku/wydanie aktu urodzenia	Liczba uchylonych decyzji /liczba decyzji wydanych	Ustawa z dnia 28 listopada 2014 r. - Prawo o aktach stanu cywilnego, Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego, Ustawa z dnia 25 lutego 1964 r. - Kodeks rodzinny i opiekuńczy, Ustawa z dnia 16 listopada 2006 r. o opłacie skarbowej, Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych w sprawie sposobu prowadzenia rejestru stanu cywilnego oraz akt zbiorowych rejestracji stanu cywilnego;, 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, Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”
	Rejestracja zgonu	Kierownik USC	stanowiskowy	Złożenie wniosku/wydanie aktu zgonu	Liczba uchylonych decyzji /liczba decyzji wydanych	Ustawa z dnia 28 listopada 2014 r. - Prawo o aktach stanu cywilnego Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego, Ustawa z dnia 16 listopada 2006 r. o opłacie skarbowej, Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych w sprawie sposobu prowadzenia rejestru stanu cywilnego oraz akt zbiorowych rejestracji stanu cywilnego, 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, Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”
	Rejestracja zawarcia związku małżeńskiego	Kierownik USC	stanowiskowy	Złożenie wniosku/zawarcie związku małżeńskiego	Liczba uchylonych decyzji /liczba decyzji wydanych	Ustawa z dnia 28 listopada 2014 r. - Prawo o aktach stanu cywilnego, Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego, Ustawa z dnia 25 lutego 1964 r. -

						<p>Kodeks rodzinny i opiekuńczy,  Ustawa z dnia 16 listopada 2006 r.  o opłacie skarbowej,  Rozporządzenie Ministra Spraw  Wewnętrznych w sprawie sposobu  prowadzenia rejestru stanu  cywilnego oraz akt zbiorowych  rejestracji stanu cywilnego,  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,  Procedura „Nadzór nad  dokumentami”  Procedura „Nadzór nad zapisami”  Procedura „Nadzór nad usługą  niezgodną”</p>
	Transkrypcja aktu stanu cywilnego	Kierownik USC	stanowiskowy		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. -  Kodeks postępowania  administracyjnego ,  Ustawa z dnia 16 listopada 2006 r.  o opłacie skarbowej,  Rozporządzenie Ministra Spraw  Wewnętrznych w sprawie sposobu  prowadzenia rejestru stanu  cywilnego oraz akt zbiorowych  rejestracji stanu cywilnego ,  Rozporządzenie Prezesa Rady  Ministrów z dnia 18 stycznia 2011  r. w sprawie instrukcji  kancelaryjnej, jednolitych  rzeczowych wykazów akt oraz</p>

						instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych, Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”
	Sprostowanie aktu stanu cywilnego	Kierownik USC	stanowiskowy	Złożenie wniosku/wydanie aktu	Liczba uchylonych decyzji /liczba decyzji wydanych	Ustawa z dnia 28 listopada 2014 r. - Prawo o aktach stanu cywilnego, Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego, Ustawa z dnia 16 listopada 2006 r. o opłacie skarbowej, Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych w sprawie sposobu prowadzenia rejestru stanu cywilnego oraz akt zbiorowych rejestracji stanu cywilnego, 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, Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”
	Uzupełnienie aktu stanu cywilnego	Kierownik USC	stanowiskowy	Złożenie wniosku/wydanie aktu	Liczba uchylonych decyzji /liczba decyzji wydanych	Ustawa z dnia 28 listopada 2014 r. - Prawo o aktach stanu cywilnego, Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego,

						<p>Ustawa z dnia 16 listopada 2006 r. o opłacie skarbowej,  Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych w sprawie sposobu prowadzenia rejestru stanu cywilnego oraz akt zbiorowych rejestracji stanu cywilnego,  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,  Procedura „Nadzór nad dokumentami”  Procedura „Nadzór nad zapisami”  Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”</p>
	Zmiana imienia i nazwiska	Kierownik USC	stanowiskowy	Złożenie wniosku/nowe dane osobowe, dowód osobisty	Liczba uchylonych decyzji /liczba decyzji wydanych	<p>Ustawa z dnia 17 października 2008 r. o zmianie imienia i nazwiska,  Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego,  Ustawa z dnia 16 listopada 2006 r. o opłacie skarbowej,  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,  Procedura „Nadzór nad dokumentami”</p>



						Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”
	Wydawanie odpisów z aktów stanu cywilnego	Kierownik USC	stanowiskowy	Złożenie wniosku/wydanie odpisu	Liczba uchylonych decyzji /liczba decyzji wydanych	Ustawa z dnia 28 listopada 2014 r. - Prawo o aktach stanu cywilnego, Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego, Ustawa z dnia 16 listopada 2006 r. o opłacie skarbowej, 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, Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”
<b>Świadczenie usług przez Wydział Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej klientom indywidualnym</b>	Odbieranie i zagospodarowywanie odpadów z nieruchomości zamieszkałych i niezamieszkałych	Kierownik Wydziału GK	operacyjny	Złożenie wniosku/odbiór odpadów komunalnych	Liczba uchylonych decyzji /liczba decyzji wydanych	Ustawa z dnia 13 września 1996 r. o utrzymaniu czystości i porządku w gminach, Uchwała nr X/65/19 Rady Miasta Wąbrzeźno z dnia 10.07.2019 r. w sprawie regulaminu utrzymania czystości i porządku na terenie Gminy Miasto Wąbrzeźno  Uchwała nr XIII/81/19 Rady Miasta Wąbrzeźno z dnia 30.10.2019 r. w sprawie wyboru metody ustalania opłaty za gospodarowanie odpadami

						komunalnymi oraz ustalenia stawki tej opłaty, Uchwała nr XIII/82/19 Rady Miasta Wąbrzeźno z dnia 30.10.2019 r. w sprawie ustalenia wzoru deklaracji o wysokości opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi składanej przez właściciela nieruchomości; Uchwała nr X/66/19 Rady Miasta Wąbrzeźno z dnia 10.07.2019 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; Uchwała nr XIII/80/19 Rady Miasta Wąbrzeźno z dnia 30.10.2019 r. w sprawie określenia terminu, częstotliwości i trybu uiszczania opłat za gospodarowanie odpadami. Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”
	Odbieranie odpadów (zaświadczenie)	Kierownik Wydziału GK	operacyjny	Złożenie wniosku/odbiór odpadów komunalnych	Liczba uchylonych decyzji /liczba decyzji wydanych	Ustawa z dnia 13 września 1996 r. o utrzymaniu czystości i porządku w gminach, Rozporządzenie MF z dnia 28.09.2007 r. w/s zapłaty opłaty skarbowej,
	Decyzje na	Kierownik	stanowiskowy	Złożenie	Liczba uchylonych	Ustawa z dnia 21.03.1985 o

	umieszczenie reklamy	Wydziału GK		wniosku/wydanie decyzji	decyzji /liczba decyzji wydanych w danym roku	drogach publicznych, Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”
	Decyzje na lokalizacje zjazdów w pasie drogowym	Kierownik Wydziału GK	stanowiskowy	Złożenie wniosku/wydanie decyzji	Liczba uchylonych decyzji /liczba decyzji wydanych w danym roku	Ustawa z dnia 21.03.1985 o drogach publicznych, Rozporządzenie Ministra Transportu i Gospodarki Morskiej z dnia 2.03.1999 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać drogi publiczne i ich usytuowanie, Ustawa z dnia 16.11.2006 r. o opłacie skarbowej, Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”
<b>Świadczenie usług przez Wydział oświaty, zdrowia, kultury, sportu i rekreacji klientom indywidualnym</b>	Wydawanie decyzji w sprawie przyznania dofinansowania kosztów kształcenia młodocianego pracownika	Zastępca Burmistrza Miasta	stanowiskowy	Złożenie wniosku/wydanie decyzji	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, Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 28 maja 1996 r. w sprawie przygotowania zawodowego młodocianych i ich wynagradzania, Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 15 grudnia 2010 r. w sprawie praktycznej nauki zawodu, Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami”
	Wydawanie aktów nadania stopnia awansu zawodowego	Zastępca Burmistrza Miasta	stanowiskowy	Odbycie stażu/akt nadania stopnia awansu	Liczba wydanych aktów w roku badanym/liczba w roku	Ustawa z dnia 26 stycznia 1982 r. – Karta Nauczyciela , Procedura „Nadzór nad usługą

	nauczyciela				poprzednim	niezgodną”
	Rozliczanie dotacji szkół i przedszkoli niepublicznych	Zastępca Burmistrza Miasta	stanowiskowy	Informacje o ilości uczniów/zwrot dotacji		Ustawa z dnia 16.12.2016 r. Prawo Oświatowe, Uchwała nr XXXIV/208/17 Rady Miasta Wąbrzeźno z dnia 20.12.2017 r. w sprawie trybu udzielania i rozliczania dotacji dla niepublicznych szkół, przedszkoli i innym formom nauczania przedszkolnego prowadzonym na terenie Gminy Miasto Wąbrzeźno oraz trybu przeprowadzania kontroli prawidłowości ich pobierania i wykorzystywania. Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „ Nadzór nad zapisami”
	Rozliczanie dotacji – wychowanie przedszkoli	Zastępca Burmistrza Miasta	stanowiskowy	Informacje o ilości uczniów/zwrot dotacji		Ustawa z dnia 27.10.2017 r. o finansowaniu zadań oświatowych Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „ Nadzór nad zapisami”
	Złożenie wniosku i rozliczenie dotacji – darmowe podręczniki dla szkół	Zastępca Burmistrza Miasta	stanowiskowy	Informacje o ilości uczniów korzystających z darmowych podręczników/zwrot dotacji		Ustawa z dnia 27.10.2017 r. o finansowaniu zadań oświatowych Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „ Nadzór nad zapisami”
	Rozliczanie międzygminne – wychowanie przedszkolne	Zastępca Burmistrza Miasta	operacyjny			Ustawa z dnia 27.10.2017 r. o finansowaniu zadań oświatowych Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „ Nadzór nad zapisami”
	Przyznawanie stypendiów o nagród	Zastępca Burmistrza	stanowiskowy	Ilość sportowców/przyznanie		Ustawa z dnia 25.06.2010 r. o sporcie

	sportowych	Miasta		stypendium		Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami”
	Przygotowywaniem, prowadzeniem i koordynowaniem imprez i zawodów sportowo-rekreacyjnych	Zastępca Burmistrza Miasta	stanowiskowy	Informacje ze szkół, klubów sportowych, stowarzyszeń/imprez	Liczba przeprowadzonych imprez w danym roku	Ustawa z dnia 25 czerwca 2010 r. o sporcie Ustawa z dnia 20 marca 2009 r. o bezpieczeństwie imprez masowych Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami”
<b>Świadczenie usług przez Stanowisko ds. zamówień publicznych klientom indywidualnym i instytucjonalnym</b>	Zamówienia publiczne	Burmistrz	operacyjny	Przygotowanie dokumentacji przetargowej/wybór wykonawcy zadania	Liczba wszczętych postępowań do liczby odwołań Liczba wszczętych postępowań do liczby postępowań unieważnionych	Prawo zamówień publicznych – ustawa z dnia 29 stycznia 2004 r. Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”

	Współpraca z NGO w szczególności ogłaszanie otwartych konkursów ofert na realizację zadań publicznych	Zastępca burmistrza	stanowiskowy	Złożenie wniosku przez organizacje pozarządowe/przyznane dotacji	Wnioskowana kwota dotacji / kwota przyznanych dotacji w badanym roku	Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, 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. Uchwała nr XIV/90/19 Rady Miasta Wąbrzeźno z dnia 26 listopada 2020 r. w sprawie przyjęcia Programu współpracy Gminy Miasto Wąbrzeźno z organizacjami pozarządowymi w roku 2020 Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”
<b>Świadczenie usług przez Stanowisko ds. organizacji pozarządowych, współpracy zagranicznej i promocji klientom indywidualnym i instytucjonalnym</b>						
<b>Świadczenie usług przez Wydział Inwestycji Gospodarki Gruntami i</b>	Przekształcenie prawa użytkownika wieczystego w prawo własności	Kierownik Wydziału IG	stanowiskowy		Liczba przekształceń prawa użytkownika wieczystego w roku badanym/liczba przekształceń w roku	Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o przekształceniu prawa użytkownika wieczystego w prawo własności nieruchomości, Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r.

<b>Planowania Przestrzennego klientom indywidualnym</b>					poprzednim	kodeks postępowania administracyjnego.
	Przygotowanie umów dzierżawy na grunty stanowiące własność miasta	Kierownik Wydziału IG	stanowiskowy		Liczba zawartych umów	Ustawa z dnia 21 sierpnia 1997 r. o gospodarce nieruchomościami, 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 IG	stanowiskowy	Złożenie wniosku/wydanie decyzji	Liczba wydanych decyzji	Ustawa z dnia 21 sierpnia 1997 r. o gospodarce nieruchomościami, Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego.
Wydawanie wypisów i wyrysów oraz zaświadczeń	Kierownik Wydziału IG	stanowiskowy	Złożenie wniosku/wydanie zaświadczenia	Liczba wydanych wypisów/wyrysów/zaświadczeń	Ustawa z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym, Ustawa z dnia 27 marca 2003r. o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym, Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego, Ustawa o opłacie skarbowej z dnia 16 listopada 2006 r., Rozporządzenie MF z dnia 28.09.2007 r. w/s zapłaty opłaty skarbowej.	

	Współpraca i nadzór nad Wykonawcami poszczególnych inwestycji w mieście	Kierownik Wydziału IG	operacyjny	Złożenie dokumentacji przetargowej/wykonanie zadania inwestycyjnego	Liczba zakończonych i oddanych inwestycji	wg rodzaju zadania inwestycyjnego
	Pozyskiwanie środków z funduszy i źródeł zewnętrznych	Burmistrz	operacyjny	Złożenie wniosku do podmiotów przyznających środki/uzyskanie dofinansowania	Liczba złożonych wniosków o dofinansowanie/liczba otrzymanych dofinansowań/dotacji	Prawo ochrony środowiska –ustawa z dnia 27.04.2001 r. Ustawa z dnia 6 grudnia 2006 r. o zasadach prowadzenia polityki i rozwoju, Ustawa z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych, Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych, Ustawa z dnia 3 października 2008 r. o udostępnieniu informacji o środowisku i jego ochronie, udziale społeczeństwa w ochronie środowiska oraz ocenach oddziaływania na środowisko.
<b>Świadczenie usług przez Wydział Ekonomiczno-Finansowy klientom indywidualnym oraz instytucjonalnym</b>	Wydanie decyzji w sprawie ustalenia kwoty podatku od nieruchomości, rolnego i leśnego	Skarbnik Miasta	stanowiskowy	Uchwała w sprawie wysokości podatku/wydanie decyzji		Ustawa o podatkach i opłatach lokalnych z dnia 12.01.1991r., Uchwała Nr XIV/85/19 Rady Miasta Wąbrzeźna z dnia 26.11.2019 r. w sprawie określenia wysokości stawek podatku od nieruchomości, Ustawa o podatku rolnym z dnia 15.11.1984r., Ustawa podatku leśnym z dnia 30.10.2002 r., Ustawa Ordynacja podatkowa z dnia 29.08.1997r., 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	stanowiskowy	Złożenie wniosku/wydanie decyzji	Liczba uznanych przez SKO odwołań od decyzji/liczba wydanych decyzji w sprawie	Ustawa Ordynacja podatkowa z dnia 29.08.1997r., 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	stanowiskowy	Złożenie wniosku/wydanie decyzji		Ustawa Ordynacja podatkowa z dnia 29.08.1997r.
	Wydanie decyzji w sprawie zwrotu podatku akcyzowego	Skarbnik Miasta	stanowiskowy	Złożenie wniosku/wydanie decyzji		Ustawa o zwrocie podatku akcyzowego zawartego w cenie oleju napędowego wykorzystywanego do produkcji rolnej z dnia 10.03.2006r. Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”
	Egzekucja podatków i opłat	Skarbnik Miasta	stanowiskowy	Złożenie wniosku/wydanie decyzji		Ustawa o postępowaniu egzekucyjnym w administracji z dnia 17.06.1966r., Procedura „Działania korygujące i zapobiegawcze”
	Wydanie decyzji w sprawie określenia wysokości opłaty za posiadanie psów	Skarbnik Miasta	stanowiskowy	Uchwała w sprawie wysokości podatku/wydanie decyzji		Ustawa o podatkach i opłatach lokalnych z dnia 12.01.1991r., 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., Procedura „Nadzór nad dokumentami” Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Działania korygujące i zapobiegawcze”
	Wydanie decyzji określającej wysokość podatku od środków transportowych	Skarbnik Miasta	stanowiskowy	Uchwała w sprawie wysokości podatku/wydanie decyzji		Ustawa o podatkach i opłatach lokalnych z dnia 12.01.1991r., Ustawa Ordynacja podatkowa, z dnia 29.08.1997 r., Uchwała Nr XIV/86/19 Rady Miasta Wąbrzeźno z dnia 26.11.2019r. w sprawie określenia wysokości stawek podatku od środków transportowych.
	Wydanie decyzji w sprawie zwrotu opłaty skarbowej	Skarbnik Miasta	stanowiskowy	Złożenie wniosku/wydanie decyzji	Liczba uchylonych decyzji przez SKO/liczba wydanych decyzji	Ustawa o opłacie skarbowej z dnia 16.11.2006 r., Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 28.09.2007r. w/s zapłaty opłaty skarbowej.
	Opłata za odbieranie i zagospodarowywanie odpadów komunalnych	Skarbnik Miasta	operacyjny	Złożenie deklaracji/wydanie decyzji	Liczba uchylonych decyzji przez SKO/liczba wydanych decyzji	Ustawa z dnia 13 września 1996 r. o utrzymaniu czystości i porządku w gminach, Ustawa Ordynacja podatkowa z dnia 29.08.1997 r. Uchwała nr XIII/81/19 Rady Miasta Wąbrzeźno z dnia 30.10.2019 r. w sprawie wyboru metody ustalania opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi oraz ustalenia stawki tej opłaty,

						Uchwała nr XIII/80/19 Rady Miasta Wąbrzeźno z dnia 30.10.2019 r. w sprawie określenia terminu, częstotliwości i trybu uiszczania opłat za gospodarowanie odpadami komunalnymi.
<b>Świadczenie usług przez Straż Miejska</b>	Ochrona spokoju i porządku w miejscach publicznych	Komendant SM	stanowiskowy	Informacja o zakłócaniu spokoju porządku/interwencja SM	Liczba skarg mieszkańców/jednostek	Ustawa o strażach gminnych z dnia 29 sierpnia 1997 r., Uchwała Rady Miasta Wąbrzeźno Nr X/65/19 z dnia 10 lipca 2019 r. w sprawie regulaminu utrzymania czystości i porządku na terenie Gminy Miasto Wąbrzeźno
<b>Zasilanie, analiza i prewencja</b>	Zakupy i ocena dostawców		operacyjny		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			Złożeni wniosku/uchwała RM	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.
	System auditów wewnętrznych	Pełnomocnik ds. SZJ			Liczba niezgodności w roku badanym/liczba niezgodności w roku poprzednim	Procedura „Audit wewnętrzny”
	Badanie zadowolenia klienta	Sekretarz	stanowiskowy	Ankieta/podsumowanie ankiet	Liczba skarg w roku badanym/liczba skarg w roku poprzednim	Księga jakości Procedura „Nadzór nad zapisami” Procedura „Nadzór nad dokumentami”

Sporządziła: Dorota Stempska