



KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Krasnystaw

Obowiązuje od 28.01.2013 r.
Wydanie 02

W przypadku ewentualnych braków, Urząd na podstawie art. 64 Kodeksu Postępowania Administracyjnego wzywa wnoszącego podanie do ich usunięcia. Nie usunięcie braków we wskazanym w wezwaniu terminie powoduje pozostawienie sprawy bez rozpatrzenia. Pracownik Urzędu rozpatrując daną sprawę stosuje stosowne do przedmiotu sprawy przepisy prawa i na tej podstawie załatwia sprawę.

W przypadku, gdy na podstawie przepisów prawa, załatwienie sprawy nie jest zgodne z oczekiwaniami klienta Urzędu (tzw. rozstrzygnięcie władcze), klient otrzymuje decyzję odmowną w danej sprawie.

7.2.3 Komunikacja z klientem

Przepisy prawa (m.in. Kodeks Postępowania Administracyjnego, Ordynacja podatkowa, ustawa o dostępie do informacji publicznej, Prawo ochrony środowiska) określają skuteczne zasady komunikacji z klientem Urzędu poprzez:

- ⇒ doręczanie pism w sprawie do zainteresowanego (m.in. decyzji, postanowień, wezwań, zaświadczeń, odpowiedzi, rozstrzygnięć w sprawach skarg i wniosków),
- ⇒ informacje podawane do publicznej wiadomości.

Na mocy ustawy z dnia 6 września 2001r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. z 2001 r., Nr 112, poz. 1198) od dnia 1 lipca 2003 r. Urząd Gminy Krasnystaw zobowiązany jest do udostępniania informacji publicznej w Biuletynie Informacji Publicznej. Biuletyn Informacji Publicznej jest oficjalnym publikatorem, dostępnym w Internecie. Podlega rygorom przewidzianym w ustawie i rozporządzeniu ministra spraw wewnętrznych i administracji z 18 stycznia 2007 r. w sprawie Biuletynu Informacji Publicznej. Urząd Gminy Krasnystaw ma obowiązek zamieszczania w nim informacji obywatelskich wynikających z w/w ustawy, jak również może publikować inne przez siebie wybrane dane, ale muszą one mieć przymiot informacji publicznej.

Zasady funkcjonowania internetowej podmiotowej strony Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Gminy Krasnystaw oraz przekazywania informacji na stronę główną Biuletynu Informacji Publicznej reguluje Zarządzenie nr 19/07 Wójta Gminy Krasnystaw z dnia 27 kwietnia 2007 r. w sprawie udostępniania informacji publicznej w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu gminy Krasnystaw.

7.3 Projektowanie i rozwój

Projektowanie usług w Urzędzie prowadzone jest w warunkach określonych przez prawo.

Punktem wyjścia realizacji usług jest budżet Gminy, który jest rocznym planem dochodów i wydatków. W trakcie opracowania budżetu uwzględniane są wnioski budżetowe poszczególnych jednostek organizacyjnych i urzędu (określające zakres zadań niezbędnych do zrealizowania) oraz możliwości finansowe Gminy. W trakcie tworzenia budżetu bierze się pod uwagę przyjęte do realizacji plany wieloletnie i strategie. Powstałe następnie plany finansowe poszczególnych jednostek i urzędu są podstawą do realizacji działań. W przypadku większości zadań realizowanych przez urząd nie jest konieczne projektowanie ich realizacji, ponieważ są one określone przepisami prawa lub aktami wewnętrznymi urzędu. W przypadku konieczności zaprojektowania realizacji nowej usługi uwzględniane są odpowiednio:

- ⇒ wymagania wynikające z przepisów prawa,
- ⇒ potrzeby dotyczące stworzenia wymaganych druków i dokumentów (w tym aktów prawa miejscowego),
- ⇒ zasady i źródła finansowania, wymagania dotyczące kwalifikacji personelu oraz infrastruktury i sprzętu,
- ⇒ zasady nadzorowania realizacji usługi,
- ⇒ identyfikację akt sprawy.

Danymi wejściowymi do realizacji usługi są:

- ⇒ wymagania prawne i standardy (normy, które mają zastosowanie),
- ⇒ dobre praktyki,
- ⇒ wymagania Klientów.

Dane wyjściowe z projektowania to:

- ⇒ projekty uchwał,
- ⇒ specyfikacja,
- ⇒ kryteria odbioru,
- ⇒ wymagania dotyczące zasobów i infrastruktury,
- ⇒ sprawozdania.

Dane wyjściowe z projektowania przedstawiane są w postaci pozwalającej na ich weryfikację w stosunku do danych wejściowych.

7.4 Zakupy (Zakupy i ocena dostawców)

Zakupy w Urzędzie Gminy Krasnystaw dokonywane są według zasad, form i trybów określonych procedurą postępowania przy dokonywaniu zakupów (dostaw, usług i robót budowlanych) przy wykorzystaniu środków publicznych wprowadzoną zarządzeniem Wójta Gminy nr 10/2010 z dnia 12 kwietnia 2010 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu udzielania zamówień publicznych w Urzędzie gminy Krasnystaw oraz ustawą z dnia 29 stycznia 2004r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2007 r. Nr 223, poz. 1655, z późn. zm.).

Niniejszy dokument opracowano na potrzeby systemu zarządzania jakością
w Urzędzie Gminy Krasnystaw wg wymagania 4.2.1.b i 4.2.2. PN-EN ISO 9001:2009