

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Krasnystaw	Obowiązuje od 24.04.2012 r. Wydanie 02
---	---	---

7.5.2 Walidacja procesów usługowych

Zmiany w przepisach prawnych są m.in. efektem walidacji krajowego systemu prawnego, w celu zapewnienia stałej zdolności administracji samorządowej do realizacji nałożonych na nią zadań.

Wszelkie procesy usługowe mające przebieg w Urzędzie są w stosownych przepisach prawnych (zewnętrznych i wewnętrznych) szczegółowo zaplanowane i opisane co do trybu postępowania. Można dokonać ich pełnej weryfikacji w wyniku monitorowania sprawy, kontroli bieżącej sprawy będącej w toku lub kontroli ostatecznej przed wydaniem decyzji.

Aby zapewnić jakość administracyjną usług, pracownik Urzędu dokonuje zawsze pełnego przeglądu obowiązujących przepisów i ich wykładni dla danej sprawy i na tej podstawie podejmuje stosowne działania.

7.5.3 Identyfikacja i identyfikowalność (*Identyfikacja i identyfikowalność usług*)

Na mocy Instrukcji Kancelaryjnej w Urzędzie Gminy Krasnystaw, w odniesieniu do danej sprawy (usługi), stosuje się tzw. Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt (JRWA), zapewniający właściwą identyfikację sprawy poprzez:

- ⇒ nadanie sprawie indywidualnego numeru,
- ⇒ nadanie sprawie symbolu komórki organizacyjnej, w której sprawa jest załatwiana,
- ⇒ przechowywanie dokumentów dotyczących danej sprawy w teczkach rzeczowych, zgodnie z instrukcją kancelaryjną.

Identyfikowalność - możliwość prześledzenia historii postępowania administracyjnego w zakresie danej sprawy jest zapewniona poprzez datowanie poszczególnych dokumentów i odwoływanie się w każdym dokumencie do numeru / symbolu sprawy.

Status usługi, w odniesieniu do wymagań prawnych, jest identyfikowany wg następujących zasad:

- ⇒ sprawy załatwiane są pisemnie (za wyjątkiem udzielania informacji w ramach BOI),
- ⇒ w aktach sprawy zakłada się, prowadzi i na bieżąco aktualizuje metrykę sprawy w formie pisemnej lub elektronicznej; w treści metryk spraw wskazuje się wszystkie osoby, które uczestniczyły w podejmowaniu czynności w postępowaniu administracyjnym, oraz określa wszystkie podejmowane przez te osoby czynności wraz z odpowiednim odesłaniem do dokumentów określających te czynności,
- ⇒ decyzja w danej sprawie, uznana za zgodną z obowiązującym prawem jest podpisana imiennie przez osobę upoważnioną do podjęcia decyzji oraz ostemplowana pieczęcią nagłówkową i imienną,
- ⇒ decyzje nie oznaczone jw. nie są uznawane za wiążące w danej sprawie i nie mają statusu zgodności z wymaganiami prawnymi.

Uwaga !

Projekty pism (tzw. egz. ad acta – a/a) są „parafowane” przez pracowników merytorycznie odpowiedzialnych za ich przygotowanie, lecz nie upoważnionych do ich podpisania.

Pismo parafowane lecz nie podpisane posiada status ”do zatwierdzenia”.

7.5.4 Własność klienta (*Ochrona własności klienta*)

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