



## Procedura komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej

Grupa procesów:

Komunikacja zewnętrzna i wewnętrzna

Numer: PW-4.1.

Obowiązuje od: 1.03.2024 r.

Wydanie:9

### SPIS TREŚCI

1.	PRZEDMIOT.....	2
2.	ZAKRES STOSOWANIA.....	2
3.	DEFINICJE.....	2
4.	CEL.....	3
5.	WSKAŹNIKI.....	3
6.	ODPOWIEDZIALNOŚCI I KOMPETENCJE.....	3
7.	TRYB POSTĘPOWANIA.....	4
7.1	Postanowienia ogólne.....	4
7.2	Komunikacja wewnętrzna.....	4
7.3	Komunikacja zewnętrzna.....	6
7.3.1	Komunikacja zewnętrzna Urząd – Klient (pośrednia).....	6
7.3.2	Komunikacja zewnętrzna Urząd – Klient (bezpośrednia).....	7
7.3.3	Komunikacja zewnętrzna Klient – Urząd (skargi i wnioski Klientów).....	8
7.4	Inne formy komunikacji.....	8
8.	APLIKACJE INFORMATYCZNE (BAZY DANYCH).....	9
9.	DOKUMENTY ZWIĄZANE.....	9
10.	ZAPISY.....	9
11.	ZAŁĄCZNIKI I FORMULARZE.....	9

	Imię i nazwisko	Data	Podpis
Opracował:	Zbigniew Strama	27 lutego 2024 r.	
Zatwierdził:	Grzegorz Watycha – Burmistrz Miasta	27 lutego 2024 r.	
Właściciel procesu:	Sekretarz Miasta		



## Procedura komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej

Grupa procesów:

Komunikacja zewnętrzna i wewnętrzna

Numer: PW-4.1.

Obowiązuje od: 1.03.2024 r.

Wydanie:9

### 1. PRZEDMIOT

Przedmiotem procedury jest opis zasad i form komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej.

### 2. ZAKRES STOSOWANIA

Procedura obejmuje wszystkich pracowników Urzędu Miasta Nowy Targ.

### 3. DEFINICJE

**UMNT** – Urząd Miasta Nowy Targ.

**BIP** – Biuletyn Informacji Publicznej.

**JRWA** – jednolity rzeczowy wykaz akt.

**Komunikacja** – proces polegający na odbieraniu, przetwarzaniu i przesyłaniu informacji od i do Klienta.

**Komunikacja pionowa** – przepływ informacji niezbędnej do wzajemnego zaspokojenia potrzeb informacyjnych kierowników (decydentów) i wykonawców (urzędników na niższych szczeblach).

**Komunikacja pozioma** – przepływ informacji między komórkami realizującymi zadania.

**Klient** – osoby fizyczne, osoby prawne i inne podmioty zamieszkujące lub mające siedzibę na terenie miasta Nowy Targ i w związku z tym będące Klientami Urzędu Miasta Nowy Targ oraz inne podmioty nie będące mieszkańcami Nowego Targu i nie mające tutaj siedziby, a będące Klientami Urzędu Miasta Nowy Targ w związku z zaistniałą sytuacją prawną lub faktyczną;

**Kierownicy komórek organizacyjnych** – Naczelnicy poszczególnych wydziałów oraz Kierownicy Referatów Urzędu Miasta Nowy Targ.

**Wniosek** (definicja mająca zastosowanie wyłącznie do niniejszej procedury) - środek w postępowaniu administracyjnym przysługujący Klientowi wnoszony do właściwego organu samorządowego, a dotyczący w szczególności polepszenia organizacji pracy struktur organizacyjnych Urzędu lub ogólnie miasta Nowy Targ, wzmocnienia praworządności i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności i lepszego zaspokajania potrzeb Klientów.

**Skarga** – środek postępowania administracyjnego przysługujący Klientowi, składany do organu samorządowego. Skarga może być składana w imieniu własnym, innych osób lub w interesie społecznym. Przedmiotem skargi może być zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwy organ lub jego pracowników, naruszenie praworządności lub słuszych praw obywateli, a także przewlekłe załatwianie spraw.

**Petycja** - prośba lub żądanie, w szczególności zmiany przepisów prawa, podjęcia rozstrzygnięcia lub innego działania w sprawie dotyczącej podmiotu wnoszącego petycję, życia zbiorowego lub wartości wymagających szczególnej ochrony w imię dobra wspólnego, mieszczących się w zakresie zadań i kompetencji Burmistrza Miasta bądź Rady Miasta Nowy Targ.



## Procedura komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej

Grupa procesów:

Komunikacja zewnętrzna i wewnętrzna

Numer: PW-4.1.

Obowiązuje od: 1.03.2024 r.

Wydanie:9

### 4. CEL

Niniejszą procedurą Burmistrz Miasta Nowy Targ określa obowiązujące zasady komunikacji wewnątrz Urzędu, umożliwiające przekazywanie informacji niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Urzędu oraz jak najlepszego wykonywania zadań przez pracowników. Procedura określa również formy komunikacji zewnętrznej polegającej na przekazywaniu informacji do społeczności lokalnej dla zapewnienia właściwego dostępu do informacji oraz możliwości zgłaszania wniosków, postulatów, petycji, uwag oraz skarg.

### 5. WSKAŹNIKI

Mierniki i wskaźniki procesu	Opis wskaźnika	Wartość oczekiwana wskaźnika	Termin zbierania wskaźników	Odpowiedzialny za zbieranie wskaźników	Źródło danych
Liczba narad Naczelników	Ilość narad naczelników z burmistrzem	trend	Raz w roku	właściciel procedury	teczka spraw

### 6. ODPOWIEDZIALNOŚCI I KOMPETENCJE

#### Burmistrz Miasta odpowiedzialny jest za:

- zwoływanie Narad Naczelników,
- zarządzenie formy oraz terminu przeprowadzania konsultacji społecznych,
- zatwierdzanie Sprawozdań z pracy Burmistrza Miasta pomiędzy sesjami Rady Miasta,
- powoływanie zespołów zadaniowych i roboczych,
- współpracę z mediami, zwoływanie konferencji prasowych oraz określanie jej tematyki,
- organizację spotkań z mieszkańcami.

#### Sekretarz Miasta odpowiedzialny jest za:

- wnioskowanie o powołanie zespołów zadaniowych,
- opracowywanie sprawozdań z pracy Burmistrza Miasta,
- nadzór nad organizacją szkoleń,
- wprowadzenie systemu ocen funkcjonowania „Katalogu Usług”.

#### Wydział Administracji i Kadr odpowiedzialny jest za:

- sporządzanie notatek oraz list obecności z Narad Naczelników,
- organizację systemu szkoleń,
- funkcjonowanie BIP,
- sporządzanie listy obecności na naradach pracowników (ogólno-urzędowych),
- sporządzanie listy obecności na szkoleniach pracowników,
- nadzór nad tablicami informacyjnymi znajdującymi się na terenie UMNT.



## Procedura komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej

Grupa procesów:

Komunikacja zewnętrzna i wewnętrzna

Numer: PW-4.1.

Obowiązuje od: 1.03.2024 r.

Wydanie:9

### Dyrektor Zakładu Gospodarczego Zieleni i Rekreacji odpowiedzialny jest za:

- nadzór nad zamieszczaniem informacji dostarczanych z Urzędu w gablotach informacyjnych (zewnętrznych) znajdującymi się na terenie Miasta.

### Kierownicy komórek organizacyjnych odpowiedzialni są za:

- przygotowanie informacji dla Burmistrza Miasta,
- organizowanie narad pracowniczych i szkoleń wewnętrznych w komórkach organizacyjnych,
- przygotowywanie bieżących informacji lub komunikatów umieszczanych w gablotach i tablicach informacyjnych miasta oraz w lokalnych mediach,
- przechowywanie, archiwizowanie dokumentów zgodnie z JRWA,
- udzielanie szczegółowych merytorycznych informacji klientom UMNT,
- wnioskowanie do Burmistrza o powołanie zespołów zadaniowych i roboczych,
- aktualizowanie i publikowanie bieżących informacji na stronie internetowej UMNT.

**Przewodniczący Rady Miasta** odpowiedzialny jest za ustalanie harmonogramu dyżurów Radnych oraz zwoływanie Sesji Rady Miasta.

## 7. TRYB POSTĘPOWANIA

### 7.1 Postanowienia ogólne

Zasady i narzędzia komunikacji określono w dwóch obszarach:

- komunikacja wewnętrzna - dotyczy systemu przekazu informacji wewnątrz UMNT pomiędzy poszczególnymi szczeblami i pracownikami;
- komunikacja zewnętrzna - podzielona na komunikację urząd – klient oraz klient – urząd.

### 7.2 Komunikacja wewnętrzna

Komunikacja wewnętrzna w Urzędzie, czyli niezbędne przepływy informacyjno – decyzyjne, umożliwiające realizację procedur i sprawną koordynację, są realizowane w formie komunikacji pionowej i poziomej. Komunikację wewnętrzną klasyfikuje się w następujących formach:

1. Narady kadry kierowniczej – zwoływane w zależności od potrzeb narady Naczelników Wydziałów i Kierowników Referatów z kierownictwem Urzędu. Na naradach przekazywane są najważniejsze ustalenia, informacje o działaniach podejmowanych przez miasto, Urząd. Podczas narad istnieje możliwość zgłaszania przez uczestników opinii, uwag i wniosków. Informacje o terminach narad przekazywane są przez Sekretarza Miasta lub sekretariat Burmistrza Miasta telefonicznie lub drogą elektroniczną. Lista obecności oraz notatki z narad sporządzane są przez pracownika Wydziału Administracji i Kadr i przechowywane zgodnie z JRWA w Wydziale Administracji i Kadr. Po naradzie naczelnicy



## Procedura komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej

Grupa procesów:

Komunikacja zewnętrzna i wewnętrzna

Numer: PW-4.1.

Obowiązuje od: 1.03.2024 r.

Wydanie:9

zobowiązani są do przekazania pracownikom informacji, jakie były poruszane na naradach naczelników.

2. Narady pracownicze – ogólno-urzędowe lub wydziałowe, organizowane okresowo. Na naradach przekazywane są najważniejsze bieżące informacje dotyczące funkcjonowania wydziału, referatu lub UMNT. Lista obecności oraz notatki z narad sporządzane są przez pracowników poszczególnych Wydziałów czy Referatów i przechowywane zgodnie z JRWA we właściwym Wydziale czy Referacie. Na narady wydziałowe mogą zostać zaproszeni członkowie kierownictwa, tj. Burmistrz, Z-cy Burmistrza oraz Sekretarz Miasta. Naczelnicy Wydziałów informują członków kierownictwa o planowanej naradzie wydziałowej 3 dni przed jej zorganizowaniem i ustalają godzinę spotkania z zaproszonymi członkami kierownictwa poprzez sekretariat.
3. Intranet – wewnętrzna sieć komputerowa, za pomocą której pracownicy UMNT mogą przysyłać wewnątrz sieci wszelakiego typu dokumenty, przekazywać i wymieniać się informacjami związanymi z funkcjonowaniem UMNT.
4. Qsystem – portal do zarządzania systemem jakości.
5. Poczta elektroniczna – każdy z pracowników UMNT posiada własny adres poczty elektronicznej, za pomocą której może przekazywać informacje wewnątrz UMNT. Adresy poczty ustalane są przez Biuro Obsługi Informatycznej zgodnie z obowiązującymi zasadami i procedurami.
6. Wewnętrzna sieć telefoniczna Urzędu – każdy pokój biurowy w Urzędzie Miasta posiada własny numer telefoniczny, za pomocą którego może komunikować się wewnątrz UMNT oraz na zewnątrz.
7. Komunikator wewnętrzny SPARK – służy wyłącznie uproszczeniu komunikacji wewnątrz UMNT. Komunikator nie jest oficjalnym źródłem wymiany informacji - nie służy wydawaniu poleceń służbowych ani za jego pośrednictwem nie zajmuje się stanowisk w poszczególnych sprawach. Komunikator SPARK jest jedynym wprowadzonym do użytku w Urzędzie Miasta Nowy Targ komunikatorem. Pod groźbą kary dyscyplinarnej wynikającej z przepisów Kodeksu pracy zabrania się korzystania z komunikatora poza siecią wewnętrzną oraz korzystania z innych komunikatorów typu SKYPE czy GaduGadu.
8. Szkolenia – system szkoleń obejmuje szkolenia wewnętrzne i zewnętrzne. Poprzez organizację różnego typu szkoleń przekazywane są informacje, które są niezbędne do prawidłowego funkcjonowania UMNT. Tryb i zasady organizacji szkoleń pracowników określa Procedura szkoleń PZ-3.2.
9. Zespoły zadaniowe i robocze – dla realizacji zadań specjalnych w UMNT powoływane są interdyscyplinarne zespoły zadaniowe i robocze, które współpracują ze sobą, rozwiązując zlecone im zadania. Na wniosek Sekretarza lub Naczelnika, zespół powołuje Burmistrz stosownym Zarządzeniem. Dokumentację pracy Zespołu prowadzi merytorycznie odpowiedzialny Wydział lub Referat UMNT.



## Procedura komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej

Grupa procesów:

Komunikacja zewnętrzna i wewnętrzna

Numer: PW-4.1.

Obowiązuje od: 1.03.2024 r.

Wydanie:9

### 7.3 Komunikacja zewnętrzna

#### 7.3.1 Komunikacja zewnętrzna Urząd – Klient (pośrednia)

W ramach komunikacji zewnętrznej informacja dotycząca zadań i bieżącego funkcjonowania struktur organizacyjnych przekazywana jest Klientom w następujących formach:

1. Sprawozdania z pracy Burmistrza Miasta – sprawozdania z realizacji zadań w okresie pomiędzy Sesjami Rady składane są na Sesjach Rady Miasta, a także publikowane na stronie internetowej UMNT. Sprawozdania opracowywane są przez Sekretarza Miasta i w formie elektronicznej prezentowane są na Sesji Rady Miasta.
2. Współpraca z mediami.
  - 1) Konferencje prasowe Burmistrza Miasta - na konferencje prasowe, oprócz gości zapraszanych w zależności od tematyki, zapraszani są redaktorzy lokalnej prasy, radia i telewizji. Tematykę konferencji każdorazowo określa Burmistrz Miasta, za rozesłanie zaproszeń do mediów odpowiada Sekretariat Burmistrza.
  - 2) Odpowiedzi na zapytania przedstawicieli mediów – odpowiedzi udzielają kierownicy komórek merytorycznych, po uprzednim upoważnieniu przez Burmistrza.
  - 3) Publikacja/emisja materiałów informacyjnych w mediach – Naczelnicy przygotowują informacje prasowe i opracowują materiały, dotyczące bieżącej działalności Urzędu, np.: planowanych przedsięwzięć, realizowanych inwestycji, organizowanych imprez, itp. Informacje przekazywane są do Wydziału Administracji i Kadr, który zleca ich publikację lub emisję na antenie lokalnego radia.
3. Telewizja lokalna – władze miasta, w celu przekazania istotnych dla społeczności lokalnej informacji o funkcjonowaniu miasta, korzystają z możliwości Nowotarskiej Telewizji Kablowej, która emituje cotygodniowo lokalny program pn. "Przegląd Tygodniowy" oraz różnego typu reportaże i wywiady, w których poruszane są istotne sprawy związane z życiem miasta.
4. Strona internetowa Miasta [www.nowytarg.pl](http://www.nowytarg.pl) – na bieżąco monitorowana i aktualizowana o informacje związane z pracą Urzędu oraz informacje z życia miasta.
5. Prasowa kolumna informacyjna – opracowywana okresowo, redagowana przez pracownika Wydziału Administracji i Kadr we współpracy z kierownikami komórek organizacyjnych. Zebrane i zredagowane informacje dotyczące miasta publikowane są w gazecie lokalnej - „Tygodniku Podhalańskim”.
6. Konsultacje społeczne – szczegółowe zasady konsultacji społecznych, w ramach których zaprasza się mieszkańców i inne osoby zainteresowane do dyskusji w najistotniejszych sprawach związanych z miastem, określone są Uchwałą Rady



## Procedura komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej

Grupa procesów:

Komunikacja zewnętrzna i wewnętrzna

Numer: PW-4.1.

Obowiązuje od: 1.03.2024 r.

Wydanie:9

Miasta Nowego Targu w sprawie: zasad i trybu przeprowadzania konsultacji z mieszkańcami gminy Miasta Nowy Targ.

7. Tablice i gabloty informacyjne – informacje umieszczane są na tablicach informacyjnych w Urzędzie Miasta i tablicach zewnętrznych w różnych rejonach miasta. W UMNT znajduje się ogólna tablica informacyjna przy wejściu narożnym od pl. Słowackiego, na której publikowane są bieżące informacje dotyczące funkcjonowania UMNT. W UMNT znajdują się ponadto tablice, na których umieszczane są informacje dotyczące pracy Rady Miasta, a także niektórych Wydziałów. Aktualizacja informacji jest dokonywana przez pracowników komórek merytorycznie odpowiedzialnych, zgodnie z bieżącymi potrzebami, we współpracy z pracownikami Wydziału Administracji i Kadr.
8. BIP – wszystkie istotne wymagane prawem informacje są umieszczane w Biuletynie Informacji Publicznej <https://bip.nowy targ.pl>.

### 7.3.2 Komunikacja zewnętrzna Urząd – Klient (bezpośrednia)

Komunikacja bezpośrednia polega na bezpośrednim spotkaniu urzędników z mieszkańcami. Komunikacja realizowana jest między innymi przez:

1. Dziennik podawczy (pok. 001) – w pierwszej kolejności Klientom zgłaszającym się do Urzędu udzielają informacji pracownicy biura. Na dzienniku podawczym znajdują się karty usług, które są udostępniane klientom UMNT zgodnie z Zarządzeniem Burmistrza Miasta Nowy Targ w sprawie: „przyjęcia i stosowania kart informacyjnych usług oraz procedur ich aktualizacji”. Karty są także umieszczone na stronie internetowej UMNT.
2. Pracownicy Wydziałów i Referatów - udzielają szczegółowych informacji merytorycznych klientom zgodnie z realizowanymi zadaniami i posiadanymi kompetencjami.
3. Przyjęcia Klientów przez Burmistrza Miasta - odbywają się cotygodniowo w każdy poniedziałek.
4. Dyżury Radnych Miasta – mieszkańcy mają możliwość kontaktów ze swoimi radnymi – Radni podczas dyżurów w Urzędzie Miasta przyjmują w sprawach dotyczących Miasta i jego mieszkańców. Terminy dyżurów podaje się do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty oraz w Biuletynie Informacji Publicznej. W wyjątkowych sytuacjach dyżury odbywają się po wcześniejszym umówieniu spotkania. Na stronie internetowej podaje się informację o sposobie kontaktu w celu umówienia spotkania.
5. Sesje Rady Miasta odbywają się co najmniej raz w miesiącu. Sesje są ogólnodostępne i mieszkańcy miasta mogą w nich czynnie uczestniczyć. Terminy sesji Rady Miasta ustalane są przez przewodniczącego Rady Miasta i publikowane na stronie internetowej oraz na tablicy ogłoszeń.





## Procedura komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej

Grupa procesów:

Komunikacja zewnętrzna i wewnętrzna

Numer: PW-4.1.

Obowiązuje od: 1.03.2024 r.

Wydanie:9

6. Spotkania władz miasta z mieszkańcami – organizowane w zależności od potrzeb. Na spotkaniach osiedlowych mieszkańcy mają możliwość bezpośredniej dyskusji oraz przekazania własnych opinii i uwag.
7. Uczestnictwo Burmistrza w spotkaniach – Burmistrz miasta uczestniczy w spotkaniach, imprezach kulturalnych, konferencjach, organizowanych w mieście przez różnego typu instytucje.

### 7.3.3 Komunikacja zewnętrzna Klient – Urząd (skargi i wnioski oraz petycje Klientów)

Przyjęcia Klientów w sprawach skarg i wniosków odbywają się zgodnie z zapisami Zarządzenia Burmistrza Miasta Nowy Targ w sprawie: „procedury organizacji, przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Miasta Nowy Targ”, jak również zasadami określonymi w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miasta Nowy Targ. Odpowiedzialnym za przestrzeganie procedury oraz przechowywanie i rejestrowanie dokumentacji jest Wydział Administracji i Kadr.

Petycje są formą bezpośredniego uczestnictwa obywateli w procesie sprawowania władzy. Dają możliwość występowania z żądaniem, np. w szczególności zmiany przepisów prawa, podjęcia rozstrzygnięcia lub innego działania w sprawie dotyczącej podmiotu wnoszącego petycję, życia zbiorowego lub wartości wymagających szczególnej ochrony w imię dobra wspólnego. Petycje rozpatrywane są zgodnie z ustawą o petycjach i szczegółowymi uregulowaniami zawartymi w ww. Zarządzeniu Burmistrza Miasta Nowy Targ. Skany petycji, a także wyniki ich rozpatrzenia publikowane są na stronie internetowej [www.nowytarg.pl](http://www.nowytarg.pl). Rejestr petycji prowadzi Wydział Administracji i Kadr. Petycje rozpatrują komórki merytorycznie odpowiedzialne za tematy związane z przedmiotem petycji, a po zakończeniu sprawy przekazują całość dokumentacji doteczki rzeczowej prowadzonej w Wydziale Administracji i Kadr.

### 7.3.4 Inne formy komunikacji

Oprócz kontaktu osobistego Klienta z Urzędnikami dostępne są jeszcze inne, nw. formy komunikowania się.

1. Broszury informacyjne – publikowane w związku z podejmowanymi przedsięwzięciami, np. przy realizacji tzw. budżetu obywatelskiego, itp.
2. Ankiety – raz do roku podsumowuje się wyniki ankiet badających wizerunek Urzędu Miasta Nowy Targ i oczekiwania jego klientów, składanych przez klientów przez cały rok - ankietę daje możliwość oceny pracy UMNT oraz zaproponowania zmian usprawniających działanie UMNT.
3. Informacje przesłane za pośrednictwem poczty (tradycyjnej) - klienci mają możliwość wysyłania na adres pocztowy UMNT różnego typu informacji, zapytań.
4. Informacje w formie elektronicznej klienci mają możliwość przesłania na adres e-mail UMNT. Za obsługę poczty e-mail: [umnt@um.nowytarg.pl](mailto:umnt@um.nowytarg.pl) odpowiedzialny jest





## Procedura komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej

Grupa procesów:

Komunikacja zewnętrzna i wewnętrzna

Numer: PW-4.1.

Obowiązuje od: 1.03.2024 r.

Wydanie:9

Wydział Obsługi Mieszkańców i Przedsiębiorców, zaś za e-mail:

[sekretariat@um.nowytarg.pl](mailto:sekretariat@um.nowytarg.pl) - Sekretariat Burmistrza.

5. Informacje pisemne pozostawione na dzienniku podawczym - możliwość pozostawienia pisemnych wniosków, zapytań skierowanych do Burmistrza bądź do konkretnego wydziału.
6. Informacje telefoniczne – klient ma możliwość uzyskać wszelką informację telefonicznie. Numery telefonów znajdują się na stronie internetowej Urzędu.

### 8. APLIKACJE INFORMATYCZNE (BAZY DANYCH)

- QSystem

### 9. DOKUMENTY ZWIĄZANE

1. Kodeks Postępowania Administracyjnego.
2. Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta Nowy Targ.
3. Zarządzenie Burmistrza Miasta Nowy Targ w sprawie: procedury organizacji, przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Miasta Nowy Targ.
4. Zarządzenie Burmistrza Miasta Nowy Targ w sprawie: przyjęcia i stosowania kart informacyjnych usług oraz procedur ich aktualizacji.
5. Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych.
6. Zarządzenie Burmistrza Miasta Nowy Targ w sprawie: określenia systemu kancelaryjnego oraz wytycznych dotyczących zasad i trybu wykonywania czynności kancelaryjnych w Urzędzie Miasta Nowy Targ.
7. Uchwała Rady Miasta Nowego Targu w sprawie zasad i trybu przeprowadzania konsultacji z mieszkańcami gminy Miasta Nowy Targ.
8. Procedura PZ-1.1. Nadzór nad dokumentami Systemu Zarządzania Jakością, przepisami prawa oraz zapisami.
9. Procedura PZ-1.2. Przegląd systemu zarządzania jakością wykonywany przez kierownictwo.
10. Procedura PG-1.1. Usługi administracyjne dla klienta.
11. Procedura PG-2.1. Współpraca z organizacjami pozarządowymi.
12. Procedura PZ-3.2. Szkolenia pracowników Urzędu Miasta Nowy Targ.
13. Procedura PZ-1.5. Ocena zadowolenia klienta.

### 10. ZAPISY

Zapisy stosowane	Nr JRWA lub zasady	Ścieżka	Nadzorowane przez	Okres
------------------	--------------------	---------	-------------------	-------



## Procedura komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej

Grupa procesów:

Komunikacja zewnętrzna i wewnętrzna

Numer: PW-4.1.

Obowiązuje od: 1.03.2024 r.

Wydanie:9

w procesie	identyfikacji	dostępu		przechowywani a
Teczki rzeczowe spraw	nr zgodnie z JRWA	----	kierownik komórki organizacyjnej	Zgodnie z JRWA

### 11. ZAŁĄCZNIKI I FORMULARZE

brak