

014	Systemy zarządzania jakością		
	0140	Wdrażanie systemu zarządzania jakością	A
	0141	Polityka jakości i księga jakości oraz ich zmiany	A
	0142	Procedury i instrukcje dotyczące zarządzania jakością oraz ich zmiany	
A			
	0143	Karty usług i karty informacyjne w systemie zarządzania jakością oraz ich zmiany	A
ich zmiany			
	0144	Audyty jakości zewnętrzne	A
	0145	Audyty jakości wewnętrzne	A
	0146	Doskonalenie systemu zarządzania jakością	BE5
	0147	Prowadzenie i koordynacja działań w systemie zarządzania jakością między innymi korespondencja porządkowa	
B5			
	015	Usprawnianie organizacji urzędów, wdrażanie nowoczesnych metod zarządzania	

15	Skargi, wnioski, petycje oraz postulaty i inicjatywy obywateli		
	150	Wyjaśnienia, interpretacje, opinie, akty prawne dotyczące zagadnień z zakresu skarg, wniosków, petycji oraz postulatów i inicjatyw obywateli	A
	151	Skargi i wnioski	
	1510	Skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio (w tym na jednostki w tym ich rejestr	
podległe)	A		
	1511	Skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości	BE5
	152	Petycje, postulaty i inicjatywy obywateli	A