

Zarządzenie Nr 9/2013
Burmistrza Miasta i Gminy Prabuty
z dnia 25 lutego 2013 r..

w sprawie wprowadzenia procedury tworzenia i aktualizacji kart usług.

Na podstawie art. 33 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. (Dz. U. z 2001 r. ,Nr 142, poz. 1591 ze zmianami), zarządza się co następuje:

§ 1.

Wprowadza się procedurę tworzenia i aktualizacji opisu usług administracyjnych świadczonych przez Urząd Miasta i Gminy Prabuty udostępnianych klientom Urzędu.

§ 2.

Procedura tworzenia aktualizacji opisu usług stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 3.

Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Miasta i Gminy Prabuty.

§ 4.

Poszczególni pracownicy Urzędu Miasta i Gminy Prabuty stosownie do realizowanego zakresu czynności zobowiązani są do bieżącej aktualizacji kart zgodnie z zapisami *Procedury tworzenia i aktualizacji opisu usług* stanowiącego załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 5.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ
MIASTA I GMINY PRABUTY

Mgr Bogdan Pawłowski

PROCEDURA TWORZENIA i AKTUALIZACJI OPISU USŁUG

I. Informacje wstępne

1. Celem niniejszej procedury jest zapewnienie klientom Urzędu Miasta i Gminy Prabuty aktualnych informacji o sposobie załatwiania spraw w Urzędzie w ramach najczęściej świadczonych usług.
2. Przedmiotem procedury jest opis procesu tworzenia i aktualizowania kart informacyjnych o usługach dostępnych dla Klientów Urzędu oraz ustala ich jednolitą formę.
3. Forma udostępnienia Klientom Urzędu opisu świadczonych usług.
 - 3.1 Karta usług stanowi zwięzły opis usługi realizowanej przez daną komórkę organizacyjną Urzędu Gminy / jednostkę budżetową zgodnie z zakresem merytorycznym Regulaminu Organizacyjnego Urzędu/ jednostki.
 - 3.2 Wykaz usług wraz z kartami jest dostępny dla Klientów Urzędu w Biurze Obsługi Klienta i na stronie internetowej Urzędu.
4. Zakres stosowania.
Procedura obowiązuje:
 - komórki organizacyjne i samodzielne stanowiska Urzędu Gminy,
5. Odpowiedzialność
 - 5.1. Właścicielem procedury odpowiedzialnym za prawidłowy jej przebieg jest Sekretarz .
 - 5.2. Pracownik komórki organizacyjnej wykonujący daną usługę odpowiada za:
 - bieżąca weryfikacja aktualności kart informacyjnych,
 - zgłoszenie konieczności zmiany i dokonanie aktualizacji karty usługi,
 - tworzenie i aktualizację karty informacyjnej.
 - 5.3. Kierownik komórki organizacyjnej / jednostki odpowiada za:
 - sprawdzenie i zatwierdzenie zaktualizowanej karty usługi,
 - aktualną treść kart usług w komórce organizacyjnej,
 - wycofanie z obiegu kart nieaktualnych w komórce organizacyjnej.
 - 5.4. Sekretarz odpowiada za:
 - katalog usług świadczonych w Urzędzie, które będą objęte udostępniane klientom Urzędu w formie kart opisu usług administracyjnych,
 - zatwierdzenie zaktualizowanej karty usługi i zlecenie aktualizacji katalogu usług w Biurze Obsługi Klienta i na stronach internetowych Urzędu,
 - nadzór nad poprawnym funkcjonowaniem katalogu usług.

II. Tworzenie opisu usług –standaryzacja kart usług

- 1) Karty usług – jednorodne pod względem formatu i standardu opracowanie opisu usług świadczonych w urzędzie i udostępnione dla klientów urzędu wraz z wszystkimi niezbędnymi wnioskami i formularzami. Wzór karty stanowi przykład karty z opisem usług zamieszczony w załączniku nr 1.
- 2) Karta usług powinna zawierać następujące informacje:
 - nazwę usługi,
 - miejsce załatwienia sprawy – oznaczenie urzędu i nazwy referatu, bądź samodzielnego stanowiska realizującego daną usługę, numer pokoju, numer telefonu i godziny urzędowania.
 - wymagane dokumenty – wykaz dokumentów potrzebnych do załatwienia sprawy z wyszczególnieniem jej udostępnienia pracownikowi Urzędu (do wglądu do złożenia, możliwość złożenia kserokopii, itd.)
 - opłaty – wysokość opłat skarbowych, w jakiej formie i gdzie do nabycia
 - sposób i termin załatwienia sprawy,
 - tryb odwoławczy – informacje o sposobie odwołania i ewentualnej opłacie skarbowej za odwołanie,
 - podstawa prawna – dokładne określenie artykułów prawa przywołanego przepisu,
 - inne (informacje dodatkowe, formularze wniosków i druki do pobrania,)
- 3) Oryginał opracowanej karty jest sygnowany datą i podpisem osób, kto opracował kartę, sprawdził, zatwierdził.
- 4) Za przygotowanie kart odpowiadają pracownicy załatwiający daną sprawę na stanowisku pracy.
- 5) Za nadzór nad terminem i wykonaniem kart odpowiada kierownik referatu/jednostki, zajmującego się załatwieniem sprawy a w stosunku do stanowisk samodzielnych nadzór pełni Sekretarz.
- 6) Sekretarz prowadzi centralny zbiór oryginalnych kart usług świadczonych w Urzędzie.
- 7) Biuro Obsługi Klienta prowadzi centralny zbiór kart usług dostępnych dla klientów, zaktualizowany wykaz usług dostępnych w katalogu usług.
- 8) Kierownicy referatów/jednostki prowadzą zbiór kart usług realizowanych przez pracowników referatu, a samodzielne stanowiska dla swego zakresu działania.

III. Aktualizacja opisu usług dostępnych dla klienta Urzędu

1. Pracownik merytorycznie odpowiedzialny za realizację usługi na bieżąco weryfikują aktualność i przejrzystość informacyjną kart opisu usługi. W przypadku konieczności zmiany karty lub opisu nowej usługi, potrzebę taką zgłasza kierownikowi referatu/jednostki i na jego polecenie opracowuje aktualną kartę usługi.
2. W przypadku zmiany przepisów prawa lub procedur administracyjnych, karta opisu usługi zmieniana jest niezwłocznie, nie później niż 14 dni od otrzymania właściwej podstawy prawnej do dokonania zmiany.
3. Po opracowaniu karty przez pracownika merytorycznego kierownik referatu/jednostki sprawdza i akceptuje zaktualizowaną lub nową kartę usługi, następnie przekazuje w formie papierowej i elektronicznej Sekretarzowi celem zatwierdzenia do stosowania.

4. Sekretarz, po sprawdzeniu zgodności zapisów zatwierdza aktualne karty i przekazuje, zachowując papierowy oryginał karty, paraflowane kopie papierowe i wersje elektroniczne do wdrożenia zaktualizowanych kart usług i wycofania nieaktualnych kart opisu usług :
 - kierownikowi referatu/ jednostki odpowiedzialnego za usługę,
 - pracownikowi Biura Obsługi Klienta ,
 - pracownikowi odpowiedzialnemu za uaktualnienie informacji w BIP i/lub stronie Urzędu.
5. Pracownik Biura Obsługi Klienta prowadzi zaktualizowany wykaz kart usług.
6. Kierownik referatu/ jednostki zobowiązany jest prowadzić na bieżąco kontrolę poprawności Kart Usług w zakresie przedmiotu spraw prowadzonych przez referat. Nadzór nad samodzielnymi stanowiskami w zakresie Kart Usług prowadzi Sekretarz.
7. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości Kierownik referatu/ jednostki lub Sekretarz zobowiązany jest zlecić zaktualizowanie Karty Usługi pracownikowi merytorycznemu odpowiedzialnemu za usługę.

IV. Ocena funkcjonowania katalogu usług

1. Oceny kart klienci mogą dokonywać poprzez zgłaszanie uwag w Biurze Obsługi Klienta, kierownika referatu lub bezpośrednio na stanowisku merytorycznym. Uwagi mogą kierować również drogą elektroniczną na adres biuro@prabuty.pl
2. Informacje o możliwości wnoszenia uwag do zapisów kart usług i procesu obsługi klienta zamieszczane będą na stronie internetowej Urzędu Gminy.
3. Uwagi te będą wykorzystywane przy ocenie i aktualizacji kart usług.
4. Raz do roku Sekretarz Gminy lub upoważniona przez niego osoba sprawdza i ocenia czy karty są aktualne, które są dostępne dla klientów Biurze Obsługi Klienta i na stronie internetowej Urzędu.