

ZARZĄDZENIE NR 63/2013
Wójta Gminy Czosnów
z dnia 27 września 2013 r.

**w sprawie wprowadzenia w Urzędzie Gminy Czosnów procedury
tworzenia i aktualizacji kart usług**

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity: Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 ze zm.), Wójt Gminy Czosnów zarządza, co następuje:

§ 1

Wprowadzenie w Urzędzie Gminy Czosnów procedury tworzenia i aktualizacji kart usług. Procedurę tworzenia i aktualizacji kart usług określa załącznik nr 1. Ewidencję kart usług określa załącznik nr 2.

§ 2

Wykonanie zarządzenia powierza się kierownikom referatów oraz pracownikom zatrudnionym na samodzielnych stanowiskach.

§ 3

Nadzór na wykonaniem zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy Czosnów.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.



WÓJT

Antoni Krężlewicz

PROCEDURA TWORZENIA I AKTUALIZACJI KART USŁUG W URZĘDZIE GMINY CZOSNÓW

Rozdział 1

Cel i przedmiot procedury

1. Procedura określa zasady tworzenia i aktualizacji kart usług (z wnioskami i formularzami) oraz sposoby ich udostępniania. Procedura dotyczy kart dla najczęściej załatwianych spraw w Urzędzie Gminy Czosnów.
2. Wdrożenie procedury uczyni proces tworzenia i aktualizacji kart usług uporządkowanym i czytelnym dla urzędników. Stosowanie procedury ma na celu przede wszystkim ułatwić klientom Urzędu Gminy Czosnów dostęp do świadczonych w nim usług, dostarczyć aktualnych informacji o sposobie załatwienia spraw oraz usprawnić obsługę klientów.

Rozdział 2

Definicje

Ileokroć w niniejszej procedurze jest mowa o:

- 1) BIP – należy przez to rozumieć podmiotową stronę Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Gminy w Czosnowie prowadzoną w adresie domenowym: bip.czosnow.pl;
- 2) Punkcie Obsługi Interesanta – należy przez to rozumieć wydzielone na parterze Urzędu Gminy miejsce, którego zadaniem jest obsługa klientów w zakresie przyjmowania wniosków, udzielanie informacji o trybie, procedurach i przebiegu rozpatrywania spraw oraz wydawanie dokumentów;
- 3) ewidencji – należy przez to rozumieć ewidencję kart usług świadczonych w Urzędzie Gminy Czosnów z podziałem na poszczególne komórki organizacyjne;
- 4) karcie usług – należy przez to rozumieć jednorodne pod względem graficznym i standardu opracowanie, kompleksowo opisujące sposób załatwienia usług (spraw) świadczonych w Urzędzie Gminy Czosnów, które jest udostępnione dla klientów Urzędu wraz ze wszystkimi niezbędnymi wzorcami wniosków i formularzy;
- 5) urzędniku – należy przez to rozumieć pracownika merytorycznego, do którego obowiązków należy załatwianie określonego rodzaju spraw, zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Gminy Czosnów oraz zakresem czynności pracowniczych,
- 6) Sekretarzu – należy przez to rozumieć Sekretarza Gminy Czosnów;
- 7) Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Gminy Czosnów.

Rozdział 3

Karty usług

1. Karty usług tworzone są według jednolitego wzoru stanowiącego załącznik nr 1 do niniejszej Procedury.
2. Każda karta usługi stanowi jednolite pod względem graficznym opracowanie, które zawiera informacje dotyczące następujących punktów:

- 1) nazwa usługi;
 - 2) podstawę prawną usługi;
 - 3) wymagane dokumenty do realizacji procedury;
 - 4) opłaty;
 - 5) termin i sposób załatwienia (termin odpowiedzi);
 - 6) lokalizacja stanowiska odpowiedzialnego za realizację usługi;
 - 7) tryb odwoławczy;
 - 8) dodatkowe informacje/uwagi;
 - 9) formularze i wnioski do pobrania.
3. W każdym oryginale karty usługi zamieszczona jest tabela, w której podpis i datę podjęcia czynności składają:
- 1) urzędnik, który opracował kartę usługi;
 - 2) bezpośredni przełożony lub Sekretarz który zaakceptował kartę usługi;
 - 3) Wójt Gminy Czosnów zatwierdzający kartę usługi.
4. Karty usługi numerowane są przez Sekretarza według jednolitego wzoru, w którym poszczególne elementy oznaczają: symbol komórki organizacyjnej, kolejny numer usługi (wynikający z ewidencji) i kolejny nr wersji podawany w nawiasie np. Karta usługi nr USC 7 (1).
5. Do karty usługi dołącza się formularze lub wzory wniosków, które mogą mieć charakter:
- 1) zewnętrzny – wynikający z przepisów prawnych powszechnie obowiązujących;
 - 2) wewnętrzny – wynikający z uchwał Rady Gminy Czosnów, Zarządzeń Wójta Gminy lub opracowanych na danym stanowisku merytorycznym.

Rozdział 4

Tworzenie kart usług

1. Tworzenie nowej karty usługi powinno zostać zainicjowane przez urzędnika odpowiadającego za realizację danej usługi. Jej utworzenie może również zlecić bezpośredni przełożony, Wójt Gminy lub Sekretarz.
2. Tworzenie kart usług w Urzędzie odbywa się w następujących etapach:
 - 1) I etap – urzędnik identyfikuje usługę świadczoną na danym stanowisku (wynikającą z Regulaminu Organizacyjnego Urzędu i z zakresu czynności oraz z przepisów prawa), przygotowuje kartę usługi na szablonie wzoru karty dołączając stosowne wnioski i formularze;
 - 2) II etap – bezpośredni przełożony lub Sekretarz akceptuje kartę usługi;
 - 3) III etap – Wójt Gminy zatwierdza kartę usługi.

Rozdział 5

Aktualizacja kart usług

1. Konieczność aktualizacji kart usług wynika w szczególności z następujących powodów:
 - 1) zmiany przepisów prawa;
 - 2) zmian organizacyjnych w Urzędzie;
 - 3) uzasadnionych uwag i wniosków od klientów;
 - 4) oceny aktualności kart usług;
2. Każdy pracownik Urzędu może zgłosić konieczność aktualizacji danej karty usługi lub potrzebę utworzenia nowej karty oraz jest zobowiązany do współpracy w zakresie tych czynności.

3. Bezpośredni przełożony lub Sekretarz może zlecić pracownikowi kontrolę aktualności kart usług.
4. Aktualizacja karty usługi w związku ze zmianą przepisów prawa winna być przeprowadzona niezwłocznie, aby w terminie wejścia zmienionego przepisu w życie informacje zawarte na karcie usługi były aktualne. W innych przypadkach w terminie 7 dni od dnia zmiany informacji zawartych w karcie.
5. Monitorowanie zgodności kart usług z przepisami prawa, aktualizacja danych zawartych w kartach oraz przygotowanie propozycji wprowadzenia nowych kart usług, należy do urzędnika realizującego dane usługi.
6. Za aktualizację kart usług odpowiedzialni są kierownicy poszczególnych komórek organizacyjnych oraz urzędnicy na samodzielnych stanowiskach.
7. Aktualizacja karty usługi w Urzędzie odbywa się w następujących etapach:
 - 1) I etap – urzędnik odpowiadający za realizację danej usługi sporządza zaktualizowaną kartę usługi na szablonie wzoru karty usługi, aktualizując również stosowne wnioski i formularze;
 - 2) II etap – bezpośredni przełożony lub Sekretarz akceptuje zaktualizowaną kartę usługi;
 - 3) III etap – Wójt Gminy zatwierdza zaktualizowaną kartę usługi.
8. Niezwłocznie po zatwierdzeniu zaktualizowanej karty usługi jest ona przekazywana celem opublikowania w BIP oraz udostępnienia w Punkcie Obsługi Interesanta i na stanowiskach pracy, gdzie była realizowana usługa. Jednocześnie nieaktualne egzemplarze karty usługi zostają wycofane i zniszczone.

Rozdział 6

Wycofanie karty usługi

W przypadku zaprzestania świadczenia danej usługi w Urzędzie lub wystąpienia innych przesłanek uzasadniających wycofanie karty usługi, proces postępowania jest następujący:

- 1) kierownik komórki organizacyjnej lub urzędnik na samodzielnym stanowisku pracy składa wniosek wraz z uzasadnieniem do Sekretarza o wycofanie karty usługi;
- 2) w przypadku wyrażenia zgody Sekretarz zleca jej niezwłoczne usunięcie z BIP i Punktu Obsługi Interesanta oraz dokonuje stosownego wpisu w ewidencji;
- 3) urzędnik usuwa wszystkie egzemplarze wycofanej karty usługi ze stanowiska pracy, gdzie była realizowana ta usługa.

Rozdział 7

Ewidencja kart usług

1. Oryginały zatwierdzonych kart usług przechowywane są przez Sekretarza, który prowadzi ewidencję.
2. Wzór ewidencji kart usług stanowi załącznik nr 2 do niniejszej Procedury.
3. Oryginały nieaktualnych kart usług oraz wycofanych kart usług przechowuje Sekretarz w odrębnym segregatorze przez okres co najmniej 12 miesięcy.

§ 8

Odpowiedzialność

Odpowiedzialność wynikająca z treści niniejszej procedury jest następująca:

1. Sekretarz odpowiada za stosowanie procedury w Urzędzie, a w szczególności za:
 - 1) prowadzenie ewidencji kart usług;

- 2) zlecenie urzędnikom wykonanie kart usług lub ich aktualizację;
 - 3) zatwierdzenie wniosku w sprawie wycofania karty usługi;
 - 4) weryfikację i akceptowanie przygotowanych kart usług oraz ich aktualizacji;
 - 5) przekazanie zatwierdzonych kart usług celem publikacji w BIP oraz wyłożenia w Punkcie Obsługi Interesanta.
2. Kierownik każdej komórki organizacyjnej odpowiada w szczególności za:
- 1) nadzór nad tworzeniem i aktualizacją kart usług oraz ich formalne akceptowanie;
 - 2) monitorowanie dostępności kart usług na stanowiskach pracy, gdzie usługi są realizowane oraz w Punkcie Obsługi Interesanta;
 - 3) wnioskowanie o wycofanie kart usług.
3. Urzędnik wykonujący daną usługę odpowiada w szczególności za:
- 1) opracowanie kart usługi zgodnie z procedurą i wzorcem szablonu karty;
 - 2) monitorowanie aktualności kart usług, w tym ich zgodności z obowiązującymi przepisami prawa;
 - 3) aktualizację kart usług świadczonych na swoim stanowisku pracy oraz ich udostępnianie zainteresowanym klientom.

§ 9

Dostęp do kart usług i ich ocena

1. O istnieniu kart usług Urząd poinformuje Interesantów poprzez stosowne ogłoszenia zamieszczone na tablicy ogłoszeń w swojej siedzibie oraz na stronie BIP.
2. Aktualnie obowiązujące karty usług (wraz ze stosownymi formularzami i wnioskami) dostępne są:
 - 1) w wersji elektronicznej na stronie BIP;
 - 2) w wersji papierowej w Punkcie Obsługi Interesanta oraz na stanowiskach pracy urzędników realizujących daną usługę.
3. Oceny kart usług klienci mogą dokonywać poprzez zgłaszanie swoich uwag do Sekretarza Gminy, w Punkcie Obsługi Interesanta lub bezpośrednio do urzędnika na jego stanowisku pracy.
4. Każdy urzędnik ma obowiązek zbierać opinie i komentarze klientów dotyczące posługiwania się kartami usług oraz przekazywać je Sekretarzowi.
5. Uwagi od klientów będą wykorzystywane przy cyklicznie podejmowanej ocenie i aktualizacji kart usług.

WÓJT

Antoni Krężlewicz

**EWIDENCJA KART USŁUG PROWADZONA
W REFERACIE/NA STANOWISKU:**

.....

Numer karty usługi	Nazwa usługi	Data zatwierdzenia	Data aktualizacji	Uwagi, np. dotyczące likwidacji karty

WÓJT

Antoni Kręzlewicz