

ZARZĄDZENIE NR 2/2013
BURMISTRZA MIASTA I GMINY WIELICHOWO

z dnia 13 lutego 2013 r.

w sprawie wprowadzenia w Urzędzie Miasta i Gminy w Wielichowie procedury tworzenia i aktualizacji kart usług z wnioskami i formularzami

Na podstawie art.33 ust.1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2001 r. Nr 142, poz.1591, z późn.zm.)

zarządza się, co następuje:

§ 1.

1. W celu ułatwienia obywatelom załatwiania spraw w Urzędzie Miasta i Gminy w Wielichowie, wprowadza się procedurę tworzenia i aktualizacji kart usług z wnioskami i formularzami najczęściej załatwianych spraw w Urzędzie.

2. Procedura tworzenia i aktualizacji kart usług z wnioskami i formularzami w Urzędzie Miasta i Gminy w Wielichowie zawarta jest w załączniku do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi gminy Wielichowo.

§ 3.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Burmistrz Miasta i Gminy
Wielichowo

Adam Łaniecki

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Nr 2/2013
Burmistrza Miasta i Gminy Wielichowo
z dnia 13 lutego 2013 r.

Procedura tworzenia i aktualizacji kart usług z wnioskami i formularzami w Urzędzie Miasta i Gminy
w Wielichowie.

I

Cel i przedmiot procedury

1. Procedura określa zasady tworzenia i aktualizacji kart usług (z wnioskami i formularzami), które dotyczą najczęściej załatwianych spraw w Urzędzie Miasta i Gminy w Wielichowie. Procedura w zakresie tworzenia kart usług do ich zatwierdzenia i do ich udostępnienia dla klientów Urzędu w Wielichowie w wersji papierowej i elektronicznej, w BIP-ie oraz na stanowiskach pracowników realizujących daną usługę. Procedura w zakresie aktualizacji kart usług określa czynności od momentu potrzeby aktualizacji kart usług, poprzez opiniowanie, zatwierdzanie aktualizowanych kart usług aż do udostępnienia zaktualizowanych kart klientom Urzędu w wersji papierowej, na stanowiskach pracowników realizujących daną usługę oraz w wersji elektronicznej na stronie w Biuletynie Informacji Publicznej.

2. Wdrożenie procedury uczyni proces tworzenia i aktualizacji kart usług jasnym i czytelnym dla urzędników. Obowiązujące karty usług ułatwią klientom Urzędu Miasta i Gminy w Wielichowie dostęp do świadczonych w urzędzie usług oraz wpłyną na sprawność obsługi klienta.

II

Definicje

1. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:

- 1) BIP - należy przez to rozumieć Biuletyn Informacji Publicznej Urzędu Miasta i Gminy w Wielichowie;
- 2) Sekretariat Urzędu Miasta i Gminy w Wielichowie - należy przez to rozumieć kancelarię główną, miejsce podawcze dokumentów /pokój nr 7/;
- 3) kartach usług- należy przez to rozumieć jednorodne pod względem formatu i standardu opracowanie opisu usług świadczonych w Urzędzie Miasta i Gminy w Wielichowie i udostępnione dla klientów Urzędu wraz ze wszystkimi niezbędnymi wnioskami i formularzami;
- 4) ewidencji - należy przez to rozumieć ewidencję kart usług realizowanych w danej komórce organizacyjnej;
- 5) urzędniku - należy przez to rozumieć pracownika merytorycznego do którego obowiązków należy załatwianie określonego rodzaju spraw, zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Miasta i Gminy w Wielichowie oraz zakresem czynności;
- 6) Sekretarzu - należy przez to rozumieć Sekretarza Gminy Wielichowo.

III

Karty usług

1. Karty usług tworzone są według jednolitego wzoru stanowiącego załącznik Nr 2 do niniejszego Zarządzenia.
2. Każda karta usługi stanowi jednolite pod względem graficznym opracowanie i zawiera informacje dotyczące następujących punktów :

- 1) nazwa stanowiska;
- 2) nazwa usługi;
- 3) wymagane dokumenty;
- 4) miejsce złożenia dokumentów;
- 5) opłaty ;

- 6) termin i sposób załatwienia;
- 7) podstawa prawna;
- 8) tryb odwoławczy;
- 9) dodatkowe informacje;
- 10) formularze i wnioski do pobrania.

3. W każdym oryginale karty usługi zamieszczona jest tabela , w której podpisują się :

- a/urzędnik, który opracował kartę usługi,
- b/radca prawny, który zaopiniował kartę usługi,
- c/bezpośredni przełożony, który zaakceptował kartę usługi
- d/Burmistrz Miasta i Gminy zatwierdzając kartę usługi.

4. Karty usług numerowane są według jednolitego wzoru, w którym poszczególne elementy oznaczają symbol komórki organizacyjnej, kolejny numer usługi (wynikający z ewidencji) i kolejny nr wersji

np.USC 1.1

5. Do kart usług dołączone są formularze, które dzieli się na :

- a) zewnętrzne - wynikające z przepisów prawnych powszechnie obowiązujących,
- b) wewnętrzne - wynikające z uchwał Rady Miejskiej, zarządzeń Burmistrza Miasta i Gminy Wielichowa lub opracowane w danej komórce organizacyjnej.

IV

Tworzenie kart usług

Tworzenie kart usług w Urzędzie Miasta i Gminy odbywa się w następujących etapach:

I etap - urzędnik identyfikuje usługę świadczoną na danym stanowisku (wynikającą z regulaminu organizacyjnego i z zakresu czynności oraz z przepisów prawa), przygotowuje kartę usługi na szablonie wzoru karty dołączając stosowne wnioski i formularze;

II etap - radca prawny opiniuje kartę usługi;

III etap - bezpośredni przełożony akceptuje kartę usługi;

IV etap - Burmistrz Miasta i Gminy Wielichowo zatwierdza kartę usługi.

V

Aktualizacja kart usług

1. Konieczność aktualizacji kart usług wynika w szczególności z następujących powodów:

- 1) zmiany przepisów prawa;
- 2) uzasadnionych uwag i wniosków klientów.

2. Raz w roku do 15 grudnia każdego roku pracownicy Urzędu składają Sekretarzowi pisemną informację dotyczącą prowadzonej ewidencji kart oraz stanu aktualności kart (według ustalonego przez Sekretarza wzoru).

3. Sekretarz może zlecić pracownikowi kontrolę aktualizacji kart usług.

4. Aktualizacja kart usług 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.

5. Aktualizacja karty usługi w Urzędzie Miasta i Gminy w Wielichowie odbywa się w następujących etapach:

I etap - urzędnik sporządza zaktualizowaną kartę usługi na szablonie wzoru karty usługi aktualizując również stosowne wnioski i formularze zmieniając w nr karty wersję na kolejną;

II etap - radca prawny opiniuje zaktualizowaną kartę usługi ;

III etap - bezpośredni przełożony akceptuje zaktualizowaną kartę usługi;

IV etap - Burmistrz Miasta i Gminy Wielichowo zatwierdza zaktualizowaną kartę usługi.

VI

Ewidencja i kart usług

1. Karta usługi - jej oryginał, po zatwierdzeniu lub zaktualizowaniu otrzymuje kolejny numer z prowadzonej w komórce organizacyjnej ewidencji kart usług i przechowywany jest na stanowisku merytorycznym, na którym powstała lub została zaktualizowana.

2. Wzór ewidencji kart usług w komórce organizacyjnej Urzędu w Wielichowie stanowi załącznik Nr 3 do Zarządzenia. Za prowadzenie ewidencji odpowiada pracownik na samodzielnym stanowisku pracy.

VII

Odpowiedzialność

Odpowiedzialność wynikająca z treści niniejszej procedury jest następująca:

1. Sekretarz odpowiada za stosowanie procedury w Urzędzie Miasta i Gminy w Wielichowie

- akceptowanie przygotowanych kart usług;
- nadzór nad tworzeniem kart usług;
- monitorowanie aktualizacji kart usług.

2. Pracownicy samodzielných stanowisk pracy wykonujący daną usługę odpowiadają za :

- opracowanie karty usługi zgodnie z procedurą;
- sprawdzenie karty usługi pod względem merytorycznym;
- aktualizację kart usług świadczonym na danym stanowisku pracy;
- przekazanie zatwierdzonych kart usług do informatyka Urzędu celem publikacji w BIP;
- prowadzenie ewidencji kart usług na poszczególnych stanowiskach.

VIII


Dostęp do kart usług

1. Zatwierdzone karty usług(wraz ze stosownymi formularzami i wnioskami) oraz zaktualizowane karty usług dostępne są:

- w wersji elektronicznej na stronie BIP Urzędu Miasta i Gminy w Wielichowie;
- w wersji papierowej w sekretariacie oraz na stanowiskach pracowników realizujących dana usługę;

2. Wykaz kart usług świadczonych dla klientów Urzędu Miasta i Gminy w Wielichowie jest dostępny na stronie BIP Urzędu.

Załącznik Nr 2 do Zarządzenia Nr 2/2013
 Burmistrza Miasta i Gminy Wielichowo
 z dnia 13 lutego 2013 r.

	<p align="center">Urząd Miasta i Gminy w Wielichowie ul. Rynek 10, 64-050 Wielichowo</p> <p align="center">tel. +48 614433001, fax +48 614433082 www.wielichowo.biuletyn.net; www.wielichowo.pl urzad@wielichowo.pl</p>	<p align="center">KARTA USŁUGI Nr</p>
I. PODSTAWA PRAWNA:		
II. WYMAGANE DOKUMENTY:		
III. OPŁATY:		
IV. CZAS REALIZACJI:		
V. MIEJSCE ZAŁATWIENIA:		
Nr pokoju:		
Nr telefonu:		
Godziny pracy: poniedziałek – piątek – 7:00 – 15:00		
VI. TRYB ODWOŁAWCZY:		
VII. DODATKOWE INFORMACJE:		
VIII. FORMULARZE I WNIOSKI:		

	STANOWISKO	IMIĘ I NAZWISKO	PODPIS
Opracował:			
Zaopiniował:	Radca Prawny		
Zaakceptował:	Sekretarz		
Zatwierdził:	Burmistrz		

UWAGA: Aktualność kart jest sprawdzana nie rzadziej niż raz na 6 miesięcy.

EWIDENCJA KART USŁUG
WYDZIAŁ/STANOWISKO:

Załącznik Nr 3 do Zarządzenia Nr 2/2013
Burmistrza Miasta i Gminy Wielichowo
z dnia 13 lutego 2013 r.

Numer karty usługi	Nazwa usługi	Data założenia karty	Data aktualizacji	Uwagi (np. data likwidacji)

Uzasadnienie

Zgodnie z art.33 ust.1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym burmistrz, który jest kierownikiem urzędu, wykonuje zadania przy pomocy urzędu gminy. W celu ułatwienia obywatelom załatwiania spraw w urzędzie wprowadza procedurę tworzenia i aktualizacji kart usług z wnioskami i formularzami najczęściej załatwianych spraw. karta usługi stanowi zbiór najistotniejszych informacji na temat sposobu załatwiania danej sprawy w Urzędzie.

Wprowadzenie jasnych i czytelnych procedur tworzenia i aktualizowania kart usług usprawni pracę Urzędu oraz przyczyni się do ułatwienia klientom Urzędu dostępu do świadczonych w Urzędzie usług.

Niniejsze procedury zostały opracowane w ramach projektu "Samorząd Jutra- wsparcie administracji w województwie wielkopolskim". Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, działanie 5.2.1. realizowanego w partnerstwie z 8 jednostkami samorządu terytorialnego : Gmina Kaźmierz, Gmina Kwilcz, Gmina Pniewy, Gmina Ostroróg, Gmina Rakoniewice, Gmina Wielichowo, Gmina Lwówek, Powiat Szamotulski.

Burmistrz Miasta i Gminy
Wielichowo

Adam Łaniecki