

**ZARZĄDZENIE Nr 2/2013
BURMISTRZA MIASTA I GMINY OSTRORÓG
z dnia 3 stycznia 2013 r.**

**w sprawie wprowadzenia w Urzędzie Miasta i Gminy w Ostrorogu
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 Ostroróg, 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 Ostrorogu zawarta jest w załączniku do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy Ostroróg.

§ 3.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 3 stycznia 2013 r.



BURMISTRZ
inż. Roman Napierała

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 się 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
inż. Roman Napierała

**Procedura
tworzenia i aktualizacji kart usług z wnioskami
i formularzami w Urzędzie Miasta i Gminy w Ostrorogu**

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 Ostrorogu. Procedura w zakresie tworzenia kart usług określa czynności od identyfikacji potrzeby stworzenia kart usług do ich zatwierdzenia i udostępnienia kart dla klientów Urzędu Miasta i Gminy w Ostrorogu w wersji papierowej i elektronicznej na stronie Biuletynu Informacji Publicznej, w Gminnym Centrum Informacji i 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 Miasta i Gminy w Ostrorogu w wersji papierowej w Gminnym Centrum Informacji, na stanowiskach pracowników realizujących daną usługę oraz w wersji elektronicznej na stronie Biuletynu 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 Ostrorogu dostęp do świadczonych w urzędzie usług oraz wpłyną na sprawność obsługi klientów.

II. Definicje

1. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:

- 1) BIP – należy przez to rozumieć Biuletyn Informacji Publicznej Urzędu Miasta i Gminy w Ostrorogu;
- 2) kartach usług - należy przez to rozumieć jednorodne pod względem formatu i standardu opracowanie opisu usług świadczonych w Urzędzie Miasta i Gminy w Ostrorogu i udostępnione dla klientów urzędu wraz z wszystkimi niezbędnymi wnioskami i formularzami;
- 3) ewidencji - należy przez to rozumieć ewidencję kart usług realizowanych w danej komórce organizacyjnej;
- 4) katalogu - należy przez to rozumieć wykaz wszystkich kart usług dostępnych w Urzędzie Miasta i Gminy w Ostrorogu;
- 5) komórce organizacyjnej - należy przez to rozumieć referat, USC, inne komórki organizacyjne oraz samodzielne stanowiska pracy;
- 6) GCI należy przez to rozumieć Gminne Centrum Informacji;
- 7) urzędniku - należy przez to rozumieć pracownika merytorycznego do którego obowiązków należy załatwianie określonego rodzaju spraw, zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Miasta i Gminy w Ostrorogu oraz zakresem czynności;
- 8) kierownika referatu - należy przez to rozumieć kierownika komórki organizacyjnej;
- 9) sekretarzu - należy przez to rozumieć Sekretarza Gminy Ostroróg.

III. 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 i zawiera informacje dotyczące następujących punktów:

- 1) nazwa referatu/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 :

- 1) urzędnik, który opracował kartę usługi;
- 2) radca prawny, który zaopiniował kartę usługi;
- 3) bezpośredni przełożony, który zaakceptował kartę usługi (w przypadku gdy bezpośrednim przełożonym jest Burmistrz Ostroroga kartę akceptuje Sekretarz);
- 4) Burmistrz Ostroroga zatwierdzając kartę usługi.

4. Karty usług numerowane są według jednolitego wzoru, w którym poszczególne elementy oznaczają symbol komórki organizacyjnej, symbol klasyfikacyjny z jednolitego rzeczowego wykazu akt organów gminy, kolejny numer usługi (wynikający z ewidencji) i rok, w którym karta usługi powstała (np.OSO.1611.1.2012)

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

- 1) zewnętrzne (wynikające z przepisów prawnych powszechnie obowiązujących) ;
- 2) wewnętrzne (wynikające z uchwał Rady Miejskiej, zarządzeń Burmistrza Ostroroga lub opracowane w danej komórce organizacyjnej).

IV. Tworzenie kart usług

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

- 1) etap I – urzędnik identyfikuje usługę świadczoną na danym stanowisku (wynikająca z regulaminu organizacyjnego i zakresu czynności oraz z przepisów prawa), przygotowuje kartę usługi na szablonie wzoru karty dołączając stosowne wnioski i formularze;
- 2) etap II – radca prawny opiniuje kartę usługi;
- 3) etap III – bezpośredni przełożony akceptuje kartę usługi;
- 4) etap IV –Burmistrz Ostroroga 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, w terminie do 15 grudnia każdego roku, kierownicy referatów składają Sekretarzowi pisemną informację dotyczącą prowadzonej ewidencji kart oraz stanu aktualności kart (według ustalonego przez Sekretarza wzoru).
3. Sekretarz może zlecić audytorowi wewnętrznemu kontrolę aktualizacji kart usług.
4. Aktualizacja kart usług w związku ze zmianą przepisów prawa winna być przeprowadzana 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 Ostrorogu odbywa się w następujących etapach:

- 1) etap I – urzędnik sporządza zaktualizowaną kartę usługi na szablonie wzoru karty usługi aktualizując również stosowne wnioski i formularze dodając do numeru karty kropkę i kolejny numer aktualizacji;
- 2) etap II – radca prawny opiniuje zaktualizowaną kartę usługi;
- 3) etap III – bezpośredni przełożony akceptuje zaktualizowaną kartę usługi;
- 4) etap IV – Burmistrz Ostroroga zatwierdza zaktualizowaną kartę usługi.

VI. Ewidencja i katalog 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 Miasta i Gminy w Ostrorogu stanowi załącznik nr 2 do niniejszej procedury. Za prowadzenie ewidencji odpowiada kierownik referatu lub pracownik zajmujący samodzielne stanowisko.

3. Katalog kart usług stanowi wykaz udokumentowanych usług świadczonych w Urzędzie Miasta i Gminy w Ostrorogu. Wzór katalogu kart usług Urzędu Miasta i Gminy w Ostrorogu stanowi załącznik nr 3 do niniejszej procedury.

VI. Odpowiedzialność

Odpowiedzialność wynikająca z treści niniejszej procedury jest następująca:

- 1) Sekretarz odpowiada za stosowanie procedury w Urzędzie Miasta i Gminy w Ostrorogu;
- 2) kierownicy referatów odpowiadają za:
 - a) akceptowanie przygotowanych kart usług;
 - b) nadzór nad tworzeniem kart usług;
 - c) monitorowanie aktualizacji kart usług;
 - d) prowadzenie ewidencji kart usług w poszczególnych komórkach organizacyjnych.
- 3) Urzędnik wykonujący daną usługę odpowiada za:
 - a) opracowanie karty usługi zgodnie z procedurą;
 - b) sprawdzenie karty usługi pod względem merytorycznym;
 - c) formatowanie karty usługi pod względem graficznym;
 - d) aktualizację kart usług świadczonych na danym stanowisku pracy;
 - e) przekazanie zatwierdzonych kart usług do Referatu Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich (OiSO) celem publikacji w BIP;
 - f) przekazanie zatwierdzonych kart usług w wersji papierowej do GCI oraz na stanowiska pracowników realizujących dane usługi.

VII. Dostęp do kart usług

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

- 1) w wersji elektronicznej na stronie BIP Urzędu Miasta i Gminy w Ostrorogu;
- 2) w wersji papierowej w GCI Urzędu Miejskiego oraz na stanowiskach pracowników realizujących daną usługę.

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

Załącznik nr 1
do Zarządzenia Nr 2/2013
Burmistrza Gminy i Gminy Ostroróg
z dnia 3 stycznia 2013 r.

URZĄD MIASTA I GMINY OSTRORÓG

Adres: ul. Wroniecka 14, 64-560 Ostroróg
Konto bankowe: 96 9072 0002 0330 0142 2000 0002
Godziny otwarcia: Poniedziałek 8⁰⁰ – 16⁰⁰, Wtorek – Piątek 7¹⁵-15¹⁵
e-mail: sekretariat@ostrorog.eu, ostrorog_umig@wokiss.pl
strona internetowa: www.ostrorog.pl
tel. 61-29-31-710

Karta Nr

Zakres sprawy

Miejsce załatwienia
sprawy

Osoba załatwiająca
sprawę

Wymagane dokumenty

Opłaty

Termin załatwienia
sprawy

Tryb odwoławczy

Inne informacje

Podstawa prawna

URZĄD MIASTA I GMINY OSTRORÓG

TABELA KARTY USŁUGI NR

	IMIĘ I NAZWISKO	DATA I PODPIS
OPRACOWAŁ		
ZAOPINIOWAŁ		
ZAAKCEPTOWAŁ		
ZATWIERDZIŁ		