

ZARZĄDZENIE NR 620
BURMISTRZA NOWEGO DWORU GDAŃSKIEGO

z dnia 27 listopada 2013 r.

w sprawie wprowadzenia procedury opracowania i aktualizacji katalogu usług

Na podstawie art. 33 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (t.j. Dz.U. z 2013 roku poz. 594 z późn.zm.) zarządza się, co następuje:

§ 1. Wprowadza się procedurę opracowania i aktualizacji katalogu usług świadczonych w Urzędzie Miejskim w Nowym Dworze Gdańskim w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Procedura opracowania i aktualizacji katalogu usług obowiązuje wszystkich pracowników Urzędu Miejskiego w Nowym Dworze Gdańskim.

§ 3. Traci moc Zarządzenie nr 591/2006 Burmistrza Miasta i Gminy Nowy Dwór Gdański z dnia 2 marca 2006 roku w sprawie wprowadzenia Katalogu usług świadczonych w Urzędzie Miasta i Gminy w Nowym Dworze Gdańskim i procedury jego aktualizacji.

§ 4. Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§ 5. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Burmistrz Nowego Dworu
Gdańskiego


Jacek Michalski

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Nr 620
Burmistrza Nowego Dworu Gdańskiego
z dnia 27 listopada 2013 r.

Procedura tworzenia i aktualizacji Katalogu Kart Usług

I. Informacje ogólne

§ 1. 1. Katalog usług świadczonych w w Urzędzie Miejskim w Nowym Dworze Gdańskim, zwany dalej Katalogiem, jest zbiorem kart informacyjnych z opisem usług wraz z wzorami wniosków niezbędnych do realizacji spraw administracyjnych.

2. Procedura aktualizacji Katalogu ma na celu monitorowanie zgodności kart z przepisami prawa, aktualizację innych danych zawartych w karcie oraz uzupełnienie katalogu o karty dotychczas w nim nie ujęte.

1. Nadzór nad procesem aktualizacji i tworzeniem Kart Usług sprawuje Sekretarz Urzędu.

II. Standaryzacja karty informacyjnej

§ 2. 1. Karta powinna zawierać opis załatwienia sprawy wg zestawu danych:

- 1) nagłówek zawierający dane o Urzędzie
- 2) nazwę sprawy;
- 3) podstawę prawną z dokładnym określeniem przywołanego przepisu;
- 4) wymagane dokumenty (np. do wglądu, do złożenia wraz z wnioskiem, możliwość złożenia kserokopii, itp.)
- 5) wysokość opłat skarbowych i innych;
- 6) miejsce składania dokumentów (nr pokoju, nr telefonu, godziny urzędowania);
- 7) jednostka / osoba odpowiedzialna;
- 8) termin rozpatrzenia sprawy / czas oczekiwania na załatwienie sprawy;
- 9) informacja o sposobie odwołania od rozstrzygnięcia organu;
- 10) uwagi i dodatkowe informacje (np. zwolnienie z opłaty skarbowej niektórych zaświadczeń)
- 11) formularze / wnioski do pobrania
- 12) metryka

2. Karta informacyjna opracowywana jest przez pracownika merytorycznie odpowiedzialnego za wykonanie usługi, następnie przekazywana jest bezpośrednio przełożonemu celom sprawdzenia. Kartę zatwierdza Burmistrz, Zastępca Burmistrza, lub Sekretarz

3. Wzór graficzny i dane dotyczące standardu opisu, który winien być zawarty w rubrykach karty informacyjnej określa załącznik nr do procedury.

4. Karty informacyjne winny być ewidencjonowane w ramach referatu i posiadać unikalny numer składający się z symbolu referatu i kolejnego numeru oddzielonych myślnikiem. Numer karty należy stosować przy każdorazowym powoływaniu się na daną kartę.

5. Dołączone do kart informacyjnych formularze publikowane na stronie BIP Urzędu winny posiadać informację o programach służących do ich otwarcia.

6. W miarę potrzeb do wskazanych załączników do kart informacyjnych, takich jak m.in. wnioski, mogą być:

- 1) opracowywane instrukcje szczegółowego wypełniania załączników;
- 2) przygotowane przykładowe wzory poprawnie wypełnionych dokumentów;
- 3) opracowane wzory podań, wniosków w sytuacji, kiedy przepisy prawa jak i wewnętrzne regulacje nie określają szczegółowego opisu takich dokumentów.

III. Aktualizacja Katalogu

§ 3. 1. Aktualizacja Katalogu polega na:

- 1) zmianie zapisów w istniejących kartach w celu dostosowania do zmieniających się przepisów prawa lub zmian organizacyjnych w Urzędzie, a także uszczegółowienia danych zawartych w karcie;
- 2) wprowadzeniu nowej karty informacyjnej.

2. W przypadku zmiany przepisów wpływających znacząco na treść karty informacyjnej pracownicy merytoryczni odpowiedzialni za wykonanie usługi z własnej inicjatywy przedstawiają do zatwierdzenia zaktualizowaną kartę w terminie do 1 miesiąca od wejścia w życie zmiany.

3. W przypadku wprowadzenia nowych usług świadczonych z istotną częstotliwością pracownik odpowiedzialny za wykonanie tej usługi przedstawia wzór karty w terminie do miesiąca od wprowadzenia usługi.

4. Do końca września każdego roku kierownicy referatów i pracownicy na samodzielnych stanowiskach przedstawiają Sekretarzowi Gminy krótki raport o stanie aktualizacji kart dotyczących usług realizowanych w ich komórkach organizacyjnych oraz o stopniu objęcia Katalogiem wszystkich świadczonych usług.

5. Jeśli zmian wymagają niewielkie części karty, należy zaznaczyć to w raporcie. Jeśli zmiany dotyczą znacznej części karty, należy przedłożyć wraz z raportem wzór zaktualizowanej karty z wyszczególnieniem zapisów, których zmiany dotyczą.

6. Wszystkie karty usług podlegają wpisowi do zbiorczego katalogu usług prowadzonego przez Biuro Obsługi Klienta i są tam przechowywane.

IV. Aktualizacja Kart Usług na stronach internetowych

§ 4. 1. Katalog usług oraz pojedyncze karty informacyjne wraz z wzorami wniosków są dostępne na stronie internetowej Gminy Nowy Dwór Gdański www.miastonowydwor.pl i bip.miastonowydwor.pl.

1. Aktualizacja Kart Usług na stronach internetowych Urzędu odbywa się na bieżąco, z zachowaniem procedury określonej w § 3 ust. 1 i 2.

2. Nieaktualną kartę usług należy oznaczyć datą utraty jej ważności na pierwszej stronie; informacje o utracie ważności wraz z datą należy odnotować w Katalogu usług.

V. Udostępnianie kart informacyjnych klientom

§ 5. 1. Karty informacyjne są dostępne dla każdego klienta w Biurze Obsługi Klienta oraz komórkach organizacyjnych Urzędu, które świadczą usługi

2. Karty informacyjne w wersji elektronicznej dostępne są na stronie BIP Urzędu.

3. Udostępnianie klientom wybranych bądź całego katalogu odbywa się w miarę możliwości technicznych Urzędu, a w szczególności poprzez:

- 1) kopiowanie
- 2) drukowanie;
- 3) kopiowanie na nośniki elektroniczne,
- 4) wysyłanie pocztą elektroniczną
- 5) pobranie ze strony internetowej Gminy

BURMISTRZ
[Podpis]
Marek Michalski