

Burmistrz Łabiszyna

ZARZĄDZENIE NR 120.13.2012

BURMISTRZA ŁABISZYNA

z dnia 16 kwietnia 2012r.

w sprawie wprowadzenia Procedury tworzenia i aktualizacji kart usług wraz z niezbędnymi wnioskami i formularzami w Urzędzie Miejskim w Łabiszynie

Na podstawie art. 33 ust. 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. Wprowadza się Procedurę tworzenia kart usług wraz z niezbędnymi wnioskami i formularzami w Urzędzie Miejskim w Łabiszynie stanowiącą załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Wprowadza się Procedurę aktualizacji kart usług wraz z niezbędnymi wnioskami i formularzami w Urzędzie Miejskim w Łabiszynie stanowiącą załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.

§ 3. Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ

Jacek Adzi Raczmarek



KAPITAŁ LUDZKI
CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Burmistrz Łabiszyna

Załącznik Nr 2

do Zarządzenia Burmistrza Łabiszyna

Nr 120.13.2012 z dnia 16.04.2012

Procedura

aktualizacji kart usług wraz z niezbędnymi wnioskami i formularzami w Urzędzie Miejskim w Łabiszynie.

Niniejsza procedura została opracowana w ramach projektu „Profesjonalne Kadry – Sprawne Urzędy Powiatu Żnińskiego” realizowanego przez Powiat Żniński w partnerstwie z 5 jednostkami samorządu terytorialnego: Gminą Gąsawa, Gminą Janowiec Wielkopolski, Gminą Łabiszyn, Gminą Rogowo i Gminą Żnin. Przedmiotowy projekt wdrażany był w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytet V. Dobre Rządzenie, Działanie 5.2. Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej.



I.

II. I. Cel i przedmiot procedury.

§ 1. Procedura określa zasady aktualizowania kart usług świadczonych w Urzędzie Miejskim w Łabiszynie. Procedura określa czynności od momentu potrzeby aktualizacji kart usług poprzez opiniowanie, zatwierdzanie aktualizowanych kart usług aż do udostępnienia takich kart klientom Gminy Łabiszyn w wersji papierowej i elektronicznej na stronie Biuletynu Informacji Publicznej.

§ 2. Wdrożenie procedury uczyni proces aktualizacji kart usług jasnym i czytelnym dla pracowników wykonujących usługi związane z zakresem ich obowiązków. Obowiązujące karty usług ułatwią klientom Gminy Łabiszyn dostęp do świadczonych w urzędzie usług i wpłyną na sprawność obsługi klientów urzędu.

III. Definicje.

§ 3. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o :

1) BIP – należy przez to rozumieć Biuletyn Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego w Łabiszynie.



2)Karcie usług - należy przez to rozumieć jednorodne pod względem formatu i standardu opracowanie usług świadczonych w Urzędzie Miejskim w Łabiszynie i udostępnione dla klientów urzędu wraz z wszystkimi niezbędnymi wnioskami i formularzami oraz przykładowymi wypełnieniami wniosków i formularzy.

3)Katalogu – należy przez to rozumieć katalog świadczonych usług w Urzędzie Miejskim w Łabiszynie.

4)Ewidencji - należy przez to rozumieć ewidencję kart usług realizowanych w danej komórce organizacyjnej.

5)Komórce organizacyjnej - należy przez to rozumieć referat lub samodzielne stanowisko pracy.

6)Urzędniku - należy przez to rozumieć pracownika merytorycznego do którego obowiązków należy załatwianie określonego rodzaju spraw, zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Miejskiego w Łabiszynie oraz zakresem czynności.

7) Kierowniku referatu - należy przez to rozumieć kierownika komórki organizacyjnej oraz pracownika na samodzielnym stanowisku.

8) Sekretarzu - należy przez to rozumieć Sekretarza Gminy Łabiszyn.

IV. Przyczyny aktualizowania kart usług.

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



- 1) zmiany przepisów;
- 2) wprowadzenia nowych przepisów;
- 3) Uchwał Rady Miejskiej w Łabiszynie;
- 4) Zarządzeń Burmistrza Łabiszyna;
- 5) uzasadnionych wniosków klientów;
- 6) oceny aktualności kart usług;
- 7) zaprzestania świadczenia danej usługi w Urzędzie.

§5. Może też zaistnieć potrzeba wdrożenia nowych usług, z czym wiąże się konieczność aktualizacji katalogu świadczonych usług w Urzędzie Miejskim w Łabiszynie i opracowanie nowej karty usługi.

V. Aktualizacja kart usług.

§ 6. Monitorowanie zgodności kart usług z przepisami prawa, aktualizacja danych zawartych w kartach oraz przygotowanie propozycji uzupełnienia katalogu usług świadczonych w Urzędzie Miejskim w Łabiszynie o nowe karty usług, należy do Urzędnika merytorycznego na danych stanowisku pracy i Kierownika referatu.

§ 7. Kierownicy referatów razem z Urzędnikami merytorycznymi wykonującymi dane usługi raz w roku do końca czwartego kwartału dokonują kontroli aktualności kart usług w danej komórce organizacyjnej. Z niniejszej czynności Kierownik referatu sporządza krótki protokół, który przedkłada Sekretarzowi. W razie konieczności aktualizowania karty usług postępują zgodnie z pkt. 3 niniejszego rozdziału procedury.



§ 8. W przypadku konieczności dokonania aktualizacji karty usługi proces ten wygląda następująco:

- 1) Urzędnik merytoryczny sporządza aktualizację karty usługi na szablonie wzoru karty dodając do numeru karty kropkę i kolejny numer aktualizacji,
- 2) Urzędnik sprawdza aktualizowaną kartę usługi pod względem merytorycznym,
- 3) Urzędnik formatuje aktualizowaną kartę usługi pod względem graficznym,
- 4) Przygotowaną aktualizowaną kartę usługi :
 - a) opiniuje radca prawny;
 - b) akceptuje Kierownik referatu;
 - c) zatwierdza Sekretarz;

§ 9. Każda z powyższych osób może zgłosić konieczność naniesienia korekt i poprawek do aktualizowanej karty usług.

§ 10. W przypadku uwag do aktualizowanej karty usługi, koniecznych zmian dokonuje Urzędnik aktualizujący kartę.

§ 11. Aktualizację kart usług według powyższej procedury obrazuje schemat stanowiący załącznik nr 1 do niniejszej procedury.

v. Opracowanie nowej karty usług.

§ 12. W przypadku konieczności opracowania nowej karty usługi proces postępowania jest następujący:

- 1) Kierownik referatu składa wniosek do Sekretarza o opracowanie nowej karty usługi;



2)w przypadku wyrażenia zgody Sekretarz wpisuje nową kartę usługi do katalogu usług świadczonych w Urzędzie Miejskim w Łabiszynie a Kierownik referatu zleca Urzędnikowi opracowanie przedmiotowej karty usługi.

§ 13.W przypadku określonym w rozdz. V pkt. 1 lit. b) rozdział III i IV **Procedury tworzenia kart usług wraz z niezbędnymi wnioskami i formularzami w Urzędzie Miejskim w Łabiszynie** stosuje się odpowiednio.

VII. Usunięcie karty usługi.

§ 14.W przypadku konieczności usunięcia karty usługi proces postępowania jest następujący:

1) Kierownik referatu składa wniosek wraz z uzasadnieniem do Sekretarza o usunięcie karty usługi;

2)w przypadku wyrażenia zgody Sekretarz wykreśla kartę usługi z katalogu usług świadczonych w Urzędzie Miejskim w Łabiszynie;

§ 15.W przypadku określonym w rozdz. VI pkt 1 lit. b) Kierownik referatu wykreśla daną kartę usługi z ewidencji kart usług prowadzonej w danej komórce organizacyjnej oraz przekazuje wniosek do informatyka celem usunięcia karty usługi ze strony BIP Urzędu Miejskiego w Łabiszynie.

§ 16.Kierownik referatu nadzoruje również usunięcie danej karty usługi w wersji papierowej ze stanowiska pracy, gdzie była realizowana dana usługa.

VIII. Odpowiedzialność

§ 17.Odpowiedzialność wynikająca z treści niniejszej procedury jest następująca:

1)Sekretarz odpowiada za:



- a) zatwierdzenie wniosku w sprawie usunięcia karty usługi lub utworzenia nowej karty usługi,
- b) wpisywanie nowej karty usługi do katalogu usług świadczonych w Urzędzie Miejskim w Łabiszynie,

2) Kierownicy referatów odpowiadają za:

- a) kontrolę raz w roku aktualności kart usług i sporządzanie krótkiego protokołu z tych czynności,
- b) składanie wniosku do Sekretarza o opracowanie nowej karty usługi lub usunięcie karty usługi,
- c) nadzór nad tworzeniem kart usług zgodnie z procedurą,
- d) akceptacja przygotowanej karty usługi,
- e) monitorowanie aktualności kart usług w danej komórce organizacyjnej,
- f) przekazanie wniosku informatyka celem usunięcia karty usługi ze strony BIP Urzędu Miejskiego w Łabiszynie.

3) Urzędnik wykonujący daną usługę odpowiada za:

- a) kontrolę raz w roku aktualności kart usług,
- b) monitorowanie zgodności kart usług z przepisami prawa,
- c) aktualizację danych zawartych w kartach usług,
- d) przygotowanie propozycji uzupełnienia katalogu usług świadczonych w Urzędzie,
- e) monitorowanie aktualizacji kart usług świadczonych na danych stanowisku pracy,
- f) przekazanie zaktualizowanych kart usług w wersji elektronicznej do informatyka celem publikacji na stronie BIP Urzędu Miejskiego w Łabiszynie.
- g) przekazanie zaktualizowanych kart usług w wersji papierowej na stanowiskach pracowników realizujących dane usługi



IX. Ewidencja zaktualizowanych kart usług.

§ 18. Zaktualizowane karty usług po zatwierdzeniu zostają przekazane do danej komórki organizacyjnej w której realizowana jest usługa w celu wprowadzenia zmian w ewidencji kart usług.

§ 19. Oryginały zaktualizowanych kart usług wraz z ewidencją kart usług znajdują się komórcie organizacyjnej w której realizowane są dane usługi.

Dostęp do zaktualizowanych kart usług.

§ 20. Zatwierdzone i zaktualizowane karty usług (wraz ze stosownymi formularzami i wnioskami) w wersji elektronicznej Urzędnik przekazuje do informatyka celem publikacji na stronie BIP Urzędu Miejskiego w Łabiszynie.

§ 21. Zatwierdzone zaktualizowane karty usług (wraz ze stosownymi formularzami i wnioskami) w wersji papierowej Urzędnik przekazuje na stanowiska pracowników realizujących dane usługi.

BURMISTRZ
Jacek Idziński
Krzysztof Kozłowski



KAPITAŁ LUDZKI
CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA!



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Burmistrz Łabiszyna

Załącznik NR 1 do zarządzenia

Burmistrza Łabiszyna Nr 120.13.2012

z dnia 16 kwietnia 2012r.

Procedura

tworzenia kart usług wraz z niezbędnymi wnioskami i formularzami w Urzędzie Miejskim w Łabiszynie

Niniejsza procedura została opracowana w ramach projektu „Profesjonalne Kadry – Sprawne Urzędy Powiatu Żnińskiego” realizowanego przez Powiat Żniński w partnerstwie z 5 jednostkami samorządu terytorialnego: Gminą Gąsawa, Gminą Janowiec Wielkopolski, Gminą Łabiszyn, Gminą Rogowo i Gminą Żnin. Przedmiotowy projekt wdrażany był w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytet V. Dobre Rządzenie, Działanie 5.2. Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej.



I. Cel i przedmiot procedury.

§1.Procedura określa zasady tworzenia kart usług (wraz z niezbędnymi wnioskami i formularzami) świadczonych w Urzędzie Miejskim w Łabiszynie. Procedura określa czynności od identyfikacji potrzeby stworzenia kart usług i stworzenia całościowego katalogu kart usług świadczonych w urzędzie a następnie przygotowanie projektów kart, ich weryfikację do zatwierdzenia i udostępnienia kart dla klientów Gminy Łabiszyn w wersji papierowej i elektronicznej na stronie Biuletynu Informacji Publicznej.

§2.Wdrożenie procedury uczyni proces tworzenia kart usług jasnym i czytelnym dla pracowników wykonujących usługi związane z zakresem ich obowiązków. Obowiązujące karty usług ułatwią klientom Gminy Łabiszyn dostęp do świadczonych w urzędzie usług, wpłyną na sprawność obsługi klientów Urzędu, co w konsekwencji podniesie poziom działania na rzecz klientów urzędu.



II. Definicje.

§ 3. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o :

1) BIP – należy przez to rozumieć Biuletyn Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego w Łabiszynie.

2) Karcie usług - należy przez to rozumieć jednorodne pod względem formatu i standardu opracowanie usług świadczonych w Urzędzie Miejskim w Łabiszynie i udostępnione dla klientów urzędu wraz z wszystkimi niezbędnymi wnioskami i formularzami oraz przykładowymi wypełnieniami wniosków i formularzy.

3) Katalogu – należy przez to rozumieć katalog świadczonych usług w Urzędzie Miejskim w Łabiszynie.

4) Ewidencji - należy przez to rozumieć ewidencję kart usług realizowanych w danej komórce organizacyjnej.

5) Komórce organizacyjnej - należy przez to rozumieć referat lub samodzielne stanowisko pracy.

6) Urzędniku - należy przez to rozumieć pracownika merytorycznego do którego obowiązków należy załatwianie określonego rodzaju spraw, zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Miejskiego w Łabiszynie oraz zakresem czynności.

7) Kierowniku referatu - należy przez to rozumieć kierownika komórki organizacyjnej oraz pracownika na samodzielnym stanowisku.



KAPITAŁ LUDZKI
CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA!



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



8)Sekretarzu - należy przez to rozumieć Sekretarza Gminy Łabiszyn.

III. Karty usług.

§ 4.Karty usług tworzone są według jednolitego wzoru stanowiącego załącznik nr 1 do niniejszej procedury.

§5.Każda karta usług stanowi jednolite pod względem graficznym opracowanie i zawiera informacje dotyczące następujących punktów:

- 1)nazwa usługi;
- 2)symbol;
- 3)wydział;
- 4)komórka;
- 5)opis sprawy;
- 6)kogo dotyczy;
- 7)wymagane dokumenty;
- 8)miejsce składania pism;
- 9)termin i sposób załatwienia;
- 10)opłaty;
- 11)podstawa prawna;
- 12)tryb odwoławczy;
- 13)inne informacje;



KAPITAŁ LUDZKI
CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA!



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



14)więcej informacji;

§ 6.Na karcie usług podpisują się :

- 1)Urzędnik, który opracował kartę usługi;
- 2)Radca prawny, który zaopiniował kartę usługi;
- 3)Kierownik referatu, który zaakceptował kartę usługi;
- 4)Sekretarz zatwierdzając kartę usługi.

§ 7.Karty usług numerowane są według jednolitego wzoru: symbol komórki organizacyjnej i kolejny numer usługi np. OR.1611.1

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

- 1)zewewnętrzne (wynikające z przepisów prawnych);
- 2)wewnętrzne (wynikające z uchwał Rady Miejskiej w Łabiszynie, Zarządzeń Burmistrza Łabiszyna lub opracowane w danej komórce organizacyjnej).

IV. Tworzenie kart usług.

§ 9.Tworzenie kart usług w Urzędzie Miejskim w Łabiszynie odbywa się w następujących etapach:

- 1)**Etap 1** – Sekretarz zleca Kierownikom referatów przygotowanie katalogu usług świadczonych w poszczególnych komórkach organizacyjnych dla których będą tworzone karty usług.

Strona 11



2)Etap II – weryfikacja i zatwierdzenie przez Sekretarza zaproponowanych przez Kierowników referatów katalogów świadczonych usług.

3)Etap III – stworzenie przez Sekretarza **katalogu usług świadczonych w Urzędzie Miejskim w Łabiszynie** dla których zostaną przygotowane karty usług wraz z odpowiednimi formularzami i wnioskami z podziałem na poszczególne komórki organizacyjne zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik nr 2 do niniejszej procedury.

4)Etap IV – Sekretarz zleca Kierownikom referatów wykonanie kart usług zgodnie z katalogiem o którym mowa w pkt. c).

5)Etap V – proces postępowania w przypadku tworzenia karty usługi:

a)Urzędnik wyznaczony przez Kierownika referatu opracowuje kartę usługi na szablonie wzoru karty dołączając stosowne wnioski i formularze.

b)Urzędnik sprawdza kartę usługi pod względem merytorycznym.

c)Urzędnik formatuje kartę usługi pod względem graficznym.

d)Przygotowaną kartę usługi :

e) opiniuje radca prawny;

f) akceptuje Kierownik referatu;

g) zatwierdza Sekretarz.

§ 10.Każda z powyższych osób może zgłosić konieczność naniesienia korekt i poprawek do tworzonej karty usług.

§ 11.W przypadku uwag do przygotowanej karty usług, koniecznych zmian dokonuje Urzędnik opracowujący kartę.



§ 12. Tworzenie karty usługi według powyższej procedury obrazuje schemat stanowiący załącznik nr 3 do niniejszej procedury.

V. Ewidencja kart usług.

§13. Karty usług po zatwierdzeniu zostają przekazane do danej komórki organizacyjnej w której realizowana jest usługa w celu nadania numerów i wprowadzenia do ewidencji kart usług.

§14. Wzór ewidencji kart usług w komórce organizacyjnej Urzędu Miejskiego w Łabiszynie stanowi załącznik nr 4 do niniejszej procedury.

§15. Oryginały kart usług wraz z ewidencją kart usług znajdują się w komórce organizacyjnej w której realizowane są dane usługi.

§16. Monitorowanie zgodności kart usług z przepisami prawa, aktualizacja danych zawartych w kartach oraz przygotowanie propozycji uzupełnienia katalogu usług świadczonych w Urzędzie Miejskim w Łabiszynie o nowe karty usług, należy do Urzędnika merytorycznego na danym stanowisku pracy i Kierownika referat

VI. Odpowiedzialność.

§ 17. Odpowiedzialność wynikająca z treści niniejszej procedury jest następująca:

1) Sekretarz odpowiada za:

- a) zlecenie Kierownikom referatów przygotowania katalogu usług świadczonych w podległych im komórkach organizacyjnych,
- b) weryfikację i zatwierdzenie katalogów świadczonych usług dla poszczególnych komórek organizacyjnych,



- c) tworzenie katalogu usług świadczonych w Urzędzie Miejskim w Łabiszynie, z podziałem na poszczególne komórki organizacyjne,
- d) zlecenie Kierownikom referatów wykonanie kart usług, które wchodzi do katalogu,

2) Kierownicy referatów odpowiadają za:

- a) przygotowywanie katalogu usług świadczonych w podległych im komórkach organizacyjnych,
- b) akceptowanie przygotowanych kart usług przez Urzędnika,
- c) nadzór nad tworzeniem kart usług w danej komórce organizacyjnej,
- d) monitorowanie aktualizacji kart usług w danej komórce organizacyjnej,

3) Urzędnik wykonujący daną usługę odpowiada za:

- a) opracowanie karty usługi na wzorze,
- b) sprawdzenie karty usługi pod względem merytorycznym,
- c) formatowanie karty usługi pod względem graficznym,
- d) wprowadzenie zmian w przypadku zgłoszenia uwag do tworzonej karty usług,
- e) monitorowanie aktualizacji kart usług świadczonych na danym stanowisku pracy,
- f) przekazanie zatwierdzonych kart usług do informatyka celem publikacji w BIP,
- g) przekazanie zatwierdzonych kart usług w wersji papierowej na stanowiska pracowników realizujących dane usługi.



VII. Dostęp do kart usług.

§18. Zatwierdzone karty usług (wraz ze stosownymi formularzami i wnioskami) w wersji elektronicznej Urzędnik przekazuje do informatyka celem publikacji na stronie BIP Urzędu Miejskiego w Łabiszynie.

§19. Zatwierdzone karty usług (wraz ze stosownymi formularzami i wnioskami) w wersji papierowej Urzędnik przekazuje na stanowiska pracowników realizujących dane usługi.

BURMISTRZ
Jacek Idzi Kaczmarek