

Zarządzenie Nr 116/2005
Burmistrza Miasta Głuszycy
z dnia 30 listopada 2005 r.

w sprawie zasad przygotowywania kart usług świadczonych
w Urzędzie Miejskim w Głuszycy oraz procedury ich aktualizacji.

*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 z późn. zmianami) zarządzam, co następuje :*

§ 1. Ustalam wzór karty usługi świadczonej przez Urząd Miejski zgodnie z załącznikiem Nr 1, uwzględniającym:

- 1) jednolitą grafikę (tabelka, herb, czcionka),
- 2) ustalony zakres i treść elementów opisu wg wytycznych zawartych we wzorze karty:
 - a) przedmiot sprawy,
 - b) odpowiedzialna jednostka (komórka organizacyjna),
 - c) miejsce i sposób załatwienia sprawy,
 - d) wymagane wnioski, załączniki i dokumenty,
 - e) opłaty,
 - f) termin załatwienia sprawy,
 - g) podstawa prawna.

§ 2. Karta usługi może zostać uzupełniona o formularz wniosku. Karty wraz z wnioskami dostępne są na stronie internetowej Urzędu Miejskiego oraz w wersji drukowanej w Biurze Obsługi Klienta. Jeżeli do „otwarcia” dołączonego formularza wniosku konieczne jest posiadanie określonego oprogramowania komputerowego, to należy podać w jaki sposób można je uzyskać

§ 3. Ogólne wytyczne dotyczące sposobu opracowania karty usługi:

- 1) karta ma zostać opracowana w sposób zrozumiały dla klienta (odejście w miarę możliwości od urzędowego języka),
- 2) na karcie nie należy stosować skrótów, które mogą być niezrozumiałe dla klienta,
- 3) wszystkie pojęcia specjalistyczne powinny zostać wyjaśnione,
- 4) forma zapisów powinna wyrażać uprzejmość i szacunek dla klienta,
- 5) karta powinna być sporządzona przy udziale osoby bezpośrednio świadczącej usługę,
- 6) merytoryczna podstawa prawna powinna być sformułowana z należyłą dokładnością.

§ 4. Procedura aktualizacji Kart Usług opisana jest w Załączniku Nr 2 do Zarządzenia.

§ 5. Wykonanie Zarządzenia powierzam Kierownikowi Referatu Organizacyjnego.

§ 6. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz

Wojciech Durak

PROCEDURA AKTUALIZACJI KART USŁUG

I. Informacje ogólne

1. Wprowadza się karty usług świadczonych w Urzędzie Miejskim w Głuszycy wraz z wzorami wniosków niezbędnymi do realizacji niektórych spraw administracyjnych.
2. Wprowadzenie niniejszej procedury okresowej aktualizacji Kart ma na celu monitorowanie przepisów prawa oraz innych danych zawartych w karcie usługi oraz uzupełnianie o karty nowych usług.
3. Nadzór nad procesem aktualizacji Kart sprawuje Kierownik Referatu Organizacyjnego.

II. Aktualizacja Katalogu

1. Aktualizacja kart usług jest przeprowadzana corocznie, do końca czwartego kwartału, z zastrzeżeniem pkt. VI ust. 1 i 2.
2. Do końca września każdego roku osoby odpowiedzialne przedstawiają Kierownikowi Referatu Organizacyjnego krótki raport o stanie aktualności kart dotyczących usług realizowanych w ich Referatach.
3. Jeśli zmian wymagają niewielkie fragmenty kart, należy zaznaczyć to w raporcie, jeśli zmiany dotyczą znacznej części karty, należy przedłożyć wraz z raportem wzór zaktualizowanej karty z wyszczególnieniem zapisów, których dotyczą zmiany.
4. Do końca roku kalendarzowego zaktualizowane karty otrzymują: Biuro Obsługi Klienta oraz pozostałe Referaty.
5. Działaniami organizacyjnymi, takimi jak wydruk zaktualizowanych kart i dostarczenie ich na wskazane stanowiska pracy zajmuje się Kierownik Referatu Organizacyjnego.

III. Aktualizacja kart usług w wersji elektronicznej

1. Karty usług wraz z wzorami wniosków są dostępne na stronie internetowej Urzędu Miejskiego w Głuszycy, pod adresem www.gluszyca.pl oraz w Biuletynie Informacji Publicznej Gminy Głuszycy.
2. Aktualizacja kart w internecie odbywa się na bieżąco (do 5 dni roboczych), z zachowaniem procedury określonej w pkt. VI ust. 1 i 2.

IV. Udostępnienie kart usług interesantom

1. Interesanci o istnieniu kart i ich roli będą informowani na wszelkie możliwe sposoby : tablice informacyjne Urzędu Miejskiego, informacja w lokalnych gazetach.
2. Karty usług są do wglądu dla każdego interesanta w Biurze Obsługi Klienta (pokój nr 1).
3. Istnieje możliwość przekazania wybranych kart usług w następujący sposób:
 - a) przez powielenie,
 - b) przez wydrukowanie,
 - c) przez zgranie na nośniki elektroniczne (dyskietka, płyta CD),
 - d) przez wysłanie pocztą elektroniczną.

V. Ocena działań

1. Interesanci mają możliwość oceny Kart poprzez ankietę dostępną we wszystkich Referatach, na stronie internetowej Urzędu (www.gluszyca.pl) , poprzez pocztę elektroniczną oraz informacje ustne.
2. Na podstawie tych ocen działań kontrolnych i oceniających dokonuje Kierownik Referatu Organizacyjnego.

VI. Uwagi szczególne

1. W przypadku zmiany przepisów wpływających znacząco na treść karty usług , osoby odpowiedzialne, z własnej inicjatywy przedstawiają Kierownikowi Referatu Organizacyjnego zaktualizowaną kartę w okresie do 1 miesiąca od wejścia w życie zmiany.
2. W przypadku wprowadzenia nowych usług świadczonych z istotną częstotliwością, osoby odpowiedzialne przedstawiają wzór karty w ciągu 1 miesiąca od wprowadzenia usługi.