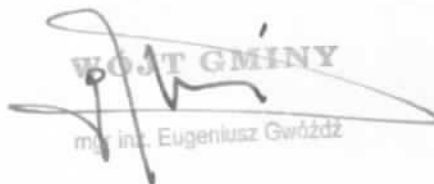


w sprawie wprowadzenia procedury postępowania karty usług w Urzędzie Gminy Tworóg:

Na podstawie art. 31 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001r Nr 142, poz.1591 ze zm.)

zarządzam:

1. Przyjąć procedury postępowania zwaną „Kartą Usług” w Urzędzie Gminy Tworóg.
2. Procedura postępowania – karty usług stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia.
3. Karty usług wprowadza się celem usprawnienia pracy w Urzędzie Gminy Tworóg oraz poprawy obsługi klienta w urzędzie.
4. Usługi wykonywane są przez poszczególne referaty i samodzielne stanowiska.
5. Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy oraz kierownikom poszczególnych referatów.
6. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

WÓJT GMINY

mgr inż. Eugeniusz Gwóźdź

Otrzymują:

- 1 x Zastępca Wójta
- 1 x Sekretarz
- 1 x Skarbnik Gminy
- 1 x Kierownik USC
- 1 x Kierownik Referatu Inwestycji, Obrotu Mieniem, Rolnictwa, Ochrony Środowiska i Spraw Komunalnych
- 1 x Pani Bożena Kadela
- 1 x Pan Andrzej Kalus
- 1 x Pan Andrzej Łojewski
- 1 x Pan Ryszard Krawczyk
- 1 a/a

PROCEDURA POSTĘPOWANIA

„KARTY USŁUG”

W URZĘDZIE GMINY

TWORÓG

SPIS TREŚCI

1. Informacje ogólne.....	3
Przedmiot procedury.....	3
Cel procedury.....	3
Właściciel procedury.....	3
 2. Opis postępowania.....	3
Standaryzacja karty usług.....	3
Opracowywanie i podpisywanie karty usług.....	3
Dostępność karty usług.....	4
Aktualizacja katalogu.....	4
 Ocena działania.....	4

I. Informacje ogólne.

1. Przedmiot procedury.

Przedmiotem procedury jest utworzenie Katalogu Usług świadczonych w Urzędzie Gminy Tworóg, zwanego dalej Katalogiem, będącego zbiorem kart opisujących usługi świadczone interesantom w Urzędzie Gminy Tworóg wraz ze wzorami wniosków niezbędnych do realizacji niektórych spraw administracyjnych.

2. Cel procedury.

Celem wprowadzenia niniejszej procedury jest zapewnienie aktualności danych zawartych w kartach usług oraz uzupełnianie Katalogu o karty usług dotychczas w nim nieujęte.

3. Właściciel procedury.

1. Nadzór nad procesem aktualizacji Katalogu sprawują Kierownicy komórek organizacyjnych oraz pracownicy na samodzielnych stanowiskach.
2. Nadzór nad prawidłową realizacją procesu aktualizacji przez ww. osoby sprawuje Sekretarz Gminy Tworóg.

II. Opis postępowania.

1. Standaryzacja karty usług.

Karta usługi powinna zawierać w szczególności następujące informacje:

- a. nazwę usługi,
- b. podstawę prawną usługi oraz ewentualnie sposób załatwienia danej sprawy,
- c. wykaz dokumentów, niezbędnych do załatwienia danej sprawy, z wyszczególnieniem sposobu udostępniania ich pracownikowi Urzędu (do wglądu, do złożenia, możliwość złożenia kserokopii itp.),
- d. wysokość opłat skarbowych i innych,
- e. termin załatwienia danej sprawy,
- f. nazwę komórki organizacyjnej odpowiedzialnej za realizację danej usługi, nr pokoju, nr telefonu,
- g. informacje o przysługującym sposobie odwołania,
- h. uwagi dotyczące odbioru dokumentu.

2. Opracowywanie i podpisywanie karty usług.

1. W chwili pojawienia się nowej, wcześniej nieopisanej usługi osoba odpowiedzialna merytorycznie za jej realizację opracowuje nową kartę usługi.
2. W przypadku zmiany przepisów, wpływających znacząco na treść już istniejącej karty usługi, osoba odpowiedzialna merytorycznie za realizację danej usługi opracowuje nową kartę.
3. Karta po opracowaniu przez osobę merytorycznie odpowiedzialną jest sygnowana podpisem Kierownika Referatu. Podpis jest równoznaczny z akceptacją karty pod względem merytorycznym. Następnie karta zatwierdzana jest zgodnie z podległością służbową przez Wójta, Skarbnika lub Sekretarza Gminy.
4. Karty nieaktualne wycofuje się niezwłocznie, karty nowe powinny być dostępne w najkrótszym możliwym terminie, nie później jednak niż w dwa tygodnie od zaistnienia powodu wprowadzenia nowej karty.

3. Dostępność kart usług.

Katalog usług oraz pojedyncze karty są dostępne:

- a. na poszczególnych stanowiskach pracy odpowiedzialnych za daną usługę,
- b. w wersji elektronicznej na stronie internetowej Urzędu Gminy Tworóg w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Gminy Tworóg.

4. Aktualizacja Katalogu.

1. Aktualizacja kart usług przeprowadzana jest na bieżąco w wyniku monitorowania obowiązujących przepisów prawa.
2. Przegląd aktualności kart usług jest przeprowadzany corocznie, do końca trzeciego kwartału.
3. Do 20 września każdego roku osoby odpowiedzialne przedstawiają Sekretarzowi Gminy krótki raport o stanie aktualności kart dotyczących usług realizowanych w ich Referatach oraz o objęciu Katalogiem wszystkich usług świadczonych w ich komórce organizacyjnej.
4. Za działania organizacyjne, tj.: wydruk zaktualizowanych kart, dostarczenie ich na wskazane stanowiska oraz upublicznienie odpowiadają Kierownicy komórek organizacyjnych i pracownicy na stanowiskach samodzielnych, nadzorowani przez Sekretarza Gminy.
5. W przypadku opracowania nowej lub uaktualnienia już istniejącej karty usługi Kierownicy komórek organizacyjnych oraz pracownicy na stanowiskach samodzielnych są zobowiązani do:
 - a. umieszczenia adnotacji „nieaktualne” na oryginalnym egzemplarzu aktualizowanej karty, przeznaczonym do archiwizacji. Dodatkowo na tym egzemplarzu umieszcza się informację, że pozostałe nieaktualne egzemplarze zostały zniszczone,
 - b. umieszczenia karty na stronie internetowej Urzędu Gminy w Biuletynie Informacji Publicznej.
 - c. czynności powyższe należy wykonać w terminie 7 dni od daty zatwierdzenia karty usługi.

5. Ocena działań.

1. Interesanci mają możliwość oceny Katalogu usług poprzez pocztę elektroniczną, pisemnie, ustnie lub telefonicznie.
2. Na podstawie tych ocen Sekretarz Gminy dokonuje działań kontrolnych i oceniających.