BURMISTRZ
Miasta Sulejówek
woj. mazowieckie

ZARZĄDZENIE NR 158/2012
BURMISTRZA MIASTA SULEJÓWEK
z dnia 22 października 2012 r.

w sprawie wprowadzenia procedury opracowania i aktualizacji katalogu usług

Na podstawie art. 33 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t. j. Dz. U. z 2001 r. nr 142 poz.1591 z późn. zm.[1]) zarządza się, co następuje:

§ 1. Wprowadza się procedurę opracowania i aktualizacji katalogu usług świadczonych w Urzędzie Miasta Sulejówek w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Procedura opracowania i aktualizacji katalogu usług obowiązuje wszystkich pracowników Urzędu Miasta Sulejówek.

§ 3. Traci moc zarządzenie nr 144/2005 Burmistrza Miasta Sulejówek z dnia 29 listopada 2005 roku w sprawie obowiązku stosowania Katalogu usług oraz procedury jego aktualizacji.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

§ 5. Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Miasta.

§ 6. 1. Zarządzenie podlega ogłoszeniu w Biuletynie Informacji Publicznej Miasta Sulejówek.

2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ MIASTA SULEJÓWEK

BURMISTRZ
Arkadiusz Śliwa

[1] zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2002 r. Nr 23 poz.220, Nr 62 poz.558, Nr 113 poz.984, Nr 153 poz.1271 i Nr 214 poz.1806, z 2003 r. Nr 80 poz.717 i Nr 162 poz.1568, z 2004 r. Nr 102 poz.1055, Nr 116 poz.1203 i Nr 167 poz.1759, z 2005 r. Nr 172 poz.1441 i Nr 175 poz.1457, z 2006 r. Nr 17 poz.128 i Nr 181 poz.1337, z 2007 r. Nr 48 poz.327, Nr 138 poz.974 i Nr 173 poz.1218, z 2008 r. Nr 180 poz.1111 i Nr 223 poz.1458, z 2009 r. Nr 52 poz.420 i Nr 157 poz.1241, z 2010 r. Nr28 poz.142 i poz. 146, Nr 40 poz.230 i Nr 106 poz.675, z 2011 r. Nr 21 poz.113, Nr 117 poz.679, Nr 134 poz.777, Nr 149 poz. 887 i Nr 217 poz.1281 oraz z 2012 r. Nr 0 poz.567.

Załącznik
do Zarządzenia nr 158/2012
Burmistrza Miasta Sulejówek
z dnia 22 października 2012 r.

PROCEDURA OPRACOWANIA I AKTUALIZACJI KATALOGU USŁUG

I. Informacje ogólne

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

II. Standaryzacja karty informacyjnej

§ 2. 1. Karta powinna zawierać w szczególności następujące informacje:
1) nazwę sprawy;
2) miejsce składania dokumentów (nr pokoju, nr telefonu, godziny pracy);
3) miejsce załatwienia sprawy i odbioru dokumentów;
4) wymagane dokumenty (do wglądu, do złożenia wraz z wnioskiem, możliwość złożenia kserokopii itp.);
5) dodatkowe informacje;
6) wysokość opłat skarbowych i innych;
7) czas oczekiwania na załatwienie sprawy;
8) informację o sposobie odwołania od rozstrzygnięcia organu;
9) podstawę prawną z dokładnym określeniem przywołanego przepisu;
10) formularze do pobrania.

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

3. Wzór karty informacyjnej stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.

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 Urzędu, a także uszczegółowienia danych zawartych w karcie;
2) wprowadzeniu nowej karty informacyjnej.

2. W przypadku zmiany przepisów wpływających znacząco na treść karty informacyjnej pracownicy merytoryczne odpowiedzialni za wykonanie usługi, z własnej inicjatywy przedstawiają Burmistrzowi 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 1 miesiąca od wprowadzenia usługi.

4. Do końca września każdego roku kierownicy komórek organizacyjnych i pracownicy na samodzielnych stanowiskach przedstawiają Sekretarzowi Miasta krótki raport o stanie

AII

aktualizacji kart dotyczących usług realizowanych w ich komórkach organizacyjnych oraz o stopniu objęcia Katalogiem wszystkich świadczonych usług.

5. 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.

6. Wszystkie karty usług podlegają wpisowi do Katalogu usług prowadzonego przez Biuro Obsługi Klienta i są przechowywane w Biurze Obsługi Klienta.

7. Nadzór nad procesem aktualizacji Katalogu sprawuje Sekretarz Miasta.

IV. Aktualizacja kart informacyjnych w wersji elektronicznej

§ 4. 1. Katalog usług oraz pojedyncze karty informacyjne wraz z wzorami wniosków są dostępne na stronie internetowej Miasta Sulejówek pod adresem www.sulejowek.pl.

2. Aktualizacja kart w Internecie odbywa się na bieżąco, z zachowaniem procedury określonej w § 3 ust. 1 i 2.

3. Nieaktualną kartę usług należy oznaczyć datą utraty jej ważności na pierwszej stronie w prawym górnym rogu; informację o utracie ważności wraz z datą należy odnotowywać w Katalogu usług.

V. Udostępnianie kart informacyjnych klientom

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

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

1) kopiowanie;
2) wydrukowanie;
3) kopiowanie na nośniki elektroniczne;
4) wysłanie pocztą elektroniczną;
5) pobranie ze strony internetowej Miasta.

VI. Ocena działań

§ 6. 1. Oceny Katalogu usług dokonuje się na podstawie:

1) uwag zgłaszanych przez klientów;
2) ankiet.

2. Ankiety dostępne są w Biurze Obsługi Klienta, w komórkach organizacyjnych Urzędu, które świadczą usługi oraz na stronie internetowej Miasta. Wzór ankiety stanowi załącznik nr 2 do niniejszej procedury.

3. Opinie te są wykorzystywane przy dokonywaniu rocznej oceny funkcjonowania Katalogu usług.

4. Za realizację spraw związanych z ankietyzacją odpowiedzialne jest Biuro Obsługi Klienta.

BURMISTRZ
Arkadiusz Śliwa

Załącznik nr 1
do procedury opracowania i
aktualizacji katalogu usług

KARTA USŁUG NR

Miejsce składania dokumentów :

Miejsce załatwienia sprawy i odbioru dokumentów :

Wymagane dokumenty :

Dodatkowe informacje :

Opłaty :

Czas załatwienia sprawy :

Tryb odwoławczy :

Podstawa prawna :

Formularze do pobrania :

Metryka :

Opracował:	**Sprawdził:**	**Zatwierdził:**
data	**data**	**data**

AII

Załącznik nr 2
do procedury opracowania
i aktualizacji katalogu usług

ANKIETA BADAJĄCA OPINIĘ KLIENTÓW NA TEMAT FUNKCJONOWANIA KART USŁUG ŚWIADCZONYCH W URZĘDZIE MIASTA SULEJÓWEK

Szanowni Państwo,
Burmistrz Miasta Sulejówek, dążąc do jak najlepszej obsługi Klientów, uprzejmie prosi o wypełnienie poniższej, anonimowej ankiety. Jej celem jest poznanie opinii Państwa na temat kart informacyjnych o usługach świadczonych przez Urząd.

1. **Czy przy załatwianiu sprawy w Urzędzie korzystał/a Pan/i kiedykolwiek z karty informacyjnej?**
   - ☐ tak
   - ☐ nie ***(jeżeli nie, w tym miejscu należy zakończyć wypełnianie ankiety)***
2. **Skąd otrzymał/a Pan/i informację, że w Urzędzie można skorzystać z karty informacyjnej?**
   - ☐ od pracownika Biura Obsługi Klienta
   - ☐ od pracownika referatu ……
   - ☐ od znajomego
   - ☐ z Internetu
   - ☐ z innego źródła (jakiego?) ……..
3. **Czy Pana/i zdaniem korzystanie z kart informacyjnych może ułatwić załatwianie spraw w Urzędzie?**
   ☐ tak ☐ nie ☐ trudno powiedzieć
4. **Czy Pana/i zdaniem karty informacyjne są łatwo dostępne w siedzibie Urzędu?**
   ☐ tak ☐ nie ☐ trudno powiedzieć
5. **Czy korzysta Pan/i z kart zamieszczonych na stronie internetowej Miasta Sulejówek?**
   ☐ tak ☐ nie
6. **Czy Pana/i zdaniem nazwy kart są na tyle jasno określone, że wiadomo jakiej sprawy dotyczą?**
   ☐ tak ☐ nie ☐ trudno powiedzieć
7. **Czy Pana/i zdaniem informacje zawarte w karcie są przedstawione jasno i zrozumiale?**
   - ☐ tak
   - ☐ nie (proszę podać przykład)……
   - ☐ trudno powiedzieć
8. **Czy korzystając z kart informacyjnych wie Pan/i:**

a)	gdzie załatwić sprawę w Urzędzie	☐ tak	☐ nie
b)	jakie dokumenty są potrzebne do załatwienia sprawy	☐ tak	☐ nie
c)	jakie opłaty należy uiścić	☐ tak	☐ nie
d)	Ile czasu ma urzędnik na załatwienie sprawy	☐ tak	☐ nie
e)	Jaki jest tryb odwoławczy	☐ tak	☐ nie
f)	Jaka jest podstawa prawna	☐ tak	☐ nie

Dziękujemy za wypełnienie ankiety.

AU