

ZARZĄDZENIE NR 87/2019
BURMISTRZA DZIERZGONIA

z dnia 15 kwietnia 2019 r.

**w sprawie wprowadzenia kart opisu usług, Katalogu Usług, Procedury Opracowania i Aktualizacji
Katalogu Usług w Urzędzie Miejskim w Dzierzgoniu**

Na podstawie art. 30 ust. 1, art. 33 ust. 1 i ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2019r. poz. 506) zarządzam, co następuje:

§ 1. Zobowiązuję pracowników merytorycznych tutejszego urzędu do tworzenia i stosowania kart opisu usług świadczonych w Urzędzie Miejskim w Dzierzgoniu.

§ 2. Wprowadzam obowiązek prowadzenia Katalogu Usług, zawierającego karty opisu usług według stanowisk pracy, wzory wniosków i rejestr kart opisu usług świadczonych w Urzędzie Miejskim w Dzierzgoniu. Wzór karty opisu usług oraz wzór rejestru kart opisu usług określa załącznik nr 2 i nr 3 niniejszego zarządzenia.

§ 3. 1. Wprowadzam Procedurę Opracowania i Aktualizacji Katalogu Usług określającą tworzenie kart opisu usług, zasady aktualizacji, rejestracji, udostępniania kart opisu usług oraz monitoring procedury stanowiącą załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

2. Dążąc do najlepszej obsługi klientów przez pracowników Urzędu Miejskiego wprowadzam do stosowania Ankiety badającą opinię klientów na temat funkcjonowania katalogu usług w Urzędzie Miejskim w Dzierzgoniu. Wzór ankiety określa załącznik nr 4 do niniejszego zarządzenia.

3. Do prowadzenia Katalogu Usług i dokonywania w nim aktualizacji wyznaczam pracownika ds. obsługi rady.

4. Do zamieszczania kart opisu usług z wzorami wniosków i dokonywania zmian w kartach na stronie internetowej wyznaczam informatyka.

§ 4. Odpowiedzialność za treść zawartą w karcie opisu usługi oraz za dokonywanie aktualizacji karty opisu usług ponoszą poszczególni pracownicy merytoryczni.

§ 5. Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Dzierzgonia.

§ 6. Traci moc Zarządzenie nr 208/2011 Burmistrza Dzierzgonia z dnia 22 grudnia 2011 roku.

§ 6. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Procedura Opracowania i Aktualizacji Katalogu Usług

§ 1. Ogólne informacje

1. Katalog Usług świadczonych w Urzędzie Miejskim w Dzierzgoniu, zwany dalej Katalogiem jest zbiorem kart opisu usług wraz z wzorami wniosków.
2. Zbiór kart opisu usług wraz z wzorami wniosków stanowi kompletną dokumentację świadczonych usług.
3. Celem wprowadzenia procedury jest określenie formy opracowania karty opisu usług, dokonywanie ich okresowej aktualizacji, rejestracji, udostępniania.
4. Określenie formy opracowania karty opisu usług ma na celu ujednoczenie kart pod względem formalnym i standardu opisu.
5. Wprowadzenie procedury okresowej aktualizacji Katalogu ma na celu sprawdzenie zgodności kart z przepisami prawa, innych danych zawartych w karcie oraz uzupełnienie Katalogu o karty opisu usług nowo utworzonych.
6. Nadzór nad procesem opracowania i aktualizacji Katalogu sprawuje Sekretarz Dzierzgonia.

§ 2. Standaryzacja karty opisu usług

1. Karta opisu usług winna zawierać : nazwę usługi, numer karty oraz informacje dotyczące w szczególności:
 - a) **wykazu wymaganych dokumentów** przy załatwieniu sprawy z określeniem formy ich złożenia (oryginał lub kserokopia),
 - b) **wniosek do pobrania** – zamieszcza się kartę usług wraz z wnioskami na stronie internetowej,
 - c) **opłaty skarbowej** – zgodnie z ustawą o opłacie skarbowej, numer rachunku bankowego Gminy Dzierzgoń,
 - d) **terminu załatwienia sprawy** – zgodnie z przepisami Kodeksu Postępowania Administracyjnego,
 - e) **trybu odwoławczego** – zgodnie z przepisami Kodeksu Postępowania Administracyjnego,
 - f) **uwag i dodatkowych informacji**– należy ująć istotne uwagi przy załatwieniu sprawy,
 - g) **miejsca składania dokumentów** – Urząd Miejski w Dzierzgoniu, Plac Wolności 1 parter - pokój numer 9 czynne:poniedziałek, wtorek, czwartek od godziny 7:30 do godziny 15:30, środa od godziny 8:00 do godziny 17:00 oraz w piątek od godziny 7:30 do godziny 14:30.
 - h) **miejsca załatwienia sprawy** – należy podać:
 - nazwę referatu, nazwę stanowiska pracy właściwego pod względem merytorycznym,
 - numer piętra, numer pokoju, numer telefonu, adres e-mail
 - i) **podstawę prawną** –należy określić artykuł, nazwę aktu prawnego, datę uchwalenia i datę wydania,
 - j) **datę wydania karty**– datę wpisuje pracownik odpowiedzialny za tworzenie Katalogu Usług,
 - k) **datę aktualizacji**- datę wpisuje pracownik ,który opracowywał kartę,
 - l) **kartę opracował** - imię i nazwisko osoby, która opracowała kartę,
 - 1) **kartę sprawdził** – kartę sprawdza Sekretarz lub Skarbnik pod względem merytorycznym,
 - m) **kartę zatwierdził** – zatwierdza Burmistrz Dzierzgonia.
2. Podpisy złożone na karcie opisu usług są równoznaczne z akceptacją karty pod względem

merytorycznym, formalnym i prawnym.

3. Oryginały kart opisu usług przechowywane są na stanowisku ds. obsługi Rady.

4. Karty opisu usług są udostępniane dla interesantów na stanowisku ds. obsługi Rady, na stanowiskach pracy oraz na stronie internetowej : www.bip.dzierzgon.pl

5. Wzór karty opisu usług stanowi załącznik nr 2 do Zarządzenia nr 87/2019 Burmistrza Dzierzgonia z dnia 15 kwietnia 2019 roku.

§ 3. Aktualizacja karty opisu usług

1. Pracownik merytoryczny odpowiedzialny za realizację usługi jest zobowiązany śledzić zmiany prawne w zakresie wykonywanych przez siebie usług.

2. Niezwłocznie po zaistnieniu zmiany pracownik merytoryczny dokonuje aktualizacji karty opisu usługi w zakresie zmian , które powstały i przedstawia wzór zaktualizowanej karty do sprawdzenia przez Sekretarza lub Skarbnika.

3. Aktualizację oznacza się kolejnym numerem np. karta nr RTI.6730.01.1/11(numer 1 oznacza pierwszą aktualizację karty).

4. W przypadku zmian organizacyjnych w urzędzie, w ramach których dana usługa realizowana jest w innym referacie niż dotychczas kartę aktualizuje się poprzez oznaczenie poprawnym symbolem literowym referatu lub stanowiska pracy oraz kolejnym numerem z literą Z. Oznaczenie dodaje się po liczbie, pod którą dana karta została zarejestrowana w Katalogu Kart np. FN.3137.01.Z1/12.

5. Datę aktualizacji wpisuje się w karcie w przeznaczony do tego rubryce: data aktualizacji.

6. Po zatwierdzeniu przez Burmistrza Dzierzgonia pracownik merytoryczny niezwłocznie przekazuje zaktualizowany wzór karty pracownikowi ds. obsługi Rady oraz informatykowi.

7 W przypadku wprowadzenia nowej usługi pracownik merytoryczny przedstawia Sekretarzowi lub Skarbnikowi wzór karty opisu usługi w terminie 14 dni od jej wprowadzenia.

8 Pracownik merytoryczny niezwłocznie powiadamia o nowej usłudze stanowisko ds. obsługi Rady oraz informatyka.

9 Po zatwierdzeniu przez Burmistrza Dzierzgonia karta zostaje wprowadzona do użytku.

10. Burmistrz Dzierzgonia zarządzeniem wycofuje karty opisu usług z Katalogu.

§ 4. Rejestracja karty opisu usług w Katalogu Usług

1. Karty opisu usług podlegają rejestracji w ogólnym Katalogu Usług prowadzonym na stanowisku ds. obsługi Rady.

2. Karta opisu usług zawiera numer karty, która składa się z elementów:

- symbol literowy referatu lub stanowiska pracy,
- symbol liczbowy hasła według jednolitego rzeczowego wykazu akt,
- liczbę kolejną, pod którą karta została zarejestrowana w Katalogu Kart danego stanowiska pracy,
- dwie ostatnie cyfry roku wydania karty opisu usług.

3. Poszczególne elementy znaku karty oddziela się kropką , kreskami poprzecznymi,

np. RTI. 6730. 01/ 11

4. Rejestracja karty opisu usług w Katalogu jest dokonana po zatwierdzeniu karty przez Burmistrza Dzierzgonia .

5. Dla każdego stanowiska pracy prowadzona jest odrębna rejestracja karty opisu usług w Katalogu według wzoru stanowiącego załącznik nr 3 do Zarządzenia nr 87/2019 Burmistrza Dzierzgonia z dnia 15 kwietnia 2019 roku.

6. Katalog dostępny jest w formie papierowej na stanowisku ds. obsługi Rady, w wersji elektronicznej na stronie www.bip.dzierzgon.pl.

§ 5. Udostępnianie kart opisu usług klientom.

1. O utworzeniu i aktualizacji Katalogu Usług należy informować mieszkańców wykorzystując wszystkie dostępne urzędowe źródła informacji (tablica ogłoszeń Urzędu Miejskiego , strona internetowa Urzędu Miejskiego, Biuletyn Informacji Publicznej).

2. Karty opisu usług są dostępne na stanowisku ds. obsługi Rady oraz na każdym stanowisku merytorycznym.

3. Udostępnienie klientom wybranej karty opisu usługi odbywa się w miarę możliwości technicznych urzędu, a w szczególności:

- przez kopiowanie,
- przez wydrukowanie,
- przez wysłanie pocztą elektroniczną,
- przez pobranie z Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego w Dzierzgoniu.

§ 6. Ocena funkcjonalności- monitoring procedury.

1. Monitoring funkcjonowania procedury ma pozwolić na ciągłe doskonalenie poziomu usług świadczonych przez pracowników Urzędu.

2. Do przeglądu pozyskuje się następujące dane:

- ilość opracowanych oraz zaktualizowanych kart usług,
- powody dokonywania aktualizacji poszczególnych kart,
- przypadki wystąpienia kart nieaktualnych,
- miejsca dystrybucji kart usług.

3. Pomocniczym narzędziem w pozyskaniu potrzebnych do przeprowadzenia przeglądu danych jest

ankieta stanowiąca załącznik nr 4 do Zarządzenia nr 87/2019 Burmistrza Dzierzgonia z dnia 15 ietnia 2019 roku.

4. Przegląd funkcjonowania procedury przeprowadza się raz na 12 miesięcy.

Załącznik Nr 2 do zarządzenia Nr 87/2019
Burmistrza Dzierzgonia
z dnia 15 kwietnia 2019 r.

Nr karty.....

KARTA OPISU USŁUGI
URZĄD MIEJSKI w DZIERZGONIU
Plac Wolności 1
82-440 Dzierzgoń
Tel. 552762501 Faks 552762257

Nazwa usługi				
Miejsce załatwienia sprawy				
Wymagane dokumenty				
Miejsce składania dokumentów				
Opłata skarbową				
Termin załatwienia sprawy				
Podstawa prawna				
Tryb odwoławczy				
Uwagi i dodatkowe informacje				
Wniosek do pobrania				
Data wydania karty:	Data aktualizacji:	Kartę opracował:	Kartę sprawdził:	Kartę zatwierdził:

Załącznik Nr 3 do zarządzenia Nr 87/2019
Burmistrza Dzierzgonia
z dnia 15 kwietnia 2019 r.

REJESTR KART OPISU USŁUG

Stanowisko.....

Nr karty opisu usługi	Nazwa usługi	Data ostatniej aktualizacji

**ANKIETA BADAJĄCA OPINIĘ KIENTÓW NA TEMAT FUNKCJONOWANIA
KATALOGU USŁUG W URZĘDZIE MIEJSKIM W DZIERZGONIU**

Szanowni Państwo,

Urząd Miejski w Dzierzgoniu, dążąc do jak najlepszej obsługi Klientów, uprzejmie prosi o wypełnienie poniższej, anonimowej ankiety. Jej celem jest poznanie opinii Państwa na temat kart opisu usług, świadczonych przez Urząd. Opinia Państwa będzie pomocna przy planowaniu działań zmierzających do podniesienia jakości usług publicznych.

Wybraną odpowiedź proszę zaznaczyć w odpowiedniej kratce krzyżykiem X

1. Czy przy załatwianiu sprawy w Urzędzie korzystał/a Pan/Pani kiedykolwiek z karty opisu usług?

- TAK
 NIE (jeżeli nie, w tym miejscu należy zakończyć odpowiadanie na pytania)

2. Skąd otrzymał/a Pan/i informację, że w Urzędzie można skorzystać z karty opisu usług?

- od pracownika Urzędu z Internetu
 od znajomego z prasy lokalnej
 z innego źródła (jakiego?)

3. Czy Pana/Pani zdaniem korzystanie z kart opisu usług może ułatwić załatwianie spraw w Urzędzie?

- TAK
 NIE
 TRUDNO POWIEDZIEĆ

4. Czy Pana/Pani zdaniem karty opisu usług są łatwo dostępne w siedzibie Urzędu?

- TAK
 NIE
 TRUDNO POWIEDZIEĆ

5. Czy korzysta Pan/Pani z kart zamieszczonych na stronie internetowej Urzędu (w Biuletynie Informacji Publicznej)?

- TAK
 NIE

6. Czy Pana/Pani zdaniem nazwy karty opisu usług są na tyle jasno określone, że wiadomo, jakiej sprawy dotyczą?

- TAK
- NIE
- TRUDNO POWIEDZIEĆ

7. Czy Pana/Pani zdaniem informacje zawarte w karcie są przedstawione jasno i zrozumiale?

- TAK
- NIE (proszę podać przykład)
- TRUDNO POWIEDZIEĆ

8. Czy korzystając z kart opisu usług wie Pan/Pani:

- | | | |
|--|------------------------------|------------------------------|
| a. Gdzie załatwić sprawę w Urzędzie? | <input type="checkbox"/> TAK | <input type="checkbox"/> NIE |
| b. Jakie dokumenty są potrzebne do załatwienia sprawy? | <input type="checkbox"/> TAK | <input type="checkbox"/> NIE |
| c. Jakie opłaty należy wnieść? | <input type="checkbox"/> TAK | <input type="checkbox"/> NIE |
| d. Ile czasu ma urzędnik na załatwienie sprawy? | <input type="checkbox"/> TAK | <input type="checkbox"/> NIE |
| e. Jaki jest tryb odwoławczy? | <input type="checkbox"/> TAK | <input type="checkbox"/> NIE |
| f. Jaka jest podstawa prawna? | <input type="checkbox"/> TAK | <input type="checkbox"/> NIE |