

Or. 0050.68.2014

ZARZĄDZENIE NR 68/2014
BURMISTRZA KOWALEWA POMORSKIEGO
z dnia 30.06.2014r.

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

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2013 r. poz. 594 z późn. zm.¹)

zarządza się, co następuje:

§ 1. Wprowadza się Procedurę tworzenia kart usług wraz z niezbędnymi wnioskami i formularzami w Urzędzie Miejskim w Kowalewie Pomorskim stanowiącą załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

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

§ 3. Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§ 4. Traci moc Pismo okólne 8/2006 Burmistrza Miasta w Kowalewie Pomorskim z dnia 19 maja 2006r.w sprawie: wprowadzenia procedury aktualizacji katalogu usług świadczonych w Urzędzie miejskim w Kowalewie Pomorskim.

§ 5. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz Miasta
/-/ Andrzej Grabowski

Sporządziła:
M. Dębińska

¹ Zmiany tekstu jednolitego zostały ogłoszone w Dz. U. z 2013r poz. 645 i poz. 1318.

U z a s a d n i e n i e

Zgodnie z art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym burmistrz, który jest kierownikiem urzędu, wykonuje zadania przy pomocy urzędu gminy. W celu ułatwienia obywatelom załatwiania spraw w Urzędzie Miejskim w Kowalewie Pomorskim oraz udostępnienia ich na ePUAP wprowadza się procedurę tworzenia i aktualizacji kart usług z wnioskami i formularzami najczęściej załatwianych spraw w urzędzie. Karta usługi przy tym stanowi zbiór najistotniejszych informacji na temat sposobu załatwiania danej sprawy w urzędzie. Wydanie niniejszego zarządzenia jest więc w pełni uzasadnione.

Załącznik Nr 1 do zarządzenia
Burmistrza Kowalewa Pomorskiego Nr 68/2014 ...
z dnia 30.06. 2014r.

Procedura

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

Niniejsza procedura została opracowana w ramach projektu „Partnerstwo na rzecz wykorzystania możliwości platformy ePUAP przez JST i ich mieszkańców” realizowanego przez Euro Innowacje Sp. z o.o. w partnerstwie z 5 jednostkami samorządu terytorialnego: Powiatem Wąbrzeskim, Gminą Miasto Wąbrzeźno, Gminą Kowalewo Pomorskie, Gminą Dębowa Łąka i Gminą Książki. Przedmiotowy projekt wdrażany jest 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 Kowalewie Pomorskim. 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 Kowalewo Pomorskie w wersji papierowej i elektronicznej na stronie Biuletynu Informacji Publicznej.
- §2. W zakresie formularzy elektronicznych Procedura określa również ich udostępnianie dla klientów Gminy Kowalewo Pomorskie na ePUAP.
- §3. Procedura określa również sposób oceny przez Klientów Urzędu Miejskiego w Kowalewie Pomorskim kart usług, dzięki czemu możliwe jest ich dostosowanie do potrzeb mieszkańców Gminy Kowalewo Pomorskie.
- §4. 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 Kowalewo Pomorskie dostęp do świadczonych w urzędzie usług, wpłyną na sprawność obsługi klientów Urzędu, co w konsekwencji podniesie poziom działania na rzecz klientów urzędu.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



II. Definicje.

§ 4. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o :

- 1) **Ankiecie** – należy przez to rozumieć ankietę internetową pod adresem <http://www.kowalewopomorskie.pl> (e-urząd - > karty usług).
- 2) **BIP** – należy przez to rozumieć Biuletyn Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego w Kowalewie Pomorskim.
- 3) **ePUAP** – należy przez to rozumieć Elektroniczną Platformę Usług Administracji Publicznej.
- 4) **Karcie usług** - należy przez to rozumieć jednorodne pod względem formatu i standardu opracowanie usług świadczonych w Urzędzie Miejskim w Kowalewie Pomorskim i udostępnione dla klientów urzędu wraz z wszystkimi niezbędnymi wnioskami i formularzami oraz przykładowymi wypełnieniami wniosków i formularzy.
- 5) **Katalogu** – należy przez to rozumieć katalog świadczonych usług w Urzędzie Miejskim w Kowalewie Pomorskim.
- 6) **Ewidencji** - należy przez to rozumieć ewidencję kart usług realizowanych w danej komórce organizacyjnej.
- 7) **Komórce organizacyjnej** - należy przez to rozumieć referat lub samodzielne stanowisko pracy.
- 8) **Urzędniku** - należy przez to rozumieć pracownika merytorycznego do którego obowiązków należy załatwianie określonego rodzaju spraw, zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Miejskiego w Kowalewie Pomorskim oraz zakresem czynności.
- 9) **Kierownika Referatu** - należy przez to rozumieć kierownika komórki organizacyjnej oraz pracownika na samodzielnym stanowisku.
- 10) **Sekretarzu** - należy przez to rozumieć Sekretarza Gminy Kowalewo Pomorskie.

III. Karty usług.

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

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

- 1) nazwa usługi;
- 2) symbol;
- 3) wydział;



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



- 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;
- 14) więcej informacji;

§ 7. 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.

§ 8. Karty usług numerowane są według jednolitego wzoru: symbol komórki organizacyjnej, symbol klasyfikacyjny z jednolitego rzeczowego wykazu akt, kolejny numer usługi (wynikający z ewidencji) i rok, w którym karta usługi powstała, np. OR.0143.1.2014

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

- 1) zewnętrzne (wynikające z przepisów prawnych);
- 2) wewnętrzne (wynikające z uchwał Rady Miejskiej w Kowalewie Pomorskim, Zarządzeń Burmistrza Kowalewa Pomorskiego lub opracowane w danej komórce organizacyjnej).

IV. Tworzenie kart usług.

§ 10. Tworzenie kart usług w Urzędzie Miejskim w Kowalewie Pomorskim odbywa się w następujących etapach:

- 1) **Etap I** – zlecenie przez Sekretarza Kierownikom referatów przygotowanie katalogu usług świadczonych w poszczególnych komórkach organizacyjnych dla których będą tworzone karty usług.
- 2) **Etap II** – Sekretarz dokonuje weryfikacji i zatwierdzenia zaproponowanych przez Kierowników referatów katalogów świadczonych usług i przedstawia wyniki weryfikacji kierownictwu Urzędu. Nazwy świadczonych usług w katalogach powinny być zgodne z listą spraw realizowanych na ePUAP.
- 3) **Etap III** – zatwierdzenie przez kierownictwo Urzędu **katalogu usług świadczonych w Urzędzie Miejskim w Kowalewie Pomorskim**, dla których



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



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. 3) oraz podejmuje decyzję o zleceniu implementacji **wybranych** formularzy do stworzonych kart usług na ePUAP.

§ 11. Proces postępowania w przypadku tworzenia karty usługi:

- 1) Urzędnik wyznaczony przez Kierownika referatu opracowuje kartę usługi na szablonie wzoru karty dołączając stosowne wnioski i formularze.
- 2) Urzędnik sprawdza kartę usługi pod względem merytorycznym.
- 3) Urzędnik formatuje kartę usługi pod względem graficznym.
- 4) Przygotowaną kartę usługi :
 - a) opiniuje radca prawny;
 - b) akceptuje Kierownik referatu;
 - c) zatwierdza Sekretarz.
- 5) w przypadku podjęcia decyzji o implementacji formularzy na ePUAP, Sekretarz wydaje odpowiedzenie zlecenie.

§ 12. Każda z osób biorących udział w procesie może zgłosić konieczność naniesienia korekt i poprawek do tworzonej karty usług.

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

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

V. Ewidencja kart usług.

§15. 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.

§16. Wzór ewidencji kart usług w komórce organizacyjnej Urzędu Miejskiego w Kowalewie Pomorskim stanowi załącznik nr 4 do niniejszej procedury.

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

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



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



VI. Ocena kart usług

- § 19. Urząd prowadzi ciągły monitoring zadowolenia Klientów Gminy Kowalewo Pomorskie z funkcjonujących kart usług. Wyniki oceny nie są wiążące dla Urzędu.
- § 20. Klienci mają możliwość oceny kart usług poprzez ankietę.
- § 21. Nad zbieraniem danych z oceny czuwa wskazany pracownik referatu organizacyjnego, który przedstawia wyniki Sekretarzowi.
- § 22. Opinie zbierane są rocznie – do końca maja
- § 23 W przypadku stwierdzenia na podstawie przeprowadzonej oceny konieczności stworzenia nowej karty usługi, rozdział IV stosuje się odpowiednio.

VII. Odpowiedzialność.

- § 24. 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 Kowalewie Pomorskim, z podziałem na poszczególne komórki organizacyjne,
 - d) zlecenie Kierownikom referatów wykonanie kart usług, które wchodzą do katalogu,
 - e) zlecenie pracownikowi lub wykonawcy zewnętrznemu implementacji wybranych formularzy elektronicznych na ePUAP.
 - f) czuwanie nad oceną kart usług za pomocą ankiety.
 - 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,



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



- 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.

- §25. Zatwierdzone karty usług (wraz ze stosownymi formularzami i wnioskami) w wersji elektronicznej Urzędnik przekazuje do informatyka celem publikacji na stronie BIP Urzędu Miejskiego w Kowalewie Pomorskim.
- §26. Zatwierdzone karty usług (wraz ze stosownymi formularzami i wnioskami) w wersji papierowej znajdują się na stanowiskach pracowników realizujących dane usługi.

VIII. Dostęp do formularzy elektronicznych

- §27. Formularze elektroniczne przygotowane zgodnie z wymaganiami Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej podlegają publikacji na ePUAP.
- §28. Publikacji/implementacji formularzy elektronicznych o których mowa w § 27 dokonuje wyznaczony pracownik lub wykonawca zewnętrzny na zlecenie Sekretarza.



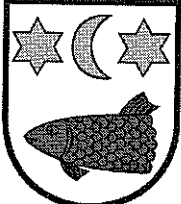
KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Załącznik nr 1 do Procedury tworzenia kart usług wraz z niezbędnymi wnioskami i formularzami w Urzędzie Miejskim w Kowalewie Pomorskim

WZÓR KARTY USŁUG

	<p>Urząd Miejski w Kowalewie Pomorskim ul. Plac Wolności 1, 87-410 Kowalewo Pom. tel. +48 56 684 10 24, fax +48 56 684 10 71 bip: http://www.kowalewopomorskie.ornet.pl, internet: http://www.kowalewopomorskie.pl, http://www.kowalewopomorskie.pl, e-mail: um.kowalewo@wp.pl</p>	<p>KARTA USŁUGI Nr..... aktualizacja z dnia</p>
---	---	---

Nazwa usługi: (czcionka Times New Roman – 12, wyjustowane)
Wymagane dokumenty:
Miejsce złożenia dokumentów:
Oplaty:
Termin i sposób załatwienia:
Podstawa prawna:
Tryb odwoławczy:
Dodatkowe informacje:
Formularze do pobrania:

	Imię i nazwisko	Data i podpis
Opracował:		
Zaopiniował:		
Zaakceptował:		
Zatwierdził:		



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Załącznik nr 2 do Procedury tworzenia kart usług wraz z niezbędnymi wnioskami i formularzami w Urzędzie Miejskim w Kowalewie Pomorskim

**KATALOG USŁUG ŚWIADCZONYCH DLA KLIENTÓW
W URZĘDZIE MIEJSKIM W KOWALEWIE POMORSKIM**

I. Referat Finansowy

Numer karty usług	Nazwa usługi

II. Referat Organizacyjny

Numer karty usług	Nazwa usługi

III. Referat Techniczno-Inwestycyjny i Gospodarki Gruntami

Numer karty usług	Nazwa usługi

IV. Urząd Stanu Cywilnego i Referat Spraw Obywatelskich

Numer karty usług	Nazwa usługi

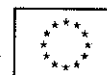
V. Referat Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej

Numer karty	Nazwa usługi
--------------------	---------------------



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



usług	

VI. Referat Ochrony Środowiska, Rolnictwa i Ewidencji Gospodarczej

Numer karty usług	Nazwa usługi

VII. Biuro Rady Miejskiej

Numer karty usług	Nazwa usługi



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Załącznik nr 4 do Procedury tworzenia kart usług wraz z niezbędnymi wnioskami i formularzami w Urzędzie Miejskim w Kowalewie Pomorskim

EWIDENCJA KART USŁUG

REFERAT/STANOWISKO.....

Lp.	Numer karty usług	Nazwa usługi	Data założenia /aktualizacji karty
1			
2			
3			
4			



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Procedura

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

Niniejsza procedura została opracowana w ramach projektu „Partnerstwo na rzecz wykorzystania możliwości platformy ePUAP przez JST i ich mieszkańców” realizowanego przez Euro Innowacje Sp. z o.o. w partnerstwie z 5 jednostkami samorządu terytorialnego: Powiatem Wąbrzeskim, Gminą Miasto Wąbrzeźno, Gminą Kowalewo Pomorskie, Gminą Dębowa Łąka i Gminą Książki. Przedmiotowy projekt wdrażany jest 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 aktualizowania kart usług świadczonych w Urzędzie Miejskim w Kowalewie Pomorskim. Procedura określa czynności od momentu potrzeby aktualizacji kart usług poprzez opiniowanie, zatwierdzanie aktualizowanych kart usług aż do udostępnienia takich kart klientom Gminy Kowalewo Pomorskie w wersji papierowej i elektronicznej na stronie Biuletynu Informacji Publicznej.
- § 2. W zakresie aktualizacji formularzy elektronicznych Procedura określa również ich aktualizację na ePUAP.
- § 3. Procedura określa również sposób oceny przez Klientów Urzędu Miejskiego w Kowalewie Pomorskim kart usług, dzięki czemu możliwe jest ich dostosowanie do potrzeb mieszkańców Gminy Kowalewo Pomorskie.
- § 4. 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 Kowalewo Pomorskie dostęp do świadczonych w urzędzie usług i wpłyną na sprawność obsługi klientów urzędu.

II. Definicje.

- § 5. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o :
 - 1) **Ankiecie** – należy przez to rozumieć ankietę internetową pod adresem <http://www.kowalewopomorskie.pl> (e-urząd - > karty usług).



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



- 2) **BIP** – należy przez to rozumieć Biuletyn Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego w Kowalewie Pomorskim.
- 3) **ePUAP** – należy przez to rozumieć Elektroniczną Platformę Usług Administracji Publicznej.
- 4) **Karcie usług** - należy przez to rozumieć jednorodne pod względem formatu i standardu opracowanie usług świadczonych w Urzędzie Miejskim w Kowalewie Pomorskim i udostępnione dla klientów urzędu wraz z wszystkimi niezbędnymi wnioskami i formularzami oraz przykładowymi wypełnieniami wniosków i formularzy.
- 5) **Katalogu** – należy przez to rozumieć katalog świadczonych usług w Urzędzie Miejskim w Kowalewie Pomorskim.
- 6) **Ewidencji** - należy przez to rozumieć ewidencję kart usług realizowanych w danej komórce organizacyjnej.
- 7) **Komórce organizacyjnej** - należy przez to rozumieć referat lub samodzielne stanowisko pracy.
- 8) **Urzędniku** - należy przez to rozumieć pracownika merytorycznego do którego obowiązków należy załatwianie określonego rodzaju spraw, zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Miejskiego w Kowalewie Pomorskim oraz zakresem czynności.
- 9) **Kierownika referatu** - należy przez to rozumieć kierownika komórki organizacyjnej oraz pracownika na samodzielnym stanowisku.
- 10) **Sekretarzu** - należy przez to rozumieć Sekretarza Gminy Kowalewie Pomorskim.

III. Przyczyny aktualizowania kart usług.

- §6. Konieczność aktualizacji kart usług wynika w szczególności z następujących powodów:
- 1) zmiany przepisów;
 - 2) wprowadzenia nowych przepisów;
 - 3) Uchwał Rady Miejskiej w Kowalewie Pomorskim;
 - 4) Zarządzeń Burmistrza Kowalewa Pomorskiego;
 - 5) wyników prowadzonej oceny kart usług za pomocą ankiety;
 - 6) oceny aktualności kart usług;
 - 7) zaprzestania świadczenia danej usługi w Urzędzie.
- § 7. Może też zaistnieć potrzeba wdrożenia nowych usług, z czym wiąże się konieczność aktualizacji katalogu świadczonych usług w Urzędzie Miejskim w Kowalewie Pomorskim i opracowanie nowej karty usługi.

IV. Aktualizacja kart usług.

- § 8. Monitorowanie zgodności kart usług z przepisami prawa, aktualizacja danych zawartych w kartach oraz przygotowanie propozycji uzupełnienia katalogu usług



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



świadczonych w Urzędzie Miejskim w Kowalewie Pomorskim o nowe karty usług, należy do Urzędnika merytorycznego na danych stanowisku pracy i Kierownika referatu.

- § 9. Kierownicy referatów razem z Urzędnikami merytorycznymi wykonującymi dane usługi raz w roku - do końca maja - 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 § 9 niniejszego rozdziału procedury.
- § 10. W przypadku konieczności dokonania aktualizacji karty usługi wraz z niezbędnymi wnioskami i formularzami proces ten wygląda następująco:
- 1) Urzędnik merytoryczny sporządza aktualizację karty usługi na szablonie wzoru karty oraz przy numerze karty dodaje zapis „aktualizacja z dnia ...”, np. OR.0143.1.2014 aktualizacja z dnia,
 - 2) Urzędnik sprawdza aktualizowaną kartę usługi pod względem merytorycznym,
 - 3) Urzędnik formatuje aktualizowaną kartę usługi pod względem graficznym,
 - 4) Urzędnik w przypadku konieczności aktualizacji formularza udostępnionego na ePUAP zgłasza Sekretarzowi konieczność jego aktualizacji na ePUAP,
 - 5) przygotowaną aktualizowaną kartę usługi :
 - a) opiniuje radca prawny;
 - b) akceptuje Kierownik referatu;
 - c) zatwierdza Sekretarz;
 - 6) w przypadku zgłoszenia konieczności aktualizacji formularza udostępnionego na ePUAP, Sekretarz wydaje odpowiedzenie zlecenie.
- § 11. Każda z osób biorących udział w procesie może zgłosić konieczność naniesienia korekt/poprawek do aktualizowanej karty usług.
- § 12. W przypadku uwag do aktualizowanej karty usługi, koniecznych zmian dokonuje Urzędnik aktualizujący kartę.
- § 13. Aktualizację kart usług według powyższej procedury obrazuje schemat stanowiący załącznik nr 1 do niniejszej procedury.

V. Opracowanie nowej karty usług.

- § 14. 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 Kowalewie Pomorskim a Kierownik Referatu zleca Urzędnikowi opracowanie przedmiotowej karty usługi.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



§ 15. W przypadku określonym w § 14 pkt. 2) rozdział III i IV **Procedury tworzenia kart usług wraz z niezbędnymi wnioskami i formularzami w Urzędzie Miejskim w Kowalewie Pomorskim** stosuje się odpowiednio.

VI. Usunięcie karty usługi.

§ 16. 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 Kowalewie Pomorskim;
- 3) w przypadku konieczności usunięcia formularza z ePUAP Sekretarz wydaje odpowiednie zlecenie.

§ 17. W przypadku określonym w § 16 pkt. 2) 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 Kowalewie Pomorskim.

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

§ 19. Formularz elektroniczny z ePUAP usuwa wyznaczony pracownik lub wykonawca zewnętrzny na zlecenie Sekretarza.

VII. Ocena kart usług

§20. Urząd prowadzi ciągły monitoring zadowolenia Klientów Gminy Kowalewo Pomorskie z funkcjonujących kart usług. Wyniki oceny nie są wiążące dla Urzędu.

§21. Klienci mają możliwość oceny kart usług poprzez ankietę.

§22. Nad zbieraniem danych z oceny czuwa wskazany pracownik referatu organizacyjnego, który przedstawia wyniki Sekretarzowi.

§ 23 Opinie zbierane są rocznie, – do końca maja.

§ 24. W przypadku stwierdzenia na podstawie przeprowadzonej oceny konieczności aktualizacji karty usługi, rozdział IV i V stosuje się odpowiednio.

VIII. Odpowiedzialność

§ 25. 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 Kowalewie Pomorskim,



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



- c) wyznaczenie pracownika lub wykonawcy zewnętrznego do usunięcia formularzy elektronicznych z ePUAP.
 - d) wyznaczenie pracownika lub wykonawcy zewnętrznego do zamieszczenia zaktualizowanych formularzy elektronicznych na ePUAP.
 - e) czuwanie nad oceną kart usług za pomocą ankiety.
- 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 Kowalewie Pomorskim.
- 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 Kowalewie Pomorskim.
 - g) przekazanie zaktualizowanych kart usług w wersji papierowej na stanowiskach pracowników realizujących dane usługi.

IX. Ewidencja zaktualizowanych kart usług.

- § 26. Zaktualizowane karty usług po zatwierdzeniu zostają przekazane do danej komórki organizacyjnej w której realizowana jest usługa w celu wprowadzenia zmian w ewidencji kart usług.
- § 27. Oryginały zaktualizowanych kart usług wraz z ewidencją kart usług znajdują się w komórce organizacyjnej w której realizowane są dane usługi.

X. Dostęp do zaktualizowanych kart usług.

- § 28. 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 Kowalewie Pomorskim.
- § 29. Zatwierdzone zaktualizowane karty usług (wraz ze stosownymi formularzami i wnioskami) w wersji papierowej Urzędnik przekazuje na stanowiska pracowników realizujących dane usługi.
- § 30. Zatwierdzone zaktualizowane formularze elektroniczne wyznaczony pracownik lub wykonawca zewnętrzny na zlecenie Sekretarza umieszcza/implementuje na ePUAP.P



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



