

**Pismo okólne 8/2006**  
**Burmistrza Miasta w Kowalewie Pomorskim**  
**z dnia 19 maja 2006**

**w sprawie: wprowadzenia procedury aktualizacji katalogu usług świadczonych w Urzędzie Miejskim w Kowalewie Pomorskim**

na podstawie § 19 pkt 3 regulaminu organizacyjnego, ustala się co następuje

**§ 1**

Wprowadzenie niniejszej procedury okresowej aktualizacji katalogu usług ma na celu zapewnienie ciągłego doskonalenia katalogu usług pod kontem potrzeb i oczekiwań klientów urzędu.

**§ 2**

1. Przedmiotem badania jest katalog usług świadczonych w Urzędzie Miejskim w Kowalewie Pomorskim, zwany dalej katalogiem. Jest on zbiorem kart informacyjnych z opisem usług świadczonych interesantom w Urzędzie Miejskim oraz wzorami wniosków niezbędnych do realizacji niektórych spraw administracyjnych.
2. Badaniu podlegają karty informacyjne pod względem:
  - zgodności z prawem,
  - aktualności zapisów,
  - przejrzystości sformułowań w nich zawartych.
3. Katalog wraz z wzorami wniosków jest dostępny na stronie internetowej Urzędu Miejskiego w Kowalewie Pomorskim, w Biuletynie Informacji Publicznej, w siedzibie Urzędu oraz na stanowiskach pracy.

**§ 3**

Badanie kart informacyjnych jest przeprowadzane corocznie, do końca drugiego kwartału w ciągu dwóch lat, a po upływie tego okresu w zależności od zakresu dokonywanych zmian, ale nie rzadziej niż raz na trzy lata. W badaniu będą uczestniczyć pracownicy i interesanci.

**§ 4**

1. Do końca maja kierownicy referatów oraz pracownicy zatrudnieni na samodzielnych stanowiskach pracy badają karty informacyjne, dokonują analizy wyników i składają raport, wraz z wnioskami, pracownikowi referatu organizacyjnego, obejmujący odpowiedzi na następujące pytania:
  - Czy na stanowisku pracy znajdują się karty informacyjne?
  - Czy pracownik w trakcie obsługi interesanta posługuje się kartami informacyjnymi?
  - Czy planowane są zmiany dot. aktualizacji kart informacyjnych?
  - Czy zostaną wprowadzone nowe procedury załatwiania spraw w danym referacie?
  - Czy obecne karty informacyjne wymagają aktualizacji danych (podstawa prawna, inny wniosek)?
  - Czy interesanci posiadają karty informacyjne, bądź wnioski dołączone do nich, w momencie załatwiania sprawy?

- Dokonują oceny przydatności kart informacyjnych.
- 2. Po zebraniu wszystkich raportów wskazany pracownik referatu organizacyjnego dokonuje podsumowania wyników, które przedstawia kierownictwu urzędu w terminie do 15 września.
- 3. Na podstawie zebranych wniosków pracownicy, wymienieni w pkt 1, zobowiązani są do końca czerwca przedstawić do zatwierdzenia proponowane zmiany treści kart informacyjnych.
- 4. W przypadku natychmiastowej konieczności dokonania zmian w istniejących kartach informacyjnych osoby odpowiedzialne za ich sporządzenie z własnej inicjatywy przedstawiają niezwłocznie Radcy Prawnemu zaktualizowaną kartę w celu potwierdzenia zgodności z obowiązującym prawem.
- 5. W przypadku wprowadzenia nowych kart informacyjnych, osoby odpowiedzialne przedstawiają Sekretarzowi wzór karty do zatwierdzenia, po uprzednim zaparafowaniu przez Radcę Prawnego.
- 6. Po zatwierdzeniu przez Sekretarza Gminy dokonanych zmian pracownik referatu organizacyjnego dokonuje wymiany kart zamieszczonych na stronie internetowej urzędu oraz dostępnych w siedzibie urzędu.

## § 5

1. Interesanci mają możliwość oceny kart informacyjnych poprzez ankietę dostępną na stronie internetowej Urzędu, która bada:
  - czy do tej pory interesant spotkał się z kartami informacyjnymi?
  - czy karty są łatwo dostępne?
  - czy korzystał z kart przy załatwianiu sprawy?
  - czy karty są przygotowane w sposób zrozumiały, jasny i czytelny? Jeśli nie to dlaczego?
  - czy karty okazały się pomocne przy załatwianiu sprawy? Jeśli nie to dlaczego?
  - czy interesant uważa, że wprowadzone przez urząd karty są wyczerpującym źródłem informacji na temat sposobu załatwiania wnioskowanej sprawy? Jeśli nie to dlaczego?
  - co należy zmienić w treści kart?
2. Do przeprowadzania ankiet upoważnia się również pracowników Urzędu Miejskiego w Kowalewie Pomorskim na stanowiskach których funkcjonują karty informacyjne.
3. Wyniki ankiety poddawane są analizie rokrocznie do końca maja. Na podstawie zebranych opinii interesantów karty informacyjne mogą ulec aktualizacji.
4. Wyniki ankiet są automatycznie udostępniane na stronie urzędu.

## § 6

Wykonanie pisma okólnego powierzam Sekretarzowi Gminy.

## § 7

Pismo okólne wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz Miasta  
Andrzej Grabowski