

ZARZĄDZENIE NR 82/2019
WÓJTA GMINY DAMNICA
z dnia 09 kwietnia 2019 r.

**w sprawie wprowadzenia procedury tworzenia i aktualizowania opisu usług
świadczonych w Urzędzie Gminy Damnica**

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

zarządza się, co następuje:

§ 1.

Wprowadza się procedurę tworzenia i aktualizowania opisu usług świadczonych w Urzędzie Gminy Damnica w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

1. Wykonanie zarządzenia powierza się wszystkim pracownikom Urzędu Gminy Damnica.
2. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia sprawuje Sekretarz Gminy Damnica.

§ 3.

Traci moc zarządzenie nr 80/2013 Wójta Gminy Damnica z dnia 28 sierpnia 2013 roku.

§ 4.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

WÓJTA

mgr Andrzej Kordylas


GMINA DAMNICA
Urząd Gminy Damnica

PROCEDURA
TWORZENIA I AKTUALIZOWANIA OPISU USŁUG ŚWIADCZONYCH
W URZĘDZIE GMINY DAMNICA

Zagadnienia ogólne

§ 1.

1. Przedmiotem procedury tworzenia i aktualizowania opisu usług świadczonych w Urzędzie Gminy Damnica jest wprowadzenie do stosowania **katalogu usług administracyjnych** (zwanych dalej katalogiem).
2. Katalog stanowi zbiór kart informacyjnych z opisem usług, wraz z wzorami wniosków niezbędnych do realizacji spraw administracyjnych.
3. Usługi zawarte w katalogu są wykonywane przez poszczególne referaty i samodzielne stanowiska pracy w Urzędzie Gminy Damnica.

§ 2.

1. Celem wprowadzenia katalogu jest usprawnienie pracy oraz poprawa jakości obsługi klienta w Urzędzie Gminy Damnica.
2. Procedura aktualizacji katalogu ma na celu monitorowanie zgodności kart usług z obowiązującymi normami prawnymi, aktualizację innych danych zawartych w karcie oraz uzupełnianie katalogu o nowo utworzone karty, dotychczas w katalogu nieuwzględnione.

§ 3.

1. Nadzór nad procesem aktualizacji katalogu sprawują kierownicy komórek organizacyjnych oraz pracownicy na samodzielnych stanowiskach.
2. Nadzór nad prawidłową realizacją procesu aktualizacji przez osoby wskazane w ust. 1 sprawuje Sekretarz Gminy Damnica.

Standaryzacja usług administracyjnych

§ 4.

1. Karta usług winna zawierać w szczególności następujące dane:

- 1) numer nadawany według schematu: symbol komórki organizacyjnej realizującej daną usługę – numer karty, nadawany według kolejności tworzenia poszczególnych kart usług przez określoną komórkę organizacyjną, np.: USC-1 (pierwsza karta utworzona przez Kierownika Urzędu Stanu Cywilnego);
- 2) nazwę usługi;
- 3) określenie stanowiska, na którym usługa jest realizowana (nr pokoju, nr telefonu);
- 4) wykaz dokumentów, do których złożenia jest zobligowany klient urzędu;
- 5) sposób złożenia wniosku;
- 6) informację o wysokości opłat ponoszonych przez klienta, w związku z realizacją usługi;
- 7) sposób załatwienia;
- 8) termin realizacji usługi;
- 9) sposób doręczenia klientowi dokumentacji uzyskanej w toku postępowania;
- 10) informację o ewentualnym trybie odwoławczym;
- 11) podstawę prawną;
- 12) informację o dostępności procedury usługi;
- 13) ewentualne informacje dodatkowe dla klienta, dotyczące usługi;
- 14) załączniki (formularze do pobrania).

2. Karta usługi winna zawierać dane autora oraz być poddana sprawdzeniu przez pracownika na stanowisku ds. obsługi mieszkańca oraz zatwierdzeniu przez Sekretarza Gminy.

3. Dane, o których mowa w ust. 2 zamieszcza się na karcie usługi.

Opracowywanie karty usługi

§ 5.

1. Kartę usługi tworzy się w przypadku pojawienia się nowej lub wcześniej nieopisanej usługi.
2. Kartę usługi tworzy się według ujednoliconego wzoru karty usługi, stanowiącego załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
3. Do karty usług mogą zostać dołączone formularze, o charakterze:
 - 1) zewnętrznym – wynikające bezpośrednio z powszechnie obowiązujących norm prawnych;
 - 2) wewnętrznym – wynikające z uchwał Rady Gminy Damnica, zarządzeń Wójta Gminy Damnica lub innych uregulowań wewnętrznych stosowanych w Urzędzie Gminy Damnica.
4. Aktualizacja istniejącej już karty usługi następuje w przypadku zmiany obowiązujących norm prawnych lub wprowadzenia zmian w zakresie organizacji pracy Urzędu Gminy Damnica.
5. Aktualizacja karty usługi winna zostać dokonana niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie jednego miesiąca od zaistnienia przyczyn wskazanych w ust. 4.

§ 6.

1. Zatwierdzoną kartę usług, pracownik merytorycznie odpowiedzialny za realizację usługi niezwłocznie przekazuje:
 - 1) na stanowisko ds. obsługi informatycznej;
 - 2) na stanowisko ds. obsługi mieszkańca,pozostawiając jeden egzemplarz karty na zajmowanym stanowisku pracy.
2. Pracownik na stanowisku ds. obsługi informatycznej, po otrzymaniu zatwierdzonej karty usług zamieszcza ją niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni od daty jej otrzymania, w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Gminy Damnica.
3. Pracownik na stanowisku ds. obsługi mieszkańca, po otrzymaniu zatwierdzonej karty usług zamieszcza ją w „Rejestrze kart usług świadczonych w Urzędzie Gminy Damnica”, stanowiącym jednocześnie katalog kart usług.

4. Rejestr wskazany w ust. 3 prowadzony jest według wzoru wskazanego w załączniku nr 2 do niniejszej procedury.

5. Pracownik merytorycznie odpowiedzialny za sporządzenie lub aktualizację karty usługi, zamieszcza jeden egzemplarz zatwierdzonej karty w teczce aktowej, zgodnie z obowiązującym jednolitym rzeczowym wykazem akt organów gminy i związków międzygminnych oraz urzędów obsługujących te organy i związki.

6. W przypadku dokonywania aktualizacji już istniejącej karty usług należy pamiętać, aby w momencie jej wprowadzania do obiegu dokonać deaktualizacji karty usług uprzednio obowiązującej, poprzez:

- 1) usunięcie nieaktualnej karty usług z Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Gminy Damnica;
- 2) naniesienie odpowiednich wpisów do rejestru kart usług świadczonych w Urzędzie Gminy Damnica.

7. Za wykonanie czynności wskazanych w ust. 6 odpowiedzialny jest pracownik na stanowisku ds. obsługi mieszkańca.

Udostępnianie katalogu usług klientom

§ 7.

1. Karty usług są dostępne dla każdego klienta Urzędu Gminy Damnica na stanowisku ds. obsługi mieszkańca oraz poszczególnych stanowiskach pracy, odpowiedzialnych za realizację danej usługi.

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

- 1) udostępnienie na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Gminy Damnica;
- 2) wysyłanie pocztą elektroniczną;
- 3) kopiowanie na nośniki elektroniczne;
- 4) dokonywanie wydruku;
- 5) kopiowanie.

Ocena działań

§ 8.

1. Oceny katalogu usług dokonuje się na podstawie:

1) uwag zgłaszanych przez klientów,

2) ankiet.

2. Ankiety dostępne są na stanowisku ds. obsługi mieszkańca oraz w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Gminy Damnica.

3. Wzór ankiety, o której mowa w ust. 2 stanowi załącznik nr 3 do niniejszej procedury.

4. Uwagi zgłaszane przez klientów, jak również opinie zebrane na podstawie ankiet są wykorzystywane przy dokonywaniu rocznej oceny funkcjonowania katalogu usług.

5. Za realizację spraw związanych z ankietyzacją jest odpowiedzialny pracownik na stanowisku ds. obsługi mieszkańca.



A handwritten signature in blue ink is visible at the bottom left of the page. The signature is stylized and overlaps a faint, partially legible official stamp or watermark.

**URZĄD GMINY
DAMNICA**



Karta usługi nr -

(symbol komórki organizacyjnej) (nr porządkowy karty)

.....
(nazwa usługi)

1. Sprawę załatwia

Pracownik na stanowisku ds.

w Urzędzie Gminy Damnica, pokój nr, tel. 59

2. Podstawa prawna

3. Wymagane dokumenty:

- 1) wniosek (druk stanowi załącznik do procedury)
- 2) załączniki do wniosku

4. Sposób złożenia wniosku

5. Opłaty

6. Sposób załatwienia

7. Termin załatwienia

8. Sposób doręczenia

9. Tryb odwoławczy

10. Dostępność procedury

11. Informacje dodatkowe dla klienta

12. Załączniki

(druk do pobrania)

Kluczura RODO:

Informacje o zasadach przetwarzania Pani/Pana danych osobowych oraz przysługujących Pani/Panu prawach z tym związanych, w związku z realizacją wymogów określonych w art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych „RODO”) do pobrania w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Gminy w Damnicy w zakładce „ochrona danych osobowych”.

Opracował:

Sprawdził:

Zatwierdził:



Załącznik nr 3 do Procedury tworzenia
i aktualizowania opisu usług świadczonych
w Urzędzie Gminy Damnica

ANKIETA
BADAJĄCA OPINIĘ KLIENTÓW
NA TEMAT FUNKCJONOWANIA KART USŁUG
ŚWIADCZONYCH W URZĘDZIE GMINY DAMNICA

*Szanowni Państwo,
dążąc do jak najlepszej obsługi Klientów proszę o wypełnienie poniższej, anonimowej ankiety, celem której jest poznanie Państwa opinii na temat kart informacyjnych o usługach świadczonych przez Urząd Gminy Damnica.*

*Andrzej Kordylas
Wójt Gminy Damnica*

1. Czy załatwiając sprawy w Urzędzie Gminy Damnica 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 Gminy Damnica można skorzystać z karty informacyjnej?

od pracownika Urzędu Gminy Damnica

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 Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Gminy Damnica?

tak nie

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

tak

nie (proszę podać przykład)

trudno powiedzieć

7. Czy Pana/i zdaniem nazwy kart są na tyle jasno określone, iż wiadomym jest jakiej sprawy dotyczą?

tak nie trudno powiedzieć

8. Czy korzystając z kart informacyjnych wie Pan/i:

- | | | |
|---|------------------------------|------------------------------|
| 1) gdzie załatwić sprawę w Urzędzie Gminy Damnica | <input type="checkbox"/> tak | <input type="checkbox"/> nie |
| 2) jakie dokumenty są potrzebne do załatwienia sprawy | <input type="checkbox"/> tak | <input type="checkbox"/> nie |
| 3) jakie opłaty należy uiścić | <input type="checkbox"/> tak | <input type="checkbox"/> nie |
| 4) ile czasu trwa załatwienie sprawy | <input type="checkbox"/> tak | <input type="checkbox"/> nie |
| 5) jaki jest tryb odwoławczy w sprawie | <input type="checkbox"/> tak | <input type="checkbox"/> nie |
| 6) jaka jest podstawa prawna | <input type="checkbox"/> tak | <input type="checkbox"/> nie |

Dziękuję za wypełnienie ankiety