

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** (zwanego 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 karty informacyjnej (usługi)

§ 4. 1. Karta informacyjna (usługi) 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);
 - 15) imię i nazwisko osoby, która:
 - a) opracowała kartę usługi,
 - b) sprawdziła kartę usługi,
 - c) zatwierdziła kartę 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. Kartę usługi (w trzech egzemplarzach) opracowują lub aktualizują pracownicy pod nadzorem kierowników komórek organizacyjnych lub pracownicy na samodzielnych stanowiskach pracy, merytorycznie odpowiedzialni za realizację usługi, której dotyczy karta.

2. Karta, po opracowaniu przez pracownika merytorycznie odpowiedzialnego jest sygnowana podpisem Sekretarza Gminy Damnica lub Zastępcy Wójta Gminy Damnica.

3. Podpis, o którym mowa w ust. 2 jest równoznaczny ze sprawdzeniem i akceptacją karty pod względem merytorycznym.

4. Karta usługi, która uzyskała akceptację wskazaną w ust. 3 podlega zatwierdzeniu przez Wójta Gminy Damnica.

§ 7. 1. Zatwierdzoną kartę usług, pracownik merytorycznie odpowiedzialny za realizację usługi niezwłocznie przekazuje:

1) na stanowisko ds. obsługi informatycznej;

2) na stanowisko ds. obsługi sekretariatu,

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 sekretariatu, 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 odpowiedzialni są pracownicy zatrudnieni w Urzędzie Gminy Damnica na stanowisku ds. obsługi informatycznej oraz na stanowisku ds. obsługi sekretariatu.

Udostępnianie katalogu usług klientom

§ 8. 1. Karty usług są dostępne dla każdego klienta Urzędu Gminy Damnica na stanowisku ds. obsługi sekretariatu 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) kopiowanie;
- 2) dokonywanie wydruku;
- 3) kopiowanie na nośniki elektroniczne;
- 4) wysyłanie pocztą elektroniczną;
- 5) udostępnienie na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Gminy Damnica.

Ocena działań

§ 9. 1. Oceny katalogu usług dokonuje się na podstawie:

- 1) uwag zgłaszanych przez klientów,
- 2) ankiet.

2. Ankiety dostępne są na stanowisku ds. obsługi sekretariatu, w poszczególnych komórkach organizacyjnych urzędu 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 sekretariatu.