

Zarządzenie *254/2017*

Burmistrza Opoczna

z dnia 20 grudnia 2017 r.

w sprawie: wprowadzenia procedury tworzenia i aktualizacji usług świadczonych w Urzędzie Miejskim w Opocznie

Nas podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz.U. z 2017 r. , poz. 1875), zarządzam co następuje:

§ 1. Wprowadzam procedurę tworzenia oraz aktualizacji usług świadczonych w Urzędzie Miejskim w Opocznie, stanowiącą załącznik nr 1 do zarządzenia.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarzowi Miasta.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ

Rafał Kudziela

**Procedura
tworzenia oraz aktualizacji kart usług świadczonych w Urzędzie Miejskim w Opocznie**

I. Cel i przedmiot procedury

§ 1. Procedura określa zasady tworzenia kart usług (wraz z niezbędnymi wnioskami i formularzami) świadczonych w Urzędzie Miejskim w Opocznie. Procedura określa czynności dotyczące stworzenia całościowego katalogu kart usług świadczonych w Urzędzie Miejskim w Opocznie, poprzez przygotowanie projektów kart, ich weryfikację do zatwierdzenia i udostępnienia kart dla klientów Urzędu Miejskiego w Opocznie.

§ 2. W zakresie formularzy elektronicznych Procedura określa również ich udostępnianie dla klientów Gminy Opoczno.

Obowiązujące karty usług ułatwią klientom Urzędu Miejskiego w Opocznie dostęp do świadczonych w Urzędzie Miejskim w Opocznie usług, wpłyną na sprawność obsługi klientów.

II. Definicje

§ 3. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:

- 1) **BIP** – należy przez to rozumieć Biuletyn Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego w Opocznie;
- 2) **ePUAP** – należy przez to rozumieć Elektroniczną Platformę Usług Administracji Publicznej;
- 3) **Karcie usług** - należy przez to rozumieć jednorodne pod względem formatu i standardu opracowanie usług świadczonych w Urzędzie Miejskim w Opocznie i udostępnione dla klientów Urzędu wraz z wszystkimi niezbędnymi wnioskami i formularzami oraz przykładowymi wypełnieniami wniosków i formularzy;
- 4) **Katalogu** – należy przez to rozumieć katalog usług realizowanych w danej komórce organizacyjnej;
- 5) **Ewidencji** - należy przez to rozumieć ewidencję kart usług świadczonych w Urzędzie Miejskim w Opocznie;
- 6) **Wydziale** - należy przez to rozumieć komórkę organizacyjną w Urzędzie Miejskim w Opocznie zgodnie z aktualnym Regulaminem Organizacyjnym;
- 7) **Urzędniku** - należy przez to rozumieć pracownika merytorycznego, do którego obowiązków należy prowadzenie określonego rodzaju spraw, zgodnie z aktualnym Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Miejskiego w Opocznie oraz zakresem czynności;
- 8) **Urzędzie** – należy przez to rozumieć Urząd Miejski w Opocznie;
- 9) **Naczelniku Wydziału** - należy przez to rozumieć osobę kierującą Wydziałem, Zespołem lub równorzędną komórką organizacyjną Urzędu Miejskiego zgodnie z obowiązującym Regulaminem Organizacyjnym Urzędu.
- 10) **Sekretarzu** - należy przez to rozumieć Sekretarza Miasta.

III. Karty usług

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

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

- 1) nazwa usługi;

- 2) podstawa prawna;
- 3) wymagane dokumenty wraz z wzorem niezbędnych dla realizacji usługi formularzy/oświadczeń/wniosków itp;
- 4) termin składania dokumentów;
- 5) termin i sposób załatwienia sprawy;
- 6) opłaty;
- 7) miejsce załatwienia sprawy (nazwa wydziału, telefon, adres e-mail);
- 8) tryb odwoławczy;
- 9) sposób odebrania dokumentów;
- 10) formularze wniosków i druki do pobrania;
- 11) uwagi i dodatkowe informacje;
- 12) metryka karty.

§ 6. Na karcie usług podpisują się :

- 1) Urzędnik, który opracował kartę usługi;
- 2) Radca prawny, który zaopiniował kartę usługi;
- 3) Naczelnik, który zaakceptował kartę usługi;
- 4) Sekretarz Gminy zatwierdzając kartę usługi.

§ 7. Karty usług numerowane są według jednolitego wzoru:xxx.0143.n.rok, gdzie: xxx - symbol komórki organizacyjnej,0143 - symbol klasyfikacyjny z jednolitego rzeczowego wykazu akt, n - kolejny numer usługi (wynikający z ewidencji), rok - rok w którym karta usługi powstała.

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

- 1) zewnętrzne (wynikające z przepisów prawnych);
- 2) wewnętrzne (wynikające z uchwał Rady Miejskiej w Opocznie, Zarządzeń Burmistrza Opoczna lub opracowane w danym wydziale).

IV. Tworzenie kart usług

§ 9. Tworzenie kart usług w Urzędzie odbywa się w następujących etapach:

- 1) **Etap I** – Sekretarz zleca Naczelnikom przygotowanie katalogu usług świadczonych w poszczególnych wydziałach, dla których będą tworzone karty usług zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik nr 2 do niniejszej procedury;
- 2) **Etap II** – weryfikacja i zatwierdzenie przez Sekretarza zaproponowanych przez Naczelników katalogów usług. Nazwy świadczonych usług w katalogach powinny być zgodne z listą spraw realizowanych przez Urząd.
- 3) **Etap III** – Sekretarz zleca Naczelnikom wykonanie kart usług wraz z niezbędnymi załącznikami zgodnie z zatwierdzonymi katalogami, o których mowa w pkt. 2;
- 4) **Etap IV** – stworzenie przez Wydział Organizacyjny ewidencji kart usług świadczonych w Urzędzie Miejskim w Opocznie, zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik nr 3 do niniejszej procedury;
- 5) **Etap V** – zatwierdzenie przez Burmistrza Opoczna kart usług obowiązujących w Urzędzie Miejskim w Opocznie.

§ 10. Proces postępowania w przypadku tworzenia karty usługi:

- 1) Urzędnik wyznaczony przez Naczelnika opracowuje kartę usługi według 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 Naczelnik,
 - c) weryfikuje i dopuszcza do zatwierdzenia Sekretarz;

5. Ostateczne wzory kart z niezbędnymi załącznikami zatwierdza Burmistrz Opoczna odrębnym Zarządzeniem.

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

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

§ 13. Tworzenie karty usługi według powyższej procedury obrazuje schemat stanowiący załącznik nr 4 do niniejszej procedury.

V. Ewidencja kart usług

§ 14. Karty usług po zatwierdzeniu przez Burmistrza Opoczna zostają wpisane do ewidencji kart usług oraz nadawany im jest numer.

§ 15. Ewidencję kart usług Urzędu prowadzi Wydział Organizacyjny, gdzie przechowywane są oryginały kart usług wraz z Załącznikami.

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

VI. Odpowiedzialność

§ 17. Odpowiedzialność wynikająca z treści niniejszej procedury jest następująca:

1) **Sekretarz** odpowiada za:

- a) zlecenie Naczelnikom przygotowania katalogu usług świadczonych w podległych im Wydziałach,
- b) weryfikację i zatwierdzenie katalogu usług dla poszczególnych Wydziałów,
- c) zlecenie Naczelnikom wykonanie kart usług, które zostały przez niego zaakceptowane,
- d) tworzenie i nadzór nad ewidencją kart usług świadczonych w Urzędzie, z podziałem na poszczególne Wydziały,

2) **Naczelnicy** odpowiadają za:

- a) przygotowywanie katalogu usług świadczonych w podległych im Wydziałach
- b) akceptowanie przygotowanych kart usług przez Urzędnika,
- c) nadzór nad tworzeniem kart usług w Wydziale,
- d) monitorowanie aktualizacji kart usług w Wydziale
- e) przekazanie zatwierdzonych kart usług do Wydziału Organizacyjnego,
- f) przekazanie zatwierdzonych kart usług w wersji papierowej na stanowiska pracowników realizujących dane usługi.

3) **Urzędnik** wykonujący daną usługę odpowiada za:

- a) opracowanie karty usługi wg wzoru,
- 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,
- e) monitorowanie aktualizacji kart usług świadczonych na danym stanowisku pracy.

VII. Dostęp do kart usług

§ 18. Zatwierdzone karty usług wraz z załącznikami w wersji elektronicznej Urzędnik przekazuje do Wydziału Organizacyjnego celem archiwizacji i udostępnienia interesantom w formie elektronicznej i tradycyjnej – papierowej.

VIII. Dostęp do formularzy elektronicznych

§ 19. Formularze elektroniczne przygotowane zgodnie z wymaganiami Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej podlegają publikacji na platformie ePUAP pod adresem epuap.gov.pl

§ 20. Publikacji/implementacji formularzy elektronicznych, o których mowa w § 21 dokonuje wyznaczony pracownik lub wykonawca zewnętrzny na zlecenie Sekretarza.

§ 21. Instrukcja określająca sposób korzystania z formularzy elektronicznych na platformie ePUAP znajduje się na stronie podmiotowej BIP Urzędu Miejskiego w Opocznie w zakładce/Dla Interesanta/Elektroniczna Skrzynka Podawcza ePUAP

Procedura aktualizacji kart usług wraz z niezbędnymi wnioskami i formularzami w Urzędzie Miejskim w Opocznie

IX. Przyczyny aktualizowania kart usług

§ 22. Konieczność aktualizacji kart usług wynika w szczególności z następujących powodów:

- 1) zmiany przepisów;
- 2) wprowadzenia nowych przepisów;
- 3) Uchwał Rady Miejskiej w Opocznie;
- 4) Zarządzeń Burmistrza Opoczna;
- 5) uzasadnionych wniosków klientów;
- 6) oceny aktualności kart usług;
- 7) zaprzestania świadczenia danej usługi w Urzędzie;
- 8) innych.

§ 23. Może też zaistnieć potrzeba wdrożenia nowych usług, z czym wiąże się konieczność aktualizacji katalogu świadczonych usług w Urzędzie i opracowanie nowej karty usługi.

X. Aktualizacja kart usług

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

§ 25. Naczelnicy razem z Urzędnikami merytorycznymi wykonującymi dane usługi raz w roku do końca czwartego kwartału dokonują kontroli aktualności kart usług w danej komórce organizacyjnej. Z niniejszej czynności Naczelnik sporządza krótki protokół, który przedkłada Sekretarzowi.

§ 26. 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 i dacie karty dodaje zapis „aktualizacja z dnia ...”, np. OR.01 aktualizacja z dnia;
- 2) Urzędnik sprawdza aktualizowaną kartę usługi pod względem merytorycznym;
- 3) Urzędnik formatuje aktualizowaną kartę usługi pod względem graficznym;
- 4) Przygotowaną aktualizowaną kartę usługi:
 - a) opiniuje radca prawny,
 - b) akceptuje Naczelnik,
 - c) zatwierdza Sekretarz;

§ 27. Każda z osób biorących udział w procesie może zgłosić konieczność naniesienia korekt/poprawek do aktualizowanej karty usług.

§ 28. W przypadku uwag do aktualizowanej karty usługi, koniecznych zmian dokonuje Urzędnik aktualizujący kartę.

XI. Opracowanie nowej karty usług

§ 29. W przypadku konieczności opracowania nowej karty usługi proces postępowania jest następujący:

- 1) Naczelnik wpisuje nową usługę do katalogu usług;
- 2) Sekretarz zatwierdza katalog usług z nową kartą usług;
- 3) Naczelnik zleca Urzędnikowi opracowanie przedmiotowej karty usług.

§ 30. W przypadku określonym w rozdz. V § 13 rozdział III i IV **Procedury tworzenia kart usług wraz z niezbędnymi wnioskami i formularzami w Urzędzie Miejskim w Opocznie** stosuje się odpowiednio.

XII. Usunięcie karty usługi

§ 31. W przypadku konieczności usunięcia karty usługi proces postępowania jest następujący:

- 1) Naczelnik składa wniosek wraz z uzasadnieniem do Sekretarza o usunięcie karty usługi;
- 2) w przypadku wyrażenia zgody Sekretarz wykreśla kartę usługi z ewidencji usług świadczonych w Urzędzie oraz zleca naczelnikowi wykreślenie karty z katalogu usług w danym Wydziale;

§ 32. W przypadku określonym w rozdz. VI § 15 pkt 1 Naczelnik przekazuje wniosek do informatyka celem usunięcia karty usługi ze strony BIP Urzędu.

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

XIII. Odpowiedzialność

§ 34. Odpowiedzialność wynikająca z treści niniejszej procedury jest następująca:

- 1) **Sekretarz** odpowiada za:
 - a) zatwierdzenie wniosku w sprawie usunięcia karty usługi lub katalogu usług dotyczącego utworzenia nowej karty usługi,
 - b) wpisywanie nowej karty usługi do ewidencji usług świadczonych w Urzędzie,
 - c) wyznaczenie pracownika lub wykonawcy zewnętrznego do usunięcia formularzy elektronicznych ze ePUAP,
- 2) **Naczelnik** odpowiada za:
 - a) kontrolę raz w roku aktualności kart usług i sporządzanie krótkiego protokołu z tych czynności,
 - b) składanie do akceptacji do Sekretarza, katalogu usług dotyczącego opracowania nowej karty usługi lub wniosku o usunięcie karty usługi,
 - c) nadzór nad tworzeniem kart usług zgodnie z procedurą,
 - d) akceptacja przygotowanej karty usługi,
 - e) przekazanie wniosku do informatyka celem usunięcia karty usługi ze strony BIP Urzędu.
 - f) przekazanie zaktualizowanych kart usług w wersji elektronicznej do informatyka celem publikacji na stronie BIP Urzędu,
 - g) przekazanie zaktualizowanych kart usług w wersji papierowej na stanowiskach pracowników realizujących dane usługi.
- 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,

XIV. Ewidencja zaktualizowanych kart usług

§ 35. Zaktualizowane karty usług po zatwierdzeniu przez Sekretarza zostają przekazane do danej komórki organizacyjnej w której realizowana jest usługa w celu wprowadzenia zmian w katalogu kart usług.

§ 36. Oryginały zaktualizowanych kart usług wraz z ewidencją kart usług znajdują się w Wydziale Organizacyjnym.

XV. Dostęp do zaktualizowanych kart usług

§ 37. Zatwierdzone i zaktualizowane karty usług (wraz ze stosownymi formularzami i wnioskami) w wersji elektronicznej Naczelnik przekazuje do informatyka celem publikacji na stronie BIP Urzędu.

§ 38. Zatwierdzone zaktualizowane karty usług (wraz ze stosownymi formularzami i wnioskami) w wersji papierowej Naczelnik przekazuje na stanowiska pracowników realizujących dane usługi.

§ 39. Zatwierdzone zaktualizowane formularze elektroniczne wyznaczony pracownik lub wykonawca zewnętrzny na zlecenie Sekretarza umieszcza/implementuje na ePUAP.

**Załącznik 1 do
Procedury
tworzenia kart usług wraz z niezbędnymi wnioskami
i formularzami w Urzędzie Miejskim w Opocznie**

	KARTA USŁUGI
	URZĄD MIEJSKI W OPOCZNO THE MUNICIPAL OFFICE IN OPOCZNO ul. Staromiejska 6, 26-300 Opoczno tel: /+48 44/ 736 31 00, fax: /+48 44/ 736 31 11, e-mail: umopoczno@um.opoczno.pl www.opoczno.pl www.bip.opoczno.pl
Numer karty: KU.0143.....	Nazwa usługi
Zmiana/ numer:	
I. Podstawa prawna	
II. Wymagane dokumenty	
III. Termin i miejsce składania dokumentów	
IV. Termin i sposób załatwienia sprawy	

V.	Oplaty
VI.	Miejsce załatwienia sprawy
VII.	Tryb odwoławczy
VIII.	Sposób odebrania dokumentów
IX.	Formularze wniosków i druki do pobrania
X.	Uwagi i dodatkowe informacje
Data ostatniego przeglądu karty/aktualizacji karty	
UWAGA!! Aktualność kart jest sprawdzana nie rzadziej niż raz na trzy miesiące.	
Opracował (imię i nazwisko)	
Sprawdził (imię i nazwisko)	
Zatwierdził (imię i nazwisko)	

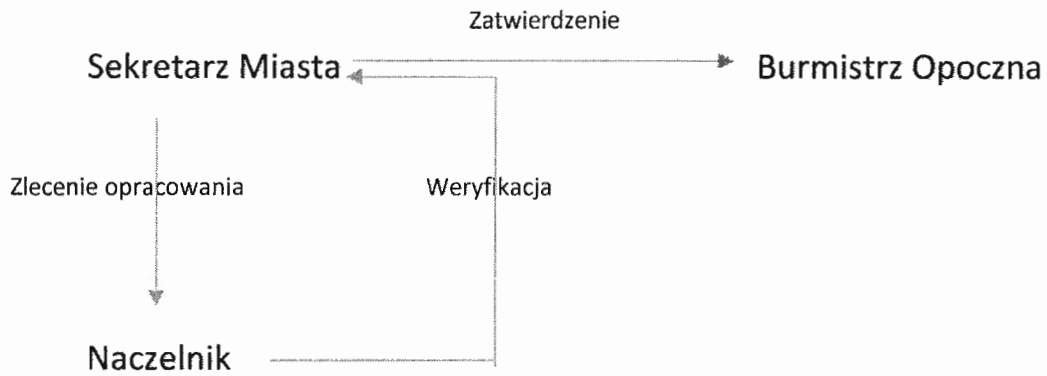
**Załącznik nr 2 do
procedury**

**KATALOG ŚWIADCZONYCH USŁUG
WYDZIAŁ/ STANOWISKO.....**

Lp.	Nazwa usługi	Zatwierdzenie/adnotacja Sekretarza

Schemat opracowania i wdrażania kart usług
w Urzędzie Miejskim w Opocznie

I. Opracowanie katalogu usług



II. Opracowanie kart usług wraz z załącznikami

