

ZARZĄDZENIE Nr 37/2013

Wójta Gminy Jeżewo

z dnia 30 sierpnia 2013 r.

w sprawie wprowadzenia w Urzędzie Gminy w Jeżewie procedury tworzenia i aktualizacji kart usług

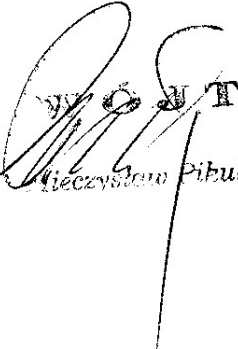
Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity: Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 ze zm.), Wójt Gminy Warlubie zarządza, co następuje:

§ 1

1. W celu ułatwienia klientom załatwiania spraw w Urzędzie Gminy w Jeżewie, wprowadzam procedurę tworzenia i aktualizacji kart usług, stanowiącą załącznik nr 1 do zarządzenia.
2. Wprowadzam procedurę monitoringu oceny jakości i przejrzystości przekazu kart usług dla klientów Urzędu Gminy w Jeżewie. Opis procedury stanowi załącznik nr 2 do zarządzenia.

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.


WÓJT
Grzegorz Piłkuła

PROCEDURA TWORZENIA I AKTUALIZACJI KART USŁUG W URZĘDZIE GMINY W JEŻEWIE

Rozdział 1

Cel i przedmiot procedury

1. Procedura określa zasady tworzenia i aktualizacji kart usług (z wnioskami i formularzami) oraz sposoby ich udostępniania. Procedura dotyczy kart dla najczęściej załatwianych spraw w Urzędzie Gminy w Jeżewie.
2. Wdrożenie procedury uczyni proces tworzenia i aktualizacji kart usług uporządkowanym i czytelnym dla urzędników. Stosowanie procedury ma na celu przede wszystkim ułatwić klientom Urzędu Gminy w Jeżewie dostęp do świadczonych w nim usług, dostarczyć aktualnych informacji o sposobie załatwienia spraw oraz usprawnić obsługę klientów.

Rozdział 2

Definicje

Ilekcroć w niniejszej procedurze jest mowa o:

- 1) BIP – należy przez to zrozumieć podmiotową stronę Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Gminy w Jeżewie prowadzoną w adresie domenowym: bip.jezewo.lo.pl;
- 2) Biuro Obsługi Interesantów – należy przez to rozumieć wydzielone na parterze Urzędu Gminy miejsce, którego zadaniem jest obsługa klientów w zakresie przyjmowania wniosków, udzielanie informacji o trybie, procedurach i przebiegu rozpatrywania spraw oraz wydawanie dokumentów;
- 3) ewidencji – należy przez to rozumieć ewidencję kart usług świadczonych w Urzędzie Gminy w Jeżewie prowadzoną przez Wójta Gminy;
- 4) komórce organizacyjnej - należy przez to rozumieć referat lub samodzielne stanowisko pracy w Urzędzie Gminy w Jeżewie;
- 5) kartach usług – należy przez to rozumieć jednorodne pod względem formatu i standardu opracowanie, kompleksowo opisujące sposób załatwienia usług (spraw) świadczonych w Urzędzie Gminy w Jeżewie, które jest udostępnione dla klientów Urzędu wraz ze wszystkimi niezbędnymi wzorcami wniosków i formularzy;
- 6) urzędniku – należy przez to rozumieć pracownika merytorycznego do którego obowiązków należy załatwianie określonego rodzaju spraw, zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Gminy w Jeżewie oraz zakresem czynności pracowniczych;
- 7) Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Gminy w Jeżewie.

Rozdział 3

Karty usług

1. Karty usług tworzone są według jednolitego wzoru stanowiącego załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
2. Każda karta usługi stanowi jednolite pod względem graficznym opracowanie, które zawiera informacje dotyczące następujących punktów:
 - 1) nazwa usługi;
 - 2) lokalizacja stanowiska odpowiedzialnego za realizację usługi;
 - 3) osoba odpowiedzialna za załatwienie sprawy;
 - 4) wymagane dokumenty do realizacji procedury;
 - 5) podstawę prawną usługi;
 - 6) opłaty;
 - 7) termin i sposób załatwienia (termin odpowiedzi);
 - 8) tryb odwoławczy;
 - 9) dodatkowe informacje/uwagi.

- 10) formularze i wnioski do pobrania.
3. W każdym oryginale karty usługi zamieszczona jest tabela, w której podpis i datę podjęcia czynności składają:
 - 1) urzędnik, który opracował kartę usługi;
 - 2) radca prawny, który zaopiniował kartę usługi;
 - 3) Wójt Gminy zatwierdzający kartę usługi.
 4. Karty usług numerowane są przez Wójta Gminy według jednolitego wzoru, w którym poszczególne elementy oznaczają: symbol komórki organizacyjnej, kolejny numer usługi (wynikający z ewidencji), kolejny nr wersji oraz rok wprowadzenia karty usługi do użycia w Urzędzie.
 5. Do karty usługi dołącza się formularze lub wzory wniosków, które mogą mieć charakter:
 - 1) zewnętrzny – wynikający z przepisów prawnych powszechnie obowiązujących;
 - 2) wewnętrzny – wynikający z uchwał Rady Gminy Jeżewo, Zarządzeń Wójta lub opracowane w danej komórce organizacyjnej.

Rozdział 4

Tworzenie kart usług

1. Tworzenie nowej karty usługi powinno zostać zainicjowane przez urzędnika odpowiadającego za realizację danej usługi. Jej utworzenie może również zlecić bezpośredni przełożony lub Wójt.
2. Tworzenie kart usług w Urzędzie odbywa się w następujących etapach:
 - 1) I etap – urzędnik identyfikuje usługę świadczoną na danym stanowisku (wynikającą z Regulaminu Organizacyjnego Urzędu i z zakresu czynności oraz z przepisów prawa), przygotowuje kartę usługi na szablonie wzoru karty dołączając stosowne wnioski i formularze;
 - 2) II etap – urzędnik konsultuje treść procedury (opiniowanie karty);
 - 3) III etap – Wójt Gminy zatwierdza kartę usługi oraz określa datę jej wejścia w życie.

Rozdział 5

Aktualizacja kart usług

1. Konieczność aktualizacji kart usług wynika w szczególności z następujących powodów:
 - 1) zmiany przepisów prawa;
 - 2) zmian organizacyjnych w Urzędzie;
 - 3) opinii i uzasadnionych uwag od klientów;
 - 4) oceny aktualności kart usług;
2. Każdy pracownik Urzędu może zgłosić konieczność aktualizacji danej karty usługi lub potrzebę utworzenia nowej karty oraz jest zobowiązany do współpracy w zakresie tych czynności.
3. Bezpośredni przełożony lub Wójt Gminy może zlecić pracownikowi kontrolę aktualności kart usług.
4. Aktualizacja kart usług w związku ze zmianą przepisów prawa winna być przeprowadzona niezwłocznie, aby w terminie wejścia zmienionego przepisu w życie informacje zawarte na karcie usługi były aktualne. W innych przypadkach w terminie 7 dni od dnia zmiany informacji zawartych w karcie.
5. Monitorowanie zgodności kart usług z przepisami prawa. aktualizacja danych zawartych w kartach oraz przygotowanie propozycji wprowadzenia nowych kart usług, należy do urzędnika realizującego dane usługi.
6. Za aktualizację kart usług odpowiedzialni są urzędnicy zatrudnieni na samodzielnych stanowiskach, a w Referacie Finansowym Skarbnik Gminy.
7. Skarbnik Gminy oraz każdy urzędnik na samodzielnym stanowisku raz w roku (do końca czwartego kwartału) dokonują kontroli aktualności kart usług dla wszystkich usług świadczonych w ich komórce organizacyjnej. Z niniejszej czynności sporządzają krótki

8. Aktualizacja karty usługi w Urzędzie odbywa się w następujących etapach:
 - 1) I etap – urzędnik odpowiadający za realizację danej usługi sporządza zaktualizowaną kartę usługi na szablonie wzoru karty usługi, aktualizując również stosowne wnioski i formularze oraz zmienia w numerze karty numer wersji na kolejną;
 - 2) II etap – urzędnik konsultuje treść procedury (opiniowanie karty);
 - 3) III etap – Wójt Gminy zatwierdza zaktualizowaną kartę usługi oraz określa datę jej wejścia w życie.
9. Niezwłocznie po zatwierdzeniu zaktualizowanej karty usługi jest ona przekazywana celem opublikowania w BIP oraz udostępnienia w Biurze Obsługi Interesantów i na stanowiskach pracy, gdzie była realizowana usługa. Jednocześnie nieaktualne egzemplarze karty usługi zostają wycofane i zniszczone.
10. Fakt aktualizacji karty usługi odnotowuje się w ewidencji, a na oryginalnym egzemplarzu nieaktualnej karty zamieszcza się adnotację „nieaktualne”.

Rozdział 6

Wycofanie karty usługi

W przypadku zaprzestania świadczenia danej usługi w Urzędzie lub wystąpienia innych przesłanek uzasadniających wycofanie karty usługi, proces postępowania jest następujący:

- 1) Skarbnik Gminy lub urzędnik na samodzielnym stanowisku pracy składa do Wójta Gminy wniosek (wraz z uzasadnieniem) o wycofanie karty usługi;
- 2) w przypadku wyrażenia zgody Wójt Gminy zleca jej niezwłoczne usunięcie z BIP i Biura Obsługi Interesantów oraz dokonuje stosownego wpisu w ewidencji;
- 3) urzędnik usuwa wszystkie egzemplarze wycofanej karty usługi ze stanowiska pracy, gdzie była realizowana ta usługa.

Rozdział 7

Ewidencja kart usług

1. Karta usługi – jej oryginał, po zatwierdzeniu (lub zaktualizowaniu) otrzymuje kolejny numer z prowadzonej przez Wójta Gminy ewidencji, a następnie przechowywana jest w komórce organizacyjnej, w której powstała lub została zaktualizowana.
2. Wzór ewidencji kart usług stanowi załącznik nr 2 do niniejszej procedury.
3. Oryginały nieaktualnych kart usług oraz wycofanych kart usług przechowuje Biuro Obsługi Interesantów w odrębnym segregatorze przez okres co najmniej 12 miesięcy.

Rozdział 8

Odpowiedzialność urzędnika

Urzędnik wykonujący daną usługę odpowiada w szczególności za:

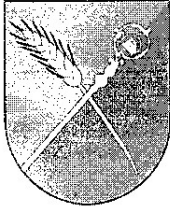
- 1) opracowanie kart usług zgodnie z procedurą i szablonem wzorca karty usługi;
- 2) monitorowanie aktualności kart usług, w tym ich zgodności z obowiązującymi przepisami prawa;
- 3) aktualizację kart usług świadczonych na swoim stanowisku pracy oraz ich udostępnianie zainteresowanym klientom.

Rozdział 9

Dostęp do kart usług

1. O istnieniu kart usług Urząd poinformuje mieszkańców poprzez stosowne ogłoszenia zamieszczone na tablicy ogłoszeń w swojej siedzibie oraz na stronie BIP.
2. Aktualnie obowiązujące karty usług (wraz ze stosownymi formularzami i wnioskami) dostępne są:
 - 1) w wersji elektronicznej na stronie BIP;
 - 2) w wersji papierowej w Biurze Obsługi Interesantów oraz na stanowiskach pracy

WZÓR KARTY USŁUGI

 <p>Urząd Gminy Jeżewo</p>	<p>Nazwa usługi</p> <p>www.bip.ug-jezewo.lo.pl</p>	<p>karta usługi</p> <p>Nr ../..../....</p>
<p>Miejsce złożenia wniosku</p>	<p>Biuro Obsługi Interesantów (BOI), ul. Świecka 12, 86-131 Jeżewo, tel.: (52) 3318025, fax: (52) 3318068, BOI czynne: pn. 7:15 - 15:15, wt. 7:15 - 16:00, śr.-pt. 7:15 - 15:00.</p>	
<p>Sprawę załatwia</p>		
<p>Wymagane dokumenty</p>		
<p>Podstawa prawna</p>		
<p>Opłata</p>		
<p>Termin załatwienia</p>		
<p>Tryb odwoławczy</p>		
<p>Uwagi</p>		

<p>Opracował/a</p>	<p>Zaopiniował/a</p>	<p>Zatwierdził/a:</p>
<p>Data:</p>	<p>Data:</p>	<p>Karta obowiązuje od dnia:</p>

*Załącznik nr 2 do Procedury tworzenia
i aktualizacji kart usług w Urzędzie Gminy
w Jezewie*

**EWIDENCJA KART USŁUG
W URZEDZIE GMINY W JEZEWIE**

Numer karty usługi	Nazwa usługi	Obowiązuje od dnia	Data aktualizacji	Uwagi, np. dotyczące likwidacji karty

PROCEDURA MONITORINGU OCENY JAKOŚCI I PRZEJRZYSTOŚCI PRZEKAZU KART USŁUG DLA KLIENTÓW W URZĘDZIE GMINY W JEŻEWIE

1. Zadaniem monitoringu jest dostosowanie funkcjonowania urzędu do oczekiwań klientów oraz zapewnienie im usług na najwyższym poziomie jakości.
2. W celu dokonania oceny funkcjonowania kart usług, udostępniona zostanie klientom urzędu ankieta dająca możliwość oceny jakości kart usług oraz zrozumienia zawartych w nich informacji. Wzór ankiety stanowi załącznik do niniejszej procedury.
3. Za aktualizację ankiety i jej dostępność w urzędzie odpowiedzialny jest pracownik zatrudniony w Biurze Obsługi Interesantów.
4. Ankiety dostępne są dla każdego zainteresowanego klienta:
 - a) w sekretariacie Urzędu Gminy;
 - b) w Biurze Obsługi Interesantów;
 - c) na stanowiskach urzędniczych, gdzie realizowane są usługi;
 - d) na stronie Biuletynu Informacji Publicznej prowadzonej przez Urząd Gminy.
5. Wypełnione ankiety można wrzucać do urny znajdującej się w Biurze Obsługi Interesantów lub przysyłać na adres konta elektronicznego: bok@ug-jezewo.lo.pl
6. Raz na kwartał (w ostatnim tygodniu danego kwartału) następuje otwarcie urny oraz analiza zawartości konta pocztowego, a następnie następuje zliczenie wyników badań.
7. Pracownik Biura Obsługi Interesantów sporządza raz na kwartał raport z wynikami ankiety.
8. Raporty wraz z ankietami przechowywane są w Biurze Obsługi Interesantów.
9. Miernikiem badania jest wskaźnik zrozumienia karty przez klienta. Wartość docelową określa trend wzrostowy w stosunku do poprzedniego wyniku badania.
10. Badanie prowadzone jest w sposób ciągły.
 - a) Badanie opiera się na technice anonimowego kwestionariusza ankiety do samodzielnego wypełnienia.
12. Wyniki ankiety podawane będą do wiadomości publicznej.
13. Oceny kart usług klienci mogą dokonywać również poprzez ustne zgłaszanie swoich uwag do Wójta Gminy, w Biurze Obsługi Interesantów lub bezpośrednio do urzędnika na jego stanowisku pracy.
14. Każdy urzędnik ma obowiązek zbierania opinii i komentarzy klientów dotyczących posługiwania się kartami usług oraz przekazywać je Wójtowi Gminy.
15. Wyniki ankiet oraz ustnie otrzymane opinie klientów będą systematycznie wykorzystywane przez Wójta Gminy przy podejmowaniu decyzji o aktualizacji kart usług.

ANKIETA DLA KLIENTA				
Badanie dotyczące oceny jakości i przejrzystości przekazu karty usługi				
<p>Urząd Gminy w Jezewie dąży do poprawy swego wizerunku i poprawy jakości obsługi Klientów. Dlatego też chcielibyśmy poznać Państwa opinię na temat procedur dotyczących sposobu załatwiania spraw w Urzędzie zawartych w opracowanych kartach usług. Opinia ta wskaże nam, czy karty usług winny pozostać w dotychczasowym kształcie, czy należy je odpowiednio, zgodnie z Państwa wskazówkami, zmodyfikować. Ankieta jest anonimowa, a jej wyniki będą wykorzystywane wyłącznie w celu usprawnienia pracy naszego Urzędu.</p>				
W odpowiedzi na pytanie prosimy wstawić znak X w wybranej przez Pana/Panią kolumnie.	Tak	Raczej Tak	Raczej Nie	Nie
1. Czy treść karty usługi jest dla Pana/Pani zrozumiała?				
2. Czy po przeczytaniu karty usługi wie Pan/i jak załatwić swoją sprawę w Urzędzie?				
3. Czy wie Pan/i gdzie załatwić swoją sprawę w Urzędzie/złożyć dokumenty?				
4. Czy wie Pan/i jakie dokumenty musi Pan/i wypełnić?				
5. Czy wie Pan/i jakie dokumenty musi mieć przy sobie aby załatwić sprawę?				
6. Czy rozumiałe i jasne są terminy załatwiania sprawy (czas realizacji usługi)?				
7. Czy wie Pan/Pani kto jest odpowiedzialny za realizację usługi?				
8. Czy karta usługi zawiera wystarczające informacje teleadresowe (adres, telefon, e-mail, numer pokoju)?				
9. Czy wie Pan/i gdzie i w jakich godzinach można kontaktować się z osobami odpowiedzialnymi za realizację usługi?				
10. Czy wie Pan/i jak i gdzie się odwołać od decyzji w Pana/Pani sprawie?				
11. Czy wie Pan/i jakie są opłaty za wykonanie usługi?				
12. Czy wie Pan/i gdzie dokonać opłaty?				
13. Czy karta usługi pomogła Panu/Pani w załatwieniu swojej sprawy w Urzędzie?				

Jakie informacje Pana/Pani zdaniem należałoby dodać w karcie usługi?

.....

Czy ma Pan/Pani jakieś dodatkowe uwagi do karty usługi? Jeśli tak prosimy o ich zapisanie.

.....

Wypełnione ankiety prosimy wrzucać do urny w Biurze Obsługi Klientów umieszczonej w holu