



w sprawie kart usług stosowanych w procesie obsługi interesantów w Urzędzie Miasta i Gminy w Międzychodzie.

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. *o samorządzie gminnym* (Dz. U. z 2015 r. poz. 1515, z późn. zm.) zarządzam wprowadzenie w Urzędzie Miasta i Gminy w Międzychodzie kart usług stosowanych w procesie obsługi interesantów, w brzmieniu wskazanym w poniższej procedurze.

§ 1. 1. Procedura określa zasady tworzenia i aktualizacji kart usług (z wnioskami oraz niezbędnymi formularzami), które dotyczą najczęściej realizowanych spraw w Urzędzie Miasta i Gminy w Międzychodzie (*dalej*: Urząd).

2. Wszystkie obowiązujące w Urzędzie karty usług wraz z niezbędnymi wzorami załączników (Formularzy i wniosków), udostępnia się interesantom w Biurze Obsługi Interesanta (*dalej*: Biuro).

3. Karty usług wraz z niezbędnymi wzorami załączników, w zakresie właściwości danego referatu Urzędu bądź komórki odrębnej, udostępnia się interesantom również w tych komórkach organizacyjnych.

4. Niezależnie od postanowień ust. 2 i 3, wszystkie obowiązujące karty usług udostępnia się również interesantom poprzez Biuletyn Informacji Publicznej oraz dedykowane narzędzie informatyczne.

5. Karta usługi jest jednorodnym dokumentem opracowanym wg wzoru określonego w **Załączniku Nr 1** do niniejszego Zarządzenia, przy uwzględnieniu, że opisy w kartach usług oraz wzory dokumentów mają ujednolicony standard.

§ 2. 1. Każda karta usługi zawiera, niezbędne dla interesanta, dane a w szczególności:

- 1) nazwę usługi;
- 2) wskazanie formy realizacji usługi;
- 3) wskazanie podmiotów uprawnionych do skorzystania z usługi;
- 4) skrótowy merytoryczny opis usługi;
- 5) wymagane dokumenty do realizacji procedury;
- 6) kwestie opłat niezbędnych do uiszczenia oraz sposobu jej wnoszenia;
- 7) termin i sposób realizacji usługi;
- 8) lokalizację stanowiska odpowiedzialnego za realizację usługi ze wskazaniem nazwy stanowiska urzędniczego realizującego usługę;
- 9) tryb odwoławczy;
- 10) podstawę prawną usługi;
- 11) dodatkowe informacje/uwagi;
- 12) formularze i wnioski do pobrania, z zastrzeżeniami, o których mowa w ust. 2 - 4.

2. Dołączane do karty usługi formularze i wnioski mogą mieć charakter:

- 1) zewnętrzny – jeśli ich struktura wynika z przepisów prawnych powszechnie obowiązujących i ich modyfikacja nie jest możliwa (najczęściej dotyczy rejestrów państwowych, struktury zastrzeżonej);
- 2) wewnętrzny – jeśli ich struktura wynika z uchwał Rady Miejskiej Międzychodu, Burmistrza Międzychodu lub opracowane w danej komórce organizacyjnej/stanowisku merytorycznym.

3. W przypadku, gdy formularz lub wniosek ma charakter zewnętrzny, ale nie zastrzeżony prawem do modyfikacji szablonu, wówczas opracowuje się wzór z uwzględnieniem zasad określonych niniejszym Zarządzeniem.

4. Wzory wniosków i formularzy tworzy się w taki sposób, aby każdy interesant oprócz możliwości wypełnienia ich pismem odręcznym mógł również wypełniać je przy użyciu narzędzi informatycznych (generowania wypełnionego wniosku wyłącznie do własnoręcznego podpisu).

§ 3. 1. Każda karta usługi posiada swój odrębny numer przyporządkowany danej usłudze. Numeracja ma charakter ciągły. Każda zmiana treści w karcie usługi powoduje dodanie do pierwotnej wersji karty dodatkowego oznaczenia do numeru karty poprzez oznaczenie zmiany w nawiasie.

2. Rejestr elektroniczny oraz zbiór wszystkich kart usług prowadzi Biuro. Wzór rejestru określa **Załącznik Nr 2** do Zarządzenia.

3. W każdej karcie usługi, która jest rejestrowana w zbiorze oraz gromadzona w Biurze, znajduje się dodatkowa informacja o:

- 1) urzędniku, który przygotował kartę oraz niezbędne wzory dokumentów ze wskazaniem nazwy stanowiska oraz referatu bądź komórki odrębnej,
- 2) bezpośrednim przełożonym, który dokonywał wstępnej akceptacji przedłożonej karty i wzorów dokumentów,
- 3) zaakceptowaniu i udostępnieniu karty wraz ze wzorami dokumentów, dokonywane przez Sekretarza Gminy Międzychód (*dalej*: Sekretarz).

§ 4. Tworzenie kart usług oraz ich aktualizacja odbywa się w następujących etapach:

- 1) I etap – urzędnik merytoryczny identyfikuje usługę świadczoną na danym stanowisku (wynikającą z Regulaminu Organizacyjnego Urzędu i z zakresu czynności oraz z przepisów prawa), przygotowuje kartę usługi wraz z załącznikami, uwzględniając postanowienia niniejszego Zarządzenia,
- 2) II etap – urzędnik konsultuje treść procedury z radcą prawnym (opiniowanie karty usługi),
- 3) III etap – urzędnik konsultuje z bezpośrednim przełożonym projekt przygotowanych dokumentów i wprowadza ewentualne zmiany zgłoszone przez niego,
- 4) IV etap – bezpośredni przełożony akceptuje kartę usługi wraz z załącznikami,
- 5) V etap – Sekretarz weryfikuje przedłożoną wersję karty i zgłasza ewentualne zastrzeżenia (wówczas projekt przechodzi, w tym zakresie, ponownie procedurę od I etapu),
- 6) VI etap – Sekretarz zatwierdza kartę usługi wraz z załącznikami,
- 7) VII etap – urzędnik merytoryczny przekazuje zatwierdzoną kartę do Biura,
- 8) VIII etap – urzędnik Biura rejestruje kartę oraz włącza ją do zbioru, a następnie jeden egzemplarz przekazuje urzędnikowi merytorycznemu, drugi egzemplarz udostępnia na swoim stanowisku,
- 9) IX etap – urzędnik Biura przekazuje na stanowisko ds. obsługi informatycznej Urzędu niezbędne dane i informacje oraz pliki celem udostępnienia ich przez niego w sposób określony w § 1 ust. 4.

§ 5. Karty usług oraz wzory załączników (formularzy i wniosków) podlegają aktualizacji w przypadku:

- 1) zmiany przepisów prawa,
- 2) zgłoszonych przez interesantów uwag i wniosków ich dotyczących, po uprzedniej ocenie zasadności tych uwag i wniosków dokonanej przez bezpośredniego przełożonego urzędnika merytorycznie odpowiedzialnego za kartę usługi,
- 3) konieczności wprowadzenia zmian dostrzeżonych przez którąkolwiek z osób biorących udział w każdym z etapów tworzenia kart usług.

§ 6. 1. Niezależnie od postanowień § 5 pkt 3 Zarządzenia, karty usług wraz z załącznikami podlegają bieżącej weryfikacji i ewentualnej aktualizacji. Bieżącej weryfikacji dokonuje się raz w roku w czwartym kwartale.

2. W przypadku konieczności aktualizacji kart wynikających ze zmiany przepisów prawa, aktualizacja musi być przeprowadzona z niezbędnym wyprzedzeniem, tak aby w terminie wejścia zmienionych przepisów prawa, informacje zawarte w karcie bądź załączniku, odpowiadały obowiązującemu stanowi prawnemu.

3. W przypadku dokonywania aktualizacji kart z powodów innych niż określone w ust. 2, aktualizacji kart oraz załączników dokonuje się w terminie miesiąca od zaistnienia zdarzenia wywołującego taką konieczność.

§ 7. W przypadku braku realizacji czynności wynikających z niniejszego Zarządzenia, każdy z pracowników Urzędu, ponosi odpowiedzialność porządkową, w taki zakresie, jaki wynika z podziału zadań pomiędzy poszczególnego stanowiska pracy

§ 8. Nadzór nad realizacją wszystkich zadań wynikających z niniejszego Zarządzenia sprawuje Sekretarz Gminy Międzychód. W szczególności przysługuje mu uprawnienie do zgłaszania zastrzeżeń do projektów przedłożonych kart i wzorów dokumentów, jeśli nie spełniają postanowień niniejszego Zarządzenia bądź Regulaminu organizacyjnego Urzędu. Wydawane polecenia w zakresie przestrzegania wdrożonych procedur mają charakter wiążący dla osób, o których mowa w § 3 ust. 3 pkt 1 i 2 Zarządzenia.

§ 9. 1. Pierwsze karty usług oraz wzory załączników opracowuje się sukcesywnie, zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Zarządzeniu, w terminie do 30 kwietnia 2016 r.

2. Pierwsze czynności weryfikacji i zatwierdzania opracowanych kart oraz wzorów dokonuje się sukcesywnie, w kolejności zgodnej z ich przedłożeniem, w terminie do dnia 31 maja 2016 r.

3. Pierwsze zatwierdzone karty usług, wraz ze wzorami załączników, udostępnia się interesantom niezwłocznie, jednakże w nieprzekraczalnym terminie do dnia 30 czerwca 2016 r., z zastrzeżeniem ust. 4

4. Wzory wniosków i formularzy umożliwiające interesantom ich wypełnienie przy użyciu narzędzi informatycznych udostępnia się sukcesywnie również po terminie 30 czerwca 2016 r., jeśli ich uprzednie przygotowanie nie było możliwe do tego czasu.

§ 10. Wszystkie czynności zastrzeżone w zarządzeniu dla Sekretarza może przejąć do wykonywania Burmistrz, bądź działający z jego upoważnienia Zastępca.

§ 11. Wykonanie Zarządzenia powierzam Sekretarzowi.

§ 12. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 lutego 2016 r.

BURMISTRZ
Krzysztof Wolny