

Zarządzenie nr 01.0050.317.2014

Burmistrza Miasta i Gminy Skalbmierz

Z dnia 15 maja 2014

w sprawie wprowadzenia w Urzędzie Miasta i Gminy Skalbmierz kart usług i procedury ich aktualizacji oraz wprowadzenia ankiety oceniającej jakość udzielonych informacji w urzędzie.

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U z 2013r poz. 594 ze zm.)

§1.

1. W celu ułatwienia załatwiania spraw w Urzędzie Miasta i Gminy Skalbmierz, wprowadza się karty usług opisujące procedury najczęściej załatwianych spraw w urzędzie.
2. Karta usługi stanowi zbiór najistotniejszych informacji na temat sposobu załatwiania danej sprawy w Urzędzie. Karta zawiera następujące informacje:
 - a. Nazwę usługi,
 - b. Nazwę, adres i dane teleadresowe oraz godziny pracy urzędu,
 - c. Podstawę prawną, w oparciu o którą następuje załatwienie sprawy,
 - d. Wykaz niezbędnych dokumentów, które musi przedstawić obywatel w urzędzie,
 - e. Informację o obowiązujących opłatach- wysokość opłat oraz formę ich wnoszenia,
 - f. Termin załatwienia sprawy,
 - g. Miejsce załatwienia sprawy, w tym numer pokoju oraz numer telefonu wewnętrznego,
 - h. Informację na temat możliwości odwołania się,
 - i. Informację dodatkowe związane ze specyfiką załatwiania danej sprawy.

§2.

1. Projekt karty usługi opracowuje urzędnik, do którego obowiązków należy załatwianie określonego rodzaju spraw, zgodnie z Regulaminem organizacyjnym urzędu i zakresem czynności.
2. Projekt karty usługi podlega zaopiniowaniu przez radcę prawnego i zatwierdzeniu przez Burmistrza lub Sekretarza Gminy.

§3.

1. Karty usługi zostają umieszczone w Biuletynie Informacji Publicznej, a także w formie pisemnej są dostępne dla obywateli na stanowisku pracy.
2. Udostępnienie obywatelom kart usług odbywa się poprzez:
 - a. Umożliwienie zapoznania z kartą usługi na poszczególnych stanowiskach pracy, w tym możliwość otrzymania kopii karty,
 - b. Możliwość zapoznania się i pobrania kart z BIP (Sprawy do załatwienia),

§4.

Do zadań kierowników referatów i samodzielnych stanowisk pracy należy aktualizacja kart w miarę potrzeb, a przede wszystkim w wyniku zmian obowiązujących przepisów oraz uzupełnianie katalogu usług o karty dotychczas w nim nie ujęte. Procedurę aktualizacji kart określa załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§5.

W celu uzyskania opinii petentów na temat jakości udzielanej informacji oraz prowadzenie działań kontrolnych i oceniających wprowadzam do stosowania „Ankiety oceniającą jakość udzielanych informacji w Urzędzie Miasta i Gminy Skalbierz”.

Wzór ankiety stanowi załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.

§6.

Nadzór nad procesem realizacji postanowień niniejszego zarządzenia powierzam Sekretarzowi Miasta i Gminy.

§7.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania i podlega podaniu do publicznej wiadomości poprzez BIP.

BURMISTRZ
Michał Markiewicz

Procedura aktualizacji kart usług

§1.

Celem wprowadzenia niniejszej procedury jest zapewnienie aktualizacji poszczególnych kart usług oraz katalogu usług.

§2.

1. Monitorowanie zgodności kart usług z przepisami prawa, aktualizacja danych zawartych w kartach oraz przygotowanie propozycji uzupełniania katalogu usług o karty w nim nie ujęte z różnych przyczyn, należy do urzędników wykonujących określone zadania, zgodnie z Regulaminem organizacyjnym urzędu i zakresem czynności.
2. Aktualizacja kart usług w związku ze zmianą przepisów winna być przeprowadzona na bieżąco, aby w terminie wejścia zmienionego przepisu w życie informacje zawarte w karcie usługi były aktualne.

§3.

1. W terminie do końca każdego kwartału kierownicy referatów oraz pracownicy na samodzielnych stanowiskach składają Sekretarzowi Gminy pisemną informację o stanie aktualności kart oraz o stopniu objęcia katalogiem wszystkich świadczonych usług.
2. Sekretarz Gminy przy pomocy radcy prawnego dokonuje okresowej kontroli kart, przy czym wszystkie karty winne być poddane kontroli co najmniej dwa razy w roku. Kontroli kart usług z zakresu podatków dokonuje Skarbnik Gminy.

§4.

1. W przypadku konieczności dokonania aktualizacji karty usługi urzędnik jest zobowiązany sporządzić kartę aktualizacji, która powinna zawierać następujące informacje:
 - a. Nawę usługi
 - b. Oznaczenie miejsca zmiany w karcie usługi
 - c. Treść nowego wpisu
 - d. Imię i nazwisko pracownika dokonującego aktualizacji
2. Karty aktualizacji usługi oraz projekty nowych kart usług przedkłada się do zaopiniowania radcy prawnemu, a następnie do zatwierdzenia Sekretarzowi Gminy (z zakresu podatków – Skarbnikowi).

§5.

1. Aktualną wersję karty usługi sporządza urzędnik na nośniku informatycznym oraz w formie pisemnej.

2. Urzędnik odpowiedzialny za BIP przyjmuje nośniki zawierające karty usług odnotowując fakt przekazania w wykazie otrzymanych do publikacji informacji i dokonuje niezwłocznie stosownych zmian w BIP.
3. Za aktualizację kart usług oraz wprowadzenie kart nowych usług odpowiedzialność ponoszą Kierownicy referatów oraz pracownicy na samodzielnych stanowiskach pracy.

§6.

1. Obywatele załatwiający sprawy w Urzędzie Miasta i Gminy Skalbmierz mogą dokonywać oceny kart usług poprzez ankietę oraz zgłoszenie swoich uwag u Sekretarza Gminy.
2. Opinie te będą wykorzystywane przez kierownictwo Urzędu przy dokonywaniu okresowej oceny funkcjonowania Urzędu.


BURMISTRZ
Michał Markiewicz

Załącznik nr 2
do Zarządzenia Or. 0050, 317, 2014
Burmistrza Miasta i Gminy Skalbierz
z dnia 15 maja 2014

**ANKIETA OCENIAJĄCA JAKOŚĆ UDZIELONEJ INFORMACJI
W URZĘDZIE MIASTA I GMINY SKALBIERZ**

1. Cel wizyty w Urzędzie
2. Stanowisko pracy/urzędnik, który udzielał informacji
.....

Imię i nazwisko urzędnika

3. Proszę ocenić Urząd oraz obsługujących Państwa urzędników, stawiając znak „x” w miejsce oceny

Przedmiot oceny	Skala ocen			
	Bardzo dobrze	Dobrze	dostatecznie	Bardzo źle
Kompetencja i bezstronność urzędnika				
Uprzejmość i kultura osobista				
Oznakowanie Urzędu				
Uzyskanie informacji o sposobie załatwiania sprawy				

4. Czy jest Pani/Pan zadowolona/zadowolony ze sposobu przedstawienia informacji o załatwieniu sprawy w formularzu karty usługi?

tak ☐ nie ☐ częściowo ☐

(proszę ocenić wstawiając znak „x” w kratce)

5. Jeśli w punkcie 4 udzieliła Pani/Pan odpowiedzi „nie” lub „częściowo”, proszę określić, jakich informacji zdaniem Pani/Pana brakuje w karcie usługi.

.....
.....

6. Co zdaniem Pani/Pana należy udoskonalić w funkcjonowaniu Urzędu (tu można również podać o jakie rodzaje spraw do załatwienia należy uzupełnić katalog kart usług)

.....
.....

7. Inne opinie, uwagi, spostrzeżenia, sugestie

.....
.....

Data wypełnienia ankiety : dzień miesiąc Rok