

Procedura tworzenia kart usług wraz z niezbędnymi wnioskami i formularzami w Urzędzie Gminy Kwidzyn

I. Informacje ogólne

§ 1. Wszyscy pracownicy Urzędu Gminy Kwidzyn realizują zadania opisane w kartach usług, stosownie do powierzonych zadań zgodnie z zakresami czynności i Regulaminem Organizacyjnym Urzędu. Do kart usług opracowywane są wzory wniosków i formularzy niezbędnych do załatwienia spraw administracyjnych.

II. Cel i przedmiot procedury

§ 2.1. Procedura określa zasady tworzenia kart usług wraz z niezbędnymi wnioskami i formularzami, opisujących realizację usług świadczonych przez Urząd Gminy Kwidzyn dla swoich klientów.

2. Procedura określa czynności dotyczące tworzenia całościowego katalogu kart usług świadczonych w Urzędzie Gminy Kwidzyn, w tym przygotowanie projektów kart, ich weryfikacji i zatwierdzania oraz udostępniania klientom Urzędu w wersji papierowej i elektronicznej na stronie Biuletynu Informacji Publicznej oraz na stronie Gminy.

3. Celem procedury jest wdrożenie kart usług, które mają ułatwić klientom Gminy Kwidzyn dostęp do świadczonych usług oraz poprawić sprawność i przejrzystość działania Gminy na rzecz klientów, a pracownikom Urzędu, wykonującym usługi związane z zakresem ich obowiązków, uczynić jasnym i przejrzystym proces tworzenia kart usług.

III. Słowniczek

§ 3. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:

- 1) **BIP** – należy przez to rozumieć Biuletyn Informacji Publicznej Urzędu Gminy Kwidzyn;
- 2) **BOK** – należy przez to rozumieć Biuro Obsługi Klienta w Urzędzie Gminy Kwidzyn, zlokalizowane na parterze – pokój nr 1;
- 3) **stronie Gminy** – należy przez to rozumieć stronę internetową Gminy Kwidzyn www.gminakwidzyn.pl;
- 4) **karcie usługi** – należy przez to rozumieć jednorodne pod względem formatu i standardu opracowanie usług świadczonych w Urzędzie Gminy Kwidzyn i udostępnione dla klientów Urzędu wraz z wszystkimi niezbędnymi wnioskami i formularzami;
- 5) **katalogu** – należy przez to rozumieć katalog usług realizowanych w danej komórce organizacyjnej;
- 6) **ewidencji** – należy przez to rozumieć ewidencję kart usług świadczonych w Urzędzie Gminy Kwidzyn;

- 7) **komórcie organizacyjnej** – należy przez to rozumieć referat lub samodzielne stanowisko pracy w Urzędzie;
- 8) **pracowniku** – należy przez to rozumieć pracownika merytorycznego Urzędu Gminy Kwidzyn, do którego obowiązków należy załatwianie określonego rodzaju spraw zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Urzędu oraz zakresem czynności;
- 9) **Urzędzie** – należy przez to rozumieć Urząd Gminy Kwidzyn;
- 10) **Wójcie** – należy przez to rozumieć Wójta Gminy Kwidzyn;
- 11) **Sekretarzu** – należy przez to rozumieć Sekretarza Gminy;
- 12) **Kierowniku** – należy przez to rozumieć Kierownika referatu.

IV. Karty usług

§ 4. Karty usług tworzone są według jednolitego [wzoru stanowiącego załącznik nr 1 do niniejszej procedury](#).

§5.1. Każda karta usługi stanowi jednolite pod względem graficznym opracowanie i zawiera informacje dotyczące następujących danych:

- 1) nagłówek karty zawierający:
 - a) herb Gminy,
 - b) nazwę Urzędu,
 - c) dane adresowe i kontaktowe Urzędu,
 - d) dni i godziny obsługi klientów Urzędu,
 - e) oznaczenie usługi symbolem komórki organizacyjnej i kolejnym numerem ewidencyjnym z katalogu,
 - f) numer wydania karty(wersja),
 - g) data zatwierdzenia wersji karty;
- 2) rodzaj usługi – nazwa usługi;
- 3) podstawa prawna – dokładne określenie przywołanego przepisu prawa (artykuł, paragraf, ust., itd.);
- 4) wymagane dokumenty – wykaz dokumentów potrzebnych do załatwienia sprawy z wyszczególnieniem jakie muszą być udostępnione pracownikowi Urzędu i w jakiej formie (np. do wglądu, do złożenia, możliwość złożenia kserokopii, itp.);
- 5) opłaty;
- 6) termin załatwienia sprawy;
- 7) miejsce złożenia dokumentów;
- 8) miejsce załatwienia sprawy - oznaczenie nazwy referatu lub samodzielnego stanowiska realizującego daną usługę wraz z numerem pokoju, oznaczeniem piętra, numerem telefonu;
- 9) osoba odpowiedzialna – imię i nazwisko oraz stanowisko służbowe pracownika merytorycznego, który będzie realizował usługę;
- 10) sposób załatwienia sprawy – opis realizacji usługi (np. wydanie decyzji administracyjnej, zaświadczenia, udzielenie informacji/odpowiedzi, itd.);

- 11) tryb odwoławczy – informacje o sposobie odwołania i ewentualnej opłacie za odwołanie;
- 12) dodatkowe informacje.
 2. Oryginał karty usługi sygnowany jest datą zatwierdzenia.
 3. Na karcie usługi podpisują się:
 - 1) pracownik, który opracował kartę usługi,
 - 2) Kierownik, który zaakceptował kartę usługi, a w przypadku samodzielnych stanowisk pracy kartę usługi akceptuje Sekretarz,
 - 3) radca prawny, który zaopiniował kartę usługi,
 - 4) Wójt, który zatwierdził kartę usługi.
 4. Karty usług numerowane są według jednolitego wzoru (okno w górnym prawym rogu): symbol komórki organizacyjnej i kolejny numer z katalogu kart.
 5. Do kart usług dołączane są formularze, które dzieli się na:
 - 1) zewnętrzne – wynikające z przepisów prawa,
 - 2) wewnętrzne – wynikające z uchwał Rady Gminy Kwidzyn, Zarządzeń Wójta lub opracowane w danej komórce organizacyjnej.

V. Tworzenie kart usług

§ 6. 1. Za przygotowanie kart usług odpowiadają pracownicy załatwiający daną usługę na stanowisku pracy.

2. Pracownik opracowuje kartę usługi na szablonie wzoru karty dołączając stosowne wnioski i formularze.

3. Przygotowaną kartę usługi:

- 1) sprawdza kierownik referatu, w którym usługa jest świadczona lub Sekretarz w stosunku do usług świadczonych przez samodzielne stanowiska pracy,
- 2) opiniuje radca prawny,
- 3) zatwierdza Wójt.

4. Zatwierdzoną kartę usługi przekazuje się w wersji elektronicznej pracownikowi prowadzącemu BIP oraz pracownikowi odpowiedzialnemu za stronę Gminy celem zamieszczenia w BIP i na stronie w zakładce „załatwianie spraw w Urzędzie”.

5. Każda z osób biorących udział w weryfikacji może zgłosić konieczność naniesienia korekt i poprawek do tworzonej karty usługi.

6. W przypadku uwag do przygotowanej karty usługi, koniecznych zmian dokonuje pracownik opracowujący kartę.

VI. Ewidencja kart usług

§ 7.1. Karty usług po zatwierdzeniu przez Wójta zostają wpisane do ewidencji kart usług, prowadzonej przez Sekretarza. [Wzór ewidencji stanowi załącznik nr 2 do niniejszej procedury.](#)

2. W Urzędzie funkcjonuje jeden zbiór oryginałów kart usług wraz z wnioskami i formularzami przechowywany w wersji papierowej przez Sekretarza.

3. Karty stosowane w BOK, w referatach i na stanowiskach samodzielnych traktowane są jako kopie, które nie muszą być opatrzone podpisami.

4. Kierownicy referatów nadzorują katalogi usług realizowanych przez pracowników referatu, a samodzielne stanowiska prowadzą katalogi usług dla swego zakresu działania. Katalogi usług świadczonych na samodzielnych stanowiskach pracy nadzoruje Sekretarz. [Wzór katalogu usług stanowi załącznik nr 3 do niniejszej procedury.](#)

5. 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 pracownika merytorycznego realizującego daną usługę.

VII. Odpowiedzialność

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

1) Sekretarz odpowiada za:

- a) weryfikację katalogu usług realizowanych na samodzielnych stanowiskach pracy,
- b) weryfikację kart usług tworzonych przez pracowników na samodzielnych stanowiskach pracy;
- c) prowadzenie zbioru oryginalnych kart usług świadczonych w Urzędzie,
- d) prowadzenie ewidencji kart usług w Urzędzie, z podziałem na poszczególne komórki organizacyjne;

2) Kierownicy referatów odpowiadają za:

- a) nadzorowanie katalogu usług świadczonych w referacie,
- b) weryfikację kart usług przygotowanych przez pracowników referatu,
- c) nadzorowanie umieszczenia wersji elektronicznej karty usługi wraz z niezbędnymi wnioskami i formularzami w systemie elektronicznym BIP i strony Gminy;
- d) nadzorowanie umieszczenia wersji papierowej karty usługi wraz z niezbędnymi wnioskami i formularzami w referacie, na stanowisku pracy realizującym daną usługę oraz w BOK,

3) Pracownik wykonujący daną usługę odpowiada za:

- a) opracowanie karty usługi na wzorze,
- b) przekazanie karty usługi do zaopiniowania radcy prawnemu,
- c) wprowadzenie zmian w przypadku zgłoszenia uwag do tworzonej karty usług,
- d) przekazanie zatwierdzonych kart usług (w wersji elektronicznej) do pracowników odpowiadających za BIP i stronę gminy celem ich publikacji,
- e) przekazanie zatwierdzonych kart usług w wersji papierowej (oryginału) do Sekretarza celem ich zaewidencjonowania oraz zamieszczenia w zbiorze kart usług.

VIII. Udostępnianie kart usług

§ 9.1. O wprowadzeniu kart usług i ich roli Urząd Gminy Kwidzyn poinformuje mieszkańców poprzez elektroniczne publikatory Gminy (BIP, strona www) oraz w biuletynie informacyjnym *Nasza Gmina Kwidzyn* (kwartalniku) wydawanym przez Gminę.

2. Karty usług wraz z wzorami i formularzami będą dostępne w formie papierowej w referatach, na poszczególnych stanowiskach pracy oraz w Biurze Obsługi Klienta.

3. Karty usług wraz z wnioskami i formularzami w wersji elektronicznej do pobrania będą dostępne pod adresem www.gminakwidzyn.pl oraz w Biuletynie Informacji Publicznej, w zakładce „załatwianie spraw w Urzędzie”.