

**ZARZĄDZENIE NR 60/2014
WÓJTA GMINY DZIKOWIEC**
z dnia 05 sierpnia 2014 r.

**w sprawie wprowadzenia procedury tworzenia i aktualizacji kart usług
wraz z niezbędnymi wnioskami i formularzami w Urzędzie Gminy Dzikowiec**

Na podstawie art. 33 ust.3 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2013r. poz. 594 ze zm.) **zarządza się, co następuje :**

§ 1. Wprowadza się Procedurę tworzenia kart usług wraz z niezbędnymi wnioskami i formularzami w Urzędzie Gminy Dzikowiec stanowiącą załącznik Nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Wprowadza się Procedurę aktualizacji kart usług wraz z niezbędnymi wnioskami i formularzami w Urzędzie Gminy Dzikowiec stanowiącą załącznik Nr 2 do niniejszego zarządzenia.

§ 3. Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy Dzikowiec.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

WÓJT GMINY
mgr Krzysztof Klecha





„URZĘDY PRZYJAZNE I BEZ BARIER”

*Załącznik Nr 1
do Zarządzenia Nr 60/2014
Wójta Gminy Dzikowiec
z dnia 05 sierpnia 2014 r.*

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

Niniejsza procedura została opracowana w ramach projektu „URZĘDY PRZYJAZNE I BEZ BARIER” współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego Priorytet V Dobre rządzenie, Działanie 5.2 Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 – Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007 – 2013.

I. Cel i przedmiot procedury

1. Procedura określa zasady tworzenia kart usług (wraz z niezbędnymi wnioskami i formularzami) świadczonych w Urzędzie Gminy Dzikowiec. Procedura określa czynności od identyfikacji potrzeby stworzenia kart usług i stworzenia całościowego katalogu kart usług świadczonych w urzędzie a następnie przygotowanie projektów kart, ich weryfikację do zatwierdzenia i udostępnienia kart dla klientów Gminy Dzikowiec w wersji papierowej i elektronicznej na stronie Biuletynu Informacji Publicznej.
2. W zakresie formularzy elektronicznych Procedura określa również ich udostępnianie dla klientów Gminy Dzikowiec na ePUAP.
3. Wdrożenie procedury uczyni proces tworzenia kart usług jasnym i czytelnym dla pracowników wykonujących usługi związane z zakresem ich obowiązków. Obowiązujące karty usług ułatwią klientom Gminy Dzikowiec dostęp do świadczonych w urzędzie usług, wpłyną na sprawność obsługi klientów Urzędu, co w konsekwencji podniesie poziom działania na rzecz klientów urzędu.

II. Definicje

Ileokroć w niniejszej procedurze jest mowa o:

- 1) **BIP** – należy przez to rozumieć Biuletyn Informacji Publicznej Urzędu Gminy Dzikowiec;
- 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 Gminy Dzikowiec 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 świadczonych usług w Urzędzie Gminy Dzikowiec;



„URZĘDY PRZYJAZNE I BEZ BARIER”

- 5) **ewidencji** - należy przez to rozumieć ewidencję kart usług realizowanych w danej komórce organizacyjnej;
- 6) **komórce organizacyjnej** - należy przez to rozumieć referat lub samodzielne stanowisko pracy;
- 7) **urzędniku** - należy przez to rozumieć pracownika merytorycznego, do którego obowiązków należy załatwianie określonego rodzaju spraw, zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Gminy Dzikowiec oraz zakresem czynności;
- 8) **Sekretarzu** - należy przez to rozumieć Sekretarza Gminy Dzikowiec;
- 9) **Wójcie** – należy przez to rozumieć Wójta Gminy Dzikowiec.

III. Karty usług

1. Karty usług tworzone są według jednolitego wzoru stanowiącego załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
2. Każda karta usług stanowi jednolite pod względem graficznym opracowanie i zawiera informacje dotyczące następujących punktów:
 - 1) nazwa usługi;
 - 2) wymagane dokumenty;
 - 3) miejsce złożenia dokumentów;
 - 4) opłaty;
 - 5) termin składania;
 - 6) termin rozpatrzenia;
 - 7) podstawa prawna;
 - 8) tryb odwoławczy;
 - 9) dodatkowe informacje;
 - 10) formularze i wnioski do pobrania.
3. Na karcie usług podpisują się :
 - 1) urzędnik, który opracował kartę usługi;
 - 2) radca prawny, który zaopiniował kartę usługi;
 - 3) Sekretarz, który zaakceptował kartę usługi;
 - 4) Wójt zatwierdzając kartę usługi.
4. Karty usług numerowane są według jednolitego wzoru: symbol komórki organizacyjnej i kolejny numer usługi (wynikający z ewidencji), np. IP-01.
5. Do kart usług dołączane są formularze, które dzieli się na:
 - 1) zewnętrzne (wynikające z przepisów prawnych);
 - 2) wewnętrzne (wynikające z uchwał Rady Gminy Dzikowiec, zarządzeń Wójta lub opracowane w danej komórce organizacyjnej).

IV. Tworzenie kart usług

1. Tworzenie kart usług w Urzędzie Gminy Dzikowiec odbywa się w następujących etapach:
 - 1) **Etap 1** – Sekretarz zleca urzędnikom przygotowanie katalogu usług świadczonych w poszczególnych komórkach organizacyjnych, dla których będą tworzone karty usług;



„URZĘDY PRZYJAZNE I BEZ BARIER”

- 2) **Etap II** – weryfikacja i zatwierdzenie przez Sekretarza zaproponowanych przez urzędników katalogów świadczonych usług. Nazwy świadczonych usług w katalogach powinny być zgodne z listą spraw realizowanych na ePUAP;
 - 3) **Etap III** – stworzenie przez Sekretarza katalogu usług świadczonych w Urzędzie Gminy Dzikowiec, dla których zostaną przygotowane karty usług wraz z odpowiednimi formularzami i wnioskami z podziałem na poszczególne komórki organizacyjne zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik nr 2 do niniejszej procedury;
 - 4) **Etap IV** – Sekretarz zleca urzędnikom wykonanie kart usług zgodnie z katalogiem, o którym mowa w pkt. 3 oraz podejmuje decyzję o zleceniu implementacji wybranych formularzy do stworzonych kart usług na ePUAP.
2. Proces postępowania w przypadku tworzenia karty usługi:
- 1) urzędnik opracowuje kartę usługi na szablonie 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 Sekretarz,
 - c) zatwierdza Wójt;
 - 5) w przypadku podjęcia decyzji o implementacji formularzy na ePUAP, Sekretarz wydaje odpowiedzenie zlecenie.
3. Każda z osób biorących udział w procesie może zgłosić konieczność naniesienia korekt i poprawek do tworzonej karty usług.
4. W przypadku uwag do przygotowanej karty usług, koniecznych zmian dokonuje urzędnik opracowujący kartę.
5. Tworzenie karty usługi według powyższej procedury obrazuje schemat stanowiący załącznik nr 3 do niniejszej procedury.

V. Ewidencja kart usług

1. Karty usług po zatwierdzeniu zostają przekazane do danej komórki organizacyjnej, w której realizowana jest usługa w celu nadania numerów i wprowadzenia do ewidencji kart usług.
2. Wzór ewidencji kart usług w komórce organizacyjnej Urzędu Gminy Dzikowiec stanowi załącznik nr 4 do niniejszej procedury.
3. Oryginały kart usług wraz z ewidencją kart usług znajdują się w komórce organizacyjnej, w której realizowane są dane usługi.
4. Monitorowanie zgodności kart usług z przepisami prawa, aktualizacja danych zawartych w kartach oraz przygotowanie propozycji uzupełnienia katalogu usług świadczonych w Urzędzie Gminy Dzikowiec o nowe karty usług, należy do urzędnika merytorycznego na danym stanowisku pracy.



„URZĘDY PRZYJAZNE I BEZ BARIER”

VI. Odpowiedzialność

Odpowiedzialność wynikająca z treści niniejszej procedury jest następująca:

1. **Sekretarz** odpowiada za:

- 1) zlecenie urzędnikom przygotowanie katalogu usług świadczonych w komórkach organizacyjnych;
- 2) weryfikację i zatwierdzenie katalogów świadczonych usług dla poszczególnych komórek organizacyjnych;
- 3) tworzenie katalogu usług świadczonych w Urzędzie Gminy Dzikowiec, z podziałem na poszczególne komórki organizacyjne;
- 4) zlecenie urzędnikom wykonanie kart usług, które wchodzi do katalogu;
- 5) zlecenie pracownikowi lub wykonawcy zewnętrznemu implementacji wybranych formularzy elektronicznych na ePUAP.

2. **Urzędnik** wykonujący daną usługę odpowiada za:

- 1) opracowanie karty usługi na wzorze;
- 2) sprawdzenie karty usługi pod względem merytorycznym;
- 3) formatowanie karty usługi pod względem graficznym;
- 4) wprowadzenie zmian w przypadku zgłoszenia uwag do tworzonej karty usług;
- 5) monitorowanie aktualizacji kart usług świadczonych na danym stanowisku pracy;
- 6) przekazanie zatwierdzonych kart usług do administratora celem publikacji w BIP;
- 7) przekazanie zatwierdzonych kart usług w wersji papierowej na stanowiska pracowników realizujących dane usługi.

VII. Dostęp do kart usług

1. Zatwierdzone karty usług (wraz ze stosownymi formularzami i wnioskami) w wersji elektronicznej urzędnik przekazuje do administratora celem publikacji na stronie BIP Urzędu Gminy Dzikowiec.

2. Zatwierdzone karty usług (wraz ze stosownymi formularzami i wnioskami) w wersji papierowej urzędnik wyklada dla klientów na stanowisku, na którym realizuje dane usługi.

VIII. Dostęp do formularzy elektronicznych

1. Formularze elektroniczne przygotowane zgodnie z wymaganiami Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej podlegają publikacji na EPUAP.

2. Publikacji/implementacji formularzy elektronicznych o których mowa w pkt. 1 dokonuje wyznaczony pracownik lub wykonawca zewnętrzny na zlecenie Sekretarza.



„URZĘDY PRZYJAZNE I BEZ BARIER”

Załącznik nr 1 do Procedury tworzenia kart usług wraz z niezbędnymi wnioskami i formularzami w Urzędzie Gminy Dzikowiec
WZÓR KARTY USŁUG

	<p align="center">Urząd Gminy w Dzikowcu 36 – 122 Dzikowiec 2 Tel. 17 2274 508 Fax. 17 2274 508 http://www.dzikowiec.itl.pl/bip http://www.dzikowiec.itl.pl/gminadzikowiec e-mail: ugdzikowiec@dzikowiec.itl.pl</p>	
<p>Wersja: z dnia.....2014r.</p>	<p align="center">KARTA USŁUGI</p>	<p>Nr karty</p>
<p>Nazwa usługi:</p> <p>.....</p>		

Podstawa prawna:	
Wymagane dokumenty:	
Opłaty:	
Miejsce załatwienia sprawy:	
Termin składania dokumentów:	
Termin rozpatrzenia sprawy:	
Tryb odwoławczy:	
Uwagi i dodatkowe informacje:	
Formularze wniosków i druki do pobrania:	



„URZĘDY PRZYJAZNE I BEZ BARIER”

	Imię i nazwisko	Data i podpis
Opracował:		
Zaopiniował:		
Zaakceptował:		
Zatwierdził:		



„URZĘDY PRZYJAZNE I BEZ BARIER”

Załącznik nr 2 do Procedury tworzenia kart usług wraz z niezbędnymi wnioskami i formularzami w Urzędzie Gminy Dzikowiec

**KATALOG USŁUG ŚWIADCZONYCH DLA KLIENTÓW
W URZĘDZIE GMINY Dzikowiec**

I. Referat/Stnowisko

Numer karty usług	Nazwa usługi

II. Referat/Stnowisko

Numer karty usług	Nazwa usługi

III. Referat/Stnowisko

Numer karty usług	Nazwa usługi

IV. Referat/Stnowisko

Numer karty usług	Nazwa usługi



„URZĘDY PRZYJAZNE I BEZ BARIER”

Załącznik nr 4 do Procedury tworzenia kart usług wraz z niezbędnymi wnioskami i formularzami w Urzędzie Gminy Dzikowiec

**EWIDENCJA KART USŁUG
REFERAT/STANOWISKO.....**

Lp.	Numer karty usług	Nazwa usługi	Data założenia /aktualizacji karty
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			



„URZĘDY PRZYJAZNE I BEZ BARIER”

*Załącznik Nr 2
do Zarządzenia Nr 60/2014
Wójta Gminy Dzikowiec
z dnia 05 sierpnia 2014 r.*

**Procedura
aktualizacji kart usług wraz z niezbędnymi wnioskami
i formularzami w Urzędzie Gminy Dzikowiec**

Niniejsza procedura została opracowana w ramach projektu „URZĘDY PRZYJAZNE I BEZ BARIER” współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego Priorytet V Dobre rządzenie, Działanie 5.2 Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 – Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007 – 2013.

I. Cel i przedmiot procedury

1. Procedura określa zasady aktualizowania kart usług świadczonych w Urzędzie Gminy Dzikowiec. Procedura określa czynności od momentu potrzeby aktualizacji kart usług poprzez opiniowanie, zatwierdzanie aktualizowanych kart usług aż do udostępnienia takich kart klientom Gminy Dzikowiec w wersji papierowej i elektronicznej na stronie Biuletynu Informacji Publicznej.
2. W zakresie formularzy elektronicznych Procedura określa również ich udostępnianie dla klientów Gminy Dzikowiec na ePUAP.
3. Wdrożenie procedury uczyni proces aktualizacji kart usług jasnym i czytelnym dla pracowników wykonujących usługi związane z zakresem ich obowiązków. Obowiązujące karty usług ułatwią klientom Gminy Dzikowiec dostęp do świadczonych w urzędzie usług i wpłyną na sprawność obsługi klientów urzędu.

II. Definicje

Ilekcroć w niniejszej procedurze jest mowa o:

- 1) **BIP** – należy przez to rozumieć Biuletyn Informacji Publicznej Urzędu Gminy Dzikowiec;
- 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 Gminy Dzikowiec 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 świadczonych usług w Urzędzie Gminy Dzikowiec;
- 5) **ewidencji** - należy przez to rozumieć ewidencję kart usług realizowanych w danej komórce organizacyjnej;
- 6) **komórce organizacyjnej** - należy przez to rozumieć referat lub samodzielne stanowisko pracy;



„URZĘDY PRZYJAZNE I BEZ BARIER”

- 7) **urzędniku** - należy przez to rozumieć pracownika merytorycznego do którego obowiązków należy załatwianie określonego rodzaju spraw, zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Gminy Dzikowiec oraz zakresem czynności;
- 8) **Sekretarzu** - należy przez to rozumieć Sekretarza Gminy Dzikowiec;
- 9) **Wójcie** – należy przez to rozumieć Wójta Gminy Dzikowiec.

III. Przyczyny aktualizowania kart usług

1. Konieczność aktualizacji kart usług wynika w szczególności z następujących powodów:
 - 1) zmiany przepisów;
 - 2) wprowadzenia nowych przepisów;
 - 3) uchwał Rady Gminy Dzikowiec;
 - 4) Zarządzeń Wójta;
 - 5) uzasadnionych wniosków klientów;
 - 6) oceny aktualności kart usług;
 - 7) zaprzestania świadczenia danej usługi w Urzędzie.
2. Może też zaistnieć potrzeba wdrożenia nowych usług, z czym wiąże się konieczność aktualizacji katalogu świadczonych usług w Urzędzie Gminy Dzikowiec i opracowanie nowej karty usługi.

IV. Aktualizacja kart usług

1. Monitorowanie zgodności kart usług z przepisami prawa, aktualizacja danych zawartych w kartach oraz przygotowanie propozycji uzupełnienia katalogu usług świadczonych w Urzędzie Gminy Dzikowiec o nowe karty usług, należy do urzędnika merytorycznego na danych stanowisku pracy.
2. Urzędnicy merytoryczni wykonujący dane usługi raz w roku do końca czwartego kwartału dokonują kontroli aktualności kart usług w danej komórce organizacyjnej. Z niniejszej czynności urzędnik sporządza krótki protokół, który przedkłada Sekretarzowi. W razie konieczności aktualizowania karty usług postępują zgodnie z pkt. 3 niniejszego rozdziału procedury.
3. 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;
 - 2) urzędnik sprawdza aktualizowaną kartę usługi pod względem merytorycznym;
 - 3) urzędnik formatuje aktualizowaną kartę usługi pod względem graficznym;
 - 4) urzędnik w przypadku konieczności aktualizacji formularza udostępnionego na ePUAP zgłasza Sekretarzowi konieczność jego aktualizacji na ePUAP;
 - 5) przygotowaną aktualizowaną kartę usługi :
 - a) opiniuje radca prawny,
 - b) akceptuje Sekretarz,
 - c) zatwierdza Wójt.
 - 6) w przypadku zgłoszenia konieczności aktualizacji formularza udostępnionego na ePUAP, Sekretarz wydaje odpowiedzenie zlecenie.
4. Każda z osób biorących udział w procesie może zgłosić konieczność naniesienia korekt/poprawek do aktualizowanej karty usług.



„URZĘDY PRZYJAZNE I BEZ BARIER”

5. W przypadku uwag do aktualizowanej karty usługi, koniecznych zmian dokonuje urzędnik aktualizujący kartę.

6. Aktualizację kart usług według powyższej procedury obrazuje schemat stanowiący załącznik nr 1 do niniejszej procedury.

V. Opracowanie nowej karty usług

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

- 1) urzędnik składa wniosek do Sekretarza o opracowanie nowej karty usługi;
- 2) w przypadku wyrażenia zgody Sekretarz wpisuje nową kartę usługi do katalogu usług świadczonych w Urzędzie Gminy Dzikowiec a urzędnik opracowuje nową kartę usługi.

2. W przypadku określonym w rozdz. V ust. 1 pkt 2) rozdział III i IV **Procedury tworzenia kart usług wraz z niezbędnymi wnioskami i formularzami w Urzędzie Gminy Dzikowiec** stosuje się odpowiednio.

VI. Usunięcie karty usługi

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

- 1) urzędnik składa wniosek wraz z uzasadnieniem do Sekretarza o usunięcie karty usługi;
- 2) w przypadku wyrażenia zgody Sekretarz wykreśla kartę usługi z katalogu usług świadczonych w Urzędzie Gminy Dzikowiec;
- 3) w przypadku konieczności usunięcia formularza z ePUAP Sekretarz wydaje odpowiednie zlecenie.

2. W przypadku określonym w rozdz. VI ust. 1 pkt 2 urzędnik wykreśla daną kartę usługi z ewidencji kart usług prowadzonej w danej komórce organizacyjnej oraz przekazuje wniosek do administratora celem usunięcia karty usługi ze strony BIP Urzędu Gminy Dzikowiec.

3. Urzędnik usuwa daną kartę usługi w wersji papierowej ze stanowiska pracy, gdzie była realizowana dana usługa.

4. Formularz elektroniczny z ePUAP usuwa wyznaczony pracownik lub wykonawca zewnętrzny na zlecenie Sekretarza.

VII. Odpowiedzialność

Odpowiedzialność wynikająca z treści niniejszej procedury jest następująca:

1. **Sekretarz** odpowiada za:

- 1) zatwierdzenie wniosku w sprawie usunięcia karty usługi lub utworzenia nowej karty usługi;
- 2) wpisywanie nowej karty usługi do katalogu usług świadczonych w Urzędzie Gminy Dzikowiec;
- 3) wyznaczenie pracownika lub wykonawcy zewnętrznego do usunięcia formularz elektronicznych z ePUAP;
- 4) wyznaczenie pracownika lub wykonawcy zewnętrznego do zamieszczenia zaktualizowanych formularzy elektronicznych na ePUAP.

2. **Urzędnik** wykonujący daną usługę odpowiada za:



„URZĘDY PRZYJAZNE I BEZ BARIER”

- 1) kontrolę raz w roku aktualności kart usług;
- 2) monitorowanie zgodności kart usług z przepisami prawa;
- 3) aktualizację danych zawartych w kartach usług;
- 4) przygotowanie propozycji uzupełnienia katalogu usług świadczonych w Urzędzie;
- 5) monitorowanie aktualizacji kart usług świadczonych na danych stanowisku pracy;
- 6) przekazanie zaktualizowanych kart usług w wersji elektronicznej do Administratora celem publikacji na stronie BIP Gminy Dzikowiec;
- 7) wyłożenie zaktualizowanych kart usług w wersji papierowej na stanowisku gdzie realizowane są dane usługi.

VIII. Ewidencja zaktualizowanych kart usług

1. Zaktualizowane karty usług po zatwierdzeniu zostają przekazane do danej komórki organizacyjnej w której realizowana jest usługa w celu wprowadzenia zmian w ewidencji kart usług.
2. Oryginały zaktualizowanych kart usług wraz z ewidencją kart usług znajdują się w komórce organizacyjnej w której realizowane są dane usługi.

IX. Dostęp do zaktualizowanych kart usług

1. Zatwierdzone i zaktualizowane karty usług (wraz ze stosownymi formularzami i wnioskami) w wersji elektronicznej urzędnik przekazuje do administratora celem publikacji na stronie BIP Urzędu Gminy Dzikowiec.
2. Zatwierdzone zaktualizowane karty usług (wraz ze stosownymi formularzami i wnioskami) w wersji papierowej urzędnik wyklada dla klientów na stanowisku na którym realizuje dane usługi.
3. Zatwierdzone zaktualizowane formularze elektroniczne wyznaczony pracownik lub wykonawca zewnętrzny na zlecenie Sekretarza umieszcza/implementuje na ePUAP.

