

ZARZĄDZENIE NR 13/2019
Wójta Gminy Dobrcz – Kierownika Urzędu Gminy
z dnia 29 kwietnia 2019 r.

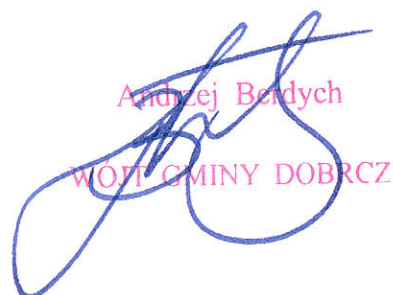
**w sprawie: wprowadzenia Procedury tworzenia i aktualizacji kart usług
wraz z niezbędnymi wnioskami i formularzami w Urzędzie Gminy
w Dobrczu**

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2019 r. poz. 506) zarządzam, co następuje:

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

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.


Andrzej Berdych
WÓJT GMINY DOBRCZ

Załącznik
do Zarządzenia nr 13./19
Wójta Gminy Dobrcz
- Kierownika Urzędu Gminy
z dnia 29 kwietnia 2019 r.

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

Niniejsza procedura została opracowana w ramach projektu „**E-administracja to łatwe – kompleksowe wsparcie elektronicznych usług publicznych**” realizowanego przez Euro Innowacje Sp. z o.o. w partnerstwie z 7 jednostkami samorządu terytorialnego: Gminą Dobrcz, Gminą Białe Błota, Gminą Osielsko, Gminą Nowa Wieś Wielka, Gminą Sicienko, Gminą Kijewo Królewskie oraz Gminą Miejską Koronowo. Przedmiotowy projekt wdrażany jest w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytet V. Dobre Rządzenie, Działanie 5.2. Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej.

I. Cel i przedmiot procedury

§ 1. Procedura określa zasady tworzenia kart usług (wraz z niezbędnymi wzorami wniosków i formularzy) świadczonych w Urzędzie Gminy w Dobrczu, a także ich aktualizację lub usuwanie.

§ 2. 1. Procedura określa czynności dotyczące tworzenia całościowego katalogu kart usług świadczonych w Urzędzie Gminy w Dobrczu, poprzez przygotowanie projektów kart, ich weryfikację, zatwierdzenie i aktualizację oraz udostępnianie kart klientom Urzędu Gminy w Dobrczu w wersji papierowej i elektronicznej na stronie Biuletynu Informacji Publicznej.

2. W zakresie formularzy elektronicznych Procedura określa również ich udostępnianie dla klientów Urzędu Gminy w Dobrczu na ePUAP.

§ 3. Wdrożenie procedury czyni proces tworzenia kart usług jasnym i czytelnym dla pracowników wykonujących usługi związane z zakresem ich obowiązków. Obowiązujące karty usług ułatwią klientom Urzędu Gminy w Dobrczu dostęp do świadczonych w Urzędzie Gminy w Dobrczu usług, wpłyną na sprawność obsługi klientów, a przede wszystkim stworzą możliwość dostępu do formularzy elektronicznych na ePUAP, co w konsekwencji podniesie poziom działania na rzecz klientów.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



II. Definicje

§ 4. Ilekcioć w niniejszej procedurze jest mowa o:

- 1) **BIP** – należy przez to rozumieć Biuletyn Informacji Publicznej Urzędu Gminy w Dobrczu;
- 2) **ePUAP** – należy przez to rozumieć Elektroniczną Platformę Usług Administracji Publicznej;
- 3) **Karcie usług** - należy przez to rozumieć jednoroćne poć wzglęć formatu i standardu opracowanie informacji na temat usług świacończonech w Urzędzie Gminy w Dobrczu i ućoćstępnione dla klientóć Urzędu wraz z wszystkimi niezbęćnymi wzorami wnioskóć i formularzy;
- 4) **Katalogu** – należy przez to rozumieć katalog usług realizowanych w danej komórcie organizacyjnej;
- 5) **Ewidencji** - należy przez to rozumieć ewidencję kart usług świacończonech w Urzędzie Gminy w Dobrczu;
- 6) **Komórcie organizacyjnej** - należy przez to rozumieć Referat, Biuro lub samooćdzielne stanowisko pracy w Urzędzie Gminy w Dobrczu;
- 7) **Urzęćniku** - należy przez to rozumieć pracownika merytorycznego, do którego obowiaćzkóć należy załatwianie okrećślonego rodzaju spraw, zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Gminy w Dobrczu oraz zakresem czynności.
- 8) **Urzędzie** – należy przez to rozumieć Urząd Gminy w Dobrczu;
- 9) **Kierowniku** - należy przez to rozumieć Kierownika Biura;
- 10) **Sekretarzu** - należy przez to rozumieć Sekretarza Gminy Dobrcz.

III. Karty usług

§ 5. Karty usług tworzone są według jednolitego wzoru stanowiącego załącznik nr 1 do niniejszej Procedury.

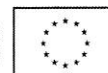
§ 6. Kaćka karta usługi stanowi jednolite poć wzglęć graficznym opracowanie i zawiera nastęćpujące informacje:

- 1) nazwa usługi;
- 2) opis usługi;
- 3) kogo dotyczy usługa;
- 4) czas realizacji;
- 5) wymagane dokumenty;
- 6) opłaty;
- 7) tryb oćwoławczy;



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



- 8) podstawa prawna;
- 9) miejsce obsługi klienta;
- 10) numer telefonu, faxu i poczty elektronicznej;
- 11) adres strony internetowej BIP;
- 12) dni i godziny obsługi klienta;
- 13) informacje dodatkowe;
- 14) formularze do pobrania;
- 15) informacja o przetwarzaniu danych osobowych;
- 16) metryka karty.

§ 7. Do kart usług dołączane są wzory wniosków i formularzy.

IV. Tworzenie kart usług i ich ewidencja

§ 8. Tworzenie kart usług w Urzędzie odbywa się w następujących etapach:

- 1) **Etap I** – zlecenie Kierownikom przez Sekretarza przygotowania katalogu usług świadczonych w poszczególnych komórkach organizacyjnych, dla których będą tworzone karty usług. Wzór katalogu usług stanowi załącznik nr 2 do niniejszej Procedury;
- 2) **Etap II** – weryfikacja i zatwierdzenie przez Sekretarza zaproponowanych przez Kierowników katalogów usług. Nazwy świadczonych usług w katalogach powinny być zgodne z listą spraw realizowanych na ePUAP;
- 3) **Etap III** – zlecenie Kierownikom przez Sekretarza wykonania kart usług zgodnie z zatwierdzonymi katalogami, o których mowa w pkt. 2;
- 4) **Etap IV** – tworzenie kart usług, ich akceptacja i zatwierdzenie;
- 5) **Etap V** – sporządzenie przez Sekretarza ewidencji kart usług świadczonych w Urzędzie według wzoru stanowiącego załącznik nr 3 do niniejszej Procedury;
- 6) **Etap VI** – zlecenie przez Sekretarza implementacji wybranych formularzy do stworzonych kart usług na ePUAP.

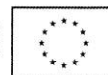
§ 9. 1. Proces postępowania w przypadku tworzenia karty usługi odbywa się w następujący sposób:

- a) Urzędnik opracowuje kartę usługi według wzoru, sprawdza pod względem merytorycznym i formatuje pod względem graficznym dołączając do karty stosowne wzory wniosków i formularzy;
- b) przygotowaną kartę usługi akceptuje Kierownik i zatwierdza Sekretarz;
- c) w przypadku podjęcia decyzji o implementacji formularzy na ePUAP, Sekretarz wydaje odpowiedzenie zlecenie.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



2. Każda z osób biorących udział w procesie tworzenia karty usługi może zgłosić konieczność naniesienia korekt i poprawek.

3. W przypadku uwag do przygotowanej karty usługi koniecznych zmian dokonuje Urzędnik opracowujący kartę.

4. Tworzenie karty usługi według powyższej procedury obrazuje schemat stanowiący załącznik nr 4 do niniejszej Procedury.

§ 10. Karty usług numerowane są według jednolitego wzoru: komórki organizacyjnej, symbol klasyfikacyjny z jednolitego rzeczowego wykazu akt, kolejny numer usługi (wynikający z ewidencji) i rok, w którym karta usługi powstała.

§ 11. Na karcie usługi podpisują się:

- 1) Urzędnik, który opracował kartę usługi;
- 2) Kierownik, który zaakceptował kartę usługi;
- 3) Sekretarz, jako zatwierdzający kartę usługi.

§ 12. Karty usług po zatwierdzeniu przez Sekretarza zostają przez niego wpisane do ewidencji kart usług.

§ 13. Oryginały kart usług wraz z wzorami wniosków i formularzy przechowywane są u Sekretarza.

V. Dostęp do kart usług

§ 14. Zatwierdzone karty usług (wraz z wzorami wniosków i formularzy) w wersji elektronicznej Urzędnik przekazuje do redaktora Biuletynu Informacji Publicznej celem publikacji na stronie BIP Urzędu.

§ 15. Zatwierdzone karty usług (wraz ze wzorami wniosków i formularzy) w wersji papierowej udostępniane są w Biurze Obsługi Interesanta oraz na stanowisku realizującym dane usługi.

VI. Dostęp do formularzy elektronicznych

§ 16. Formularze elektroniczne przygotowane zgodnie z wymaganiami Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej podlegają publikacji na ePUAP.

§ 17. Publikacji/implementacji formularzy elektronicznych dokonuje na zlecenie Sekretarza wyznaczony pracownik lub wykonawca zewnętrzny.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



VII. Aktualizacja, tworzenie nowych oraz usuwanie kart usług

§ 18. Aktualizacji katalogów usług, kart usług, ich ewidencji dokonuje się w szczególności w przypadku:

- 1) wprowadzenia nowych lub zmiany przepisów prawa;
- 2) wprowadzenia nowych lub zmiany uchwał Rady Gminy Dobrcz;
- 3) wprowadzenia nowych lub zmiany zarządzeń Wójta Gminy Dobrcz;
- 4) uzasadnionych wniosków klientów Urzędu;
- 5) wdrożenia nowych usług.

§ 19. Monitorowanie zgodności kart usług z przepisami prawa, aktualizacja danych zawartych w kartach usług oraz przygotowanie propozycji uzupełnienia katalogu usług świadczonych w Urzędzie o nowe karty usług lub usunięcia określonych kart usług, należy do Urzędnika merytorycznego na danym stanowisku pracy i Kierownika.

§ 20. 1. Kierownicy wspólnie z Urzędnikami dokonują corocznie do końca czwartego kwartału analizy aktualności katalogu usług i kart usług w danej komórce organizacyjnej.

2. Po przeprowadzonej analizie Kierownicy sporządzają raport o stanie aktualności katalogu usług i kart usług w komórkach organizacyjnych i przedstawiają go Sekretarzowi do 15 stycznia każdego roku.

§ 21. 1. W przypadku konieczności aktualizacji kart usług, czy opracowania nowych kart usług w trakcie roku, Kierownik przedstawia Sekretarzowi do zatwierdzenia zmianę katalogu, jeśli wymaga on zmiany, a Urzędnik na zlecenie Kierownika sporządza aktualizację karty usługi lub opracowuje kartę dla nowej usługi.

2. Aktualizacja karty usługi lub utworzenie nowej karty usługi winno być dokonane niezwłocznie, nie później niż w ciągu 30 dni od dnia zaistnienia przyczyny aktualizacji lub opracowania nowej karty.

§ 22. 1. W przypadku konieczności usunięcia karty usługi Kierownik składa Sekretarzowi wniosek o jej usunięcie z ewidencji i katalogu. Wniosek winien zawierać krótkie uzasadnienie przyczyn usunięcia karty usługi.

2. Po wyrażeniu przez Sekretarza zgody, Kierownik usuwa usługę z katalogu usług w kierowanej przez siebie komórce organizacyjnej i nadzoruje jej usunięcie z BIP, a Urzędnik usuwa kartę usługi ze stanowiska pracy realizującego usługę i Biura Obsługi Interesanta.

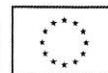
3. Sekretarz wykreśla kartę usługi z ewidencji kart usług.

4. W przypadku, gdy formularz był implementowany do ePUAP, wyznaczony pracownik lub wykonawca zewnętrzny na zlecenie Sekretarza usuwa formularz elektroniczny z ePUAP,



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



§ 23. 1. Do aktualizacji katalogów usług, kart usług, tworzenia nowych kart usług i ich ewidencji stosuje się odpowiednio przepisy Procedury dotyczące tworzenia katalogów usług, kart usług i ich ewidencji.

2. Proces aktualizacji kart usług obrazuje schemat stanowiący załącznik nr 5 do niniejszej Procedury

VIII. Odpowiedzialność

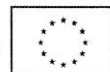
§ 24. Odpowiedzialność wynikająca z treści niniejszej Procedury jest następująca:

- 1) **Sekretarz** odpowiada za:
 - a) zlecenie Kierownikom przygotowania katalogu usług świadczonych w podległych im komórkach organizacyjnych;
 - b) weryfikację i zatwierdzenie katalogu usług dla poszczególnych komórek organizacyjnych;
 - c) zlecenie Kierownikom wykonanie kart usług, które zostały zaakceptowane przez Sekretarza;
 - d) tworzenie, aktualizacja i nadzór nad ewidencją kart usług świadczonych w Urzędzie, z podziałem na poszczególne komórki organizacyjne;
 - e) zlecenie pracownikowi lub wykonawcy zewnętrznemu implementacji wybranych formularzy elektronicznych na ePUAP, ich aktualizacji lub usuwania z ePUAP;
 - f) wyrażanie zgody na usunięcie usługi z katalogu usług w danej komórce organizacyjnej;.
- 2) **Kierownicy** odpowiadają za:
 - a) przygotowywanie katalogu usług świadczonych w podległej im komórce organizacyjnej;
 - b) nadzór nad tworzeniem kart usług w podległej im komórce organizacyjnej;
 - c) akceptowanie przygotowanych przez Urzędnika kart usług;
 - d) monitorowanie aktualizacji kart usług w podległej im komórce organizacyjnej;
 - e) monitorowanie konieczności tworzenia nowych kart usług, ich usuwania i aktualizacji katalogu usług w podległej im komórce organizacyjnej;
 - f) coroczną kontrolę aktualności katalogu usług i kart usług w podległej im komórce organizacyjnej i terminowe przekazywanie Sekretarzowi raportu na ten temat;
 - g) składanie wniosków o usunięcia kart usług w podległej im komórce organizacyjnej;
 - h) nadzór nad usunięciem karty usługi z BIP.

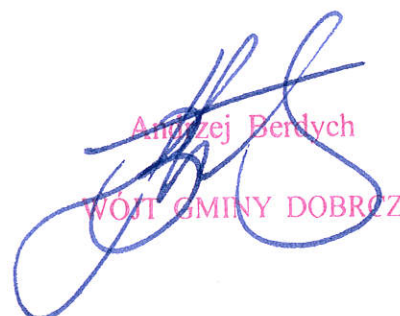


KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



- 3) **Urzędnik** wykonujący daną usługę odpowiada za:
- a) opracowanie karty usługi zgodnie ze wzorem;
 - b) sprawdzenie karty usługi pod względem merytorycznym;
 - c) formatowanie karty usługi pod względem graficznym;
 - d) wprowadzenie zmian w przypadku zgłoszenia uwag do tworzonej karty usługi;
 - e) monitorowanie aktualizacji kart usług świadczonych na danym stanowisku pracy;
 - f) monitorowanie konieczności stworzenia nowych kart usług i uzupełnienia katalogu usług na danym stanowisku pracy;
 - g) coroczną kontrolę aktualności kart usług;
 - h) przekazanie zatwierdzonych kart usług do redaktora Biuletynu Informacji Publicznej celem publikacji w BIP;
 - i) przekazanie zatwierdzonych kart usług w wersji papierowej na stanowiska pracowników realizujących dane usługi i do Biura Obsługi Interesanta.


Andrzej Berdych
WOJT GMINY DOBRZYŃ



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

