

**Zarządzenie Nr 31/2013**  
**Burmistrza Kartuz**  
**z dnia 21 marca 2013**

**w sprawie: wprowadzenia procedury postępowania „Aktualizacja kart usług w Urzędzie Miejskim w Kartuzach”.**

Na podstawie art.33 ust.1 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (tj. Dz. U. z 2001r., Nr 142, poz. 1591 z późn. zm.)

**Burmistrz Kartuz**  
**zarządza co następuje:**

**§ 1**

Wprowadza się procedurę aktualizacji kart usług świadczonych przez Urząd Miejski w Kartuzach.

**§ 2**

Procedura aktualizacji kart usług stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

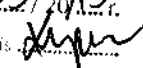
**§ 3**

Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Kartuz.

**§ 4**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**BURMISTRZ**  
  
**Mirosława Lehman**

zatwierdzam pod względem  
formalno-prawnym  
RP 07 ..... 2 46/03 13 .....  
dat: 20.03.2013 .....  


Załącznik do Zarządzenia Nr 31/2013  
Burmistrza Kartuz  
z dnia 21 marca 2013



**PROCEDURA POSTĘPOWANIA  
„AKTUALIZACJA KART USŁUG”  
W URZĘDZIE MIEJSKIM W KARTUZACH**

## SPIS TREŚCI

<b>1. Informacje ogólne.....</b>	<b>3</b>
Cel procedury.....	3
Przedmiot procedury.....	3
<b>2. Opis postępowania.....</b>	<b>3</b>
Standaryzacja karty usług.....	3
Odpowiedzialność .....	3
Dostępność kart usług.....	3
Nadzór.....	3
Aktualizacja kart usług... ..	4
Ocena działań.....	4

## **I. Informacje ogólne.**

### **1. Cel procedury.**

Celem wprowadzenia niniejszej procedury jest zapewnienie klientom Urzędu Miejskiego w Kartuzach aktualnych kart usług, opisujących sposób załatwienia spraw w urzędzie w ramach świadczonych usług.

### **2. Przedmiot procedury.**

Przedmiotem procedury jest określenie sposobu dokonywania aktualizacji kart usług, opisujących proces realizacji usług świadczonych w Urzędzie Miejskim w Kartuzach.

## **II. Opis postępowania.**

### **1. Standaryzacja karty usług.**

Karta usługi zawiera następujące informacje:

- a) nazwę usługi,
- b) nazwę komórki organizacyjnej odpowiedzialnej za realizację danej usługi, nr pokoju, nr telefonu,
- c) sposób i termin załatwienia danej sprawy,
- d) wykaz dokumentów, niezbędnych do załatwienia danej sprawy,
- e) wysokość opłat skarbowych i innych,
- f) miejsce złożenia dokumentów,
- g) informacje o przysługującym sposobie odwołania,
- i) podstawę prawną.

### **2. Odpowiedzialność.**

2.1. Pracownik merytoryczny wykonujący daną usługę odpowiada za:

- aktualną treść karty usługi,
- zgłoszenie konieczności zmiany karty usługi swojemu bezpośredniemu przełożonemu i dokonanie jej aktualizacji.

2.2 Naczelnik/Koordinator zespołu/pracownik na samodzielnym stanowisku odpowiada za:

- sprawdzenie zaktualizowanej karty usługi oraz przekazanie jej do zatwierdzenia Burmistrzowi.

2.3. Burmistrz zatwierdza zaktualizowaną kartę usługi

2.4 Naczelnik/Koordinator zespołu/pracownik na samodzielnym stanowisku zleca koordynatorowi zespołu informatyków publikację zaktualizowanej karty usługi w Biuletynie Informacji Publicznej oraz umieszcza wersję drukowaną w urzędzeniu przeznaczonym do dystrybucji kart usług oraz na stanowisku merytorycznym odpowiedzialnym za realizację danej usługi.

### **3. Dostępność kart usług.**

Karty usług są dostępne:

- a) w urzędzeniu służącym do dystrybucji kart na parterze budynku Urzędu Miejskiego w Kartuzach przy ul. gen. Józefa Hallera 1,
- b) na poszczególnych stanowiskach pracy odpowiedzialnych za realizację danej usługi,
- c) w wersji elektronicznej w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego w Kartuzach [www.bip.kartuzy.pl](http://www.bip.kartuzy.pl).

### **4. Nadzór.**

4.1. Nadzór nad procesem aktualizacji kart usług sprawują Naczelnicy/Koordinatorzy zespołów oraz pracownicy na samodzielnym stanowiskach.

4.2. Nadzór nad prawidłową realizacją procesu aktualizacji przez osoby wymienione w punkcie 3.1. sprawuje Naczelnik Wydziału Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Kartuzach.

## **5. Aktualizacja kart usług.**

5.1 Aktualizacja kart usług przeprowadzana jest na bieżąco w wyniku monitorowania obowiązujących przepisów prawa przez pracownika merytorycznego odpowiadającego za realizację danej usługi.

5.2 Okresowy przegląd aktualności kart usług jest przeprowadzany raz na kwartał w terminach do 30 kwietnia, do 31 sierpnia, do 31 grudnia każdego roku przez Naczelnika/Koordynatora zespołu/pracownika na samodzielnym stanowisku.

5.3 Z przeprowadzonego okresowego przeglądu aktualności kart usług sporządza się protokół, który Naczelnik/Koordynator zespołu/pracownik na samodzielnym stanowisku przekazuje w terminie 3 dni Naczelnikowi Wydziału Organizacyjnego.

5.4 W przypadku nie złożenia stosownego protokołu, Naczelnik Wydziału Organizacyjnego wzywa Naczelnika/Koordynatora zespołu/pracownika na samodzielnym stanowisku do jego złożenia w terminie 7 dni od wezwania.

## **6. Ocena działań.**

6.1. Interesanci mają możliwość oceny kart usług poprzez pocztę elektroniczną, pisemnie, ustnie lub telefonicznie.

6.2. Na podstawie tych ocen Naczelnik Wydziału Organizacyjnego zleca Naczelnikowi/Koordinatorowi zespołu/pracownikowi na samodzielnym stanowisku dokonanie czynności kontrolnych.