

**ZARZĄDZENIE NR 36/2015**  
**BURMISTRZA SULEJOWA**  
z dnia 25 marca 2015 r.

**w sprawie procedury funkcjonowania kart usług w Urzędzie Miejskim w Sulejowie**

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity: Dz. U. z 2013 r. poz. 594, poz. 645, poz. 1318; Dz. U. z 2014 r. poz. 379, poz. 1072.), zarządzam co następuje:

- § 1. W celu ułatwienia klientom załatwiania spraw w Urzędzie Miejskim w Sulejowie wprowadzam procedurę funkcjonowania kart usług, stanowiącą załącznik nr 1 do zarządzenia.
- § 2. Wprowadzam wzór karty usługi, stanowiący załącznik nr 2 do zarządzenia.
- § 3. Wprowadzam wzór ewidencji kart usług prowadzonych w referatach, stanowiący załącznik nr 3 do zarządzenia.
- § 4. Wprowadzam wzór ewidencji kart usług prowadzonych w Urzędzie Miejskim przez Biuro Obsługi Mieszkańców, stanowiący załącznik nr 4 do zarządzenia.
- § 5. Wykonanie zarządzenia powierza się kierownikom referatów oraz pracownikom zatrudnionym na samodzielnych stanowiskach.
- § 6. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Zastępcy Burmistrza Sulejowa.
- § 7. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 13 kwietnia 2015 r.

**NIE BUDZI ZASTRZEŻEŃ**  
**POD WZGLĘDEM**  
**FORMALNO - PRAWNYM**

**RADCA PRAWNY**  
*mgr Piotr Organka*

**BURMISTRZ**  
*Wojciech Ostrowski*

## PROCEDURA FUNKCJONOWANIA KART USŁUG W URZĘDZIE MIEJSKIM W SULEJOWIE

### § 1. Cel i przedmiot procedury

1. Procedura określa: zasady tworzenia, aktualizacji kart usług (z wnioskami i formularzami), ich wycofywania, ewidencji, sposoby ich udostępniania. Procedura dotyczy kart dla najczęściej załatwianych spraw w Urzędzie Miejskim w Sulejowie.

2. Wdrożenie procedury uczyni proces funkcjonowania kart usług uporządkowanym i czytelnym dla urzędników. Stosowanie procedury ma na celu przede wszystkim ułatwić interesantom Urzędu Miejskiego w Sulejowie dostęp do świadczonych w nim usług, dostarczyć aktualnych informacji o sposobie załatwienia spraw oraz usprawnić obsługę interesantów.

### § 2. Definicje

Użyte w Procedurze określenia oznaczają:

- 1) **BIP** - należy przez to rozumieć podmiotową stronę Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego w Sulejowie prowadzoną w adresie domenowym: [bip.sulejow.pl](http://bip.sulejow.pl);
- 2) **Biuro Obsługi Mieszkańców** - należy przez to rozumieć referat Urzędu Miejskiego w Sulejowie;
- 3) **ewidencja** - uporządkowany wykaz kart usług realizowanych w Urzędzie Miejskim w Sulejowie przez BOM (załącznik nr 4 do niniejszego zarządzenia) oraz prowadzonych w referatach Urzędu Miejskiego w Sulejowie (załącznik nr 3 do niniejszego zarządzenia);
- 4) **karty usług** - należy przez to rozumieć jednorodne pod względem formatu i standardu opracowanie (załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia), kompleksowo opisujące sposób załatwienia usług (spraw) świadczonych w Urzędzie Miejskim w Sulejowie, które jest udostępnione dla klientów Urzędu wraz ze wszystkimi niezbędnymi wzorcami wniosków i formularzy;
- 5) **urzędnik** - należy przez to rozumieć pracownika merytorycznego do którego obowiązków należy załatwianie określonego rodzaju spraw, zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Miejskiego w Sulejowie oraz zakresem czynności pracowniczych;
- 6) **referat** – należy przez to rozumieć referat Urzędu Miejskiego w Sulejowie;
- 7) **samodzielne stanowisko** – rozumie się przez to samodzielne stanowisko pracy Urzędu Miejskiego w Sulejowie;
- 8) **Sekretarz** - należy przez to rozumieć Sekretarza Gminy Sulejów.
- 9) **Urząd**- Urząd Miejski w Sulejowie.

### § 3. Karty usług

1. Karty usług tworzone są według jednolitego wzoru stanowiącego załącznik Nr 2 do niniejszego zarządzenia.

2. Każda karta usługi stanowi jednolite pod względem graficznym opracowanie, które zawiera informacje dotyczące następujących punktów:

- 1) nazwa usługi;
- 2) podstawę prawną usługi;
- 3) wymagane dokumenty i załączniki;
- 4) opłaty;
- 5) miejsce złożenia wniosku;
- 6) termin rozpatrzenia wniosku;
- 7) tryb odwoławczy;
- 8) jednostka odpowiedzialna;
- 9) uwagi.

3. W każdym oryginale karty usług zamieszczona jest tabela, w której podpisują się, ze wskazaniem daty:

- 1) urzędnik, który opracował kartę usługi;
- 2) kierownik, który sprawdza kartę pod względem merytorycznym;
- 3) radca prawny, który opiniuje kartę pod względem zgodności z przepisami prawa;
- 4) zastępca Burmistrza, który akceptuje kartę opracowaną przez urzędnika;
- 5) Burmistrz Sulejowa, który zatwierdza karty.

4. Data zatwierdzenia karty przez Burmistrza jest datą wejścia w życie karty usługi, z zastrzeżeniem § 7 niniejszego zarządzenia.

5. Karty usług nowotworzone, jak i aktualizowane, numerowane są każdorazowo przez kierownika referatu lub osobę zajmującą samodzielne stanowisko w urzędzie, według jednolitego wzoru, np. USC.VII (1).15, w którym poszczególne elementy oznaczają:

- symbol komórki organizacyjnej,
- kolejny numer pod którym daną kartę usługi wpisano w ewidencji kart usług prowadzonych w referacie, której wzór stanowi załącznik nr 3 do niniejszego zarządzenia,
- kolejny nr wersji karty podawany w nawiasie,
- rok (dwie ostatnie cyfry).

6. Do karty usługi dołącza się formularze, wzory wniosków, które mogą mieć charakter:

- 1) zewnętrzny - wynikający z przepisów prawnych powszechnie obowiązujących;
- 2) wewnętrzny - wynikający z uchwał Rady Miejskiej w Sulejowie, Zarządzeń Burmistrza Sulejowa lub opracowane w danym referacie.

7. Druki formularzy, wniosków do danej karty usług numerowane są przez kierownika referatu lub osobę zajmującą samodzielne stanowisko w urzędzie, według jednolitego wzoru, np. USC.VII (1).15, w którym poszczególne elementy oznaczają:

- symbol komórki organizacyjnej,
- kolejny numer pod którym daną kartę usługi wpisano w ewidencji kart usług prowadzonych w referacie, której wzór stanowi załącznik nr 3 do niniejszego zarządzenia,
- kolejny nr wersji podawany w nawiasie,
- rok (dwie ostatnie cyfry).

## **§ 4. Tworzenie kart usług**

1. Tworzenie nowej karty usługi powinno zostać zainicjowane przez urzędnika odpowiadającego za realizację danej usługi. Jej utworzenie może również zlecić Burmistrz Sulejowa, zastępca Burmistrza lub Sekretarz.

2. Tworzenie kart usług w Urzędzie Miejskim w Sulejowie odbywa się w następujących etapach:

- 1) I etap – urzędnik identyfikuje usługę świadczoną na danym stanowisku (wynikająca z Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Sulejowie i z zakresu czynności oraz z przepisów prawa), przygotowuje kartę usługi na szablonie wzoru karty, która stanowi załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia, dołączając stosowne wnioski i formularze;
- 2) II etap - kierownik referatu sprawdza kartę usługi pod względem merytorycznym;
- 3) III etap - urzędnik konsultuje treść procedury z radcą prawnym (opiniowanie karty usługi);
- 4) IV etap – zastępca Burmistrza lub Sekretarz akceptuje kartę usługi;
- 5) V etap – Burmistrz Sulejowa zatwierdza kartę usługi;
- 6) VI etap – kierownik referatu dokonuje wpisu karty usługi do ewidencji kart usług prowadzonych w danym referacie, która stanowi załącznik nr 3 do niniejszego zarządzenia.

3. Niezwłocznie po zatwierdzeniu karty usługi jest ona przekazywana przez kierownika referatu lub osobę zajmującą samodzielne stanowisko w urzędzie do informatyka oraz kierownika BOM, celem odpowiednio: opublikowania w BIP oraz udostępnienia w Biurze Obsługi Mieszkańców i na stanowiskach pracy, gdzie była realizowana usługa.

## **§ 5. Aktualizacja kart usług**

1. Konieczność aktualizacji kart usług wynika w szczególności z następujących powodów:

- 1) zmiany przepisów prawa;
- 2) zmian organizacyjnych w Urzędzie Miejskim w Sulejowie;
- 3) oceny aktualności kart usług.

2. Każdy urzędnik może zgłosić konieczność aktualizacji danej karty usługi lub potrzebę utworzenia nowej karty oraz jest zobowiązany do współpracy w zakresie tych czynności.

3. Bezpośredni przełożony lub Sekretarz może zlecić urzędnikowi kontrolę aktualności kart usług.

4. Aktualizacja kart usług w związku ze zmianą przepisów prawa winna być przeprowadzona niezwłocznie, aby w terminie wejścia zmienionego przepisu w życie informacje zawarte na karcie usługi były aktualne. W innych przypadkach w terminie 4 dni od dnia zmiany informacji zawartych w karcie.

5. Monitorowanie zgodności kart usług z przepisami prawa, aktualizacja danych zawartych w kartach oraz przygotowanie propozycji wprowadzenia nowych kart usług, należy do urzędnika realizującego dane usługi.

6. Aktualizacja karty usługi w Urzędzie Miejskim w Sulejowie odbywa się w następujących etapach:

- 1) I etap – urzędnik odpowiadający za realizację danej usługi sporządza zaktualizowaną kartę usługi na szablonie wzoru karty usługi, która stanowi załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia, aktualizując również stosowne wnioski i formularze (także pod kątem numeracji), zmieniając w numerze karty usługi numer wersji na kolejny,
  - 2) II etap - kierownik referatu sprawdza kartę usługi pod względem merytorycznym;
  - 3) III etap - urzędnik konsultuje treść aktualizowanej procedury z radcą prawnym (opiniowanie karty usługi);
  - 4) IV etap – zastępca Burmistrza lub Sekretarz akceptuje zaktualizowaną kartę usługi;
  - 5) V etap – Burmistrz Sulejowa zatwierdza zaktualizowaną kartę usługi;
  - 6) VI etap – kierownik referatu dokonuje wpisu zaktualizowanej karty usługi do ewidencji kart usług prowadzonych w danym referacie, która stanowi załącznik nr 3 do niniejszego zarządzenia.
7. Niezwłocznie po zaktualizowaniu karty usługi jest ona przekazywana przez kierownika referatu lub osobę zajmującą samodzielne stanowisko w urzędzie do informatyka oraz kierownika BOM, celem odpowiednio: opublikowania w BIP oraz udostępnienia w Biurze Obsługi Mieszkańców i na stanowiskach pracy, gdzie była realizowana usługa.
8. W przypadku aktualizacji karty usługi nieaktualne karty usługi zostają wycofane.

## **§ 6. Wycofanie karty usługi**

W przypadku konieczności wycofania karty usługi proces postępowania jest następujący:

- 1) kierownik referatu lub urzędnik zatrudniony na samodzielnym stanowisku w urzędzie, składa wniosek z uzasadnieniem do Sekretarza lub zastępcy Burmistrza o wycofanie karty usługi;
- 2) w przypadku wyrażenia zgody na wycofanie karty usługi kierownik referatu lub urzędnik zatrudniony na samodzielnym stanowisku w urzędzie wykreśla kartę usługi z ewidencji oraz zleca na piśmie jej niezwłoczne usunięcie z BIP oraz Biura Obsługi Mieszkańców;
- 3) urzędnik usuwa daną kartę usługi w wersji papierowej ze stanowiska pracy, gdzie była realizowana dana usługa.

## **§ 7. Ewidencja kart usług**

1. Ewidencję kart usług obowiązujących w Urzędzie Miejskim w Sulejowie prowadzi BOM, zgodnie ze wzorem ewidencji kart usług prowadzonych w Urzędzie, stanowiącym załącznik nr 4 do niniejszego zarządzenia.
2. Ewidencję kart usług obowiązujących w referatach prowadzą kierownicy referatów lub osoby zatrudnione na samodzielnym stanowiskach w urzędzie, zgodnie ze wzorem ewidencji kart usług prowadzonych w referacie, stanowiącym załącznik nr 3 do niniejszego zarządzenia.
3. Dostęp do wszystkich kart usług wytworzonych w urzędzie w wersji elektronicznej ma informatyk zatrudniony w urzędzie oraz kierownik BOM.
4. Oryginały nieaktualnych kart usług oraz wycofanych kart usług oraz formularzy i wniosków są przechowywane w BOM i archiwizowane, zgodnie z instrukcją kancelaryjną.

## **§ 8. Odpowiedzialność**

Odpowiedzialność wynikająca z treści niniejszej procedury jest następująca:


1. Sekretarz lub zastępca Burmistrza Sulejowa odpowiada za stosowanie procedury w Urzędzie Miejskim w Sulejowie, a w szczególności za:
  - 1) weryfikację i akceptowanie przygotowanych kart usług;
  - 2) nadzór nad tworzeniem kart usług oraz ich dostateczną ilością w urzędzie;
  - 3) monitorowanie aktualizacji kart usług, formularzy i wniosków;
  - 4) przekazanie zatwierdzonych kart usług, wniosków i formularzy celem publikacji w BIP oraz wyłożenia w Biurze Obsługi Mieszkańców.
2. Kierownik każdego referatu odpowiada w szczególności za:
  - 1) nadzór nad tworzeniem i aktualizacją kart usług, formularzy i wniosków w referacie;
  - 2) numerowanie kart usług, wniosków i formularzy oraz ich formalne akceptowanie;
  - 3) wpisywanie kart usług do ewidencji kart usług prowadzonych w referacie;
  - 4) monitorowanie dostępności kart usług na stanowiskach pracy, gdzie usługi są realizowane oraz w Biurze Obsługi Mieszkańców;
  - 5) sprawdzanie kart usług pod względem merytorycznym i graficznym;
  - 6) wycofywanie kart usług, poprzez jej wykreślenie z ewidencji.
3. Urzędnik wykonujący daną usługę odpowiada w szczególności za:
  - 1) opracowanie karty usługi zgodnie z procedurą i wzorcem szablonu karty usług;
  - 2) bieżące monitorowanie zgodności kart usług z obowiązującymi przepisami prawa;
  - 3) aktualizację kart usług oraz formularzy i wniosków do usług świadczonych na danym stanowisku pracy oraz ich udostępnianie zainteresowanym klientom;
  - 4) wycofanie karty usługi poprzez jej usunięcie ze stanowiska pracy.

## **§ 9. Dostęp do kart usług i ich ocena**

1. O istnieniu kart usług Urząd Miejski w Sulejowie poinformuje mieszkańców poprzez stosowne ogłoszenia zamieszczone na tablicy ogłoszeń w swojej siedzibie oraz na stronie BIP.
2. Aktualnie obowiązujące karty usług (wraz ze stosownymi formularzami i wnioskami) dostępne są:
  - 1) w wersji elektronicznej na stronie BIP Urzędu Miejskiego w Sulejowie;
  - 2) w wersji papierowej w Biurze Obsługi Mieszkańców Urzędu Miejskiego w Sulejowie oraz na stanowiskach pracowników realizujących daną usługę.
3. Oceny kart usług klienci mogą dokonywać poprzez zgłaszanie swoich uwag do Sekretarza lub zastępcy Burmistrza, w Biurze Obsługi Mieszkańców lub bezpośrednio do urzędnika na jego stanowisku pracy.
4. Informacje o możliwości wnoszenia uwag do zapisów kart usług i procesu obsługi klientów zamieszczone będą w Biurze Obsługi Mieszkańców oraz na stronie BIP.
5. Uwagi od klientów mogą być wykorzystywane przy cyklicznie podejmowanej ocenie i aktualizacji kart usług.

## KARTA INFORMACYJNA

ZANIM WYPEŁNISZ WNIOSEK PRZECZYTAJ!

	<p>Urząd Miejski w Sulejowie</p> <p><b>REFERAT</b> .....</p> <p>ul. Konecka 42 97-330 Sulejów tel. 44 6102 ....</p>	<p>Karta usługi Nr ....I (1).15</p> <p>Symbol komórki, kolejny nr usługi wynikający z ewidencji kart referatu, kolejny nr wersji karty, rok</p>
<b>NAZWA USŁUGI</b>		

Podstawa prawna: .....

### I WYMAGANE DOKUMENTY I ZAŁĄCZNIKI

.....

### II OPŁATY

.....

### III MIEJSCE ZŁOŻENIA WNIOSKU

.....

### IV TERMIN ROZPATRZENIA WNIOSKU

.....

### V TRYB ODWOŁAWCZY

.....

### VI JEDNOSTKA ODPOWIEDZIALNA

.....

### VII UWAGI

.....

Opracował/a – <i>urzędnik</i> ..... Data: .....	Zaakceptował/a pod wzg. merytorycznym – <i>kierownik</i> ..... Data: .....	Konsultacja – <i>radca prawny</i> ..... Data: .....	Zaakceptował/a – <i>z-ca Burmistrza</i> ..... Data: .....	Zatwierdził/a – <i>Burmistrz</i> ..... Data: .....
---	---	---	---	--

**EWIDENCJA KART USŁUG PROWADZONA  
W REFERACIE**

.....

<b>Numer karty usługi</b>	<b>Nazwa usługi</b>	<b>Data zatwierdzenia</b>	<b>Numer druków formularzy i wniosków do danej karty usług</b>	<b>Uwagi, np. dotyczące wycofania karty</b>

**EWIDENCJA KART USŁUG PROWADZONYCH  
W URZĘDZIE MIEJSKIM W SULEJOWIE PRZEZ BOM**

<b>Pełna nazwa referatu</b>	<b>Numer karty usługi</b>	<b>Nazwa usługi</b>	<b>Data zatwierdzenia</b>	<b>Numer druków formularzy i wniosków do danej karty usług</b>	<b>Uwagi, np. dotyczące wycofania karty</b>