

ZARZĄDZENIE NR 137/2012
BURMISTRZA CZARNKOWA

z dnia 19 kwietnia 2012 r.

w sprawie kart usług publicznych

Na podstawie art. 33 ust. 1, 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591¹⁾) zarządzam, co następuje:

§ 1. Zarządzenie określa:

- 1) zasady kształtowania treści kart usług publicznych, zwanych w dalszej części kartami ;
- 2) sposób monitorowania i zmiany treści kart usług.

§ 2. Karty powinny być formułowane w sposób przyjazny i zrozumiały dla klientów, tak gdzie to możliwe należy unikać używania specjalistycznego języka oraz skrótów zrozumiałych jedynie dla pracowników urzędu.

§ 3. Karty opisują usługę z perspektywy klienta np. stosuje się zwrot „otrzymanie zaświadczenia”, a nie „wydanie zaświadczenia”.

§ 4. Zwroty używane w kartach winny wyrażać szacunek i uprzejmość w stosunku do interesanta.

§ 5. Karty opracowuje merytorycznie pracownik, sprawdza sekretarz.

§ 6. Karty usług formułuje się z uwzględnieniem następujących elementów:

- 1) podstawa prawna;
- 2) miejsce załatwienia sprawy;
- 3) godziny pracy;
- 4) kontakt;
- 5) wymagane dokumenty;
- 6) informacja o sposobie uzyskania formularzy,
- 7) miejsce złożenia dokumentów;
- 8) informacja o opłatach;
- 9) termin załatwienia spraw;
- 10) tryb odwoławczy;
- 11) inne informacje;
- 12) data aktualizacji/ostatniego przeglądu;
- 13) osoba sporządzająca.

§ 7. W podstawie prawnej należy podać tytuł ustawy, rozporządzenia i dane publikacyjne z informacją o zmianach. Podstawa prawna powinna być określona możliwie precyzyjnie z dokładnością do rozdziałów lub artykułów.

§ 8. W częściach dotyczących miejsca załatwienia sprawy i złożenia wniosku:

- 1) należy wpisać nazwę komórki odpowiedzialnej za załatwienie sprawy;

¹⁾ Zmiany wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2002 r. Nr 23, poz. 220, Nr 62, poz. 558, Nr 113,

poz. 984, Nr 153, poz. 1271, Nr 214, poz. 1806, z 2003 r. Nr 80, poz. 717, Nr 162, poz. 1568, z 2004 r. Nr 102, poz. 1055, Nr 116, poz. 1203, z 2005 r. Nr 172, poz. 1441, Nr 175, poz. 1457, z 2006 r. Nr 17, poz. 128, Nr 181, poz. 1337, z 2007 r. Nr 48, poz. 327, Nr 138, poz. 974, Nr 173, poz. 1218, z 2008 r. Nr 180, poz. 1111, Nr 223, poz. 1458, z 2009 r. Nr 52, poz. 420, Nr 157, poz. 1241, z 2010 r. Nr 28, poz. 142 i poz. 146, Nr 40, poz. 230, Nr 106, poz. 675, z 2011 r. Nr 117, poz. 679, Nr 134, poz. 777, Nr 21, poz. 113, Nr 217, poz. 1281, Nr 149, poz. 887)

2) należy jasno wskazać miejsce złożenia wniosku i miejsce faktycznego wykonania usługi, należy wpisać pietro, nr pokoju.

§ 9. W części dotyczącej kontaktu należy wpisać nr telefonu i adres e-mail.

§ 10. W części dotyczącej wymaganych dokumentów:

- 1) nazwy dokumentów należy wpisywać w oddzielnych wierszach;
- 2) należy jasno zapisać, czy wymagany jest oryginał czy kopia dokumentu; jeżeli kopia należy określić, czy ma to być zwykła kopia, czy potwierdzona za zgodność z oryginałem;
- 3) jeżeli dokument jest potrzebny jedynie do wglądu należy to zaznaczyć na karcie;
- 4) jeżeli do realizacji usługi publicznej konieczne jest złożenie wniosku i:
 - a) obowiązuje druk ściśle określony prawem, należy umieścić informację „Przy złożeniu wniosku obowiązuje druk (nazwa) dostępny (miejsce w urzędzie”,
 - b) nie ma druku określonego ściśle przepisami prawa, należy umieścić informację: „Wniosek powinien zawierać następujące elementy treści:„sporządzony samodzielnie przez klienta lub wg wzoru dostępnego....”;
- 5) należy dookreślić informacje w zakresie aktualności wymaganych dokumentów.

§ 11. W części dotyczącej opłat należy wskazać formę opłaty:

- 1) należy poinformować o możliwości wpłaty na rachunek bankowy lub gotówkę w kasie urzędu (z informacją o lokalizacji kasy i godzinach pracy);
- 2) należy wskazać, czy dowód wpłaty należy okazać przy odbiorze dokumentu, czy dołączyć do wniosku.

§ 12. W części dotyczącej terminu załatwienia sprawy należy podać maksymalne terminy. Jeśli w Urzędzie Miasta Czarnków dany typ spraw jest załatwiany z reguły szybciej niż w terminie ustawowym należy zawrzeć następującą informację „Ustawowy termin, jednak w naszym urzędzie sprawę załatwiamy w ciągu....”.

§ 13. W części dotyczącej informacji dodatkowych m.in. powinno się wyjaśnić ewentualne definicje legalne (np. tytuł prawny do lokalu, zstępny, wstępny).

§ 14. Informacje nt. daty ostatniej zmiany/przeglądu oraz o pracowniku odpowiedzialnym za treść procedury powinny znaleźć się w stopce dokumentu.

§ 15. Zmiany w kartach usług dokonuje się na podstawie:

- 1) zmiany przepisów;
- 2) uwag klientów;
- 3) uchwał przełożonych;
- 4) własnej oceny pracownika.

§ 16. Pracownicy są zobowiązani dokonać przeglądu aktualności kart raz na kwartał, co należy odnotować w stopce w informacji o aktualizacji.

§ 17. Corocznie, w lipcu zespół ds. procesów CAF, koordynowany przez sekretarza, przeprowadza przegląd całego katalogu usług, w szczególności pod kątem aktualności i dostępności informacji.

§ 18. Karty usług publikuje się w Biuletynie Informacji Publicznej.

§ 19. Wykonanie zarządzenia powierzam pracownikom wykonującym usługi publiczne, publikację stanowisku ds. informacji publicznej, koordynację sekretarzowi.

§ 16. Z dniem wejścia w życie zarządzenia tracą moc zarządzenia: nr 137/05 z dnia 20 lipca 2005r. w sprawie utworzenia Katalogu usług wykonywanych przez Urząd Miasta Czarnków oraz sposobu monitorowania i dokonywania zmian w kartach usług oraz Nr 184/06 z dnia 24 maja 2006r. w sprawie wprowadzenia systemu badania funkcjonowania katalogu usług świadczonych przez Urząd Miasta Czarnków.

§ 17. Zarządzenie wchodzi w życie 1 maja 2012r.