

**ZARZĄDZENIE NR 27/05**  
**BURMISTRZA SZCZUCZYNA**

z dnia 1 lipca 2005r.

**w sprawie wprowadzenia obowiązku stosowania Kart Usług świadczonych w Urzędzie Miejskim w Szczuczynie oraz procedury ich aktualizacji.**

Zgodnie z art. 33 ust. 1, 3 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001r. Nr 142, poz. 1591 z 2002r. Nr 23, poz. 220, Nr 62, poz. 558, Nr 113, poz. 984, Nr 214, poz. 1806, z 2003r. Nr 80, poz. 717, Nr 162, poz. 1568, z 2004r. Nr 102, poz. 1055, Nr 116, poz. 1203, Nr 167, poz. 1759) zarządzam, co następuje:

§ 1. Wprowadzam obowiązek stosowania Kart Usług, zawierających podstawowe informacje dotyczące usług świadczonych dla Klientów Urzędu Miejskiego w Szczuczynie wraz ze wzorami wniosków.

§ 2. Karty Usług są dostępne dla wszystkich osób w sekretariacie Urzędu Miejskiego w Szczuczynie oraz w poszczególnych referatach i na stanowiskach samodzielnych. Ponadto karty wraz ze wzorami wniosków znajdują się w Biuletynie Informacji Publicznej dostępnym na stronie internetowej Urzędu: ([www.um.szczuczyn.pl](http://www.um.szczuczyn.pl)).

§ 3. Karty usług podlegają okresowej weryfikacji i aktualizacji zgodnie z zapisami Procedury Aktualizacji Kart Usług, stanowiącej załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz Szczuczyna  
inż. Waldemar Szczesny

**Załącznik**  
do Zarządzenia nr 27/05  
Burmistrza Szczuczyna  
z dnia 1 lipca 2005r.

**PROCEDURA AKTUALIZACJI KART USŁUG ŚWIADCZONYCH  
W URZĘDZIE MIEJSKIM W SZCZUCZYNIĘ**

§ 1. Informacje ogólne:

- 1) Karty Usług świadczonych w Urzędzie Miejskim w Szczuczynie, zwane dalej Kartami, stanowią opis świadczonych usług wraz ze wzorami wniosków niezbędnych do załatwienia podstawowych spraw administracyjnych;
- 2) celem Procedury Aktualizacji Kart Usług jest monitorowanie ich aktualności i zgodności z przepisami prawa.

§ 2. Wymagania formalne i standardy Kart Usług:

- 1) Karta Usług zawiera następujące informacje:
  - a) nazwę usługi oraz dane jednostki świadczącej usługę, w tym: adres, nr pokoju, nr telefonu/faxu, godziny pracy,
  - b) datę od kiedy Karta jest aktualna,
  - c) wykaz dokumentów niezbędnych do załatwienia sprawy,
  - d) wysokość opłat związanych z realizacją danej usługi,
  - e) przewidywany czas załatwienia sprawy,
  - f) sposób załatwienia sprawy,
  - g) tryb odwoławczy od rozstrzygnięcia sprawy,
  - h) podstawę prawną świadczonej usługi,
  - i) informacje dodatkowe dotyczące świadczonych usług;
- 2) Karta Usług zawiera podpisy osoby sporządzającej, osoby sprawdzającej oraz Burmistrza Szczuczyna. Podpisy widniejące na Kartach świadczą o ich poprawności merytorycznej;
- 3) przygotowaniem Kart oraz ich bieżącą aktualizacją zajmują się osoby bezpośrednio zajmujące się świadczeniem poszczególnych usług.

§ 3. Proces aktualizacji Kart Usług:

- 1) karty podlegają aktualizacji w przypadku zmiany przepisów regulujących świadczenie poszczególnych usług;
- 2) osoby odpowiedzialne za świadczenie usług, w ramach których nastąpiła zmiana, z własnej inicjatywy dokonują aktualizacji Karty. Zaktualizowana Karta jest przedstawiana Zastępcy Burmistrza w terminie 2 tygodni od wejścia w życie zmiany celem sprawdzenia poprawności;

- 3) w przypadku wycofania usługi wynikającego z przepisów prawa osoba odpowiedzialna zgłasza niniejszy fakt Zastępcy Burmistrza;
- 4) informację o wycofaniu danej usługi podaje się do publicznej wiadomości;
- 5) w przypadku wprowadzenia nowych usług, istotnych z punktu widzenia Klienta Urzędu, osoby odpowiedzialne przedstawiają wzór Karty Zastępcy Burmistrza w terminie 2 tygodni od wprowadzenia usługi. Zastępca w ciągu tygodnia stwierdza poprawność merytoryczną Karty i przedstawia ją do podpisu Burmistrzowi lub przekazuje ją właściwym osobom do poprawy w przypadku istniejących uchybień formalnych;
- 6) wydrukami zaktualizowanych Kart Usług i dostarczeniem ich do punktów dystrybucji, zajmują się osoby odpowiedzialne za ich przygotowanie;
- 7) aktualizacją Kart Usług udostępnionych na stronie internetowej Urzędu Miejskiego w Szczuczynie zajmuje się informatyk tutejszego Urzędu;
- 8) aktualizacja Kart w formie elektronicznej odbywa się po wcześniejszym zatwierdzeniu Karty przez Zastępcę Burmistrza, w terminie nie dłuższym niż 7 dni;
- 9) wszelkie zaistniałe zmiany są zgłaszane informatykowi bezpośrednio przez osoby świadczące usługi;
- 10) niezależnie od zaistniałych zmian, Karty Usług raz w roku podlegają okresowej weryfikacji, z uwzględnieniem opinii Klientów Urzędu, co do funkcjonalności poszczególnych Kart;
- 11) monitorowaniem procesu aktualizacji Kart Usług zajmuje się Zastępca Burmistrza.

#### § 4. Udostępnianie Kart Usług Klientom Urzędu Miejskiego w Szczuczynie:

- 1) informacja o funkcjonowaniu Kart Usług jest umieszczona na tablicy informacyjnej Urzędu oraz na stronie internetowej Urzędu;
- 2) Karty Usług są dostępne w sekretariacie tutejszego Urzędu, w poszczególnych referatach a także na stanowiskach samodzielnych;
- 3) Karty Usług wraz ze wzorami wniosków są udostępniane również na stronie internetowej Urzędu Miejskiego w Szczuczynie w Biuletynie Informacji Publicznej, pod adresem internetowym Urzędu ([www.um.szczuczyn.pl](http://www.um.szczuczyn.pl));
- 4) klienci Urzędu mają możliwość otrzymania wybranych Kart Usług w formie drukowanej bądź na nośniku elektronicznym (jeśli takim dysponują). Istnieje też możliwość przesyłania Kart pocztą elektroniczną.

#### § 5. Ocena funkcjonowania Kart Usług:

- 1) klienci Urzędu mają możliwość oceny Kart Usług poprzez opinie ustne, sugestie przesyłane pocztą elektroniczną oraz ankietę umieszczoną na stronie internetowej Urzędu Miejskiego w Szczuczynie;
- 2) nie rzadziej niż raz w roku wśród klientów urzędu przeprowadzana jest ankieta dotycząca funkcjonowania Kart Usług poprzez formularze dostępne na wszystkich stanowiskach pracy;

3) uzyskane opinie są analizowane i wykorzystywane w celu ewentualnego udoskonalenia funkcjonujących Kart.