

ZARZĄDZENIE NR RZ-59/2014
BURMISTRZA MIASTA SŁAWKOWA

z dnia 10 czerwca 2014 r.

**w sprawie przyjęcia instrukcji dotyczącej opracowywania, zatwierdzania, publikowania,
modyfikowania oraz wycofywania z obiegu kart informacyjnych stanowiących opis usług
administracyjnych Urzędu Miasta Sławkowa.**

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2013 r., poz. 594 z póź. zm.) oraz wymogu 7.2.1. normy ISO 9001:2008.

zarządzam

§ 1. Wprowadzić instrukcję dotyczącą opracowywania, zatwierdzania, publikowania, modyfikowania oraz wycofywania z obiegu kart informacyjnych stanowiących opis usług administracyjnych Urzędu Miasta Sławkowa stanowiącą załącznik Nr 1 do niniejszego zarządzenia,

§ 2. Wprowadzić wzór Karty Informacyjnej Usług stanowiący załącznik Nr 2 do niniejszego zarządzenia.

§ 3. Wprowadzić spis Kart Informacyjnych Usług stanowiący załącznik Nr 3 do niniejszego zarządzenia.

§ 4. Wprowadzić wzór informacji o aktualności KIU stanowiący załącznik Nr 4 do niniejszego zarządzenia.

§ 5. Zobowiązuje się wszystkich pracowników Urzędu Miasta Sławkowa do stosowania niniejszej instrukcji.

§ 6. Traci moc Zarządzenie Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-49/08 z dnia 22 kwietnia 2008 roku w sprawie przyjęcia instrukcji opracowywania, zatwierdzania, publikowania, modyfikowania oraz wycofywania z obiegu kart informacyjnych stanowiących opis usług administracyjnych Urzędu Miasta Sławków.

§ 7. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.


Zastępca Burmistrza Miasta

dr inż. Marek Ciepaj

**Instrukcja dotycząca opracowywania, zatwierdzania, publikowania,
modyfikowania oraz wycofywania z obiegu kart informacyjnych
stanowiących opis usług administracyjnych Urzędu Miasta Sławkowa**

1. Niniejsza instrukcja reguluje zasady postępowania w zakresie opracowywania, zatwierdzania, publikowania, modyfikowania oraz wycofywania z obiegu Kart Informacyjnych Usług (KIU) świadczonych przez pracowników Urzędu Miasta Sławkowa usług administracyjnych oraz wzorów wniosków dla Klientów Urzędu.
2. Wdrożenie instrukcji jest niezbędne dla usprawnienia obsługi Klientów UM Sławkowa poprzez dostęp do usystematyzowanej informacji na temat procesów realizowanych usług administracyjnych i formularzy z nimi związanych co przyczyni się do poprawy polityki informacyjnej UM Miasta Sławkowa, poprawy jakości obsługi jego Klientów, wypełniania standardów informacyjnych związanych z Biuletynem Informacji Publicznej, inwentaryzacji usług oraz określania formularzy dla każdej usługi.
3. Celem wprowadzenia instrukcji jest również monitorowanie zgodności zapisów w Kartach Informacyjnych Usług z przepisami prawa. Instrukcja określa przede wszystkim osoby odpowiedzialne za realizację działań, zasad dystrybucji i archiwizowania wytworzonych materiałów.
4. Bezpośredni nadzór nad całym procesem sprawuje Sekretarz Miasta. Karty Informacyjne Usług oraz wzory wniosków przygotowują kierownicy referatów i osoby na samodzielnych stanowiskach pracy. Ponoszą oni odpowiedzialność za merytoryczną treść dokumentów.
5. Karty Informacyjne Usług opisują tryb postępowania w sprawach najczęściej zgłaszanych przez Klientów Urzędu Miasta Sławkowa.
6. Karta Informacyjna Usługi zawiera w szczególności:
 - nazwę usługi,
 - dane komórki organizacyjnej UM Sławkowa odpowiedzialnej za załatwienie sprawy,
 - podstawę prawną,
 - wykaz wymaganych wniosków i załączników, dokumentów do wglądu,
 - wysokość opłat,
 - termin załatwienia sprawy,
 - tryb odwoławczy,
 - informacje dodatkowe.
7. Sekretarz Miasta zleca utworzenie KIU osobie posiadającej do tego odpowiednią wiedzę merytoryczną między innymi w następujących sytuacjach:
 - gdy pojawia się nowa usługa administracyjna w wyniku zmian przepisów prawnych,
 - gdy istnieje usługa UM Sławkowa, nie opisana dotychczas w KIU, która jest często przedmiotem czynności administracyjnych a wprowadzenie dla niej KIU przyczyni się do podniesienia jakości i efektywności procesu jej realizacji,
 - nastąpią zmiany organizacyjne w Urzędzie, których skutkiem jest przydzielenie zadań ustawowych innej bądź nowej komórce organizacyjnej,
 - UM uzyska informacje od swoich Klientów wskazujące na konieczność opracowania KIU dla konkretnej usługi administracyjnej UM Sławkowa.
8. Propozycje wprowadzenia nowych Kart Informacyjnych Usług oraz nowych druków wniosków mogą również przedkładać kierownicy referatów i osoby na samodzielnych stanowiskach pracy Sekretarzowi Miasta.
9. Pracownicy poszczególnych referatów UM zgłaszają potrzebę utworzenia nowej KIU, która sformalizuje świadczoną przez niego usługę administracyjną do Kierownika Referatu, który po rozpatrzeniu propozycji nowej KIU i zasadności jej wprowadzenia zwraca się z wnioskiem o jej akceptację do Sekretarza Miasta.
10. Karty Informacyjne Usług przygotowywane są zgodnie ze wzorem nr 1 do niniejszej instrukcji. Wzory formularzy i wniosków stanowiących załącznik do danej KIU stanowi ich integralną część.
11. Numeracja KIU ma następującą postać: „AAA.yyy” gdzie w miejsce „AAA” wpisywany jest symbol komórki organizacyjnej (zgodnie z obowiązującym Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Miasta Sławków), która odpowiedzialna jest za przygotowanie danej KIU, a w miejsce „yyy” wpisywany jest kolejny numer KIU w postaci trzycyfrowej.

12. Podstawowa numeracja załączników KIU (np. formularzy wniosków, wzorów pism) ma następującą postać: „F-AAA.yyy” gdzie w miejsce „AAA” wpisywany jest symbol komórki organizacyjnej, która odpowiedzialna jest za przygotowanie danej KIU, a w miejsce „yyy” wpisywany jest numer odpowiedniej KIU w postaci trzycyfrowej.
13. W przypadku gdy załączników do danej KIU jest kilka ich numeracja ma postać: „F-AAA.yyy.x” gdzie w miejsce „AAA” wpisywany jest symbol komórki organizacyjnej, która odpowiedzialna jest za przygotowanie danej KIU, w miejsce „yyy” wpisywany jest odpowiedni numer KIU w postaci trzycyfrowej, a w miejsce „x” wpisywany jest kolejny numer załącznika dla danej KIU.
14. Po opracowaniu KIU kierownicy referatów i osoby na samodzielnych stanowiskach przedkładają Karty do zatwierdzenia przez Sekretarza Miasta. Sekretarz Miasta zatwierdza opracowane KIU w ciągu 14 dni kalendarzowych swoim podpisem na KIU.
15. Kierownicy referatów i osoby na samodzielnych stanowiskach prowadzą spisy Kart Informacyjnych Usług zgodnie ze wzorem nr 2 do niniejszej instrukcji wraz z zatwierdzonymi KIU w sposób umożliwiający sprawną weryfikację aktualności danej KIU.
16. Aktualność KIU sprawdzana jest nie rzadziej niż raz na rok. Do końca grudnia każdego roku kierownicy referatów i osoby na samodzielnych stanowiskach pracy realizujący usługi administracyjne w oparciu o KIU przedkładają Sekretarzowi Miasta informację o zawartości katalogu KIU prowadzonego w danej komórce organizacyjnej oraz jego aktualności zgodnie ze wzorem nr 3 do niniejszej instrukcji.
17. Przeprowadzenie badania aktualności KIU powinno być potwierdzone podpisem kierownika referatu/osoby na samodzielnym stanowisku odpowiedzialnych merytorycznie za daną Kartę Informacyjną Usługi w spisie KIU danej komórki organizacyjnej.
18. W przypadku zmiany danej Karty Informacyjnej Usługi fakt ten powinien być odnotowany w spisie KIU danej komórki organizacyjnej. Jednocześnie w ramach zbioru KIU danej komórki organizacyjnej powinna być umieszczona nowa wersja KIU wraz z podpisami zatwierdzającymi kartę do użytku. Dotychczas obowiązująca KIU powinna zostać przekreślona i zaopatrzona w adnotację „Wersja nieobowiązująca z dniem” wraz z podpisem osoby upoważnionej do dokonania zmiany.
19. Po zatwierdzeniu KIU lub jej zmiany przez Sekretarza Miasta kierownicy referatów i osoby na samodzielnych stanowiskach zobowiązani są do bezzwłocznego przekazania jej wersji elektronicznej wraz z załącznikami do Referatu Informatyki i Bezpieczeństwa Informacji (IN) w celu jej zamieszczenia na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej UM Sławkowa w sekcji „Załatw sprawę”.
20. Referat Informatyki i Bezpieczeństwa Informacji (IN) w trakcie umieszczania KIU i jej załączników na stronie internetowej BIP Urzędu Miasta Sławkowa zobowiązany jest do wykonania połączenia danej KIU z jej elektronicznym odpowiednikiem w ramach „Elektronicznej Skrzynki Podawczej” znajdującej się na stronie.
21. Referat Informatyki i Bezpieczeństwa Informacji (IN) w porozumieniu z kierownikami referatów bądź osobami na samodzielnych stanowiskach pracy dokonuje ujednoczenia zapisów w karcie usługi na stronie PeUP z zapisami danej KIU zamieszczonej w Biuletynie Informacji Publicznej UM Sławkowa w sekcji „Załatw sprawę”.
22. W celu zapewnienia stałego dostępu do aktualnej wersji KIU oraz jej załączników wydruk konkretnej KIU wraz z jej załącznikami dla Klienta Urzędu Miasta Sławkowa powinien odbywać się ze strony internetowej Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Miasta Sławkowa z sekcji „Załatw sprawę” bądź ze strony PeUP jeśli dana usługa została tam określona.
23. Dopuszczalne jest stosowanie załączników do KIU w postaci formularzy wprowadzonych przez uchwały Rady Miejskiej w Sławkowie, akty prawne wyższego rzędu oraz druków akcydensowych.
24. W przypadku wycofania danej Karty Informacyjnej Usługi przez właściwy referat/osobę na samodzielnym stanowisku fakt ten powinien być odnotowany w spisie KIU danej komórki organizacyjnej. Jednocześnie w ramach zbioru KIU danej komórki organizacyjnej dotychczas obowiązująca KIU powinna zostać przekreślona i zaopatrzona w adnotację „KIU wycofana z użytku z dniem” wraz z podpisem osoby upoważnionej do jej wycofania.
25. W sytuacji wycofania Karty Informacyjnej Usługi z obiegu kierownicy referatów i osoby na samodzielnych stanowiskach zobowiązani są do bezzwłocznego poinformowania o zaistniałej sytuacji Referat Informatyki i Bezpieczeństwa Informacji w celu usunięcia jej wersji elektronicznej ze strony internetowej Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Miasta Sławków z sekcji „Załatw sprawę”.
26. Niniejsza instrukcja wprowadza do stosowania następujące załączniki:
 - 1) wzór Karty Informacyjnej Usług,
 - 2) spis Kart Informacyjnych Usług,
 - 3) informacja o zawartości katalogu KIU i jego aktualności.

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl Godziny pracy: pn.: 7.30-17.00, wt., śr., czw: 7.30-15.30, pt.: 7.30-14.00	
	KARTA INFORMACYJNA USŁUGI: <i>Symbol komórki. Numer usługi (np. GP.001)</i>	Strona 1 z 1

Nazwa usługi (np. NADANIE NUMERU PORZĄDKOWEGO NIERUCHOMOŚCI)
Komórka organizacyjna (np. REFERAT GOSPODARKI PRZESTRZENNEJ)
Stanowisko odpowiedzialne za usługę
Adres:	- Urząd Miasta Sławkowa, ul....., 41-260 Sławków
Nr pokoju:	- Pokój nr
Nr telefonu:	- +48 32 wew.
e-mail:	-@.....
Podstawa prawna	-
Wymagane wnioski	- np. wniosek o nadanie numeru porządkowego nieruchomości: F.GP.001
Wymagane załączniki	-
Dokumenty do wglądu	-
Oplaty	-
Termin załatwienia sprawy	-
Tryb odwoławczy	-
Oplaty za odwołanie	-
Informacje dodatkowe	-


Opracował:

Zatwierdził:

 podpis


 podpis

Data utworzenia:
Data ostatniej aktualizacji:
Data zatwierdzenia:

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl Godziny pracy: pn.: 7.30-17.00, wt., śr., czw: 7.30-15.30, pt.: 7.30-14.00</p>		
	<p align="center">..... (nazwa komórki organizacyjnej)</p>		<p align="center"><i>(literowy symbol komórki organizacyjnej)</i></p>
	<p align="center">SPIS KART INFORMACYJNYCH USŁUG</p>		<p align="center">Strona 1 z 2</p>

Symbol karty	Nazwa usługi	Zatwierdzenie KIU		Zmiana (Z) Weryfikacja aktualności (WA) Anulowanie (AN)		Zmiana (Z) Weryfikacja aktualności (WA) Anulowanie (AN)	
		Data	Podpis	Data	Podpis	Data	Podpis
..... (np. GP.001)			Operacja	Z / WA / AN	Operacja	Z / WA / AN
				Operacja	Z / WA / AN	Operacja	Z / WA / AN
				Operacja	Z / WA / AN	Operacja	Z / WA / AN

Symbol karty	Nazwa usługi	Zatwierdzenie KIU		Zmiana (Z) Weryfikacja aktualności (WA) Anulowanie (AN)		Zmiana (Z) Weryfikacja aktualności (WA) Anulowanie (AN)	
		Data	Podpis	Data	Podpis	Data	Podpis
				Operacja	Z / WA / AN	Operacja	Z / WA / AN
				Operacja	Z / WA / AN	Operacja	Z / WA / AN
				Operacja	Z / WA / AN	Operacja	Z / WA / AN
				Operacja	Z / WA / AN	Operacja	Z / WA / AN

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl Godziny pracy: pn.: 7.30-17.00, wt., śr., czw: 7.30-15.30, pt.: 7.30-14.00</p>	
	<p>INFORMACJA O ZAWARTOŚCI KATALOGU KIU I JEGO AKTUALNOŚCI</p>	<p>Strona 1 z 1</p>

Informacja za rok	
Komórka organizacyjna	
Ilość KIU na początku roku	
Ilość załączników KIU na początku roku	
Ilość KIU wprowadzonych w ciągu roku	
Ilość załączników KIU wprowadzonych w ciągu roku	
Ilość KIU zmienionych w ciągu roku	
Ilość załączników KIU zmienionych w ciągu roku	
Ilość KIU wycofanych w ciągu roku	
Ilość załączników KIU wycofanych w ciągu roku	
Ilość KIU na koniec roku	
Ilość załączników KIU na koniec roku	
<p>Oświadczenie: Niniejszym potwierdzam dokonanie weryfikacji aktualności katalogu KIU. Aktualnie stosowane KIU i powiązane z nimi załączniki są zgodne z obowiązującymi przepisami prawnymi oraz procedurami świadczenia określonych usług administracyjnych.</p>	

 data

 podpis