

**ZARZĄDZENIE Nr 42/2012  
BURMISTRZA ŻNINA**

z dnia 30 kwietnia 2012 r.

**w sprawie wprowadzenia w Urzędzie Miejskim w Żninie  
procedury tworzenia i aktualizacji kart usług z wnioskami i formularzami**

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591, z późn. zm.<sup>1</sup>),

**zarządza się, co następuje:**

**§ 1.** 1. W celu ułatwienia obywatelom załatwiania spraw w Urzędzie Miejskim w Żninie, wprowadza się procedurę tworzenia i aktualizacji kart usług z wnioskami i formularzami najczęściej załatwianych spraw w urzędzie.

2. Procedura tworzenia i aktualizacji kart usług z wnioskami i formularzami w Urzędzie Miejskim w Żninie zawarta jest w załączniku do niniejszego zarządzenia.

**§ 2.** Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy Żnin.

**§ 3.** Traci moc zarządzenie Nr 16/2005 Burmistrza Żnina – Kierownika Urzędu Miejskiego w Żninie z dnia 28 grudnia 2005 r. w sprawie wprowadzenia w Urzędzie Miejskim w Żninie kart usług i procedury ich aktualizacji.

**§ 4.** Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 maja 2012 r.

**BURMISTRZ**

**Leszek Jakubowski**

---

<sup>1</sup> Zmiany tekstu jednolitego 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 i Nr 116, poz. 1203, z 2005 r. Nr 172, poz. 1441 i Nr 175, poz. 1457, z 2006 r. Nr 17, poz. 128 i Nr 181, poz. 1337, z 2007 r. Nr 48, poz. 327, Nr 138, poz. 974 i Nr 173, poz. 1218, z 2008 r. Nr 180, poz. 1111 i Nr 223, poz. 1458, z 2009 r. Nr 52, poz. 420 i Nr 157, poz. 1241, z 2010 r. Nr 28, poz. 142 i 146, Nr 40, poz. 230, i Nr 106, poz. 675 oraz z 2011 r. Nr 21, poz. 113, Nr 117, poz. 679, Nr 134, poz. 777, Nr 149, poz. 887 i Nr 217, poz. 1281.

## **Uzasadnienie**

Zgodnie z art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym burmistrz, który jest kierownikiem urzędu, wykonuje zadania przy pomocy urzędu gminy. W celu ułatwienia obywatelom załatwiania spraw w Urzędzie Miejskim w Żninie wprowadza się procedurę tworzenia i aktualizacji kart usług z wnioskami i formularzami najczęściej załatwianych spraw w urzędzie. Karta usługi przy tym stanowi zbiór najistotniejszych informacji na temat sposobu załatwiania danej sprawy w urzędzie. Wydanie niniejszego zarządzenia jest więc w pełni uzasadnione.

**BURMISTRZ**

**Leszek Jakubowski**

## **Procedura tworzenia i aktualizacji kart usług z wnioskami i formularzami w Urzędzie Miejskim w Żninie**

### **I. Cel i przedmiot procedury**

1. Procedura określa zasady tworzenia i aktualizacji kart usług (z wnioskami i formularzami), które dotyczą najczęściej załatwianych spraw w Urzędzie Miejskim w Żninie. Procedura w zakresie tworzenia kart usług określa czynności od identyfikacji potrzeby stworzenia kart usług do ich zatwierdzenia i udostępnienia kart dla klientów Urzędu Miejskiego w Żninie w wersji papierowej i elektronicznej na stronie Biuletynu Informacji Publicznej. Procedura w zakresie aktualizacji kart usług określa czynności od momentu potrzeby aktualizacji kart usług poprzez opiniowanie, zatwierdzanie aktualizowanych kart usług aż do udostępnienia zaktualizowanych kart klientom Urzędu Miejskiego w Żninie w wersji papierowej w Biurze Obsługi Klienta i na stanowiskach pracowników realizujących daną usługę oraz w wersji elektronicznej na stronie Biuletynu Informacji Publicznej.
  
2. Wdrożenie procedury uczyni proces tworzenia i aktualizacji kart usług jasnym i czytelnym dla urzędników. Obowiązujące karty usług ułatwią klientom Urzędu Miejskiego w Żninie dostęp do świadczonych w urzędzie usług oraz wpłyną na sprawność obsługi klientów.

### **II. Definicje**

1. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:
  - 1) BIP – należy przez to rozumieć Biuletyn Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego w Żninie;
  - 2) BOK - należy przez to rozumieć Biuro Obsługi Klienta w Urzędzie Miejskim w Żninie;
  - 3) kartach usług - należy przez to rozumieć jednorodne pod względem formatu i standardu opracowanie usług świadczonych w Urzędzie Miejskim w Żninie i

udostępnione dla klientów urzędu wraz z wszystkimi niezbędnymi wnioskami i formularzami oraz przykładowymi wypełnieniami wniosków i formularzy;

- 4) ewidencji - należy przez to rozumieć ewidencję kart usług realizowanych w danej komórce organizacyjnej;
- 5) katalogu - należy przez to rozumieć wykaz wszystkich kart usług dostępnych w Urzędzie Miejskim w Żninie;
- 6) komórce organizacyjnej - należy przez to rozumieć wydział, biuro, straż miejską, USC, inne komórki organizacyjne oraz samodzielne stanowisko pracy;
- 7) urzędniku - należy przez to rozumieć pracownika merytorycznego do którego obowiązków należy załatwianie określonego rodzaju spraw, zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Miejskiego w Żninie oraz zakresem czynności;
- 8) naczelniku wydziału - należy przez to rozumieć kierownika komórki organizacyjnej;
- 9) sekretarzu - należy przez to rozumieć Sekretarza Gminy Żnin.

### **III. Karty usług**

1. Karty usług tworzone są według jednolitego wzoru stanowiącego załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
2. Każda karta usługi stanowi jednolite pod względem graficznym opracowanie i zawiera informacje dotyczące następujących punktów:
  - 1) nazwa wydziału/stanowiska;
  - 2) nazwa usługi;
  - 3) wymagane dokumenty;
  - 4) miejsce złożenia dokumentów;
  - 5) opłaty;
  - 6) termin i sposób załatwienia;
  - 7) podstawa prawna;
  - 8) tryb odwoławczy;
  - 9) dodatkowe informacje;

10) formularze i wnioski do pobrania.

3. Do każdego oryginału karty usługi dołączona jest tabela wg załącznika nr 2, w której podpisują się :
  - 1) urzędnik, który opracował kartę usługi;
  - 2) radca prawny, który zaopiniował kartę usługi;
  - 3) bezpośredni przełożony, który zaakceptował kartę usługi (w przypadku gdy bezpośrednim przełożonym jest Burmistrz Żnina kartę akceptuje Sekretarz);
  - 4) Burmistrz Żnina zatwierdzając kartę usługi.
  
4. Karty usług numerowane są według jednolitego wzoru, w którym poszczególne elementy oznaczają symbol komórki organizacyjnej, symbol klasyfikacyjny z jednolitego rzeczowego wykazu akt organów gminy, kolejny numer usługi (wynikający z ewidencji) i rok, w którym karta usługi powstała (np. OSO.1611.1.2012)
  
5. Do kart usług dołączane są formularze, które dzieli się na :
  - 1) zewnętrzne (wynikające z przepisów prawnych powszechnie obowiązujących) ;
  - 2) wewnętrzne (wynikające z uchwał Rady Miejskiej, zarządzeń Burmistrza Żnina lub opracowane w danej komórce organizacyjnej).

#### **IV. Tworzenie kart usług**

Tworzenie kart usług w Urzędzie Miejskim w Żninie odbywa się następujących etapach:

- 1) etap I – urzędnik identyfikuje usługę świadczoną na danym stanowisku (wynikającą z regulaminu organizacyjnego i zakresu czynności oraz z przepisów prawa), przygotowuje kartę usługi na szablonie wzoru karty dołączając stosowne wnioski i formularze;
- 2) etap II – radca prawny opiniuje kartę usługi;
- 3) etap III – bezpośredni przełożony akceptuje kartę usługi;

4) etap IV –Burmistrz Żnina zatwierdza kartę usługi.

## **V. Aktualizacja kart usług**

1. Konieczność aktualizacji kart usług wynika w szczególności z następujących powodów:
  - 1) zmiany przepisów prawa;
  - 2) uzasadnionych uwag i wniosków klientów.
2. Raz w roku, w terminie do 15 grudnia każdego roku, naczelnicy wydziałów składają Sekretarzowi pisemną informację dotyczącą prowadzonej ewidencji kart oraz stanu aktualności kart (według ustalonego wzoru).
3. Sekretarz może zlecić audytorowi wewnętrznemu kontrolę aktualizacji kart usług.
4. Aktualizacja kart usług w związku ze zmianą przepisów prawa winna być przeprowadzana niezwłocznie, aby w terminie wejścia zmienionego przepisu w życie informacje zawarte na karcie usługi były aktualne. W innych przypadkach w terminie 7 dni od dnia zmiany informacji.
5. Aktualizacja karty usługi w Urzędzie Miejskim w Żninie odbywa się następujących etapach:
  - 1) etap I – urzędnik sporządza zaktualizowaną kartę usługi na szablonie wzoru karty usługi aktualizując również stosowne wnioski i formularze dodając do numeru karty kropkę i kolejny numer aktualizacji;
  - 2) etap II – radca prawny opiniuje zaktualizowaną kartę usługi;
  - 3) etap III – bezpośredni przełożony akceptuje zaktualizowaną kartę usługi;
  - 4) etap IV –Burmistrz Żnina zatwierdza zaktualizowaną kartę usługi.

## **VI. Ewidencja i katalog kart usług**

1. Karta usługi – jej oryginał, po zatwierdzeniu lub zaktualizowaniu otrzymuje kolejny numer z prowadzonej w komórce organizacyjnej ewidencji kart usług i przechowywany jest na stanowisku merytorycznym, na którym powstała lub została zaktualizowana.
2. Wzór ewidencji kart usług w komórce organizacyjnej Urzędu Miejskiego w Żninie stanowi załącznik nr 3 do niniejszej procedury. Za prowadzenie ewidencji odpowiada naczelnik wydziału.
3. Katalog kart usług stanowi wykaz udokumentowanych usług świadczonych w Urzędzie Miejskim w Żninie. Wzór katalogu kart usług Urzędu Miejskiego w Żninie stanowi załącznik nr 4 do niniejszej procedury.

## **VI. Odpowiedzialność**

Odpowiedzialność wynikająca z treści niniejszej procedury jest następująca:

- 1) Sekretarz odpowiada za stosowanie procedury w Urzędzie Miejskim w Żninie;
- 2) Naczelnicy Wydziałów odpowiadają za:
  - a) akceptowanie przygotowanych kart usług;
  - b) nadzór nad tworzeniem kart usług;
  - c) monitorowanie aktualizacji kart usług;
  - d) prowadzenie ewidencji kart usług w poszczególnych komórkach organizacyjnych.
- 3) Urzędnik wykonujący daną usługę odpowiada za:
  - a) opracowanie karty usługi zgodnie z procedurą;
  - b) sprawdzenie karty usługi pod względem merytorycznym;
  - c) formatowanie karty usługi pod względem graficznym;
  - d) aktualizację kart usług świadczonych na danym stanowisku pracy;
  - e) przekazanie zatwierdzonych kart usług do Wydziału Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich (OSO) celem publikacji w BIP;
  - f) przekazanie zatwierdzonych kart usług w wersji papierowej do BOK oraz na stanowiska pracowników realizujących dane usługi.

## **VII. Dostęp do kart usług**

1. Zatwierdzone karty usług (wraz ze stosownymi formularzami i wnioskami) oraz zaktualizowane karty usług dostępne są:
  - 1) w wersji elektronicznej na stronie BIP Urzędu Miejskiego w Żninie;

- 2) w wersji papierowej w BOK Urzędu Miejskiego oraz na stanowiskach pracowników realizujących daną usługę.
2. Wykaz kart usług świadczonych dla klientów Urzędu Miejskiego w Żninie jest dostępny na stronie BIP Urzędu Miejskiego.

**BURMISTRZ**

**Leszek Jakubowski**





**Urząd Miejski w Żninie  
ul. 700-lecia 39, 88-400 Żnin**

tel. +48 52 30 31 301, fax +48 52 30 31 103  
www.bip.um.znin.pl; [www.um.znin.pl](http://www.um.znin.pl)  
gmina@um.znin.pl

**KARTA USŁUGI  
Nr**

.....

**WYDZIAŁ/STANOWISKO:**

**Nazwa usługi**

**Wymagane dokumenty:**

**Miejsce złożenia dokumentów:**

**Opłaty:**

**Termin i sposób załatwienia:**

**Podstawa prawna:**

**Tryb odwoławczy:**

**Dodatkowe informacje:**

**Formularze i wnioski do pobrania:**

**BURMISTRZ**

**Leszek Jakubowski**



**Urząd Miejski w Żninie**  
**ul. 700-lecia 39, 88-400 Żnin**

tel. +48 52 30 31 301, fax +48 52 30 31 103  
www.bip.um.znin.pl; [www.um.znin.pl](http://www.um.znin.pl)  
gmina@um.znin.pl

**TABELA KARTY USŁUGI Nr .....**

	<b>Imię i nazwisko</b>	<b>Data i podpis</b>
<b>Opracował:</b>		
<b>Zaopiniował:</b>		
<b>Zaakceptował:</b>		
<b>Zatwierdził:</b>		

**BURMISTRZ**

**Leszek Jakubowski**

EWIDENCJA KART USŁUG  
WYDZIAŁ/STANOWISKO.....  
/USC/

Lp.	Numer karty usługi	Nazwa usługi	Data założenia karty	Zaktualizowany numer karty usługi	Data aktualizacji	Uwagi (np. data likwidacji)

BURMISTRZ

Leszek Jakubowski



**III. Wydział/stanowisko .....**

<b>Numer karty usługi</b>	<b>Nazwa usługi</b>

**IV. Wydział/stanowisko .....**

<b>Numer karty usługi</b>	<b>Nazwa usługi</b>

**BURMISTRZ**

**Leszek Jakubowski**