

ZARZĄDZENIE NR 2/2011
STAROSTY POWIATU GNEŹNIĘNSKIEGO
z dnia 12 stycznia 2011r

w sprawie: obowiązku opracowania, wprowadzenia i stosowania Katalogu Usług i Kart Usług świadczonych w Starostwie Powiatowym w Gnieźnie oraz procedury ich aktualizacji.

Działając na podstawie art. 35, ust. 2 z dnia 5 czerwca 1998r o samorządzie powiatowym (t.j. Dz. U. Z 2001r, Nr 142, poz. 1592 z późn. zm.)

zarządzam, co następuje:

§ 1

1. Wprowadza się obowiązek opracowania opisów usług realizowanych przez poszczególne wydziały i samodzielne stanowiska Starostwa Powiatowego w Gnieźnie w postaci „Kart usług”, zgodnie z procedurą określoną w załączniku nr 1 do niniejszego zarządzenia.
2. Karty usług zostaną zebrane w „Katalog usług”.
3. Celem wprowadzenia Katalogu jest ułatwienie Klientom dostępu do usług, sprawnego i terminowego ich świadczenia przez pracowników Starostwa.
4. Komórki zobligowane do opracowania kart usług są wymienione w Załączniku nr 4

§ 2

1. Karty usług zawierają poszczególne informacje:
 - a) nazwa działania/ usługi /zadanie,
 - b) zakres świadczonej usługi,
 - c) miejsce załatwienia sprawy,
 - d) osoby odpowiedzialne,
 - e) wymagane dokumenty,
 - f) opłaty,
 - g) sposób i termin załatwienia sprawy,
 - h) tryb odwoławczy,

- i) podstawa prawna
 - j) dodatkowe informacje,
 - k) formularze wniosków i druki do pobrania.
2. Wzór karty zawiera załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.

§ 3

1. Karty usług sporządzane są przez Pracowników merytorycznych załatwiających sprawę w poszczególnych wydziałach i na samodzielnych stanowiskach Starostwa w wersji drukowanej i elektronicznej.
2. Sprawdzenia kart usług pod względem merytorycznym dokonuje Dyrektor wydziału.
3. Zatwierdzenia kart usług dokonuje Starosta, Wicestarosta lub Członek Zarządu w zależności od tego, w którego strukturach dany wydział bądź samodzielne stanowisko się znajduje.
4. Katalog tworzy w wersji elektronicznej i drukowanej oraz weryfikuje karty usług pod względem zgodności z załącznikiem nr 2, o którym mowa w § 3 pkt 2. Dyrektor Wydziału Komunikacji i Dróg.

§ 4

1. Katalog z Kartami usług w wersji elektronicznej umieszczany jest w Biuletynie Informacji Publicznej, na stronie internetowej Starostwa Powiatowego oraz w intranecie.
2. Katalog z Kartami usług w wersji drukowanej udostępnia się zainteresowanym poprzez:
 - a) Biuro Obsługi Klienta,
 - b) poszczególne wydziały na stanowiskach pracy, gdzie wykonywane są usługi objęte Katalogiem

§ 5

1. Wszyscy pracownicy Starostwa Powiatowego w Gnieźnie stosownie do załatwianych spraw zobowiązani są do bieżącej aktualizacji kart w miarę potrzeb, a przede

wszystkim w wyniku zmian obowiązujących przepisów prawa oraz w celu usprawnienia przebiegu opisywanych procesów.

2. Procedurę aktualizacji kart usług określa załącznik Nr 3 do niniejszego zarządzenia.

§ 6

Nadzór nad wykonaniem Zarządzenia powierza się Dyrektorowi Wydziału Komunikacji i Dróg.

§ 7

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.


Dariusz Pilak

Załącznik nr 1

do Zarządzenia nr 2/2011

Starosty Powiatu Gnieźnieńskiego

z dnia 12 stycznia 2011r

PROCEDURA OPRACOWANIA KATALOGU USŁUG

1. Informacje ogólne

Katalog Usług świadczonych w Starostwie Powiatowym w Gnieźnie zwany dalej Katalogiem, jest zbiorem kart z opisem usług wraz z wzorami wniosków niezbędnych do realizacji niektórych spraw administracyjnych.

2. Standaryzacja karty

1. Karta usługi winna zawierać, w szczególności następujące informacje:

1.1. nazwę i zakres świadczonej usługi;

1.2. nazwę komórki organizacyjnej Urzędu lub stanowiska realizującego daną usługę, adres, numer pokoju, telefonu, faksu, adres e-poczty, godziny pracy;

1.3. osoby odpowiedzialne za realizację danej usługi z podaniem stanowiska służbowego;

1.4. wykaz dokumentów potrzebnych do załatwienia sprawy, z wyszczególnieniem sposobu ich udostępnienia pracownikowi Urzędu (np. do wglądu, do złożenia wraz z wnioskiem, możliwość złożenia kserokopii itp.);

1.5. wysokość opłat skarbowych i innych;

1.6. czas oczekiwania na załatwienie sprawy, sposób doręczenia decyzji lub inny sposób finalizujący sprawę;

1.7. informacje o sposobie odwołania od rozstrzygnięcia organu;

1.8. podstawę prawną z dokładnym określeniem przywołanego przepisu (wskazanie np. art, §);

1.9. formularze wniosków i druki do pobrania – w Katalogu powinny znajdować formularze wniosków w wersji drukowanej jako załącznik do Karty usługi, wersja elektroniczna powinna być w formacie pdf i w formie dokumentu Microsoft Word.

2. Karta po opracowaniu jest podpisywana przez osoby odpowiedzialne za zgodność zawartych w niej danych ze stanem faktycznym i merytorycznym. Podpisy świadczą o akceptacji karty.

3. Udostępnienie kart usług Klientom

1. O istnieniu Katalogu i jego roli w Starostwie Powiatowym w Gnieźnie będzie informował wykorzystując wszystkie dostępne Urzędowi źródła informacji Rzecznik Prasowy Starostwa w uzgodnieniu z Dyrektorem Wydziału Dróg i Komunikacji.

2. Karty usług są dostępne dla każdego Interesanta w Biurze Obsługi Klienta Urzędu oraz odpowiednio w komórkach organizacyjnych, w tym na stanowiskach samodzielnych.

3. Udostępnianie Klientom odpowiednich kart bądź całego Katalogu odbywa się w miarę możliwości technicznych Urzędu, a w szczególności poprzez:

1) kopiowanie;

2) wydrukowanie;

3) wysłanie pocztą elektroniczną;

4) pobranie z Biuletynu Informacji Publicznej Starostwa Powiatowego w Gnieźnie (internet).

4. Ocena działań

1. Interesanci mają możliwość oceny Katalogu poprzez ankietę dostępną we wszystkich komórkach organizacyjnych, w tym na stanowiskach samodzielnych i na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Gnieźnie: www.powiat-gniezno.pl poprzez opinie przesyłane pocztą elektroniczną, na piśmie oraz opinie ustne.


2. Opinie te są wykorzystywane przez Dyrektora Wydziału Komunikacji i Dróg przy dokonywaniu rocznej oceny funkcjonowania Katalogu Usług oraz w celach usprawnienia procedury tworzenia i aktualizacji Katalogu Usług.

Załącznik nr 2

do Zarządzenia nr 2/2011

Starosty Powiatu Gnieźnieńskiego

z dnia 12 stycznia 2011r

 STAROSTWO POWIATOWE W GNIEŹNIE	KARTA USŁUGI	<i>Symbol wydziału – nr karty</i>
	<i>nazwa działania/ usługi /zadanie</i>	WERSJA NR: DATA ZATWIERDZENIA:

1. ZAKRES ŚWIADCZONEJ USŁUGI

2. MIEJSCE ZAŁATWIENIA SPRAWY

3. OSOBY ODPOWIEDZIALNE

4. WYMAGANE DOKUMENTY

5. OPŁATY

6. SPOSÓB I TERMIN ZAŁATWIENIA SPRAWY

7. TRYB ODWOLAWCZY

8. PODSTAWA PRAWNA

9. DODATKOWE INFORMACJE

10. FORMULARZE WNIOSKÓW I DRUKI DO POBRANIA

Opracował:

Sprawił:

Zatwierdził:

.....
/data i podpis/

.....
/data i podpis/

.....
/data i podpis/

Załącznik nr 3

do Zarządzenia nr 2/2011

Starosty Powiatu Gnieźnieńskiego

z dnia 12 stycznia 2011r

PROCEDURA AKTUALIZACJI KART I KATALOGU USŁUG

1. Informacje ogólne

Wprowadzenie procedury okresowej aktualizacji Katalogu i Kart usług ma na celu monitorowanie zgodności kart z przepisami prawa, aktualizacja innych danych zawartych w karcie oraz uzupełnianie Katalogu o karty usług dotychczas w nim nie ujęte.

2. Aktualizacja Katalogu i Kart usług

1. Do końca września każdego roku osoby odpowiedzialne za zatwierdzanie kart usług przedstawiają Dyrektorowi Wydziału Komunikacji i Dróg raport o stanie aktualności kart dotyczących usług realizowanych w ich komórkach oraz o stopniu objęcia katalogiem świadczonych usług.
2. Dyrektor Wydziału Komunikacji i Dróg przedkłada zbiorczą informację Staroście do końca października każdego roku.
3. W przypadku zmiany przepisów wpływających znacząco na treść karty usług, osoby odpowiedzialne z własnej inicjatywy przedstawiają Dyrektorowi Wydziału Komunikacji i Dróg zaktualizowaną kartę w terminie do 1 miesiąca od wejścia w życie zmiany.
4. W przypadku wprowadzenia nowych usług, osoby odpowiedzialne przedstawiają wzór karty w terminie 1 m-ca od wprowadzenia usługi.
5. Jeśli zmian wymagają niewielkie fragmenty kart, należy zaznaczyć to w raporcie; jeśli zmiany dotyczą znacznej części karty, należy przedłożyć wraz z raportem wzór zaktualizowanej karty z wyszczególnieniem zapisów, których dotyczą zmiany.
6. Każda aktualizacja skutkuje przekazaniem informacji o zmianach w Katalogu usług przez Dyrektora Wydziału Komunikacji wszystkim tworzącym karty usług oraz Informatykowi. Aktualizacja kart usług w wersji elektronicznej jest dokonywana przez Informatyka w ciągu 2 dni roboczych od dnia ich otrzymania w wersji elektronicznej.
7. Nadzór nad procesem aktualizacji Katalogu sprawuje Dyrektor Wydziału Komunikacji i Dróg.

Załącznik nr 4

do Zarządzenia nr 2/2011

Starosty Powiatu Gnieźnieńskiego

z dnia 12 stycznia 2011r

WYKAZ KOMÓREK ZOBOWIĄZANYCH DO OPRACOWANIA KART USŁUG

Biuro Rady – BR,

Wydział Organizacyjno - Prawny – OP,

Wydział Finansów FN,

Wydział Promocji i Rozwoju – PR,

Wydział Spraw Obywatelskich – SO,

Wydział Ochrony Zdrowia – OZ,

Wydział Architektury i Budownictwa – AB,

Wydział Ochrony Środowiska, Rolnictwa i Leśnictwa – OS,

Wydział Komunikacji i Dróg – KD,

Wydział Oświaty, Kultury i Sportu – OK,

Wydział Inwestycji i Funduszy Europejskich – WIF,

Gabinet Starosty – GS,

Sekretarz Powiatu,

Skarbnik Powiatu,

Inspektor ds. Kontroli, który przy oznakowaniu spraw używa symbolu: IK,

Inspektor ds. Ochrony Informacji Niejawnych, który przy oznakowaniu spraw używa symbolu: IN,

Geodeta Powiatowy, który przy oznakowaniu spraw używa symbolu: GN,

Geolog Powiatowy, przy oznakowaniu spraw używa symbolu: GP,

Audytorski Wewnętrzny, który przy oznakowaniu spraw używa symbolu: AW.