

**Procedura
tworzenia kart usług wraz z niezbędnymi wnioskami
i formularzami w Urzędzie Gminy Osielsko**

Niniejsza procedura została opracowana w ramach projektu „**E-administracja to łatwe – kompleksowe wsparcie elektronicznych usług publicznych**” realizowanego przez Euro Innowacje Sp. z o.o. w partnerstwie z 7 jednostkami samorządu terytorialnego: Gminą Dobrcz, Gminą Białe Błota, Gminą Osielsko, Gminą Nowa Wieś Wielka, Gminą Sicienko, Gminą Kijewo Królewskie oraz Gminą Miejską Koronowo. Przedmiotowy projekt wdrażany jest w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytet V. Dobre Rządzenie, Działanie 5.2. Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej.

I. Cel i przedmiot procedury

§ 1. Procedura określa zasady tworzenia kart usług (wraz z niezbędnymi wnioskami i formularzami) obowiązujących dla usług świadczonych przez Urząd Gminy Osielsko. Procedura określa czynności dotyczące stworzenia całościowego katalogu kart usług świadczonych w Urzędzie Gminy Osielsko, poprzez przygotowanie projektów kart, ich weryfikację do zatwierdzenia i udostępnienia kart dla klientów Gminy Osielsko w wersji papierowej i elektronicznej na stronie Biuletynu Informacji Publicznej.

§ 2. W przypadku delegowania zadań przez organy gminy na gminne jednostki organizacyjne, niniejsza procedura ma w pełni zastosowanie do tworzenia kart usług (wraz z niezbędnymi wnioskami i formularzami) związanych z zadaniami delegowanymi.

§ 3. W zakresie formularzy elektronicznych Procedura określa ich udostępnianie dla klientów Gminy Osielsko na ePUAP.

§ 4. Wdrożenie procedury uczyni proces tworzenia kart usług jasnym i czytelnym dla pracowników wykonujących usługi związane z zakresem ich obowiązków. Obowiązujące karty usług ułatwią klientom Gminy Osielsko dostęp do świadczonych usług, wpłyną na sprawność obsługi Klientów, co w konsekwencji podniesie sprawność i przejrzystość działania na rzecz Klientów Gminy.



II. Definicje

§ 5. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o :

- 1) **BIP** – należy przez to rozumieć Biuletyn Informacji Publicznej Gminy Osielsko;
- 2) **ePUAP** – należy przez to rozumieć Elektroniczną Platformę Usług Administracji Publicznej;
- 3) **Karcie usług** - należy przez to rozumieć jednorodne pod względem formatu i standardu opracowanie usług świadczonych w Urzędzie Gminy Osielsko oraz **gminnych jednostkach** organizacyjnych i udostępnione dla klientów Gminy wraz z wszystkimi niezbędnymi wnioskami i formularzami;
- 4) **Katalogu** – należy przez to rozumieć katalog usług realizowanych w danej komórce organizacyjnej;
- 5) **Ewidencji** - należy przez to rozumieć ewidencję kart usług świadczonych w Urzędzie Gminy Osielsko;
- 6) **Komórce organizacyjnej** - należy przez to rozumieć referat lub samodzielne stanowisko pracy w Urzędzie Gminy Osielsko lub gminną jednostkę organizacyjną;
- 7) **Urzędniku** - należy przez to rozumieć pracownika merytorycznego, do którego obowiązków należy załatwianie określonego rodzaju spraw, zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Gminy Osielsko lub gminnej jednostki organizacyjnej oraz zakresem czynności;
- 8) **Redaktorze BIP** – należy przez to rozumieć urzędnika, któremu powierzono dokonywanie zmian treści określonych informacji publicznych udostępnianych na stronach podmiotowych BIP mający dostęp do modułu administracyjnego strony podmiotowej BIP w oparciu o mechanizmy identyfikacji i autoryzacji nadzorowane przez administratora strony podmiotowej BIP;
- 9) **Urzędzie** – należy przez to rozumieć Urząd Gminy Osielsko;
- 10) **Kierowniku** - należy przez to rozumieć kierownika komórki organizacyjnej;
- 11) **Sekretarzu** - należy przez to rozumieć Sekretarza Gminy Osielsko;
- 12) **Skarbniku** – należy przez to rozumieć Skarbnika Gminy Osielsko.
- 13) **Gminnej jednostce organizacyjnej** – należy przez to rozumieć jednostkę utworzoną przez Gminę Osielsko w celu wykonywania zadań publicznych gminy.
- 14) **Kierowniku gminnej jednostki organizacyjnej** – należy przez to rozumieć osobę kierującą gminną jednostką organizacyjną, o której mowa w pkt 13.

III. Karty usług

§ 6. Karty usług tworzone są według jednolitego wzoru stanowiącego załącznik nr 1 do niniejszej procedury.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



§ 7. Każda karta usług stanowi jednolite pod względem graficznym opracowanie i zawiera informacje dotyczące następujących punktów:

- 1) nazwa usługi;
- 2) opis usługi;
- 3) kogo dotyczy usługa;
- 4) czas realizacji;
- 5) wymagane dokumenty;
- 6) opłaty;
- 7) tryb odwoławczy;
- 8) podstawa prawna;
- 9) miejsce obsługi klienta;
- 10) numer telefonu i faxu;
- 11) adres strony internetowej BIP;
- 12) dni i godziny obsługi klienta;
- 13) informacje dodatkowe;
- 14) formularze do pobrania;
- 15) metryka karty;

§ 8. 1. Na karcie usług podpisują się :

- 1) Urzędnik, który opracował kartę usługi;
- 2) Kierownik, który zaakceptował kartę usługi, a w przypadku kart z zakresu podatków dodatkowo Skarbnik; w przypadku samodzielnych stanowisk pracy kartę usług akceptuje Sekretarz;
- 3) Radca prawny, który zaopiniował kartę usługi;
- 4) Sekretarz Gminy zatwierdzając kartę usługi.

2. W przypadku usług świadczonych w gminnej jednostce organizacyjnej składanie podpisów na karcie usługi odbywa się z uwzględnieniem odpowiednio ust. 1, przy czym rolę Kierownika pełni w tym przypadku Kierownik gminnej jednostki organizacyjnej.

§ 9. Karty usług numerowane są według jednolitego wzoru: symbol komórki organizacyjnej lub gminnej jednostki organizacyjnej, symbol klasyfikacyjny z jednolitego rzeczowego wykazu akt, kolejny numer usługi (wynikający z ewidencji) i rok, w którym karta usługi powstała.

§ 10. Do kart usług dołączane są formularze, które dzieli się na :

- 1) zewnętrzne (wynikające z przepisów prawnych);
- 2) wewnętrzne (wynikające z uchwał Rady Gminy Osielsko, Zarządzeń Wójta Gminy Osielsko, lub opracowane w danej komórce organizacyjnej).

IV. Tworzenie kart usług

§ 11. 1. Tworzenie kart usług w Urzędzie odbywa się w następujących etapach:



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



- 1) **Etap I** – Sekretarz zleca Kierownikom lub pracownikom na samodzielnych stanowiskach pracy przygotowanie katalogu usług świadczonych w poszczególnych komórkach organizacyjnych lub przez samodzielne stanowiska dla których będą tworzone karty usług zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik nr 4 do niniejszej procedury;
 - 2) **Etap II** – weryfikacja i zatwierdzenie przez Sekretarza zaproponowanych przez Kierowników/Samodzielne stanowiska pracy katalogów usług. Karty z zakresu podatków dodatkowo weryfikuje i zatwierdza Skarbnik, a karty samodzielnych stanowisk pracy Sekretarz. Nazwy świadczonych usług w katalogach powinny być zgodne z listą spraw realizowanych na ePUAP;
 - 3) **Etap III** – Sekretarz zleca Kierownikom/Urzędnikom na Samodzielnych stanowiskach pracy wykonanie kart usług zgodnie z zatwierdzonymi katalogami o których mowa w pkt. 2);
 - 4) **Etap IV** – stworzenie przez Sekretarza ewidencji kart usług świadczonych w Urzędzie Gminy Osielsko, zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik nr 2 do niniejszej procedury;
 - 5) **Etap V** – Sekretarz podejmuje decyzję o zleceniu implementacji wybranych formularzy do stworzonych kart usług na ePUAP.
2. Tworzenie kart usług w zakresie usług świadczonych przez gminną jednostkę organizacyjną odbywa się odpowiednio z uwzględnieniem ust. 1, przy czym rolę Kierownika pełni w tym przypadku Kierownik gminnej jednostki organizacyjnej.

§ 12. 1. Proces postępowania w przypadku tworzenia karty usługi:

- 1) Urzędnik wyznaczony przez Kierownika/Sekretarza w przypadku samodzielnych stanowisk pracy opracowuje kartę usługi na szablonie wzoru karty dołączając stosowne wnioski i formularze;
- 2) Urzędnik sprawdza kartę usługi pod względem merytorycznym;
- 3) Urzędnik formatuje kartę usługi pod względem graficznym;
- 4) Przygotowaną kartę usługi :
 - a) opiniuje radca prawny,
 - b) akceptuje Kierownik/ Sekretarz w przypadku samodzielnych stanowisk pracy, a w przypadku karty dotyczącej spraw podatkowych dodatkowo Skarbnik,
 - c) zatwierdza Sekretarz;
- 5) w przypadku podjęcia decyzji o implementacji formularzy na ePUAP, Sekretarz wydaje odpowiedzenie zlecenie.

2. Proces postępowania w przypadku tworzenia karty usługi dla usług świadczonych przez gminną jednostkę organizacyjną nadzoruje jej Kierownik, który również akceptuje wytworzoną kartę usługi.

§ 13. Każda z osób biorących udział w procesie może zgłosić konieczność naniesienia korekt i poprawek do tworzonej karty usług.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



§ 14. W przypadku uwag do przygotowanej karty usług, koniecznych zmian dokonuje Urzędnik opracowujący kartę.

§ 15. Tworzenie karty usługi według powyższej procedury obrazuje schemat stanowiący załącznik nr 3 do niniejszej procedury przy czym, jeżeli w schemacie jest mowa o kierowniku należy przez to rozumieć zarówno kierownika komórki organizacyjnej Urzędu jak i kierownika gminnej jednostki organizacyjnej.

V. Ewidencja kart usług

§ 16. Karty usług po zatwierdzeniu przez Sekretarza zostają przez niego wpisane do ewidencji kart usług obowiązującej dla Urzędu oraz nadawany im jest numer.

§ 16. Oryginały kart usług wraz z wnioskami i formularzami znajdują się u Sekretarza.

§ 17. Monitorowanie zgodności kart usług z przepisami prawa, aktualizacja danych zawartych w kartach oraz przygotowanie propozycji uzupełnienia katalogu usług świadczonych w Urzędzie Gminy Osielesko oraz gminnych jednostkach organizacyjnych o nowe karty usług, należy do Urzędnika merytorycznego na danym stanowisku pracy/Urzędnika na samodzielnym stanowisku pracy i Kierownika/Kierownika gminnej jednostki organizacyjnej, a w przypadku kart z zakresu podatków dodatkowo Skarbnika.

VI. Odpowiedzialność

§ 18. Odpowiedzialność wynikająca z treści niniejszej procedury jest następująca:

1) **Sekretarz** odpowiada za:

- a) zlecenie Kierownikom/Kierownikom gminnych jednostek organizacyjnych/pracownikom na samodzielnym stanowiskach pracy przygotowania katalogu usług świadczonych w podległych im komórkach organizacyjnych,
- b) weryfikację i zatwierdzenie katalogu usług dla poszczególnych komórek organizacyjnych,
- c) zlecenie Kierownikom/ Kierownikom gminnych jednostek organizacyjnych/pracownikom na samodzielnym stanowiskach wykonania kart usług, które zostały przez niego zaakceptowane,
- d) tworzenie i nadzór nad ewidencją kart usług świadczonych w Urzędzie, z podziałem na poszczególne komórki organizacyjne,
- e) zlecenie pracownikowi lub wykonawcy zewnętrznemu implementacji wybranych formularzy elektronicznych na ePUAP,
- f) w przypadku Samodzielnym stanowisk Sekretarz pełni funkcję Kierownika zgodnie z § 18 pkt. 2

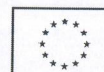
2) **Kierownik/ Urzędnik na samodzielnym stanowisku pracy** odpowiada za:

- a) przygotowywanie katalogu usług świadczonych w podległych im komórkach organizacyjnych,



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



- b) akceptowanie przygotowanych kart usług przez Urzędnika,
 - c) przekazanie do zaopiniowania radcy prawnemu przygotowanych kart usług,
 - d) nadzór nad tworzeniem kart usług w danej komórce organizacyjnej,
 - e) monitorowanie aktualizacji kart usług w danej komórce organizacyjnej,
- 3) **Urzędnik** wykonujący daną usługę odpowiada za:
- a) opracowanie karty usługi na wzorze,
 - b) sprawdzenie karty usługi pod względem merytorycznym,
 - c) formatowanie karty usługi pod względem graficznym,
 - d) wprowadzenie zmian w przypadku zgłoszenia uwag do tworzonej karty usług,
 - e) monitorowanie aktualizacji kart usług świadczonych na danym stanowisku pracy,
 - f) przekazanie zatwierdzonych kart usług do Redaktora BIP celem publikacji w BIP,
 - g) przekazanie zatwierdzonych kart usług w wersji papierowej na stanowiska pracowników realizujących dane usługi oraz przekazanie karty do Punktu Informacyjnego;
- 4) **Kierownik gminnej jednostki organizacyjnej** odpowiada za zadania określone w pkt. 2 i 3 dla kart obowiązujących dla usług świadczonych przez gminną jednostkę organizacyjną.

VII. Dostęp do kart usług

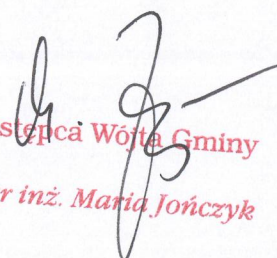
§ 19. Zatwierdzone karty usług (wraz ze stosownymi formularzami i wnioskami) w wersji elektronicznej Urzędnik przekazuje do Redaktora BIP celem publikacji na stronie BIP Urzędu.

§ 20. Zatwierdzone i wpisane do ewidencji kart usług, karty (wraz ze stosownymi formularzami i wnioskami) w wersji papierowej są u Sekretarza i trafiają na stanowisko realizujące dane usługi.

VIII. Dostęp do formularzy elektronicznych

§ 21. Formularze elektroniczne przygotowane zgodnie z wymaganiami Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej podlegają publikacji na ePUAP.

§ 22. Publikacji/implementacji formularzy elektronicznych, o których mowa w § 21 dokonuje wyznaczony pracownik lub wykonawca zewnętrzny na zlecenie Sekretarza.


Zastępca Wójta Gminy
mgr inż. Maria Jończyk



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



*Załącznik nr 1 do Procedury tworzenia kart usług wraz z niezbędnymi
wnioskami i formularzami w Urzędzie Gminy Osielsko*

WZÓR KARTY USŁUG

	Urząd Gminy Osielsko ul. Szosa Gdańska 55A, 86-031 Osielsko tel. +48 52 324 18 00, fax: +48 52 324 18 03 bip: www.bip.osielsko.pl urząd: www.osielsko.pl , e-mail: sekretariat@osielsko.pl	KARTA USŁUGI Nr..... z dnia AKTUALIZACJA z dnia
NAZWA USŁUGI		

(czcionka Times New Roman – 11, wyjustowane)

- 1) nazwa usługi;
- 2) opis usługi;
- 3) kogo dotyczy usługa;
- 4) czas realizacji;
- 5) wymagane dokumenty;
- 6) opłaty;
- 7) tryb odwoławczy;
- 8) podstawa prawna;
- 9) miejsce obsługi klienta;
- 10) numer telefonu i faxu;
- 11) adres strony internetowej BIP;
- 12) dni i godziny obsługi klienta;
- 13) informacje dodatkowe;
- 14) formularze do pobrania;
- 15) metryka karty;

Wyszczególnienie	Imię i nazwisko	Data i podpis
Opracował/a:		
Zaakceptował/a:		
Zaopiniował/a:		
Zatwierdził/a:		

Uwaga: w przypadku usług świadczonych przez jednostkę organizacyjną uwzględnia się w Karcie nazwę i dane teleadresowe tej jednostki.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Załącznik nr 2 do Procedury tworzenia kart usług wraz z niezbędnymi

wnioskami i formularzami w Urzędzie Gminy Osielesko

**EWIDENCJA KART USŁUG ŚWIADCZONYCH DLA KLIENTÓW
W URZĘDZIE GMINY OSIELESKO**

I. REFERAT/ STANOWISKO

Lp.	Numer karty usług	Nazwa usługi	Data założenia karty usług	Daty aktualizacji karty usług	Uwagi

II. REFERAT/ STANOWISKO

Lp.	Numer karty usług	Nazwa Usługi	Data założenia karty usług	Daty aktualizacji karty usług	Uwagi

III. REFERAT/ STANOWISKO

Lp.	Numer karty usług	Nazwa Usługi	Data założenia karty usług	Daty aktualizacji karty usług	Uwagi

IV. REFERAT / STANOWISKO

Lp.	Numer karty usług	Nazwa Usługi	Data założenia karty usług	Daty aktualizacji karty usług	Uwagi



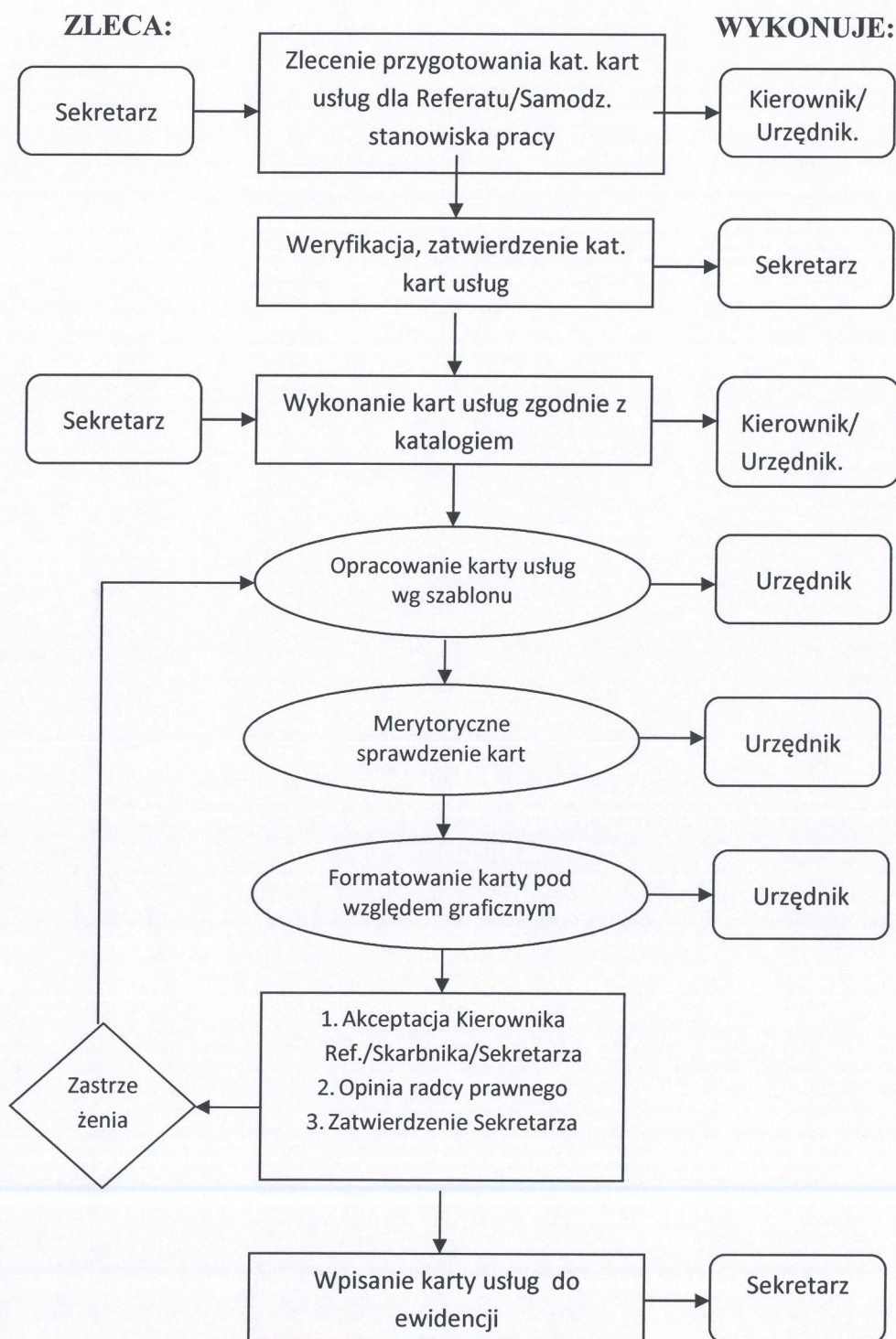
KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Załącznik nr 3 do Procedury tworzenia kart usług wraz z niezbędnymi wnioskami i formularzami w Urzędzie Gminy Osielsko

Schemat tworzenia kart usług w Urzędzie Gminy Osielsko

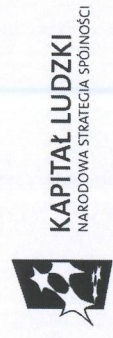


Załącznik nr 4 do Procedury tworzenia kart usług wraz z niezbędnymi wnioskami i formularzami w Urzędzie Gminy Osielesko

**KATALOG ŚWIADCZONYCH USŁUG
REFERAT/ STANOWISKO.....**

Lp.	Nazwa usługi	Zatwierdzenie/adnotacja Sekretarza
1		
2		
3		
4		

.....
Data i podpis
Kierownika komórki organizacyjnej/
Pracownika na samodzielnym stanowisku pracy



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego