

ZARZĄDZENIE Nr 59/2013
Burmistrza Miasta Mława
z dnia 10 maja 2013r.

w sprawie wprowadzenia w Urzędzie Miasta Mława procedury tworzenia i aktualizacji kart usług.

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity: Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 ze zm.), Burmistrz Miasta Mława zarządza, co następuje:

§ 1

1. W celu ułatwienia obywatelom załatwiania spraw w Urzędzie Miasta Mława, wprowadza się procedurę tworzenia i aktualizacji kart usług.
2. Procedura tworzenia i aktualizacji kart usług w Urzędzie Miasta Mława zawarta jest w załączniku do niniejszego Zarządzenia.

§ 2

Wykonanie Zarządzenia powierza się Sekretarzowi Miasta.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

PROCEDURA TWORZENIA I AKTUALIZACJI KART USŁUG

1. Cel Procedury

Celem wprowadzenia niniejszej procedury jest zapewnienie aktualizacji danych zawartych w kartach usług świadczonych w Urzędzie Miasta Mława.

2. Przedmiot procedury

Przedmiotem procedury jest określenie sposobu dokonywania aktualizacji kart usług, opisujących proces realizacji usług świadczonych w Urzędzie Miasta Mława.

3. Zakres stosowania i odpowiedzialność

Procedura jest stosowana przez wszystkie wydziały urzędu i samodzielne stanowiska. Za aktualizację treści zawartej w karcie usługi odpowiada pracownik merytoryczny komórki organizacyjnej wykonujący daną usługę. Nadzór nad procesem aktualizacji opisu w kartach usług sprawują Naczelnicy Wydziałów i bezpośredni przełożeni samodzielnych stanowisk, a prawidłowość realizacji tego procesu nadzoruje Sekretarz Miasta.

4. Przebieg postępowania

4.1 Standaryzacja opisu w kartach usług.

Karta usługi powinna zawierać w szczególności następujące informacje:

- nazwę usługi,
- wykaz dokumentów niezbędnych do załatwienia danej sprawy
- opłaty
- komórka organizacyjna i namiary na osobę do kontaktu
- termin i sposób załatwienia sprawy
- tryb odwoławczy
- podstawa prawna
- wzór wniosku lub formularza (jeśli dotyczy).

4.2 Opracowywanie i zatwierdzanie karty usług.

4.2.1 Kartę nowej usługi sporządza oraz aktualizacji istniejącej karty usługi dokonuje pracownik komórki organizacyjnej odpowiedzialny merytorycznie za tę usługę. Karta zawiera datę sporządzenia i podpis sporządzającego. Akceptacji opisu nowej/zaktualizowanej karty usługi poprzez podpis dokonuje Naczelnik Wydziału lub bezpośredni przełożony pracownika na samodzielnym stanowisku. Kartę usługi zatwierdza Burmistrz, Zastępca Burmistrza, Sekretarz Miasta lub Skarbnik Miasta zgodnie z podległością służbową Wydziału/samodzielnego stanowiska. Oryginały tak sporządzonych kart usług przechowywane są w poszczególnych komórkach organizacyjnych. Na oryginale

zdezaktualizowanej karty usługi należy umieścić adnotację „nieaktualne”, a dostępne kopie lub wydruki dla klientów wycofać i zniszczyć.

4.2.2 Aktualizacja kart usług dokonywana jest przez pracownika odpowiedzialnego merytorycznie za daną usługę na bieżąco, w wyniku monitorowania obowiązujących przepisów prawa, zmian organizacyjnych w Urzędzie oraz innych okoliczności, które należy uwzględnić w karcie usługi.

4.2.3 Sekretarz Miasta corocznie, w terminie do końca trzeciego kwartału dokonuje przeglądu aktualności kart usług. W tym celu Naczelnicy Wydziałów i pracownicy na samodzielnych stanowiskach w terminie do 20 września składają Sekretarzowi Miasta pocztą elektroniczną krótki raport o stanie aktualności kart usług realizowanych w ich komórkach organizacyjnych.

4.2 Dostępność kart usług.

Karty usług są dostępne publicznie w wersji elektronicznej na stronie internetowej Urzędu Miasta Mława www.mlawa.pl w Informatorze Urzędowym BIP w zakładce: Poradnik interesanta. Do umieszczenia w BIP w terminie 7 dni od zatwierdzenia nowej/zaktualizowanej karty usługi zobowiązany jest pracownik odpowiedzialny merytorycznie za daną usługę.