

Urząd Miasta Płocka	Tworzenie i aktualizacja kart usług świadczonych przez Urząd Miasta Płocka	Wydanie 03 z dnia 28.09.2005
IN – 11		Strona 1 z 2

OPIS POSTĘPOWANIA

Karty usług są dostępne dla klientów w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miasta Płocka oraz w Biurze Obsługi Klienta na stanowisku informacji i stanowiskach merytorycznych.

WEJŚCIE: potrzeba utworzenia nowej karty bądź aktualizacja już istniejącej karty usługi

1. Karta usługi zawiera:

- tytuł (określenie sprawy),
- niezbędny formularz (np. wniosek),
- zestawienie wymaganych dokumentów,
dokładne, jednoznaczne wskazanie wszystkich dokumentów, np. zamiast "tytuł prawny do lokalu" należy wymienić konkretne dokumenty – umowę najmu, dzierżawy, akt własności – właściwe w danej sprawie;
- informację o wysokości opłat i sposobie ich wniesienia,
np. czy opłatę wnosi się w kasie, na konto, nr konta; w razie opłaty znakiem skarbowym miejsce sprzedaży znaków;
- termin załatwienia sprawy,
- formę załatwienia sprawy (np. wydanie decyzji, zaświadczenia, legitymacji)
- informację o miejscu i złożenia i odebrania dokumentów,
- informację o komórce prowadzącej sprawę merytorycznie,
należy wskazać oddział lub referat(wraz z nr tel.) – zależnie od tego na jakim poziomie prowadzona jest sprawa
- określenie, kto udziela informacji w danej sprawie,
- podstawę prawną danej czynności i miejsce w którym klient może zapoznać się z właściwym aktem normatywnym,
powołanie podstawy prawnej winno być sformułowane w sposób ułatwiający klientowi zapoznanie się z aktem normatywnym – należy wskazać konkretny zapis, nie zaś sam akt prawny, w uzasadnionych przypadkach (np. ostrzeżenie o odpowiedzialności związanej ze złożeniem oświadczenia co do okoliczności sprawy) przytaczając także pełne brzmienie powoływanego przepisu;
- godziny pracy Urzędu.

2. W przypadku konieczności wprowadzenia nowej karty usługi kierownik komórki organizacyjnej przygotowuje bazowy dokument wg załączonego do niniejszej instrukcji wzoru, a następnie przekazuje go do Kierownika Biura Obsługi Klienta celem zamieszczenia karty usługi w Biuletynie Informacji Publicznej i udostępnienia w Biurze Obsługi Klienta. Dokument bazowy sporządzany jest w wersji papierowej jako wzorzec dla egzemplarzy przewidzianych do dystrybucji i zawiera informację o osobie sporządzającej, o osobie odpowiedzialnej za aktualizację kart (nazwisko i nr tel.) oraz podpis osoby zatwierdzającej merytorycznie.

3. Od dnia 1 czerwca 2005 r. bieżąca aktualizacja kart usług prowadzona jest za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta. W przypadku konieczności wprowadzenia zmiany do istniejącej karty usługi kierownik komórki organizacyjnej nanosi zmianę oraz datę dokonania zmiany na istniejącą kartę wydrukowaną z BIP i przekazuje ją bezpośrednio do Kierownika Biura Obsługi Klienta celem niezwłocznego zamieszczenia zmian w BIP-ie. Uaktualnienie karty usług następuje nie później niż w ciągu 14 dni od zdarzenia skutkującego potrzebą aktualizacji.

4. Nadzór nad aktualnością i kompletnością informacji zawartych w kartach usług sprawują kierownicy komórek organizacyjnych wg właściwości merytorycznej.

5. Na koniec każdego półrocza Kierownik Biura Obsługi Klienta dokonuje oceny funkcjonowania kart usług pod względem spełniania oczekiwań klientów. W razie konieczności wprowadzenia zmian zwraca się ze stosownym wnioskiem do Pełnomocnika Prezydenta Miasta Płocka ds. Systemów Zarządzania.

WYJŚCIE: nowa lub zaktualizowana karta usługi.

Autor dokumentu	Zatwierdził merytorycznie	Zatwierdził do użytkowania
Anna Domańska Cezary Dzięcielski	Anna Markiewicz - Sobczak	Krystyna Kowalewska

Urząd Miasta Płocka	Tworzenie i aktualizacja kart usług świadczonych przez Urząd Miasta Płocka	Wydanie 03 z dnia 28.09.2005
IN – 11		Strona 2 z 2

KARTA USŁUGI – dokument bazowy**TYTUŁ**

(określenie sprawy):

NIEZBĘDNY FORMULARZ:**WYMAGANE DOKUMENTY:****WYSOKOŚĆ OPŁATY:****SPOSÓB WNIESIENIA OPŁATY:****TERMIN ZAŁATWIENIA SPRAWY:****FORMA ZAŁATWIENIA SPRAWY:****MIEJSCE ZŁOŻENIA I ODEBRANIA DOKUMENTÓW:****SPRAWĘ PROWADZI:****INFORMACJI UDZIELA:****PODSTAWA PRAWNA:****GODZINY PRACY URZĘDU:**

Osoba sporządzająca kartę.....

Osoba odpowiedzialna za bieżącą aktualizację karty:.....

Osoba zatwierdzająca kartę pod względem merytorycznym.....

Autor dokumentu Anna Domańska Cezary Dziecielski	Zatwierdził merytorycznie Anna Markiewicz - Sobczak	Zatwierdził do użytkowania Krystyna Kowalewska
--	--	---