

ZARZĄDZENIE NR 193/05
BURMISTRZ MIASTA PUŁTUSK
z dnia 28.09.2005

**w sprawie wprowadzenia obowiązku stosowania Katalogu Usług
świadczonych w Urzędzie Miejskim w Pułtusku i procedury jego
aktualizacji.**

Na podstawie art. 30 ust.1 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001r. Nr 142, poz. 1591 z 2002r. Nr 23, poz. 220, Nr 62, poz. 558, Nr 113,poz. 984,Nr 214, poz. 1806, z 2003 r. Nr 80, poz. 717, Nr 162, poz. 1568, z 2004 r. Nr 102 poz. 1055, Nr 116, poz. 1203) zarządzam co następuje:

§ 1

Wprowadzam obowiązek stosowania Katalogu Usług świadczonych w Urzędzie Miejskim w Pułtusku, zawierającego zestaw kart i wzory wniosków dotyczących usług świadczonych dla klientów Urzędu Miejskiego w Pułtusku.

§ 2

Karty Usług wraz z wzorami wniosków znajdują się na stronie internetowej Urzędu Miejskiego w Pułtusku (link Gminnego Centrum Informacji). W wersji drukowanej karty można otrzymać w Gminnym Centrum Informacji Urzędu Miejskiego w Pułtusku.

§ 3

Katalog musi być opracowany i aktualizowany zgodnie z zasadami określonymi w procedurze opracowania i Aktualizacji Katalogu Usług, stanowiącej załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

PROCEDURA OPRACOWANIA I AKTUALIZACJI KATALOGU USŁUG

I. Ogólne informacje

1. Katalog usług jest zbiorem kart usług świadczonych mieszkańcom w Urzędzie Miejskim w Pułtusku wraz z wzorami wniosków niezbędnych do realizacji niektórych spraw administracyjnych.
2. Celem wprowadzenia procedury i opracowania aktualizacji Katalogu Usług jest monitorowanie zgodności kart z przepisami prawa, aktualizację istniejącej w katalogu usług karty, poprzez jej zmianę, wprowadzenie do katalogu nowej karty usług.

II. Standaryzacja karty usług.

1. Karta usługi powinna zawierać następujące informacje;
 - a) nazwę usługi świadczonej w urzędzie
 - b) podstawę prawną
 - c) miejsce załatwienia sprawy
 - d) numer pokoju, numer telefonu, godziny pracy
 - e) sposób załatwienia sprawy
 - f) wykaz wymaganych dokumentów do załatwienia sprawy
 - g) wysokość opłat skarbowych
 - h) czas oczekiwania na załatwienie sprawy
 - i) dodatkowe informacje dotyczące szkolenia
2. Karta po opracowaniu jest podpisana z datą akceptacji przez osoby, które opracowały i zaakceptowały karty pod względem merytorycznym.
3. Nową usługę, która została przydzielona w trakcie realizacji Zarządzenia, opracowuje osoba odpowiedzialna za jej realizację.

III. Aktualizacja Karty Usług

1. Kontrolę aktualizacji Katalogu Usług raz w roku dokonuje Sekretarz Miasta.
2. Do końca września każdego roku osoby odpowiedzialne przedstawiają Sekretarzowi Miasta krótki raport o stanie aktualizacji kart dotyczących usług realizowanych w wydziałach.
3. Jakiegokolwiek zmiany naniesione na karcie usług należy opisać w Karcie Aktualizacyjnej, z zapisu, którego dotyczy zmiana.
4. Osobą odpowiedzialną za aktualizację karty jest osoba, która ją opracowała:
 - a) Kartę Aktualizacyjną i wydruk poprawionej karty po zaistniałej zmianie Kierownik Wydziału lub Referatu przekazuje Sekretarzowi Miasta
 - b) Kartę Aktualizacyjną wraz z jednolitym tekstem karty usługi w wersji poprawionej i elektronicznej osoba odpowiedzialna za jej aktualizację dostarcza swojemu przełożonemu

- c) kolejne wersje karty otrzymują numery w pozycji Nr Karty
tj.:symbol/numer/numer kolejny aktualizacji
5. Kontrola aktualizacji karty odbywa się raz na trzy miesiące, przez osobę ją sprawdzającą, poprzez złożenie podpisu z aktualną datą.

IV. Ocena działań.

- 1.Klienci mają możliwość oceny karty usług poprzez wypełnienie ankiety dostępnej w Urzędzie Miejskim w Gminnym Centrum Informacji.
- 2.Działania kontrolne i oceniające dokonuje Sekretarz Miasta.