



ZARZĄDZENIE Nr 39

Wójta Gminy Iłów
z dnia 16.09.2013 r.w sprawie wprowadzenia w Urzędzie Gminy w Iłowie 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 2013 r. Nr 594 ze zm.), Wójt Gminy Iłów zarządza, co następuje:

§ 1

1. W celu ułatwienia klientom załatwiania spraw w Urzędzie Gminy w Iłowie, wprowadzam procedurę tworzenia i aktualizacji kart usług, stanowiącą załącznik nr 1 do zarządzenia.
2. Wprowadzam wzór karty usługi, stanowiący załącznik nr 2 do zarządzenia.

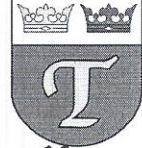
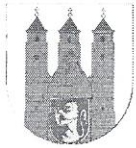
§ 2

Nadzór na wykonaniem zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy Iłów.

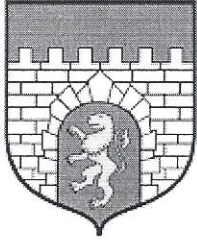
§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

WÓJT GMINY
Roman Kubiś

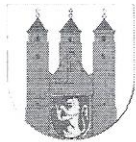


Załącznik Nr 1 do Zarządzenia nr 39/2013
Wójta Gminy Iłów z dnia 16.09.2013 r.
w sprawie wprowadzenia w Urzędzie Gminy
w Iłowie procedury tworzenia i aktualizacji
kart usług

	KARTA INFORMACYJNA URZĄD GMINY W IŁOWIE 96-520 Iłów, ul. Płocka 2	BOM Nr .././...
PODSTAWA PRAWNA:		
PODMIOT UPRAWNIONY DO WYSTĄPIENIA O ZAŁATWIENIE SPRAWY:		
WYMAGANE DOKUMENTY:		
OPLATY:		
FORMA ZAŁATWIENIA SPRAWY:		
TERMIN ZAŁATWIENIA:		
TRYB ODWOŁAWCZY:		
INNE INFORMACJE:		
SPRAWĘ ZAŁATWIA: Stanowisko ds., pokój tel.		
WNIOSKI, FORMULARZE:		

Opracował/a Data:	Zaakceptował/a Data:	Zatwierdził/a Data:
-------------------------------------	----------------------------------	---------------------------------





PROCEDURA TWORZENIA I AKTUALIZACJI KART USŁUG W URZĘDZIE GMINY W IŁOWIE

§ 1

Cel i przedmiot procedury

1. Procedura określa zasady tworzenia i aktualizacji kart usług (z wnioskami i formularzami) oraz sposoby ich udostępniania. Procedura dotyczy kart dla najczęściej załatwianych spraw w Urzędzie Gminy w Iłowie.
2. Wdrożenie procedury uczyni proces tworzenia i aktualizacji kart usług uporządkowanym i czytelnym dla urzędników. Stosowanie procedury ma na celu przede wszystkim ułatwić klientom Urzędu Gminy w Iłowie dostęp do świadczonych w nim usług, dostarczyć aktualnych informacji o sposobie załatwienia spraw oraz usprawnić obsługę klientów.

§ 2

Definicje

Ilekcroć w niniejszej procedurze jest mowa o:

- 1) BIP – należy przez to zrozumieć podmiotową stronę Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Gminy w Iłowie prowadzoną w adresie domenowym: bip.ilow.pl;
- 2) Biuro Obsługi Mieszkańców – należy przez to rozumieć wydzielone w siedzibie Urzędu miejsce, którego zadaniem jest obsługa klientów w zakresie przyjmowania wniosków, udzielanie informacji o trybie, procedurach i przebiegu rozpatrywania spraw oraz wydawanie dokumentów;
- 3) ewidencja – uporządkowany wykaz kart usług realizowanych w Urzędzie Gminy w Iłowie prowadzony przez Sekretarza Gminy Iłów;
- 4) kartach usług – należy przez to rozumieć jednorodne pod względem formatu i standardu opracowanie, kompleksowo opisujące sposób załatwienia usług (spraw) świadczonych w Urzędzie Gminy w Iłowie, które jest udostępnione dla klientów Urzędu wraz ze wszystkimi niezbędnymi wzorcami wniosków i formularzy;
- 5) urzędniku – należy przez to rozumieć pracownika merytorycznego do którego obowiązków należy załatwianie określonego rodzaju spraw, zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Gminy w Iłowie oraz zakresem czynności pracowniczych,
- 6) Sekretarzu – należy przez to rozumieć Sekretarza Gminy Iłów.

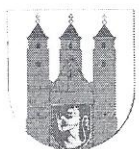
§ 3

Karty usług

1. Karty usług tworzone są według jednolitego wzoru stanowiącego załącznik Nr 2 do niniejszego zarządzenia.
2. Każda karta usługi stanowi jednolite pod względem graficznym opracowanie, które zawiera informacje dotyczące następujących punktów :
 - 1) nazwa usługi;
 - 2) podstawę prawną usługi;
 - 3) wymagane dokumenty do realizacji procedury;
 - 4) opłaty;
 - 5) termin i sposób załatwienia (termin odpowiedzi);
 - 6) lokalizacja stanowiska odpowiedzialnego za realizację usługi
 - 7) tryb odwoławczy;
 - 8) dodatkowe informacje/uwagi;
 - 9) formularze i wnioski do pobrania.



[Handwritten signature]



3. W każdym oryginale karty usługi zamieszczona jest tabela, w której

podpisują się:

- 1) urzędnik, który opracował kartę usługi;
 - 2) Sekretarz który zaakceptował kartę usługi;
 - 3) Wójt Gminy Iłów zatwierdzający kartę usługi.
4. Karty usług numerowane są przez Sekretarza według jednolitego wzoru, w którym poszczególne elementy oznaczają symbol komórki organizacyjnej, kolejny numer usługi (wynikający z ewidencji) i kolejny nr wersji podawany w nawiasie np. Karta usługi nr USC 7 (1).
5. Do karty usługi dołącza się formularze lub wzory wniosków, które mogą mieć charakter:
- 1) zewnętrzny – wynikający z przepisów prawnych powszechnie obowiązujących;
 - 2) wewnętrzny – wynikający z uchwał Rady Gminy Iłów, Zarządzeń Wójta Gminy Iłów lub opracowane w danej komórce organizacyjnej/stanowisku merytorycznym.

§ 4

Tworzenie kart usług

1. Tworzenie nowej karty usługi powinno zostać zainicjowane przez urzędnika odpowiadającego za realizację danej usługi. Jej utworzenie może również zlecić Wójt Gminy lub Sekretarz.
2. Tworzenie kart usług w Urzędzie Gminy w Iłowie odbywa się w następujących etapach:
 - 1) I etap – urzędnik identyfikuje usługę świadczoną na danym stanowisku (wynikającą z Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Gminy w Iłowie i z zakresu czynności oraz z przepisów prawa), przygotowuje kartę usługi na szablonie wzoru karty dołączając stosowne wnioski i formularze;
 - 2) II etap – urzędnik konsultuje treść procedury z radcą prawnym (opiniowanie karty usługi);
 - 3) III etap – Sekretarz akceptuje kartę usługi i nadaje jej stosowny numer;
 - 4) IV etap – Wójt Gminy Iłów zatwierdza kartę usługi.

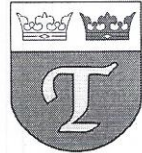
§ 5

Aktualizacja kart usług

1. Konieczność aktualizacji kart usług wynika w szczególności z następujących powodów:
 - 1) zmiany przepisów prawa;
 - 2) zmian organizacyjnych w Urzędzie Gminy w Iłowie;
 - 3) uzasadnionych uwag i wniosków od klientów.
2. Do 15 grudnia każdego roku każdy urzędnik składa Sekretarzowi pisemną informację dotyczącą oceny stanu aktualności kart usług, które realizuje na swoim stanowisku pracy oraz potrzeb utworzenia nowych kart.
3. Każdy pracownik Urzędu może zgłosić konieczność aktualizacji danej karty usługi lub potrzebę utworzenia nowej karty oraz jest zobowiązany do współpracy w zakresie tych czynności.
4. Wprowadzenie okresowej oceny i aktualizacji kart ma na celu stałe kontrolowanie ich zgodności z przepisami prawa, aktualizację danych zawartych w karcie oraz uzupełnienie ewidencji o karty usług dotychczas w niej nie ujęte.
5. Sekretarz może zlecić pracownikowi kontrolę aktualizacji kart usług.
6. Aktualizacja kart usług w związku ze zmianą przepisów prawa winna być przeprowadzona niezwłocznie, aby w terminie wejścia zmienionego przepisu w życie informacje zawarte na karcie usługi były aktualne. W innych przypadkach w terminie 7 dni od dnia zmiany informacji.
7. Aktualizacja karty usługi w Urzędzie Gminy w Iłowie odbywa się w następujących etapach:
 - 1) I etap – urzędnik odpowiadający za realizację danej usługi sporządza zaktualizowaną kartę usługi na szablonie wzoru karty usługi, aktualizując również stosowne wnioski i formularze zmieniając w nr karty wersję na kolejną;
 - 2) II etap – urzędnik konsultuje treść procedury z radcą prawnym (opiniowanie karty usługi);



[Handwritten signature]



- 3) III etap – Sekretarz akceptuje kartę usługi;
- 4) IV etap – Wójt Gminy Iłów zatwierdza zaktualizowaną kartę usługi.
8. Niezwłocznie po zatwierdzeniu zaktualizowanej karty usługi jest ona przekazywana celem opublikowania w BIP oraz udostępnienia w Biurze Obsługi Mieszkańców i na stanowiskach pracy, gdzie była realizowana usługa. Jednocześnie nieaktualne karty usług zostają usunięte.

§ 6

Usunięcie karty usługi

W przypadku konieczności usunięcia karty usługi proces postępowania jest następujący:

- 1) urzędnik składa wniosek wraz z uzasadnieniem do Sekretarza o usunięcie karty usługi;
- 2) w przypadku wyrażenia zgody Sekretarz wykreśla kartę usługi z ewidencji oraz zleca jej niezwłoczne usunięcie z BIP oraz Biura Obsługi Mieszkańców;
- 3) urzędnik usuwa daną kartę usługi w wersji papierowej ze stanowiska pracy, gdzie była realizowana dana usługa.

§ 7

Ewidencja kart usług

1. Karta usługi – jej oryginał, po zatwierdzeniu (lub zaktualizowaniu) otrzymuje kolejny numer z prowadzonej przez Sekretarza ewidencji kart usług i przechowywana jest na stanowisku merytorycznym, na którym powstała lub została zaktualizowana.
2. Nieaktualne karty usług Sekretarz przechowuje w odrębnym segregatorze przez okres 1 roku, po czym przekazuje je do brakowania.

§ 8

Odpowiedzialność

Odpowiedzialność wynikająca z treści niniejszej procedury jest następująca:

1. Sekretarz odpowiada za stosowanie procedury w Urzędzie Gminy w Iłowie:
 - 1) weryfikację i akceptowanie przygotowanych kart usług;
 - 2) nadzór nad tworzeniem kart usług oraz ich dostateczną ilością;
 - 3) monitorowanie aktualizacji kart usług;
 - 4) prowadzenie ewidencji kart usług;
 - 5) przekazanie zatwierdzonych kart usług celem publikacji w BIP oraz wyłożenia w Biurze Obsługi Mieszkańców.
2. Pracownicy merytoryczni wykonujący daną usługę odpowiadają za:
 - 1) opracowanie kart usługi zgodnie z procedurą i wzorcem szablonu karty;
 - 2) bieżące monitorowanie zgodności kart usług z obowiązującymi przepisami prawa;
 - 3) aktualizację kart usług świadczonym na danym stanowisku pracy oraz ich udostępnianie zainteresowanym klientom.

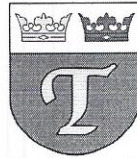
§ 9

Dostęp do kart usług i ich ocena

1. O istnieniu kart usług Urząd Gminy w Iłowie poinformuje mieszkańców poprzez stosowne ogłoszenia zamieszczone na tablicy ogłoszeń w swojej siedzibie oraz na stronie BIP.
2. Aktualnie obowiązujące karty usług (wraz ze stosownymi formularzami i wnioskami) dostępne są:
 - 1) w wersji elektronicznej na stronie BIP Urzędu Gminy w Iłowie;
 - 2) w wersji papierowej w Biurze Obsługi Mieszkańców Urzędu Gminy w Iłowie oraz na stanowiskach pracowników realizujących daną usługę.
9. Oceny kart usług klienci mogą dokonywać poprzez zgłaszanie swoich



[Handwritten signature]



uwag do Sekretarza Gminy, w Biurze Obsługi Mieszkańców lub bezpośrednio do urzędnika na jego stanowisku pracy.

10. Informacje o możliwości wnoszenia uwag do zapisów kart usług i procesu obsługi klientów zamieszczone będą w Biurze Obsługi Mieszkańców oraz na stronie BIP.
11. Każdy urzędnik ma obowiązek zbierać opinie i komentarze klientów dotyczące posługiwania się kartami usług oraz przekazywać je Sekretarzowi.
12. Uwagi od klientów będą wykorzystywane przy cyklicznie podejmowanej ocenie i aktualizacji kart usług.

Bydgoszcz, dnia 18.07.2013 r.

Opracował: inż. Rafał Kula

WÓJT GMINY

Roman Kujawa

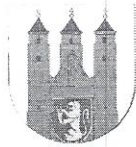




KATALOG USŁUG ŚWIADCZONYCH W URZĘDZIE GMINY W IŁOWIE

NAZWA WYDZIAŁU	NAZWA KARTY	NUMER KARTY
Ewidencja Ludności Iłów	Udostępnienie danych osobowych zgromadzonych w zbiorze meldunkowym.	USC/01/01/2013
	Wniosek o wydanie oraz wymianę dowodu osobistego	USC/02/01/2013
	WYBORY - Rejestr wyborców	USC/03/01/2013
	Wymeldowanie (obywatele polscy i cudzoziemcy)	USC/04/01/2013
	Wymeldowanie lub uchylene zameldowania (wymeldowania) w drodze decyzji administracyjnej	USC/05/01/2013
	Zameldowanie cudzoziemców na pobyt stały i czasowy	USC/06/01/2013
	Zameldowanie na pobyt stały i czasowy trwający ponad 3 miesiące	USC/07/01/2013
	Zameldowanie w drodze decyzji administracyjnej	USC/08/01/2013
	Zaświadczenie z akt dowodów osobistych	USC/09/01/2013
	Zaświadczenie z akt ewidencji ludności	USC/10/01/2013
	Zgłoszenie wyjazdu za granicę na okres dłuższy niż 6 miesięcy oraz zgłoszenie powrotu	USC/11/01/2013
Urząd Stanu Cywilnego	Odpis aktu stanu cywilnego	USC/12/01/2013
	Odtworzenie aktu Stanu Cywilnego	USC/13/01/2013
	Powrót do nazwiska noszonego przed zawarciem związku małżeńskiego - dotyczy małżeństw zawartych w latach ubiegłych	USC/14/01/2013
	Powrót do nazwiska noszonego przed zawarciem związku małżeńskiego - dotyczy małżeństw zawartych w roku bieżącym	USC/15/01/2013
	Przyznanie medalu "Za długoletnie pożycie małżeńskie"	USC/16/01/2013
	Sprostowanie oczywistego błędu pisarskiego lub uzupełnienie aktu stanu cywilnego	USC/17/01/2013
	Wpisanie do ksiąg krajowych aktów stanu cywilnego sporządzonych za granicą	USC/18/01/2013
	Zaświadczenie (do ślubu konkordatowego) stwierdzające brak okoliczności wyłączających zawarcie małżeństwa	USC/19/01/2013
	Zaświadczenie o zdolności prawnej do zawarcia związku małżeńskiego za granicą	USC/20/01/2013
	Zawarcie związku małżeńskiego - ślub cywilny	USC/21/01/2013
	Zgłoszenie urodzenia dziecka	USC/22/01/2013
	Zgłoszenie zgonu	USC/23/01/2013
	Zmiana imienia (imion) dziecka	USC/24/01/2013
	Zmiana imienia lub nazwiska	USC/25/01/2013
Księgowość podatkowa i opłaty	Ulgi w obowiązkach podatkowych	Fpp/26/01/2013
	Ulgi w podatkach i opłatach	Fpp/27/01/2013
	Wniosek o umorzenie/odroczenie zaległości w podatku od środków transportowych	Fpp/28/01/2013
	Wniosek w sprawie ulg w spłacie zobowiązań podatkowych (osoby fizyczne)	Fpp/29/01/2013
	Wydanie zaświadczenia o niezaleganiu lub stwierdzeniu stanu zaległości	Fpp/30/01/2013
	Wydanie zaświadczenia o niezaleganiu lub stwierdzeniu stanu zaległości	Fpp/31/01/2013





	Zaświadczenie o niezaleganiu w podatkach lub stwierdzające stan zaległości. - ZAS-W	Fpp/32/01/2013
	Zgłoszenie wygaśnięcia obowiązku podatkowego w podatku od środków transportowych	Fpp/32/01/2013
Stanowisko ds. wymiaru podatku i opłat	Informacja w sprawie podatku rolnego, od nieruchomości, leśnego	Fpp/33/01/2013
	Podatek leśny od osób fizycznych	Fpp/34/01/2013
	Ustalanie wymiaru podatku rolnego od osób fizycznych	Fpp/35/01/2013
	Zaświadczenie o figurowaniu podatnika w ewidencji podatkowej	Fpp/36/01/2013
Stanowisko ds. komunikacji i infrastruktury gminnej	Rejestracja, wykreślenie, zawieszenie, wznowienie lub zmiana w CEiDG	KM/37/01/2013
	Wydanie zgody na lokalizację zjazdu z drogi gminnej	KM/38/01/2013
	Wydanie zezwolenia na zajęcie pasa drogowego dotyczy robót budowlano – montażowych, rozkopów i lokalizacji sieci	KM/39/01/2013
	Wydanie zezwolenia na zajęcie pasa drogowego w celu umieszczenia w pasie drogowym urządzeń infrastruktury technicznej nie związanej z potrzebami zarządzania drogami lub potrzebami ruchu drogowego	KM/40/01/2013
Stanowisko ds. rolnictwa i ochrony środowiska	Wydawanie decyzji o środowiskowych uwarunkowaniach	RS/41/01/2013
	Wydawanie zezwoleń na usunięcie drzew/krzewów	RS/42/01/2013
Stanowisko ds. organizacyjnych i obsługi rady	Wydawanie zezwolenia na organizację imprezy masowej	Or/43/01/2013
Stanowisko ds. obsługi kasy, gosp. odpadami oraz utrzymania czystości i porządku	Wydanie zezwolenia na sprzedaż detaliczną napojów alkoholowych do spożycia w miejscu sprzedaży i poza miejscem sprzedaży	Fk/44/01/2013
Stanowisko ds. gospodarki odpadami, pozyskiwania funduszy ze środków pozabudżetowych oraz obsługi biura podawczego	Wpis do rejestru działalności regulowanej w zakresie odbierania odpadów komunalnych od właścicieli nieruchomości z terenu Gminy Hów	PFP/ 45/01/2013
	Złożenie deklaracji o wysokości opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi	PFP/46/01/2013
Stanowisko ds. gospodarki gruntami i planowania przestrzennego	Przeniesienie decyzji o warunkach zabudowy na rzecz innej osoby - dotyczy decyzji o warunkach zabudowy wydanych w oparciu o ustawę z 27 marca 2003 r. o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym	GGR/47/01/02013
	Wydanie zaświadczenia o nadaniu numeru porządkowego nieruchomości	GGR/48/01/2013
	Decyzji o warunkach zabudowy	GGR/49/01/2013
	Wniosek o wydanie zaświadczenia z miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego	GGR/50/01/2013

