

ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ

Urząd Miasta Płocka	Tworzenie i aktualizacja kart usług świadczonych przez Urząd Miasta Płocka	Wydanie 11 z dnia 21.06.2018
In – 11		Kategoria informacji: informacja publicznie dostępna
		Strona 1

OPIS POSTĘPOWANIA

Karty usług są dostępne dla klientów w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miasta Płocka.

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;*
- termin załatwienia sprawy,
- formę załatwienia sprawy (np. wydanie decyzji, zaświadczenia, legitymacji)
- informację o miejscu i złożenia i odebrania dokumentów,
- informację o przysługującym trybie odwoławczym,
- informację o komórce prowadzącej sprawę merytorycznie - *należy wskazać komórkę organizacyjną – oddział, referat lub zespół.*
- 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.

Jeśli dana usługa tego wymaga, a ze względów technicznych lub prawnych nie można zrealizować obowiązku informacyjnego wynikającego z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, w samym formularzu, należy w karcie usługi zamieścić klauzulę informacyjną dotyczącą przetwarzania danych osobowych.

- W przypadku konieczności wprowadzenia **nowej karty** usługi kierownik komórki organizacyjnej przygotowuje bazowy dokument wg załączonego do niniejszej instrukcji wzoru, a następnie **przekazuje go do pracownika Zespołu Systemów Zarządzania celem zamieszczenia karty w BIP, a następnie do wszystkich komórek zajmujących się obsługą klienta w danym zakresie**. Dokument bazowy sporządzany jest w postaci pliku elektronicznego w wersji edycyjnej i przesyłany za pomocą systemu Mdok jako wzorzec dla egzemplarzy przewidzianych do dystrybucji i zawiera informację o osobie sporządzającej, o osobie odpowiedzialnej za aktualizację karty (nazwisko i nr tel.) i podpis osoby zatwierdzającej merytorycznie.
- W przypadku konieczności wprowadzenia **zmiany do istniejącej karty** usługi kierownik komórki organizacyjnej nanosi **w Mdoku** zmianę na dokumencie elektronicznym, a następnie przekazuje kartę do **pracownika Zespołu Systemów Zarządzania celem zamieszczenia zaktualizowanej karty w BIP, a następnie do wszystkich komórek zajmujących się obsługą klienta w danym zakresie**. Uaktualnienie karty usługi następuje nie później niż w ciągu 14 dni od zdarzenia skutkującego potrzebą aktualizacji.
- Nadzór nad aktualnością i kompletnością informacji zawartych w kartach usług sprawują kierownicy komórek organizacyjnych wg właściwości merytorycznej.
- Na koniec każdego półrocza Koordynator Zespołu Systemów Zarządzania wraz z Koordynatorami BOK, BIM i POM

Autor dokumentu: Anna Domańska – Koordynator Zespołu Systemów Zarządzania	Zatwierdził merytorycznie: Magdalena Niedziałkowska – Kierownik Oddziału Organizacji Pracy	Zatwierdził do użytkowania: Krzysztof Krakowski – Sekretarz Miasta Płocka – Pełnomocnik ds. ZSZ
---------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------

ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ

Urząd Miasta Płocka	Tworzenie i aktualizacja kart usług świadczonych przez Urząd Miasta Płocka	Wydanie 11 z dnia 21.06.2018
In – 11		Strona 2

dokonują oceny funkcjonowania kart usług pod względem spełniania oczekiwań klientów. W razie konieczności wprowadzenia zmian zwraca się ze stosownym wnioskiem do Pełnomocnika ds. ZSZ.

WYJŚCIE: nowa lub zaktualizowana karta usługi.

KARTA USŁUGI – katalog informacji w dokumencie bazowym

TYTUŁ (określenie sprawy):

NIEZBĘDNY FORMULARZ:

WYMAGANE DOKUMENTY:

.....

.....

WYSOKOŚĆ OPŁATY:

SPOSÓB WNIESIENIA OPŁATY:

TERMIN ZAŁATWIENIA SPRAWY:

FORMA ZAŁATWIENIA SPRAWY:

MIEJSCE ZŁOŻENIA I ODEBRANIA DOKUMENTÓW:.....

TRYB ODWOŁAWCZY:

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 – Koordynator Zespołu Systemów Zarządzania	Zatwierdził merytorycznie: Magdalena Niedziałkowska – Kierownik Oddziału Organizacji Pracy	Zatwierdził do użytkowania: Krzysztof Krakowski – Sekretarz Miasta Płocka – Pełnomocnik ds. ZSZ
---------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------