

**ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ**

Urząd Miasta Płocka	Tworzenie i aktualizacja kart usług świadczonych przez Urząd Miasta Płocka	Wydanie 09 z dnia 24.09.2013
IN – 11		Strona 1

**OPIS POSTĘPOWANIA**

Karty usług są dostępne dla klientów w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miasta Płocka (BIP) oraz w Biurze Obsługi Klienta (BOK) 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;*
- termin załatwienia sprawy,
- formę załatwienia sprawy ( np. wydanie decyzji, zaświadczenia, legitymacji)
- informację o miejscu i odebrania dokumentów,
- 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.

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 Koordynatora BOK-u celem zamieszczenia karty usługi w BIP i udostępnienia w BOK. Dokument bazowy sporządzany jest w postaci pliku elektronicznego w wersji edycyjnej i przesyłany za pomocą systemu Mdok koordynatorowi BOK-u 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.

3. W przypadku konieczności wprowadzenia zmiany do istniejącej karty usługi kierownik komórki organizacyjnej nanosi zmianę na dokumencie elektronicznym (w trybie rejestracji zmian), a datę dokonania zmiany oraz imię, nazwisko i nr telefonu osoby odpowiedzialnej za bieżącą aktualizację karty zamieszcza w komentarzu do dokumentu w Mdoku, a następnie przekazuje kartę do Koordynatora BOK celem niezwłocznego zamieszczenia zmian w BIP. 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 Koordynator BOK-u dokonuje oceny funkcjonowania kart usług pod względem spełniania oczekiwań klientów. W razie konieczności wprowadzenia zmian zwraca się ze stosownym wnioskiem do Pełnomocnika ds. ZSZ.

Autor dokumentu: Anna Domańska – Zespół Administracji	Zatwierdził merytorycznie: Cezary Dzięcielski – Kierownik Oddziału Obsługi Procesów Pracy	Zatwierdził do użytkowania: Dorota Kozanecka – p.o. Sekretarza Miasta Płocka
---	---	--

**ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ**

Urząd Miasta Płocka	Tworzenie i aktualizacja kart usług świadczonych przez Urząd Miasta Płocka	Wydanie 09 z dnia 24.09.2013
IN – 11		Strona 2

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:**.....

**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 – Zespół Administracji	Zatwierdził merytorycznie: Cezary Dzięcielski – Kierownik Oddziału Obsługi Procesów Pracy	Zatwierdził do użytkowania: Dorota Kozanecka– p.o. Sekretarza Miasta Płocka
---	---	---