

Załącznik  
do Zarządzenia Nr 36/15  
Wójta Gminy Sicienko  
z dnia 18 maja 2015 roku

**Procedura  
tworzenia i aktualizacji kart usług wraz z niezbędnymi wnioskami  
i formularzami w Urzędzie Gminy w Sicienku**

Niniejsza procedura została opracowana w ramach projektu „**E-administracja to łatwe – kompleksowe wsparcie elektronicznych usług publicznych**” realizowanego przez Euro Innowacje Sp. z o.o. w partnerstwie z 7 jednostkami samorządu terytorialnego: Gminą Dobrcz, Gminą Białe Błota, Gminą Osielsko, Gminą Nowa Wieś Wielka, Gminą Sicienko, Gminą Kijewo Królewskie oraz Gminą Miejską Koronowo. Przedmiotowy projekt wdrażany jest w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytet V. Dobre Rządzenie, Działanie 5.2. Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej.

**I. Cel i przedmiot procedury**

**§ 1.** Procedura określa zasady tworzenia kart usług (wraz z niezbędnymi wzorami wniosków i formularzy) świadczonych w Urzędzie Gminy w Sicienku, a także ich aktualizację lub usuwanie.

**§ 2. 1.** Procedura określa czynności dotyczące tworzenia całościowego katalogu kart usług świadczonych w Urzędzie Gminy w Sicienku, poprzez przygotowanie projektów kart, ich weryfikację, zatwierdzenie, ich aktualizację i udostępnianie kart klientom Gminy Sicienko w wersji papierowej i elektronicznej na stronie Biuletynu Informacji Publicznej.

2. W zakresie formularzy elektronicznych Procedura określa również ich udostępnianie dla klientów Gminy Sicienko na ePUAP.

**§ 3.** Wdrożenie procedury czyni proces tworzenia kart usług jasnym i czytelnym dla pracowników wykonujących usługi związane z zakresem ich obowiązków. Obowiązujące karty usług ułatwią klientom Gminy Sicienko dostęp do świadczonych w Urzędzie Gminy w Sicienku usług, wpłyną na sprawność obsługi klientów, a przede wszystkim stworzą możliwość dostępu do formularzy elektronicznych na ePUAP, co w konsekwencji podniesie poziom działania na rzecz klientów.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



## II. Definicje

§ 4. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o :

- 1) **BIP** – należy przez to rozumieć Biuletyn Informacji Publicznej Urzędu Gminy w Sicienku;
- 2) **ePUAP** – należy przez to rozumieć Elektroniczną Platformę Usług Administracji Publicznej;
- 3) **Karcie usług** - należy przez to rozumieć jednorodne pod względem formatu i standardu opracowanie informacji na temat usług świadczonych w Urzędzie Gminy w Sicienku i udostępnione dla klientów Urzędu wraz z wszystkimi niezbędnymi wzorami wniosków i formularzy;
- 4) **Katalogu** – należy przez to rozumieć katalog usług realizowanych w danej komórce organizacyjnej;
- 5) **Ewidencji** - należy przez to rozumieć ewidencję kart usług świadczonych w Urzędzie Gminy w Sicienku;
- 6) **Komórce organizacyjnej** - należy przez to rozumieć Referat lub samodzielne stanowisko pracy w Urzędzie Gminy w Sicienku;
- 7) **Urzędniku** - należy przez to rozumieć pracownika merytorycznego, do którego obowiązków należy załatwianie określonego rodzaju spraw, zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Gminy w Sicienku oraz zakresem czynności.
- 8) **Urzędzie** – należy przez to rozumieć Urząd Gminy w Sicienku;
- 9) **Kierownika** - należy przez to rozumieć Kierownika Referatu;
- 10) **Sekretarzu** - należy przez to rozumieć Sekretarza Gminy Sicienka.

## III. Karty usług

§ 5. Karty usług tworzone są według jednolitego wzoru stanowiącego załącznik nr 1 do niniejszej Procedury.

§ 6. Każda karta usługi stanowi jednolite pod względem graficznym opracowanie i zawiera następujące informacje:

- 1) nazwa usługi;
- 2) opis usługi;
- 3) kogo dotyczy usługa;
- 4) czas realizacji;
- 5) wymagane dokumenty;
- 6) opłaty;
- 7) tryb odwoławczy;



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



- 8) podstawa prawna;
- 9) miejsce obsługi klienta;
- 10) numer telefonu i faxu;
- 11) adres strony internetowej BIP;
- 12) dni i godziny obsługi klienta;
- 13) informacje dodatkowe;
- 14) formularze do pobrania;
- 15) metryka karty;

§ 7. Do kart usług dołączane są wzory wniosków i formularzy.

#### IV. Tworzenie kart usług

§ 8. Tworzenie kart usług w Urzędzie odbywa się w następujących etapach:

- 1) **Etap I** – zlecenie Kierownikom przez Sekretarza przygotowania katalogu usług świadczonych w poszczególnych Referatach, dla których będą tworzone karty usług. Wzór katalogu usług stanowi załącznik nr 4 do niniejszej Procedury;
- 2) **Etap II** – weryfikacja i zatwierdzenie przez Sekretarza zaproponowanych przez Kierowników katalogów usług. Nazwy świadczonych usług w katalogach powinny być zgodne z listą spraw realizowanych na ePUAP;
- 3) **Etap III** – zlecenie Kierownikom przez Sekretarza wykonania kart usług zgodnie z zatwierdzonymi katalogami, o których mowa w pkt. 2;
- 4) **Etap IV** – tworzenie kart usług, ich akceptacja i zatwierdzenie;
- 5) **Etap V** – sporządzenie przez Sekretarza ewidencji kart usług świadczonych w Urzędzie Gminy w Sicienku według wzoru stanowiącego załącznik nr 2 do niniejszej Procedury;
- 6) **Etap VI** – zlecenie przez Sekretarza implementacji wybranych formularzy do stworzonych kart usług na ePUAP.

§ 9. 1. Proces postępowania w przypadku tworzenia karty usługi odbywa się w następujący sposób:

- a) Urzędnik opracowuje kartę usługi według wzoru, sprawdza pod względem merytorycznym i formatuje pod względem graficznym dołączając do karty stosowne wzory wniosków i formularzy;
- b) przygotowaną kartę usługi akceptuje Kierownik i zatwierdza Sekretarz;
- c) w przypadku podjęcia decyzji o implementacji formularzy na ePUAP, Sekretarz wydaje odpowiedź na zlecenie.

2. Każda z osób biorących udział w procesie tworzenia karty usługi może zgłosić konieczność naniesienia korekt i poprawek.



KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



3. W przypadku uwag do przygotowanej karty usługi koniecznych zmian dokonuje Urzędnik opracowujący kartę.

4. Tworzenie karty usługi według powyższej procedury obrazuje schemat stanowiący załącznik nr 3 do niniejszej Procedury.

**§ 10.** Karty usług numerowane są według jednolitego wzoru: symbol Referatu Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich, symbol klasyfikacyjny z jednolitego rzeczowego wykazu akt, kolejny numer usługi (wynikający z ewidencji) i rok, w którym karta usługi powstała.

**§ 11.** Na karcie usługi podpisują się:

- 1) Urzędnik, który opracował kartę usługi;
- 2) Kierownik, który zaakceptował kartę usługi;
- 3) Sekretarz Gminy zatwierdzający kartę usługi.

**§ 12.** Karty usług po zatwierdzeniu przez Sekretarza zostają przez niego wpisane do ewidencji kart usług.

**§ 13.** Oryginały kart usług wraz z wzorami wniosków i formularzy przechowywane są u Sekretarza.

## **V. Dostęp do kart usług**

**§ 14.** Zatwierdzone karty usług (wraz z wzorami wniosków i formularzy) w wersji elektronicznej Urzędnik przekazuje do Referatu Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich celem publikacji na stronie BIP Urzędu.

**§ 15.** Zatwierdzone karty usług (wraz ze wzorami wniosków i formularzy) w wersji papierowej udostępniane są w Biurze Obsługi Interesanta oraz na stanowisku realizującym dane usługi.

## **VI. Dostęp do formularzy elektronicznych**

**§ 16.** Formularze elektroniczne przygotowane zgodnie z wymaganiami Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej podlegają publikacji na ePUAP.

**§ 17.** Publikacji/implementacji formularzy elektronicznych dokonuje na zlecenie Sekretarza wyznaczony pracownik lub wykonawca zewnętrzny.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



## VII. Aktualizacja, tworzenie nowych oraz usuwanie kart usług

§ 18. Aktualizacji katalogów usług, kart usług, ich ewidencji dokonuje się w szczególności w przypadku:

- 1) wprowadzenia nowych lub zmiany przepisów prawa;
- 2) wprowadzenia nowych lub zmiany uchwał Rady Gminy Sicienکو;
- 3) wprowadzenia nowych lub zmiany zarządzeń Wójta Gminy Sicienکو;
- 4) uzasadnionych wniosków klientów Urzędu.

§ 19. Monitorowanie zgodności kart usług z przepisami prawa, aktualizacja danych zawartych w kartach usług oraz przygotowanie propozycji uzupełnienia katalogu usług świadczonych w Urzędzie Gminy w Sicienکو o nowe karty usług lub usunięcia określonych kart usług, należy do Urzędnika merytorycznego na danym stanowisku pracy i Kierownika.

§ 20. 1. Kierownicy wspólnie z Urzędnikami merytorycznymi na danych stanowiskach pracy dokonują corocznie do końca czwartego kwartału analizy aktualności katalogu usług i kart usług w Referacie.

2. Po przeprowadzonej analizie Kierownicy sporządzają raport o stanie aktualności katalogu usług i kart usług w Referacie i przedstawiają go Sekretarzowi do 15 stycznia każdego roku.

§ 21. 1. W przypadku konieczności aktualizacji kart usług, czy opracowania nowych kart usług w trakcie roku, Kierownik przedstawia Sekretarzowi do zatwierdzenia zmianę katalogu, jeśli wymaga on zmiany, a Urzędnik na zlecenie Kierownika sporządza aktualizację karty usługi lub opracowuje kartę dla nowej usługi.

2. Aktualizacja karty usługi lub utworzenie nowej karty usługi winno być dokonane niezwłocznie, nie później niż w ciągu 30 dni od dnia zaistnienia przyczyny aktualizacji lub opracowania nowej karty.

§ 22. 1. W przypadku konieczności usunięcia karty usługi Kierownik składa Sekretarzowi wniosek o jej usunięcie z ewidencji i katalogu. Wniosek winien zawierać krótkie uzasadnienie przyczyn usunięcia karty usługi.

2. Po wyrażeniu przez Sekretarza zgody Kierownik usuwa usługę z katalogu usług w Referacie i nadzoruje jej usunięcie z BIP, a Urzędnik usuwa kartę usługi ze stanowiska pracy realizującego usługę i Biura Obsługi Interesanta,

3. Sekretarz wykreśla kartę usługi z ewidencji kart usług.

4. W przypadku, gdy formularz był implementowany do ePUAP, wyznaczony pracownik lub wykonawca zewnętrzny na zlecenie Sekretarza usuwa formularz elektroniczny z ePUAP,



KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



§ 23. 1. Do aktualizacji katalogów usług, kart usług, tworzenia nowych kart usług i ich ewidencji stosuje się odpowiednio przepisy Procedury dotyczące tworzenia katalogów usług, kart usług i ich ewidencji.

2. Proces aktualizacji kart usług obrazuje schemat stanowiący załącznik nr 4 do niniejszej Procedury

## VIII. Odpowiedzialność

§ 24. Odpowiedzialność wynikająca z treści niniejszej Procedury jest następująca:

- 1) **Sekretarz** odpowiada za:
  - a) zlecenie Kierownikom przygotowania katalogu usług świadczonych w podległych im Referatach;
  - b) weryfikację i zatwierdzenie katalogu usług dla poszczególnych komórek organizacyjnych;
  - c) zlecenie Kierownikom wykonanie kart usług, które zostały zaakceptowane przez Sekretarza;
  - d) tworzenie, aktualizacja i nadzór nad ewidencją kart usług świadczonych w Urzędzie, z podziałem na poszczególne komórki organizacyjne;
  - e) zlecenie pracownikowi lub wykonawcy zewnętrznemu implementacji wybranych formularzy elektronicznych na ePUAP, ich aktualizacji lub usuwania z ePUAP;
  - f) wyrażanie zgody na usunięcie usługi z katalogu usług w danej komórce organizacyjnej;.
- 2) **Kierownicy** odpowiadają za:
  - a) przygotowywanie katalogu usług świadczonych w podległych im Referatach;
  - b) nadzór nad tworzeniem kart usług w podległych im Referatach;
  - c) akceptowanie przygotowanych przez Urzędnika kart usług;
  - d) monitorowanie aktualizacji kart usług w podległych im Referatach;
  - e) monitorowanie konieczności tworzenia nowych kart usług, ich usuwania i aktualizacji katalogu usług w podległych im Referatach;
  - f) coroczną kontrolę aktualności katalogu usług i kart usług w podległych im Referatach i terminowe przekazywanie Sekretarzowi raportu na ten temat;
  - g) składanie wniosków o usunięcia kart usług w podległych im Referatach;
  - h) nadzór nad usunięciem karty usługi z BIP.
- 3) **Urzędnik** wykonujący daną usługę odpowiada za:
  - a) opracowanie karty usługi zgodnie ze wzorem;
  - b) sprawdzenie karty usługi pod względem merytorycznym;



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



- c) formatowanie karty usługi pod względem graficznym;
- d) wprowadzenie zmian w przypadku zgłoszenia uwag do tworzonej karty usługi;
- e) monitorowanie aktualizacji kart usług świadczonych na danym stanowisku pracy;
- f) monitorowanie konieczności stworzenia nowych kart usług i uzupełnienia katalogu usług na danym stanowisku pracy;
- g) coroczną kontrolę aktualności kart usług;
- h) przekazanie zatwierdzonych kart usług do Referatu Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich celem publikacji w BIP;
- i) przekazanie zatwierdzonych kart usług w wersji papierowej na stanowiska pracowników realizujących dane usługi i do Biura Obsługi Interesanta.



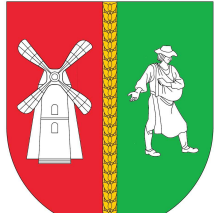
**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



*Załącznik nr 1 do Procedury tworzenia kart usług wraz z niezbędnymi wnioskami i formularzami w Urzędzie Gminy w Sicienku*

**WZÓR KARTY USŁUG**

	<p><b>Urząd Gminy w Sicienku</b> <b>ul. Mrotecka 9, 86-014 Sicienko</b> tel. +48 52 58 70 400, +48 52 58 70 401, fax: +48 52 58 70 407</p> <p>bip: <a href="http://www.bip.sicienko.pl">www.bip.sicienko.pl</a> urząd: <a href="http://www.sicienko.pl">www.sicienko.pl</a>, e-mail: <a href="mailto:gmina@sicienko.pl">gmina@sicienko.pl</a></p>	<p><b>KARTA USŁUGI</b> Nr..... z dnia ..... <b>AKTUALIZACJA</b> z dnia .....</p>
---	---	--

*( czcionka Times New Roman – 11, wyjustowane )*

- 1) nazwa usługi;
- 2) opis usługi;
- 3) kogo dotyczy usługa;
- 4) czas realizacji;
- 5) wymagane dokumenty;
- 6) opłaty;
- 7) tryb odwoławczy;
- 8) podstawa prawna;
- 9) miejsce obsługi klienta;
- 10) numer telefonu i faxu;
- 11) adres strony internetowej BIP;
- 12) dni i godziny obsługi klienta;
- 13) informacje dodatkowe;
- 14) formularze do pobrania;
- 15) metryka karty;

<b>Wyszczególnienie</b>	<b>Imię i nazwisko</b>	<b>Data i podpis</b>
Opracował/a:		
Zaakceptował/a:		
Zatwierdził/a:		



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



*Załącznik nr 2 do Procedury tworzenia kart usług wraz z niezbędnymi wnioskami i formularzami w Urzędzie Gminy w Sicienku*

***EWIDENCJA KART USŁUG ŚWIADCZONYCH DLA KLIENTÓW  
W URZĘDZIE GMINY W SICIENKU***

**I. REFERAT/ STANOWISKO .....**

<b>Lp.</b>	<b>Numer karty usług</b>	<b>Nazwa usługi</b>	<b>Data założenia karty usług</b>	<b>Daty aktualizacji karty usług</b>	<b>Uwagi</b>

**II. REFERAT/ STANOWISKO .....**

<b>Lp.</b>	<b>Numer karty usług</b>	<b>Nazwa Usługi</b>	<b>Data założenia karty usług</b>	<b>Daty aktualizacji karty usług</b>	<b>Uwagi</b>

**III.REFERAT/ STANOWISKO .....**

<b>Lp.</b>	<b>Numer karty usług</b>	<b>Nazwa Usługi</b>	<b>Data założenia karty usług</b>	<b>Daty aktualizacji karty usług</b>	<b>Uwagi</b>

**IV.REFERAT / STANOWISKO .....**

<b>Lp.</b>	<b>Numer karty usług</b>	<b>Nazwa Usługi</b>	<b>Data założenia karty usług</b>	<b>Daty aktualizacji karty usług</b>	<b>Uwagi</b>



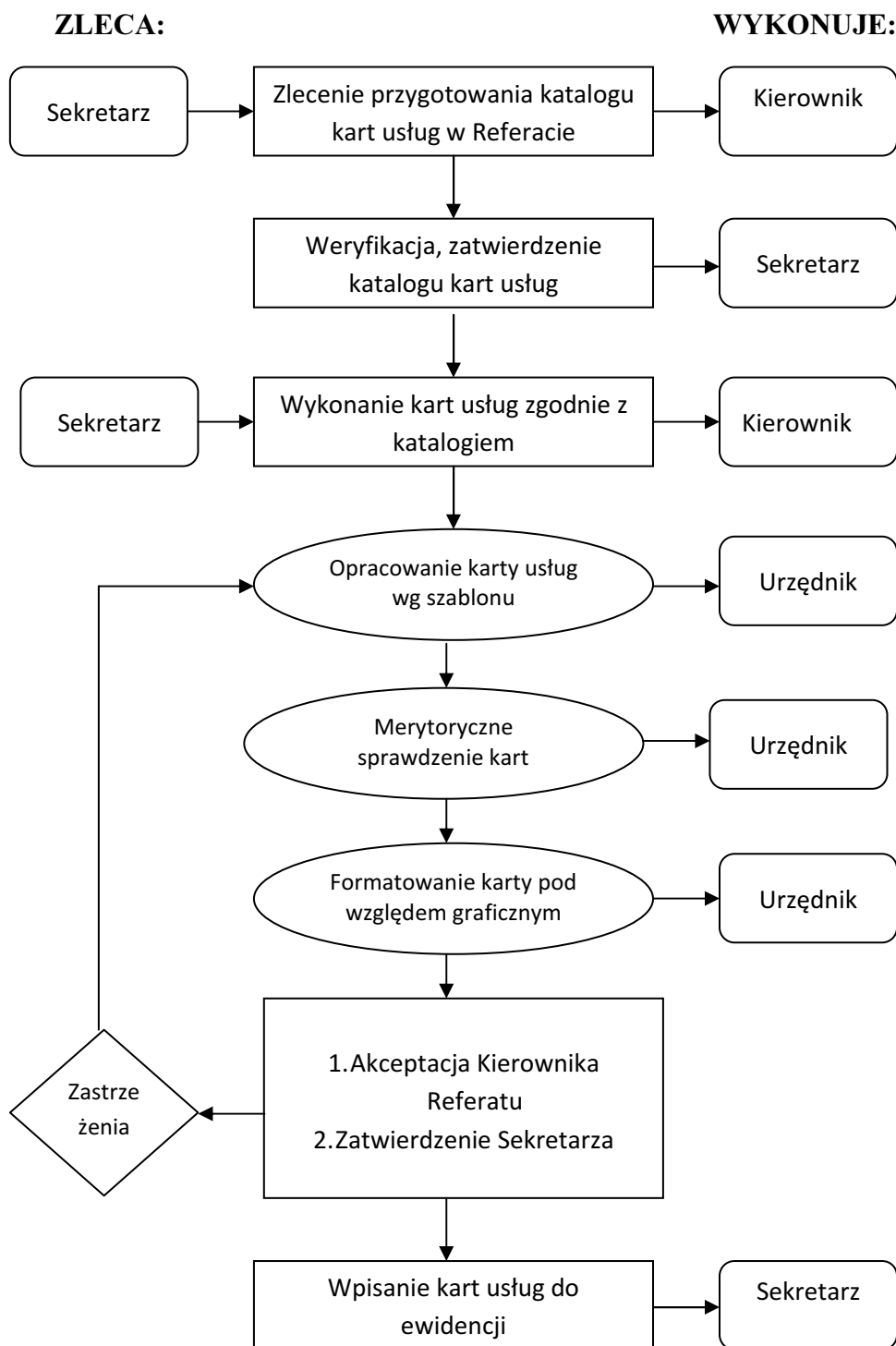
**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



*Załącznik nr 3 do Procedury tworzenia kart usług wraz z niezbędnymi wnioskami i formularzami w Urzędzie Gminy w Sicienku*

Schemat tworzenia kart usług w Urzędzie Gminy w Sicienku



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



*Załącznik nr 4 do Procedury tworzenia kart usług wraz z niezbędnymi  
wnioskami i formularzami w Urzędzie Gminy w Sicienku*

**KATALOG ŚWIADCZONYCH USŁUG  
REFERAT/STANOWISKO.....**

<b>Lp.</b>	<b>Nazwa usługi</b>	<b>Zatwierdzenie/adnotacja Sekretarza</b>
1		
2		
3		
4		

.....

Data i podpis  
Kierownika Referatu



