

ZARZĄDZENIE NR OR.0152-12/05
BURMISTRZA BIAŁEJ
z dnia 09 maja 2005 r.

w sprawie wprowadzenia do stosowania kart usług w Urzędzie Miejskim w Białej

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity: Dz. U. z 2001 r. Nr 142 poz. 1591, zm.: Dz. U. z 2002 r. Nr 23 poz. 220, Nr 62 poz. 558, Nr 113 poz. 984, Nr 153 poz. 1271, 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) oraz w związku z przystąpieniem Gminy Biała do akcji społecznej „Przejrzysta Polska”, zarządzam co następuje:

§ 1

Wprowadzam do stosowania w Urzędzie Miejskim w Białej karty usług.

§ 2

1. Karta usług stanowi zwięzły opis zadania realizowanego przez daną komórkę organizacyjną Urzędu zgodnie z zakresem merytorycznym określonym w myśl Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Białej.
2. Wzór karty usług stanowi załącznik Nr 1 do niniejszego zarządzenia.
3. Szczegółowe procedury opracowania karty usług określa załącznik Nr 2 do zarządzenia.

§ 3

1. Wszyscy pracownicy Urzędu Miejskiego stosownie do załatwianych spraw zobowiązani są do bieżącej aktualizacji kart w miarę potrzeb, a przede wszystkim w wyniku zmian obowiązujących przepisów prawa oraz w celu usprawnienia przebiegu opisywanych procesów.
2. Procedurę aktualizacji kart usług określa załącznik Nr 3 do niniejszego zarządzenia.

§ 4

1. Opracowane karty usług stanowić będą Katalog Usług świadczonych w Urzędzie.
2. Spis kart usług stanowi załącznik Nr 4 do niniejszego zarządzenia.

§ 5

Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się zespołowi zadaniowemu odpowiedzialnemu za wykonanie zadania 1.1, powołanemu moim Zarządzeniem Nr OR.0152 - 7/05 z dnia 7 marca 2005 r.

§ 6

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.



KARTA USŁUG Nr 01/symbol komórki organizacyjnej

Urząd Miejski w Białej

ul. Rynek 10, 48-210 Biała

tel. 077 4388531, fax 077 4387679, www.biala.gmina.pl, www.bip.biala.gmina.pl

Nazwa usługi:	
Miejsce załatwienia sprawy:	
Wymagane dokumenty:	
Opłaty:	
Termin załatwienia sprawy:	
Tryb odwoławczy:	
Podstawa prawna:	
Informacje dodatkowe:	

UWAGA! Aktualność karty jest sprawdzana co 6 m-cy

Opracował: (Imię i nazwisko osoby, która wprowadziła dane), data:
Sprawdził: (Imię i Nazwisko kierownika komórki organizacyjnej), data:
Zatwierdził: Sekretarz Gminy – Grażyna Biały, dnia:

Procedura opracowania – - standaryzacja kart usług

1. Informacje ogólne

1. Wszyscy pracownicy Urzędu Miejskiego w Białej realizują zadanie polegające na wypełnieniu kart usług stosownie do zadań, które wykonują na swoim stanowisku pracy. Do kart usług należy opracować wzory wniosków niezbędnych do załatwiania spraw administracyjnych.
2. Każdy pracownik zostanie zaopatrzony we wzór karty usług oraz przeszkolony w jaki sposób i jak zamieszczać we wzorze dane.
3. Termin realizacji zadania: 15 lipiec 2005 r.

2. Standaryzacja karty

1. Karta usługi powinna zawierać następujące informacje:
 - a) nazwę usługi
 - b) miejsce załatwienia sprawy – oznaczenie nazwy referatu realizującego daną usługę wraz z imieniem i nazwiskiem pracownika, stanowiskiem służbowym, numerem pokoju, oznaczeniem piętra, numerem telefonu i godzinami urzędowania
 - c) wymagane dokumenty – wykaz dokumentów potrzebnych do załatwienia sprawy, z wyszczególnieniem jej udostępnienia pracownikowi Urzędu (do wglądu, do złożenia, możliwość złożenia kserokopii, itd.)
 - d) opłaty – wysokość opłat skarbowych, w jakiej formie i gdzie do nabycia
 - e) termin załatwienia sprawy – faktyczny termin oczekiwania
 - f) tryb odwoławczy – informację o sposobie odwołania i ewentualnej opłacie skarbowej za odwołanie
 - g) podstawa prawna – dokładne określenie artykułów prawa przywołanego przepisu
 - h) informacje dodatkowe
2. Oryginał opracowanej karty jest sygnowany datą i podpisem osoby, która opracowała kartę, osobę sprawdzającą (kierownika referatu) i Sekretarza Gminy, który ją zatwierdza.

3. Za przygotowanie kart odpowiadają pracownicy załatwiający daną sprawę na stanowisku pracy.
4. Po zatwierdzeniu karty usług pracownik załatwiający sprawę przekazuje kartę w wersji elektronicznej informatykowi, celem umieszczenia na stronie internetowej Urzędu.
5. Za nadzór nad terminem i wykonaniem kart odpowiada kierownik referatu, zajmującego się załatwianiem sprawy.
6. Sekretarz Gminy prowadzi centralny zbiór kart usług świadczonych w Urzędzie.
7. Kierownicy referatów prowadzą zbiór kart usług realizowanych przez pracowników referatu, a samodzielne stanowiska dla swego zakresu działania.

3. Sposób wypełniania karty

1. Karty usług wypełniane są pismem komputerowym, czcionką **Times New Roman**.
2. Każda karta usług jest numerowana zgodnie z numerem wyznaczonym w spisie kart usług łamanym przez symbol komórki organizacyjnej.
3. Poszczególne rubryki karty powinny zawierać następujące zapisy i być wypełniane w następujący sposób:
 - **Nazwa usługi:** nazwa wpisana drukowanymi literami, czcionka rozm. 16, wytłuszczona, wyśrodkowana,
 - **Miejsce załatwienia sprawy:** nazwa referatu (czcionka rozm. 12, wytłuszczona, wyrównanie do lewej strony), imię i nazwisko pracownika załatwiającego sprawę, stanowisko służbowe (czcionka rozm. 12, wytłuszczona, wyrównanie do lewej strony), numer pokoju, oznaczenie piętra, numer telefonu (czcionka rozm. 12, wytłuszczona, wyrównanie do lewej strony), godziny pracy (czcionka rozm. 12, wyrównanie do lewej strony),
 - **Wymagane dokumenty:** czcionka rozm. 12, wyrównanie z lewej strony,
 - **Opłaty:** czcionka rozm. 12, wyrównanie z lewej strony, kwoty wytłuszczone. Pod opłatą należy wyjaśnić w jakiej formie opłata skarbową ma być uiszczona i gdzie można tej opłaty dokonać (czcionka rozm.12, wyrównanie z lewej strony),
 - **Pozostałe rubryki:** czcionka rozm. 12, wyrównanie z lewej strony.
- Pod w/w informacjami napisy na oryginałach kart: Opracował: Imię i Nazwisko, data i podpis; Sprawdził: Imię i Nazwisko, data i podpis, Zatwierdził: Imię i Nazwisko, data i podpis - czcionka nr 9, wyrównanie z lewej strony.

4. Udostępnianie kart usług

- 1) O istnieniu kart usług i ich roli Urząd Miejski w Białej poinformuje mieszkańców poprzez prasę lokalną i internet, obwieszczenia na tablicy ogłoszeń na terenie całej Gminy oraz wykorzystując wszystkie inne dostępne źródła informacji.
- 2) Karty usług wraz z wzorami wniosków będą dostępne w formie papierowej dla każdego klienta na korytarzach budynku urzędu, w specjalnie do tego celu wyznaczonych miejscach, a także w poszczególnych referatach i na samodzielnych stanowiskach.
- 3) Karty usług wraz z wzorami wniosków będą dostępne na stronie internetowej Urzędu Miejskiego w Białej pod adresem www.biala.gmina.pl oraz w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego w Białej pod adresem: www.bip.biala.gmina.pl

5. Ocena funkcjonowania kart usług

- 1) Udostępniona zostanie klientom ankieta dająca możliwość oceny kart, dostępna we wszystkich referatach oraz na stronie internetowej Urzędu Miejskiego w Białej: www.biala.gmina.pl.
- 2) Wyniki ankiety podawane będą do wiadomości publicznej.
- 3) Opinie te wykorzystywane będą przy dokonywaniu rocznej oceny funkcjonowania kart usług.

BURMISTRZ BIAŁEJ

mgr Arnold Hinderla

Procedura aktualizacji KART USŁUG

1. Informacje ogólne

- 1) Katalog Usług świadczonych w Urzędzie Miejskim w Białej stanowi zbiór kart z opisem usług wraz z wzorami wniosków niezbędnych do załatwienia sprawy.
- 2) Wprowadzenie okresowej aktualizacji kart ma na celu stałe kontrolowanie ich zgodności z przepisami prawa, aktualizację danych zawartych w karcie oraz uzupełnianie katalogu o usługi dotychczas w nim nie ujęte.
- 3) Za prawidłowe przeprowadzanie aktualizacji kart odpowiada kierownik komórki organizacyjnej załatwiającej daną sprawę.
- 4) Nadzór nad aktualizacją kart usług sprawuje Sekretarz Gminy Biała.

2. Procedura aktualizacji kart usług

- 1) Kierownik komórki merytorycznie odpowiedzialnej za sprawę wyznacza pracownika odpowiedzialnego za systematyczny przegląd kart usług (nie rzadziej niż co 6 m-cy).
- 2) W przypadku zmiany przepisów wpływających znacząco na treść karty usług, osoby odpowiedzialne, z własnej inicjatywy przedstawiają Sekretarzowi zaktualizowaną kartę w terminie do 1 m-ca od wejścia w życie zmiany.
- 3) W przypadku wprowadzenia nowych usług, osoby odpowiedzialne przedstawiają wzór karty w terminie 1 m-ca od wprowadzenia usługi.
- 4) Informatyk dokonuje aktualizacji karty w systemie elektronicznym w terminie do 5 dni roboczych.
- 5) Do końca września każdego roku osoby odpowiedzialne przedstawiają Sekretarzowi Gminy krótki raport o stanie aktualności kart dotyczących usług realizowanych w ich referatach, samodzielnych stanowiskach pracy oraz o stopniu objęcia Katalogiem wszystkich świadczonych usług.
- 6) Do końca listopada informatyk Urzędu zapewnia wydruk uaktualnionych, bądź nowych kart usług i przekazuje je Sekretarzowi Gminy.

- 7) Do końca roku kalendarzowego zaktualizowany jest katalog usług i wprowadzony Zarządzeniem Burmistrza
- 8) Kart usług wraz z wzorami wniosków są dostępne na stronie internetowej Urzędu Miejskiego w Białej pod adresem www.biala.gmina.pl oraz w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego w Białej pod adresem: www.bip.biala.gmina.pl oraz w wersji papierowej na poszczególnych stanowiskach pracy, załatwiających daną sprawę i na korytarzach budynku Urzędu w specjalnie wyznaczonych dla tego celu miejscach.

3. Kontrola kart usług

- 1) Kontrolę kart usług przeprowadza co pół roku kierownik komórki organizacyjnej odpowiedzialnej merytorycznie z sprawy.
- 2) W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości kierownik komórki organizacyjnej nakazuje niezwłocznie aktualizację karty zgodnie z pkt.2 ust. 3.

BURMISTRZ BIAŁEJ

mgr Arnold Hinderla

SPIS KART USŁUG

I. Referat Inżynierii Komunalnej i Integracji Europejskiej (IKIE)

- 01/IKIE – Decyzja o warunkach zabudowy i zagospodarowania terenu
- 02/IKIE – Postanowienie o zgodności podziału nieruchomości z miejscowym planem zagospodarowania przestrzennego
- 03/IKIE – Wypis i wyrys z miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego
- 04/IKIE – Wypis i wyrys ze „Studium kierunków zagospodarowania przestrzennego Gminy Biała”
- 05/IKIE – Przyznanie dodatku mieszkaniowego
- 06/IKIE – Przydział lokalu mieszkalnego
- 07/IKIE – Wydanie decyzji na zajęcia pasa drogowego
- 08/IKIE – Zezwolenia na przeprowadzenie imprezy masowej

II. Referat Rolnictwa, Gospodarki Nieruchomościami i Informatyki (RGNI)

- 01/RGNI - Sprzedaż lokali i budynków mieszkalnych stanowiących własność gminy Biała na rzecz najemców
- 02/RGNI - Sprzedaż lokali użytkowych stanowiących własność gminy na rzecz najemców
- 03/RGNI - Rozgraniczenie nieruchomości
- 04/RGNI - Wdzierżawianie gruntów stanowiących własność gminy z przeznaczeniem na cele rolnicze
- 05/RGNI - Zatwierdzenie projektu podziału nieruchomości
- 06/RGNI – Zaświadczenie o prowadzeniu gospodarstwa rolnego (Ustawa o kształtowaniu ustroju rolnego)
- 07/RGNI - Zezwolenie na utrzymanie psa rasy uznanej za agresywną
- 08/RGNI – Zaświadczenie o utrzymaniu ładu i porządku w gospodarstwie rolnym

III. Ochrona Środowiska (OŚ)

- 01/OŚ - Wydanie zezwolenia na usunięcie, wycięcie drzew i krzewów

IV. Referat Finansowy (Fn)

- 01/Fn – Podatek leśny od osób fizycznych. Zgłoszenie powstania obowiązku podatkowego lub zgłoszenie zmian mających wpływ na wysokość opodatkowania w ciągu roku.

- 02/Fn – Podatek leśny od osób prawnych. Zgłoszenie powstania obowiązku podatkowego lub zgłoszenie zmian mających wpływ na wysokość opodatkowania w ciągu roku.
- 03/Fn – Łączne zobowiązanie pieniężne. Zgłoszenie powstania obowiązku podatkowego lub zgłoszenie zmian mających wpływ na wysokość opodatkowania w ciągu roku.
- 04/Fn – Podatek od nieruchomości od osób fizycznych. Zgłoszenie powstania obowiązku podatkowego lub zgłoszenie zmian mających wpływ na wysokość opodatkowania w ciągu roku.
- 05/Fn – Podatek od nieruchomości od osób prawnych. Zgłoszenie powstania obowiązku podatkowego lub zgłoszenie zmian mających wpływ na wysokość opodatkowania w ciągu roku.
- 06/Fn – Podatek rolny od osób fizycznych. Zgłoszenie powstania obowiązku podatkowego lub zgłoszenie zmian mających wpływ na wysokość opodatkowania w ciągu roku.
- 07/Fn – Podatek rolny od osób prawnych. Zgłoszenie powstania obowiązku podatkowego lub zgłoszenie zmian mających wpływ na wysokość opodatkowania w ciągu roku.
- 08/Fn – Ulga z tytułu kupna gruntu.
- 09/Fn – Ulga inwestycyjna.
- 10/Fn – Ulga wojskowa.
- 11/Fn – Podatek od środków transportowych – osoby fizyczne i osoby prawne. Zgłoszenie powstania obowiązku podatkowego lub zgłoszenie zmian mających wpływ na wysokość opodatkowania w ciągu roku.
- 12/Fn – Podatek od posiadania psów.
- 13/Fn – Odroczenie terminu płatności, rozłożenie na raty podatków, łącznego zobowiązania pieniężnego, rolnego, od nieruchomości, leśnego, od środków transportowych oraz od posiadania psów od osób fizycznych.
- 14/Fn – Odroczenie terminu płatności, rozłożenie na raty podatków: rolnego, od nieruchomości, leśnego oraz od środków transportowych od osób prawnych.
- 15/Fn – Umorzenie zaległości podatkowych, odsetek za zwłokę i prolongaty z tytułu podatków: łącznego zobowiązania pieniężnego, od nieruchomości, rolnego, leśnego, od środków transportowych i od posiadania psów dla osób fizycznych.
- 16/Fn – Umorzenie zaległości podatkowej, odsetek za zwłokę i prolongaty z tytułu podatków: rolnego, od nieruchomości, leśnego oraz od środków transportowych od osób prawnych.
- 17/Fn – Zaświadczenie o stanie zaległości lub nie zaleganiu w podatkach i opłatach lokalnych
- 18/Fn – Podwyższenie wartości urzędowego blankietu wekslowego

V. Działalność gospodarcza (HU)

- 01/HU - Wpis do ewidencji działalności gospodarczej
- 02/HU – Wykreślenie wpisu z ewidencji działalności gospodarczej
- 03/HU - Zmiana we wpisie do ewidencji działalności gospodarczej
- 04/HU - Wydanie zaświadczenia o prowadzonej działalności gospodarczej
- 05/HU – Zezwolenia na sprzedaż i podawanie napojów alkoholowych
- 06/HU – Wydawanie jednorazowych zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych
- 07/HU – Wydanie zaświadczenia potwierdzającego dokonanie opłat za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych

VI. Urząd Stanu Cywilnego (USC)

- 01/USC – Wydawanie odpisów z ksiąg stanu cywilnego
- 02/USC – Rejestracja zgonów
- 03/USC – Sprostowanie oczywistego błędu pisarskiego
- 04/USC – Zmiana imion lub nazwisk
- 05/USC – Ustalenie i odtworzenie akt stanu cywilnego
- 06/USC – Uzupełnienie aktu stanu cywilnego
- 07/USC – Wpisanie zagranicznego aktu stanu cywilnego do polskiej księgi (transkrypcja)
- 08/USC – Zawarcie związku małżeńskiego przed Kierownikiem USC
- 09/USC – Zawarcie związku małżeńskiego - ślub konkordatowy
- 10/USC – Zawarcie związku małżeńskiego przez obywatela polskiego za granicą
- 11/USC – Zezwolenie na skrócenie terminu oczekiwania na ślub
- 12/USC – Zgłoszenie urodzenia dziecka
- 13/USC – Odpisy skrócone z akt stanu cywilnego na drukach wielojęzycznych
- 14/USC – Wpisanie orzeczenia sądu zagranicznych (rozvodu) do akt stanu cywilnego
- 15/USC – Powrót po rozwodzie do nazwiska rodzowego noszonego przed zawarciem małżeństwa.

VII. Ewidencja Ludności i Dowody Osobiste (SO)

- 01/SO – Zameldowanie na pobyt czasowy obywateli polskich do 2 miesięcy
- 02/SO – Zameldowanie na pobyt czasowy obywateli polskich na czas ponad 2 miesiące
- 03/SO – Zameldowanie na pobyt stały obywateli polskich
- 04/SO – Zameldowanie na pobyt stały cudzoziemca
- 05/SO – Wymeldowanie z pobytu stałego
- 06/SO – Wymeldowanie z pobytu czasowego ponad 2 miesiące
- 07/SO – Poświadczenie zameldowania – wymeldowania
- 08/SO – Udostępnianie danych osobowych ze zbiorów meldunkowych i PESEL
- 09/SO – Pierwszy dowód osobisty dla osoby, która ukończyła 18 lat
- 10/SO – Pierwszy dowód osobisty dla osoby, która nie ukończyła 18 lat
- 11/SO – Wymiana dowodu osobistego w przypadku zmiany danych, zniszczenia, utraty lub upływu terminu ważności
- 12/SO – Wydawanie i wymiana paszportów

VIII. Referat Organizacyjny (OR)

- 01/OR – Wydawanie zaświadczeń
- 02/OR – Poświadczenie własnoręczności podpisu
- 03/OR – Spisanie zeznań świadków w celu udokumentowania pracy w indywidualnym gospodarstwie rolnym

BURMISTRZ BIAŁEJ

mgr Arnold Hintera