

ZARZĄDZENIE NR96/2014.....

Starosty Wyszowskiego

z dnia30 października..... 2014

w sprawie określenia zasad opracowywania, udostępniania i aktualizacji kart informacyjnych usług realizowanych przez Starostwo Powiatowe w Wyszkwie

Na podstawie art. 34 ust. 1 i art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142 poz. 1592 ze zm.) zarządzam, co następuje:

§ 1.

Wprowadzam obowiązek opracowywania, udostępniania i aktualizacji kart informacyjnych usług opisujących realizowane przez Starostwo Powiatowe w Wyszkwie zadania publiczne.

§ 2.

Polecam umieścić karty informacyjne usług wraz z załączonymi formularzami wniosków na stronie Biuletynu Informacji Publicznej (BIP) www.bip.powiat-wyszowski.pl. oraz w wersji papierowej na stanowiskach merytorycznych.

§ 3.

Wprowadzam procedurę opracowywania, udostępniania i aktualizacji kart informacyjnych usług realizowanych przez Starostwo Powiatowe w Wyszkwie, określoną załączniku do zarządzenia.

§ 4.

Wykonanie zarządzenia powierzam kierownikom komórek organizacyjnych oraz pracownikom na samodzielnych stanowiskach pracy Starostwa Powiatowego w Wyszkwie.

§ 5.

Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Sekretarzowi Powiatu.

§ 6.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA

Bogdan Mirosław Pagowski

SECRETARZ POWIATU
Starostwo Powiatowe w Wyszkwie
ul. Wolności 10
52-100 Wyszkwie

SECRETARZ POWIATU

Jerzy Ausfeld

Procedura opracowywania, udostępniania i aktualizacji kart informacyjnych usług realizowanych przez Starostwo Powiatowe w Wyszowie

§ 1.

1. Karty informacyjne usług świadczonych w Starostwie Powiatowym w Wyszowie zwanych dalej „Kartami” opisują usługi wraz z wzorami wniosków niezbędnych do realizacji spraw administracyjnych.
2. Celem tworzonych kart jest:
 - 1) ułatwienie klientom możliwości lepszego korzystania z usług publicznych realizowanych przez Starostwo;
 - 2) doskonalenie standardów obsługi będących wynikiem rozwijanych narzędzi nowoczesnego zarządzania publicznego.

§ 2.

Przy opracowywaniu kart należy kierować się zasadą, iż w pierwszej kolejności opracowywane są karty dotyczące zadań najczęściej realizowanych oraz złożenia przez klientów wraz z wnioskiem dodatkowych dokumentów.

§ 3.

1. Wzór graficzny i dane dotyczące standardu opisu, który winien być zawarty w rubrykach karty określa załącznik do Procedury.
2. Zapisy z zastosowaniem czcionki Arial w poszczególnych rubrykach karty powinny być dokonywane w jednolity sposób we wszystkich kartach wytworzonych w Starostwie
3. Karty winny być ewidencjonowane w ramach komórki organizacyjnej i posiadać unikalny numer składający się z symbolu komórki organizacyjnej, kolejnego numeru i „”, symbolu wydziału i kolejnego numeru, numeru aktualizacji – oddzielonych kropkami - oddzielonych kropkami (np. AB.1.1).

§ 4.

1. Karty powinny być uzupełnione o formularze wniosków, załączników i innych dokumentów niezbędnych do załatwienia sprawy w Starostwie.
2. W miarę potrzeb do wskazanych załączników do kart, takich jak m.in. wnioski, mogą być:
 - 1) opracowywane instrukcje szczegółowego wypełniania załączników;
 - 2) przygotowane przykładowe wzory poprawnie wypełnionych dokumentów;
 - 3) opracowane wzory podań, wniosków w sytuacji, kiedy przepisy prawa jak i wewnętrzne regulacje nie określają szczegółowego opisu takich dokumentów.

§ 5.

Zapisy na kartach winny być opracowane w taki sposób, aby gwarantowały zrozumienie przez klientów bez znajomości przepisów prawa, w sposób jasny i zwięzły.

§ 6.

1. Słownictwo w kartach powinno być używane w sposób prosty, zrozumiały dla każdego odbiorcy niezależnie od wykształcenia czy doświadczenia w załatwianiu spraw urzędowych.
2. Przy redagowaniu zapisów na kartach nie należy używać skrótów czy skrótowców.
3. Pojęcia specjalistyczne powinny być wyjaśnione bezpośrednio lub poprzez podanie przykładów.

§ 7.

1. Karty opracowane przez pracowników realizujących dane zadanie publiczne podlegają sprawdzeniu przez kierownika komórki organizacyjnej, a następnie zatwierdzeniu przez sekretarza powiatu lub osobę przez niego upoważnioną.
2. Właściwi merytorycznie pracownicy Starostwa realizujący dane zadanie, zgodnie z zakresem czynności, są opiekunami usługi odpowiedzialnymi za przygotowanie i terminową aktualizację kart.

§ 8.

Aktualizacja kart może polegać na:

- 1) zmianie treści istniejącej karty;
- 2) wprowadzeniu nowej karty;
- 3) wycofaniu karty.

§ 9.

1. Aktualizacja treści istniejących kart następuje w przypadku:
 - 1) zmiany obowiązujących uregulowań prawnych, wpływających znacząco na informacje zawarte w karcie;
 - 2) zmian w strukturze organizacyjnej Starostwa;
 - 3) uzasadnionych sugestii interesantów dotyczących czytelności kart.
2. Aktualizacja kart powinna być dokonana równocześnie z wejściem w życie zmienionych przepisów.
3. Aktualizacja karty polega na sporządzeniu projektu nowej karty, uwzględniającej zaistniałe zmiany, według wzoru określonego w załączniku do niniejszej procedury oraz zasad opracowywania i publikacji nowej karty.

§ 10.

Interesanci Starostwa Powiatowego w Wyszkwowie mają możliwość oceny Kart Usług poprzez opinie przesłane pocztą, pocztą elektroniczną na adres Starostwa oraz opinie ustne złożone na stanowiskach merytorycznych.

§ 11.

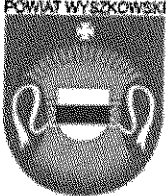
Do końca czerwca i grudnia każdego roku kalendarzowego naczelnicy komórek organizacyjnych przedstawiają Sekretarzowi Powiatu krótki raport o stanie aktualności Kart dotyczących usług realizowanych w podległych im komórkach organizacyjnych oraz opinie interesantów.

§ 12.

1. Kierownicy komórek organizacyjnych i pracownicy na samodzielnych stanowiskach pracy odpowiedzialni są za organizację opracowywania, udostępniania i aktualizacji kart.
2. Kierownicy komórek organizacyjnych zobowiązani są do bieżącej kontroli dostępności kart dla klientów oraz przebiegu ich aktualizacji.

STAROSTA
Bogdan Mirosław Pagowski

WZÓR KARTY INFORMACYJNEJ USŁUG ŚWIADCZONYCH
PRZEZ STAROSTWO POWIATOWE W WYSZKOWIE

	<p align="center">KARTA INFORMACYJNA USŁUGI Nr Starostwo Powiatowe w Wyszku Aleja Róż 2, 07-200 Wyszku tel: (29) 743-59-00, 743-59-35 fax: (29) 743-59-33 e-mail: starostwo@powiat-wyszowski.pl</p>	
1.	Tytuł usługi	Nazwa zadania
2.	Podstawa prawna	<p>Akt prawny stanowiący podstawę prawną dla załatwienia sprawy winien zawierać szczegółowość jak w przypadku wydawania decyzji administracyjnej czy uchwały Rady Powiatu (konkretny artykuł, nazwę aktu, datę uchwalenia, dane publikacyjne). Przy wielokrotnym zmienianiu aktu prawnego można wywołać publikację podstawową z zaznaczeniem o późniejszych zmianach albo skrótem: „z późn. zm.”</p>
3.	Wymagane dokumenty	<p>Wykaz dokumentów niezbędnych do załatwienia sprawy wraz z wnioskiem /podaniem/ oraz załącznikami/ami/. Dokumenty należy wymienić z nazwy, każdy w nowej linii. Niedopuszczalne jest określenie dokumentów przez odwołanie się do aktu prawnego w którym są wymienione.</p> <p>Należy pamiętać także żeby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Podać czy dokumenty stanowiące załączniki do wniosku mają być załączone w oryginale czy kserokopii, kserokopie zwykłe czy potwierdzone i przez kogo. • Jeżeli załącznikiem ma być kserokopia dowodu osobistego to w przypadku starych wzorów dowodów podać, które strony winny być skserowane. • W przypadku, gdy dokument jest niezbędny do wglądu podać informację w jaki sposób można spełnić ten wymóg. • W przypadku konieczności doręczenia zaświadczenia o zarobkach, wypisów z ksiąg wieczystych, wyrysów z map itp. pojęcie aktualności doprecyzować czasowo, z podaniem podstawy prawnej dla tego zadania. • Doprecyzować informacje o wymaganych dokumentach poprzez dookreślenie zapisów z ustawy /rozporządzenia/ w przyjaznym języku np. tytuł prawny nieruchomości – umowa najmu, dzierżawy, akt własności – potwierdzony wypisem z księgi wieczystej, postanowienie sądu o zasiedzeniu.
4.	Formularze / wnioski do	<p>Jeżeli formularze są określone w ustawach należy podać informację na ten temat wraz z podstawą prawną oraz podać wzór.</p>

	pobrania	Należy także podać informację o formularzach opracowanych w urzędzie, które załączone będą w formie plików oraz informacje gdzie można pobrać formularze np. poprzez stronę BIP, w wydziale, w Kancelarii w Starostwie, Jeżeli formularze zostały opublikowane w ePUAP należy również podać odnośnik (link) do usługi na ePUAP. Formularze i wnioski winny być ewidencjonowane w ramach wydziału i posiadać unikalny numer składający się z symbolu: litery „F”, symbolu wydziału i kolejnego numeru, numeru aktualizacji – oddzielonych kropkami (np. F.AB.1.1). Numer formularza należy stosować przy powoływaniu się na dany formularz.
5.	Opłaty	Wynikające z ustawy, jeżeli określone są w przepisach szczególnych, proszę podać wysokość opłaty, formę zapłaty wraz z podstawą prawną. Podobnie w przypadku opłat skarbowych. W przypadku zwolnienia z opłat skarbowych należy podać informacje w tym zakresie.
6.	Miejsce składania dokumentów	„POCZTA” – adres pocztowy urzędu, wydziału / referatu / „OSOBIŚCIE” – miejsce, w którym można osobiście złożyć dokumenty /Kancelaria Ogólna– adres, nr pokoju, nr telefonu pod którym można uzyskać informację na temat realizacji wniosku. „ESP” – za pośrednictwem urzędowej skrzynki podawczej poprzez ePUAP. „INTERNET” – adres poczty elektronicznej (jeżeli jest to dopuszczalna forma składania wniosku/dokumentu). „Procedura realizowana elektronicznie: Wrota Mazowska - należy zamieścić tę informację w karcie).
7.	Termin realizacji	Terminy wynikające z ustawy, jeżeli są określone w przepisach szczególnych należy podać terminy wraz z podstawą prawną, jeżeli nie – proszę odwołać się do właściwego w tej sprawie art. Kodeksu Postępowania Administracyjnego. Sprawy niewymagające postępowania wyjaśniającego załatwia się niezwłocznie. W przypadku sprawy wymagającej postępowania wyjaśniającego – nie później niż w ciągu miesiąca. W przypadku sprawy skomplikowanej sprawa jest załatwiana nie później niż w ciągu 2 miesięcy od dnia wszczęcia postępowania
8.	Tryb odwoławczy	Wynikający z ustawy, jeżeli określony jest w przepisach szczególnych proszę podać tryb wraz z podstawą prawną, jeżeli nie to właściwy przepis z Kodeksu Postępowania Administracyjnego, np. stronie niezadowolonej z wydanej decyzji przysługuje odwołanie do Samorządowego Kolegium Odwoławczego. Odwołanie wnosi się w terminie 14 dni od dnia doręczenia decyzji za pośrednictwem organu, który wydał decyzję. Podstawa prawna ustawa Kodeks Postępowania Administracyjnego (Dz. U. z Dz.U.2013 poz. 267 z późn. zm.) art. 127-140.
9.	Uwagi i dodatkowe informacje	Dodatkowe informacje mające istotne znaczenie dla sprawy.

OPRACOWAŁ	SPRAWDZIŁ	ZATWIERDZIŁ
DATA:	DATA:	DATA:

STAROSTA
Bogdan Mirosław Pogowski