

ZARZĄDZENIE NR 100/2017
BURMISTRZA MIASTA LUBOŃ

z dnia 13 grudnia 2017 r.

w sprawie: wdrożenia procedury opracowania i nadzorowania
kart informacyjnych (NS-04)

Na podstawie art. 33 ust. 2 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. 2017 r., poz. 1875 t.j) zarządzam, co następuje:

§ 1. Mając na celu podnoszenie jakości świadczonych usług publicznych przez Urząd Miasta Luboń oraz doskonalenie organizacji pracy, wdrażam procedurę opracowania i nadzorowania kart informacyjnych (NS-04), która stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

§ 2. Od dnia podpisania niniejszego zarządzenia, procedura opracowania i nadzorowania kart informacyjnych (NS-04) obowiązuje wszystkie komórki organizacyjne tutejszego Urzędu.

§ 3. Traci moc Zarządzenie 95/2016 Burmistrza Miasta Luboń z dnia 15 grudnia 2016 r. w sprawie wdrożenia procedury opracowania i nadzorowania kart informacyjnych (NS-04).

§ 4. Nadzór nad realizacją postępowania określonego procedurą opracowania i nadzorowania kart informacyjnych (NS-04) powierzam Pełnomocnikowi ds. SZJ.

§ 5. Wykonanie niniejszego Zarządzenia powierzam Pełnomocnikowi ds. SZJ.

§ 6. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ MIASTA

Małgorzata Machalska

Załącznik do Zarządzenia Nr 100/2017

Burmistrza Miasta Luboń

z dnia 13 grudnia 2017 r.

NS-04 Procedura opracowania i nadzorowania kart informacyjnych

§ 1. Cel procedury

Celem Procedury jest zapewnienie zawsze aktualnej oraz szybkiej informacji o usługach świadczonych na wniosek interesantów oraz dostarczenie każdemu pracownikowi wiedzy na temat wyżej wymienionych czynności świadczonych przez cały Urząd.

§ 2. Zakres zastosowania

Procedura obejmuje swoim zakresem wszystkie komórki organizacyjne Urzędu Miasta Luboń.

§ 3. Zastosowane terminy i skróty

Ileokroć w procedurze jest mowa o:

1. Kartach – należy przez to rozumieć karty informacyjne wraz z załącznikami (wzorami formularzy)
2. Kliencie – należy przez to rozumieć każdą osobę lub organizację zainteresowaną załatwieniem sprawy własnej lub na rzecz osób trzecich
3. Wzorce formularza – należy przez to rozumieć druk, stanowiący załącznik do karty informacyjnej, przygotowany przez pracownika merytorycznego w taki sposób, aby maksymalnie ułatwić i skrócić czas sporządzania wniosku
4. Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Miasta Luboń
5. SZJ – należy przez to rozumieć System Zarządzania Jakością
6. Pełnomocniku ds. SZJ – należy przez to rozumieć Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością
7. Koordynatorze ds. SZJ – należy przez to rozumieć Koordynatora ds. Systemu Zarządzania Jakością

§ 4. Odpowiedzialności i uprawnienia

1. Pełnomocnik ds. SZJ oraz Koordynator ds. SZJ, kierując się informacjami uzyskanymi na podstawie audytów wewnętrznych są uprawnieni do inicjowania tworzenia, aktualizowania i wycofywania Kart.

2. Informatyk jest odpowiedzialny za:

- 1) nadzór nad funkcjonowaniem Biuletynu Informacji Publicznej w zakresie udostępnienia Kart informacyjnych,
- 2) umieszczanie lub wycofywanie Kart z Biuletynu Informacji Publicznej,
- 3) aktualizację dokumentacji dostępnej w wewnętrznej sieci Urzędu.

3. Pełnomocnik ds. SZJ jest uprawniony do nie opublikowania lub wycofania Karty niezgodnej z niniejszym zarządzeniem lub nieaktualnej.

4. Kierownik komórki organizacyjnej jest odpowiedzialny za inicjowanie tworzenia, aktualizowanie i wycofywanie Kart oraz okresowe przeglądy Kart.

5. Pracownicy komórek organizacyjnych odpowiadają za:

- 1) tworzenie Kart zgodnie z niniejszym zarządzeniem,
- 2) zapewnienie bieżącej aktualizacji Kart,
- 3) udostępnianie klientom na każde ich żądanie wydruków Kart,
- 4) zapoznawanie się, w zakresie prowadzonych spraw, ze zmianami w treści Kart oraz z pozostałymi dokumentami SZJ.

6. Każdy pracownik Urzędu jest uprawniony i jednocześnie odpowiedzialny za bieżące zgłaszanie kierującemu komórka organizacyjną potrzeby wprowadzenia, aktualizacji lub wycofania Karty.

§ 5. Zasady postępowania

1. Tworzenie i aktualizacja Kart

- 1) każdy kierujący komórka organizacyjną ma obowiązek zainicjowania utworzenia Karty dla powtarzalnej załatwianej usługi publicznej,
- 2) kartę należy opracować zgodnie z wzorem stanowiącym załącznik do niniejszej procedury, za opracowanie karty odpowiada pracownik merytoryczny,
- 3) opracowując Kartę należy opracować również wszystkie niezbędne formularze, będące integralną częścią Karty, których celem jest ułatwienie i skrócenie czasu sporządzenia formularza przez Klientów Urzędu oraz ułatwienie pracy pracownikom merytorycznym,
- 4) Kartę opracowuje oraz na bieżąco aktualizuje pracownik komórki organizacyjnej, w którego zakresie czynności leży załatwianie poszczególnej sprawy; (w przypadku, gdy sprawy prowadzone są przez kilku pracowników, wówczas kierujący komórka wyznacza pracownika odpowiedzialnego);
- 5) Kartę wraz z jej aktualizacją sprawdza i zatwierdza kierujący komórka organizacyjną, następnie pracownik odpowiedzialny za Kartę przekazuje jej wersję elektroniczną do Informatyka;
- 6) Informatyk wprowadza Kartę do Biuletynu Informacji Publicznej jednocześnie usuwając jej starą wersję.
- 7) Pracownik odpowiedzialny za Kartę przesyła kartę do Pełnomocnika ds SZJ w formie elektronicznej celem rejestracji w eSOS pod numerem 0143,
- 8) Aktualizację Karty sporządza się w formie nowej Karty, na której u dołu wskazuje się wersję z dnia

2. Stosowanie wzorów formularzy

- 1) Klient nie jest zobowiązany do korzystania z opracowanego i udostępnionego przez Urząd wzoru formularza do Karty, za wyjątkiem sytuacji, gdy stosowanie tego wzoru wynika z przepisów prawa,
- 2) w przypadku niekorzystania przez Klienta z opracowanego i udostępnionego przez Urząd wzoru formularza do Karty, należy powiadomić Klienta, jakie dane muszą być zawarte w składanym przez niego formularzu.

3. Wycofywanie Kart

- 1) karty, z inicjatywy Pełnomocnika ds. SZJ, Koordynatora ds. SZJ, kierującego komórka organizacyjną lub na podstawie wyników przeprowadzonych audytów wewnętrznych wycofuje Informatyk ze strony BIP,
- 2) fakt wycofania Karty jest widoczny w eSOS – zamknięcie sprawy lub wprowadzenie nowej karty.

4. Cykliczny przegląd aktualności Kart

- 1) przeglądu aktualności Kart dokonują pracownicy merytoryczni (przynajmniej raz w roku) na polecenie Koordynatora lub Pełnomocnika ds. SZJ.

5. Udostępnianie Kart

- 1) karty są dostępne w Biuletynie Informacji Publicznej oraz na stronach internetowych Urzędu w wersji elektronicznej, w systemie elektronicznego obiegu dokumentów eSOS,
- 2) wersja papierowa Kart dostępna jest w Kancelarii Ogólnej Urzędu Miasta Luboń,
- 3) w przypadku, gdy pracownik tworzy sobie kopię Kart na własne potrzeby, zarówno w wersji papierowej, jak i elektronicznej, ponosi odpowiedzialność za ich aktualizowanie. Przed każdym użyciem takiego dokumentu SZJ pracownik zobowiązany jest sprawdzić jego aktualność.

§ 6. Dokumenty związane i zapisy

1. Podczas stosowania niniejszej procedury mają zastosowanie wymagania określone w normie PN-EN ISO 9001:2009 oraz w normie PN-EN ISO 9000:2006.

2. Wszystkie zapisy powstające przy realizacji niniejszej procedury tzn. Karty informacyjne w wersji elektronicznej przechowywane są w systemie eSOS w Wydziale Organizacyjnym.

Wydanie 4/ 13.12.2017