Zarządzenie Nr 40/05
Starosty Pilskiego
z dnia 27 października 2005 r.

w sprawie : wprowadzenia obowiązku opracowania i stosowania katalogu i kart usług.

Na podstawie § 6 ust. 2 pkt 1 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Pile, stanowiącego załącznik do uchwały Nr XXXVII/299/01 Rady Powiatu w Pile z dnia 27 sierpnia 2001 r. zarządza się , co następuje:

§ 1

1. Wprowadza się obowiązek opracowania i stosowania katalogu usług zwanego dalej „Katalogiem" i kart usług świadczonych w Starostwie Powiatowym w Pile zwanych dalej „Kartami" wraz z wzorami wniosków i formularzy dla klientów Starostwa Powiatowego w Pile.
2. Celem wprowadzenia katalogu oraz kart jest ułatwienie mieszkańcom dostępu do świadczonych usług.
3. Ustala się katalog , który stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.
4. Wzór karty zawiera załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.

§ 2

1. Wprowadza się obowiązek wykonania kart zgodnie z procedurą określoną w załączniku nr 3 do niniejszego zarządzenia
2. Katalog i karty podlegają wprowadzeniu do Biuletynu Informacji Publicznej Starostwa Powiatowego w Pile.
3. Karty w wersji drukowanej muszą być dostępne w wyznaczonych miejscach na terenie Starostwa, w tym w Kancelarii Starostwa, Sekretariacie Starosty Pilskiego oraz w wydziałach na stanowiskach pracy, na których wykonywane są usługi objęte katalogiem .

§ 3

Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Powiatu Pilskiego.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania i podlega podaniu do publicznej wiadomości w Biuletynie Informacji Publicznej.

Załącznik Nr 3
do Zarządzenia Nr 40/05
Starosty Pilskiego
z dnia 27.10.2005 r.

PROCEDURA OPRACOWANIA KART USŁUG
w STAROSTWIE POWIATOWYM w Pile

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Wprowadzenie kart usług świadczonych w Starostwie Powiatowym w Pile zawierających opis usług wraz z wzorami urzędowymi wniosków i formularzy, ma na celu ułatwienie mieszkańcom dostępu do usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe.

PROCEDURA OPRACOWANIA KART USŁUG

§ 2

1. Wprowadza się obowiązek opracowywania dla każdej usługi wymienionej w katalogu oddzielnej szczegółowej karty usługi.

2. Karta powinna w szczególności zawierać :

   - nazwę Wydziału załatwiającego sprawę,
   - nazwę usługi wraz z jej identyfikatorem obejmującym symbol literowy wydziału i numer usługi,
   - podstawę prawną ze wskazaniem przepisu prawnego i formy jego publikacji,
   - wskazanie : miejsca złożenia wniosku, numeru telefonu, godzin pracy, miejsca odbioru czy doręczenia dokumentu,
   - rzeczywisty czas załatwienia ,
   - wykaz dokumentów niezbędnych do załatwienia sprawy, z określeniem sposobu i formy ich przedłożenia pracownikowi załatwiającemu sprawę
   - wysokość opłat skarbowych i innych opłat jakie klient Starostwa musi ponieść z tytułu załatwiania sprawy

- załączony do karty usługi druk urzędowy wniosku lub innego formularza jeżeli obowiązują,
- informacje o trybie odwolawczym i wymaganych opłatach

4. Karty należy opracować w sposób prosty, zrozumiały dla klienta, bez skrótów.
5. Karta winna być opracowana przez pracownika merytorycznego załatwiającego sprawę, sprawdzona pod względem merytorycznym przez Dyrektora Wydziału , a następnie zatwierdzona przez Starostę Pilskiego lub osobę przez niego upoważnioną.
6. Za właściwe opracowanie kart usług odpowiadają wyznaczeni przez dyrektorów Wydziałów Starostwa Powiatowego w Pile pracownicy merytoryczni.
7. Opracowane karty usług przekazuje się w wersji drukowanej i na dyskietce do Wydziału Organizacyjnego -Administracyjnego, który- po zatwierdzeniu przez Starostę Pilskiego lub osobę przez niego upoważnioną- przekazuje kartę do umieszczenia w Biuletynie Informacji Publicznej.
8. Karty usług umieszcza się na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej Starostwa Powiatowego w Pile i przekazuje w wersji drukowanej do miejsc ich dystrybucji w Starostwie niezwłocznie po zatwierdzeniu.
9. Za umieszczenie kart usług na stronie Biuletynu Informacji Publicznej odpowiada wyznaczony pracownik Wydziału Promocji, Rozwoju, Kultury i Sportu.
10. Za dostępność kart w wersji drukowanej w miejscach wskazanych do ich dystrybucji odpowiada Dyrektor Wydziału Organizacyjno-Administracyjnego.
11. Za dostępność kart usług w wersji drukowanej na stanowiskach pracy odpowiadają dyrektorzy Wydziałów i pracownicy merytoryczni załatwiający sprawy.
12. Karty są archiwizowane i przechowywane w oryginale w wersji drukowanej i na nośnikach elektronicznych w Wydziale Organizacyjno - Administracyjnym.
13. Wprowadzenie kart usług nie objętych katalogiem usług może nastąpić w każdej chwili na wniosek merytorycznej komórki organizacyjnej Starostwa po uzyskaniu pisemnej akceptacji Sekretarza Powiatu .
14. Usunięcie karty z katalogu następuje w trybie właściwym dla jej wprowadzenia.

TRYB AKTUALIZACJI KART USŁUG

§ 3

Tryb aktualizacji kart usług określa oddzielne zarządzenie.

DOSTĘPNOŚĆ KART USŁUG

§ 4

Dystrybucja kart , poza zasadami określonymi w § 2 nin. Załącznika, następuje w drodze : elektronicznej, w formie powielania oraz wydruków itp.

OCENA KART USŁUG

§ 5

1. Kontrolę kart usług przeprowadzają raz w kwartale dyrektorzy Wydziałów Starostwa Powiatowego w Pile.

2. Pracownik ds. kontroli co najmniej w Starostwie Powiatowym w Pile raz w półroczu prowadzi kontrolę kompletności oraz aktualności co najmniej 10 % kart usług zamieszczonych w katalogu usług, a wyniki kontroli przedkłada Staroście Pilskiemu lub osobie przez niego upoważnionej.
3. Klienci Starostwa mają możliwość oceny kart usług poprzez ankietę dostępną we wszystkich wydziałach Starostwa Powiatowego i w formie opinii przesłanych pocztą elektroniczną na adres Starostwa oraz opinii ustnych składanych w Wydziale Organizacyjno – Administracyjnym.
5. Wyniki ankiety podawane zostaną do publicznej wiadomości.
4. Uzyskiwane opinie będą wykorzystane przez Sekretarza Powiatu do opracowywania corocznej oceny funkcjonowania kart usług, która powinna być dokonana nie później niż do końca I kwartału następnego roku po okresie objętym opiniowaniem.