

Urząd Miasta i Gminy Kańczuga	PROCEDURA REALIZACJA USŁUG ADMINISTRACYJNYCH	Nr dokumentu: P/7/2	Wydanie: 2
		Strona: 1	

REALIZACJA USŁUG ADMINISTRACYJNYCH

Opracował: (imię i nazwisko , podpis)		Zatwierdził: (imię i nazwisko , podpis)	
<i>Ewa Zajac</i>		<i>Jacek Solek</i>	
Data :	07.01.2010 r.	Data :	07.01.2010 r.
Obowiązuje od : 07.01.2010 r.			Nr egz.: 1

Niniejszy dokument jest własnością Urzędu Miasta i Gminy w Kańczudze. Zabrania się dokonywania zmian w treści, kopiowania i rozpowszechniania bez zgody Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.

Urząd Miasta i Gminy Kańczuga	PROCEDURA	Nr dokumentu: P/7/2	Wydanie: 2
	REALIZACJA USŁUG ADMINISTRACYJNYCH	Strona: 2	

1.CEL PROCEDURY

Celem opisanego w niniejszej procedurze postępowania jest zapewnienie prawidłowego przebiegu realizacji usług we wszystkich wydziałach oraz ustalenie jednolitego sposobu postępowania przy określeniu wymagań i nadzorowaniu oraz kontroli usług administracyjnych dla Klienta świadczonych przez Urząd.

2.PODZIAŁ ODPOWIEDZIALNOŚCI

Za całość działania objętych procedurą odpowiadają odpowiednio pracownicy merytorycznie odpowiedzialni Urzędu. Odpowiedzialność poszczególnych osób została określona w pkt. 3 niniejszej procedury.

3.OPIS SPOSOBU POSTĘPOWANIA

Lp.	Osoba odpowiedzialna	Zadanie	Zapis
Postanowienia ogólne			
Usługę realizuje się zgodnie z przepisami prawa materialnego, Kodeksu Postępowania Administracyjnego (KPA) oraz – w sprawach podatkowych – zgodnie z przepisami ustawy Ordynacja podatkowa.			
Określenie wymagań dotyczących realizacji usług			
1.	Pracownicy Urzędu	W Urzędzie stosowane są druki wniosków zgodnie z wzorami wynikającymi z przepisów zewnętrznych lub opracowane w poszczególnych wydziałach na podstawie obowiązujących przepisów zewnętrznych i wewnętrznych. Obowiązujące wzory wniosków wraz z załącznikami (1 egzemplarz) są zatwierdzane jako obowiązujące przez pracowników poszczególnych stanowisk, którzy są również odpowiedzialni za ich aktualizację, a następnie rejestrowane i przechowywane w „Rejestrze wzorów druków” (F1) w danym wydziale Urzędu. W chwili osobistego zgłoszenia się Klienta na danym stanowisku wraz z drukiem wniosku przekazywana jest informacja o wymaganiach dotyczących zgłoszonej przez niego sprawy.	F1
Rejestrowanie usług, przegląd wymagań			
2.	Klient	Dostarcza podania, pisma lub wnioski do Sekretariatu. W sekretariacie następuje jego rejestracja, a następnie dekretacja odpowiednio przez Burmistrza. W przypadku spraw załatwianych bezpośrednio w obecności Klienta przez pracownika realizującego usługę, dekretacja Burmistrza nie jest wymagana.	
3.	Burmistrz i Sekretarz	Zapoznają się wstępnie ze sprawami, a następnie przekazują dokumenty/sprawy do załatwienia poszczególnym pracownikom – zgodnie z ustalonymi dla nich zakresami obowiązków.	
4.	Pracownik realizujący usługę	Dokonyje przeglądu kompletności i poprawności złożonych dokumentów. Jeżeli wniosek / podanie / pismo nie czyni zadość wymaganiom ustalonym w przepisach prawa wzywa Klienta do usunięcia braków w określonym przepisami terminie z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie wniosku / podania / pisma bez rozpoznania. Wezwania, o których wyżej mowa sporządzane są w formie pisemnej, a ich kopie wraz z potwierdzeniem odbioru przez Klienta przechowywane są w aktach sprawy. Po uzupełnieniu braków wniosek podlega ponownemu sprawdzeniu.	
Zmiany wymagań Klientów			
5.	Klient	W przypadku zmian dotyczących np. zakresu realizacji usługi, jej terminu, ewentualnej rezygnacji z realizacji Klient zobowiązany jest złożyć stosowne pismo, które dołącza się do akt sprawy.	
6.	Pracownik realizujący usługę	W przypadku zmian zainicjowanych przez Urząd, pracownik realizujący usługę uzgadnia rodzaj i zakres zmian z Klientem, co uzgadniający potwierdzają na piśmie (w formie protokołu lub notatki służbowej) a następnie dokument ten włącza się do akt sprawy.	
Realizacja usług			
7.	Pracownik realizujący usługę	Analizuje sprawę w oparciu o złożone przez Klienta dokumenty i właściwe przepisy prawa, a następnie przygotowuje projekt aktu administracyjnego lub innego pisma urzędowego, które wraz z aktami sprawy przedkłada do weryfikacji Burmistrzowi. W uzasadnionych przypadkach wymienione projekty konsultuje i uzgadnia z radcą prawnym Urzędu. Po ustaleniu ich ostatecznej wersji sporządza odpowiednią liczbę egzemplarzy, zależną od ilości stron postępowania w danej sprawie. Egzemplarz, który pozostaje w aktach sprawy, przed podpisaniem przez odpowiednio: Starostę, Wicestarostę, Sekretarza lub z upoważnioną osobę innego pracownika, musi być parafowany w lewym dolnym rogu przez pracownika realizującego usługę.	
8.	Burmistrz i Sekretarz lub	Akty administracyjne lub pisma kończące sprawę podpisuje/zatwierdza odpowiednio Burmistrz, Sekretarz lub osoba upoważniona.	

Urząd Miasta i Gminy Kańczuga	PROCEDURA REALIZACJA USŁUG ADMINISTRACYJNYCH	Nr dokumentu: P/7/2	Wydanie: 2
		<i>Strona: 3</i>	

	osoba upoważniona		
9.	Pracownik realizujący usługę	Jest odpowiedzialny, w każdym przypadku niezakończenia sprawy w terminie określonym w Kodeksie Postępowania Administracyjnego lub w innych przepisach prawa. Pracownik odpowiedzialny przygotowuje pismo zawiadamiające Klienta o przyczynach zwłoki i wskazujące nowy termin zakończenia sprawy. Pisma takie przedkładane są do podpisu upoważnionym osobom.	
10.	Osoby merytoryczne odpowiedzialni	Prowadzi „Rejestr skarg i wniosków” (F2). Postępowanie w przypadku odwołań, zażaleń lub skarg złożonych przez Klienta po zrealizowaniu usługi regulują przepisy KPA oraz Regulamin Organizacyjny Urzędu.	F2
11.	Osoby merytorycznie odpowiedzialni	Postępowanie w przypadku odwołań złożonych przez Klienta po zrealizowaniu usługi regulują przepisy KPA oraz Regulamin Organizacyjny Urzędu.	F3
12.	Burmistrz i Sekretarz	Przeprowadzają kontrolę realizacji usługi na określonym jej etapie. W przypadku kontroli odbywającej się w trakcie weryfikacji, o której mowa w pkt 8 sprawdzają: a) prawidłowość przebiegu postępowania, b) poprawność projektu rozstrzygnięcia sprawy, c) terminowość realizacji usługi. W przypadku stwierdzenia niezgodności w trakcie realizacji usługi, postępuje się według zasad określonych w procedurze P/8/2 „Postępowanie z usługą niezgodną”.	
Doręczenie			
13.		Akt administracyjny lub inne pismo urzędowe doręcza się Klientowi za pośrednictwem poczty, lub przez inne upoważnione osoby. W przypadku konieczności, odbierający akt lub pismo potwierdza doręczenie mu tego dokumentu swym podpisem ze wskazaniem daty doręczenia. Dowód doręczenia (pokwitowanie) znajduje się w aktach sprawy. Szczegółowe zasady dotyczące doręczeń określa Kodeks Postępowania Administracyjnego.	
Monitorowanie i analiza			
14.	Pracownicy odpowiedzialni	Dyrektorzy Wydziałów przynajmniej na siedem dni przed planowanym przeglądem systemu zarządzania jakością opracowują i przekazują do Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością, sprawozdania zawierające informację o: -terminowości, -liczbie odwołań, zażaleń i skarg oraz o sposobie ich rozpatrzenia przez organ odwoławczy lub sąd administracyjny. Sprawozdania winny zawierać także uwagi/ wnioski dotyczące oceny realizacji usług i planowania działań mających na celu wyeliminowanie nieprawidłowości i dalsze doskonalenie procesu realizacji usług.	

4. Załączniki

- F1-P/7/2 - „Rejestr wzorów druków”
- F2-P/7/2 - „Rejestr skarg i wniosków”

