

ZARZĄDZENIE NR 7/2010/K
PREZYDENTA MIASTA PABIANIC
KIEROWNIKA URZĘDU MIEJSKIEGO

z dnia 22 lutego 2010 r.

w sprawie wprowadzenia procedury opracowania i nadzorowania Kart Usług Publicznych w ramach Systemu Zarządzania Jakością zgodnego z wymaganiami PN-EN ISO 9001:2009

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz.U. z 2001 r. Nr 142 poz. 1591, 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, Nr 167 poz. 1759, z 2005 r. Nr 172 poz. 1441, Nr 175 poz. 1457, z 2006 r. Nr 17 poz. 128, Nr 181 poz. 1337, z 2007 r. Nr 48 poz. 327, Nr 138 poz. 974, Nr 173 poz. 1218, z 2008 r. Nr 180 poz. 1111, Nr 223 poz. 1458, z 2009 r. Nr 52 poz. 420, Nr 157 poz. 1241) zarządzam, co następuje:

§1. Wprowadza się procedurę opracowania i nadzorowania Kart Usług Publicznych – NS-03, stanowiącą załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§2. 1. Nadzór nad wykonaniem Zarządzenia powierza się Pełnomocnikowi ds. SZJ.
2. Wykonanie niniejszego Zarządzenia powierza się Koordynatorowi ds. SZJ oraz kierownikom komórek organizacyjnych Urzędu.

§3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 marca 2010 r.

w/z PREZYDENTA MIASTA

/ – / **dr inż. Jarosław Cichosz**
Zastępca Prezydenta

NS-03. Procedura opracowania i nadzorowania Kart Usług Publicznych

§1. Cel procedury

Celem Procedury jest zapewnienie aktualnej oraz szybkiej informacji o usługach świadczonych na wniosek Klientów 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 Miejskiego w Pabianicach.

§3. Zastosowane terminy i skróty

Ilekróć w procedurze jest mowa o:

- 1) Kartach – należy przez to rozumieć Karty Usług Publicznych, wraz z załącznikami;
- 2) Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Miejski w Pabianicach;
- 3) SZJ – należy przez to rozumieć System Zarządzania Jakością;
- 4) Pełnomocniku ds. SZJ – należy przez to rozumieć Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością;
- 5) Koordynatorze ds. SZJ – należy przez to rozumieć Koordynatora ds. Systemu Zarządzania Jakością.

§4. Odpowiedzialności i uprawnienia

1. Pełnomocnik ds. SZJ, kierując się informacjami uzyskanymi na podstawie auditów wewnętrznych jest uprawniony do inicjowania tworzenia, aktualizowania i wycofywania Kart.
2. Koordynator ds. SZJ jest odpowiedzialny za przekazywanie Kart Usług Publicznych do publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej oraz aktualizacji dokumentacji dostępnej w wewnętrznej sieci Urzędu.
3. Wyznaczony pracownik Kancelarii Prezydenta Miasta jest odpowiedzialny za:
 - 1) aktualizację Zarządzeń Prezydenta udostępnionych w BIP,
 - 2) wprowadzanie do Biuletynu Informacji Publicznej Kart Usług Publicznych przekazanych przez Koordynatora ds. SZJ
 - 3) aktualizację dokumentacji SZJ dostępnej w wewnętrznej sieci Urzędu.
4. Koordynator ds. SZJ jest uprawniony do odmowy publikacji lub wycofania Karty niezgodnej z niniejszym zarządzeniem lub nieaktualnej.
5. Kierownik komórki organizacyjnej jest odpowiedzialny za tworzenie, aktualizowanie i wycofywanie Kart oraz okresowe przeglądy Kart.

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

§ 5. Zasady postępowania

1. Tworzenie i aktualizacja Kart:
 - 1) Kartę należy opracować zgodnie z wzorem. Za opracowanie karty odpowiada pracownik merytoryczny.
 - 2) Kierujący komórką organizacyjną zobowiązany jest do utworzenia Karty dla powtarzalnej załatwianej usługi publicznej.
 - 3) 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 komórką wyznacza pracownika odpowiedzialnego. Imię i nazwisko pracownika odpowiedzialnego za Kartę należy umieścić na jej odwrocie.
 - 4) Kartę wraz z jej aktualizacją sprawdza oraz akceptuje kierujący komórką organizacyjną, a następnie podpisaną Kartę (na odwrocie – data, pieczęć i podpis) w dwóch egzemplarzach i w wersji elektronicznej przekazuje do Koordynatora ds. SZJ.
 - 5) Koordynator ds. SZJ po weryfikacji Karty pod względem zgodności z obowiązującym wzorem, stanowiącym załącznik do niniejszej procedury, przekazuje papierowe wersje Karty do zatwierdzenia Pełnomocnikowi ds. SZJ.
 - 6) Po zatwierdzeniu karty przez Pełnomocnika ds. SZJ, Koordynator ds. SZJ jeden egzemplarz papierowy pozostawia w zbiorze wszystkich kart, drugi przekazuje do komórki organizacyjnej, natomiast wersję elektroniczną przekazuje wyznaczonemu pracownikowi Kancelarii Prezydenta Miasta celem wprowadzenia do Biuletynu Informacji Publicznej, na stronę internetową oraz do wewnętrznej sieci Urzędu, który jednocześnie usuwa nieaktualne wersje karty.
 - 7) Aktualizację Karty sporządza się w formie nowej Karty.
2. Wycofywanie Kart:
 - 1) Karty, z inicjatywy Pełnomocnika ds. SZJ, kierującego komórką organizacyjną lub na podstawie wyników przeprowadzonych audytów wewnętrznych wycofuje Koordynator ds. SZJ.
 - 2) Fakt wycofania Karty powinien być odnotowany na egzemplarzach Karty przechowywanych u Koordynatora ds. SZJ oraz po informacji otrzymanej od Koordynatora ds. SZJ w komórce organizacyjnej, która Kartę utworzyła.
3. Cykliczny przegląd aktualności Kart:
 - 1) Przeglądu aktualności Kart dokonują, przynajmniej raz w roku, kierujący komórką organizacyjną na polecenie Koordynatora ds. SZJ lub Pełnomocnika ds. SZJ.
 - 2) Po dokonaniu przeglądu, informację o jego wyniku należy dostarczyć do Koordynatora ds. SZJ.

- 3) Data ostatniego przeglądu, wraz z podpisem osoby weryfikującej jest odnotowywana na odwrocie papierowej wersji każdej Karty przechowywanej w komórce organizacyjnej.
4. Udostępnianie Kart:
- 1) Karty są dostępne są: w wersji elektronicznej w Biuletynie Informacji Publicznej, na stronach internetowych Urzędu oraz w wewnętrznej sieci Urzędu a w wersji papierowej u Koordynatora ds. SZJ oraz komórce organizacyjnej odpowiedzialnej za realizację określonych usług publicznych.
 - 2) Koordynator ds. SZJ prowadzi zbiór wszystkich Kart, wraz z ich wcześniejszymi wersjami.
 - 3) Każda komórka organizacyjna Urzędu, powinna posiadać aktualny papierowy zbiór, tworzonych przez siebie Kart. Komórki organizacyjne nie mają obowiązku przechowywania nieaktualnych Kart.
 - 4) 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 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 Usług Publicznych w wersji papierowej z podpisami przechowywane są u Koordynatora ds. SZJ oraz odpowiednio tematycznie w merytorycznie odpowiedzialnej komórce organizacyjnej.

§7. Wzory formularzy

Karta usługi publicznej – stanowiąca załącznik do procedury.