



URZĄD MIASTA
I GMINY LESKO

PROCEDURA
REALIZACJA USŁUG
ADMINISTRACYJNYCH

Nr dokumentu:
P/7/2

Wydanie:
1

Strona: 1

REALIZACJA USŁUG ADMINISTRACYJNYCH

<i>Opracował Pełnomocnik ds SZJ</i>	<i>Zatwierdził Burmistrz Miasta i Gminy Lesko</i>
<i>Magdalena Mazurkiewicz</i>	<i>Barbara Jankiewicz</i>
Data : 01.03.2010 r.	Data : 15.03.2010 r.
Obowiązuje od : 15 marca 2010 r.	Nr egz.: 1

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

 URZĄD MIASTA I GMINY LESKO	PROCEDURA REALIZACJA USŁUG ADMINISTRACYJNYCH	Nr dokumentu: P/7/2	Wydanie: 1
		<i>Strona: 2</i>	

1. CEL PROCEDURY

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


2. PODZIAŁ ODPOWIEDZIALNOŚCI

Za całość działania objętych procedurą odpowiadają Burmistrz Miasta i Gminy Lesko, Kierownik USC, Kierownicy Referatów oraz samodzielni pracownicy. Odpowiedzialność poszczególnych osób została określona w pkt. 3 niniejszej procedury.

3. OPIS SPOSOBU POSTĘPOWANIA

 URZĄD MIASTA I GMINY LESKO	PROCEDURA	Nr dokumentu: P/7/2	Wydanie: 1
	REALIZACJA USŁUG ADMINISTRACYJNYCH	Strona: 3	

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.	Samodzielni pracownicy	<p>W Urzędzie Miasta i Gminy Lesko stosowane są druki wniosków zgodnie z wzorami wynikającymi z przepisów zewnętrznych lub opracowane na poszczególnych stanowiskach na podstawie obowiązujących przepisów zewnętrznych i wewnętrznych. Obowiązujące wzory wniosków wraz z załącznikami (1 egzemplarz) są zatwierdzane jako obowiązujące przez Burmistrza Miasta i Gminy Lesko. Samodzielni pracownicy są odpowiedzialni za ich aktualizację i przechowywanie na danym stanowisku.</p> <p>W chwili osobistego zgłoszenia się Klienta na właściwym stanowisku wraz z drukiem wniosku przekazywana jest informacja o wymaganiach dotyczących zgłoszonej przez niego sprawy zgodnie z kartą usług.</p>	
Rejestrowanie usług, przegląd wymagań			
2.	Klient	Dostarcza podania, pisma lub wnioski do Sekretariatu Urzędu. W sekretariacie następuje jego rejestracja, a następnie dekretacja odpowiednio przez Burmistrza lub jego zastępcę.	
3.	Pracownik realizujący usługę	Wpisuje podanie/wniosek/pismo rozpoczynające sprawę do spisu spraw założonego zgodnie z „Jednolitym Rzeczowym Wykazem Akt”, stanowiącym załącznik do Instrukcji kancelaryjnej.	
4.	Pracownik realizujący usługę	Dokonyuje 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 oraz zgodnie z kartą usług, a następnie przygotowuje projekt aktu administracyjnego lub innego pisma urzędowego, które wraz z aktami sprawy przedkłada do weryfikacji odpowiednio: Burmistrzowi, Z-cy Burmistrza lub Kierownikowi referatu. 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.	
8.	Burmistrz	Akty administracyjne lub pisma kończące sprawę podpisuje/zatwierdza odpowiednio Burmistrz, Z-ca Burmistrza lub z upoważnienia Burmistrza - inny pracownik.	
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 załatwienia sprawy. Pisma takie przedkładane są do podpisu upoważnionym	

 <p>URZĄD MIASTA I GMINY LESKO</p>	<p>PROCEDURA</p> <p>REALIZACJA USŁUG</p> <p>ADMINISTRACYJNYCH</p>	Nr dokumentu: P/7/2	Wydanie: 1
		Strona: 4	

		osobom.	
10.	Pracownik sekretariatu	<p>Prowadzi „Rejestr skarg i wniosków” (F1).</p> <p>Postępowanie w przypadku skarg, zażaleń, wniosków lub odwołań złożonych przez Klienta po zrealizowaniu usługi regulują przepisy KPA oraz Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta i Gminy Lesko.</p>	F1
11.	Z-ca Burmistrza	<p>Przeprowadza kontrolę realizacji usługi na określonym jej etapie.</p> <p>W przypadku kontroli odbywającej się w trakcie weryfikacji, o której mowa w pkt 7 sprawdza:</p> <p>a) prawidłowość przebiegu postępowania,</p> <p>b) poprawność projektu rozstrzygnięcia sprawy,</p> <p>c) terminowość realizacji usługi.</p> <p>W przypadku stwierdzenia niezgodności w trakcie realizacji usługi, postępuje się według zasad określonych w procedurze P/8/2 „Postępowanie z usługą niezgodną”.</p>	
Doręczenie			
12.		<p>Akt administracyjny lub inne pismo urzędowe doręcza się Klientowi za pośrednictwem poczty, przez pracowników Urzędu lub przez inne upoważnione osoby lub organy.</p> <p>W przypadku konieczności, odbierający akt lub pismo potwierdza doręczenie mu tego dokumentu swym podpisem ze wskazaniem daty doręczenia. Dowód doręczenia (pokwitowanie) lub przekazania znajduje się w aktach sprawy. Szczegółowe zasady dotyczące doręczeń określa Kodeks Postępowania Administracyjnego.</p>	
Monitorowanie i analiza			
13.	Samodzielni pracownicy	<p>Samodzielni pracownicy na siedem dni przez planowanym przeglądem systemu zarządzania jakością opracowują i przekazują do Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością informację o liczbie odwołań, zażaleń i skarg oraz o sposobie ich rozpatrzenia przez organ odwoławczy lub sąd administracyjny.</p> <p>Informacje winny zawierać także uwagi/wnioski dotyczące oceny realizacji usług i planowania działań mających na celu wyeliminowanie nieprawidłowości i dalsze doskonalenie procesu realizacji usług.</p>	

4. Załączniki

- F1-P/7/2 - Rejestr skarg i wniosków”

KONIEC

