



<i>System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009</i>		 <b>URZĄD GMINY W RYMANOWIE</b>
Oryginał	<h1>Procedura</h1> <h2>Pr/7/2</h2>	
Strona: 1/3		
Obowiązuje od: <b>01.04.2011</b>		

## REALIZACJA USŁUG ADMINISTRACYJNYCH

Oryginał	Obowiązuje od: <b>01.04.2011 r.</b>	Nr egz. 1
	Data	Podpis
Opracował:	<b>22.02.2011 r.</b>	
Zatwierdził:	<b>23.02.2011 r.</b>	

*Niniejszy dokument jest własnością Urzędu Gminy Rymanów Prawa autorskie zastrzeżone.  
Zabrania się dokonywania zmian w treści, kopiowania i rozpowszechniania bez zgody Pełnomocnik ds Jakości*

System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009		 <b>URZĄD GMINY W RYMANOWIE</b>
Oryginał	<h1>Procedura</h1> <h2>Pr/7/2</h2>	
Strona: 2/3		
Obowiązuje od: <b>01.04.2011</b>		

### **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 Gminy Rymanów.

### **2. PODZIAŁ ODPOWIEDZIALNOŚCI**

Za całość działania objętych procedurą odpowiada odpowiednio Burmistrz, Kierownik USC, kierownicy referatów, samodzielni pracownicy Urzędu. Odpowiedzialność poszczególnych osób została określona w pkt. 3 niniejszej procedury.

### **3. OPIS SPOSOBU POSTĘPOWANIA**

Lp.	Osoba odpowiedzialna	Zadanie	Zapis
<b>Postanowienia ogólne</b>			
Usługę realizuje się zgodnie z przepisami prawa materialnego, Kodeksu Postępowania Administracyjnego (KPA) oraz – w sprawach podatkowych – zgodnie z przepisami ustawy Ordynacja podatkowa.			
<b>Określenie wymagań dotyczących realizacji usług</b>			
1.	Pracownicy na stanowiskach pracy	W Urzędzie 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, pracownicy są odpowiedzialni za ich aktualizację i przechowywanie na danym stanowisku.  W chwili osobistego zgłoszenia się Klienta na właściwym stanowisku lub w biurze obsługi klienta wraz z drukiem wniosku przekazywana jest informacja o wymaganiach dotyczących zgłoszonej przez niego sprawy zgodnie z kartą usług.	
<b>Rejestrowanie usług, przegląd wymagań</b>			
2.	Klient	Dostarcza podania, pisma lub wnioski do Sekretariatu Urzędu lub Biura Obsługi Klienta. W sekretariacie lub BOK następuje jego rejestracja, a następnie dekretacja odpowiednio przez Burmistrza, Z-cę Burmistrza lub Sekretarza.	
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, lub rejestruje sprawę w odpowiednim rejestrze np. rejestr wydanych zaświadczeń.	
4.	Pracownik realizujący usługę	Dokonuje 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 wnioski podlegają ponownemu sprawdzeniu.	
<b>Zmiany wymagań Klientów</b>			
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	

System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009		 <b>URZĄD GMINY W RYMANOWIE</b>
Oryginał	<h1>Procedura</h1> <h2>Pr/7/2</h2>	
Strona: 3/3		
Obowiązuje od: <b>01.04.2011</b>		

		notatki służbowej) a następnie dokument ten włącza się do akt sprawy.	
<b>Realizacja usług</b>			
7.	Pracownik realizujący usługę	Analizuje sprawę w oparciu o złożone przez Klienta dokumenty i właściwe przepisy prawa oraz zapisami w karcie usług, a następnie przygotowuje projekt aktu administracyjnego lub innego pisma urzędowego, które wraz z aktami sprawy przedkłada do weryfikacji odpowiednio: Kierownikowi Referatu, Burmistrzowi, Z-cy Burmistrza lub Sekretarzowi. 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, Sekretarz, Kierownik Referatu lub z upoważnienia Burmistrza - inny pracownik.	
9.	Pracownik realizujący usługę	Jest odpowiedzialny, w każdym przypadku niezafatwienia 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 osobom.	
10.	Kierownik ORG	Prowadzi „Rejestr skarg i wniosków” (F2). Postępowanie w przypadku skarg, zażaleń lub wniosków złożonych przez Klienta po zrealizowaniu usługi regulują przepisy KPA oraz Regulamin Organizacyjny Urzędu.	F1
11.	Pracownik merytoryczny	Prowadzi „Rejestr odwołań od decyzji” Postępowanie w przypadku odwołań złożonych przez Klienta po zrealizowaniu usługi regulują przepisy KPA oraz Regulamin Organizacyjny Urzędu.	
12.	Sekretarz Gminy	Przeprowadza kontrolę realizacji usługi na określonym jej etapie. W przypadku kontroli odbywającej się w trakcie weryfikacji, o której mowa w pkt 7 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 Pr/8/2 „Postępowanie z usługą niezgodną”.	
<b>Doręczenie</b>			
13.	Pracownik sekretariatu	Akt administracyjny lub inne pismo urzędowe doręcza się Klientowi za pośrednictwem poczty, przez pracowników Urzędu lub przez inne upoważnione osoby lub organy. 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.	
<b>Monitorowanie i analiza</b>			
14.	Pracownicy na stanowiskach	Pracownicy na siedem dni przez planowanym przeglądem systemu zarządzania jakością opracowują i przekazują do Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością informację o: - terminowości, - liczbie i rodzaju niezgodności, - liczbie odwołań, zażaleń i skarg oraz o sposobie ich rozpatrzenia przez organ odwoławczy lub sąd administracyjny.  Informacje 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-Pr/7/2 - Rejestr skarg i wniosków”

