

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

REALIZACJA USŁUG ADMINISTRACYJNYCH

Opracował: (imię i nazwisko , podpis)	Zatwierdził: (imię i nazwisko , podpis)
<i>Stanisław Gierula</i>	<i>Jan Pilch</i>
Data : 08.02.2010r.	Data : 12.02.2010r.
Obowiązuje od : 15.02.2010r.	Nr egz.: 1

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

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

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.

2. PODZIAŁ ODPOWIEDZIALNOŚCI

Za całość działania objętych procedurą odpowiada odpowiednio Wójt Gminy, Kierownik USC, samodzielni pracownicy 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.	Samodzielni pracownicy	W Urzędzie Gminy 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 Wójta Gminy, samodzielni pracownicy są odpowiedzialni za ich aktualizację i przechowywanie na danym stanowisku Urzędu Gminy. 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.	
Rejestrowanie usług, przegląd wymagań			
2.	Klient	Dostarcza podania, pisma lub wnioski do Sekretariatu Urzędu Gminy lub bezpośrednio do merytorycznego stanowiska pracy. W sekretariacie następuje jego rejestracja, a następnie dekretacja odpowiednio przez Wójta 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.	
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	W przypadku zmian zainicjowanych przez Urząd, pracownik realizujący usługę uzgadnia rodzaj i zakres zmian z Klientem, co uzgadniający potwierdzają na	

Urząd Gminy Domaradz	PROCEDURA	Nr dokumentu: P/7/2	Wydanie: 1
	REALIZACJA USŁUG ADMINISTRACYJNYCH		
Strona: 3			

	usługę	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: Wójtowi 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.	Wójt	Akty administracyjne lub pisma kończące sprawę podpisuje/zatwierdza odpowiednio Wójt, Sekretarz lub z upoważnienia Wójta - 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 zakończenia sprawy. Pisma takie przedkładane są do podpisu upoważnionym osobom.	
10.	Sekretarz Gminy	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 Gminy.	F1
11.	Pracownik sekretariatu	Prowadzi „Rejestr odwołań od decyzji” w formie elektronicznej. Postępowanie w przypadku odwołań złożonych przez Klienta po zrealizowaniu usługi regulują przepisy KPA oraz Regulamin Organizacyjny Urzędu Gminy.	
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 P/8/2 „Postępowanie z usługą niezgodną”.	
Doręczenie			
13.		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.	
Monitorowanie i analiza			
14.	Samodzielni pracownicy	Samodzielni pracownicy na siedem dni przed 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.	

Urząd Gminy Domaradz	PROCEDURA REALIZACJA USŁUG ADMINISTRACYJNYCH	Nr dokumentu: P/7/2	Wydanie: 1
		Strona: 4	

4. **Załączniki**

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

KONIEC

