

PROCEDURA AKTUALIZACJI KATALOGU USŁUG

I. Ogólne informacje

1. Katalog Usług jest zbiorem kart usług świadczonych mieszkańcom w Urzędzie Miejskim w Milanówku wraz z wzorami wniosków niezbędnych do realizacji niektórych spraw administracyjnych.
2. Celem wprowadzenia procedury aktualizacji Katalogu Usług jest monitorowanie przepisów prawa.
3. Aktualizacja katalogu usług może polegać na:
 - a) aktualizacji istniejącej w katalogu usług karty, poprzez jej zmianę,
 - b) wprowadzenie do katalogu nowej karty usług,

II. Standaryzacja karty usług

1. Karta usługi powinna zawierać następujące informacje:
 - a) nazwę usługi,
 - b) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za realizację danej usługi, numer pokoju, telefonu i godziny pracy,
 - c) wykaz dokumentów potrzebnych do załatwienia sprawy, z wyszczególnieniem sposobu ich udostępnienia pracownikowi Urzędu (do wglądu, do złożenia wraz z wnioskiem, możliwość złożenia kserokopii),
 - d) wysokość opłat skarbowych, możliwość ich uiszczenia (gotówką lub przelewem),
 - e) ustawowy termin odbioru dokumentu,
 - f) informację o przysługującym sposobie odwołania,
 - g) sposób i uwagi dotyczące odbioru dokumentu,
 - h) podstawę prawną.
2. Karta po opracowaniu jest podpisana z datą akceptacji przez osoby, które opracowały, sprawdziły i zatwierdziły aktualizację kart.
3. Nową usługę, która została przydzielona w trakcie realizacji Zarządzenia, opracowuje osoba merytorycznie odpowiedzialna za jej realizację. Karta podlega zatwierdzeniu przez odpowiedniego przełożonego, w terminie jednego miesiąca, od dnia rozpoczęcia realizacji danego zadania.

III. Aktualizacja Karty Usług

1. Kontrolę aktualizacji Katalogu Usług dokonuje Sekretarz Miasta corocznie, do końca czwartego kwartału.
2. Jakikolwiek zmiany naniesione na karcie usług należy opisać w **Karcie Aktualizacyjnej**, z wyszczególnieniem zapisu, którego dotyczy zmiana.
3. Osobą odpowiedzialną za aktualizację karty jest osoba, która ją opracowała:
 - a) osoba odpowiedzialna za jej aktualizację dostarcza Kartę Aktualizacyjną wraz z jednolitym tekstem karty usługi w wersji papierowej i elektronicznej, swojemu przełożonemu,
 - b) Kartę Aktualizacyjną, wydruk poprawionej karty w wersji papierowej i elektronicznej Kierownik Referatu, bądź osoba na samodzielnym stanowisku przekazuje Sekretarzowi Miasta, niezwłocznie po zaistniałej zmianie,

- c) kolejne wersje karty otrzymują numery w pozycji Nr Karty tj.: **symbol / numer / numer**
kolejny aktualizacji
4. Kontrola aktualizacji karty odbywa się raz na trzy miesiące, przez osobę ją sprawdzającą, poprzez złożenie podpisu z aktualną datą.

IV. Ocena działań

1. Klienci mają możliwość oceny karty usług poprzez wypełnienie ankiety dostępnej w Punkcie Obsługi Interesanta oraz na stronie internetowej miasta www.milanowek.pl.
2. Działania kontrolne i oceniające dokonuje Sekretarz Miasta.