

ZARZĄDZENIE Nr 1899/2018
PREZYDENTA MIASTA KRAKOWA
z dnia 25.07.2018 r.

w sprawie opracowywania kart usług/procedur zewnętrznych oraz opracowywania instrukcji postępowania/procedur wewnętrznych

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2018 r. poz. 994, 1000 i 1349) zarządza się, co następuje:

Przepisy ogólne

§ 1. 1. Zarządzenie określa zasady postępowania związane z opracowywaniem informacji o usługach świadczonych przez Magistrat i miejskie jednostki organizacyjne (procedur zewnętrznych) i instrukcji postępowania stosowanych w Magistracie (procedur wewnętrznych) oraz sprawowania nad nimi nadzoru.

2. Ilekroć w niniejszym zarządzeniu jest mowa o:

- 1) „**karcie usługi/procedurze zewnętrznej**” – należy przez to rozumieć opracowany w określonej formie dokument stanowiący informację dla klienta w zakresie sprawy, jaką może załatwić w Magistracie lub miejskiej jednostce organizacyjnej, a wszczynanej na jego wniosek;
- 2) „**właścicielu karty usługi/procedury zewnętrznej**” – należy przez to rozumieć kierującego wydziałem lub miejską jednostką organizacyjną;
- 3) „**formularzu elektronicznym**” – należy przez to rozumieć formularz umożliwiający klientowi przesłanie do Urzędu wniosku drogą elektroniczną;
- 4) „**formularzu zwykłym**” – należy przez to rozumieć formularz zapisany w formacie PDF, DOC lub formularz HTML również w wersji aktywnej (wspierającej wypełnianie), niewyposażony w mechanizm umożliwiający przesłanie do Urzędu wniosku drogą elektroniczną;
- 5) „**Intranet**” – należy przez to rozumieć Serwis Informacyjny Urzędu Miasta Krakowa funkcjonujący w ramach wewnętrznej sieci komputerów, w którym publikowane są instrukcje postępowania/procedury wewnętrzne dla pracowników Magistratu;
- 6) „**instrukcji postępowania/procedurze wewnętrznej**” – należy przez to rozumieć sposób postępowania wydziałów w zakresie realizacji określonych zadań;
- 7) „**Magistracie**” – należy przez to rozumieć Urząd Miasta Krakowa;
- 8) „**wydziale**” – należy przez to rozumieć wydział Urzędu Miasta Krakowa lub komórkę organizacyjną wchodzącą w skład Urzędu Miasta Krakowa na prawach wydziału;
- 9) „**miejskiej jednostce organizacyjnej**” – należy przez to rozumieć jednostkę organizacyjną utworzoną przez Miasto w celu realizacji jego zadań, nie wchodzącą w skład Urzędu Miasta i nie będącą spółką prawa handlowego.

Karty usług/procedury zewnętrzne

§ 2. 1. Kierujący wydziałami oraz miejskimi jednostkami organizacyjnymi są zobowiązani do bieżącego śledzenia zmian w obowiązujących przepisach prawa oraz w regulacjach obowiązujących w Magistracie.

2. W przypadku zaistnienia sytuacji, o której mowa w ust. 1, właściwy merytorycznie wydział lub miejska jednostka organizacyjna niezwłocznie opracowuje kartę usługi/procedurę zewnętrzną, zgodnie ze wzorem określonym w załączniku do niniejszego zarządzenia.

3. Kartę usługi/procedurę zewnętrzną:

- 1) po sprawdzeniu jej zgodności z obowiązującymi przepisami prawa – opiniuje radca prawny w Zespole Radców Prawnych (w przypadku karty usługi/procedury zewnętrznej przygotowywanej przez wydziały) lub radca prawny miejskiej jednostki organizacyjnej (w przypadku karty usługi/procedury zewnętrznej przygotowywanej przez te jednostki),

ponadto:

- 2) jeżeli karta usługi/procedura zewnętrzna dotyczy innych wydziałów lub miejskich jednostek organizacyjnych – akceptują także kierujący tymi wydziałami/miejskimi jednostkami organizacyjnymi,
- 3) po uzyskaniu akceptacji, o których mowa w pkt 1) i 2) – zatwierdza kierujący wydziałem lub miejską jednostką organizacyjną realizującą usługę.

Obieg dokumentacji odbywa się drogą elektroniczną przy użyciu kont e-mail wydziałów/miejskich jednostek organizacyjnych.

4. Wydział lub miejska jednostka organizacyjna niezwłocznie publikuje kartę usługi/procedurę zewnętrzną w Biuletynie Informacji Publicznej Miasta Krakowa. Podłączenie formularza elektronicznego wymaga konsultacji z Oddziałem Społeczeństwa Informacyjnego w Wydziale Organizacji i Nadzoru. Wymogu tego nie stosuje się do formularza zwykłego.

5. Wydział lub miejska jednostka organizacyjna prowadzi elektroniczny rejestr kart usług/procedur zewnętrznych.

6. Nadzór nad aktualizacją karty usługi/procedury zewnętrznej sprawuje właściciel karty usługi/procedury zewnętrznej.

§ 3. Karta usługi/procedura zewnętrzna jest udostępniana dla wnioskodawców (klientów) na stanowiskach informacyjno-podawczych, w merytorycznych wydziałach i miejskich jednostkach organizacyjnych oraz w Biuletynie Informacji Publicznej Miasta Krakowa. Obowiązek ten ciąży na właścicielu karty usługi/procedury zewnętrznej.

Instrukcje postępowania/procedury wewnętrzne

§ 4. 1. Instrukcja postępowania/procedura wewnętrzna w zakresie realizacji zadania jednego wydziału opracowywana jest przez wydział merytoryczny realizujący zadanie i zatwierdzana przez kierującego tym wydziałem.

2. W przypadku potrzeby opracowania instrukcji postępowania/procedury wewnętrznej w zakresie realizacji zadań kilku wydziałów, Dyrektor Magistratu wskazuje wydział wiodący/koordynujący prace nad przygotowaniem treści procedury, a opracowana instrukcja postępowania/procedura wewnętrzna w zakresie realizacji zadań kilku wydziałów przyjmowana jest w formie polecenia służbowego Dyrektora Magistratu.

3. Instrukcja postępowania/procedura wewnętrzna opracowywana jest według wzoru opublikowanego w Intranecie. Instrukcja postępowania/procedura wewnętrzna jest niezwłocznie publikowana na Intranecie, po jej opracowaniu.

Przepisy końcowe

§ 5. Procedury zewnętrzne będące załącznikami do poleceń służbowych Dyrektora Magistratu w sprawie procedur zewnętrznych, zachowane w mocy na podstawie § 5 zarządzenia Nr 127/2010 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 22 stycznia 2010 r. w sprawie opracowywania kart usług/procedur zewnętrznych oraz opracowywania instrukcji postępowania/procedur wewnętrznych, pozostają nadal w realizacji w swojej dotychczasowej formie do czasu ich aktualizacji bądź uchylecia przez właściciela karty usługi/procedury zewnętrznej.

§ 6. Traci moc zarządzenie Nr 127/2010 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 22 stycznia 2010 r. w sprawie opracowywania kart usług/procedur zewnętrznych oraz opracowywania instrukcji postępowania/procedur wewnętrznych.

§ 7. Wykonanie zarządzenia powierza się kierującym wydziałami oraz miejskimi jednostkami organizacyjnymi.

§ 8. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.