

**ZARZĄDZENIE Nr 1588/2022**  
**PREZYDENTA MIASTA KRAKOWA**  
**z dnia 10 czerwca 2022 r.**

**zmieniające zarządzenie nr 1899/2018 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 2022 r. poz. 559, 583, 1005 i 1079), zarządza się co następuje:

§ 1. W zarządzeniu nr 1899/2018 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 25 lipca 2018 r. w sprawie opracowywania kart usług/procedur zewnętrznych oraz opracowywania instrukcji postępowania/procedur wewnętrznych, załącznik otrzymuje brzmienie załącznika do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierza się kierującym komórkami organizacyjnymi Urzędu Miasta Krakowa oraz miejskimi jednostkami organizacyjnymi.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**Struktura karty usługi:**

<b>Urząd Miasta Krakowa/ miejska jednostka organizacyjna</b>	<b>Nazwa usługi</b>
	<b>Symbol usługi - symbol wydziału/miejskiej jednostki organizacyjnej i numer procedury/usługi</b>
1.	<b>Krótki opis usługi</b> - lista czynności napisana prostym językiem, którą wykona klient realizując usługę (z perspektywy klienta).
2.	<b>Kogo dotyczy usługa</b> - do jakich grup jest skierowana usługa.
3.	<b>Kryteria dla realizacji usługi</b> - określić szczegółowe warunki pozwalające na skorzystanie z usługi oraz wyłączenia, jeśli dotyczą.
4.	<b>Wymagane dokumenty</b> - wymienić w formie listy wniosek i wymagane załączniki oraz, inne dokumenty do wglądu, które są obowiązkowe dla usługi. Dokumenty opcjonalne w formie tabeli z nazwą dokumentu, w jakim przypadku, kogo dotyczy. Proszę podać linki do odpowiednich wzorów formularzy.
5.	<b>Oplaty</b> - określić w formie tabeli następujące informacje: kwota, tytuł płatności, nr rachunku bankowego, sposób płatności (kasa UMK, przelew, płatność kartą), ewentualne dodatkowe informacje związane z płatnościami np. wyłączenia z płatności.
6.	<b>Miejsce przyjmowania dokumentów</b> - adres, godziny otwarcia, link do systemu rezerwacji wizyt, telefon.
7.	<b>Dostępność usługi elektronicznej</b> - link do usługi w portalu PEUP, jeśli dotyczy lub informacja, że usługa jest realizowana wyłącznie w formie tradycyjnej.
8.	<b>Dopuszczalna forma podpisu elektronicznego</b> - podać formy podpisu, które umożliwiają skorzystanie z usługi elektronicznej (podpis zaufany, podpis kwalifikowany elektroniczny, podpis osobisty).
9.	<b>Wymagany poziom uwierzytelnienia</b> - podać konieczny do realizacji usługi poziom uwierzytelnienia klienta (brak uwierzytelnienia, uwierzytelniony kontem, uwierzytelniony profilem zaufanym).
10.	<b>Sposób realizacji usługi</b> - opisać cały proces realizacji usługi, określić formę załatwienia (decyzja lub inny dokument, sposób i możliwości odbioru).
11.	<b>Informacje dodatkowe</b> - podać wszelkie istotne dla klienta informacje, które nie zostały zaprezentowane w pozostałych sekcjach.
12.	<b>Termin załatwienia</b> - podać ustawowy maksymalny termin od daty złożenia kompletu dokumentów i wszystkie inne informacje związane z terminem załatwienia sprawy.
13.	<b>Odpowiedzialna komórka organizacyjna</b> - podać nazwę wewnętrznej komórki organizacyjnej (nazwa komórki podlinkowana do BIP).
14.	<b>Tłumaczenie informacji o usłudze w polskim języku migowym</b> - podać link do materiału w polskim języku migowym.
15.	<b>Tłumaczenie informacji o usłudze w języku obcym</b> - podać, w jakich językach dostępne

jest tłumaczenie procedury oraz link do odpowiednich dokumentów.

16. **Multimedia** - podać tytuł pliku multimedialnego oraz link.
17. **Dodatkowe dokumenty uzyskiwane w postępowaniu przez komórkę organizacyjną poza formalnym wnioskiem i załącznikami** - podać listę dokumentów lub sformułowanie „nie dotyczy”.
18. **Tryb odwoławczy** - określić, jak wygląda możliwość odwołania dla danej usługi.
19. **Podstawa prawna** - podać podstawę prawną oferowanej usługi.
20. **Obowiązek informacyjny** - podać odpowiednie dla usługi klauzule informacyjne dotyczące przetwarzania danych osobowych itp.
21. **Załączniki** - podać listę załączników z określeniem nazwy plików dla każdej pozycji z listy.

Dodatkowe pola zawierające informacje niewidoczne dla klienta:

22. **Informacja szczegółowa** - określić osoby/referaty realizujące usługę/proces/ (2 linia KCK), sposób obsługi usługi np. początkowe litery nazwisk, rejony, dzielnice itp.
23. **Informacja o aktualizacji przepisów** - określić datę obowiązywania zaktualizowanych przepisów.
24. **Węzeł Krajowy** - określić czy dla usługi konieczne jest logowanie się przez węzeł krajowy.
25. **Metka BIP** - zgodnie z procesem zatwierdzania podać osobę, która zatwierdza usługę w Katalogu Usług do publikacji w BIP.
26. **Metka procesowa** -zgodnie z procesem podać osoby w rolach: opracował/zaopiniował/zatwierdził.

#### **Opis formatu tekstu czcionki:**

- 1) nazwa jednostki („URZĄD MIASTA KRAKOWA” lub miejskiej jednostki organizacyjnej) – czcionka Lato, rozmiar 14, pogrubiona, tekst wyrównany do środka;
- 2) nazwa usługi – czcionka Lato, rozmiar 14, pogrubiona, tekst wyrównany do środka;
- 3) symbol usługi – czcionka Lato, rozmiar 14, pogrubiona, tekst wyrównany do środka;
- 4) tytuł i informacje zawarte w sekcjach – czcionka Lato, rozmiar 12, pogrubiona, tekst wyjustowany;

Styl numeracji:

I. (punkty numerowane liczbami rzymskimi – używa się tylko w przypadku wyraźnego wyrażania kilku dużych części sekcji)

1. (ustępy)

1) (punkty)

a) (litery)

– (tirety)