

**Zarządzenie Nr 496/2009  
Prezydenta Miasta Kalisza  
z dnia 12 listopada 2009 r.**

**w sprawie tworzenia i aktualizacji Kart Usług Publicznych oraz ustanowienia Serwisu Informacyjnego Systemu Zarządzania Jakością (NS-04).**

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym ( Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm.) oraz § 65 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Kaliszu stanowiącego załącznik do zarządzenia nr 468/2003 Prezydenta Miasta Kalisza z dnia 7 listopada 2003 r. w sprawie ustalenia Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego (z późn. zm.) zarządza się, co następuje:

**Rozdział I  
Przepisy ogólne.**

**§ 1.**

Mając na względzie poprawę jakości usług świadczonych przez Urząd Miejski w Kaliszu, w szczególności poprzez zapewnienie mieszkańcom Miasta pewnej, zawsze aktualnej oraz szybkiej informacji o usługach świadczonych na wniosek interesantów oraz dostarczenie każdemu pracownikowi wiedzy na temat wyżej wymienionych czynności świadczonych przez cały Urząd, wprowadza się procedurę tworzenia i aktualizacji Kart Usług Publicznych.

**§ 2.**

1. W celu udostępnienia interesantom oraz pracownikom Urzędu, Kart Usług Publicznych oraz innych informacji niezbędnych dla funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością, tworzy się „Serwis Informacyjny Systemu Zarządzania Jakością”, zwany dalej „Serwisem”.
2. Serwis jest systemem informatycznym, na który składają się moduł wewnętrzny, dostępny dla wszystkich pracowników Urzędu oraz moduł zewnętrzny - „Poradnik Interesanta”, dostępny na stronie internetowej [www.kalisz.pl](http://www.kalisz.pl) oraz w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu przeznaczony dla mieszkańców Miasta.
3. Administratorem Serwisu jest Wydział Organizacyjny. Zakres informacji prezentowanych w Serwisie jest określany przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.

**§ 3.**

Ilekroć w zarządzeniu jest mowa o:

- 1) Kartach – należy przez to rozumieć Karty Usług Publicznych, wraz z załącznikami;
- 2) Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Miejski w Kaliszu;
- 3) Prezydencie – należy przez to rozumieć Prezydenta Miasta Kalisza;
- 4) najwyższym kierownictwie – należy przez to rozumieć Prezydenta, Wiceprezydentów, Sekretarza Miasta oraz Skarbnika Miasta;
- 5) SZJ – należy przez to rozumieć System Zarządzania Jakością;

- 6) Pełnomocniku ds. SZJ – należy przez to rozumieć Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.

## **Rozdział II**

### **Odpowiedzialność i uprawnienia.**

#### **§ 4.**

1. Pełnomocnik ds. SZJ, kierując się informacjami uzyskanymi na podstawie auditów wewnętrznych jest uprawniony do inicjowania tworzenia, aktualizowania i wycofywania Kart.
2. Pełnomocnik ds. SZJ jest odpowiedzialny za nadzór nad funkcjonowaniem Serwisu.

#### **§ 5.**

Kierownik komórki organizacyjnej jest odpowiedzialny za inicjowanie tworzenia, aktualizowanie i wycofywanie Kart oraz okresowe przeglądy Kart.

#### **§ 6.**

1. Wydział Organizacyjny jest odpowiedzialny za:
  - 1) funkcjonowanie Serwisu;
  - 2) umieszczenie Kart w Serwisie;
  - 3) prowadzenie zbioru Kart;
2. Wydział Organizacyjny jest uprawniony do wycofania lub niewprowadzenia do Serwisu Karty niezgodnej z niniejszym zarządzeniem lub nieaktualnej.

#### **§ 7.**

1. Każdy pracownik Urzędu, który otrzymał uprawnienia do korzystania z Serwisu jest odpowiedzialny za:
  - 1) tworzenie Kart zgodnie z niniejszym zarządzeniem;
  - 2) zapewnienie bieżącej aktualizacji Kart;
  - 3) udostępnianie interesantom na każde ich żądanie wydruków Kart;
  - 4) zapoznawanie się, w zakresie prowadzonych spraw, ze zmianami w treści Kart oraz z pozostałymi treściami prezentowanymi w Serwisie.
2. Każdy pracownik Urzędu jest uprawniony, a zarazem odpowiedzialny za zgłaszanie kierownikowi komórki organizacyjnej potrzeby wprowadzenia, aktualizacji lub wycofania Karty.

## **Rozdział III**

### **Tworzenie, aktualizacja i wycofywanie Kart.**

#### **§ 8.**

1. Karty, sporządzone zgodnie ze wzorem, o którym mowa w § 12, powinny być przejrzyste i zrozumiałe dla interesantów.
2. Każdy kierownik komórki organizacyjnej ma obowiązek zainicjowania utworzenia Karty dla powtarzalnej załatwianej na wniosek usługi publicznej.
3. Kartę opracowuje oraz na bieżąco aktualizuje pracownik komórki organizacyjnej, w którego zakresie czynności leży załatwianie poszczególnej sprawy. Imię i nazwisko pracownika odpowiedzialnego za Kartę należy umieścić na jej odwrocie, na egzemplarzu przechowywanym w komórce organizacyjnej oraz na egzemplarzu przesyłanym do Wydziału Organizacyjnego.
4. Kartę wraz z jej aktualizacją zatwierdza kierownik komórki organizacyjnej oraz przekazuje do Wydziału Organizacyjnego na piśmie i w wersji elektronicznej. Aktualizację Karty sporządza się w formie nowej Karty.
5. Pracownik Wydziału Organizacyjnego, przy braku zastrzeżeń, wprowadza Kartę do Serwisu.

### **§ 9.**

1. Karty, z inicjatywy Pełnomocnika ds. SZJ, kierownika komórki organizacyjnej lub na podstawie wyników przeprowadzonych auditów wewnętrznych wycofuje Wydział Organizacyjny.
2. Fakt wycofania Karty powinien być odnotowany na egzemplarzach Karty przechowywanych w Wydziale Organizacyjnym oraz w komórce organizacyjnej, która Kartę wytworzyła jeżeli jeszcze znajduje się w prowadzonym przez nią zbiorze.

### **§ 10.**

1. Przeglądu aktualności Kart dokonuje się w ramach wewnętrznych auditów jakości oraz przez kierowników komórek organizacyjnych (przynajmniej raz w każdym półroczu).
2. Data ostatniego przeglądu jest odnotowywana na odwrocie pisemnej wersji Karty przechowywanej w komórce organizacyjnej.

### **§ 11.**

1. Karty są dostępne w Serwisie, a w wersji papierowej w Wydziale Organizacyjnym, w tym na stanowisku ds. informacji i organizacji funkcjonowania Biura Obsługi Interesanta. Wydział Organizacyjny prowadzi zbiór wszystkich Kart, wraz z ich wcześniejszymi wersjami.
2. Wszyscy pracownicy Urzędu mają dostęp do Serwisu po uprzednim otrzymaniu indywidualnego loginu i hasła. Aktywność pracowników w korzystaniu z Serwisu jest monitorowana.
3. Każda komórka organizacyjna Urzędu, powinna posiadać aktualny papierowy zbiór, tworzonych przez siebie Kart. Komórki organizacyjne nie mają obowiązku przechowywania nieaktualnych Kart.

### **§ 12.**

1. Wzór Karty opracowuje i udostępnia w Serwisie Wydział Organizacyjny.

2. Wzory wniosków i formularzy, będących załącznikami do Karty powinny być opracowane zgodnie z procedurą dotyczącą Kart, chyba że przepisy stanowią inaczej.

### **§ 13.**

1. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Pełnomocnikowi ds. SZJ.
2. Wykonanie zarządzenia powierza się Wydziałowi Organizacyjnemu oraz kierownikom komórek organizacyjnych.

### **§ 14.**

Zarządzenie podlega publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego w Kaliszu.

### **§ 15.**

1. Aktualne wersje Kart powinny zostać przekazane do Wydziału Organizacyjnego w ciągu 7 dni od dnia podpisania zarządzenia.
2. Serwis powinien zostać uruchomiony we wszystkich komórkach organizacyjnych do 31 grudnia 2009 r.
3. Zarządzenie, przy uwzględnieniu ust. 1 i 2 wchodzi w życie z dniem podpisania.