ZARZĄDZENIE NR 26/2012
Starosty Węgrowskiego
z dnia 31 maja 2012 roku

w sprawie wprowadzenia Katalogu Usług świadczonych w Starostwie Powiatowym w Węgrowie oraz ustalenia procedury aktualizacji i monitoringu Kart Usług.

Na podstawie art. 34 ust.1 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz.1592 z późn.zm) zarządzam, co następuje:

§1

1. Wprowadzam do stosowania Katalog Usług Administracyjnych świadczonych w Starostwie Powiatowym w Węgrowie zwany dalej Katalogiem Usług.
2. Katalog Usług zawiera 58 Kart Usług administracyjnych świadczonych w Starostwie Powiatowym w Węgrowie wraz z wzorami wniosków. Wykaz Kart Usług stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia.
3. Wzór Karty Usługi stanowi załącznik nr 2 do niniejszego Zarządzenia.
4. Katolog Usług wprowadza się celem usprawnienia pracy w Starostwie Powiatowym w Wegrowie oraz poprawy obsługi klienta w urzędzie.
5. Karty usług dostępne są w formie papierowej w Biurze Podawczym na parterze w budynku głównym Starostwa Powiatowego w Węgrowie, ul. Przemysłowa 5 , w komórkach organizacyjnych Starostwa, a także zamieszczone są na stronie internetowej www.powiatwegrowski.pl.
6. Usługi wykonywane są przez merytoryczne Wydziały i samodzielne stanowiska.

§2

Wprowadzam procedurę aktualizacji Katalogu Usług świadczonych w Starostwie Powiatowym w Węgrowie . Opis procedury stanowi załącznik nr 3 do niniejszego Zarządzenia.

§3

Wprowadzam procedurę monitoringu oceny jasności treści i przejrzystości przekazu Karty Usługi dla Klienta .Opis procedury stanowi załącznik nr 4 do niniejszego Zarządzenia.

§4

Zobowiązuję wszystkich pracowników Starostwa Powiatowego w Węgrowie do współpracy przy aktualizacji Kart Usług.

§5

Nadzór nad wykonaniem Zarządzenia powierzam Sekretarzowi Powiatu.

§6

Traci moc Zarządzenie Nr 40/2011 Starosty Węgrowskiego z dnia 8 sierpnia 2011 roku w sprawie wprowadzenia Kart Usług świadczonych w Starostwie Powiatowym w Węgrowie oraz procedury ich aktualizacji.

§7

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA
Krzysztof Jarosik

RADCA PRAWNY
Ireneusz Ławniczak

SEKRETARZ POWIATU
WĘGROWSKIEGO
Marzena Gromek

Załącznik nr 1
do Zarządzenia Nr 26/2012
Starosty Węgrowskiego
z dnia 31 maja 2012 r.

WYKAZ KART USŁUG ADMINISTRACYJNYCH ŚWIADCZONYCH W STAROSTWIE POWIATOWYM W WĘGROWIE

I. Wydział Administracyjno – Społeczny:

1) Rozpatrywanie skarg i wniosków obywateli.
2) Pozwolenie na przeprowadzenie zbiórki publicznej.
3) Pozwolenie na przewóz zwłok lub szczątków ludzkich.

II. Wydział Geodezji, Kartografii, Katastru i Gospodarki Nieruchomościami:

4) Zwrot wywłaszczonych nieruchomości.
5) Aktualizacja opłaty rocznej z tytułu użytkowania wieczystego nieruchomości Skarbu Państwa
6) Ustalenie innego terminu płatności opłaty rocznej z tytułu użytkowania wieczystego.
7) Sprzedaż nieruchomości Skarbu Państwa w drodze przetargowej.
8) Wyrażenie zgody na wykreślenie bezprzedmiotowego wpisu w księdze wieczystej.
9) Czasowe zajęcie nieruchomości na cele publiczne.
10) Przyznanie nieodpłatnie prawa własności działki dożywotniego użytkowania z tytułu przekazania gospodarstwa rolnego na rzecz Skarbu Państwa.
11) Przyznanie nieodpłatnie prawa własności działki pod budynkami z tytułu przekazania gospodarstwa rolnego na rzecz Skarbu Państwa.
12) Uzgodnienie projektu usytuowania sieci uzbrojenia terenu.
13) Wydawanie wypisów/wyrysów z operatu ewidencji gruntów dla działki ewidencyjnej położonej w mieście Węgrów, mieście Łochów i gminach : Grębków, Korytnica, Liw, Łochów, Miedzna, Sadowne, Stoczek, Wierzbno.

14) Przyjęcie zgłoszeń na roboty geodezyjno-kartograficzne wykonywane przez jednostki wykonawstwa geodezyjno-kartograficznego.

15) Sprzedaż map ewidencji gruntów i budynków oraz map sytuacyjno-wysokościowych do celów opiniodawczych.

16) Kontrola opracowań i przyjęcie do państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego sporządzonej dokumentacji technicznej.

17) Aktualizacja stawki procentowej opłaty rocznej z tytułu użytkowania wieczystego nieruchomości Skarbu Państwa.

18) Zgłoszenie zmian danych w ewidencji gruntów i budynków.

19) Ujawnienie / wykreślenie umowy dzierżawy .

20) Ujawnienie w ewidencji gruntów i budynków samodzielnych lokali niestanowiących odrębnych nieruchomości.

III. Wydział Komunikacji i Transportu :

21) Rejestracja pojazdów.

22) Wydawanie wtórników dowodów rejestracyjnych , kart pojazdów, znaków legalizacyjnych, nalepki kontrolnej i tablic rejestracyjnych.

23) Wydawanie zatrzymanych dowodów rejestracyjnych .

24) Wydawanie prawa jazdy po egzaminie (krajowego, międzynarodowego oraz wtórnika).

25) Wydawanie kart parkingowych.

26) Wydawanie uprawnień do wykonywania drogowego przewozu osób i rzeczy w krajowym transporcie drogowym.

I V. Wydział Środowiska, Rolnictwa i Budownictwa :

27) Wydawanie kart wędkarskich.

28) Rejestracja sprzętu pływającego służącego do amatorskiego połowu ryb.

29) Wydawanie pozwoleń wodnoprawnych na wprowadzenia ścieków do wód lub do ziemi.

30) Wydawanie pozwoleń wodnoprawnych na wykonanie urządzeń wodnych

31) Wydawanie pozwoleń wodnoprawnych na pobór wód powierzchniowych lub podziemnych.

32) Zatwierdzanie projektów prac geologicznych, których wykonanie nie wymaga uzyskania koncesji.

33) Udzielanie koncesji na poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin pospolitych.

34) Wydawanie decyzji zezwalających na wyłączenie gruntów rolnych z produkcji rolniczej.

35) Rejestracja zwierząt należących do gatunków podlegającym ograniczeniom na podstawie prawa Unii Europejskiej oraz umów międzynarodowych.

36) Wydawanie decyzji na zmianę lasu na użytek rolny.

37) Wydawanie zezwoleń na usuwanie drzew lub krzewów z terenu nieruchomości oraz ustalanie i opłat za usunięcie drzew lub krzewów dla terenów, których właścicielami są gminy.

38) Wydawanie pozwoleń na wprowadzanie do powietrza gazów i pyłów z instalacji.

39) Wydawanie pozwoleń dla wytwórców odpadów na wytwarzanie odpadów, które powstają w związku z eksploatacją instalacji, jeżeli wytwarza powyżej 1 Mg odpadów niebezpiecznych rocznie lub powyżej 5 tys. Mg odpadów innych niż niebezpieczne rocznie.

40) Informacja o wytwarzanych odpadach oraz sposobach gospodarowania wytworzonymi odpadami, jeżeli wytwarzane są odpady niebezpieczne w ilości do 0,1 Mg rocznie lub powyżej 5 Mg odpadów innych niż niebezpieczne rocznie.

41) Wydawanie decyzji zatwierdzającej instrukcję eksploatacji składowiska.

42) Wydawanie dla wytwórcy odpadów decyzji zatwierdzającej program gospodarki odpadami niebezpiecznymi, jeżeli wytwarza odpady niebezpieczne w ilości powyżej 0,1 Mg rocznie.

43) Wydawanie zezwoleń na zbieranie odpadów w związku z prowadzeniem punktu zbierania pojazdów wycofanych z eksploatacji.

44) Wydawanie zezwoleń na zbieranie lub transport odpadów.

45) Zgłoszenie instalacji mogących negatywnie oddziaływać na środowisko.

46) Wydawanie zezwoleń na odzysk lub unieszkodliwianie odpadów.

47) Wydawanie decyzji o pozwoleniu na budowę.

48) Wydawanie decyzji o pozwoleniu na rozbiórkę.

49) Wydawanie zgody na odstępstwo od przepisów techniczno-budowlanych.

50) Przyjmowanie zgłoszenia rozbiórki obiektu budowlanego.

51) Przyjmowanie zgłoszenia w sprawie zmiany sposobu użytkowania obiektu budowlanego lub jego części.

52) Wydawanie zaświadczeń potwierdzających powierzchnię użytkową i wyposażenie techniczne domu mieszkalnego jednorodzinnego .

53) Wydawanie zaświadczeń potwierdzających spełnienie przez dany lokal wymagań lokalu samodzielnego.

54) Przeniesienie pozwolenia na budowę na rzecz innej osoby.

55) Zmiana pozwolenia na budowę i zatwierdzenie projektu zamiennego.

V. Wydział Oświaty i Sportu

56) Wpis do ewidencji szkół i placówek niepublicznych.

57) Wpis do ewidencji uczniowskich klubów sportowych i stowarzyszeń kultury fizycznej nieprowadzących działalności gospodarczej.

VI. Powiatowy Rzecznik Konsumentów :

58) Sprawy konsumenckie.

Załącznik nr 2
do Zarządzenia Nr 26/2012
Starosty Węgrowskiego
z dnia 31 maja 2012r.

WZÓR KARTY USŁUG

STAROSTWO POWIATOWE W WĘGROWIE
ul.Przemysłowa 5, 07-100 Węgrów

www.powiatwegrowski.pl

e-mail:starosta @powiatwegrowski.pl

KARTA NFORMACYJNA NR ....

NAZWA SPRAWY:

PODSTAWA PRAWNA:

WYMAGANE DOKUMENTY:

WYSOKOŚĆ OPŁAT:

JEDNOSTKA ODPOWIEDZIALNA:

TERMIN ODPOWIEDZI:

SPOSÓB ZAŁATWIENIA:

TRYB ODWOŁAWCZY:

INFORMACJE DODATKOWE:

UWAGI:

PLIKI DO POBRANIA:

Opracował: ....., data i podpis .....
Sprawdził: ....., data i podpis .....
Zatwierdził: ....., data i podpis .....

Załącznik nr 3
do Zarządzenia Nr 26/2012
Starosty Węgrowskiego
Z dnia 31 maja 2012 r.

Procedura aktualizacji Katalogu Usług świadczonych w Starostwie Powiatowym w Węgrowie

I. Katalog usług świadczonych w Starostwie Powiatowym w Węgrowie – informacje podstawowe

1. Katalog usług zawiera 58 kart usług.
2. Karta usługi to karta z opisem usługi świadczonej w Starostwie Powiatowym w Węgrowie.
3. Karta usługi zawiera:

   - Dane teleadresowe Starostwa Powiatowego w Węgrowie
   - Podstawę prawną realizacji usługi
   - Dokumenty niezbędne do załatwienia sprawy
   - Opłaty, jeśli występują
   - Wskazanie komórki merytorycznej odpowiedzialnej za załatwienie usługi
   - Termin załatwienia sprawy
   - Sposób załatwienia sprawy
   - Tryb odwoławczy od decyzji
   - Miejsce składanie dokumentów
   - Uwagi
   - Informację o tym, kto opracowł kartę, sprawdził, zatwierdził
   - Każda karta posiada datę ważności
   - Każda karta posiada swój numer który składa się z: oznaczenia komórki organizacyjnej, oznaczenia numeru z instrukcji kancelaryjnej, numer karty porządkowy, oraz numer zmiany karty oraz rok.

4. Karta zostaje wytworzona przez komórkę merytorycznie odpowiedzialną za realizację wniosku klienta, sprawdzona przez Naczelnika Wydziału oraz zatwierdzona przez Sekretarza Powiatu. Zebranie wszystkich podpisów jest równoznaczne z akceptacją karty pod względem merytorycznym i wprowadzeniem do używania w Starostwie Powiatowym w Węgrowie.
5. Karty informacyjne mogą zawierać załącznik w postaci wniosku dla klienta, niezbędnego do realziacji usługi.
6. Za przygotowanie Karty Usługi j odpowiadają pracownicy merytoryczni załatwiajacy daną sprawę na stanowisku pracy.
7. Nadzór nad Katalogiem Usług sprawuje Wydział Administracyjno-Społeczny.
8. Wydział Administracyjno – Społeczny prowadzi centralny zbiór Kart Usług zwany Katalogiem Usług.

9. Naczelnicy Wydziałów i samodzielne stanowiska prowadzą zbiór Kart Usług realizowanych przez pracowników Wydziału lub samodzielne stanowiska dla swego zakresu działania.
10. Katalog Usług dostępny jest w wersji papierowej w Biurze Podawczym na parterze w budynku głównym Starostwa, ul.Przemysłowa 5.
11. W wersji elektronicznej Katalog Usług dostępny jest na stronie internetowej www.powiatwegrowski.pl. i BIP .

II. Aktualizacja Katalogu Usług

A. Aktualizacja prowadzona przez pracownika merytorycznego i Naczelnika Wydziału.

1. Pracownik merytoryczny odpowiedzialny za realziację usługi zobowiązany jest śledzić zmiany prawne w zakresie przedmiotu wykonywanych przez siebie usług.
2. Niezwłocznie po zmianie podstawy prawnej pracownik merytoryczny dokonuje aktualizacji karty usługi w zakresie zmian, które powstały i przedstawia wzór zaktualizowanej karty do akcepctacji Naczelnikowi Wydziału .
3. Aktualizację zaznacza się kolejnym numerem, np. Karta nr AS.0143.01.**1**.2012 (symbol komórki organizacyjnej, nr z JRWA ,nr kary w katalogu , nr wersji karty, rok).
4. Datę aktualizacji wpisuje się na końcu Karty Informacyjnej w przeznaczonej do tego rubryce: *„ważne od ……”*.
5. Zaktualizowana karta wdrożona zostaje po akceptacji przez Naczelnika Wydziału i zatwierdzeniu przez Sekretarza Powiatu.
6. Pracownik merytoryczny niezwłocznie informuje o zmianie Wydział Administracyjno-Społeczny - stanowisko ds. organizacyjnych oraz informatyka, dostarczając mu nowy zaktualizowany wzór karty .
7. W przypadku wprowadzenia nowej usługi Naczelnik Wydziału lub pracownik merytoryczny na samodzielnym stanowisku przedstawia Sekretarzowi Powiatu wzór Karty Usług w terminie 7 dni od wprowadzenia usługi.
8. Pracownik merytoryczny niezwłocznie powiadamia o nowej usłudze i Karcie Usługi Pracownika ds. organizacyjnych i Informatyka.
9. Po akceptacji Sekretarza Powiatu nowa Karta Usługi zostaje wprowadzona do użytku.
10. Naczelnik Wydziału zobowiązany jest prowadzić na bieżąco kontrolę poprawności Kart Usług w zakresie przedmiotu spraw prowadzonych przez Wydział. Nadzór nad samodzielnymi stanowiskami w zakresie Kart Usług prowadzi Sekretarz Powiatu.
11. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości Naczelnik Wydziału /Sekretarz zobowiązany jest zlecić zaktualizowanie Karty Usługi tak jak w punkcie 3-6 Punktu A niniejszego załącznika.

B. Aktualizacja w wyniku konsultacji z zespołem pracowników.

1. Pracownik merytoryczny odpowiedzialny za usługę oraz pracownik ds. organizacyjnych mają obowiązek zbierać komentarze klientów dotyczące posługiwania się Kartami Usług.
2. Wszelkie wnioski klientów dotyczące usprawnienia Karty Informacyjnej należy zgłaszać Sekretarzowi Powiatu.
3. Na naradzie Starosty z Naczelnikami Wydziałów wnioski te zostaną omówione przez Sekretarza i jeśli zajdzie taka potrzeba wykorzystane do aktualziacji Kart Usług.
4. Aktualizacja taka zostanie wszczęta na wniosek Sekretarza Powiatu.
5. Dalsza procedura aktualizacji przebiegać będzie jak w punkcie 3-6 Punktu A niniejszego załącznika

C. Aktualizacja w wyniku monitoringu oceny treści, przydatności i przyjazności Karty Usługi dla Klienta

1. Procedura monitoringu oceny treści, przydatności i przyjazności Karty Usług opisana została w Załączniku nr 4 do Zarządzenia .
2. Procedura aktualziacji przebiegać będzie jak w punkcie 3-6 Punktu A niniejszego załącznika.
3. Za procedurę aktualizacji w wyniku monitoringu odpowiedzialny jest pracownik ds. organizacyjnych.

D. Pracownik ds. organizacyjnych wraz z Informatykiem odpowiedzialny jest za aktualizację Kart Usług na stronie internetowej . Zmiany na stronie internetowej wykonywane są niezwłocznie po aktualizacji Karty Usługi.

E. Niezależnie od Punktów A, B i C Pracownik ds. organizacyjnych odpowiedzialny jest za przeglądanie kart usług pod względem ich aktualności. Przegląd kart usług odbywa się co trzy miesiące. Z każdego przeglądu sporządzany jest raport, który dostarczany jest Sekretarzowi Powiatu.

F. Pracownik ds. organizacyjnych do dnia 15 grudnia każdego roku przedstawia Sekretarzowi Powiatu raport dotyczący funkcjonowania Katalogu Usług, który zawiera:

1. Liczbę i opis zmian dotyczącą zmian podstawy prawnej;
2. Liczba i opis zmian wynikająca z opinii i wniosków klientów;
3. Liczbę i opis zmian wynikajacych z monitoringu oceny treści, przydatności i przyjazności Karty Usługi dla Klienta;
4. Inne uwagi.

G. Aktualizacja poszczególnych Kart Usług nie wymaga zmiany Zarządzenia.

H. Wprowadzenie nowej usługi wymaga zmiany załącznika Nr 1 do Zarzadzenia .

Załącznik nr 4
do Zarządzenia Nr26/2012
Starosty Węgrowskiego
z dnia 31 maja 2012 roku

Procedura monitoringu oceny jasności treści i przejrzystości przekazu Karty Usługi dla Klienta

1. Celem monitoringu jest dostosowanie funkcjonowania Starostwa do oczekiwań klientów oraz zapewnienie im usług na najwyższym poziomie jakości.
2. W ankiecie stworzonej na potrzeby badania pytamy o jasność i zrozumienie przekazu Karty Usługi dla klienta Starostwa Powiatowego w Węgrowie.
3. Ankieta stanowi załącznik do niniejszej procedury.
4. Za opracowanie ankiety i jej aktualizację odpowiedzialny jest Pracownik ds. organizacyjnych w Wydziale Administracyjnio- Społecznym i Sekretarz Powiatu.
5. Miernikiem badania jest wskaźnik zrozumienia karty przez klienta. Wartość docelową określa trend wzrostowy w stosunku do poprzedniego wyniku badania.
6. Badanie prowadzone jest w sposób ciągły.
7. Ankiety dostępne są w Biurze Podawczym i na stanowiskach merytorycznych .
8. Urny znajdują się w Biurze Podawczym w holu (parter) budynku Starostwa przy ul.Przemysłowej 5 i na I piętrze w budynku przy ul. Piłsudskiego 23 w Węgrowie.
9. Ankieta jest możliwa do pobrania na stronie internetowej www.powiatwegrowski.pl .
10. Raz w miesiącu (w ostatnim tygodniu danego miesiaca) następuje otwarcie urny i zliczenie wyników badań.
11. Otwarcie urny następuje w obecności Sekretarza Powiatu, pracownika ds.organizacyjnych. Z otwarcia urny sporządza się protokół.
12. Pracownik ds. organizacyjnych sporządza raz w miesiacu raport z wyników ankiety.
13. Ankiety i raporty gromadzone są w Wydziale Administracyjno-Społecznym.
14. W opraciu o raporty dokonuje się aktualizacji Kart Usług zgodnie z punktem 3-6 Punktu A Procedury Aktualizacji Usług (załącznik nr 3 do Zarządzenia Nr 26/2012 Starosty Węgrowskiego z dnia 30 maja 2012 roku).
15. Badanie opiera się na technice anonimowego kwestionariusza ankiety do samodzielnego wypełnienia.

Załącznik do procedury monitoringu
oceny jasności treści i przejrzystości przekazu
Karty Usługi dla Klienta

ANKIETA

Badanie dotyczące oceny jasności treści i przejrzystości przekazu Karty Usługi dla Klienta

W ramach doskonalenia pracy naszego urzędu, chcielibyśmy poznać Pani/Pana opinię na ten temat.

Proszę wstawić krzyżyk w wybranej kolumnie odpowiadającej zrozumieniu Pana/Pani z obsługi w Starostwie	**Tak**	**Raczej Tak**	**Raczej Nie**	**Nie**
1. Czy treść karty usługi jest dla Pana/Pani zrozumiała?				
2. Czy po przeczytaniu Karty Usługi wie Pan/i jak załatwić swoją sprawę w urzedzie ?				
3. Czy wie Pan/i gdzie załatwić swoją sprawę w urzędzie/złożyć dokumenty?				
4. Czy wie Pan/i jakie dokumenty musi Pan/i wypełnić?				
5. Czy wie Pan/i jakie dokumenty musi mieć przy sobie aby załatwić sprawę?				
6. Czy zrozumiałe i jasne są terminy załatwiana sprawy – realizacji usługi?				
7. Czy wie Pan/Pani kto jest odpowiedzialny za realizację usługi?				
8. Czy Karta Usług zawiera wystarczające informacje teleadresowe (adres, telefon, e-mail, numer pokoju?				
9. Czy wie Pan/i gdzie i w jakich godzinach można kontaktować się z osobami odpowiedzialnymi za realizację usługi?				
10. Czy wie Pan/i jak i gdzie się odwołać od decyzji w Pana/Pani sprawie?				
11. Czy wie Pan/i jakie są opłaty za wykonanie usługi?				
12. Czy wie Pan/i gdzie dokonać opłaty?				
13. Czy karta usługi pomogła Panu/Pani w załatwieniu swojej sprawy w urzędzie?				

Jakie informacje dodałby/dodałaby Pan/i w Karcie Usług?

.....

.....

.....

Dziękujemy za wypełnienie ankiety.
Ankiety prosimy wrzucać do urny umieszczonej w holu (parter) Starostwa Powiatowego w Węgrowie , ul. Przemysłowa 5 – parter lub w budynku przy ul.Piłsudskiego 23 , I piętro (przy Wydziale Środowiska, Rolnictwa i Budownictwa).
Serdecznie dziękujemy.