

**w sprawie: wprowadzenia do stosowania w Urzędzie Gminy w Radkowie Kart usług  
zwanych informacyjnymi**

Na podstawie art.33 ust.1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990r o samorządzie gminnym ( Dz.U. z 2013 r.poz. 594 z późn. zm.), zarządzam co następuje:

**§ 1**

Wprowadzam do stosowania w Urzędzie Gminy w Radkowie Karty usług zwanych informacyjnymi.

**§ 2**

1. Karta informacyjna stanowi opis zadania realizowanego przez daną komórkę organizacyjną Urzędu zgodnie z zakresem merytorycznym określonym w myśl Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Gminy w Radkowie
2. Wzór Karty informacyjnej stanowi załącznik Nr 1 do niniejszego zarządzenia.
3. Szczegółową procedurę opracowania Karty informacyjnej określa załącznik Nr 2 do zarządzenia.

**§ 3**

1. Wszyscy pracownicy Urzędu Gminy w Radkowie stosownie do załatwianych spraw zobowiązani są do bieżącej aktualizacji Kart w miarę potrzeb, a przede wszystkim w wyniku zmian obowiązujących przepisów prawa oraz w celu usprawnienia przebiegu opisywanych procesów.
2. Procedurę aktualizacji i monitorowania Kart usług określa załącznik Nr 3 do niniejszego zarządzenia.

**§ 4**

1. Opracowane Karty informacyjne stanowić będą Katalog Usług świadczonych w Urzędzie.
2. Opracowane Karty ułatwią mieszkańcom gminy Radków dostęp do świadczonych w urzędzie usług, wpłyną na ich przejrzystość oraz czytelność, co w konsekwencji podniesie poziom jakości obsługi klientów.
3. Spis Kart informacyjnych stanowi załącznik Nr 4 do niniejszego zarządzenia.

**§ 5**

Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierzam Sekretarzowi Urzędu Gminy.


§ 6

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.



WÓJT GMINY  
*Stanisław Herej*

WZÓR KARTY

KARTA INFORMACYJNA NR OR-01		
	<b>URZĄD GMINY RADKÓW</b>	Wydanie: 1
	Adres: 29 - 135 RADKÓW 99 tel./fax: +48 (34) 35 41 120 www.radkow.ugm.pl radkow@radkow.ugm.pl	Data wydania: 09.04.2014
	Godziny pracy: od poniedziałku do piątku w godz. od 7:30 do 15:30	Strona: 1/2
<b>NAZWA USŁUGI</b>		
Zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych		
<b>PODSTAWA PRAWNA</b>		
Ustawa z dnia 26 października 1982r. o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi (Dz. U. z 2012 r. poz. 1356 z późn. zm.) Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013r., poz. 267) 1. Uchwała Nr XXII/116/01 Rady Gminy w Radkowie z dnia 11 września 2001 r. w sprawie zasad usytuowania na terenie Gminy miejsc sprzedaży i podawania napojów alkoholowych 2. Uchwała Nr X/57/99 Rady Gminy w Radkowie z dnia 15 listopada 1999 r. w sprawie ustalenia na terenie Gminy liczby punktów sprzedaży napojów zawierających powyżej 4,5% alkoholu (z wyjątkiem piwa) przeznaczonych do spożycia poza miejscem sprzedaży. 3. Uchwała Nr XXII/115/01 Rady Gminy w Radkowie z dnia 11 września 2001 r. w sprawie ustalenia na terenie Gminy liczby punktów sprzedaży napojów zawierających powyżej 4,5% alkoholu (z wyjątkiem piwa) przeznaczonych do spożycia w miejscu sprzedaży.		
<b>WYMAGANE DOKUMENTY</b>		
1. Pisemny Wniosek (W-OR-01) 2. Załączniki: a) dokument potwierdzający tytuł prawny Wnioskodawcy do lokalu stanowiącego punkt sprzedaży napojów alkoholowych, b) pisemna zgoda właściciela, użytkownika, zarządcy lub administratora budynku, jeżeli punkt sprzedaży będzie zlokalizowany w budynku mieszkalnym wielorodzinnym, c) decyzja właściwego państwowego powiatowego inspektora sanitarnego zatwierdzająca lokal w zakresie sprzedaży napojów alkoholowych.		
<b>FORMULARZE DO POBRANIA</b>		
Druk Wniosku w wersji papierowej dostępny w pokoju nr 2 (piętro I) lub do pobrania na stronie BIP-u Urzędu Gminy: <a href="http://www.bip.gminaradkow.pl">http://www.bip.gminaradkow.pl</a> w zakładce: Załatwianie spraw		
<b>OPLATY</b>		
Opłatę za wydanie zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych w pierwszym roku wnosi się proporcjonalnie do okresu ważności i za cały rok wynosi: 1) 525 zł na sprzedaż napojów zawierających do 4,5 % alkoholu oraz piwa, 2) 525 zł na sprzedaż napojów od 4,5 % do 18 % alkoholu (z wyjątkiem piwa), 3) 2100 zł na sprzedaż napojów zawierających powyżej 18 % alkoholu. Wpłaty dokonuje się w na konto bankowe Urzędu przed wydaniem zezwolenia.		
<b>MIEJSCE ZŁOŻENIA WNIOSKU</b>		
Urząd Gminy Radków, 29 - 135 Radków 99, I piętro, Sekretariat Urzędu		

**MIEJSCE ZAŁATWIENIA SPRAWY**

Referat Organizacyjny – Działalność Gospodarcza, Pok. Nr 2, Tel. (34) 354 11 20 wewn. 20,  
pracownik: Dagmara Suliga, mail.: [radkow@radkow.ugm.pl](mailto:radkow@radkow.ugm.pl)

**TERMIN ZAŁATWIENIA SPRAWY**

do 1 miesiąca od daty złożenia Wniosku

**TRYB ODWOŁAWCZY/SKARGOWY**

Odwołanie od decyzji wnosi się do Samorządowego Kolegium Odwoławczego w Kielcach, za pośrednictwem Wójta Gminy w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia.

**UWAGI**

Przedsiębiorca zobowiązany jest zgłaszać zmiany stanu faktycznego i prawnego w stosunku do danych zawartych w zezwoleniu w terminie 14 dni od dnia ich powstania.

Data utworzenia: 14.03.2014r.

Data ostatniej aktualizacji: 17.03.2014r.

Data zatwierdzenia: 09.04.2014r.

## Procedura opracowania Kart usług

### I. Informacje ogólne

1. Wszyscy pracownicy Urzędu Gminy w Radkowie realizują zadania opisane w Kartach usług, stosownie do nadanych zadań zgodnie z zakresami obowiązków i Regulaminem Organizacyjnym Urzędu. Do kart usług opracowywane są wzory wniosków niezbędne do załatwienia spraw administracyjnych.

### II. Standaryzacja Karty

1. Karta usługi (inaczej informacyjna) powinna zawierać następujące dane:
  - a) nazwa usługi
  - b) podstawa prawna – dokładne określenie artykułów prawa przywołanego przepisu
  - c) wymagane dokumenty – wykaz dokumentów potrzebnych do załatwienia sprawy, z wyszczególnieniem jakie muszą być udostępnione pracownikowi Urzędu (do wglądu do złożenia, możliwość złożenia kserokopii, itd.)
  - d) formularze wniosków i druki do pobrania
  - e) opłaty – wysokość opłat skarbowych, w jakiej formie płatność i na jakie konto bankowe
  - f) miejsce złożenia wniosku - oznaczenie nazwy referatu, bądź samodzielnego, numerem pokoju, oznaczeniem piętra, numerem telefonu i godzinami urzędowania
  - g) miejsce załatwienia sprawy – oznaczenie nazwy referatu, bądź samodzielnego stanowiska realizującego daną usługę wraz z imieniem i nazwiskiem pracownika, stanowiskiem służbowym, numerem pokoju, oznaczeniem piętra, numerem telefonu i godzinami urzędowania
  - h) termin załatwienia sprawy – faktyczny termin oczekiwania
  - f) tryb odwoławczy – informacje o sposobie odwołania i ewentualnej opłacie skarbowej za odwołanie
  - g) uwagi - informacje dodatkowe
  - i) numer wydania i datę obowiązywania/aktualizacji Karty
  - j) oznaczenie symbolem komórki i kolejnym numerem wg ewidencji.
2. Oryginał opracowanej Karty jest sygnowany datą, Nazwiskiem oraz podpisem osoby, która opracowała kartę, sprawdzony przez Kierownika referatu, zatwierdzony przez Wójta Gminy.
3. Za przygotowanie Kart odpowiadają pracownicy załatwiający daną sprawę na stanowisku pracy.
4. Pracownik załatwiający sprawę przekazuje Kartę w wersji elektronicznej informatykowi, celem umieszczenia na stronie internetowej Urzędu [www.bip.gminaradkow.pl](http://www.bip.gminaradkow.pl) w zakładce Urząd Gminy /załatwianie spraw
5. Za nadzór nad aktualnością i opracowaniem kart odpowiada Kierownik referatu odpowiedzialnego za załatwienie sprawy, a w zakresie stanowisk samodzielnych - nadzór pełni Sekretarz gminy.
6. Sekretarz Gminy nadzoruje oryginał całego zbioru Kart usług świadczonych w Urzędzie oraz ich ewidencję - Katalog Kart.
7. Kierownicy referatów nadzorują zbiory Kart usług realizowanych przez pracowników referatu oraz ich Katalog, a samodzielne stanowiska dla swego zakresu działania.

### **III. Sposób wypełniania Karty**

1. Karty informacyjne wypełniane są komputerowo, tytuł czcionką Calibri\_16, natomiast tekst w karcie - Arial\_11.
2. Każda Karta informacyjna jest oznaczona symbolem komórki organizacyjnej oraz kolejnym numer z Katalogu kart.
3. Poszczególne wiersze Karty powinny zawierać następujące zapisy i być wypełniane w jednolity sposób, zgodnie z ustalonym wzorem .

### **IV. Udostępnianie kart usług**

1. Karty usług wraz z wzorami wniosków będą dostępne w formie papierowej w Sekretariacie Urzędu, w poszczególnych referatach jak również na samodzielnych stanowiskach.
2. Karty usług wraz z wzorami wniosków będą dostępne w Biuletynie Informacji Publicznej gminy [www.bip.gminaradkow.pl](http://www.bip.gminaradkow.pl) w zakładce Urząd Gminy /załatwianie spraw

**WÓJT GMINY**  
*Stanisław Herej*

## **Procedura aktualizacji i monitorowania Kart usług**

### **I. Informacje ogólne.**

1. Katalog usług świadczonych w Urzędzie Gminy w Radkowie stanowi zbiór Kart informacyjnych z opisem usług wraz ze wzorami wniosków niezbędnych do załatwienia sprawy.
2. Zgodnie z zasadą nadzorowania dokumentacji Urząd Gminy zapewnia, że Klient ma dostęp do ostatniej aktualnej wersji Karty usługi. Nadzór ten dotyczy Katalogu prowadzonych usług oraz Kart usług (stosowanych w wersji papierowej i elektronicznej).
3. Osoby odpowiedzialne prowadzą bieżącą kontrolę oraz okresową weryfikację treści Kart pod kątem prawidłowości i zgodności z przepisami prawa i innymi wymaganiami, aktualności danych oraz uzupełnianie Katalogu.
4. Kierownik komórki organizacyjnej załatwiającej daną sprawę / pracownik na stanowisku samodzielnym odpowiadają za nadzorowanie poszczególnych Kart, prowadzenie ich aktualizacji oraz zgłoszenie do Sekretarza informacji o konieczności aktualizacji Katalogu. Nadzór nad aktualnością całego zbioru Kart usług i za jego monitorowanie odpowiada Sekretarz Gminy.
5. W Urzędzie funkcjonuje jeden zbiór oryginałów Kart usług przechowywany w wersji papierowej i nadzorowany wraz z Katalogiem przez Sekretarza (z oryginalnymi podpisami). Natomiast Karty stosowane w referatach i na stanowiskach – traktowane są jako kopie, które nie muszą być opatrzone podpisami.
6. Dla Klientów Karty usług wraz z wzorami wniosków są dostępne w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Gminy pod adresem [www.bip.gminaradkow.pl](http://www.bip.gminaradkow.pl) w zakładce Urząd Gminy /załatwianie spraw, natomiast w wersji papierowej - na poszczególnych stanowiskach załatwiających daną sprawę oraz w Sekretariacie Urzędu.

### **II. Aktualizacja Kart usług.**

1. Kierownik komórki merytorycznie odpowiedzialnej za załatwienie sprawy wyznacza pracownika odpowiedzialnego za systematyczny przegląd Kart usług (na bieżąco, ale nie rzadziej niż co 3 m-ce). Przegląd dotyczy prawidłowości, aktualności i kompletności zawartej treści Kart (zarówno w wersji papierowej jak i elektronicznej).
2. Podstawą do podjęcia decyzji o wprowadzeniu zmiany do Kart mogą być: zmiany prawne, organizacyjne, nowe usługi, wyniki ocen i opinii Klientów, wyniki monitorowania Kart. W przypadku zmiany przepisów, osoby odpowiedzialne zobowiązane są przedstawić Sekretarzowi projekt zaktualizowanej Karty (niezwłocznie). W pozostałych przypadkach - w terminie do 1 m-ca.
4. Każda zmiana w treści pojedynczych Kart, jak również wprowadzenie nowych Kart usług skutkuje aktualizacją Katalogu Kart (adnotacja nazwy usługi oraz numeru i daty wydania). Osoby odpowiedzialne wnioskują do Sekretarza o aktualizację Katalogu zbiorczego Kart.
5. Zmiana w treści/aktualizacja Karty musi skutkować nowym oznaczeniem w nagłówku: wpisuje się kolejny numer wydania i jego datę.
6. Z chwilą wprowadzenia nowego wydania Karty, poprzednie jest wycofywane z użycia i niszczone przez osobę odpowiedzialną. Na oryginalnym egzemplarzu Karty należy nanieść adnotację „nieaktualne” i przechowywać w oddzielnym segregatorze opisanym „Nieaktualne”.
7. Informatyk dokonuje aktualizacji treści Kart usług oraz ich katalogu w systemie elektronicznym (w terminie do 5 dni roboczych),

7. Do końca września każdego roku Osoby odpowiedzialne przedstawiają sekretarzowi Gminy raport o stanie aktualności kart dotyczących usług realizowanych w ich referatach, na samodzielnych stanowiskach pracy oraz o stopniu objęcia katalogiem świadczonych usług,
8. Do końca listopada informatyk Urzędu zapewnia wydruk uaktualnionych, bądź nowych Kart usług i przekazuje je sekretarzowi Gminy.
9. Do końca roku kalendarzowego zaktualizowany jest Katalog usług i wprowadzony Zarządzeniem Wójta.

### **III. Monitorowanie Kart usług.**

#### **1. Kontrola okresowa**

- a) Kierownik komórki organizacyjnej odpowiedzialnej za merytorycznie załatwienie sprawy przeprowadza na bieżąco, ale nie rzadziej niż 1 raz na kwartał kontrolę Kart usług. Kontrola dotyczy następujących kryteriów: prawidłowości i zgodności treści umieszczonej w Kartach, danych osób odpowiedzialnych, aktualności oznaczeń oraz faktu wpisania do Katalogu Kart.
- b) W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości Kierownik komórki organizacyjnej nakazuje niezwłocznie aktualizację Karty.

#### **2. Ocena funkcjonowania kart usług**

- 1) Klientom zostanie udostępniona Ankieta, mająca na celu ocenę przejrzystości, czytelności postępowania oraz przydatności w trakcie załatwiania spraw w Urzędzie.
- 2) Wypełnione Ankiety można wrzucać do urny znajdującej się w Sekretariacie Urzędu lub przysyłać na adres mailowy: radkow@radkow.ugm.pl
- 3) Raz na kwartał następuje otwarcie urny (ostatni tydzień) oraz analiza zawartości konta pocztowego, a następnie podliczenie wyników badań. Upoważniony pracownik Biura Sekretariatu sporządza raz na kwartał raport z wyników Ankiety.
- 4) Miernikiem badania jest wskaźnik zrozumienia Karty przez Klienta. Wartość docelową określa trend wzrostowy w odniesieniu do poprzedniego wyniku badania. Badanie prowadzone jest w sposób ciągły i opiera się na próbkę anonimowego kwestionariusza Ankiety do samodzielnego wypełnienia.
- 5) Oceny Kart usług Klienci mogą także dokonywać poprzez ustne zgłaszanie swoich uwag do Wójta Gminy / w Sekretariacie lub bezpośrednio do urzędnika na jego stanowisku. Każdy urzędnik ma obowiązek zbierania uwag i opinii Klientów dotyczących posługiwania się kartami oraz przekazywać je Wójtowi/Sekretarzowi .
- 6) Wyniki Ankiety oraz ustnie otrzymane opinie Klientów będą systematycznie wykorzystywane przez Wójta przy podejmowaniu decyzji o aktualizacji Kart usług.

WÓJT GMINY  
*Stanisław Herej*



### Katalog Kart

<b>I</b>	<b>OR</b>	<b>Referat Organizacyjny</b>
<b>lp.</b>	<b>oznaczenie karty</b>	<b>nazwa usługi</b>
1	OR-01	Zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych
2	OR-02	Oświadczenie o wartości sprzedaży napojów alkoholowych
3	OR-03	Zezwolenie na jednorazową sprzedaż napojów alkoholowych przeznaczonych do spożycia w miejscu sprzedaży
4	OR-04	Skargi i wnioski
5	OR-05	Udzielenie informacji publicznej
6	OR-06	Zaświadczenie o pracy w gospodarstwie rolnym
<b>II</b>	<b>FB</b>	<b>Referat Finansowo-Budżetowy</b>
<b>lp.</b>	<b>oznaczenie karty</b>	<b>nazwa usługi</b>
1	FB-01	Zwrot podatku akcyzowego zawartego w cenie oleju napędowego wykorzystywanego w produkcji rolnej
2	FB-02	Podatek od nieruchomości, rolnej i leśnej od osób fizycznych i prawnych oraz jednostek organizacyjnych, w tym spółek nie posiadających osobowości prawnej. Korekta wysokości podatku.
3	FB-03	Podatek od środków transportowych.
4	FB-04	Wydanie zaświadczenia o niezaleganiu w podatkach lub stwierdzenie stanu zaległości
5	FB-05	Ulgi (odroczenie terminu płatności, rozłożenie na raty, umorzenie zaległości) w zakresie podatku
6	FB-06	Ulga w podatku rolnym z tytułu wydatków inwestycyjnych
7	FB-07	Wydanie zaświadczenia o dochodzie otrzymywanym z pracy w indywidualnym gospodarstwie rolnym
8	FB-08	Zwrot opłaty skarbowej
<b>III</b>	<b>SO</b>	<b>Referat Spraw Obywatelskich, Obronnych, Obrony Cywilnej</b>
<b>lp.</b>	<b>oznaczenie karty</b>	<b>nazwa usługi</b>
1	SO-01	Zameldowanie/wymeldowanie na pobyt stały
2	SO-02	Zameldowanie/wymeldowanie na pobyt czasowy
3	SO-03	Zameldowanie w drodze decyzji administracyjnej na pobyt stały/wymeldowanie/uchylenie zameldowania)
4	SO-04	Zameldowanie cudzoziemca na pobyt czasowy(ponad 3 miesiące)
5	SO-05	Zameldowanie cudzoziemca na pobyt stały
6	SO-06	Wydawanie dowodów osobistych (nowy, wymiana, utrata)

<b>IV</b>	<b>USC</b>	<b>Urząd Stanu Cywilnego</b>
<b>lp.</b>	<b>oznaczenie karty</b>	<b>nazwa usługi</b>
1	USC-01	Odtworzenie aktu stanu cywilnego
2	USC-02	Wpisanie do polskich ksiąg stanu cywilnego stanu aktu sporządzonego za granicą
3	USC-03	Uzupełnienie aktu stanu cywilnego
4	USC-04	Sprostowanie oczywistego błędu pisarskiego w akcie stanu cywilnego
5	USC-05	Wydawanie odpisów z aktów stanu cywilnego
6	USC-06	Zmiana imion i nazwisk
7	USC-07	Wydanie zaświadczenia do zawarcie związku małżeńskiego wyznaniowego (ślub wyznaniowy)
8	USC-08	Zawarcie związku małżeńskiego przed Kierownikiem USC (ślub cywilny)
9	USC-09	Wydanie zaświadczenia o zdolności prawnej do zawarcia związku małżeńskiego poza granicami Polski
10	USC-10	Sporządzenie aktu zgonu
11	USC-11	Zgłoszenie urodzenia dziecka (sporządzenie aktu urodzenia)
12	USC-12	Przyjmowanie zgłoszeń w sprawie przyznania medali za długoletnie pożycie małżeńskie
13	USC-13	Przyjęcie oświadczenia małżonka rozwiedzionego o powrocie do nazwiska noszonego przed zawarciem małżeństwa
14	USC-14	Skrócenie terminu oczekiwania do zawarcia małżeństwa
<b>V</b>	<b>GKRO</b>	<b>Referat Gospodarki Komunalnej, Rolnictwa i Ochrony Środowiska</b>
<b>lp.</b>	<b>oznaczenie karty</b>	<b>nazwa usługi</b>
1	B-01	Zezwolenie na usunięcie drzew i krzewów
2	B-01 A	Sporządzenie wypisu i wyrysu z miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego lub studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy
3	B-02	Zezwolenie na utrzymanie psa rasy agresywnej
4	B-02 A	Zaświadczenie o przeznaczeniu terenu
5	B-03	Decyzja o środowiskowych uwarunkowaniach przedsięwzięcia
6	B-03 A	Decyzja o warunkach zabudowy
7	B-04	Uznanie obiektu przyrodniczego za pomnik przyrody żywej / nieożywionej
8	B-04 A	Dokonanie podziału nieruchomości
9	B-05	Uznanie terenu za użytek ekologiczny
10	B-05 A	Rozgraniczanie nieruchomości
11	B-06	Udostępnienie informacji o środowisku i jego ochronie
12	B-07	Oddawanie nieruchomości w dzierżawę
13	B-08	Wyplata odszkodowania za nieruchomości przejęte pod drogi
14	B-09	Oddawanie nieruchomości w trwałą zarząd
15	B-10	Sprzedaż nieruchomości gruntowej w drodze przetargu
16	B-11	Wniosek o zawarcie umowy najmu lokalu mieszkalnego z gminnego zasobu mieszkaniowego
17	B-12	Nadanie numeru porządkowego dla budynku