

| Działania w ramach zadania  | Co jest właściwym efektem działania?   | Inne istotne szczegóły danego działania  |
|---|--|--|
| 1. Stworzenie ram organizacyjnych dla przedsięwzięcia (utworzenie zespołu zadaniowego).       | Zarządzenie Burmistrza Miasta powierzające odpowiedzialność za realizację zadania.   | Zarządzenie Burmistrza Miasta powinno zawierać następujące informacje: kto jest odpowiedzialny za realizację tego zadania, jaki jest termin jego realizacji, w jaki sposób zostanie oceniony rezultat, jaki jest system monitorowania.<br><b>TEMIN: 1 dzień</b>  |
| 2. Poinformowanie pracowników o projekcie „Przewodnik po usługach” (opis świadczonych usług). | Pracownicy zostali skutecznie poinformowani, że będzie tworzony przewodnik po usługach, jaki jest cel tego działania oraz na czym będzie polegało ich zadanie. | Pracownicy Urzędu powinni zostać poinformowani o celu wdrożenia kart usług, spodziewanych rezultatach, zadaniach, jakie będą konieczne do wykonania w związku z realizacją tego przedsięwzięcia. Należy podkreślić, że karty mają zostać opracowane w taki sposób, by były zrozumiałe dla przeciętnego mieszkańca (odejście od urzędowego języka) oraz że konieczne jest wystandaryzowanie czasu realizacji usługi.<br><i>Szacunkowy czas realizacji działania – 1 tydzień</i> |
| 3. Identyfikacja wszystkich usług wykonywanych przez urząd dla mieszkańców i innych klientów. | Wykaz wszystkich świadczonych przez Urząd.   | W wersji minimum wystarczy identyfikacja usług wykonywanych przez Urząd.<br><b>TEMIN: 19.03.2005</b><br><i>Szacunkowy czas realizacji działania – 3 tygodnie</i>   |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>4. Wybór usług do opisania w formie kart usług.</p>  | <p>Wykaz usług, które będą opisane w formie kart usług.</p>          | <p>Największe znacznie powinno mieć przyjęcie kryterium wyboru usług do opisania. Można za takie kryterium przyjąć na przykład częstotliwość świadczonych usług - opisujemy najczęściej wykonywane usługi z zakresu działalności danej komórki organizacyjnej. Wyboru usług do opisania mogą dokonać pracownicy poszczególnych komórek organizacyjnych przy założeniu, że kryteria zostaną ustalone ogólnie. W trakcie oceny można uwzględnić, które karty będą wzbogacone o formularze wniosków.<br/><i>Szacunkowy czas realizacji działania – 1 tydzień</i></p>  |
| <p>5. Wybór kanałów dystrybucji kart usług.</p>   | <p>Wykaz kanałów dystrybucji kart usług.</p>                         | <p>Standard minimum - karty będą dostępne poprzez BIP oraz w wersji drukowanej w urzędzie.<br/><i>Szacunkowy czas realizacji działania – 1 tydzień</i></p>   |
| <p>6. Opracowanie i zatwierdzenie wzoru karty usługi oraz przygotowanie wytycznych dla opisu.</p> | <p>Zatwierdzony wzór karty. Opracowane wytyczne do opisu usługi.</p> | <p>Należy uwzględnić fakt, że karty zebrane razem mają stanowić jedno opracowanie, a zatem powinny być jednorodne pod względem cech formatowania i standardu opisu. Warto wziąć pod uwagę, że karty usług będą dostępne w BIP-ie (rozwiązanie problemu zbyt dużych plików w przypadku użycia elementów graficznych) oraz że będą powielane (wielkość i złożoność stosowanych elementów graficznych; koszty powielania - czy powielanie będzie w kolorze, czy w wersji czarno-białej).<br/>Sposób dystrybucji kart papierowych ma także wpływ na standard opisu (wielkość szufladek, w których będą umieszczone).<br/><i>Szacunkowy czas realizacji działania – 1 tydzień</i></p> |

|   |   |  |
|---|---|--|
| 7. Opisanie wybranych usług w formie kart usług i formularzy wniosków.  | Przynajmniej 50 kart usług.   | <p>Niektóre karty mogą zostać wzbogacone o formularze wniosków. Opisu usługi powinien dokonywać pracownik merytoryczny odpowiedzialny za wykonywanie danej usługi. Na oryginałach kart powinna znajdować się metryczka z następującymi działaniami: „opracował”, „sprawdził”, „zatwierdził” wraz z podaniem dat dokonywania tych czynności.</p> <p><i>Szacunkowy czas realizacji działania – 6 tygodni</i></p> |
| 8. Sprawdzenie poprawności formalnej i merytorycznej dokonanych opisów. | Karty zostały sprawdzone pod względem merytorycznym i formalnym (sprawdzenie zostało udokumentowane w formie podpisów osób sprawdzających). | <p>Sprawdzenia powinna dokonywać inna osoba od tej, która przygotowywała kartę.</p> <p><i>Szacunkowy czas realizacji działania – 2 tygodnie</i></p>  |
| 9. Wprowadzenie kart do stosowania.                                     | Zarządzenie Burmistrza wprowadzające karty usług.   | <p><i>Szacunkowy czas realizacji działania – 1 dzień</i></p>   |
| 10. Umieszczenie kart w BIP-ie.   | Karty dostępne w BIP.   | <p>Karty powinny być faktycznie dostępne, a więc należy wybrać powszechny format plików i zminimalizować wielkość ewentualnych elementów graficznych. Karty nie powinny być dostępne w formie „zarchiwizowanej”.</p> <p><i>Szacunkowy czas realizacji działania – 1 tydzień</i></p>  |
| 11. Zakup urządzeń do dystrybucji kart.                                 | Szufladki dla kart usług.   | <p>Zakup szufladek może być niepotrzebny, gdy w urzędzie już takie szufladki są stosowane.</p> <p>Liczba szufladek wynika z liczby usług opisanych w formie kart.</p> <p><i>Szacunkowy czas realizacji działania – w zależności od procedury 1 tydzień</i></p>   |
| 12. Instalacja urządzeń do dystrybucji kart i ich oznakowanie.          | Szufladki na karty usług zamontowane na terenie jednostek organizacyjnych.  | <p>Szufladki powinny zostać umieszczone w miejscach widocznych i dostępnych dla klientów. Szufladki powinny być oznakowane w taki sposób, by nie było problemu z odnalezieniem konkretnej karty</p> <p><i>Szacunkowy czas realizacji działania – 1 tydzień</i></p>   |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>13. Powielenie kart w odpowiedniej ilości oraz ich dystrybucja.</p> | <p>Karty są dostępne w wybranych punktach urzędu.</p>  | <p>W zależności od ilości opracowanych kart i ilości załatwianych spraw z danego zakresu karty mogą być powielane w urzędzie lub ich wydruk może być zlecony w ramach usługi zewnętrznej.</p> <p><i>Szacunkowy czas realizacji działania – w zależności od procedury 1tydzień</i></p>  |
| <p>14. Przygotowanie i przeprowadzenie akcji informacyjnej.</p>        | <p>Mieszkańcy zostali skutecznie poinformowani o wprowadzeniu kart usług, ich funkcji i sposobach rozpowszechniania.</p> | <p>Celem akcji jest poinformowanie mieszkańców i klientów urzędu o wprowadzeniu kart usług oraz miejscach i zasadach ich udostępniania.</p> <p><i>Szacunkowy czas realizacji działania – 4 tygodnie</i></p>  |
| <p>15. Opracowanie i wdrożenie procedury aktualizacji kart usług.</p>  | <p>Procedura wprowadzona zarządzeniem kierownika jednostki organizacyjnej.</p>   | <p>Procedura powinna mieć formę pisemną i powinna zawierać co najmniej następujące elementy: cel wprowadzenia procedury, przedmiot procedury i zakres jej stosowania, <u>właściciela</u>, który jest odpowiedzialny za jej aktualizację, wykaz skrótów używanych w procedurze wraz z ich wyjaśnieniem, tryb postępowania z podaniem, kto jest odpowiedzialny za wykonanie działania, na czym to działanie polega i w jakim terminie jest wykonywane, informację o miejscu archiwizowania dokumentów, które powstają w wyniku opisywanych działań, oraz szablony, wzory dokumentów, które tworzone są w trakcie realizacji procedury.</p> <p><i>Szacunkowy czas realizacji działania – 2 tygodnie</i></p> |
| <p>16. Ocena funkcjonowania kart usług.</p>                            | <p>Dokumenty potwierdzające prowadzenie działań kontrolnych i wyniki oceny.</p>  | <p>Ocena powinna obejmować przynajmniej dwa aspekty: czy karty są dostępne i aktualne (czy procedura aktualizacyjna przebiega prawidłowo) oraz jak wprowadzenie kart usług oceniają klienci (należy zaprezentować zestawienie wszystkich wyników oceny, nie tylko główne trendy).</p> <p><i>Szacunkowy czas realizacji działania – 3 tygodnie</i></p> <p><i>(sprawdzenie po upływie określonego czasu od wprowadzenia przewodnika)</i></p>   |