

Radny Rady Powiatu  
Wałbrzyskiego  
Marek Ratusznik

Wałbrzych dnia 08-06-2007r.

*2007.06.08  
Marek Ratusznik*

Zarząd Powiatu Wałbrzyskiego

### INTERPELACJA

Na podstawie paragrafu 16 Statutu Powiatu Wałbrzyskiego wnioskuję

aby każdy Wydział Starostwa Powiatowego wydający wszelkiego rodzaju akty prawne, decyzje, pozwolenia itp. dokumenty, wydał zainteresowanemu klientowi (petentowi) listę – spis, wykaz niezbędnych dokumentów potrzebnych do załatwienia jego sprawy, jak również powinien udzielić informacji gdzie takowe może uzyskać. Lista winna być zaparafowana przez pracownika urzędu, aby było wiadome kto zawinił w ewentualnym długoterminowym załatwianiu danej sprawy.

Nadmieniam, że klienci przychodzą wielokrotnie do urzędu i za każdym razem dowiadują się o kolejnym dokumencie, który muszą jeszcze donieść aby ich sprawa była załatwiona do końca.

Czas najwyższy skończyć z szykanowaniem klientów.

Klient płaci opłaty za załatwianą przez urząd sprawę, a kto zapłaci klientowi za jego stracony czas (i nie tylko czas).

Proszę o potraktowanie tej sprawy jako poważną i pilną.

Z poważaniem:

*Marek Ratusznik*

*08.06.07*  
INSPEKTOR  
ds. Obsługi Rady Powiatu  
*Anna Ziętowska*

*otrzymano 11.06.2007*

ZARZĄD POWIATU  
w Wałbrzychu

Wałbrzych, dnia 18.06.2007 r.

Z.0045/68/07

**Pan  
Marek Ratusznik  
Radny  
Rady Powiatu Wałbrzyskiego**

W odpowiedzi na Pana interpelację z dnia 08 czerwca br. dotyczącą sposobu załatwiania spraw przez Wydziały Starostwa Powiatowego w Wałbrzychu i udzielania klientom niezbędnych informacji wyjaśniam, co następuje:

1. Celem sprawnego załatwiania spraw realizowanych przez tut. urząd zostały wprowadzone w roku 2006 karty usług dla mieszkańców powiatu.
2. Karty usług zostały opracowane i wdrożone do stosowania w następujących Wydziałach:
  - Ochrony Środowiska, Rolnictwa, Leśnictwa i Gospodarki Wodnej,
  - Geodezji i Kartografii,
  - Administracji Architektoniczno – Budowlanej,
  - Zarządzania Drogami Powiatowymi i Transportem,
  - Gospodarki Nieruchomościami,
  - Edukacji, Kultury i Sportu,
  - Komunikacji,
  - Organizacyjnym i Spraw Obywatelskich.

Łącznie stosowanych jest 87 kart usług dla realizacji zadań powiatu.

3. Karty usług zawierają takie elementy jak: wymagane dokumenty do załatwienia sprawy, opłaty, miejsce złożenia dokumentów, osoby do kontaktu, termin i sposób załatwienia, tryb odwoławczy oraz podstawa prawna.
4. Niezbędne wnioski i formularze dołączone są do kart usług.
5. Karty usług dostępne są w Biuletynie Informacji Publicznej w linku: **Karty usług, Jak załatwić sprawę?**, oraz w wydziałach/ komórkach

*Otmarek*  
22.06.07

organizacyjnych Starostwa, na tablicach ogłoszeń, a także komplet kart usług znajduje się w Biurze Obsługi Klienta – Kancelaria Ogólna.

6. Karty usług są nadzorowane pod kątem ich aktualizacji na bieżąco.
7. W Starostwie Powiatowym w Wałbrzychu obowiązuje system cyklicznego badania funkcjonowania katalogu usług (kart usług) wprowadzony Zarządzeniem Starosty Wałbrzyskiego Nr 97/2006 z dnia 18 lipca 2006 r. W załączniku do ww. zarządzenia zostały określone formalnie standardy polegające na tym, że:
  - ocena kart usług przeprowadzana jest raz do roku w terminie od 15 listopada do 15 grudnia,
  - oceny kart usług dokonują klienci Starostwa za pomocą ankiety i sondażu internetowego, a także pracownicy Starostwa,
  - ocenę kart usług organizuje i przeprowadza Wydział Organizacyjny i Spraw Obywatelskich.

W załączeniu przekazuję Panu przykładowe karty usług dla realizacji zadań w Wydziale Administracji Architektoniczno – Budowlanej.

Z poważaniem

STAROSTA

*Augustyn Skretekowicz*

Do wiadomości:

- Pan Andrzej Lipiński - Przewodniczący Rady Powiatu Wałbrzyskiego

ZALĄCZNIKI DOSTĘPNE W BIURZE RADY LUB W BIP W INTERNECIE