

ZARZĄDZENIE NR 133/13

Wójta Gminy Zaręby Kościelne
z dnia 16 grudnia 2013

**w sprawie utworzenia Biura Obsługi Klienta Urzędu Gminy Zaręby
Kościelne oraz ustalenia Regulaminu Pracy BOK**

Na podstawie art. 33 ust.3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2013 r. poz. 594.) oraz § 36 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Gminy Zaręby Kościelne stanowiącego załącznik do Zarządzenia Wójta Gminy Zaręby Kościelne Nr 72/2012 z dnia 19 kwietnia 2012 roku.

zarządza się, co następuje:

§ 1.

1. Tworzy się Biuro Obsługi Klienta Urzędu Gminy Zaręby Kościelne, z siedzibą Pokój Nr 1 Urzędu Gminy.

2. Ustala się Regulamin Pracy Biura Obsługi Klienta Urzędu Gminy Zaręby Kościelne zgodnie z załącznikiem od niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§ 3.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Wójt

mgr Józef Rostkowski



REGULAMIN PRACY BIURA OBSŁUGI KLIENTA

§ 1. Przepisy ogólne

1. Wewnętrzny regulamin funkcjonowania Biura Obsługi Klienta Urzędu Gminy Zaręby Kościelne określa w szczególności wewnętrzną organizację Biura Obsługi Klienta.
2. Ilekroć w regulaminie Biura Obsługi Klienta jest mowa o:
Biurowie – należy przez to rozumieć Biuro Obsługi Klienta w Urzędzie Gminy Zaręby Kościelne;
Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Gminy Zaręby Kościelne;

§ 2. Struktura organizacyjna Biura

1. Biuro Obsługi Klienta jest Komórką Organizacyjną w Urzędzie Gminy Zaręby Kościelne
2. Biurem Obsługi Klienta kieruje Wójt.
3. Za sprawne funkcjonowanie Biura Obsługi Klienta odpowiadają pracownicy Biura.
4. Skargi i wnioski dotyczące pracy Biura Obsługi Klienta rozpoznaje Wójt.
5. Komórki Organizacyjne oraz stanowiska pracy Urzędu zobowiązane są do ścisłego współpracowania z Biurem Obsługi Klienta oraz podejmowania czynności mających na celu umożliwienie rzetelnej i sprawnej obsługi interesantów przez Biuro.
6. Obsługa interesantów przez Biuro Obsługi Klienta nie zwalnia Komórek Organizacyjnych oraz stanowisk pracy Urzędu z obowiązku obsługi interesantów, zgłaszających się bezpośrednio.
7. Obsługa interesantów odbywa się w Biurze Obsługi Klienta i telefonicznie oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej.
8. Biuro przyjmuje interesantów w godzinach od 8³⁰ do 15³⁰ od poniedziałku do piątku.

§ 3. Zakres działania Biura

Do zakresu działania Biura należy w szczególności:

1. Udzielanie informacji o trybie, sposobie załatwienia określonej sprawy, wymaganych dokumentach, załącznikach, terminach, opłatach oraz trybie odwoławczym;
2. Wydawanie druków, formularzy niezbędnych w sprawach załatwianych w Urzędzie, pomoc w ich wypełnianiu, przekazywanie do dekretacji lub ich dekretacja;
3. Rejestrowanie, rozdzielanie i wysyłanie korespondencji;
4. Rejestracja przesyłek w elektronicznym systemie obiegu dokumentów;
5. Przyjmowanie dokumentów składanych przez klientów, w tym skarg, wniosków i podań;
6. Udzielanie informacji o strukturze organizacyjnej Urzędu, uchwałach Rady Gminy, zarządzeniach oraz innych aktach wydanych przez Wójta;
7. Informowanie o adresach i zakresie spraw załatwianych przez inne jednostki organizacyjne i pomocnicze Urzędu;
8. Udostępnianie materiałów promocyjnych;
9. Współpraca z poszczególnymi komórkami organizacyjnymi Urzędu.