

ZARZĄDZENIE NR KJ.120.14.2022
BURMISTRZA MIĘDZYCHODU

z dnia 16 sierpnia 2022 r.

zmieniające Regulamin organizacyjny Urzędu Miasta i Gminy w Międzychodzie

Na podstawie art. 33 ust. 1-3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. *o samorządzie gminnym* (Dz. U. z 2021 r. poz. 559, z późn. zm.) - zarządza się, co następuje.

§ 1. W zarządzeniu Nr KJ.120.1.2016 Burmistrza Międzychodu z dnia 4 stycznia 2016 r. w sprawie *Regulaminu organizacyjnego Urzędu Miasta i Gminy w Międzychodzie*¹⁾ - wprowadza się następujące zmiany:

1) w § 7 po ust. 8 dodaje się ust. 9-12 w brzmieniu:

„9. W Urzędzie dla obsługi interesantów udostępnia się Salę Obsługi Interesanta (SOI), w której dokonuje się obsługi interesantów, o ile istnieje taka możliwość i jest to niezbędne z uwagi na brak możliwości jej realizacji przez Biuro Obsługi Interesanta (BOI).

10. W SOI funkcjonują:

1) stałe stanowiska pracy:

- a) Kierownik Urzędu Stanu Cywilnego,
- b) Zastępca Kierownika Urzędu Stanu Cywilnego,
- c) stanowisko ds. ewidencji ludności,
- d) stanowisko ds. dowodów osobistych,
- e) stanowisko ds. podmiotów gospodarczych;

2) zmienne stanowiska pracy z obszarów działalności:

- a) Referatu Nieruchomości i Gospodarki Przestrzennej,
- b) Referatu Inwestycji i Infrastruktury,
- c) Referatu Komunalno-Środowiskowego,
- d) Referatu Podatków i Opłat Lokalnych.

11. Zakres obsługi interesantów w SOI przez komórki, o których mowa w ust. 10 pkt. 2 uwzględnia specyfikę zadań, ich złożoność oraz aspekty techniczne. Zakres ten podlega wewnętrznym ustaleniom pomiędzy Sekretarzem Gminy, a kierownikiem komórki organizacyjnej, z uwzględnieniem potrzeb interesantów.

12. SOI nie stanowi wyodrębnionego referatu oraz komórki odrębnej w rozumieniu Regulaminu. Stanowiska w SOI wykonują swoje zadania zgodnie z zadaniami referatu lub komórki odrębnej, której są przyporządkowane w ramach struktury organizacyjnej Urzędu, o której mowa w § 7 ust. 1 Regulaminu i podlegają zwierzchnictwu oraz innym zasadom przewidzianym w Regulaminie, z zastrzeżeniem ust. 11.”;

2) po § 7 dodaje się § 7a w brzmieniu:

¹⁾ Zmiany brzmienia tekstu Regulaminu zostały wprowadzone zarządzeniami Burmistrza Międzychodu: Nr KJ.120.21.2016 z dnia 30 czerwca 2016 r., Nr KJ.120.30.2016 z dnia 16 grudnia 2016 r., Nr KJ.120.19.2017 z dnia 23 lutego 2017 r., Nr KJ.120.35.2017 z dnia 14 listopada 2017 r., Nr KJ.120.14.2018 z dnia 22 czerwca 2018 r., Nr KJ.120.8.2019 z dnia 30 stycznia 2019 r., Nr KJ.120.19.2019 z dnia 11 kwietnia 2019 r., Nr KJ.120.28.2019 z dnia 4 października 2019 r., Nr KJ.120.45.2020 z dnia 30 grudnia 2020 r., Nr KJ.120.18.2021 z dnia 16 sierpnia 2021 r., Nr KJ.120.33.2021 z dnia 30 listopada 2021 r. oraz Nr KJ.120.13.2022 z dnia 25 lipca 2022 r.

„§ 7a. Ustala się jednolity standard obsługi interesantów w Urzędzie poprzez Biuro Obsługi Interesanta oraz Salę Obsługi Interesanta, zgodnie z załącznikiem Nr 9 do Regulaminu. ”.;

3) w § 13 po pkt. 17 dodaje się pkt 18 w brzmieniu:

„18) obsługa interesantów w Sali Obsługi Interesanta, zgodnie z ustaleniami, o których mowa w § 7 ust. 11.”;

3) w § 14 ust. 1 po pkt. 12 dodaje się pkt 13 w brzmieniu:

„13) zapewnienie należytej obsługi interesanta w Sali Obsługi Interesanta, zgodnie z ustaleniami, o których mowa w § 7 ust. 11.”;

4) w § 41 po pkt. 9 dodaje się pkt 10 w brzmieniu:

„9) Nr 10 - standard obsługi interesantów w Urzędzie.”..

§ 2. Określa się jednolity standard obsługi interesantów w Urzędzie poprzez Biuro Obsługi Interesanta oraz Salę Obsługi Interesanta, zgodnie z załącznikiem do niniejszego zarządzenia.

§ 3. 1. Wykonanie Zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy oraz kadrze kierowniczej Urzędu.

2. Zarządzenie podlega podaniu pracownikom do publicznej wiadomości, w sposób zwyczajowo przyjęty, tj. poprzez przekazanie jego treści za pośrednictwem dedykowanego oprogramowania służącego do wsparcia obiegu dokumentacji oraz poprzez wyłożenie na stanowisku ds. kadr i archiwum Urzędu.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 29 sierpnia 2022 r.

Burmistrz Międzychodu

Krzysztof Wolny

Standard obsługi interesantów w Urzędzie

I. Zasady ogólne.

- 1) Obsługę interesantów w Urzędzie realizuje się w pierwszej kolejności poprzez Biuro Obsługi Interesanta (BOI), w drugiej poprzez Salę Obsługi Interesanta (SOI), a następnie przez przybycie pracownika merytorycznego na parter Urzędu w budynku B, o ile jest to możliwe z uwagi na charakter i rodzaj sprawy, z którą przybył interesant do Urzędu. W szczególnie uzasadnionych przypadkach obsługa odbywa się na stanowisku pracy pracownika merytorycznego.
- 2) Obsługa interesanta w Sali Obsługi Interesanta odbywa się z wykorzystaniem systemu kolejkowego w godzinach pracy Urzędu, z zastrzeżeniem że system jest niedostępny na 15 minut przed zakończeniem godzin pracy. Niedostępność systemu nie zwalnia z dokonania czynności obsługi interesanta, jeżeli przybył on do Urzędu przed zakończeniem godzin jego pracy.
- 3) System kolejkowy, o którym mowa w pkt. 2, rejestruje czas obsługi interesanta przez pracownika, a także czas oczekiwania interesanta na obsługę, a także pozostałe parametry, zgodnie z udostępnionym pracownikom Urzędu dokumentem wewnętrznym.

II. Zadania Biura Obsługi Interesanta (BOI).

- 1) Rozpoznanie potrzeb interesanta i udzielenie niezbędnych informacji, o ile jest to możliwe bądź przyjęcie składanych dokumentów.
- 2) Rozpoznanie potrzeb interesanta i skierowanie go do Sali Obsługi Interesanta, z wyjaśnieniem zasad obsługi w tym miejscu, o ile nie ziszcza się okoliczność z pkt. 1.
- 3) Rozpoznanie potrzeb interesanta i poinformowanie właściwego pracownika merytorycznego o konieczności przybycia celem obsługi, o ile nie ziszcza się jedna z okoliczności z pkt 1 lub 2. Dodatkowo ustalenie z tym pracownikiem, czy obsługa może odbyć się w BOI lub SOI, czy też wymagane jest przybycie interesanta na to określone stanowisko pracy.
- 4) Rozpoznanie potrzeb interesanta i skierowanie go bezpośrednio na stanowisko merytoryczne, o ile nie ziszcza się jedna z okoliczności z pkt. 1-3.

III. Obsługa w Sali Obsługi Interesanta (SOI).

- 1) Interesant skierowany przez pracowników BOI do SOI dokonuje rejestracji w systemie kolejkowym (pobiera numerek) i oczekuje w wyznaczonym miejscu na wezwanie do wybranego stanowiska obsługi, zgodnie z kolejnością (posiadany wydruk biletu z systemu kolejkowego).
- 2) W SOI udostępnia się: dwa stanowiska do realizacji zadań z obszaru rejestracji stanu cywilnego, dwa stanowiska do obsługi zadań z zakresu dowodów osobistych oraz po jednym dla zadań z obszaru ewidencji ludności oraz wyborów i działalności gospodarczej, w tym zezwoleń na sprzedaż alkoholu. Dodatkowo wyodrębnia się jedno stanowisko wspólne dla realizacji zadań przez pozostałych pracowników merytorycznych, na którym można w pełni obsłużyć interesanta.
- 3) Każdy pracownik merytoryczny, którego zakres zadań znajduje się w wykazie obsługi w systemie kolejkowym zobowiązany jest na bieżąco monitorować stan tego systemu na swoim stanowisku pracy. W przypadku oczekującego interesanta pracownik taki niezwłocznie udaje się do SOI celem jego obsługi. Zasadę tą stosuje się odpowiednio również do sytuacji, o której mowa w części II pkt. 3. Czas oczekiwania przez interesanta w tych przypadkach nie powinien przekraczać 10 minut.

- 4) Każdy pracownik, o którym mowa w pkt. 3 zobowiązany jest do codziennego logowania się do systemu kolejkowego i aktualizowania na bieżąco swojego statusu w nim, a także do monitorowania jego stanu. Postanowienia stosuje się odpowiednio również do pracowników, o których mowa w pkt. 2.
- 5) Sala Obsługi Interesanta jest wyposażona w system monitoringu wizyjnego.
- 6) SOI wyposażona jest w niezbędne identyfikatory stanowisk pracy umożliwiające interesantom prawidłowe poruszanie się po niej.
- 7) Na stanowiskach pracy w SOI umożliwia się interesantom możliwość dokonywania płatności z użyciem kart płatniczych/kredytowych.
- 8) Dostęp do SOI odbywa się poprzez BOI (wejście od strony ul. Strzeleckiej, budynek B Urzędu).