

ZARZĄDZENIE NR 37/2015
BURMISTRZA SULEJOWA
z dnia 25 marca 2015 r.

**w sprawie przyjęcia procedury funkcjonowania Biura Obsługi Mieszkańców
w Urzędzie Miejskim w Sulejowie**

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity: Dz. U. z 2013 r. poz. 594, poz. 645, poz. 1318, Dz.U. z 2014 r. poz. 379, poz. 1072), zarządzam co następuje:

§ 1. W Urzędzie Miejskim w Sulejowie zostaje przyjęta procedura funkcjonowania Biura Obsługi Mieszkańców.

§ 2. Wszyscy pracownicy Urzędu Miejskiego w Sulejowie mają obowiązek zapoznania się z procedurą funkcjonowania Biura Obsługi Mieszkańców, która stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 3. Harmonogram uruchomienia Biura Obsługi Mieszkańców stanowi załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.

§ 4. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierzam Zastępcy Burmistrza Sulejowa.

§ 5. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 11 maja 2015 r.

NIE BUDZI ZASTRZEŻEN
POD WZGLĘDEM
FORMALNO - PRAWNYM

BURMISTRZ
Wojciech Ostrowski

RADCA PRAWNY
mgr Piotr Organka

Procedura funkcjonowania Biura Obsługi Mieszkańców

1. Procedura funkcjonowania Biura Obsługi Mieszkańca w Urzędzie Miejskim w Sulejowie, zwana dalej "Procedurą", określa cele i zasady funkcjonowania Biura Obsługi Mieszkańców w Urzędzie Miejskim w Sulejowie.

2. Użyte w Procedurze określenia oznaczają:

BOM - Biuro Obsługi Mieszkańców

Urząd - Urząd Miejski w Sulejowie

Karta Usług - jednolity opis wszystkich spraw załatwianych w Urzędzie Miejskim w Sulejowie. Procedura funkcjonowania kart usług w Urzędzie Miejskim w Sulejowie została wprowadzona odrębnym zarządzeniem Burmistrza

3. Celem uruchomienia BOM jest doskonalenie pracy Urzędu, standardu obsługi i jego wizerunku w społeczności lokalnej poprzez stworzenie miejsca, w którym Mieszkańcy otrzymają wszystkie niezbędne informacje potrzebne do załatwienia danej sprawy, pomoc przy wypełnianiu druków i formularzy oraz będą mogli przejrzeć akty prawne i złożyć dokumenty w wydzielonych sprawach.

4. Do zakresu działania BOM należy w szczególności:

- Udzielanie informacji o sposobie załatwiania sprawy Mieszkańcom zgłaszającym się do Urzędu
- Udostępnianie Mieszkańcom opisów świadczonych w Urzędzie usług w postaci Kart Usług. Na podstawie Kart Usług pracownik BOM jest zobowiązany udzielić pełnej informacji o rodzaju, terminie, trybie załatwianych spraw
- W przypadku konieczności konsultacji sprawy z danym referatem, na prośbę telefoniczną pracownika BOM kierownik danego referatu deleguje osobę do udzielenia w BOM odpowiedzi interesantowi
- Pomoc w wypełnianiu formularzy, wniosków
- Przyjmowanie i komputerowy rejestr korespondencji wpływającej do BOM
- Przyjmowanie przez kierownika BOM interesantów w sprawach skarg i wniosków kierowanych do Urzędu, zgodnie z odrębnym Zarządzeniem Burmistrza Sulejowa w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków.
- Potwierdzenie przyjęcia pisma, na życzenie składającego pismo, poprzez umieszczenie na kopii pisma pieczętki wpływu BOM
- Obowiązek dokonania dwa razy dziennie komputerowych wydruków rejestru korespondencji, który dostarczany jest z papierowymi dokumentami na nim widniejącymi na sekretariat celem dekretacji
- Przetwarzanie danych osobowych w systemie informatycznym, w kartotekach, skorowidzach, księgach, wykazach, z zakresu rejestru PESEL, rejestru Dowodów Osobistych oraz urzędzeń wchodzących w jego skład
- Ewidencjonowanie i koordynowanie załatwiania spraw związanych ze skargami i wnioskami

- Redakcja i aktualizacja zakładki BOM na stronie Urzędu i BIP
- Prowadzenie badań w zakresie oceny jakości usług w Urzędzie, potrzeb i oczekiwań klientów
- Wydawanie przekazanych przez referaty korespondencji do odbioru osobistego (zaświadczenia, decyzje, pisma)
- Świadczenie usług najwyższej jakości w „punkcie pierwszego kontaktu” tj. profesjonalna, szybka obsługa mieszkańców w przyjaznej i życzliwej atmosferze
- Udostępnianie materiałów promujących miasto i gminę Sulejów
- Udzielanie informacji o strukturze organizacyjnej Urzędu
- Udostępnianie aktów prawnych Mieszkańcom do przeglądania na wydzielonym stanowisku komputerowym
- Współpraca z referatami Urzędu.

W zakresie ewidencji ludności

- Prowadzenie spraw meldunkowych
- Przygotowanie decyzji administracyjnych w sprawach meldunkowych
- Prowadzenie ewidencji osób zameldowanych na pobyt stały i czasowy
- Obsługa APLIKACJI ŹRÓDŁO – Systemu Rejestrów Państwowych modułu PESEL, RDO
- Udostępnianie danych z rejestru mieszkańców, rejestru zamieszkania cudzoziemców i rejestru PESEL
- Udostępnianie danych z Rejestru Dowodów Osobistych
- Przekazywanie właściwym dyrektorom szkół i przedszkoli informacji o aktualnym stanie dzieci w wieku od 3 do 15 lat
- Prowadzenie i aktualizacja rejestru wyborców, sporządzanie spisu wyborców
- Prowadzenie spraw związanych z wydawaniem dowodów osobistych.

5. BOM obsługiwane jest przez pracowników Urzędu powołanych na stanowisko obsługi BOM.

6. Pracownicy Urzędu powołani na stanowisko obsługi BOM zobowiązani są do odbycia właściwych przygotowań, pozwalających im na jakościowe wypełnianie obowiązków.

7. Struktura BOM:

- Kierownik,
- Wieloosobowe stanowiska BOM.

8. BOM czynne jest w godzinach pracy Urzędu.

Harmonogram uruchomienia BOM przedstawia poniższa tabela

Lp.	Działanie	Termin	Osoby odpowiedzialne	Wynik końcowy
1.	Zarządzenie o wprowadzeniu procedury funkcjonowania Biura Obsługi Mieszkańców UM w Sulejowie	Marzec 2015	Wyznaczony pracownik	Zarządzenie wchodzi w życie z dn. 13.04.2015
2.	Zarządzenie w sprawie procedury funkcjonowania Kart Usług w UM w Sulejowie	Marzec 2015	Wyznaczony pracownik	Zarządzenie wchodzi w życie z dn. 13.04.2015
3.	Zarządzenie w sprawie wprowadzenie regulaminu obiegu dokumentów innych niż księgowe w UM w Sulejowie	Marzec 2015	Wyznaczony pracownik	Zarządzenie wchodzi w życie z dn. 13.04.2015
4.	Sporządzenie Kart Usług UM w Sulejowie	Do 20 marca 2015	Kierownicy Referatów oraz samodzielne stanowiska	Karty Usług UM w Sulejowie
5.	Wprowadzenie Kart Usług do systemu	Do końca kwietnia 2015	St. informatyk	Karty Usług UM w Sulejowie wprowadzone do systemu (strona www.sulejow.pl)
6.	Sporządzenie zakresu obowiązków dla stanowiska obsługi w BOM	Kwiecień 2015	Kierownik Referatu Organizacyjnego	Zakres obowiązków dla stanowisk obsługi w BOM
7.	Sporządzenie zakresu działania BOM – zmiany w strukturze organizacyjnej UM w Sulejowie	Kwiecień / Maj 2015	Kierownik Referatu Organizacyjnego	Zakres działania BOM. Nowa struktura organizacyjna UM w Sulejowie
8.	Sporządzenie harmonogramu przygotowania dla stanowiska obsługi BOM	Kwiecień/Maj 2015	Wyznaczony pracownik	Harmonogram przygotowania

9.	Przygotowanie pracowników delegowanych do obsługi BOM	Kwiecień/Maj 2015	Wyznaczony pracownik oraz Kierownicy Referatów	Harmonogram przygotowania
10.	Zatwierdzenie aranżacji technicznej BOM	Kwiecień 2015	z-ca Burmistrza	Plan przebudowy
11.	Przebudowa pomieszczeń	Kwiecień/Maj 2015	Wyłoniona firma	Oddanie biura
12.	Wyposażenie BOM	Kwiecień/Maj 2015	Wyłoniona firma	Wykaz wyposażenia, zakup urządzeń
13.	Otwarcie BOM	Maj 2015	z-ca Burmistrza	Działający BOM
14.	Udostępnienie stanowiska do przeglądania aktów prawnych przez klientów	Czerwiec 2015	St. informatyk	Stanowisko do przeglądania aktów prawnych przez mieszkańców (e-kiosk lub komputer)