

## **ZARZĄDZENIE NR 27/2011**

**Wójta Gminy Boćki**

**z dnia 27 grudnia 2011r.**

### **w sprawie nadania wewnętrznego regulaminu funkcjonowania Biura Obsługi Klienta w Boćkach**

Na podstawie art. 33 ust. 2 w związku z art. 11a ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591, z późn. zm.) i § ust. 2 pkt 12 regulaminu organizacyjnego Urzędu Gminy Boćki, stanowiącego załącznik do zarządzenia Nr 10/07 Wójta Gminy Boćki z dnia 10 sierpnia 2007r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Urzędu Gminy Boćki zarządza się, co następuje:

#### **Tytuł I**

##### **Przepisy ogólne**

**§ 1.** Nadaje się wewnętrzny regulamin funkcjonowania Biura Obsługi Klienta Urzędu Gminy w Boćkach

**§ 2.** Wewnętrzny regulamin funkcjonowania Biura Obsługi Klienta Urzędu Gminy w Boćkach określa w szczególności wewnętrzną organizację Biura Obsługi Klienta.

**§ 3.** Ilekroć w wewnętrznym regulaminie Biura Obsługi Klienta w Urzędzie Gminy w Boćkach jest mowa o:

- 1) Biurze – należy przez to rozumieć Biuro Obsługi Klienta w Urzędzie Gminy Boćki;
- 2) Regulaminie Biura – należy przez to rozumieć niniejszy regulamin;
- 3) Regulaminie Urzędu – należy przez to rozumieć Regulamin organizacyjny Urzędu, stanowiący załącznik do zarządzenia Nr 10/07 Wójta Gminy Boćki z dnia 10 sierpnia 2007r.
- 4) Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Gminy w Boćkach;

#### **Tytuł II**

##### **Struktura organizacyjna Biura**

**§ 1.** Biuro Obsługi Klientów jest Komórką Organizacyjną w Urzędzie Gminy w Boćkach

**§ 2.** Biurem Obsługi Klienta kieruje Wójt Gminy Boćki.

**§ 3.** Za sprawne funkcjonowanie Biura Obsługi Klienta odpowiadają pracownicy Biura.

**§ 4.** Skargi i wnioski dotyczące pracy Biura Obsługi Klienta rozpoznaje Wójt Gminy Boćki.

§ 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 Klientów nie zwalnia Komórek Organizacyjnych oraz stanowiska 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 8.00 do 16.00 od poniedziałku do piątku.

### **Tytuł III**

#### **Zakres działania Biura**

§ 1. 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) Pomoc w wypełnianiu dokumentów, w tym formularzy dostępnych w eBOK;
- 3) Udostępnianie kart informacyjnych, wzorów wniosków i formularzy oraz pomoc w ich wypełnieniu;
- 4) Rejestrowanie, rozdzielanie i wysyłanie korespondencji;
- 5) Przyjmowanie dokumentów składanych przez klientów, w tym skarg, wniosków i podań;
- 6) Udzielanie informacji o strukturze organizacyjnej urzędu, jednostkach organizacyjnych i pomocniczych;
- 7) Udzielanie informacji z zakresu ekonomii społecznej i przedsiębiorczości
- 8) Pomoc rolnikom i innym mieszkańcom obszarów wiejskich w zakresie sporządzania dokumentacji niezbędnej do uzyskania pomocy finansowanej lub współfinansowanej ze środków pochodzących z funduszy UE lub innych instytucji krajowych/zagranicznych,
- 9) Prowadzenie działalności informacyjnej wspierającej rozwój produkcji rolniczej oraz upowszechnianie rozwoju agroturystyki i turystyki wiejskiej
- 10) Współpraca z poszczególnymi komórkami organizacyjnymi Urzędu

### **Tytuł IV**

#### **Przepisy końcowe**

§ 1. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Wójt Gminy Boćki

mgr Stanisław Derehajło