

## Zarządzenie nr 199/2020 Burmistrza Gminy i Miasta Dobczyce z dnia 20 listopada 2020 r. w sprawie: wprowadzenia ograniczeń w bezpośredniej obsłudze klientów w Urzędzie Gminy i Miasta Dobczyce [1]

autor informacji: Małgorzata Jarząbek (czw., 2020-11-26 08:34)

### **Data:**

2020-11-20

### **Kadencja:**

- 2018-2023

### **Nr zarządzenia:**

199

### **Zarządzenie Nr 199/2020 Burmistrza Gminy i Miasta Dobczyce**

z dnia 20 listopada 2020 r.

### **w sprawie wprowadzenia ograniczeń w bezpośredniej obsłudze klientów w Urzędzie Gminy i Miasta Dobczyce**

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2020r., poz. 713 z późn. zm.), w związku z § 24 ust.5 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 9 października 2020r., w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii (Dz. U. z 2020r., poz. 1758 z późn. zm.) **zarządza się, co następuje:**

**§ 1.** W związku z wystąpieniem na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej stanu epidemii wywołanego zakażeniami wirusem SARS-CoV-2, w okresie od 23 listopada 2020 roku do 4 grudnia 2020 roku wprowadza się ograniczenia w bezpośredniej obsłudze klientów w Urzędzie Gminy i Miasta Dobczyce, zwanym dalej „Urzędem”

**§ 2.** 1. Budynek Urzędu dostępny będzie wyłącznie dla pracowników Urzędu, z zastrzeżeniem ust. 2.

2. Osobisty kontakt klientów z pracownikami z poszczególnych stanowisk pracy możliwy będzie w szczególnie uzasadnionych przypadkach, wyłącznie po przednim telefonicznym uzgodnieniu terminu wizyty.

3. Sprawy załatwiane będą za pośrednictwem komunikacji elektronicznej, telefonicznej a także korespondencji tradycyjnej.

**§ 3.** Zawiesza się obsługę kasową w Urzędzie, wszelkie wpłaty i wypłaty dokonywane będą przy pomocy bankowości elektronicznej lub w placówce Banku Spółdzielczego w Dobczycach, prowadzącego obsługę bankową budżetu gminy.

**§ 4.** Wprowadza się „Regulamin organizacji obsługi klientów Urzędu Gminy i Miasta Dobczyce” w brzmieniu określonym w załączniku do zarządzenia.

**§ 5.** Informację o zamknięciu Urzędu Gminy i Miasta Dobczyce podaje się do publicznej wiadomości przez jej publikację na stronie [www.dobczyce.pl](http://www.dobczyce.pl) [2] oraz wywieszenie na drzwiach wejściowych do budynku Urzędu Gminy i Miasta Dobczyce.

**§ 6.** Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy Dobczyce.

**§ 7.** Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Załącznik do zarządzenia Nr 199/2020  
Burmistrza Gminy i Miasta Dobczyce  
z dnia 20 listopada 2020 r.

### **Regulamin organizacji obsługi klientów Urzędu Gminy i Miasta Dobczyce**

**§ 1.** Z uwagi na bezpieczeństwo pracowników i klientów oraz w celu przeciwdziałania rozprzestrzenianiu się wirusa SARS-CoV-2 podstawową formą obsługi klientów w Urzędzie Gminy i Miasta Dobczyce, zwanym dalej „Urzędem” jest kontakt telefoniczny, za pośrednictwem przesyłek pocztowych oraz Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej EPUAP.

**§ 2. 1.** Wprowadza się następujące zasady obsługi klientów:

1) Drzwi Urzędu w godzinach pracy Urzędu zamknięte będą na klucz.

2) Na terenie Urzędu mogą przebywać pracownicy Urzędu.

3) Sprawy wymagające osobistego stawiennictwa klientów w Urzędzie, będą załatwiane po wcześniejszym telefonicznym umówieniu terminu wizyty z pracownikiem odpowiedzialnym za prowadzenie tych spraw.

4) Do Urzędu wejść będą mogli wyłącznie klienci umówieni telefonicznie z pracownikiem Urzędu. Obowiązuje ich nakaz zasłaniania nosa i ust oraz dezynfekcji dłoni zaraz przy wejściu do Urzędu.

5) Klientów których pracownicy umówią zobowiązani będą do kontaktu telefonicznego z pracownikiem Biura Obsługi Klientów, zwanego dalej „BOK” na nr tel. 12 37 21 700 i poinformowaniu go z kim są umówieni na wizytę. Pracownik BOK wpuści Klienta do Urzędu.

6) Pracownicy Urzędu, którzy umówili się z klientem samodzielnie decydują, czy obsługa klienta przebiegała będzie w sali konferencyjnej czy też w miejscu gdzie znajduje się stanowisko pracy pracownika obsługującego. W przypadku obsługi w sali konferencyjnej pracownik merytoryczny czeka na klienta w BOK i samodzielnie wpuszcza go do Urzędu, kierując od razu na salę konferencyjną.

7) Dopuszczalna liczba klientów przebywających w tym samym czasie w jednym pomieszczeniu biurowym nie może być większa niż 1. Limit liczby klientów przebywających jednocześnie w pomieszczeniu biurowym nie dotyczy:

a) dzieci do ukończenia 13 roku życia;

b) osoby z orzeczeniem o niepełnosprawności, osoby z orzeczeniem o stopniu niepełnosprawności, osoby z orzeczeniem o potrzebie kształcenia specjalnego oraz osoby która ze względu na stan zdrowia nie może poruszać się samodzielnie;

c) osoby o organicznej możliwości samodzielnego załatwiania spraw w Urzędzie;

d) osoby wymagającej pomocy tłumacza;

e) innych osób, w przypadkach określonych w odrębnych przepisach prawa.

8) W przypadku umówienia na ten sam termin więcej niż jednej osoby przez różnych pracowników Urzędu zobowiązani są oni do zachowania wymagań reżimu sanitarnego i wymaganego 1,5 m odstępu.

2. Na zewnątrz budynku Urzędu udostępniona zostanie klientom skrzynka podawcza, do której będą mogli składać dokumenty przy zachowaniu następujących zasad:

1) Skrzynka podawcza dostępna będzie przy wejściu głównym do Urzędu od strony ul. Rynek 26 w godzinach pracy Urzędu.

2) Pracownicy merytoryczni zobowiązani są do informowania klientów o konieczności:

a) wpisywania danych umożliwiających kontakt elektroniczny lub telefoniczny, przez wpisywanie na podaniach, poza imieniem i nazwiskiem oraz adresem do korespondencji, również numeru telefonu kontaktowego i/lub adresu e-mail;

b) zabezpieczenia dokumentów przed rozkompletowaniem, np. umieszczeniu wniosków wraz z załącznikami w kopercie, spięciu zszywaczem, włożeniu do koszulki lub zabezpieczeniu dokumentów w inny sposób, aby uniemożliwić odłączenie się załączników od wniosku;

c) w sprawach, w których wymagane jest wniesienie opłaty skarbowej lub administracyjnej do wniosków załączyć należy dowód wpłaty na rachunki bankowe wskazane na stronach Urzędu lub wskazane w nakazach płatniczych.

3) Każde pismo wrzucone do skrzynki poddane będzie 24 godzinnej kwarantannie, co oznacza, że datą złożenia pisma wpływającego będzie data jego rejestracji w Intradok. Nie będą wydawane potwierdzenia wrzucenia korespondencji do skrzynki podawczej, nie będą również wysyłane zwrotne potwierdzenia wpływu, z zastrzeżeniem pkt. 4.

4) Zasady określone w ust. 3 nie dotyczą ofert przetargowych i poczty dostarczanej przez listonosza.

**§ 3.** Pracowników Urzędu zobowiązuje się do zakrywania ust i nosa podczas bezpośredniej obsługi klientów oraz w czasie przemieszczania się na terenie Urzędu.

**§ 4.** Pracownicy terenowi zobowiązani są do umawiania się w terenie oraz do inspekcji podlegających im pracowników obsługi w czasie świadczenia pracy zdalnej.

**§ 5.** Nadzór nad realizacją Regulaminu obsługi klientów powierza się Kierownikom Referatów.



[Skan zarządzenia nr 199/2020 Burmistrza Gminy i Miasta Dobczyce z dnia 20 listopada 2020 roku.](#) [3]

---

## Odnośniki

[1] <https://www.dobczyce.pl/BIP/zarzadzenia/zarzadzenie-nr-1992020-burmistrza-gminy-i-miasta-dobczyce-z-dnia-20-listopada-2020-r> [2] <http://www.dobczyce.pl> [3] [https://www.dobczyce.pl/sites/default/files/plik-bip/199\\_4.pdf](https://www.dobczyce.pl/sites/default/files/plik-bip/199_4.pdf)