

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 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.

BURMISTRZ
Gminy i Miasta Dobczyce
Tomasz Suś

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.



BURMISTRZ
Gminy i Miasta Dobczyce
Tomasz Suś