



## REGULAMIN PRACY BIURA OBSŁUGI KLIENTA

### § 1. Przepisy ogólne

1. Wewnętrzny regulamin funkcjonowania Biura Obsługi Klienta Urzędu Gminy Smołdzino określa w szczególności wewnętrzną organizację Biura Obsługi Klienta.
2. Ilekroć w regulaminie Biura Obsługi Klienta jest mowa o:  
Biurze – należy przez to rozumieć Biuro Obsługi Klienta w Urzędzie Gminy Smołdzino;  
Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Gminy Smołdzino.

### § 2. Struktura organizacyjna Biura

1. Biurem Obsługi Klienta kieruje Sekretarz Gminy.
2. Za sprawne funkcjonowanie Biura Obsługi Klienta odpowiadają pracownicy Biura.
3. Skargi i wnioski dotyczące pracy Biura Obsługi Klienta rozpoznaje Wójt Gminy.
4. 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.
5. Obsługa interesantów przez Biuro Obsługi Klientów nie zwalnia Komórek Organizacyjnych oraz stanowisk pracy Urzędu z obowiązku obsługi interesantów, zgłaszających się bezpośrednio.
6. Obsługa interesantów odbywa się w Biurze Obsługi Klienta i telefonicznie oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej.
7. Biuro przyjmuje interesantów w godzinach od 7.30 do 15.30 od poniedziałku do piątku.

### § 3. Zakres działania Biura

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. Wydawanie druków, formularzy niezbędnych w sprawach załatwianych w Urzędzie, pomoc w ich wypełnianiu, przekazywanie do dekretacji;
3. Rejestracja przesyłek w elektronicznym systemie obiegu dokumentów;
4. Przyjmowanie dokumentów składanych przez klientów, w tym skarg, wniosków i podań;
5. Udzielanie informacji o strukturze organizacyjnej Urzędu, uchwałach Rady Gminy, zarządzeniach oraz innych aktach wydanych przez Wójta;
6. Informowanie o adresach i zakresie załatwianych spraw przez inne jednostki organizacyjne i pomocnicze Urzędu;
7. Współpraca z poszczególnymi komórkami organizacyjnymi Urzędu.