

ZARZĄDZENIE NR 146 /2020
BURMISTRZA MIASTA I GMINY KĘPNO
z dnia 30 października 2020 r.

zmieniające zarządzenie w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta i Gminy w Kępnie

Na podstawie art. 33 ust. 2 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2020 r. poz. 713) **zarządza się, co następuje:**

§ 1

W zarządzeniu Nr 37/2015 Burmistrza Miasta i Gminy Kępno z dnia 30 marca 2015 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta i Gminy w Kępnie, zmienionym zarządzeniami Burmistrza Miasta i Gminy Kępno: Nr 90A/2015 z dnia 29 maja 2015 r., Nr 17/2016 z dnia 1 lutego 2016 r., Nr 108/2016 z dnia 15 lipca 2016 r., Nr 153/2016 z dnia 17 listopada 2016 r., Nr 166/2016 z dnia 20 grudnia 2016 r., Nr 96/2017 z dnia 1 sierpnia 2017 r., Nr 127/2017 z dnia 20 września 2017 r., Nr 38a/2019 z dnia 15 marca 2019 r., Nr 55/2019 z dnia 15 kwietnia 2019 r., Nr 34/2020 z dnia 28 lutego 2020 r. oraz Nr 66/2020 z dnia 25 maja 2020 r., **wprowadza się następujące zmiany:**

1) § 14 otrzymuje brzmienie:

„§ 14. W skład Urzędu wchodzi następujące komórki organizacyjne:

- 1) Wydział Finansowo-Budżetowy (znak: FB),
- 2) Wydział Rozwoju (znak: WR),
- 3) Wydział Planowania Przestrzennego i Gospodarki Nieruchomościami (znak: PPiGN),
- 4) Wydział Gospodarki Odpadami i Ochrony Środowiska (znak: GOiOŚ),
- 5) Wydział Administracji (znak: WA),
- 6) Wydział Komunikacji Społecznej (znak: WKS),
- 7) Wydział Oświaty i Kultury (znak: WOiK),
- 8) Urząd Stanu Cywilnego (znak: USC),
- 9) Komenda Straży Miejskiej (znak: SM),

- 10) Biuro Prawne (znak: WP),
- 11) Referat Rady Miejskiej w Kępnie (znak: RM),
- 12) samodzielne stanowisko do spraw audytu wewnętrznego (znak: AW),
- 13) samodzielne stanowisko do spraw kontroli wewnętrznej (znak: KW),
- 14) Inspektor Ochrony Danych (znak: IOD).”;

2) w § 15 ust. 1 otrzymuje brzmienie:

„1. W Urzędzie funkcjonują następujące stanowiska kierownicze: 1)

burmistrz,

- 2) I zastępca, który jest Naczelnikiem Wydziału Rozwoju,
- 3) II zastępca, który jest Naczelnikiem Wydziału Komunikacji Społecznej,
- 4) sekretarz, który jest Naczelnikiem Wydziału Administracji,
- 5) Zastępca Naczelnika Wydziału Administracji,
- 6) skarbnik,
- 7) Zastępca skarbnika, który jest Naczelnikiem Wydziału Finansowo-Budżetowego,
- 8) Zastępca Naczelnika Wydziału Finansowo-Budżetowego,
- 9) Zastępca Naczelnika Wydziału Rozwoju,
- 10) Zastępca Naczelnika Wydziału Komunikacji Społecznej,
- 11) Naczelnik Wydziału Planowania Przestrzennego i Gospodarki Nieruchomościami,
- 12) Zastępca Naczelnika Wydziału Planowania Przestrzennego i Gospodarki Nieruchomościami,
- 13) Naczelnik Wydziału Gospodarki Odpadami i Ochrony Środowiska,
- 14) Zastępca Naczelnika Wydziału Gospodarki Odpadami i Ochrony Środowiska,
- 15) Naczelnik Wydziału Oświaty i Kultury,
- 16) Zastępca Naczelnika Wydziału Oświaty i Kultury,
- 17) Kierownik Urzędu Stanu Cywilnego,
- 18) Zastępca Kierownika Urzędu Stanu Cywilnego,
- 19) Komendant Straży Miejskiej w Kępnie,
- 20) Kierownik Referatu Rady Miejskiej w Kępnie.”;

3) w § 20 :

a) w ust. 1:

- uchyla się pkt 11,

- po pkt 38 dodaje się pkt 39-40 w brzmieniu:

„39) prowadzenie rejestru informacji o rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy rachunku bankowego przekazywanych przez banki w trybie art. 111c ustawy - Prawo bankowe oraz przez spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe w trybie art. 13c ustawy z dnia 5 listopada 2009 r. o spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych, a także przez inne podmioty o możliwości dziedziczenia przez gminę,

40) prowadzenie w związku z informacjami, o których mowa w pkt 39, postępowania sprawdzającego dotyczącego możliwości nabycia przez gminę środków pieniężnych zgromadzonych na ww. rachunku bankowym, a także innych składników majątkowych, zgodnie z art. 935 k.c.”;

b) ust. 2 otrzymuje brzmienie:

„2. W ramach Wydziału Finansowo-Budżetowego tworzy się następujące urzędnicze stanowiska pracy:

- 1) Naczelnik Wydziału,
- 2) Zastępca Naczelnika Wydziału,
- 3) 3 stanowiska inspektorów,
- 4) 5 stanowisk podinspektorów,
- 5) 1 stanowisko młodszego referenta.”;

4) w § 21 ust. 2 otrzymuje brzmienie:

„2. W ramach Wydziału Rozwoju tworzy się następujące urzędnicze stanowiska pracy:

- 1) Zastępca Naczelnika Wydziału,
- 2) 5 stanowisk inspektorów,
- 3) 3 stanowiska podinspektora.”;

5) § 21a otrzymuje brzmienie:

„§ 21a.1. Do zakresu działania Wydziału Planowania Przestrzennego i Gospodarki

Nieruchomościami należy w szczególności:

- 1) przygotowywanie materiałów do studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy,
- 2) przygotowywanie materiałów niezbędnych do sporządzania projektów planów zagospodarowania przestrzennego,
- 3) koordynacja i obsługa działań związanych z uzgodnieniami projektu planu oraz wprowadzaniem zadań rządowych do miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego,
- 4) przechowywanie planu zagospodarowania przestrzennego oraz wydawanie odpisów i wyrysów,
- 5) prowadzenie i aktualizacja rejestru miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego, 6) ocena zmian w zagospodarowaniu przestrzennym gminy i przygotowanie wyników tej oceny oraz analiza wniosków w sprawach sporządzenia lub zmiany planu zagospodarowania przestrzennego,
- 7) prowadzenie i aktualizacja gminnej ewidencji zabytków,
- 8) wydawanie na podstawie miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego uzgodnień na udzielenie koncesji na wydobywanie kopalin,
- 9) udział w negocjacjach mających na celu wprowadzenie do miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego zadań rządowych dla realizacji ponadlokalnych celów publicznych,
- 10) gospodarowanie i zarządzanie gminnym zasobem nieruchomości:
 - a) ewidencjonowanie nieruchomości zgodnie z katastrzem nieruchomości,
 - b) zapewnienie wyceny tych nieruchomości,
 - c) sporządzenie planu wykorzystania zasobu,
 - d) zabezpieczenie nieruchomości przed uszkodzeniem lub zniszczeniem,
 - e) wykonanie czynności związanych z naliczaniem należności za nieruchomości, f) udostępnianie zasobu,
 - g) zbywanie oraz nabywanie nieruchomości wchodzących w skład zasobu,
 - h) podejmowanie czynności w postępowaniu sądowym,

- i) składanie wniosków o założenie księgi wieczystej dla nieruchomości oraz wpis w księdze wieczystej,
- j) opracowanie programu zagospodarowania nieruchomości zasobu,
- 11) prowadzenie całokształtu spraw związanych ze sprzedażą, oddaniem w użytkowanie wieczyste oraz użyczenie gruntów komunalnych osobom fizycznym, osobom prawnym oraz jednostkom organizacyjnym,
- 12) orzekanie o wygaśnięciu użytkowania wieczystego,
- 13) ustalanie i naliczanie opłat za niewykorzystanie zgodnie z przeznaczeniem gruntów oddanych w wieczyste użytkowanie,
- 14) prowadzenie spraw związanych z wypłatą odszkodowań osobom fizycznym i prawnym za grunty zajęte pod drogi,
- 15) prowadzenie spraw dotyczących sprzedaży mieszkań, lokali użytkowych i garaży, 16) prowadzenie spraw związanych z obciążaniem nieruchomości stanowiących własność gminy ograniczonym prawem rzeczowym – służebność przesyłu oraz przejścia i przejazdu,
- 17) prowadzenie spraw związanych ze zwrotem nieruchomości na rzecz byłych właścicieli,
- 18) przejmowanie nieruchomości na podstawie art. 66 ordynacji podatkowej,
- 19) prowadzenie spraw związanych z prawem pierwokupu,
- 20) prowadzenie spraw dotyczących pracowniczych ogrodów działkowych,
- 21) komunalizacja gruntów, nabywanie nieruchomości na podstawie decyzji administracyjnych,
- 22) przejmowanie nieruchomości rolnych na podstawie ustawy o gospodarowaniu nieruchomościami Skarbu Państwa,
- 23) ustalanie opłat adiacenckich,
- 24) prowadzenie spraw związanych z roszczeniami finansowymi wynikającymi z ustaleń planów zagospodarowania przestrzennego,
- 25) prowadzenie spraw związanych z przekształceniami prawa użytkowania wieczystego w prawo własności,
- 26) prowadzenie spraw związanych z ochroną gruntów rolnych i leśnych należących do zakresu gminy,
- 27) oznaczanie nieruchomości numerami porządkowymi i prowadzenie ewidencji nazw ulic,
- 28) prowadzenie spraw związanych z nazewnictwem ulic i placów publicznych oraz ich ewidencja,

- 29) prowadzenie całości spraw związanych z rozgraniczeniem nieruchomości,
- 30) prowadzenie całości spraw związanych z podziałem i scaleniem gruntów,
- 31) prowadzenie całości spraw związanych z podziałami nieruchomości,
- 32) prowadzenie w porozumieniu lub na wniosek zarządcy drogi gminnej procedury dotyczącej wydania decyzji wojewody i ujawnienia w księdze wieczystej własności gminy,
- 33) przygotowywanie i zmiana zasad wynajmowania lokali wchodzących w skład zasobu mieszkaniowego gminy,
- 34) ustalanie stawek czynszu za najem lokali mieszkalnych i najmu socjalnego z zasobu gminy,
- 35) współpraca z komisją mieszkaniową w zakresie rozpatrywania i załatwiania wniosków w sprawach mieszkaniowych oraz obsługa techniczno-organizacyjna pracy komisji,
- 36) opracowanie i aktualizacja Wieloletniego Programu Gospodarowania Mieszkaniowym Zasobem Gminy,
- 37) przygotowywanie i aktualizacja wykazów osób uprawnionych do zawarcia umowy najmu na lokale mieszkalne i najem socjalny,
- 38) przygotowywanie skierowań do zawarcia umów na lokale mieszkalne, najem socjalny, pomieszczeń tymczasowych
- 39) przygotowywanie skierowań do zawarcia umów na lokale zamienne i lokale do zamiany
- 40) przygotowywanie do rozpatrzenia wniosków o umorzenia, rozłożenia na raty zaległości czynszowych oraz wynikających z zajmowania lokalu bez tytułu prawnego
- 41) prowadzenie spraw związanych z dopłatami Banku Gospodarstwa Krajowego do czynszów
- 42) gromadzenie dokumentów dotyczących sądowych postępowań eksmisyjnych, o których powiadamiana jest gmina,
- 43) prowadzenie spraw odszkodowań dla właścicieli lokali z tytułu niedostarczenia lokalu z najmem socjalnym w związku z wyrokiem sądowym i współdziałanie w tym zakresie z Wydziałem Finansowo-Budżetowym,
- 44) zapewnienie mieszkań zastępczych dla mieszkańców czasowo ewakuowanych w wypadku klęsk żywiołowych,
- 45) publikowanie informacji o stawkach czynszu w ramach tzw. lustra czynszowego,
- 46) koordynowanie spraw związanych z osiedlaniem się repatriantów na terenie gminy,

- 47) prowadzenie całokształtu spraw związanych z trwałym zarządem,
- 48) przejmowanie, zabezpieczenie, zagospodarowanie i zarządzanie mieniem nabytym przez gminę w drodze dziedziczenia przez nią spadku, a w szczególności niezwłoczne składanie wniosków o ujawnienie w księgach wieczystych praw gminy do odziedziczonych nieruchomości,
- 49) potwierdzanie zawarcia umów dzierżawy gruntów w rozumieniu przepisów ustawy o ubezpieczeniu społecznym rolników.

2. W ramach Wydziału Planowania Przestrzennego i Gospodarki Nieruchomościami tworzy się następujące urzędnicze stanowiska pracy :

- 1) Naczelnik Wydziału,
- 2) Zastępca Naczelnika Wydziału,

- 3) 2 stanowiska inspektorów,
- 4) 4 stanowiska podinspektorów.”;

6) po § 21a dodaje się § 21b w brzmieniu:

„§ 21b.1. Do zadań Wydziału Gospodarki Odpadami i Ochrony Środowiska należy w szczególności:

- 1) współdziałanie w sprawach profilaktyki i leczenia weterynaryjnego oraz zwalczania zakaźnych chorób zwierzęcych,
- 2) prowadzenie spraw związanych z łowiectwem,
- 3) prowadzenie spraw w zakresie gospodarki roślinnej i zwierzęcej,
- 4) wydawanie zezwoleń na usuwanie drzew i krzewów,
- 5) prowadzenie postępowań przeciwko sprawcom usuwania drzew i krzewów bez wymaganego zezwolenia,
- 6) wydawanie opinii na temat programu gospodarki odpadami niebezpiecznymi zatwierdzanymi przez starostę lub wojewodę,
- 7) prowadzenie spraw związanych z ochroną nad bezdomnymi zwierzętami,
- 8) prowadzenie spraw związanych ze schroniskiem dla bezdomnych zwierząt,

- 9) prowadzenie spraw związanych z wydawaniem zezwoleń na utrzymanie ras psów uznawanych za agresywne,
- 10) prowadzenie rejestru danych o przedsiębiorcach wykonujących działalność gospodarczą reglamentowaną na podstawie uprawnień wydanych przez wydział (wg swoich kompetencji), w tym danych dotyczących utraty tych uprawnień,
- 11) współdziałanie w sprawie dostosowania regulaminu utrzymania czystości i porządku na terenie gminy do wojewódzkiego planu gospodarki odpadami,
- 12) opracowanie projektu i realizacja uchwały określającej szczegółowy sposób i zakres świadczenia usług w zakresie odbierania odpadów komunalnych od właścicieli nieruchomości i zagospodarowania tych odpadów w zamian za uiszczoną opłatę, w szczególności od ilości odpadów komunalnych odbieranych od właściciela nieruchomości i sposobie świadczenia usług przez punkty selektywnego zbierania odpadów komunalnych,
- 13) opracowanie projektu i realizacja uchwały określającej rodzaje dodatkowych usług świadczonych przez gminę w zakresie odbierania odpadów komunalnych od właścicieli nieruchomości i zagospodarowania tych odpadów oraz wysokość cen za te usługi,
- 14) opracowanie projektu i realizacja uchwały o odbieraniu odpadów komunalnych od właścicieli nieruchomości, na których nie zamieszkują mieszkańcy, a powstają odpady komunalne,
- 15) opracowanie projektu i realizacja uchwały o dokonaniu wyboru jednej z określonych metod ustalenia opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi oraz ustalenie stawki takiej opłaty,
- 16) opracowanie projektu i realizacja uchwały ustalającej stawkę opłaty za pojemnik,
- 17) opracowanie projektu i realizacja uchwały o terminie, częstotliwości i trybie uiszczania opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi,
- 18) opracowanie projektu i realizacja uchwały o ustanowieniu wzoru deklaracji o wysokości opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi składanej przez właścicieli nieruchomości oraz o określeniu wykazu dokumentów potwierdzających dane zawarte w deklaracji o wysokości opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi oraz określeniu terminu składania pierwszej deklaracji,
- 19) opracowanie projektu i realizacja uchwały określającej niższe stawki opłaty za gospodarowanie odpadami, jeżeli odpady są zbierane i odbierane w sposób selektywny,
- 20) opracowanie założeń do przetargów na odbieranie odpadów komunalnych od właścicieli nieruchomości,

21) działania w zakresie analizy rynku, polegające na :

- a) określeniu ilości odpadów na podstawie różnych źródeł, niezbędne dla oszacowania całkowitych kosztów unieszkodliwiania odpadów,
- b) określeniu rodzajów odpadów z uwzględnieniem rodzaju i sposobu transportu,
- c) identyfikacji firm wywozowych faktycznie prowadzących usługi odbioru, d) identyfikacji sprzętu,
- e) analizie uwarunkowań rynku – zapotrzebowanie na sprzęt, gęstości zabudowy,
- f) ewidencji ludności – metody oszacowania ilości mieszkańców zamieszkujących nieruchomość, sposoby kontroli rzetelności deklaracji,
- g) propozycji uchwał i deklaracji np. w sprawie stawki opłat, częstotliwości opłaty, o dodatkowych usługach itp.,
- h) analizie warunków panujących na terenie gminy i opracowaniu propozycji podziału gminy na rejony odbioru odpadów,

22) prowadzenie wymiaru i księgowości opłat ustalonych w zakresie gospodarki odpadami komunalnymi, wydawanie decyzji określających wysokość opłat za gospodarowanie odpadami komunalnymi oraz egzekucja ww. należności, prowadzenie sprawozdań budżetowych w tym

zakresie,

23) prowadzenie kompleksowej sprawozdawczości i kontroli wynikającej z ustawy o utrzymaniu czystości i porządku w gminach,

24) prowadzenie spraw związanych z zawartymi porozumieniami międzygminnymi dotyczącymi funkcjonowania systemu gospodarki odpadami i osadami ściekowymi,

25) programowanie i nadzorowanie wykonania zadań w zakresie usług komunalnych,

26) nadzór na przestrzeganiem ustawy o cmentarzach i chowaniu zmarłych,

27) utrzymywanie grobów wojennych,

28) nakazanie właścicielowi gruntu przywrócenia poprzedniego stanu wody na gruncie lub wykonania urządzeń zapobiegających szkodom,

29) prowadzenie spraw w zakresie dotacji przedmiotowych dla spółek wodnych,

30) wyznaczanie w drodze decyzji części nieruchomości umożliwiającej dostęp do wody objętej powszechnym korzystaniem,

31) zatwierdzanie ugody w sprawie zmian stanu wody na gruncie,

32) reprezentowanie interesów gminy w postępowaniach z zakresu prawa wodnego,

- 33) prowadzenie zadań związanych z tworzeniem terenów zielonych, w tym dokonywanie analizy stanu technicznego infrastruktury komunalnej,
- 34) opracowanie regulaminu utrzymania porządku i czystości na terenie gminy,
- 35) wydawanie zezwoleń na prowadzenie działalności w zakresie opróżniania zbiorników bezodpływowych i transportu nieczystości ciekłych,
- 36) wydawanie opinii o inwestycjach w przedmiocie ich kwalifikacji w zakresie środowiskowych uwarunkowań,
- 37) wydawanie decyzji o środowiskowych uwarunkowaniach realizacji inwestycji,
- 38) prowadzenie rejestru wydanych decyzji o środowiskowych uwarunkowaniach,
- 39) nadzór nad funkcjonowaniem targowisk,
- 40) nakazanie w drodze decyzji osobie fizycznej eksploatującej instalację lub urządzenie, w ramach zwykłego korzystania ze środowiska, wykonanie w określonym czasie czynności zmierzających do ograniczenia ich negatywnego oddziaływania na środowisko,
- 41) ochrona powietrza atmosferycznego, w tym realizacja spraw związanych z wpływami i wydatkami środków z opłat i kar za korzystanie ze środowiska,
- 42) przeprowadzanie kontroli w zakresie przestrzegania przepisów o ochronie środowiska, 43) występowanie do wojewódzkiego inspektora ochrony środowiska o podjęcie odpowiednich czynności w sprawach o naruszenia przepisów o ochronie środowiska,
- 44) popularyzacja zasad ochrony środowiska, inspirowanie i podejmowanie działań służących temu celowi,
- 45) przygotowanie i aktualizacja Programu Ochrony Środowiska,

- 46) opiniowanie wniosków o przyznanie koncesji na poszukiwania i rozpoznawanie złóż kopalin,
a także o przyznanie koncesji na wydobywanie kopalin,
- 47) opiniowanie projektów prac geologicznych niewymagających koncesji oraz planów ruchu zakładu górniczego,
2. W ramach Wydziału Gospodarki Odpadami i Ochrony Środowiska tworzy się następujące urzędnicze stanowiska pracy: 1) Naczelnik Wydziału, 2) Zastępca Naczelnika Wydziału,
- 3) 2 stanowiska inspektorów,
- 4) 2 stanowiska podinspektora,
- 5) 1 stanowisko samodzielnego referenta.”;

7) w § 22 ust. 2 otrzymuje brzmienie:

„2. W ramach Wydziału Administracji tworzy się następujące urzędnicze stanowiska pracy:

- 1) Zastępca Naczelnika Wydziału,
- 2) 2 stanowiska inspektora,
- 3) 5 stanowisk podinspektorów,
- 4) 1 stanowisko informatyka.”;

8) w § 24 ust. 2 otrzymuje brzmienie:

„2. W ramach Urzędu Stanu Cywilnego tworzy się następujące urzędnicze stanowiska pracy:

- 1) Kierownik Urzędu Stanu Cywilnego,
- 2) Zastępca Kierownika Urzędu Stanu Cywilnego,
- 3) 2 stanowiska inspektora,
- 4) 1 stanowisko podinspektora.”;

9) § 36 -36a otrzymują brzmienie:

„§ 36. 1. W sytuacjach, w których nie jest możliwe załatwienie sprawy w Punkcie Obsługi Klientów, pracownicy Urzędu przyjmują Klientów przez cały czas urzędowania, z zastrzeżeniem ust. 2-3.

2. W okresie epidemii bezpośrednia obsługa Klientów odbywa się w miejscach wyznaczonych przez Burmistrza Miasta i Gminy Kępno służących do bezpośredniej obsługi. Informacja dotycząca miejsca i stanowiska bezpośredniej obsługi będzie przekazywana Klientowi podczas umawiania wizyty w Urzędzie.

3. W sprawach z zakresu:

- 1) ewidencji ludności,
 - 2) dowodów osobistych,
 - 3) sporządzania aktów zgonu,
 - 4) bieżącej rejestracji aktów urodzenia,
 - 5) decyzji o środowiskowych uwarunkowaniach realizacji inwestycji,
 - 6) decyzji zezwalającej na usunięcie drzew lub krzewów,
 - 7) spraw dotyczących przebudowy lub remontu infrastruktury telekomunikacyjnej istniejącej w pasie drogowym drogi publicznej, lokalizowania infrastruktury telekomunikacyjnej w pasie drogowym drogi publicznej, udostępnienia przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu kanału technologicznego oraz zajęcia pasa drogowego drogi publicznej w celu umieszczenia w nim infrastruktury telekomunikacyjnej lub prowadzenia robót w tym pasie dotyczących infrastruktury telekomunikacyjnej,
 - 8) pozostałych spraw niecierpiących zwłoki
- należy telefonicznie lub mailowo uzgodnić termin i godzinę wizyty Klienta w Urzędzie.

4. Kasa jest czynna w Urzędzie w ustalonych przez burmistrza dniach i godzinach.

5. Sekretarz prowadzi centralny rejestr skarg i wniosków indywidualnych wpływających do Urzędu oraz skarg zgłoszonych w czasie przyjęć Klientów przez burmistrza, zastępcę, sekretarza, kierowników komórek organizacyjnych Urzędu.

6. Burmistrz przyjmuje Klientów w sprawach skarg i wniosków w wyznaczonym przez siebie dniu tygodnia i w określonych godzinach.

Rozdział 3.

Standardy obsługi Klienta w Urzędzie

§ 36a. W Urzędzie obowiązują następujące standardy obsługi Klienta :

1) ogólne standardy obsługi Klienta w Urzędzie :

a) zalecane zachowania pracowników w zakresie reprezentowania Urzędu :

- przestrzeganie podstawowych norm dobrego zachowania (unikanie spożywania posiłków w miejscu widocznym dla Klientów),
- niekrytykowanie swojego współpracownika/przełożonego w obecności Klienta,
- wstawanie jeśli do pokoju wchodzi burmistrz/ew. z gościem,
- nieprowadzenie prywatnych rozmów telefonicznych w obecności Klienta,
- wyłączenie prywatnego telefonu komórkowego albo ustawienie na tryb wyciszenia,
- przekazywanie niezbędnych informacji Klientowi na temat przebiegu procedury zajmowania się jego sprawą, koniecznych dokumentów, formularzy, opłat itd.,
- dostosowanie formy przekazu do możliwości Klienta, w sposób przejrzysty, jasny i logiczny, językiem (na tyle na ile jest to możliwe) zrozumiałym dla Klienta,
- w razie zaistnienia konieczności, wykonanie niezbędnych na potrzeby toczącego się postępowania, czy prowadzenia sprawy, kserokopii dokumentów Klienta (wychodząc razem z Klientem z biura),
- zajmowanie się w czasie obsługi Klienta czynnościami związanymi wyłącznie z załatwieniem sprawy Klienta,

b) zalecane zachowania pracowników w zakresie podnoszenia umiejętności i kwalifikacji zawodowych :

- systematyczne poszerzanie swojej wiedzy o obowiązujących przepisach i procedurach dotyczących wykonywania pracy na swoim stanowisku,
- dzielenie się z innymi pracownikami posiadaną wiedzą i znajomością przepisów, które mogą mieć wpływ na realizację zadań Urzędu,
- aktywne angażowanie się w pracę zespołu,

c) zalecany wygląd pracowników Urzędu :

- dbałość o higienę osobistą, estetykę wyglądu i czystość ubioru,
- neutralne, stonowane kolory ubioru nieodwracające uwagi Klienta od przekazywanych treści,
- noszenie koszul, bluzek, sukienek w odcieniach/kolorach: biały, krem, niebieski, szary, granatowy, czarny; marynarek lub swetrów w jednolitym kolorze lub drobnym wzorze; spodni
- jeśli dzinsy to ciemne lub spodnie w stonowanych kolorach; w przypadku pracowników Punktu

Obsługi Klienta - noszenie białych bluzek typu koszulowego,

- unikanie noszenia : ubioru w jaskrawych kolorach lub wzorach; strojów sportowych typu: dresy, legginsy, dżinsy mocno wytarte albo z dziurami, t-shirty; strojów typu plażowego (klapki, bluzki czy sukienki przezroczyste albo z dużymi dekolami lub odsłaniające ramiona); krótkich spodni, krótkich spódnic, szortów, bluzek na cienkich ramiączkach lub odkrywających brzuch; dużej ilości biżuterii; silnego makijażu; paznokci w intensywnych kolorach lub wzorach,

d) zalecana organizacja stanowiska pracy pracownika Urzędu :

- utrzymywanie porządku na biurku, przechowywanie na biurku wyłącznie przedmiotów związanych z wykonywaniem pracy (rzeczy osobiste przechowuje się w miejscu niewidocznym dla Klienta),
- unikanie sytuacji, w których podczas obsługi Klienta na biurku znajdują się dokumenty dotyczące sprawy innego Klienta,
- unikanie trzymania na biurku kubka (filiżanki, szklanki) z napojami; o ile to możliwe powinny się znajdować się w miejscu niewidocznym dla Klienta,
- ograniczenie słuchania muzyki, głośnych rozmów w pokojach lub w innych miejscach,

2) standardy dotyczące obsługi Klienta w kontakcie bezpośrednim :

a) wykazywanie zainteresowania każdym Klientem na terenie Urzędu :

- zwracanie uwagi na wchodzącego albo poruszającego się po Urzędzie Klienta poprzez powitanie typu: „dzień dobry”, skinienie głowy, przyjazny uśmiech,
- wykazanie zainteresowania i udzielanie informacji każdemu Klientowi na terenie Urzędu, który zwróci się o pomoc; wychodzenie z inicjatywą i oferowanie pomocy Klientowi, który sprawia wrażenie zagubionego/ niepewnego,
- zajmowanie się w pierwszej kolejności Klientem, którego pracownik aktualnie obsługuje, z tym zastrzeżeniem, iż jeżeli równocześnie dzwoni telefon to zaleca się :
 - przeproszenie Klienta i przerwanie na chwilę jego obsługi, poinformowanie Klienta, że odbierze się telefon i udzieli informacji dzwoniącemu o późniejszym zajęciu się jego sprawą (chyba, że telefon może odebrać współpracownik),

- odebranie telefonu i zorientowanie się czy rzeczywiście sprawa, z którą dzwoni Klient, leży w jego gestii,
- przeproszenie dzwoniącego i w zależności od oceny sytuacji, poproszenie dzwoniącego o telefon później (w miarę precyzyjnie określając czas), albo zaproponowanie oddzwonienia (poinformowawszy o przybliżonym czasie oddzwonienia), albo zaproponowanie, że współpracownik zajmie się sprawą dzwoniącego (jeśli to możliwe),
- jeśli dzwoniącym jest osoba ważna w hierarchii służbowej, pracownik przeprasza obsługiwanego bezpośrednio Klienta i udziela informacji dzwoniącemu;
- jeśli w czasie gdy pracownik prowadzi rozmowę telefoniczną wchodzi Klient, pracownik przeprasza dzwoniącego, informuje go o przyczynie chwilowego przerwania rozmowy, upewnia się czy sprawa, z którą przychodzi Klient, leży w jego gestii - jeśli tak, przeprasza, prosi o poczekanie i informuje, kiedy będzie mógł zająć się jego sprawą,

b) zauważanie Klienta wchodzącego do biura :

- wyrażanie otwartości na Klienta werbalnie i pozawerbalnie w naturalny sposób poprzez np. podniesienie wzroku, przyjazny uśmiech; wstawanie i podchodzenie w kierunku Klienta- jeśli pozwala na to aranżacja stanowiska i warunki (ew. siedząc zwrócenie się w stronę Klienta); powitanie i w zależności od okoliczności zaoferowanie pomocy (na przykład „Dzień dobry, jak mogę/ w czym mogę Panu/Pani pomóc?”),
- upewnienie się, czy Klient trafił ze swoją sprawą do właściwego miejsca, jeśli nie, udziela informacji o właściwym miejscu; w zależności od oceny sytuacji wskazywanie adekwatnego miejsca albo przechodzenie wraz z Klientem do właściwego miejsca/osoby w budynku Urzędu,
- proponowanie Klientowi, żeby usiadł (o ile jest to możliwe),

3) standardy dotyczące obsługi Klienta przez telefon :

a) wskazane zachowania pracowników w zakresie rozmowy telefonicznej z Klientem:

- kiedy Klient dzwoni do Urzędu - pracownik odbiera telefon, w miarę możliwości, nie później, niż po trzecim sygnale; po zakończeniu rozmowy nie odkłada słuchawki, zanim nie zrobi tego jego rozmówca,
- pracownik na początku rozmowy wita Klienta – „Dzień dobry”; przedstawia się wyraźnie, podając nazwę Urzędu, swoje imię i nazwisko, następnie mówi „Słucham”,

- w trakcie rozmowy : uważnie słucha Klienta i daje sygnały słuchania, upewnia się czy właściwie rozumie sens wypowiedzi rozmówcy, zadając odpowiednie pytania, dba o to, aby jego głos brzmiał życzliwie, używa krótkich zdań, nie zajmuje się innymi sprawami (np. jedzeniem!, pracą przy komputerze niezwiązaną ze sprawą Klienta), stara się nie tłumaczyć przez telefon spraw skomplikowanych, zaprasza - o ile to możliwe, Klienta do Urzędu,
- na końcu rozmowy upewnia się, że Klient dobrze zrozumiał przekazaną wiadomość, powtarza uzgodnienia,
- kiedy pracownik dzwoni do Klienta przestrzega dodatkowo zasad szczegółowych: dzwoniąc do Klienta upewnia się z kim rozmawia i czy jest to dobry moment na rozmowę; informuje, w jakiej sprawie dzwoni; jeśli otrzymał informację z Punktu Obsługi Klienta (albo od współpracownika), że Klient dzwonił i otrzymał informację, że do niego oddzwoni, pracownik robi to niezwłocznie,
- w przypadku zgłaszanych telefonicznie zażaleń (uwag) pracownik przestrzega dodatkowo następujących zasad: słucha szczególnie uważnie, by trafnie zorientować się, co się stało; konstruktywnie radzi sobie z emocjami własnymi i Klienta (panuje nad okazywaniem wobec Klienta zniecierpliwienia szczególnie w przypadku niezrozumienia, zadawania tych samych pytań przez Klienta itd.); w zależności od oceny sytuacji okazuje zainteresowanie tym, co dzieje się z Klientem i/ albo wyraża zrozumienie dla jego zdenerwowania czy niezadowolenia; jeśli sprawa leży w jego gestii : przyjmuje zażalenie, informuje Klienta, jak zadziała w tej sprawie i podejmuje odpowiednie działanie; jeśli sprawa nie leży w jego gestii, to kontaktuje Klienta z właściwym pracownikiem, a jeśli to w danym momencie niemożliwe - przyjmuje zażalenie, informując Klienta komu je przekaże, informuje Klienta o dalszej procedurze postępowania i ustala formę kontaktu, przekazuje zażalenie właściwemu pracownikowi,

4) standardy obsługi Klienta w sytuacjach trudnych :

- a) zaleca się, aby przed merytorycznym zajęciem się sprawą podjąć działania zmierzające do

- obniżenia poziomu emocji Klienta: wysłuchanie uważnie Klienta,
- b) zachowanie milczenia i utrzymania kontaktu wzrokowego, okazanie zainteresowania tym, co dzieje się z Klientem, bycie ostrożnym w wyrażaniu zrozumienia dla emocji Klienta,
 - c) w razie eskalacji emocji Klienta, zaleca się aby pracownik wyraził swój sprzeciw tonem stanowczym, choć spokojnym,
 - d) w razie potrzeby zaleca się zwiększenie fizycznej odległości między pracownikiem a Klientem, a w przypadku kiedy zostały wyczerpane możliwości wpływu na Klienta, a jego zachowanie zagraża bezpieczeństwu pracownika, zaleca się wezwanie pomocy bezpośredniego przełożonego, Sekretarza, Straży Miejskiej,
 - e) zaleca się panowanie nad okazywaniem przez pracownika wobec Klienta zniecierpliwienia (szczególnie w przypadku niezrozumienia, zadawania tych samych pytań przez Klienta itd.),
 - f) w przypadku przekazywania przez pracownika niepomyślnych informacji Klientowi, zaleca się przekazywanie ich w miarę szybko, w sposób jasny, zdecydowany i uprzejmy, nie dyskutując z racjami Klienta, nie dając sprowokować się do rozgrywki personalnej; zaleca się wskazanie podstaw proceduralnych podjętej decyzji,
 - g) w przypadku zgłoszenia zażalenia przez Klienta zaleca się, aby pracownik : słuchał Klienta uważnie, nie przerywał, upewnił się czy dobrze rozumie problem, wyraził swoje ubolewanie z takiego obrotu sprawy, w miarę opadania emocji Klienta ustalił precyzyjnie, co jest przyczyną zażalenia i czego oczekuje Klient oraz jakie rozwiązanie może Klientowi zaproponować, nie obwiniał innych pracowników Urzędu, jeśli wymagają tego okoliczności prosił do rozmowy bezpośredniego przełożonego,
 - h) w przypadku nieobecności współpracownika, którego szuka Klient, zaleca się, aby: pracownik udzielił informacji o nieobecności współpracownika w Urzędzie (z powściągliwością na temat przyczyn nieobecności) lub czasowej w biurze (i jednocześnie podjął działania w celu jego powrotu biura), zaoferował pomoc, zajęcie się sprawą (jeśli obiektywnie jest to możliwe), zaproponował, że nieobecny pracownik zajmujący się sprawą Klienta skontaktuje się z nim telefonicznie po powrocie do pracy/biura, przekazanie współpracownikowi kontaktu do Klienta i informacji, co zrobił(a) w jego sprawie.

10) uchyla się § 36b;

11) w dziale II po rozdziale 3 dodaje się rozdział 4 w brzmieniu :

„Rozdział 4.

Postępowanie sprawdzające wykonywane przez gminę w związku z obowiązkiem informacyjnym realizowanym przez banki i spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe oraz możliwością dziedziczenia przez gminę

§ 36c

1. Wszczęcie postępowania sprawdzającego następuje na podstawie pisemnej informacji przekazanej gminie przez banki w trybie art. 111c ustawy - Prawo bankowe lub przez spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe w trybie art. 13c ustawy z dnia 5 listopada 2009 r. o spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych, lub przez inne podmioty o możliwości dziedziczenia przez gminę.
2. Po otrzymaniu informacji, o której mowa w ust. 1, pracownik Wydziału Finansowo – Budżetowego Urzędu wprowadza dane do rejestru informacji przekazywanych przez banki i spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe o rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy rachunku bankowego lub przez inne podmioty o możliwości dziedziczenia przez gminę. Rejestr ten zawiera następujące dane w szczególności: imię i nazwisko, wysokość środków pieniężnych na rachunku bankowym.
3. Dalsze czynności sprawdzające podejmowane są jeżeli wysokość środków pieniężnych zgromadzonych na rachunku bankowym przekracza kwotę 2.000,00 zł (słownie: dwa tysiące i 00/100 złotych).
4. W przypadku spełnienia przesłanki określonej w ust. 3 pracownik Wydziału Finansowo – Budżetowego Urzędu podejmuje następujące czynności:
 - 1) sprawdza czy informacja przekazana gminie zawiera dane identyfikujące posiadacza rachunku : imię i nazwisko, nr PESEL – i w razie potrzeby, występuje o uzupełnienie niezbędnych danych;
 - 2) sprawdza datę śmierci posiadacza rachunku bankowego oraz jego ostatnie miejsce zamieszkania;
 - 3) sprawdza w systemie Rejestr Spadkowy czy zarejestrowano w nim notarialny akt poświadczenia dziedziczenia lub sądowe stwierdzenie nabycia spadku po zmarłym posiadaczu rachunku bankowego, lub występuje się do sądu rejonowego właściwego ze względu na ostatnie miejsce zamieszkania posiadacza rachunku bankowego z zapytaniem czy toczyło się lub toczy postępowanie o stwierdzenie nabycia spadku;

- 4) występuje do Urzędu Stanu Cywilnego z wnioskiem o udostępnienie informacji na temat osób uprawnionych do dziedziczenia po zmarłym posiadaczu rachunku bankowego;
 - 5) występuje do osób, o których mowa w pkt 4, z zapytaniem czy podjęły bądź zamierzają podjąć działania dotyczące nabycia spadku po zmarłym posiadaczu rachunku bankowego.
5. Czynności postępowania sprawdzającego zostają zakończone, gdy zajdzie co najmniej jedna z następujących przesłanek:
- 1) pomimo pisemnego wezwania, bank nie przekaże gminie danych pozwalających na identyfikację zmarłego posiadacza rachunku bankowego;
 - 2) posiadacz rachunku bankowego żyje;
 - 3) Gmina Kępno nie była ostatnim miejscem zamieszkania zmarłego posiadacza rachunku bankowego;
 - 4) w Rejestrze Spadkowym widnieje informacja o przeprowadzonym postępowaniu spadkowym po zmarłym posiadaczu rachunku bankowego lub sąd przekazał informację, że po zmarłym toczyło się postępowanie spadkowe i zostało zakończone;
 - 5) zmarły posiadacz rachunku bankowego ma co najmniej jednego spadkobiercę uprawnionego do dziedziczenia przed Gminą Kępno;
 - 6) osoby uprawnione do dziedziczenia przed Gminą Kępno przekazały informację o podjęciu działań mających na celu nabycie spadku po zmarłym posiadaczu rachunku bankowego.
6. W przypadku braku negatywnych przesłanek określonych w ust. 5, po ponownej weryfikacji wysokości środków pieniężnych zgromadzonych na rachunku bankowym zmarłego posiadacza, Naczelnik Wydziału Finansowo – Budżetowego Urzędu występuje do Biura Prawnego z wnioskiem o skierowania do właściwego sądu wniosku o stwierdzenie nabycia spadku na rzecz Gminy Kępno po zmarłym posiadaczu rachunku bankowego.
7. Nadzór nad postępowaniem sprawdzającym wykonywanym przez gminę w związku z obowiązkiem informacyjnym realizowanym przez banki i spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe oraz możliwością dziedziczenia przez minę sprawuje Skarbnik Miasta i Gminy Kępno.”;

12) załącznik do Regulaminu otrzymuje brzmienie zgodnie z załącznikiem do niniejszego zarządzenia.

§ 2

1. Zarządzenie podlega ogłoszeniu na tablicy ogłoszeń w Urzędzie Miasta i Gminy w Kępnie oraz w Biuletynie Informacji Publicznej Gminy Kępno.
2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 listopada 2020 r.

Burmistrz Miasta i Gminy Kępno

/-/ Piotr Psikus

Sporządziła K.Kołcio-Kraus