

**Zarządzenie Nr 40/ 2013**  
**Wójta Gminy Iłów**  
**z dnia 16.09.2013 roku**

**w sprawie przyjęcia procedury funkcjonowania Biura Obsługi Mieszkańców w Urzędzie Gminy Iłów**

Na podstawie art. 33 ust 1-3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591) zarządzam , co następuje :

1. W Urzędzie Gminy Iłów zostaje przyjęta procedura funkcjonowania Biura Obsługi Mieszkańców w Urzędzie Gminy Iłów.
2. W okresie od 16.09.2013 r. do 30.09.2013 r. wszyscy pracownicy Urzędu Gminy Iłów mają obowiązek zapoznania się z Procedurą funkcjonowania Biura Obsługi Mieszkańców. (Załącznik 1).
3. Wykonanie powierzam Sekretarzowi Urzędu Gminy Iłów.
4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 16.09.2013 roku.

**WOJT GMINY**  
*Roman Kludwa*



# PROCEDURA FUNKCJONOWANIA BIURA OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW W URZĘDZIE GMINY IŁÓW

Projekt współfinansowany jest przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓRNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



## Procedura funkcjonowania Biura Obsługi Mieszkańców

1. Procedura funkcjonowania Biura Obsługi Mieszkańca w Urzędzie Gminy Hów, zwana dalej „Procedurą”, określa cele i zasady funkcjonowania Biura Obsługi Mieszkańców w Urzędzie Gminy Hów.
2. Użyte w Procedurze określenia oznaczają:
  - BOM** – Biuro Obsługi Mieszkańców
  - Urząd** – Urząd Gminy w Howie
  - Karta Usług** – jednolity opis wszystkich spraw załatwianych w Urzędzie i podległych jednostkach
  - Instrukcja obiegu dokumentów** - opis zakresu przyjmowanych dokumentów, sposobu rejestracji przyjętych dokumentów , trybu przekazywania dokumentów do dekretacji, trybu przekazania dokumentów do właściwego stanowiska, trybu zatwierdzenia załatwionej sprawy , przekazania decyzji/zaświadczenia do BOM, rejestrację wydanych Mieszkańcom decyzji i zaświadczeń.
  - Wykaz usług BOM** – opis zakresu spraw załatwianych przez BOM
  - Opis stanowiska obsługi BOM** – opis zadań, podległości w strukturze, kompetencji oraz oceny osoby powołanej na stanowisko obsługi BOM
  - Harmonogram przygotowań** – opis zakresu i czasu przygotowań poprzedzających objęcie stanowiska obsługi BOM
3. Celem uruchomienia BOM jest doskonalenie pracy Urzędu i jego wizerunku w społeczności lokalnej poprzez stworzenie miejsca, w którym Mieszkańcy otrzymają wszystkie niezbędne informacje potrzebne do załatwienia danej sprawy, pomoc przy wypełnianiu druków i formularzy oraz będą mogli przejrzeć akty prawne i złożyć dokumenty w wydzielonych sprawach.
4. Zakres działania BOM :
  1. Udzielanie informacji o sposobie załatwiania sprawy Mieszkańcom zgłaszającym się do Urzędu . BOM udostępnia Mieszkańcom opisy świadczonych w Urzędzie usług w postaci Kart Usług. (Załącznik 1 – Wykaz Kart Usług wraz z właściwymi wnioskami i formularzami). Na podstawie Kart Usług pracownik BOM jest zobowiązany udzielić pełnej

informacji o rodzaju, trybie i miejscu załatwianych spraw, jak również udzielić pomocy w wypełnianiu formularzy.

2. Udzielanie informacji o gminie Iłów, strukturze organizacyjnej gminy Iłów, uchwałach Rady Gminy oraz Zarządzeniach Wójta Gminy Iłów.
  3. Udostępnianie materiałów promujących Gminę i Urząd.
  4. Przyjmowanie korespondencji, wniosków i podań Mieszkańców kierowanych do Urzędu zgodnie z Wykazem Usług BOM (Załącznik 2).
  5. Rejestrowanie korespondencji, podań i wniosków kierowanych do Urzędu oraz decyzji i zaświadczeń wydawanych przez Urząd zgodnie z Instrukcją obiegu dokumentów w BOM (Załącznik 3).
  6. Udostępnianie aktów prawnych Mieszkańcom do przeglądania na wydzielonym stanowisku komputerowym.
  7. Współpraca z komórkami organizacyjnymi Urzędu
4. BOM obsługiwane jest przez pracowników Urzędu powołanych na stanowisko obsługi BOM zgodnie z Opisem stanowiska (Załącznik 4).
5. Pracownik Urzędu powołany na stanowisko obsługi BOM jest zobowiązany do odbycia właściwych przygotowań określonych w Harmonogramie przygotowań (Załącznik 5).
6. Struktura BOM:  
Kierownik -----  
Stanowisko obsługi mieszkańców: Monika Haber.
7. BOM czynne jest w godzinach pracy Urzędu: 7:30 do 15:30.

Załączniki:

1. Załącznik 1 – Wykaz Kart Usług wraz z właściwymi wnioskami i formularzami
2. Załącznik 2 - Wykazem Usług BOM
3. Załącznik 3 - Instrukcja obiegu dokumentów w BOM
4. Załącznik 4 – Opis stanowiska obsługi BOM
5. Załącznik 5 – Harmonogram przygotowań

WÓJT GMINY  
*Roman Kujawa*

WÓJT GMINY IŁÓW  
ul. Płocka 2  
96-520 IŁÓW