

1. Analiza celu i zadań BOM w Gminie Ilów
2. Zarządzenie Wójta (Załącznik 1) w sprawie wprowadzenia procedury uruchomienia BOM
3. Sporządzenie Kart Usług Urzędu Gminy w Ilowie oraz podległych mu jednostek wg zatwierdzonego wzoru.
4. Wprowadzenie Kart Usług do systemu
5. Sporządzenie wykazu usług BOM.
6. Sporządzenie opisu stanowiska obsługi BOM.
7. Sporządzenie instrukcji obiegu dokumentów w BOM.
8. Sporządzenie harmonogramu szkoleń dla stanowiska obsługi BOM.
9. Przeszkolenie pracowników delegowanych do obsługi BOM
10. Zatwierdzenie aranżacji technicznej BOM
11. Przebudowa pomieszczeń
12. Wyposażenie BOM
13. Udostępnienie stanowiska do przeglądania aktów prawnych przez klientów.
14. Zmiana w strukturze organizacyjnej Urzędu Gminy Ilów – wpis do Regulaminu
15. Uruchomienie BOM i przyjęcie procedury funkcjonowania BOM.

Załączniki:

1. Zarządzenie Nr 61/2012 Wójta Gminy Ilów z dnia 20.12.2012 r.

WÓJT GMINY

Roman Kujawa

Zarządzenie Nr 61/2012

Wójta Gminy Iłów
z dnia 20.12. 2012 roku

w sprawie wprowadzenia procedury uruchomienia Biura Obsługi Mieszkańców

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 zostanie uruchomione Biuro Obsługi Mieszkańców.
2. W okresie od 20.12.2012 do 10.01.2013 r. wszyscy pracownicy Urzędu Gminy Iłów mają obowiązek zapoznania się z Załoženiami dotyczącymi uruchomienia Biura Obsługi Mieszkańców (Załącznik 1) oraz Harmonogramem uruchomienia Biura Obsługi Mieszkańców (Załącznik 2).
3. Wykonanie powierzam Sekretarzowi Urzędu Gminy Iłów.
4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 20.12.2012 roku.

WÓJT GMINY

Roman Kujawa

Załączniki:

1. Założenia dotyczące uruchomienia Biura Obsługi Mieszkańców
2. Harmonogram uruchomienia Biura Obsługi Mieszkańców

Załącznik nr 1 do Zarządzenia
nr 61/2012 Wójta Gminy Iłów
z dnia 20.12.2012 r.

Założenia dotyczące uruchomienia Biura Obsługi Mieszkańców

1. Założenia dotyczące uruchomienia Biura Obsługi Mieszkańców w Urzędzie Gminy Iłów, zwane dalej „Założeniami”, określają cele Biura Obsługi Mieszkańców oraz proces przygotowań w celu jego uruchomienia .
2. Użyte w Założeniach określenia oznaczają:
 - BOM** – Biuro Obsługi Mieszkańców
 - Urząd** – Urząd Gminy w Iłowie
 - Harmonogram uruchomienia BOM** – plan działań przygotowawczych, obejmujący działania merytoryczne, techniczne i prawne
 - Karta Usług** – jednolity opis wszystkich spraw załatwianych w Urzędzie i podległych jednostkach
 - Harmonogram szkoleń** – wykaz szkoleń pracowników obsługi BOM z uwzględnieniem zakresu, terminów oraz osób odpowiedzialnych za szkolenia
 - Karta Szkoleń** – rejestracja przebiegu szkoleń stażysty, delegowanego do 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. Do zadań BOM będzie należało:
 - udzielanie informacji o sposobie załatwiania sprawy Mieszkańcom zgłaszającym się do Urzędu
 - udostępnianie Kart Usług, wzorów wniosków i formularzy
 - przyjmowanie dokumentów w określonych sprawach, składanych przez Mieszkańców
 - udostępnianie do przeglądania przez Mieszkańców aktów prawnych
5. Proces przygotowań w celu uruchomienia BOM obejmuje następujące działania:
 1. Stworzenie Kart Usług Urzędu i podległych jednostkach. Karty Usług będą zawierać takie informacje jak: nazwa usługi, podstawa prawna, wykaz potrzebnych dokumentów, wysokość opłat, czas realizacji danej sprawy, tryb odwoławczy oraz numer pokoju, w którym można załatwić daną sprawę. Wzór Karty Usług określa Załącznik 1.

2. Wprowadzenie Kart Usług wraz z właściwymi formularzami i wnioskami do systemu elektronicznego.
3. Sporządzenie wykazu usług BOM z wyszczególnieniem zakresu działań BOM:
 - Sprawy załatwiane całościowo – przyjmowanie wniosków, dokumentów, wydawanie zaświadczeń, dokumentów
 - Sprawy załatwiane częściowo – informowanie o trybie załatwiania sprawy, wydawanie formularzy i wniosków, przekierowanie do właściwego stanowiska.
 - Informacja o sprawie - informowanie o trybie załatwiania sprawy, przekierowanie do właściwego stanowiska

Wykaz spraw załatwianych przez BOM zostanie opisany wg wzoru w Załączniku 2.

6. Sporządzenie opisu stanowiska obsługi BOM.
7. Opis stanowiska będzie odrębny dla pracownika Urzędu i stażysty, w przypadku jego zatrudnienia. Wzór opisu stanowiska określa Załącznik nr 3.
8. Sporządzenie instrukcji obiegu dokumentów w BOM. Instrukcja obiegu dokumentów w BOM będzie określała zakres przyjmowanych dokumentów, sposób rejestracji przyjętych dokumentów, tryb przekazywania dokumentów do dekretacji, tryb przekazania dokumentów do właściwego stanowiska, tryb zatwierdzenia załatwionej sprawy, przekazanie decyzji/zaświadczenia do BOM, rejestrację wydanych Mieszkańcom decyzji i zaświadczeń. Wzór instrukcji określa Załącznik nr 4.
9. Sporządzenie harmonogramu szkoleń dla stanowiska obsługi BOM. Szkolenia pracowników obsługi BOM będą przeprowadzone w następujących zakresach:
 - Znajomość Kart Usług i właściwych wniosków i formularzy
 - Ochrona danych osobowych
 - Wykaz usług BOM
 - Instrukcja obiegu dokumentów w BOM
 - Standardy obsługi klienta

Harmonogram szkoleń będzie zawierał czas szkolenia dla każdego zakresu, osoby odpowiedzialne za przeprowadzenie szkolenia, zadanie – test po ukończeniu szkolenia. Wzór Harmonogramu Szkoleń określa Załącznik nr 5.

10. Przeszkolenie pracowników delegowanych do obsługi BOM odbędzie się wg Harmonogramu Szkoleń. W przypadku zatrudnienia stażysty szkolenia będą rejestrowane poprzez Kartę Szkoleń wg wzoru w Załączniku 6.

11. Po zatwierdzeniu aranżacji technicznej BOM, nastąpi przebudowa pomieszczeń przeznaczonych do obsługi BOM.

12. Wyposażenie BOM. Zostanie sporządzony wykaz urządzeń, artykułów biurowych oraz mebli, będących wyposażeniem BOM. Na podstawie wykazu wyposażenie zostanie zakupione i wstawione do Biura.

13. Udostępnienie stanowiska do przeglądania aktów prawnych przez Mieszkańców – zostanie określone miejsce oraz możliwości udostępniania Mieszkańcom aktów prawnych.

14. Przed uruchomieniem BOM nastąpi zmiana w strukturze organizacyjnej Urzędu, która zostanie wpisana do Regulaminu.

6. Proces przygotowań w celu uruchomienia BOM szczegółowo określa Harmonogram uruchomienia BOM.

Załączniki:

Załącznik 1. Wzór Karty Usług

Załącznik 2. Wykaz usług BOM

Załącznik 3. Opis stanowiska obsługi BOM

Załącznik 4. Instrukcja obiegu dokumentów w BOM

Załącznik 5. Harmonogram szkoleń

Załącznik 6. Karta szkoleń

WÓJT GMINY

Roman Kujawa
Roman Kujawa

Załącznik nr 1. Karta Usług - wzór

DOWODY OSOBISTE, MELDUNEK, WYBORY

**KARTA INFORMACYJNA
URZĄD GMINY W IŁOWIE**

WYDAWANIE ZAŚWIADCZEŃ O UTRACIE DOWODU OSOBISTEGO

PODSTAWA PRAWNA:

Art. 42 ustawy z dnia 10 kwietnia 1974 roku o ewidencji ludności i dowodach osobistych (tekst jednolity Dz. U. z 2006r., Nr 139, poz. 993 z póź. zm.), § 25 ust. 2 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 6 lutego 2009 roku w sprawie wzoru dowodu osobistego oraz trybu postępowania w sprawach wydawania dowodów osobistych, ich wymiany, zwrotu lub utraty (Dz. U. 2009r., Nr 47 poz. 384)

PODMIOT UPRAWNIONY DO WYSTĄPIENIA O ZAŁATWIENIE SPRAWY:

Osoba, która utraciła dowód osobisty

WYMAGANE DOKUMENTY:

OPLATY:

FORMA ZAŁATWIENIA SPRAWY:

Wydanie zaświadczenia o utracie dowodu osobistego

TERMIN ZAŁATWIENIA SPRAWY:

Niezwłocznie w obecności wnioskodawcy

TRYB ODWOŁAWCZY:

DODATKOWE INFORMACJE:

- zawiadomienia o utracie dowodu osobistego należy dokonać niezwłocznie po stwierdzeniu tego faktu
- w razie odnalezienia własnego dowodu osobistego, zgłoszonego jako utracony, należy niezwłocznie zawiadomić o tym fakcie Urząd Gminy Iłów i złożyć znaleziony dokument w Urzędzie

SPRAWĘ ZAŁATWIA:

Stanowisko ds. ewidencji ludności i dowodów osobistych, pokój ..., telefon

WNIOSKI, FORMULARZE:

WÓJT GMINY

Roman Kujawa

WÓJT GMINY IŁÓW

ul. Piocka 2

96-520 IŁÓW

Załącznik nr 2. Wykaz usług BOM – wzór

Usługa	Wydawane formularze, wnioski	Przyjmowane dokumenty	Wydawanie zaświadczeń, decyzji

WÓJT GMINY

Roman Kujawa

OPIS STANOWISKA PRACY

Część I - Dane identyfikacyjne stanowiska pracy

1/ Nazwa stanowiska pracy	
2/ Nazwa Urzędu	Urząd Gminy Iłów
3/ Bezpośrednia podległość	
4/ Nazwa wewnętrznej komórki organizacyjnej	

Część II. Zakres zadań i odpowiedzialności

5/ Zadania główne	
6/ Zadania dodatkowe	
7/ Stosowane przepisy prawne	
8/ Wymagana samodzielność pracownika	

Część III. Kwalifikacje

9/ Wymagane wykształcenie	
10/ Wymagane doświadczenie	

Część IV. Kompetencje

11/Wymagane kompetencje społeczne	
12/Wymagane kompetencje stanowiskowe	

Część V. Ocena

13/ Obszar 1 oceny	
14/ Obszar 2 oceny	
15/ Obszar 3 oceny	
16/ Obszar 4 oceny	
17/ Obszar 5 oceny	
18/ Obszar 6 oceny	
19/ Obszar 7 oceny	

WÓJT GMINY

Roman Kijewski

Załącznik nr 4. Instrukcja obiegu dokumentów w BOM

Instrukcja obiegu dokumentów w BOM powinna określać:

1. Sposób rejestracji przyjmowanych wniosków, formularzy
2. Tryb przekazywania przyjętych spraw do dekretacji
3. Tryb przekazywania dekretowanych spraw do właściwych stanowisk
4. Tryb przekazywania załatwionych przez właściwe stanowisko spraw do zatwierdzenia sprawy
5. Tryb przekazania decyzji/zaświadczenia do BOM
6. Sposób rejestracji wydawanych decyzji/zaświadczeń

Załącznik nr 5. Harmonogram szkoleń - wzór

Zakres szkolenia	Czas szkolenia	Termin szkolenia	Osoba odpowiedzialna za szkolenie
Znajomość Kart Usług i właściwych wniosków i formularzy			
Ochrona danych osobowych			
Wykaz usług BOM			
Instrukcja obiegu dokumentów			
Standardy obsługi klienta			

WÓJT GMINY IŁÓW

ul. Płocka 2
96-520 IŁÓW

Załącznik nr 6. Karta szkoleń - wzór

Imię i nazwisko stażysty				
Zakres szkolenia	Termin szkolenia	Czas szkolenia	Osoba odpowiedzialna za szkolenie	Zadanie –Test sprawdzający wiedzę
Znajomość Kart Usług i właściwych wniosków i formularzy				
Ochrona danych osobowych				
Wykaz usług BOM				
Instrukcja obiegu dokumentów				
Standardy obsługi klienta				

WÓJT GMINY
Roman Kujawa

Harmonogram uruchomienia Biura Obsługi Mieszkańców

Działanie	Termin	Osoby odpowiedzialne	Wynik końcowy
Zarządzenie o wprowadzeniu procedury uruchomienia Biura Obsługi Mieszkańca w Iłowie	Grudzień 2012	Sekretarz	
Sporządzenie Kart Usług Urzędu Gminy w Iłowie	Do końca stycznia 2013	Sekretarz + samodzielne stanowiska	Karty Usług Urzędu Gminy w Iłowie i podległych jednostek
Sporządzenie Kart Usług jednostek podległych Urzędowi Gminy w Iłowie	Do końca maja 2013	Sekretarz	Karty Usług Urzędu Gminy w Iłowie i podległych jednostek
Wprowadzenie Kart Usług do systemu	Do końca lutego 2013	Krzysztof Antczak, Łukasz Zieliński	
Zatwierdzenie wykazu usług BOM	Do końca lutego 2013	Sekretarz	Wykaz usług BOM
Sporządzenie opisu stanowiska obsługi BOM	Marzec 2013	Sekretarz	Opis stanowiska
Sporządzenie instrukcji obiegu dokumentów w BOM	Kwiecień 2013	Sekretarz	Instrukcja obiegu dokumentów
Sporządzenie harmonogramu szkoleń dla stanowiska obsługi BOM	Kwiecień 2013	Sekretarz	Harmonogram szkoleń
Przeszkolenie pracowników delegowanych do obsługi BOM	Maj – czerwiec 2013	Sekretarz	Karta szkoleń

Rezy

Zatwierdzenie aranżacji technicznej BOM	I kwartał 2013		Plan przebudowy
Przebudowa pomieszczeń	II Kwartał 2013		Oddanie biura
Wyposażenie BOM	Czerwiec 2013		Wykaz wyposażenia, zakup urządzeń
Udostępnienie stanowiska do przeglądania aktów prawnych przez klientów	Czerwiec 2013	Krzysztof Antczak, Łukasz Zieliński	Stanowisko do przeglądania aktów prawnych przez mieszkańców
Zmiana w strukturze organizacyjnej Urzędu Gminy Ilów – wpis do Regulaminu	Lipiec 2013	Sekretarz, Radca Prawny	Wpis do Regulaminu
Zatwierdzenie procedury funkcjonowania BOM	Lipiec 2013	Sekretarz	Procedura funkcjonowania BOM
Uruchomienie BOM	Lipiec 2013	Sekretarz	Zarządzenie w sprawie otwarcia BOM

WÓJT GMINY
R.K.
Roman Kujawa