

INSTRUKCJA DOTYCZĄCA IDENTYFIKACJI WYMAGAŃ, POTRZEB KLIENTA ORAZ REALIZACJI ZADAŃ W URZĘDZIE GMINY W ROJEWIE.

Urząd Gminy w Rojewie swoje godziny urzędowania dostosowuje do potrzeb mieszkańców. W poniedziałki, środy, czwartki i piątki otwarty jest w godzinach od 7.15 do 15.15, a we wtorki od 7.30. do 15.30.. Po wejściu do budynku urzędu klient informowany jest przy pomocy tablicy informacyjnej o funkcjonujących referatach w urzędzie oraz o sprawach które może załatwić w poszczególnych biurach.

Centralnym i najważniejszym punktem informacyjnym dla klienta Urzędu Gminy w Rojewie jest sekretariat. Sekretariat pełni tu rolę głównie informacyjną i podawczą. Kierując tutaj swoje pierwsze kroki jest szczegółowo informowany o sposobie załatwiania jego sprawy bądź też kierowany do wybranego referatu. Urząd Gminy w Rojewie udostępnia także pomieszczenia sali narad dla wszelkich organizacji i instytucji, które służą lokalnej społeczności.

Klientami Urzędu Gminy w Rojewie są również instytucje, firmy i inne organy administracji. Procedura postępowania wobec tych klientów jest zachowana tak jak wobec klientów indywidualnych.

Zadania i kompetencje realizowane przez wszystkie referaty.

1. W celu zagwarantowania klientowi usługi terminowej i zgodnej z obowiązującymi przepisami, pracownicy Urzędu wykonują następujące czynności i działania natury ogólnej:

- a) realizują Politykę Jakości Urzędu,

- b) opracowują projekty budżetu w części dotyczącej zakresu ich działania,
- c) inicjują i podejmują przedsięwzięcia organizacyjne w celu zapewnienia właściwej i terminowej realizacji zadań określonych w budżecie gminy
- d) prowadzą postępowania administracyjne, podejmują decyzje w sprawach indywidualnych z zakresu administracji publicznej, zgodnie z udzielonym upoważnieniem,
- e) prowadzą postępowania egzekucyjne,
- f) przygotowują projekty umów,
- g) monitorują realizację zadań gminy zleconych zewnętrznym podmiotom, a w szczególności dokonują rozliczeń finansowo-rzeczowych wykonanych prac,
- h) prowadzą postępowania dotyczące zamówień publicznych
- i) udostępniają informacje publiczne,
- j) rozpatrują skargi i wnioski obywateli,
- k) współpracują oraz zapewniają merytoryczną obsługę organów gminy oraz właściwych komisji Rady tj. przygotowują projekty uchwał Rady oraz zarządzeń wójta, przygotowują projekty odpowiedzi na interpelacje i wnioski radnych,
- l) realizują postanowienia uchwał Rady i zarządzeń Wójta,
- m) podejmują niezbędne przedsięwzięcia w celu ochrony danych osobowych oraz informacji i dokumentów niejawnych,
- n) realizują zadania wynikające z ustawy o pomocy publicznej dla przedsiębiorców,
- o) opracowują prognozy, analizy, oceny oraz sprawozdania w ramach prowadzonych spraw,
- p) współuczestniczą w przygotowaniu wniosków o pozyskanie środków zewnętrznych na realizację zadań gminy,
- q) współdziałają w zakresie prowadzonych spraw z innymi pracownikami Urzędu oraz jednostkami organizacyjnymi gminy

- r) współdziałają z organami administracji samorządowej i rządowej, a także z organizacjami pozarządowymi i społeczno-politycznymi działającymi na terenie gminy.

Klient Urzędu Gminy w Rojewie w poszczególnych referatach może załatwić następujące sprawy:

W Urzędzie Stanu Cywilnego, ewidencji ludności, dowodów osobistych i działalności gospodarczej:

1. Wynikające z *ustawy o ewidencji ludności i dowodach osobistych* (zameldowania, wymeldowania, ewidencji ludności, informacji adresowych, sprawy dotyczące dowodów osobistych.
2. Dotyczące spisów wyborców.
3. Uzgodnić zezwolenie na odbycie zabaw publicznych i dyskotek.
4. Dotyczące ewidencji działalności gospodarczej.
5. Wynikające z *ustawy o aktach stanu cywilnego* (akt zgonu, akt urodzenia, zawarcie związku małżeńskiego).
6. Sprawy związane ze zmianą imion i nazwisk.

W Referacie Finansowym:

1. Dotyczące decyzji na podstawie złożonej przez podatnika informacji w sprawie podatku od nieruchomości, udzielania ulgi poprzez umorzenie, rozłożenie na raty, odroczenie terminu płatności w podatkach od: nieruchomości, rolnego, od środków transportowych, od posiadania psów.
2. Sprawy związane z wyjaśnieniem wpłat i zwrotów, naliczaniem odsetek od nieterminowych wpłat, wyjaśnieniem zaległości dotyczących: upomnień, tytułów wykonawczych.
3. Zaświadczeń i informacji w sprawach dotyczących: posiadania nieruchomości, posiadania gospodarstwa rolnego, nie zalegania w podatkach i opłatach lokalnych, dochodów z gospodarstwa.
4. Sprawy rejestracji przedpoborowych oraz uznawania poborowych za jedynych żywicieli rodziny.

5. Sprawy związane z działaniem kryzysowym, ochrony ludności i spraw obronnych.
6. Zakup znaków skarbowych.

W Referacie Rolnictwa i Gospodarki Gruntami :

1. Dotyczące zawierania umów najmu oraz zamiany lokali i eksmisji.
2. Dotyczące przydziału lokali wchodzących w skład zasobu gminy.
3. Związane z rejestracją psów rasy agresywnej.
4. Wydawanie zezwoleń dotyczących usuwania drzew i krzewów, nakładanie opłat i kar w tym zakresie.
5. Sprawy sprzedaży lokali mieszkalnych, użytkowych, garaży, nieruchomości należących do zasobu komunalnego gminy.
6. Wydierżawiania gruntów komunalnych.
7. Ustalenia wysokości opłat za użytkowanie wieczyste.
8. Sprawy dotyczących podziału nieruchomości i rozgraniczeń.
9. Sprawy związane z zalesieniami i nasadzeniami.
10. Zezwolenie na uprawę maku.
11. Sprawy zaopatrzenia w wodę, a mianowicie zawieranie umów i wymiar należności.
12. Sprawy związane z gospodarką leśną i łowiecką.
13. Sprawy dotyczące ewidencji gruntów i budynków.

W Referacie Inwestycji, Budownictwa i Planowania Przestrzennego :

1. Udzielania informacji o przeznaczeniu terenu (wypis i wyrys z planu zagospodarowania przestrzennego, złożenie wniosków o ich sporządzenie lub zmianę).
2. Wydawania decyzji o lokalizacji inwestycji celu publicznego.
3. Wydawania decyzji o warunkach zabudowy.
4. Opiniowania zgodności podziałów geodezyjnych ustaleniami planów miejscowych.
5. Nadawanie numeracji porządkowej nieruchomości.

6. Sprawy związane z pozwoleniami na budowę i rozbiórkę oraz zgłaszanie zamiaru wykonania robót budowlanych, na które nie jest wymagane pozwolenie na budowę.
7. Sprawy związane z oświetleniem dróg.
8. Sprawy związane z utrzymaniem nawierzchni jezdni w należytym stanie.
9. Sprawy związane z utrzymaniem przejezdności dróg w okresie zimowym.
10. Wydawania zezwolenia na zajęcia pasa drogowego.
11. Sprawy związane z wysypiskiem śmieci w Jaszczółtowie.
12. Sprawy ofert dla inwestorów w zakresie możliwości inwestowania na terenie gminy.

W Referacie Organizacyjnym i Ochrony Środowiska:

1. Sprawy obsługi klienta tj.: informacyjne, biuro podawcze, kserowanie dokumentów.).
2. Dostęp do zbioru przepisów prawa.
3. Sprawy dotyczące funkcjonowania Rady Gminy, komisji Rady Gminy i Wójta Gminy.
4. Organizacji akcji ekologicznych np.: „Sprzątanie świata”.
5. Wydawania zezwoleń podmiotom gospodarczym na prowadzenie działalności polegającej na usuwaniu, wykorzystywaniu i unieszkodliwianiu odpadów komunalnych, prowadzeniu działalności ochronnej przed bezdomnymi zwierzętami.
6. Sprawy dotyczące ochrony środowiska.
7. Sprawy dotyczące badań geologicznych i ujęć wody.
8. Sprawy z zakresu gospodarki odpadami.
9. Współpraca z Gminną Komisją Rozwiązywania Problemów Alkoholowych.
10. Koordynowanie indywidualnych spotkań z Wójtem Gminy.

Radca Prawny udziela porad prawnych mieszkańcom w każdy poniedziałek w godzinach od 11.00 do 13.00.

W **Samorządowym Zespole Oświaty i Kultury w Rojewie** można załatwić następujące sprawy:

1. Dotyczące funkcjonowania szkół podstawowych i gimnazjum.
2. Obsługi emerytów i rencistów byłych pracowników placówek oświatowych.
3. Dotyczące działalności bibliotek oraz organizacji imprez masowych na terenie gminy.
4. Dotyczące działalności stowarzyszeń kultury fizycznej i uczniowskich klubów sportowych.
5. Związane z przyznawaniem stypendiów dla uczniów z terenu gminy.
6. Dotyczące organizacji dowożenia uczniów do szkół.

W **Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej** można załatwić następujące sprawy:

1. Dotyczące przyznawania i wypłacania przewidzianych przepisami świadczeń mieszkańcom gminy.
2. Dotyczące osób bezdomnych, bezrobotnych.
3. Dożywiania osób potrzebujących.
4. Związane z umieszczaniem osób w domach pomocy społecznej.
5. Związane z organizowaniem świadczeń specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi.
6. Dotyczące świadczeń rodzinnych.
7. Przyznawania dodatków mieszkaniowych.
8. Zaliczek alimentacyjnych.
9. Związane z pracami społecznie użytecznymi.

W celu zbadania potrzeb i satysfakcji klienta:

W Urzędzie Gminy w Rojewie umieszczona została skrzynka informacyjna wraz z drukami ankiet, (przy wejściu), do której każdy mieszkaniec w każdym czasie może wrzucić anonimową ankietę informującą o pracy urzędników gminy ze swoimi uwagami i spostrzeżeniami. Zebrane anonimowe ankiety podlegają analizie raz na pół roku przez kierownictwo Urzędu Gminy w Rojewie. Po dokonaniu analizy zebranych ankiet kierownictwo sporządza wytyczne dla pracowników Urzędu Gminy w Rojewie celem poprawy funkcjonowania urzędu. (załącznik – druk ankiety).

Interpretacja ankiety:

Przy dokonaniu analizy danego pytania z ankiety należy wziąć pod uwagę odpowiedź, która uzyskała największą liczbę punktów procentowych.

W przypadku uzyskania od 51 % odpowiedzi „tak” lub „zdecydowanie tak” oznacza to pełną satysfakcję klienta.

W przypadku uzyskania od 21% - 50 % odpowiedzi „tak” oznacza, że klient został obsłużony zadowalająco.

W przypadku uzyskania od 51 % odpowiedzi „nie” lub „zdecydowanie nie” oznacza zdecydowanie niezadowolone klienta i wymaga podjęcia natychmiastowych działań.

W przypadku uzyskania od 21% - 50 % odpowiedzi „nie” lub „zdecydowanie nie” oznacza to niezadowolone klienta i wymaga poprawy skuteczności pracy z klientem.

WÓJT
mgr inż. Blazej Mięćcarek