

**Zarządzenie Nr 109/VII/2020  
Burmistrza Miasta i Gminy Lesko  
z dnia 23 lipca 2020r.**

**w sprawie organizacji bezpośredniej obsługi interesantów  
w Urzędzie Miasta i Gminy w Lesku**

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 713) w związku z § 15 ust. 1 i 5 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 19 czerwca 2020 r. w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii (Dz. U. z 2020 r. poz. 1066 i 1161) zarządzam, co następuje:

**§ 1.**

W Urzędzie Miasta i Gminy Lesko, zwanym dalej "urzędem", stosuje się organizację bezpośredniej obsługi interesantów dostosowaną do aktualnych ograniczeń, nakazów i zakazów obowiązujących w związku z wystąpieniem stanu epidemii.

**§ 2.**

1. Zaleca się kontakt z urzędem przede wszystkim z wykorzystaniem komunikacji elektronicznej, telefonicznej, a także korespondencji tradycyjnej.
2. Do odwołania bezpośrednia obsługa interesantów realizowana jest z zachowaniem zasady, że dopuszczalna liczba interesantów przebywających, w tym samym czasie, w jednym pomieszczeniu nie może być większa niż 1 osoba na jedno stanowisko obsługi, z wyłączeniem osób realizujących zadania w zakresie obsługi interesantów.
3. Przepisu ust. 2 nie stosuje się do:
  - 1) dzieci do ukończenia 13. roku życia;
  - 2) osoby z orzeczeniem o niepełnosprawności lub osoba, która ze względu na stan zdrowia nie może poruszać się samodzielnie;
  - 3) osoby o ograniczonej możliwości prowadzenia własnych spraw w urzędzie;
  - 4) osoby wymagającej pomocy tłumacza;
  - 5) innej osoby, w przypadkach wynikających z odrębnych przepisów.
4. Pracownicy urzędu w trakcie wykonywania bezpośredniej obsługi interesantów zobowiązani są zakrywać, przy pomocy maseczki lub/i przyłbicy, usta i nos.

**§ 3.**

1. Celem zwiększenia bezpieczeństwa oraz uniknięcia kolejek i ograniczenia do niezbędnego minimum czasu oczekiwania na miejscu rekomenduje się, aby interesanci urzędu wcześniej uzgadniali – telefonicznie lub mailowo – konkretny termin (datę i godzinę) wizyty i kontaktu osobistego z pracownikami poszczególnych wydziałów oraz biur.
2. Obsługa klientów odbywa się w miarę możliwości w biurze pracownika z zachowaniem zasad określonych w § 2 ust. 2 lub w sali nr 7 zlokalizowanej na parterze budynku. Obsługa klientów w budynku ratusza odbywa się na powyższych warunkach w biurze pracownika.

3. Zabrania się załatwiania i omawiania spraw przy kancelarii ogólnej, w holu lub w innym miejscu do tego nie przeznaczonym, szczególnie wymagających podawania przez klientów danych osobowych i/lub wrażliwych.
4. Pracownik merytoryczny, z którym jest umówiony interesant, powinien oczekiwać go przed umówionym spotkaniem na parterze budynku.

§ 4.

1. W przypadku wizyty klienta w urzędzie bez wcześniejszego uzgodnienia terminu i godziny wizyty, interesant powinien zgłosić się do Punktu Obsługi Klienta, który telefonicznie zawiadamia właściwego pracownika wydziału o celu wizyty.
2. Pracownik merytoryczny niezwłocznie zgłasza się do Punktu Obsługi Klienta i załatwia sprawę zgodnie z obowiązującą wewnętrzną procedurą.

§ 5.

Wydział Administracyjno-Gospodarczy urzędu opracowuje komunikat dotyczący zasad bezpośredniej obsługi interesantów, podlegający ogłoszeniu na stronie www urzędu oraz wywieszeniu w siedzibie urzędu.

§ 6.

Nadzór nad realizacją procedury powierzam Sekretarzowi Gminy.

§ 7.

Traci moc Zarządzenie Nr 42/III/2020 Burmistrza Miasta i Gminy Lesko z dnia 16 marca 2020 roku w sprawie wstrzymania bezpośredniej obsługi interesantów przez Wydziały Urzędu Miasta i Gminy Lesko w związku z wprowadzeniem stanu epidemicznego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej

§ 8.

Zarządzenie obowiązuje do odwołania.

§ 9.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ  
mgr Adam Snarski