



Urząd Miejski w Rabce-Zdroju

<https://gmina.rabka.pl/main/aktualnosci/Komunikat-w-sprawie-obslugi-petentow-w-Urzedzie-Miejskim-w-Rabce-Zdroju/idn:6791/printpdf>

Drukuj grafikę : [tak](#) / [nie](#)

Aktualności

11 lip 2022

kategoria:

Aktualności



Komunikat w sprawie obsługi petentów w Urzędzie Miejskim w Rabce-Zdroju

W nawiązaniu do wcześniejszych komunikatów dotyczących ograniczenia w obsłudze klientów Urzędu Miejskiego w Rabce-Zdroju, a wynikających z ustawowych obostrzeń związanych z rozprzestrzenianiem się wirusa SARS-CoV-2 oraz ich odwołaniu przez MZ informuje, iż uruchomione Biuro Obsługi Klienta w Urzędzie Miejskim w Rabce-Zdroju (na parterze budynku) wynikało z działań dostosowujących się do ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Ustawa określiła nowe obowiązki dla podmiotów publicznych (w tym dla jednostek samorządu terytorialnego).

W związku z tym Gmina Rabka-Zdrój, mając na uwadze, iż takie osoby są też klientami Urzędu Miejskiego w Rabce-Zdroju podjęła działania zmierzające do spełnienia tych wymagań związanych z dostępnością wynikająca z zapisów ustawowych. W tym też celu w marcu 2021 r. został przeprowadzony audyt dostępności architektonicznej obiektu. Wyżej wymieniony audyt obejmuje diagnozę, identyfikację barier w nim występujących oraz wstępne zalecenia w zakresie ich likwidacji. (Raport z tego audytu znajduje się na BIP-e gminy -<https://bip.malopolska.pl/grabkazdroj,m,339921,zapewnienie-dostepnosci.html>)

Celem podstawowym zapewnienia dodatkowych usprawnień jest zapewnienie osobom z niepełnosprawnościami dostępu do Urzędu Miejskiego w Rabce-Zdroju na równi z osobami

pełnosprawnymi. Mamy na uwadze zastosowanie równości pod względem obsługi, możliwości poruszania się oraz zrozumienia instytucji i jej działania, co przekłada się na ułatwienie procesu załatwiania spraw, korzystania z oferty Urzędu Miejskiego, możliwości działania w jej ramach, a przede wszystkim zapobiegania dyskryminacji.

W celu właściwej obsługi klientów, w tym usunięciu barier architektonicznych dla osób tego wymagających na podstawie zarządzenia wew. burmistrza zostało utworzone Biuro Obsługi Klientów (BOK) i zostało umiejscowione w strukturze organizacyjnej Urzędu Miejskiego w Rabce-Zdroju.

<https://bip.malopolska.pl/grabkazdroj,m,144430,struktura-urzedu.html>

W Biurze Obsługi Klientów funkcjonuje dziennik podawczy, kasa, stanowisko ekodoradcy, stanowisko ds. podatków oraz gospodarki odpadami komunalnymi, oraz w każdorazowo w miarę potrzeby dostępny jest pracownik merytoryczny do właściwej sprawy merytorycznej prowadzonej przez Urząd Miejski w Rabce-Zdroju. Ponadto na parterze jest umiejscowiony Urząd Stanu Cywilnego, Biuro dowodów osobistych i stanowisko ds. ewidencji działalności gospodarczej.

W związku z utworzeniem dostępnego dla wszystkich miejsca na obsługę klientów urzędu (tj. BOK-u) została naturalnie wyznaczona strefa na obsługę dla mieszkańców (klientów UM) oraz administracyjno-biurową w której prowadzone są czynności bieżące - operacyjne (tj biurowo-kancelaryjno-administracyjne prowadzenia bieżących spraw w poszczególnych komórkach organizacyjnych urzędu). W związku z tym wprowadzono ograniczenie możliwości swobodnego poruszania się po tej części, co nie wyklucza dostępu przez klientów urzędu (oraz możliwości wglądu w akta sprawy) do tej części biurowo-administracyjnej po wcześniejszym umówieniu się tel./e-mailowym z danym pracownikiem merytorycznym prowadzącym to postępowanie administracyjne.

Ponadto w celu usprawnienia obiegu dokumentów wpływających oraz wypływających z urzędu w tym ich procedowania administracyjnego wdrożono na podstawie uregulowań ustawowych związanych z informatyzacją procedur administracyjnych od 1 stycznia 2022 roku w Urzędzie Miejskim w Rabce-Zdroju Elektroniczne Zarządzanie Dokumentacją (EZD), co w perspektywie kolejnych działań ustawowych ma zwiększyć szybkości i efektywność załatwiania spraw przez Urząd Miejski w Rabce-Zdroju.

W związku z powyższym Burmistrz Rabki-Zdroju informuje, iż :

- podstawowym miejscem obsługi klientów Urzędu Miejskiego w Rabce-Zdroju jest wyznaczona strefa obsługi klienta (BOK) (dostępna dla wszystkich mieszkańców na parterze budynku Urzędu Miejskiego w Rabce-Zdroju w godzinach jego urzędowania),
- w związku informatyzacją procedur administracyjnych rekomendowana jest ścieżka załatwiania spraw drogą elektroniczną (platforma ePUAP2, e-mail – w zależności od wymogów postępowania) lub telefonicznie;
- osobisty kontakt klientów z pracownikami z poszczególnych stanowisk merytorycznych urzędu jest możliwy po wcześniejszym telefonicznym/lub e-mailowym uzgodnieniu terminu wizyty (np. do przeglądania / zapoznania się z aktami sprawy/ oraz zgłoszeniu tego faktu w dniu wizyty w urzędzie pracownikowi na dzienniku podawczym (BOK-u).

Wykaz numerów telefonicznych osób obsługujących zadania w poszczególnych wydziałach urzędu znajduje się na stronie internetowej BIP gminy w zakładce:

<https://bip.malopolska.pl/grabkazdroj,m,291136,kontakt-numery-telefonow.html>

Wszystkie inne sprawy załatwiać należy za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej (posiadając konto na www.epuap.gov.pl można korzystać z elektronicznych usług, wysyłając wnioski do urzędu, podpisując je kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub profilem zaufanym).

Burmistrz Rabki-Zdroju

/-/ mgr Leszek Świder

Redagował: Piotr Kuczaj

[poprzednia](#) [powrót do listy](#) **aktualności** [następna](#)