



Urząd Miasta Czarnków

Pl. Wolności 6

64 - 700 Czarnków

KARTA OPISU STANOWISKA PRACY ORK.2003. .2022

CZĘŚĆ I: Miejsce w strukturze organizacyjnej

1. Dane identyfikacyjne stanowiska pracy

pełna nazwa	ds. obsługi klienta
symbol	BOK. Z
komórka organizacyjna	Wydział Organizacyjny- Biuro Obsługi Klienta
wymiar czasu pracy	Pełen wymiar czasu pracy, system czasu pracy- równoważny tj. dobowy wymiar czasu pracy- do 12 godzin, norma tygodniowa- przeciętnie 40 godzin, miesięczny okres rozliczeniowy

2. Organizacyjny obszar pracy stanowiska

podległość bezpośrednia	Sekretarz Miasta
podległość pośrednia	-
podlega mu	NIE DOTYCZY
sprawuje nadzór nad	NIE DOTYCZY
współpracuje	stała współpraca w zakresie bieżącej obsługi klienta w ramach zespołu BOK
zastępuje	<ul style="list-style-type: none">• stanowisko ds. obsługi sekretariatu• innych pracowników BOK
stanowisko zastępowane przez	<ul style="list-style-type: none">• stanowisko ds. obsługi sekretariatu (w zakresie obsługi korespondencji w obiegu elektronicznym)• innych pracowników BOK w pozostałym zakresie

II. ZAKRES ZADAŃ, UPRAWNIEŃ I ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Ogólna charakterystyka wykonywanej pracy (główne cele stanowiska)

Wykonywanie czynności kancelaryjnych z wykorzystaniem narzędzi informatycznych.

Obsługa korespondencji zewnętrznej i wewnętrznej.

Obsługa informacyjna klientów urzędu.

Prowadzenie spraw związanych z zadaniami miasta w zakresie ochrony zdrowia, polityki prorodzinnej, ekonomii społecznej, współpracy z seniorami, w tym obsługa: Czarnkowskiej Karty Seniora, Czarnkowskiej Karty Zasłużonego Honorowego Dawcy Krwi, Wielkopolskiej Karty Rodziny, Karty Dużej Rodziny

2. Podstawowe obowiązki pracownika samorządowego:

Do podstawowych obowiązków pracownika samorządowego należy dbałość o wykonywanie zadań publicznych oraz o środki publiczne, z uwzględnieniem interesu publicznego oraz indywidualnych interesów obywateli.

Do obowiązków pracownika samorządowego należy w szczególności:

- przestrzeganie Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej i innych przepisów prawa,
- wykonywanie zadań sumiennie, sprawnie i bezstronnie,
- udzielanie informacji organom, instytucjom i osobom fizycznym oraz udostępnianie dokumentów

znajdujących się w posiadaniu jednostki, w której pracownik jest zatrudniony, jeżeli prawo tego nie zabrania,

- dochowanie tajemnicy ustawowo chronionej,
- zachowanie uprzejmości i życzliwości w kontaktach z obywatelami, zwierzchnikami, podwładnymi oraz współpracownikami,
- zachowanie się z godnością w miejscu pracy i poza nim,
- stałe podnoszenie umiejętności i kwalifikacji zawodowych,
- przestrzeganie czasu pracy ustalonego w urzędzie,
- przestrzeganie regulaminu pracy urzędu,
- przestrzeganie przepisów oraz zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, a także przepisów przeciwpożarowych,
- przestrzeganie kodeksu etycznego pracowników Urzędu Miasta Czarnków,
- stosowanie przyjętych w urzędzie procedur, instrukcji, regulaminów i zarządzeń.

3. Główne zadania osoby zatrudnionej na stanowisku:

- 1) wykonywanie czynności kancelaryjnych z wykorzystaniem narzędzi informatycznych, w szczególności:
 - a) prowadzenie rejestrów przesyłek wpływających i wychodzących oraz spisów spraw;
 - b) skanowanie, przesyłanie do dekretacji, udostępnianie i rozpowszechnianie pism wewnątrz Urzędu;
 - c) przesyłanie przesyłek;
 - d) obsługa Platformy Elektronicznego Fakturowania;
 - e) obsługa skrzynki e-puap;
- 2) potwierdzanie profilu zaufanego;
- 3) informowanie klientów o sposobie załatwienia sprawy w urzędzie;
- 4) kontaktowanie klientów z pracownikiem właściwym do załatwienia sprawy;
- 5) wydawanie kart usług i formularzy wniosków;
- 6) podejmowanie czynności interwencyjnych;
- 7) organizowanie badań opinii mieszkańców Czarnkowa na temat spraw publicznych oraz satysfakcji klientów;
- 8) wydawanie materiałów promocyjnych, obsługa infokiosku, pomoc klientom w tym zakresie;
- 9) opieka nad miejscem zabaw dla dzieci w holu urzędu i miejscem karmienia piersią;
- 10) obsługa stypendiów burmistrza dla uzdolnionych dzieci i młodzieży;
- 11) prowadzenie spraw związanych z zadaniami miasta w zakresie ochrony zdrowia, polityki prorodzinnej, ekonomii społecznej, współpracy z seniorami, w tym obsługa: Czarnkowskiej Karty Seniora, Czarnkowskiej Karty Zasłużonego Honorowego Dawcy Krwi, Wielkopolskiej Karty Rodziny, Karty Dużej Rodziny;
- 12) w zastępstwie:
 - a) prowadzenie spraw z zakresu Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej prowadzonej przez ministra właściwego do spraw gospodarki;
 - b) prowadzenie spraw związanych z wydawaniem zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych;
 - c) dokonywanie kontroli przestrzegania zasad i warunków korzystania ze zwolnień na sprzedaż napojów alkoholowych;
 - d) realizacja zadań burmistrza wynikających z przepisów o transporcie drogowym;
 - e) informacja gospodarcza.

4. Upoważnienia:

Zgodnie z rejestrem upoważnień

III. WYMAGANIA KWALIFIKACYJNE I KOMPETENCYNE

1. Wymagania niezbędne

- wykształcenie wyższe pierwszego lub drugiego stopnia
- pełna zdolność do czynności prawnych oraz korzystanie z pełni praw publicznych

	<ul style="list-style-type: none"> niekaralność za umyślne przestępstwo ścigane z oskarżenia publicznego lub umyślne przestępstwo skarbowe obywatelstwo polskie (o stanowisko mogą ubiegać się również osoby nieposiadające obywatelstwa polskiego zgodnie z art. 11 ust. 2 i 3 ustawy z dnia 21 listopada 2008r. o pracownikach samorządowych (t. j. Dz. U. z 2022 r. poz. 530)
2. Wymagania dodatkowe:	<ul style="list-style-type: none"> mile widziana znajomość języka angielskiego na poziomie co najmniej B1; znajomość pakietu MS Office oraz urządzeń biurowych; umiejętność poruszania się w sieci Internet, wysoka kultura języka polskiego, wysoka kultura osobista, uprzejmość, życzliwość wobec innych ludzi; umiejętność pracy w zespole; otwartość w kontaktach interpersonalnych; dobra organizacja pracy; odpowiedzialność, dokładność; wysoka etyka pracy.

IV. INNE WYMAGANIA

- w urzędzie obowiązuje strój klasyczny;
- wymagany udział w opracowywaniu procedur wewnętrznych;
- oczekiwane stałe doskonalenie jakości obsługi klienta;
- pracownik zobowiązuje się nie instalować i nie używać na przypisanym do stanowiska komputerze programów innych niż legalnie zainstalowane przez informatyka urzędu.

IV. INFORMACJA O WYNAGRODZENIU I WARUNKACH PRACY

- Wynagrodzenie ustala się w oparciu o przepisy płacowe dla pracowników samorządowych oraz regulamin wynagradzania nadany przez Burmistrza Miasta Czarnków
- Warunki pracy:
 - miejsce pracy-praca w budynku Urzędu, na parterze na stanowisku otwartym (główne miejsce pracy) oraz na I piętrze (zastępstwo pracownika ds. obsługi sekretariatu);
 - warunki pracy na stanowisku bezpieczne;
 - pomieszczenie pracy nie jest dostosowane dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim;
 - stanowisko związane z pracą przy komputerze oraz przemieszczaniem się wewnątrz budynku;
 - na stanowisku brak specjalistycznych urządzeń umożliwiających pracę osobom niewidomym;
 - praca w zespole;
 - codzienny kontakt bezpośredni lub telefoniczny z klientami

V. INFORMACJE UZUPEŁNIAJĄCE

Z dniem podpisania karty opisu stanowiska tracą ważność wcześniej obowiązujące stanowiskowe karty pracy.

sporządził Beata Rączka

sprawdził Anna Wojtkowiak

zatwierdził Andrzej Tadla

opis stanowiska pracy obowiązuje od dnia
(zatrudnienia)

Oświadczam, że przyjmuję odpowiedzialność wynikającą z zakresu czynności, uprawnień i kompetencji zawartych w stanowiskowej karcie pracy. Stwierdzam ponadto, że ponoszę osobistą odpowiedzialność za wykonywane przez siebie czynności oraz ich właściwe wypełnianie w granicach ustalonych kompetencji

Podpis pracownika, data:
