

Załącznik nr 2
do Regulaminu Organizacyjnego
Urzędu Miasta w Piławie Górnej

Standardy Obsługi Klienta

Zarządzeniem Burmistrza Piławy Górnej Nr 139/2011 z dnia 30.12.2011r. utworzono Biuro Obsługi Klienta w Urzędzie Miasta w Piławie Górnej. Biuro mieści się w Urzędzie Miasta w Piławie Górnej.

W Biurze znajduje się stanowisko bezpośredniej obsługi klientów. Do głównych zadań Biura Obsługi Klienta należy :

- a) udzielanie informacji o sposobie załatwienia spraw klientom, zgłaszającym się do Urzędu,
- b) udostępnianie kart usług, wzorów wniosków i formularzy,
- c) przyjmowanie dokumentów składanych przez klientów,
- d) udzielanie informacji o organach właściwych do załatwienia sprawy,
- e) przyjmowanie korespondencji przychodzącej i wychodzącej.

W Urzędzie funkcjonują rozwiązania umożliwiające klientom posiadającym kwalifikowany podpis elektroniczny lub profil zaufany wnoszenie pism w formie elektronicznej (Elektroniczna Skrzynka Podawcza <https://pilawagorna.eboi.pl> oraz Elektroniczny Obieg Dokumentów za pomocą których, klienci mogą składać dokumenty i załatwiać sprawy w Urzędzie w formie elektronicznej) .

I Postawa Pracownika Biura Obsługi Klienta

Pracownika Biura Obsługi Klienta w Urzędzie Miasta w Piławie Górnej obowiązują następujące zasady postępowania:

- Szacunek dla Klienta – traktowanie Klienta jako osoby ważnej, indywidualne podejście do każdej osoby, cierpliwość, poważne traktowanie spraw i problemów klienta zachowanie dyskrecji gdy zachodzi taka potrzeba, szanowanie czasu klienta,
- Życzliwość-dobre nastawienie, traktowanie klientów Odpowiedzialnie z sympatią, elastyczność, odpowiedzialność w postępowaniu,
- Odpowiedzialność-zaangażowanie w załatwienie sprawy klienta, nie odsyłanie go do innych osób,

- Profesjonalizm-znajomość zakresu zadań realizowanych przez organy administracji publicznej, skuteczność w działaniu, umiejętność doradzania,
- Przestrzeganie wysokich standardów kultury osobistej,
- Dostępność- bezzwłoczne odbieranie telefonów, szybkie reagowanie na problemy klienta.

II Standardy w zakresie Obsługi Klienta

Podstawowym prawem obywatela Unii Europejskiej jest domaganie się od organów i instytucji Unii bezstronnego zgodnego z prawem rozpatrzenia bez zbędnej zwłoki sprawy wniesionej do danego organu lub instytucji. Prawu temu towarzyszy obowiązek organów i instytucji, a także wszystkich zatrudnionych w nich Funkcjonariuszy, do właściwego, zgodnego z prawem załatwienia sprawy. Jeżeli w wyniku działań administracji wnoszący sprawę poniósł szkodę, to przysługuje mu roszczenie o odszkodowanie (art. 41 Karty Praw Podstawowych Unii Europejskiej z 2000r.). Prawo to jest realizowane w Urzędzie Miasta w Piławie Górnej poprzez zapewnienie następujących standardów postępowania w zakresie obsługi klientów.

1. STANDARDY ORGANIZACYJNE

- Zainteresowanie klientem. Wszystkie sprawy klienci załatwiają w Biurze Obsługi Klienta w Piławie Górnej, gdzie zatrudniona jest fachowa kadra, przygotowana merytorycznie do udzielania pomocy i upoważniona (w razie potrzeby) do skontaktowania klientów z innymi pracownikami samodzielnych stanowisk pracy urzędu. Jako priorytetową stosuje się w tym przypadku zasadę „pierwszeństwa bieżącej obsługi klienta w stosunku do innej pracy biurowej”. Pracownik, z którym w Biurze Obsługi Klienta skontaktował się klient, ma obowiązek niezwłocznie udzielić mu pełnych wyjaśnień drogą telefoniczną, bądź jeżeli jest to konieczne – udostępnić akta sprawy w Biurze Obsługi Klienta lub w miejscu wskazanym przez pracownika wydziału merytorycznego.

Klienci przyjmowani są przez Burmistrza Piławy Górnej w dniach przyjęć interesantów (w każdy wtorek w godzinach 10.00-15.30).

Zainteresowanie klientem należy przejawiać podczas :

- rozmowy telefonicznej – poprzez przedstawienie się słowami : „**Dzień dobry**”, następnie podajemy: **imię i nazwisko, nazwę komórki organizacyjnej**, np. „**Dzień dobry, Jan Kowalski**”

Jeżeli osoba, która do nas zadzwoniła szuka innego pracownika (bądź komórki organizacyjnej) należy ją przełączyć, a jeżeli nie jest to możliwe – podać właściwy numer;

- kontakty bezpośredniego – pracownik, który spotka klienta w Urzędzie (bądź, do którego klient się zgłosił) powinien okazać mu zainteresowanie, poprzez zapytanie: **w czym mogę pani/panu pomóc**. Jeżeli klient przyszedł do Urzędu w celu załatwienia konkretnej sprawy, należy zaprowadzić go do Biura Obsługi Klienta lub do merytorycznie właściwego pracownika, gdzie uzyska pomoc oraz wszystkie niezbędne informacje dotyczące zarówno organu bądź osoby właściwej do załatwienia sprawy, jak też dokumentów, jakie należy złożyć oraz terminów do ich wniesienia.

Czas pracy Biura Obsługi Klienta.

- W poniedziałek i wtorek (8.00-16.00), a w pozostałe dni tygodnia w godzinach od 7.30 do 15.30.
- Badanie zadowolenia klienta.

Urząd dokonuje okresowej oceny satysfakcji klienta. Oceny dokonują się na podstawie opracowanej procedury własnej bądź programu świadczonego przez firmę zewnętrzną.

Badanie zadowolenia klienta mogą przeprowadzać także poszczególne Zespoły Samodzielnych Stanowisk Pracy Urzędu w zakresie swojej właściwości rzeczowej, we współpracy z Biurem Obsługi Klienta. Wyniki tych badań powinny służyć i być wykorzystywane przy doskonaleniu usług świadczonych na rzecz klientów danego wydziału.

2. STANDARDY KOMUNIKACYJNO – WIZERUNKOWE

- **Oznaczenie miejsc obsługi klientów.** Każdy punkt, miejsce obsługi klienta są oznaczone w sposób widoczny, estetyczny, czytelny. Napisy wskazujące te miejsca, wyróżniają się kolorystycznie. Są wykonane w kolorze niebieskim.
- **Oznaczenie tabliczkami drzwi pokoi** z podaniem: nazwy stanowiska pracy, imion i nazwisk pracujących tam osób oraz nazw zajmowanych przez nich stanowisk.
- **Oznaczenie miejsca przyjęć w sprawach skarg i wniosków.**
- Miejscem przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków jest gabinet Burmistrza Piławy Górnej. Miejsce to powinno być wyraźnie oznaczone, poprzez wywieszenie informacji o treści „**PRZYJMOWANIE W SPRAWACH SKARG I WNIOSKÓW**”.
- **Warunki socjalne i ich dostępność dla klienta.**
- W holu głównym Urzędu znajdują się :
 - toaleta ogólnodostępna, oznaczona w sposób widoczny,Klientom udostępnia się miejsca parkingowe na zapleczu Urzędu Miasta.

- **Ubiór urzędnika.**

Ubiór pracowników Biura Obsługi Klienta powinien być estetyczny, nie ekstrawagancki, w kolorach stonowanych. Pozostali pracownicy, którzy nie uczestniczą w bezpośredniej obsłudze klienta, powinni nosić stroje schludne i estetyczne.

3. STANDARDY OBSŁUGI OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH.

- **Obsługa klienta niepełnosprawnego w miejscu jego przybycia do Urzędu.**

Klient niepełnosprawny ma prawo do obsługi w miejscu swego przybycia do Urzędu. Pomocy udzielają mu pracownicy Biura Obsługi Klienta, bądź inni pracownicy Urzędu wezwani przez Biuro Obsługi Klienta w konkretnej sprawie.

- **Przystosowanie Urzędu dla osób niepełnosprawnych.**

Na parterze nie powinny występować przeszkody utrudniające im poruszanie się.

Urząd spełnia warunki przyjazne osobom niepełnosprawnym, tj. ma :

-wyznaczone miejsca parkingowe

Biuro Obsługi Klienta także jest przystosowane do obsługi osób niepełnosprawnych.

- **Procedura obsługi osób niepełnosprawnych.**

1. Po wejściu osoby niepełnosprawnej do budynku, pracownik Biura Obsługi Klienta jest zobowiązany do udzielenia mu pomocy (jeżeli takiej potrzebuje), w dotarciu do Biura Obsługi Klienta.
2. Każdy pracownik Urzędu, niezależnie od ustalonej procedury obsługi osób niepełnosprawnych, ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobie niepełnosprawnej, m.in. poprzez udzielenie informacji o miejscu obsługi osób niepełnosprawnych.

4. STANDARDY INFORMACYJNE

- **Rozmieszczenie samodzielnych stanowisk pracy Urzędu.**

W holu głównym Urzędu Miasta znajduje się czytelna i przejrzysta tablica informacyjna z rozkładem stanowisk pracy i biura obsługi klienta.

- **Informacje o rozmieszczeniu pomieszczeń**

Na poszczególnych kondygnacjach Urzędu, w budynku przy ul. Piastowskiej 29 znajdują się tabliczki informacyjne z nazwami stanowisk pracy zlokalizowanych na danym poziomie. Wszystkie pokoje biurowe oznaczone są numerami.

- **Adresy internetowe.**

W Biurze Obsługi Klienta i punktach oraz na stanowiskach pracy zlokalizowanych poza Biurem, na widocznym miejscu znajduje się informacja o adresie strony internetowej Urzędu, Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu, pod którymi klient może znaleźć informacje dotyczące przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków oraz trybu załatwiania spraw Urzędu Miasta w Piławie Górnej.

- **Informacyjne dla klientów Urzędu.**

- tablice informacyjne; Stanowiska Pracy w Urzędzie Miasta posiadają własne, oznaczone nazwą wydziału bądź komórki tablice informacyjne, na których wywieszane są informacje (ogłoszenia) istotne dla klientów (np. o usługach, dokumentach, adres strony internetowej, adres e-mail, komunikaty, wzory wypełnionych formularzy, zmiany w przepisach prawnych, itd.). Pracownicy stanowisk są odpowiedzialni za aktualność informacji zamieszczonych na tych tablicach oraz ich estetyczną formę i rozmieszczenie.

- karty (ulotki) informacyjne dla klientów; Pracownicy samodzielnych stanowisk Urzędu zobowiązani są do opracowania i bieżącego aktualizowania kart informacyjnych oraz procedur świadczonych usług, zarówno w formie papierowej i elektronicznej.

- wizytówki Urzędu; Urząd Miasta opracowuje i udostępnia klientom, wizytówki Urzędu zawierające następujące dane: pełną nazwę Urzędu, adres, nr telefonu, faxu i adresu e-mail do Biura Obsługi Klienta, adresy stron internetowych, godziny pracy Urzędu.

Pracownicy mają obowiązek zamieszczania wszystkich ogłoszeń i informacji istotnych dla klienta na: stronie internetowej Urzędu i na tablicach informacyjnych oraz w prasie, jeżeli wymagają tego przepisy prawa bądź inne uzasadnione powody. Treść ogłoszeń na stronach internetowych oraz na tablicach zamieszczają pracownicy, natomiast ogłoszenia w prasie są zamieszczane za pośrednictwem osoby do tego uprawnionej tj. inspektora ds. promocji, rynku pracy i kontaktów z mediami.

W sprawach wymagających natychmiastowego wyjaśnienia działań podejmowanych przez Urząd mogą być organizowane spotkania z udziałem klientów. Organizacją takich spotkań zajmuje się Sekretarz Gminy we współpracy z właściwym pracownikiem.

- **Prawa klienta w Urzędzie.**

Klient ma prawo do zapoznania się z jego prawami w Urzędzie. Dlatego w Biurze Obsługi Klienta wywieszane są plakaty „Moje prawa w Urzędzie”. Treść tego plakatu zamieszcza się na stronie internetowej Urzędu.

5. STANDARDY ZAŁATWIANIA SPRAW (PROCEDURY OBSŁUGI KLIENTA)

- **Rozdzielenie funkcji przyjmowania wniosków od wydawania decyzji**

W Urzędzie obowiązuje zasada wyraźnego rozdzielania zadań pomiędzy pracownikami przyjmującymi wnioski (podania, dokumenty), a pracownikami, którzy je rozpatrują. Przyjmowanie korespondencji bezpośrednio składanej przez klientów odbywa się poprzez Biuro Obsługi Klienta bądź Sekretariat Urzędu. Obieg korespondencji wewnętrznej pomiędzy wydziałami Urzędu odbywa się papierowo i elektronicznie za pośrednictwem systemu Elektronicznego Obiegu Dokumentów.

Rozdzielenie tych funkcji powinno wynikać z zakresów czynności pracowników.

- **Precyzja wezwania.**

Wezwania kierowane do osób, o których mowa w rozdziale 9 Kpa, powinny zawierać wszystkie niezbędne informacje, o których mowa w art. 54 Kpa. W sytuacji wezwania osoby do złożenia zeznań lub wyjaśnień osobiście, należy precyzyjnie określić miejsce jego stawiennictwa, podając nr pokoju, imię i nazwisko pracownika prowadzącego sprawę, godziny urzędowania lub godzinę stawienia się. Jeżeli, ze względów wcześniej pracownikowi nieznanych, w danym dniu nie może on odebrać od strony wyjaśnień, powinien powiadomić osobę zastępującą go (zgodnie z zakresem czynności), o obowiązkach wynikających z wezwania.

- **Dostępność procedur, wzorów i formularzy.**

Pracownicy obowiązani są do opracowywania i bieżącego aktualizowania kart usług oraz wzorów wniosków i formularzy do wypełniania przez klientów. Wszystkie te blankiety mogą oni uzyskać w Biurze Obsługi Klienta. Druki najczęściej używanych wniosków, wizytówki, formularze, karty informacyjne, powinny znajdować się w miejscach dostępnych, najlepiej na stojakach, zapewniających ich przeglądanie.

Opracowywane przez Pracowników karty usług powinny zawierać:

Do druków formularzy i wniosków, których wypełnienie najczęściej sprawia kłopoty klientom, powinny być dołączone wyjaśnienia. Formularze najczęściej używane przez klientów powinny zawierać podstawowe informacje, znane Urzędowi, aby klient miał jak najmniej danych do wpisania.

Karty usług, wzory wniosków i formularzy udostępnia się w formie papierowej i elektronicznej.

- **Sprawy załatwiane „od ręki”.**

Klienci, których sprawy mogą być załatwiane „od ręki” kierowani są bezpośrednio od komórki prowadzącej te sprawy. Wykaz spraw załatwianych „od ręki” opracowuje Biuro Obsługi Klienta, w oparciu o aktualne dane przekazane przez Zespoły Samodzielnych Stanowisk w Urzędzie.

Pracownicy załatwiający sprawy „od ręki” powinni posiadać stosowne upoważnienia do podpisywania pism i decyzji.

6. STANDARDY SZEROKIEGO DOSTĘPU DO INFORMACJI

Każdemu klientowi zapewnia się szeroki dostęp do informacji będących w posiadaniu Urzędu, w zakresie przewidzianym przepisami prawa.

- **Strona internetowa Urzędu Miasta.**

- informacje dotyczące rodzajów świadczonych usług,
- wyjaśnienia i stanowiska w sprawach najczęściej zgłaszanych przez klientów,
- opinie w sprawach problematycznych.

- **Telefony.**

Dla klientów nie posiadających Internetu, w Urzędzie działają bezpośrednie numery telefoniczne do :

- Biura Obsługi Klienta i Sekretariatu pod którym klient może uzyskać wszelkie niezbędne informacje. Infolinia jest czynna w godzinach pracy Urzędu.

7. DOSKONALENIE JAKOŚCI USŁUG DLA KLIENTÓW

W Polityce Jakości w Urzędzie Miasta w Piławie Górnej zobowiązaliśmy się do ciągłego doskonalenia się, w celu zapewnienia odpowiedniej jakości usług świadczonych dla naszych klientów. Doskonalenie jakości usług jest obowiązkiem każdego pracownika uczestniczącego w postępowaniu, ponieważ to od jego wkładu pracy zależy zadowolenie klienta, a tym samym wzrost zaufania obywateli do urzędów administracji publicznej. Tak jak w prywatnym zakładzie usługowym, jego prestiż zależy od zadowolenia klientów, tak też powinno nam urzędnikom zależeć na dobrej renomie „naszej firmy”.

Jednakże nie może być nowoczesnego Urzędu bez profesjonalnej kadry. Dlatego też w Urzędzie organizowane są różnego rodzaju szkolenia specjalistyczne, podnoszące wiedzę pracowników na temat załatwianych spraw, które odbywają się w oparciu o Program szkoleń, ustalany na dany rok kalendarzowy, zgodnie z zatwierdzoną Polityką kadrową.

Bez przygotowania merytorycznego i zaangażowania samych pracowników nie możemy mówić o nowoczesnym urzędzie, spełniającym normy jakościowe w zakresie obsługi klienta.

8. SIEDEM ZASAD POSTĘPOWANIA OBOWIĄZUJĄCYCH PRACOWNIKA URZĘDU MIASTA W PIŁAWIE GÓRNEJ.

1. Zasada zainteresowania

Wobec każdego interesanta zgłaszającego się do Urzędu wykazuję należny mu szacunek i zainteresowanie. Cenię jego czas, przyjmuję niezwłocznie, przed sprawami bieżącymi. Poświęcam mu tyle czasu, ile potrzebuje do wyjaśnienia przyczyny swojej wizyty w Urzędzie. Informuję wyczerpująco o stanie sprawy, o ile jest załatwiana w Urzędzie lub o organach właściwych do jej załatwienia. Kieruję się wobec interesantów zasadą: „traktuj innych tak jak chciałbyś, żeby inni traktowali Ciebie” (Spencer Johanson).

2. Zasada nieanonimowości

W kontaktach telefonicznych zawsze przedstawiam się imieniem i nazwiskiem, podając nazwę stanowiska pracy.

3. Zasada odpowiedzialności

Czuję się odpowiedzialny za prowadzenie powierzonych spraw rzetelnie, wnikliwie, rozważnie i skutecznie, mając zawsze na względzie fakt, iż pełnię – jako członek korpusu służby cywilnej – służbę publiczną. Opracowane projekty decyzji, pism i innych dokumentów parafuję czytelnie imieniem i nazwiskiem, stanowiskiem oraz datą sporządzenia projektu.

W symbolach prowadzonych przeze mnie spraw umieszczam swoje inicjały dotyczące zajmowanego stanowiska.

Zasada przejrzystości

Mając na uwadze fakt, że również od jakości mojej pracy zależy, czy obywatele będą mieli zaufanie do Państwa i jego organów, prowadząc powierzone sprawy kieruję się wyłącznie zasadami praworządności, tj. przepisami prawa i ustalonym trybem działania. Potrafię je uzasadnić pod względem prawnym i faktycznym.

4. Zasada zaangażowania

Pełnione obowiązki realizuję aktywnie, twórczo i z najlepszą wolą. Stale pamiętam o tym, że również moje zaangażowanie, dobra i sumienna praca tworzą pozytywny wizerunek Urzędu. Nie uchylam się od podejmowania nowych lub trudnych zadań, albowiem wymaga tego interes publiczny i dobro Urzędu. Chętnie biorę udział w zespołowym rozstrzygnięciu problemów i dbam o dobrą koleżeńską atmosferę w miejscu pracy.

5. Zasada rozwoju kompetencji (doskonalenia się)

Stale rozwijam swoją wiedzę zawodową. Biorę udział w szkoleniach, a swoją wiedzę dzielę się ze współpracownikami. Dążę do pełnej znajomości aktów prawnych potrzebnych w mojej pracy. Jestem zawsze przygotowany do jasnego – merytorycznego i prawnego – uzasadniania własnych decyzji i sposobu postępowania.

6. Zasada otwartości

Szanując prawo obywateli do informacji o działaniach podejmowanych przez Urząd, niezwłocznie, rzetelnie i z najwyższą starannością prowadzę sprawy związane z udostępnianiem informacji publicznej, z poszanowaniem tajemnic ustawowo chronionych.