

ZARZĄDZENIE NR B.120.85.2021
BURMISTRZA MIASTA BIERUNIA

z dnia 28 października 2021 r.

w sprawie wprowadzenia Standardów obsługi klienta urzędu wykorzystujących narzędzia IT oraz zdalną pracę urzędników

Na podstawie art. 33 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz.U. z 2021 r. poz.1372) oraz § 5 pkt 1 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Bieruniu wprowadzonego Zarządzeniem Burmistrza Miasta Bierunia nr B.120.075.2020 z dnia 23 września 2020 r. z późn. zm.,

BURMISTRZ MIASTA BIERUNIA
postanawia:

§ 1.Wprowadzić Standardy obsługi klienta wykorzystujące narzędzia IT oraz zdalną pracę urzędników wypracowane w ramach projektu pt. "Przyjazny urząd - profesjonalny urzędnik" finansowanego w ramach umowy powierzenia grantu w projekcie pod nazwą „Ścieżki współpracy - wsparcie dla podmiotów wdrażających współpracę międzynarodowych" w ramach IV Osi priorytetowej Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój "Innowacje społeczne i współpraca ponadnarodowa", w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2.Zapisy niniejszego dokumentu obowiązują we wszystkich komórkach organizacyjnych i na wszystkich stanowiskach pracy w Urzędzie, we wszystkich lokalizacjach.

§ 3.Wykonanie zarządzenia powierza się Naczelnikom Wydziałów, Kierownikom Referatów/Biur oraz pracownikom na samodzielnych stanowiskach.

§ 4.Nadzór nad realizacją zarządzenia oraz jego aktualizację powierza się Sekretarzowi Miasta.

§ 5.Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Standardy obsługi klienta urzędu wykorzystujące narzędzia IT oraz zdalną pracę urzędników

Bieruń, październik 2021 r.

Wprowadzenie

Niniejsze Standardy mają za zadanie dostarczyć pracownikom pracującym w Urzędzie Miejskim w Bieruniu podstawowej wiedzy, która pozwoli im wykonywać swoją pracę szybko, sprawnie i skutecznie. Zawarte w tym dokumencie procedury i dobre praktyki, wskazują również jak reagować w niekorzystnych sytuacjach oraz jak ważna jest jakość obsługi klienta. Potrzebą Urzędu Miejskiego w Bieruniu i jego pracowników jest wdrożenie rozwiązań w zakresie kształtowania relacji z mieszkańcami miasta, z uwzględnieniem elementów pracy zdalnej i wykorzystania narzędzia IT.

W ramach projektu pn. „Przyjazny urząd – profesjonalny urzędnik”, który otrzymał wsparcie udzielone przez Fundację Fundusz Współpracy w ramach projektu „Ścieżki współpracy – wsparcie dla podmiotów wdrażających współpracę ponadnarodową” współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, dokonano transferu i adaptacji rozwiązań partnera portugalskiego – Miasta Lourinha, dysponującego gotowymi rozwiązaniami z zakresu standardów obsługi klienta urzędu z wykorzystaniem narzędzi IT. W ramach projektu odbyły się spotkania on-line oraz wizyta studyjna w Lourinha, w celu poznania stosownych tam metod pracy administracji samorządowej. Dzięki temu wypracowano rozwiązanie pn. "Standardy obsługi klienta urzędu wykorzystujące narzędzia IT oraz zdalną pracę urzędników". Wprowadzone standardy obsługi mają podnieść jakość świadczonych usług publicznych przez Urząd Miejski w Bieruniu oraz ułatwić pracę w Urzędzie. Ponieważ jest to dokument dla pracowników, to w ramach wewnętrznych konsultacji, zgłaszane były przez nich propozycje ulepszeń i zmian w przedmiotowym dokumencie.

Spis treści:

1.	Dostępność i organizacja obsługi klientów	4
2.	Jakość usług	4
3.	Zasady, proces i etapy obsługi klienta	5
3.1.	Obsługa bezpośrednia klienta	7
3.2.	Obsługa telefoniczna klienta	9
3.3.	Obsługa zdalna klienta	11
4.	Opis trudnych sytuacji: jak radzić sobie w trudnych sytuacjach (pomyłki, odmowa, skarga, agresywny klient, osoby starsze i niepełnosprawne, jak rozpatrywać skargi i uniknąć nieporozumień)	12
5.	Wykaz spraw możliwych do załatwienia on-line wraz z procedurami określającymi sposób ich załatwienia	13
6.	Ścieżka elektronicznego obiegu dokumentów w urzędzie	13
7.	Kodeks etyki	13
8.	Dress code	13
9.	Dbanie o stanowisko pracy	14
10.	Praca zdalna	14
11.	Monitoring i ewaluacja	16

Procedury określone w niniejszym dokumencie mogą ulec zmianie w zależności od zmian legislacyjnych lub uregulowań wewnętrznych.

Ilekroć w dokumencie jest mowa o:

- **Urzędzie** – należy przez to rozumieć Urząd Miejski w Bieruniu,
- **Standardach** – należy przez to rozumieć „Standardy obsługi klienta urzędu wykorzystujące narzędzia IT oraz zdalną pracę urzędników”,
- **pracowniku** – należy przez to rozumieć pracowników zatrudnionych w Urzędzie Miejskim w Bieruniu,
- **kliencie** – należy przez to rozumieć jednostki organizacyjne, osobę fizyczną lub prawną, która załatwia sprawę lub współpracuje z Urzędem Miejskim w Bieruniu,
- **stanowisku obsługi bezpośredniej** – należy przez to rozumieć stanowisko obsługi klienta, którego celem jest dążenie do kompleksowej obsługi w jednym miejscu, znajdujące się w:
 - Kancelarii Urzędu - w zakresie spraw wymienionych w wykazie stanowiącym załącznik Nr 6 do niniejszych standardów,
 - w wydziałach merytorycznych.

1. Dostępność i organizacja obsługi klientów

Godziny pracy Urzędu powinny być dostosowane do potrzeb klientów, dlatego w jednym dniu w tygodniu tj. w poniedziałek, godziny funkcjonowania Urzędu wydłużone są do godz. 17.00, natomiast przyjmowanie skarg i wniosków mieszkańców do godz. 17.30.

Przy wejściu do Urzędu w widocznym miejscu znajduje się informacja o rozmieszczeniu komórek organizacyjnych wraz z numeracją pięter i pokoi. Dla łatwiejszego zobrazowania wprowadza się jednolitą numerację wraz z wyznaczeniem osobnego koloru dla każdego piętra. Dodatkowo numeracja ustalona jest w sposób identyfikujący numer pokoju z poziomem danej kondygnacji (o czym świadczy pierwsza cyfra z trzycyfrowego numeru pokoju).

Na ścianie przy drzwiach do pokoi znajdują się tabliczki informacyjne z imionami i nazwiskami oraz stanowiskami osób w nich pracujących wraz z numerami telefonów.

Urząd dąży do tego, aby wszystkie stanowiska obsługi bezpośredniej zorganizowane były w jednym miejscu - w przyjaznym, gwarantującym sprawną i kompleksową obsługę środowisku.

Pracownicy Urzędu noszą identyfikatory zawierające imię i nazwisko pracownika. Sposób umieszczenia identyfikatora daje możliwość odczytania zawartych na nim informacji, niezależnie od tego czy urzędnik stoi, czy siedzi przy biurku. Wzór identyfikatora stanowi załącznik nr 1 do niniejszych standardów.

Urząd dba o likwidację barier dla osób ze szczególnymi potrzebami. Na terenie Urzędu zapewnione są podjazdy dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich oraz osób prowadzących wózki dla dzieci, a także toalety z wyposażeniem dostosowanym dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich oraz winda.

W przypadku zgłoszenia potrzeby zapotrzebowania na kontakt osobisty z tłumaczem języka migowego, taki kontakt będzie zapewniony po uprzednim uzgodnieniu terminu.

Przy Kancelarii Urzędu znajduje się stanowisko przystosowane do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami (pok. Nr 10).

Szczegółowe informacje, związane z zapewnieniem dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami, znajdują się na stronie <https://bip.bierun.pl/main/deklaracja-dostepnosci>.

Na parterze Urzędu, w miejscu widocznym i łatwo dostępnym dla klientów, umieszczone są stojaki ze wszystkimi dostępnymi formularzami oraz ulotkami informacyjnymi.

Szczegółowe standardy obsługi Klienta ze szczególnymi potrzebami, zostaną ustalone w odrębnym dokumencie.

2. Jakość usług

Kompetencje, wiedza, empatia oraz profesjonalizm i efektywność działania pracowników, w istotny sposób rzutują na jakość świadczonych przez Urząd usług.

Obsługa klienta należy w pierwszej kolejności do pracowników Kancelarii, a w dalszej do pracowników poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu. Taki schemat buduje strukturę złożoną z pracowników, którzy wspólnie tworzą zespół roboczy. Fundamentalną i dominującą wartością dla rozwoju wszystkich powiązanych działań – jest „duch zespołowy”. Należy przez to rozumieć, że

pracownicy komunikują się ze sobą w duchu wzajemnej pomocy, w trosce o zaspokojenie potrzeb i oczekiwań klientów. Oprócz ducha zespołowego, w celu zapewnienia wysokiej jakości usług, ważne jest, aby być świadomym tego, czego klient oczekuje od Urzędu.

Wdrożenie i powszechne stosowanie Standardów pozwoli na:

- zapewnienie sprawnej obsługi klientów Urzędu,
- maksymalizację jakości poziomu świadczonych usług,
- zapewnienie przewidywalności działań pracowników przy świadczeniu usług na rzecz klientów,
- standaryzację działań w zakresie obsługi klientów,
- doskonalenie wizerunku Urzędu jako przyjaznej instytucji.

Wdrażając Standardy pracownicy mają szansę na zorientowanie swoich działań na doskonalenie jakości obsługi klienta. Standardy obowiązują wszystkich pracowników.

3. Zasady, proces i etapy obsługi klienta

Obsługa klienta oparta jest na przestrzeganiu przez pracowników zasad:

- a. sumiennego wykonywania obowiązków w oparciu o obowiązujące przepisy prawa oraz procedury wewnętrzne,
- b. przedstawienia klientowi możliwego do osiągnięcia stanu realizacji sprawy w oparciu o obowiązujące przepisy prawa oraz indywidualny charakter jego sytuacji,
- c. informowania klienta o realizacji sprawy z zachowaniem tajemnic ustawowo chronionych,
- d. praworządności, bezstronności i bezinteresowności, uczciwości i rzetelności, odpowiedzialności, obiektywizmu i neutralności, jawności i otwartości, dbałości o dobre imię Urzędu, uprzejmości i życzliwości,
- e. brania odpowiedzialności za swoje postępowanie,
- f. pogłębiania zaufania klienta do Urzędu,
- g. dbania o jak najwyższą jakość merytoryczną wykonywanych obowiązków,
- h. budowania i rozwijania dobrych relacji międzyludzkich w kontaktach z klientami,
- i. poszanowania godności klienta oraz ochrony godności własnej,
- j. nie podejmowania działań, które stanowiłyby zagrożenie dla dobra i bezpieczeństwa klienta,
- k. traktowania pozyskanych od klienta informacji z poufnością i dyskrecją, wykorzystując je jedynie tylko w takim zakresie, w jakim wymaga dana sprawa.

Wskazówki praktyczne w zakresie obsługi klienta:

- a. Obsługa klienta zewnętrznego ma pierwszeństwo przed klientem wewnętrznym i realizacją innych prac biurowych.
- b. Klient, w miarę możliwości, powinien zostać kompleksowo obsłużony w jednym miejscu, na tzw. stanowisku obsługi bezpośredniej lub właściwej merytorycznie komórce organizacyjnej. Jeżeli pracownik nie posiada wystarczającej wiedzy merytorycznej lub istnieją

przeszkody organizacyjne uniemożliwiające kompleksową obsługę klienta, wówczas pracownik ten prosi o pomoc swojego przełożonego lub inną kompetentną osobę.

- c. Jeżeli w wyznaczonym czasie pracownik nie może przyjąć umówionego klienta, np. z powodu trwającej jeszcze obsługi innej osoby, przeprasza klienta za zaistniałą sytuację wskazując jej przyczyny i przewidywany czas oczekiwania.
- d. Kobiety ciężarne, osoby z małymi dziećmi, osoby w podeszłym wieku lub o ograniczonej sprawności ruchowej obsługiwani są poza kolejnością. W przypadku, kiedy osoba o szczególnych potrzebach wymaga obsługi przez pracownika, który nie pracuje na stanowisku obsługi bezpośredniej, pracownik ten zostanie wezwany na miejsce bezpośredniej obsługi, w celu poprowadzenia obsługi klienta.
- e. Realizując cel kompleksowej obsługi klienta w jednym miejscu – unika się przypadków odsyłania klienta do innych komórek organizacyjnych Urzędu; w przypadku, w którym jest to niezbędne dla realizacji usługi, pracownik na stanowisku obsługi bezpośredniej uprzedza właściwego pracownika merytorycznego o przedmiocie sprawy, w celu właściwego przygotowania na szybką i sprawną obsługę skierowanego do niego klienta.
- f. W przypadku konieczności przekazania/wyjaśnienia sytuacji, pracownik na stanowisku obsługi bezpośredniej kontaktuje się z pracownikiem merytorycznym właściwej komórki organizacyjnej lub jeśli nie jest to możliwe – kontaktuje się z kierownikiem komórki organizacyjnej, który udziela niezbędnej informacji; w przypadku, gdy nie jest możliwe załatwienie sprawy, pracownik spisuje zapytanie na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do niniejszego opracowania i przekazuje go do właściwego pracownika w celu udzielenia odpowiedzi.
- g. Pracownik powinien być pomocny, życzliwy i opiekuńczy dla klientów Urzędu. Widząc na przykład osobę, która błądzi i poszukuje informacji, pracownik niezwłocznie podchodzi do niej „(...) i pyta w czym może pomóc (...)”, a następnie prowadzi do osoby właściwej do udzielenia informacji lub poprowadzenia sprawy.
- h. Podstawowe środki komunikacji wewnętrznej to: telefon, e-mail, komunikator. W sprawach pilnych podstawowym środkiem komunikacji jest telefon – pracownicy zapewniają, przekierowywanie rozmów w czasie nieobecności na stanowisku pracy, zgodnie z systemem zastępstw lub (jeśli nie jest to możliwe lub nieuzasadnione) niezwłoczne oddzwaniają na nieodebrany numer połączenia telefonicznego.
- i. Każdy pracownik podejmuje starania, aby komunikacja wewnętrzna odbywała się w oparciu o szybkie i sprawne rozwiązywanie sytuacji zgłaszanych przez klientów.

PAMIĘTAJ!

- Przestrzegaj wysokich standardów kultury osobistej (dobre maniere, taktowne zachowanie, odpowiedni ubiór).
- Nie wygłaszaj negatywnych uwag na temat Urzędu i innych pracowników, nie przekazuj plotek.
- Twoje działania tworzą wizerunek Urzędu i innych pracowników.

3.1. Obsługa bezpośrednia klienta

Pierwsze chwile kontaktu klienta z Urzędem są bardzo istotne. To właśnie na ich podstawie klient buduje opinię zarówno o Urzędzie jak i o pracownikach. Kiedy jest to pierwsza wizyta, szczególnie działa efekt pierwszego wrażenia, które, jeżeli jest negatywne, bardzo trudno zmienić. W przypadku kolejnych wizyt, moment przywitania klienta wpływa na atmosferę dalszej rozmowy. Każdy klient jest ważny i z każdym należy nawiązać przyjazny kontakt. Aby klienci czuli się ważni w Urzędzie i zadowoleni z obsługi, istotne jest przywiązanie uwagi pracownika do klienta od momentu powitania do momentu pożegnania. Postawa jaką prezentuje pracownik w stosunku do klienta powinna wskazywać, iż traktujemy go jako rzetelnego i uczciwego partnera. Pracownik, który obsługuje klienta powinien być do tego odpowiednio przygotowany przede wszystkim merytorycznie i posiadać niezbędną wiedzę w zakresie spraw, którymi się zajmuje. Dobrze byłoby, gdyby posiadał także ogólną wiedzę na temat funkcjonowania całego Urzędu, żeby w razie potrzeby udzielić klientowi niezbędnych informacji.

Zasady obsługi bezpośredniej klienta:

- a. W obsłudze bezpośredniej zacznij od przedstawienia się – tworzy to profesjonalny, sprawny i organizacyjny wizerunek.
- b. Powitanie klienta powinno być uprzejme, stosowne do relacji, jakie panują między pracownikiem a klientem, należy użyć zwrotu grzecznościowego „Dzień dobry, w czym mogę pomóc?” jednocześnie utrzymując kontakt wzrokowy z klientem.
- c. Podczas obsługi zadbaj o dostosowanie dystansu tzw. sfery społecznej w taki sposób, aby klient miał możliwość wypowiedzania się w sposób swobodny.
- d. Zadbaj, aby omawiana problematyka nie była słyszalna dla szerszego grona klientów, zgodnie z zasadą poufności.
- e. Gdy podczas bezpośredniej obsługi klienta zadzwoni telefon, zapytaj się czy możesz odebrać, używając zwrotu: „Przepraszam, czy pozwoli Pan/Pani, że odbiorę telefon?”.
- f. Po przedstawieniu przez klienta potrzeb i problemu z którym przychodzi, zaproponuj jakieś rozwiązanie, udziel odpowiednich informacji lub skieruj do właściwego pracownika merytorycznego.
- g. Rozpoznanie potrzeby klienta opiera się na potwierdzeniu celu wizyty, wysłuchaniu do końca opisu sprawy przez klienta.
- h. Używaj prostego języka. Zadawaj szczegółowe pytania w celu ustalenia najważniejszych faktów związanych ze sprawą klienta. Stosuj parafrazy, co pozwoli upewnić się, czy dobrze zrozumiałeś wypowiedź klienta.
- i. Jeżeli do załatwienia sprawy konieczne jest ustalenie tożsamości klienta, zwróć się do niego z prośbą o okazanie dokumentu potwierdzającego jego tożsamość, informując jednocześnie, że jest to konieczne do załatwienia sprawy.
- j. Szczegółowo ustal rodzaj sprawy, którą klient chce załatwić, nie popełniając tzw. błędu uprzedzenia tzn. nie wyprzedzając oczekiwań klienta przed ich wyartykułowaniem.
- k. Zweryfikuj pod względem formalnym dostarczone przez klienta dokumenty, ewentualnie poproś klienta o poprawienie nieprawidłowości bądź stwierdzonych uchybień formalnych.

- l. Po analizie otrzymanych od klienta informacji zaproponuj odpowiednią do sprawy procedurę postępowania, zapewnij niezbędne materiały informacyjne oraz formularze niezbędne do załatwienia sprawy.
- m. W przypadku gdy analizujesz problem w systemie informatycznym (z wykorzystaniem sprzętu komputerowego) lub musisz udać się do innego wydziału, aby uzyskać odpowiedź, poinformuj o tym klienta.
- n. W przypadku, gdy podczas rozmowy z klientem okazuje się, że nie znasz odpowiedzi na zadane pytanie/przedstawiony problem klienta, w pierwszej kolejności poinformuj, że poprosisz pracownika wydziału właściwego do udzielenia odpowiedzi. Podaj imię i nazwisko, czekaj aż pracownik przyjdzie do klienta. W przypadku, gdy pracownik nie jest obecny poinformuj, że w związku z nieobecnością pracownika Urzędu, zapiszesz pytanie i przekażesz do właściwego pracownika w celu udzielenia odpowiedzi. Dodaj, że skontaktujemy się najszybciej, jak to będzie możliwe (nie później jednak niż do 3 dni roboczych). Następnie **spisz zapytanie, nr telefonu** i ewentualnie imię i nazwisko na specjalnym formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do niniejszego opracowania.
- o. Upewnij się, czy podane przez siebie rozwiązania i informacje są aktualne, zgodne z przepisami oraz użyteczne dla klienta.
- p. Przed zakończeniem dopytaj klienta czy możesz jeszcze w czymś pomóc. Upewnij się, czy klient dokładnie zrozumiał otrzymane informacje i podsumuj najważniejsze ustalenia poczynione w rozmowie, np. „Podsumowując, ważne jest dla Pani/Pana...”.
- q. Na pożegnanie podziękuj za rozmowę, zaprosz do ponownej wizyty, jeżeli jest taka potrzeba. Możesz wręczyć także materiał informacyjny. Pamiętaj, że decyzja o zakończeniu spotkania należy do klienta.
- r. Po zakończonym spotkaniu przeanalizuj jego przebieg, wyciągnij odpowiednie wnioski.

PAMIĘTAJ!

- Zachowuj uprzejmość i takt w kontakcie z klientem.
- Dbaj o to, aby nie naruszyć godności własnej i rozmówcy.
- Bądź empatyczny (wczuj się w sytuację klienta).
- Okazuj zainteresowanie, zwróć się twarzą w kierunku rozmówcy, zachowaj kontakt wzrokowy oraz otwartą postawę.
- Neutralizuj swoje uczucia (pozostawaj spokojny, zachowuj samokontrolę, panuj nad emocjami).
- Angażuj całą swoją uwagę w sprawę klienta i sposób jej rozwiązania.

3.2. Obsługa telefoniczna klienta

Obsługa telefoniczna klienta w rozmowie przychodzącej:

- a. Przed rozpoczęciem obsługi telefonicznej miej przygotowany aktualny spis z numerami wewnętrznymi pracowników, bądź przygotowany do robienia notatek w sposób elektroniczny bądź odręczny.
- b. W obsłudze telefonicznej zacznij od przedstawienia się – użyj imienia i nazwiska, używając zwrotu: „Urząd Miejski w Bieruniu. Dzień dobry, nazywam się Jan Kowalski, jak mogę pomóc?”. Nikt nie lubi rozmawiać z nieznanym źródłem. Po wysłuchaniu klienta, jeżeli klient nie przedstawił się, zapytaj, z kim rozmawiasz.
- c. Weź odpowiedzialność za odpowiedź: sprawę, z którą dzwoni klient potraktuj poważnie, jak swoją, i zagwarantuj dzwoniącemu szybką odpowiedź. Unikaj sformułowania „Nie wiem”, zamiast tego użyj zdania np.: „Udzielimy Pani/Panu odpowiedzi tak szybko, jak to możliwe”. Jeśli nie jesteś w stanie rozwiązać sprawy, spróbuj przedstawić alternatywne sposoby i jednocześnie zanotuj kontakt klienta, aby później zadzwonić do niego w celu udzielenia odpowiedzi.
- d. W przypadku, gdy podczas rozmowy telefonicznej z klientem okazuje się, że nie znasz odpowiedzi na zadane pytanie/przedstawiony problem klienta:
 - w pierwszej kolejności poinformuj klienta, że przełączysz go do pracownika wydziału właściwego do udzielenia odpowiedzi, a następnie podaj imię i nazwisko pracownika z którym zamierzasz połączyć klienta. Czekaj, aż pracownik odbierze telefon i przekaz rozmowę, po poinformowaniu pracownika kto dzwoni i w jakiej sprawie.
 - w przypadku, gdy nie wiesz do kogo przełączyć, poinformuj klienta, że w związku z zaistniałą sytuacją np. nieobecnością pracownika - zapiszesz pytanie i przekażesz do właściwego pracownika w celu udzielenia odpowiedzi. Dodaj, że oddzwonimy najszybciej, jak to będzie możliwe (nie później jednak niż do 3 dni roboczych). Następnie **spisz zapytanie, nr telefonu** i ewentualnie imię i nazwisko na formularzu zapytania, zgodnie z załącznikiem nr 2 do niniejszych standardów.
- e. Nie odmawiaj informacji: dobrze, by dzwoniący został zidentyfikowany przed podaniem żądanych informacji. Jeżeli nie dysponujesz odpowiednimi informacjami, skorzystaj z formuły „Po zebraniu danych/informacji skontaktujemy się z Panią/Panem”.
- f. Nie spiesz się z odpowiedzią: ważne jest, aby dać czas rozmówcy, spokojnie słuchać tego, co klient ma do powiedzenia. Pokaż, że śledzisz rozmowę, nie przerywaj klientowi w środku zdania, udziel informacji zwrotnej.
- g. Uśmiechaj się: prosty uśmiech na twarzy odbija się w głosie, dając wrażenie, że urzędnik jest osobą miłą, pomocną i zainteresowaną.
- h. Bądź szczerzy: każdy brak szczerości może być katastrofalny.
- i. Informuj klienta: klient nie może nawiązać kontaktu wzrokowego z osobą, która mu odpowiada (podczas odbierania telefonu), więc jeśli rzeczywiście musisz na kilka sekund odwrócić uwagę od telefonu, zapytaj o zgodę, wyjaśnij klientowi powód przerwania rozmowy, a następnie przeproś za opóźnienie. Kilka sekund może wydawać się wiecznością dla kogoś na drugim końcu linii.
- j. Istotne informacje w zakresie spraw organizacyjnych i merytorycznych swojego zakresu czynności miej dostępne „od zaraz”: przechowuj ważne informacje na biurku oraz w systemie komputerowym i miej dostęp do informacji o sprawach w gminie, co zwiększy szybkość reakcji i profesjonalizm działania.

- k. Nie rozłączaj się jako pierwszy. Przed zakończeniem upewnij się, czy klient dokładnie zrozumiał otrzymane informacje i podsumuj najważniejsze ustalenia poczynione w rozmowie. Zapytaj czy możesz jeszcze w czymś pomóc, po czym uprzejmie pożegnaj klienta.

Obsługa telefoniczna klienta w rozmowie wychodzącej:

- a. Przed wykonaniem telefonu przygotuj się do rozmowy, zbierz niezbędne informacje dotyczące sprawy klienta, zapisz sobie główne tematy do omówienia z klientem, bądź przygotowany do robienia notatek w sposób elektroniczny bądź odręczny.
- b. Dzwoniąc do klienta podaj swoje imię, nazwisko, oraz nazwę urzędu i nazwę komórki organizacyjnej. Upewnij się czy dodzwoniłeś się do odpowiedniej osoby, zapytaj czy to jest dobry moment na rozmowę.
- c. Przedstaw cel swojego telefonu, mów wyraźnie, w odpowiednim tempie, buduj krótkie i zrozumiałe zdania, dostosuj język komunikacji do klienta.
- d. Sporządź hasłowo notatki dotyczące najważniejszych wątków z rozmowy i wypowiedzi klienta.
- e. Stosuj się do przyjętych w Urzędzie Standardów obsługi, bądź kompetentny i udzielaj rzetelnych informacji.
- f. Przed zakończeniem rozmowy upewnij się, czy klient dokładnie zrozumiał otrzymane informacje i podsumuj najważniejsze ustalenia poczynione w rozmowie.
- g. Kończąc, podziękuj klientowi za rozmowę i uprzejmie pożegnaj, pamiętaj, że klient odkłada słuchawkę jako pierwszy.

UNIKAJ!

- Wybierania numeru telefonu podczas jedzenia.
- Rozproszenia uwagi przez inne osoby: rozmowa z kolegami podczas odbierania telefonu klienta jest nie tylko złą manierą i nierozważną, ale może również dezorientować klienta.
- Składania obietnic, których nie możesz dotrzymać: nie mów, jeżeli nie możesz udzielić odpowiedzi w danym dniu tylko po to, by uspokoić klienta, jeśli w rzeczywistości wiesz, że nie będzie to możliwe.
- Odchodzenia od tematu rozmowy: klienta bardziej interesują jego problemy niż problemy urzędnika. Urzędnik nie powinien zaczynać mówić o swoich osobistych doświadczeniach, ani odchodzić od głównego tematu rozmowy.
- Przekazywania tego, czego nie jesteś pewien: pracownik nie powinien prowadzić spraw, co do których nie ma wystarczających kompetencji, upoważnienia lub zgody przełożonego.

3.3. Obsługa zdalna klienta

E-mail i list to korespondencja urzędowa, która bez względu na formę wysyłki wymaga dużej staranności. Oznacza to, że konstruując ich kształt należy pamiętać, aby być zrozumianym. Klienci mogą komunikować się z urzędem za pośrednictwem poczty elektronicznej, która pozwala uzyskać szybką wymianę informacji, a co za tym idzie satysfakcję klienta.

Wskazówki praktyczne w zakresie obsługi – komunikacja listowna:

- a. Odpowiadaj na pismo niezwłocznie i w terminach wskazanych w korespondencji.
- b. Pamiętaj o strukturze pisma, wynikającej z instrukcji kancelaryjnej: umieść adresata i nadawcę, oznacz pismo znakiem sprawy, stosuj zwroty grzecznościowe odpowiednie do rodzaju osoby adresata, podaj miejscowość i datę, zwięźle określ treść pisma, używaj papieru firmowego.
- c. W treści pisma: zwięźle określ czego pismo dotyczy, zawrzyj wszelkie istotne informacje dotyczące sprawy, uzasadnij stanowisko, podaj dane osoby zajmującej się sprawą (imię, nazwisko, stanowisko, nr telefonu), dostosuj treść pisma do rodzaju i przedmiotu sprawy, unikaj powtórzeń informacji. Poprośmy klienta o posługiwanie się numerem sprawy odpowiadając na pismo.
- d. Zwróć uwagę na styl i zasady redagowania pisma, pamiętaj aby pisać jasno i konkretnie, ale wyczerpująco, stosując prosty, zrozumiały język oraz uprzejmą formę. Buduj krótkie zdania, oddziel akapitem różne zagadnienia, przedstaw treść w sposób logicznie uporządkowany, dbaj o poprawność gramatyczną, ortograficzną i stylistyczną.
- e. Przed wysyłką przeczytaj i sprawdź dokładnie napisany tekst, upewnij się czy zawarte są w nim wszystkie niezbędne informacje, a następnie upewnij się o aktualności adresu, na który pismo zostanie wysłane.

Wskazówki praktyczne w zakresie obsługi – komunikacja elektroniczna:

- a. Na korespondencję e-mail odpowiadaj niezwłocznie, najpóźniej w terminie wynikającym z obowiązujących przepisów prawa, wcześniej potwierdzając otrzymanie e-maila.
- b. Każdą wiadomość e-mail rozpoczynaj od powitania i kończ zwrotem grzecznościowym, odpowiednim do sytuacji i osoby adresata, pisz w imieniu osoby lub osób podpisujących się pod korespondencją.
- c. Zapewnij aktualność danych dostępnych w korespondencji, zarówno dotyczących treści jak i danych osobowych.
- d. Dbaj o poprawność językową. Każda korespondencja powinna być zatytułowana - tytuł e-maila powinien być krótki, ale rzeczowy, naprowadzający odbiorcę na treść zawartą w korespondencji.
- e. Unikaj terminów potencjalnie niezrozumiałych dla klientów, wyrazów przesadnie długich, skrótów i skrótowców, trybu rozkazującego oraz pytań retorycznych.
- f. Chronь prywatność swoją i innych. Dbaj o to, aby nie upubliczniać adresów e-mail innych osób.
- g. W przypadku nieobecności w pracy, zadbaj o zastępstwo, ustaw autoodpowiedź informującą o nieobecności wraz z informacją z kim należy się skontaktować.

Zasady, proces i etapy obsługi klienta

PAMIĘTAJ!

- Podczas wizyty w Urzędzie przekaż klientowi imię i nazwisko pracownika, zaprowadź klienta do właściwej osoby, która zajmie się jego sprawą. W obecności klienta, krótko przedstaw jego sprawę pracownikowi.
- Podczas rozmowy telefonicznej zanim przełączysz rozmowę, uprzedź klienta, że rozmowa zostanie skierowana do właściwej osoby/komórki merytorycznej/wydziału, następnie jeśli to możliwe podaj imię i nazwisko oraz numer telefonu pracownika, z którym zostanie połączony. Krótko przedstaw sprawę i dopiero przełącz rozmowę.
- Z wykorzystaniem korespondencji e-mail ustal z pracownikiem, kiedy zostanie przygotowana odpowiedź, poinformuj klienta o aktualnym statusie sprawy i terminie jej załatwienia.

4. Opis trudnych sytuacji: jak radzić sobie w trudnych sytuacjach (pomyłki, odmowa, skarga, agresywny klient, osoby starsze i z niepełnosprawnością, jak rozpatrywać skargi i unikać nieporozumień)

Pracownicy są otwarci na przyjmowanie zastrzeżeń i reklamacji od klientów. Dzięki temu zyskują wiarygodną informację o tym, jak są postrzegani. Klienci wskazują ważne problemy, które identyfikują w kontakcie z Urzędem. Ta wiedza służy do zwiększenia profesjonalizmu działania i zapewnienia wysokiej jakości obsługi klientów.

Działaj profesjonalnie w sytuacjach kryzysowych. W trudnych sytuacjach postaraj się opanować emocje, a także złagodzić emocje klienta. Bądź otwarty na przyjmowanie uwag i zastrzeżeń.

- a) Jako pracownik Urzędu zawsze dokładaj wszelkich starań, aby błędy i pomyłki nie zdarzały się, ale jeśli się już zdarzą przeproś klienta za zaistniałą sytuację i podziękuj za zwrócenie uwagi.
- b) Wysłuchaj uważnie zastrzeżeń klienta, nie przerywaj, okaż zrozumienie dla jego emocji.
- c) Nie mów, że klient nie ma racji.
- d) Nie proś klienta, żeby się uspokoił – to pogarsza sytuację.
- e) Wyjaśniając sprawy, mów jasnym, zrozumiałym językiem.
- f) Ustal co jest przyczyną skargi.
- g) Nie obwiniaj przy kliencie innych pracowników Urzędu za błędy.
- h) Zastanów się czy w przypadku uzasadnionej skargi, można w przyszłości podjąć działania, które usprawnią dany proces i zredukują ryzyko jej wystąpienia.
- i) Skargi traktuj jako źródło informacji o pracy swojej i całego Urzędu.

Jak rozpatrywać skargi

Rozpatrywanie skarg jest niezwykle ważnym działaniem dla Urzędu, ponieważ to za jej pośrednictwem otrzymuje informację zwrotną na temat oceny skuteczności swojej polityki i jakości realizowanych usług publicznych.

Skargi, które wpływają do Urzędu są rejestrowane i rozpatrywane zgodnie z Kodeksem Postępowania Administracyjnego, natomiast sposób organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie reguluje odrębne zarządzenie Burmistrza, które zawiera m.in. wzór protokołu skarg i wniosków.

Przyjęcie skargi jest traktowane nie tylko jako wyraz niezadowolenia klienta, ale również jako szansa doskonalenia jakości i przejrzystości usług realizowanych przez pracowników Urzędu Miejskiego w Bieruniu. Doskonalenie jakości usług na podstawie informacji wynikającej ze skarg rozpatrywane jest w ramach systemu kontroli zarządczej, co w szczególności dotyczy zarządzania ryzykiem oraz podlega ocenie w ramach działalności audytu wewnętrznego.

5. Wykaz spraw możliwych do załatwiania on-line wraz z procedurami określającymi sposób ich załatwiania

W Urzędzie udostępnia się katalog spraw do załatwienia, odpowiadający potrzebom klientów. Wykaz spraw możliwych do załatwiania on-line wraz z procedurami określającymi sposób ich załatwiania dostępny jest na stronie internetowej https://eurzad.bierun.pl/#/strona/pl/strona_glowna.

6. Ścieżka elektronicznego obiegu dokumentów w urzędzie

Elektroniczny obieg dokumentów zapewnia standaryzację, usystematyzowanie i koordynację przepływu korespondencji, pozwala na łatwy dostęp do pism, a także monitoring załatwienia spraw. Ścieżka elektronicznego obiegu dokumentów w Urzędzie opracowana jest w odrębnym Zarządzeniu Burmistrza.

7. Kodeks Etyki

Kodeks etyki Pracowników Urzędu Miejskiego w Bieruniu stanowi zbiór norm moralnych, którymi powinni kierować się pracownicy Urzędu w kontaktach z klientami oraz w relacjach między pracownikami. Kodeks etyki został wprowadzony odrębnym Zarządzeniem Burmistrza.

8. Dress code

W przypadku świadczenia usług, podstawowym źródłem informacji, która wpływa na wizerunek Urzędu w oczach klienta jest profesjonalizm, wygląd oraz sposób zachowania pracownika w indywidualnym kontakcie z klientem. Dlatego należy pamiętać o zachowaniu profesjonalnego wizerunku, polegającego na dostosowaniu swojego wyglądu do miejsca pracy. Pracownik powinien dbać, by jego ubiór był czysty i schludny. Zarówno kobiet, jak i mężczyzn obowiązuje w pracy ubiór klasyczny - zgodnie z przyjętymi zasadami *savoir vivre*. Pracownicy swoim wyglądem zewnętrznym budują nie tylko autorytet osobisty, lecz przede wszystkim pozycję instytucji, którą reprezentują. Ubiór w pracy powinien odzwierciedlać pełnioną funkcję społeczną i wywołać pozytywne odczucie klientów. Stosowny ubiór i schludny wygląd podniosą w oczach klienta wiarygodność Urzędu. W ten sposób

podkreślasz swój i Urzędu prestiż. Stosowny dobór garderoby wysyła komunikat, że traktujemy klienta z szacunkiem i jest on ważny dla Urzędu.

Kolorystyka ubioru powinna być stonowana, a noszona biżuteria skromna i nierzucająca się w oczy.

PAMIĘTAJ!

- Standardowy ubiór mężczyzn to: długie spodnie, koszula i marynarka. Zaleca się noszenie krawatów (mile widziane, lecz nie wymagane).
- Standardowy ubiór kobiet: żakiet i bluzka lub bluzka koszulowa, spódnica, sukienka (o umiarkowanym dekolcie i długości) bądź długie spodnie.
- Ubrania dobieraj odpowiednio do swojej osoby (np. typu sylwetki) i powagi Urzędu.
- Strój nie może naruszać poczucia estetyki, zasad moralnych i etycznych.
- Noś obuwie dostosowane do zalecanych ubiorów.
- Używaj kosmetyków o subtelnym, stonowanym zapachu.
- Dbaj o wygląd rąk, paznokci i włosów.
- Na terenie Urzędu, noś identyfikator w miejscu widocznym (wzór – załącznik nr 1).
- Pracownicy tzw. pierwszego kontaktu (np. kancelaria, kasa) mają ujednolicone stroje, zapewnione przez pracodawcę, na podstawie odrębnego zarządzenia.

9. Dbanie o stanowisko pracy

Dbłość o wygląd Urzędu jest ważnym przejawem dbałości o jakość obsługi klienta. Uporządkowane i dobrze zorganizowane biurko ma wpływ na efektywność pracy oraz opinię jaką wyrabia sobie na nasz temat klient. Zadbaj o to, aby wizyta w Urzędzie zrobiła na nim wrażenie.

PAMIĘTAJ!

- Dbaj o porządek na swoim biurku, przechowuj na nim tylko przedmioty związane z wykonywaną pracą.
- Przechowuj na biurku tylko te dokumenty, które dotyczą aktualnie obsługiwanego klienta i rozpatrywanej dla niego sprawy.
- Dokumenty zakończonych spraw na bieżąco odkładaj na miejsce do tego przeznaczone.
- Miej w zasięgu spis przydatnych nr telefonów i kontaktów.
- Dbaj o swoje stanowisko pracy i dobre zagospodarowanie pomieszczenia.

10. Praca zdalna

Praca zdalna umożliwia organizację i wykonywanie pracy poza siedzibą Urzędu, z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. Pracownik może skorzystać z takiej formy wykonywania swoich zadań doraźnie i w razie potrzeby, pod warunkiem posiadania odpowiednich warunków technicznych. Praca zdalna daje możliwość elastycznej pracy oraz dużą swobodę. O powodzeniu pracy zdalnej decyduje wiele czynników, zarówno sytuacyjnych, jak i osobowościowych samego pracownika.

- a) Zgodę na pracę zdalną pracowników Urzędu Miejskiego wydaje pracodawca - Burmistrz Miasta, na pisemny wniosek pracownika zgodnie ze wzorem – Załącznik Nr 4.
- b) Uzupełniony wniosek o pracę zdalną załącz jako „nowy dokument” w zakładce „Dokumenty” w systemie eDokument2.
- c) W tytule wpisz „**wniosek o pracę zdalną imię i nazwisko**” oraz wykonaj czynność „zapisz”. Następnie dodaj plik „wniosek” (z dysku).
- d) Podpisz wniosek w formie papierowej lub elektronicznej („akceptacja” dokumentu w eDokument2 jest równoznaczna z jego podpisem).
- e) Przekaż wniosek do przełożonego w celu akceptacji (przekazanie w formie papierowej lub elektronicznej).
- f) Bezpośredni przełożony „Akceptuje” wniosek (podpis odręczny na wniosku w formie papierowej lub elektroniczna akceptacja w eDokument2).
- g) Jeśli bezpośrednim przełożonym jest osoba inna niż Burmistrz, akceptacja musi być dokonana przez wszystkich przełożonych w ramach struktury organizacyjnej.
- h) Jeśli bezpośrednim przełożonym jest Burmistrz przed wysłaniem wniosku do Burmistrza zadbaj o to, aby otrzymać akceptację ASI.
- i) Przełożony pracownika, który jako ostatni akceptował wniosek (lub ASI – jeśli jako ostatni akceptował wniosek) przekazuje załączony wniosek do podpisu Burmistrza **w eDokument2** - za pomocą polecenia: „Inne akcje” / „Przekazanie do podpisu elektronicznego”.
- j) Burmistrz akceptuje wniosek podpisem elektronicznym, przekazując do Sekretarza.
- k) Sekretarz przekazuje wniosek do kadr, w celu dołączenia do akt pracownika.
- l) W przypadku konieczności pracy na sprzęcie służbowym wypełnij wniosek dotyczący zgody na korzystanie ze sprzętu służbowego poza Urzędem.
- m) Na każdy dzień pracy zdalnej powinien być ustalony przez przełożonego - przed rozpoczęciem dnia pracy pracownika plan zadań. Może on być sporządzany codziennie lub na cały okres wskazany we wniosku o pracę zdalną.
- n) Na koniec każdego dnia pracy przekaz przełożonemu informację o realizacji zaplanowanych zadań, w formie elektronicznej, na rekomendowanym wzorze druku – Załącznik Nr 5 (formularz druku może być dostosowany do specyfiki i potrzeb przełożonego).
- o) Na koniec każdego tygodnia informacja o zaplanowanych i zrealizowanych zadaniach (w ramach pracy zdalnej), powinna być przekazana, w formie elektronicznej, do Szefa Pionu oraz Sekretarza Miasta. Może zaistnieć konieczność przekazania informacji o planowanych zadaniach do Administratora Systemów Informatycznych (ASI) ze względu na opiniowanie

przez ASI zapewnienia bezpieczeństwa informacji podczas pracy zdalnej (szczególnym obszarem ryzyka jest praca zdalna na sprzęcie prywatnym).

- p) Wydłużenie ścieżki obiegu wniosku o pracę zdalną wymaga odpowiedniego zaplanowania tej pracy i złożenia wniosku z odpowiednim wyprzedzeniem (ok 2-3 dni).

PAMIĘTAJ!

- Zanim zdecydujesz się na pracę online, przemyśl, czy Twoja sytuacja życiowo-mieszkaniowa Ci na to pozwala i czy jesteś na tyle zmotywowany, aby siebie samego kontrolować i zachęcać do wykonywania obowiązków zawodowych.
- W pracy zdalnej jesteś zdany na siebie, ważna zatem jest wewnętrzna motywacja, samodyscyplina i odpowiedzialność w wykonywaniu powierzonych zadań.
- Bądź zaangażowany w swoją pracę, zadbaj o odpowiedni sprzęt przystosowany do pracy, jaką będziesz wykonywał.
- Wszelkie problemy w zakresie obsługi informatycznej zgłaszaj za pomocą systemu elektronicznego helpdesk IT. Skrót do bazy wiedzy IT (rozwiązań informatycznych) udostępniona jest pulpicie, w folderze „Programy UM Bieruń”.

Praca zdalna, a praca Urzędu

W przypadku zamknięcia lub ograniczenia obsługi bezpośredniej w Urzędzie, zadania realizowane są wyłącznie w niezbędnym zakresie, w tym, w szczególności zapewniając porządek publiczny oraz zdrowie i bezpieczeństwo klientów.

PAMIĘTAJ!

- Na bieżąco wykonuj swoje obowiązki i załatwiasz sprawy.
- Zapewnij załatwienie sprawy drogą telefoniczną i korespondencyjną.
- Bądź dostępny pod telefonem, odbieraj niezwłocznie.
- W sytuacji losowej oraz w sprawie wymagającej podjęcia niezwłocznych działań administracyjnych, w celu załatwienia konkretnej sprawy umów się z klientem we wskazanym miejscu i czasie.

11. Monitoring i ewaluacja

W celu ciągłego doskonalenia jakości świadczonych usług przeprowadzana jest w Urzędzie zewnętrzna i wewnętrzna ocena jakości realizowanych usług.

Pracownik powinien dbać, aby przekazywać bezpośrednio przełożonemu informacje o uwagach, wnioskach i najczęstszych pytaniach oraz o sytuacjach problemowych, które wystąpiły w kontaktach z klientami. Informacje te są źródłem usprawnień w sposobie obsługi klientów.

Ocena zewnętrzna jakości usług realizowanych przez Urząd Miejski w Bieruniu przeprowadzana jest wśród Mieszkańców Bierunia / Klientów Urzędu, którzy załatwiają sprawy w Urzędzie bezpośrednio lub za pomocą narzędzi elektronicznych.

Badanie ma na celu ocenę stopnia satysfakcji Klienta oraz otrzymanie informacji zwrotnej w zakresie obszarów wymagających doskonalenia.

Ocena zewnętrzna prowadzona jest w Urzędzie w okresie 12 miesięcy począwszy od dnia przyjęcia niniejszych Standardów oraz wg zidentyfikowanych potrzeb – w kolejnych latach. Wzór kwestionariusza badania stanowi załącznik nr 3 do niniejszych Standardów.

Badania prowadzone są w formie papierowej i elektronicznej, a ich analiza prowadzona jest przez komórkę właściwą do spraw kontroli zarządczej lub audytu wewnętrznego.

Ocena wewnętrzna jakości realizowanych usług prowadzona jest w formie corocznej samooceny systemu zarządzania, przeprowadzanej wśród pracowników Urzędu. Wewnętrzna ocena w formie samooceny, zapewnia jednocześnie ocenę stopnia realizacji standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych, przyjętych Komunikatem Ministra Finansów.

Załącznik nr 1 do „Standardy obsługi klienta urzędu wykorzystujące narzędzia IT oraz zdalną pracę urzędników”

Wzór Identyfikatora



Dla kierowników komórek organizacyjnych i ich zastępców identyfikator dodatkowo zawiera stanowisko.

Formularz zapytania

W przypadku, gdy nie wiemy do kogo przełączyć rozmowę telefoniczną poinformuj Klienta, że:

*zapiszesz pytanie i przekażesz do właściwego pracownika w celu udzielenia odpowiedzi.
Dodaj, że oddzwonimy najszybciej, jak to będzie możliwe.*

Następnie **spisz zapytanie, nr telefonu** i ewentualnie imię i nazwisko (jeśli, to konieczne dla załatwienia sprawy)

Zapytanie:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Nr telefonu:

.....
.....

Imię i nazwisko Klienta – *jeśli to konieczne:* Pani/Pan

.....

Imię i nazwisko osoby, która przyjęła zapytanie

.....

Przekazano zapytanie do

.....

z prośbą o udzielenie odpowiedzi.

Bieruń, dnia: godzina:

Oddzwoniono/poinformowano w dniu.....

podpis (osoby odpowiedzialnej merytorycznie)

Uwaga: Formularz zapytania pozostaje u pracownika, który przyjął zapytanie.

BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA

Drogi Kliencie,

zwracamy się z prośbą o ocenę pracy naszego Urzędu. Dbłość o jakość usług jest naszym priorytetem, a poznanie Twojej opinii pomoże nam na skuteczne, efektywne i ciągle doskonalenie usług realizowanych dla naszych Mieszkańców.

Prosimy o zaznaczenie odpowiedzi:

A. uprzejmość, kultura obsługi Klienta:

- jestem zadowolona/y
- jestem niezadowolona/y

Uwagi:

.....
.....

B. wiedza i kompetencja pracownika Urzędu:

- jestem zadowolona/y
- jestem niezadowolona/y

Uwagi:

.....
.....

C. terminowość załatwiania sprawy:

- jestem zadowolona/y
- jestem niezadowolona/y

Uwagi:

.....
.....

D. uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy:

- jestem zadowolona/y
- jestem niezadowolona/y

Uwagi:

.....
.....

E. czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika:

- jestem zadowolona/y
- jestem niezadowolona/y

Uwagi:

.....
.....

F. dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność (BIP):

- jestem zadowolona/y
- jestem niezadowolona/y

Uwagi:

.....
.....

G. pomoc w wypełnianiu dokumentów:

- jestem zadowolona/y
- jestem niezadowolona/y

Uwagi:

.....
.....

H. Co możemy zrobić lepiej? proszę wymienić swoje oczekiwania:

.....
.....

Prosimy o wskazanie, w którym Wydziale lub Wydziałach rozpatrywana była Pani/Pana sprawa:

.....

Dziękujemy za udział w badaniu



Wypełnienie ankiety jest dobrowolne. Formularz jest anonimowy. Wypełnioną ankietę można składać listownie, elektronicznie (urząd@um.bierun.pl) lub bezpośrednio w Urzędzie – Kancelaria.

Bieruń, dnia

Wniosek o wykonywanie pracy zdalnej

.....

(imię i nazwisko)

.....

(stanowisko służbowe)

.....

(komórka organizacyjna)

.....

(email służbowy)

.....

(telefon)

Zwracam się z prośbą o wyrażenie zgody na wykonywanie pracy w formie pracy zdalnej w terminie do Prośbę uzasadniam

.....

.....

.....

osobistym służbowym*

Jednocześnie informuję, że pracę będę wykonywał na sprzęcie:

.....

(data i podpis pracownika)

Potwierdzam możliwość wykonywania pracy zdalnej z uwagi na specyfikę i charakter wykonywanej pracy oraz zakres obowiązków pracownika, jak również z zachowaniem zasad i obowiązujących regulacji w zakresie bezpieczeństwa informacji prawnie chronionych (w tym ochrony danych osobowych).

.....
.....
(akceptacja bezpośredniego przełożonego) (akceptacja szefa pionu)

Potwierdzam możliwość wykonywania pracy zdalnej na ww. sprzęcie, z zachowaniem zasad i obowiązujących regulacji w zakresie bezpieczeństwa danych przetwarzanych w systemach teleinformatycznych, zgodnie z postanowieniami Instrukcji Zarządzania Systemami Informatycznymi Urzędu Miejskiego w Bieruniu.

..... (akceptacja ASI)
Wyrażam zgodę:
(podpis Burmistrza)

*W przypadku pracy na sprzęcie służbowym wymagane jest wypełnienie **załącznika nr 6 do Polityki Bezpieczeństwa** w Urzędzie Miejskim w Bieruniu dotyczącego zgody na korzystanie ze sprzętu służbowego poza Urzędem.

Oświadczenie pracownika

W związku z podjęciem pracy zdalnej, oświadczam, że:

- 1) Znane mi są przepisy rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE. L Nr 119 z 4.05.2016, str. 1 oraz Dz. Urz. UE. L Nr 127 z 23.05.2018, str. 2) oraz z dokumenty Polityki Bezpieczeństwa i Instrukcji Zarządzania Systemem Informatycznym, wprowadzone w Urzędzie Miejskim w Bieruniu,
- 2) Niezależnie od sprzętu wykorzystywanego do pracy (służbowego lub prywatnego) zobowiązuję się do zachowania w tajemnicy przetwarzanych danych osobowych i sposobów ich zabezpieczeń, a także do przestrzegania zasad, instrukcji i procedur związanych z ochroną danych osobowych,
- 3) Jestem świadomy, że ponoszę pełną odpowiedzialność za wszystkie dokumenty (bez względu na formę utrwalenia), które są mi niezbędne do wykonywania pracy zdalnej.
- 4) Jestem świadomy/a, że do przetwarzania danych osobowych Pracodawcy są upoważnieni wyłącznie pracownicy i współpracownicy. Nie dopuszczę osób trzecich do komputera, telefonu i innych nośników przekazanych mi przez Pracodawcę oraz informacji w nich zawartych, w tym danych osobowych,
- 5) Zachowam dane Pracodawcy w poufności. Wszelkie notatki będę przechowywał/a zabezpieczone, tak by osoby trzecie nie miały do nich dostępu.

- 6) Wszystkie dane zapisywać będę na komputerze na dysku lokalnym X: u Pracodawcy.
- 7) Nie będę kopiować/zapisywać danych służbowych na komputer prywatny, prywatne pendrive'y i inne nośniki zewnętrzne.
- 8) Mam świadomość, że komputer, telefon i inne nośniki przekazane mi przez Pracodawcę służą wyłącznie do pracy służbowej – nie zainstaluję dodatkowego oprogramowania bez nadzoru działu IT, nie będę korzystał ze służbowego sprzętu w innych celach niż te związane z pracą.
- 9) Komputer, nośniki oraz dokumenty zabezpieczę w odpowiedni sposób przed dostępem osób nieupoważnionych,
- 10) Będę przestrzegać zasad korzystania z komputera i innych nośników zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie procedurami,
- 11) biorę pełną odpowiedzialność za przedmiotowy sprzęt oraz wszelkie dane w nim zawarte oraz zobowiązuję się w trakcie korzystania z niego do przestrzegania zasad dotyczących ochrony danych osobowych określonych w przepisach o ochronie danych osobowych oraz w Polityce Bezpieczeństwa i Instrukcji Zarządzania Systemem Informatycznym wdrożonymi w Urzędzie.
- 12) Mam świadomość odpowiedzialności karnej wynikającej z art. 107–108 ustawy o ochronie danych osobowych, a także z art. 130, 266-269c, 287 Kodeksu karnego.
- 13) **W przypadku braku możliwości spełnienia któregokolwiek z powyższych warunków, natychmiast poinformuję pracodawcę za pośrednictwem ASI (asi@um.bierun.pl)**

.....

(data i podpis pracownika)

Załącznik nr 6 do „Standardy obsługi klienta urzędu wykorzystujące narzędzia IT oraz zdalną pracę urzędników”

WYKAZ SPRAW MOŻLIWYCH DO ZAŁATWIENIA W KANCELARII

Wnioski składane bezpośrednio w Kancelarii
Referat Podatków
Zaświadczenie o stanie majątkowym
Biuro Windykacji
Zaświadczenie o niezaleganiu w podatkach lub stwierdzającego stan zaległości
Wydział Gospodarki Przestrzennej i Nieruchomości
Sporządzenie/zmiana planu zagospodarowania przestrzennego
Udzielenie informacji o przeznaczeniu terenu w planie zagospodarowania przestrzennego
Wypis i wyrys z planu zagospodarowania przestrzennego/studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego
Zaświadczenie o przeznaczeniu terenu w planie zagospodarowania przestrzennego - WYDAWANE TYLKO W CELU PRZEDŁOŻENIA DO URZĘDU SKARBOWEGO
Uwagi do projektu miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego wyłożonego do publicznego wglądu
Zmiana studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy
Uwagi do projektu zmiany studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy wyłożonego do publicznego wglądu
Wydzierżawienie gruntu gminnego
Ustalenie numeru porządkowego budynku
Zgłoszenie zamiaru wniesienia opłaty jednorazowej z tytułu przekształcenia prawa użytkowania wieczystego wraz z udzieleniem bonifikaty
Zaświadczenie o zgodności zamierzonego sposobu użytkowania obiektu budowlanego z ustaleniami obowiązującego planu zagospodarowania
Wydział Gospodarki Komunalnej
Wydanie zezwolenia na sprzedaż detaliczną napojów alkoholowych
Wniosek o przyznanie dodatku mieszkaniowego
Wniosek o wypłatę dodatku energetycznego
Wniosek o zawarcie umowy najmu lokalu mieszkalnego

Wniosek o wydanie zezwolenia na zajęcie pasa drogowego w celu prowadzenia handlu
Wniosek o wykup lokalu mieszkalnego
Wniosek o przydział mieszkania komunalnego
Wydanie zezwolenie na zajęcie pasa drogowego w celu prowadzenia robót
Wydział Ochrony Środowiska i Gospodarki Odpadami
Wydanie decyzji o środowiskowych uwarunkowaniach
Wydanie zezwolenia na prowadzenie działalności w zakresie opróżniania zbiorników bezodpływowych i transportu nieczystości ciekłych
Wydanie zaświadczenia o wpisie/zmianie zakresu wpisu do rejestru działalności regulowanej w zakresie odbierania odpadów od właścicieli nieruchomości
Wniosek o opiniowanie rocznego planu łowieckiego
Deklaracja dotycząca źródeł ciepła i źródeł spalania paliw
Wydział Nadzoru i Spraw Społecznych
Wniosek o przyznanie Karty Rodzina Trzy Plus
Wniosek o przyznanie stypendium dla studentów
Wydział Spraw Obywatelskich/Urząd Stanu Cywilnego – wnioski w formie papierowej są składane bezpośrednio w Wydziale