

**Zarządzenie Nr 194/2012r.
Burmistrza Gminy Kozienice
z dnia 24 lipca 2012r.**

w sprawie przyjęcia procesu obsługi interesariusza w Urzędzie Miejskim w Kozienicach.

Na podstawie art. 33 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2001r. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm.), w związku z § 21 ust. 2 Zarządzenia Nr 401/2009 Burmistrza Gminy Kozienice z dnia 10 grudnia 2009r. w sprawie określenia regulaminu organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Kozienicach **zarządzam co następuje:**

§ 1

Przyjmuje się proces obsługi interesariusza w Urzędzie Miejskim w Kozienicach zgodnie z załącznikiem do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Usprawnienie obsługi i poprawa komunikacji nastąpi poprzez:

1. Precyzyjne oznakowanie dojazdu do Urzędu Miejskiego;
 2. Wyłożenie w punkcie informacyjnym wizytówek Urzędu z takimi danymi jak: nazwa Urzędu, adres, numer telefonu, faxu, adresu e-mail, adres stron internetowych;
 3. Opracowanie procedury aktualizacji informacji zawartych na tabliczkach umieszczonych na drzwiach poszczególnych pokoi;
 4. Wznowienie procedury noszenia identyfikatorów przez pracowników;
- i należy ją wykonać do 31.12.2012r.

§ 3

Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy Kozienice.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia i podlega podaniu do informacji publicznej poprzez publikację w BIP i wywieszenie w INFOPUNKCIE.

Burmistrz Gminy Kozienice

dr inż. Tomasz Śmietanka



OBSŁUGA INTERESARIUSZA w Urzędzie Miejskim w Kozienicach

CEL

Celem ustanowienia procesu jest sprawna obsługa interesariuszy poprzez działanie kompetentne, zgodne z prawem, terminowe, aby osiągnąć satysfakcję i zadowolenie interesariuszy przy załatwianiu spraw w Urzędzie.

Tryb postępowania

W ramach procesu „Obsługa interesariusza” wydzielono dwa tryby:

- A) postępowanie informacyjne;
- B) postępowanie w przypadku spraw innych niż te, które zmierzają do udzielenia informacji.

TRYB A – postępowanie informacyjne

I. Punkt Obsługi Interesariusza.

Punkt Obsługi Interesariusza „INFOPUNKT” usytuowany jest w budynku Urzędu Miejskiego, ul. Parkowa 5 - na parterze – naprzeciwko drzwi wejściowych.

W INFOPUNKCIE znajduje się jedno stanowisko do bezpośredniej obsługi Interesariuszy.

Do głównych zadań INFOPUNKTU należy:

1. Przyjmowanie, ewidencjonowanie i rejestrowanie korespondencji od interesariuszy;
2. Udzielanie informacji interesariuszom o miejscu i sposobie załatwiania spraw w Urzędzie;
3. Wydawanie druków i formularzy niezbędnych do załatwienia spraw w Urzędzie;
4. Udzielanie interesariuszom pomocy w wypełnianiu formularzy i druków;
5. Rozpowszechnianie wydawnictw i gadżetów promujących Gminę Kozienice;
6. Prowadzenie ewidencji wyjść służbowych pracowników w czasie godzin pracy;

II. Interesariusz może uzyskać informacje na temat funkcjonowania Urzędu również w:

1. Sekretariacie Urzędu;
2. BIP oraz na urzędowej stronie internetowej WWW.kozienice.pl / publikowane telefony i adresy e-mailowe kadry zarządzającej, formularze druków do pobrania/;
3. moduł komunikacji z Burmistrzem poprzez stronę internetową / informacje o pracy Urzędu i jednostek podległych/ ;
4. elektroniczna skrzynka podawcza do składania dokumentacji w formie elektronicznej;

5. Internetowa Telewizja Kozienice /informacje z działalności Gminy/;
6. Wewnątrz budynku Urzędu/na parterze po prawej stronie od wejścia/ jest umieszczony komputer dla interesariuszy z dostępem do Internetu.

TRYB B - postępowanie przy załatwianiu spraw innych niż te, które zmierzają do udzielenia informacji

Interesariusze z „INFOPUNKTU” czy też sekretariatu są kierowani do pracowników poszczególnych wydziałów merytorycznych, którzy udzielają obsługi interesariuszowi zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Obsługa interesariuszy przez pracowników Urzędu Miejskiego w Kozienicach odbywa się zgodnie z zasadami zawartymi w Kodeksie Etyki pracowników UMK.

OBSŁUGA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH.

Przystosowanie Urzędu dla osób niepełnosprawnych:

1. wyznaczone są miejsca parkingowe;
2. podjazd dla osób niepełnosprawnych.

Wejście do budynku Urzędu – przy pomocy pracownika „INFOPUNKTU” nie powinno stwarzać przeszkód. Na parterze budynku również nie powinny występować przeszkody utrudniające poruszanie się osobom niepełnosprawnym.

Procedura obsługi osób niepełnosprawnych.

Po wejściu osoby niepełnosprawnej do budynku pracownik „INFOPUNKTU” jest zobowiązany do udzielenia takiej osobie pomocy poprzez udzielenie wnioskowanych informacji, skierowanie do merytorycznego wydziału, bądź poproszenie pracownika merytorycznego wydziału o przyjsie do „INFOPUNKTU” celem udzielenia informacji. W Urzędzie jest przeszkolona osoba w zakresie języka migowego. W przypadkach uniemożliwiających osobiste stawiennictwo w Urzędzie osób niepełnosprawnych, pracownicy wydziałów merytorycznych obsługują interesariuszy w jego miejscu zamieszkania.

CZAS PRACY URZĘDU.

Godziny pracy Urzędu zostały dostosowane do potrzeb interesariuszy i określone są w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu. Zostały również wywieszane na drzwiach wejściowych budynku.

Burmistrz, lub osoba zastępująca przyjmuje interesariuszy w sprawach skarg i wniosków w poniedziałki w godz. 13⁰⁰-17⁰⁰, środy w godz. 13⁰⁰ – 16⁰⁰, pozostali pracownicy przyjmują interesariuszy w godzinach pracy Urzędu.

Informacja o godzinach przyjęć w sprawach skarg i wniosków wywieszona jest na drzwiach sekretariatu.

SYSTEM OZNAKOWANIA WEWNĘTRZNEGO W URZĘDZIE.

Wewnątrz budynku /na parterze przy wejściu/ znajduje się czytelna tablica informacyjna z rozkładem i nazwą komórek organizacyjnych, numeracją pokoi oraz zakresem spraw załatwianych w poszczególnych pokojach.

Oznaczenie numerami i tabliczkami drzwi pokoi z podaniem nazwy komórki organizacyjnej, imion i nazwisk osób, które pracują w danym pokoju, zajmowanych przez nich stanowiskach oraz zakresie załatwianych spraw. Dla tabliczek wprowadzono jednolitą szatę graficzną.

Na każdym piętrze Urzędu są rozmieszczone dystrybutory z ciepłą i zimną wodą.

UBIÓR URZĘDNIKA.

Podstawowym obowiązkiem Urzędnika jest noszenie ubioru, który nie narusza dobrych obyczajów i jest odpowiedni do miejsca i czasu przebywania pracownika. Przy obsłudze interesariuszy, mężczyźni – długie spodnie, koszula, marynarka ; kobiety – kostium w stylu biznesowym – procedura opisana w Zarządzeniu Nr 402/2009 Burmistrza Gminy Kozienice z dnia 10 grudnia 2009 roku w sprawie ustalenia w Urzędzie Miejskim Regulaminu Pracy.

JAKOŚĆ USŁUG DLA KLIENTÓW.

Urząd dokonuje okresowego badania satysfakcji interesariuszy. Oceny dokonuje się na podstawie badania ankietowego – Zarządzenie Nr 190/2004 Burmistrza Gminy Kozienice z dnia 28 października 2004r. w sprawie zasad funkcjonowania ankiety w Urzędzie Miejskim o pracy Urzędu. Wyniki badania ankietowego są przedstawiane Burmistrzowi, na naradach kierownictwa Urzędu i naradach z pracownikami.

Urząd dba o podnoszenie kwalifikacji i umiejętności zawodowych pracowników, poprzez kierowanie pracowników na studia licencjackie, magisterskie, doktoranckie i podyplomowe oraz pozaszkolne formy kształcenia – Zarządzenie Nr 39/2011 Burmistrza Gminy Kozienice z dnia 18 marca 2011 w sprawie polityki szkoleniowej w Urzędzie Miejskim w Kozienicach.

Interesariusze mają prawo składania petycji, skarg i wniosków dotyczących działalności Rady, Burmistrza, pracowników Urzędu, Kierowników jednostek organizacyjnych Gminy – korespondencję w tych sprawach przyjmuje Sekretariat pok. 111 – Zasady i tryb rozpatrywania skarg i wniosków obywateli określa Załącznik Nr 3 do Regulaminu Organizacyjnego Urzędu i Statut Gminy Kozienice.

Burmistrz Gminy Kozienice
dr inż. Tomasz Śmietanka

