Obsługa na najwyższym poziomie

W Urzędzie Miejskim powstało Centrum Obsługi Klienta, które ma zapewnić obsługę urzędowych spraw na najwyższym poziomie.

– Zmieniamy organizację obsługi klienta, tak aby coraz więcej osób, załatwiających sprawę w dąbrowskim urzędzie, wyszła z niego zadowolona i usatysfakcjonowana poziomem obsługi. Za wzór postawiliśmy sobie poziom obsługi porównywalny do standardów obowiązujących w komercyjnych punktach usług, takich jak bank czy punkt telefonii komórkowej – o trwających właśnie zmianach opowiada **Beata Pisarczyk**, zastępca naczelnika Wydziału Marki Miasta, **Pełnomocnik Prezydenta Miasta ds. współpracy z otoczeniem**.

Reorganizacja pracy z klientem bezpośrednim to proces rozłożony na etapy. Pierwszy z nich to wprowadzenie **stanowiska Asystenta Klienta**, tzw. pierwszej pomocy dla klienta. Asystent już na wejściu do urzędu wita i dopytuje o rodzaj sprawy, którą klient chce załatwić. Pracownik pomaga w pobraniu biletu do systemu kolejkowego, dalej kieruje do odpowiedniego stanowiska obsługi, odpowiada na podstawowe pytania, dotyczące sposobu załatwienia spraw.

Zmianie uległa również organizacja holu głównego. Większość wydziałów merytorycznych ma swoje stanowisko na ladzie, gdzie przyjmowani są klienci (z zachowaniem zasad bezpieczeństwa związanych z nadal trwającym stanem epidemii). Pojawiło się też **czytelne i bardziej zrozumiałe oznakowanie** oraz nazewnictwo poszczególnych punktów. Tematycznie dobrane nazwy

wprost podpowiadają, gdzie podejść z konkretną sprawą. Jeśli pojawiają się wątpliwości – szybko rozwiewa je Asystent Klienta. Każdy pracownik obsługi bezpośredniej ma **identyfikator** z imieniem i nazwiskiem, co pomaga skrócić dystans w trakcie obsługi.

Przyjaźnie dla matki z dzieckiem, seniora, przedsiębiorcy…

Aby ułatwić klientom umawianie wizyt w urzędzie przez Internet, uruchomiliśmy **kalendarz.** Kalendarz zyskał nową, prostą szatę graficzną, rozszerzony został katalog wydziałów, do których można się umówić, większy jest też limit miejsc umawianych internetowo. Więcej na temat zasad działania kalendarza w artykule.

Wkrótce gotowy będzie **pokój dla matki z dzieckiem oraz kącik zabaw**. Dla klientów, których sprawa wymaga dłuższego spotkania z urzędnikiem i spokojnej rozmowy, przygotowujemy **punkt, w którym będzie można pochylić się nad dokumentami, wnioskami czy mapami, by ustalić niezbędne kwestie**.

Współpraca z In Postem

– Już w kwietniu rozpoczęliśmy rozmowy z In Postem na temat wprowadzenia **usługi „Urząd 24 – Podaj dalej”**. To **nowa usługa dla urzędów miast i gmin**, która pozwala mieszkańcom w szybki i bezpieczny sposób załatwić sprawę urzędową **przy pomocy paczkomatu**. To nasza odpowiedź na rosnące zapotrzebowanie w zakresie **bezkontaktowego i wygodnego załatwiania spraw** – wyjaśnia **Beata Pisarczyk**.

W pobliżu Urzędu Miejskiego w III kwartale zostanie **uruchomiony paczkomat, który będzie służył do obsługi wniosków i dokumentów 24h**. Będzie to jeden z pierwszych tego typu paczkomatów w Polsce. Na początku będzie można załatwić **sprawy z Wydziału Spraw Obywatelskich dotyczące rejestracji pojazdów**.

Wymagane dokumenty będzie można złożyć w dowolnym paczkomacie In Postu, a gotowy dowód rejestracyjny i tablice rejestracyjne będą do odbioru zgodnie z oczekiwaniem klienta. Więcej na temat nowej usługi można przeczytać tu. Dodatkowo jeden boks urzędowego paczkomatu będzie pełnił **funkcję całodobowej skrzynki podawczej, w której będzie można w dowolnym momencie zostawić dokumenty, które nie wymagają potwierdzenia odbioru**.

Kolejnym etapem usprawnienia obsługi klienta Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej będzie stworzenie **urzędowej infolinii**.

– Pracujemy nad tym, by **klient, pozostając w domu**, z dostępem do Internetu, mógł **wspólnie z pracownikiem urzędowego centrum telefonicznego wypełnić wniosek i złożyć go przy użyciu platformy e-Puap czy bankowości internetowej**. W tej chwili przygotowujemy odpowiednie zaplecze techniczne – wyjaśnia Beata Pisarczyk.

***

Gdzie załatwisz konkretną sprawę?

Pokój nr 3 – PRZEWOZY DROGOWE OSK/INSTRUKTORZY SKP/DIAGNOŚCI

Pokój nr 4 – POJAZDY

Stanowisko 1 – POJAZDY

Stanowisko 2 – POJAZDY

Stanowisko 3 – POJAZDY

Stanowisko 4 – POJAZDY

Stanowisko 5 – POJAZDY

Stanowisko 6 – POJAZDY

Stanowisko 7 – KIEROWCY

Stanowisko 8 – GOSPODARKA NIERUCHOMOŚCIAMI

Stanowisko 9 – URBANISTYKA I ARCHITEKTURA

Stanowisko 11 – OCHRONA ŚRODOWISKA

Stanowisko 12 – INFORMACJA PODATKOWA

Stanowisko 13 – INFORMACJA PODATKOWA

Stanowisko 14 – BIURO PODAWCZE

Stanowisko 15 – INFORMACJA

Stanowisko 17 – WPŁATY (WIECZYSTE UŻYTKOWANIE/ DZIERŻAWY/ OPŁATY KOMUNIKACYJNE)

Stanowisko 19 – WPŁATY (PODATKI/OPŁATY SKARBOWE)

Stanowisko 20 – DZIAŁALNOŚĆ GOSPODARCZA

Stanowisko 21 – DZIAŁALNOŚĆ GOSPODARCZA

Stanowisko 22 – SPRAWY MIESZKANIOWE

Stanowisko 23 – MZGO

Stanowisko 24 – FIRMY GEODEZYJNE

Stanowisko 25 – GEODEZJA

Stanowisko 26 – DOWODY OSOBISTE

Stanowisko 27 – DOWODY OSOBISTE

Stanowisko 28 – DOWODY OSOBISTE

Stanowisko 29 – DOWODY OSOBISTE

Stanowisko 30 – DOWODY OSOBISTE oraz Stanowisko nr 30 – EWIDENCJA LUDNOŚCI (zamienne)

Stanowisko nr 31 – EWIDENCJA LUDNOŚCI

Stanowisko nr 32 – EWIDENCJA LUDNOŚCI

Źródło: UM Dąbrowa Górnicza