

Urzędowe sprawy załatwisz przez paczkomat

Dąbrowa Górnicza dołączyła do miast, które współpracują z InPostem. W dąbrowskim Urzędzie Miejskim ruszyła właśnie usługa Paczkomat Urząd24, dzięki której mieszkańcy będą mogli załatwić wybrane urzędowe sprawy w sposób bezkontaktowy i to całodobowo.

– InPost Urząd 24 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 komfortowego załatwiania spraw. Stawiamy na wygodę i bezpieczeństwo klientów naszego urzędu, ale też na elastyczność w dostępie do usług. Dlatego bardzo cieszy fakt, że Dąbrowa Górnicza jest jednym z pierwszych miast w Polsce, w którym w ten sposób można załatwić część urzędowych spraw – mówi **Agata Kemon**, dyrektor Departamentu Zarządzania Kadrami i Urzędem, UM w Dąbrowie Górniczej.

*– Obecna sytuacja spowodowała konieczność spojrzenia na kanały komunikacji w nowy sposób. Nasze nawyki i przyzwyczajenia ulegają zmianie, zatem zmiany muszą podlegać również standardy obsługi klienta w Urzędzie Miejskim. Dbamy o to, by oferować szerszy wachlarz dostępności naszych usług, korzystamy z rozwiązań, które cieszą się popularnością wśród mieszkańców miasta. Na tyle, na ile to zależne od samorządów, upraszczamy i rozszerzamy sposób obsługi, licząc, że podążą za tym także ułatwienia w e-administracji, zwłaszcza w zakresie ogólnopolskich usług takich, jak rejestracja pojazdów. Uruchomione rozwiązania to na pewno nie ostatnie słowo w tym zakresie – zapewnia **Paweł Gradzik**, naczelnik Wydziału Spraw Obywatelskich.*

Zaczniemy od rejestracji pojazdu

Na początku za pośrednictwem urzędnika będzie można załatwić sprawy z **Wydziału Spraw Obywatelskich dotyczące rejestracji pojazdów**, a z czasem zakres usług będzie rozszerzany. Początkowo będzie można składać i odbierać dokumenty dotyczące takich zagadnień jak:

- rejestracja używanego pojazdu
- rejestracja pojazdu fabrycznie nowego
- rejestracja pojazdu sprowadzonego z zagranicy
- rejestracja pojazdu zabytkowego
- wyrejestrowanie / zbycie pojazdu
- wymiana dowodu rejestracyjnego
- wydanie wtórnika dowodu rejestracyjnego, pozwolenia czasowego, nalepki kontrolnej, znaku legalizacyjnego, karty pojazdu, tablic rejestracyjnych
- czasowa rejestracja pojazdu na wniosek strony
- czasowe wycofanie pojazdu z ruchu
- wydanie zaświadczenia z ewidencji pojazdów.

Jak załatwić sprawę w paczkomacie?

Dokumenty do urzędu mieszkańcy mogą nadawać w każdym paczkomacie na terenie Dąbrowy Górniczej. W tym celu:

- należy wejść na stronę: urząd24.inpost.pl/umdabrowagornicza, gdzie zamieszczony jest formularz do wypełnienia oraz linki do wniosków spraw, które można załatwić tą drogą,
- uiścić opłatę przelewem,

- wydrukować etykietę nadawczą,
- spakować dokumenty,
- dostarczyć do paczkomatu na terenie Dąbrowy Górniczej.

Obsługa procesu jest łatwa i intuicyjna, system prowadzi i podpowiada kolejne kroki. Umieszczona w wybranym paczkomacie koperta trafi następnie do wydziału UM odpowiedzialnego za realizację sprawy. Dokumentację zwrotną natomiast można odebrać wyłącznie w paczkomacie zlokalizowanym przy urzędzie przy wejściu głównym (ul. Graniczna 21) – jeśli dana sprawa dopuszcza taką opcję – lub osobiście. Informację o możliwym sposobie odbioru dokumentów przekaże urzędnik, który **skontaktuje się z mieszkańcem telefonicznie.** Jeśli mieszkaniec podejmie decyzję o **odbiorze dokumentów poprzez usługę paczkomatową, otrzyma SMS na podany przez siebie numer telefonu, w którym będzie podany kod oraz termin maksymalny odbioru w paczkomacie urzędowym.**

– Taka forma nadawania i odbierania przesyłek zyskuje na **popularności** przy zakupach czy korespondencji prywatnej. Jestem przekonana, że doskonale **sprawdzi się w kontaktach z urzędem** – ocenia Agata Kemon.

Obsługa klienta na najwyższym poziomie

Usługa Inpost Urząd24, to kolejne ułatwienie, jakie w tym roku zostało wprowadzone w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej. W połowie roku powstało tu **Centrum Obsługi Klienta**, które dba o zapewnienie obsługi na najwyższym poziomie.

– **Zmieniliśmy organizację obsługi klienta, tak aby coraz więcej osób, załatwiających sprawę urzędową, wyszło z dąbrowskiego UM zadowolonych i usatysfakcjonowanych poziomem obsługi.** Za wzór postawiliśmy sobie poziom obsługi porównywalny do standardów obowiązujących w komercyjnych

punktach usług, takich jak bank czy punkt telefonii komórkowej – o wprowadzonych 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. Pierwszym z nich było wprowadzenie stanowiska **Asystenta Klienta**, tzw. **pierwszej pomocy dla klienta**. Zmianie uległa również organizacja holu głównego. Większość wydziałów merytorycznych ma teraz swoje stanowisko na ładzie, gdzie stale przyjmowani są klienci (z zachowaniem wszelkich zasad bezpieczeństwa związanych ze stanem epidemii). Aby ułatwić umawianie wizyt w urzędzie przez internet, uruchomiony został również nowy **kalendarz** online.

Źródło: UM Dąbrowa Górnicza