

PROCEDURA OBSŁUGI KLIENTA Z UWZGLĘDNIENIEM OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI W URZĘDZIE GMINY KROTOSZYCE

1. Cel i przedmiot:

Celem niniejszej procedury jest dążenie do zapewnienia Klientowi, (w tym Klientowi ze szczególnymi potrzebami) maksymalnej satysfakcji z realizowanych przez Urząd Gminy Krotoszyce usług.

2. Terminologia

Ilekcroć w procedurze mowa jest o :

- 1) „Urzędzie” – należy przez to rozumieć Urząd Gminy Krotoszyce,
- 2) „Obsłudze Klienta” – należy przez to rozumieć ciąg działań oraz zachowań podejmowanych przez pracowników Urzędu ukierunkowanych na spełnienie oczekiwań i potrzeb Klienta,
- 3) „Sprawnej obsłudze Klienta” – należy przez to rozumieć podejmowanie bez zbędnej zwłoki przez pracowników Urzędu działań zmierzających do załatwienia sprawy zgłaszanej przez Klienta,
- 4) „Kliencie ze szczególnymi potrzebami ” – należy przez to rozumieć osobę, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami, (np. osoby z dysfunkcjami wzroku, osoby z dysfunkcjami słuchu, osoby z niepełnosprawnościami ruchowymi tj. poruszające się na wózkach inwalidzkich, o kulach, osoby z innymi niepełnosprawnościami oraz osoby z czasową

niepełnosprawnością, kobiety w ciąży, osoby starsze i osłabione, osoby z małymi dziećmi, z wózkami, osoby o nietypowym wzroście, itd.).

3. Zakres obowiązywania

3.1. Niniejsza procedura określa cały proces obsługi Klienta (z uwzględnieniem klienta ze szczególnymi potrzebami) w ramach realizowanych przez Urząd zadań.

3.2. Zapisy objęte niniejszą procedurą obowiązują pracowników na wszystkich stanowiskach administracyjnych oraz stanowiskach obsługi w Urzędzie.

3.3. Obsługa Klienta Urzędu odbywa się z wykorzystaniem:

- a) obowiązujących przepisów prawnych regulujących sposób załatwienia danej sprawy,
- b) opracowanych i ciągle doskonalonych regulaminów wewnętrznych podnoszących standard jakości obsługi,
- c) narzędzi teleinformatycznych.

4. Odpowiedzialności i kompetencje

Wszyscy pracownicy Urzędu zobowiązani są do kompleksowej obsługi klienta (w tym klienta ze szczególnymi potrzebami) w ramach swoich kompetencji stanowiskowych oraz do kierowania się niniejszymi zasadami w procesie obsługi klienta.

5. Szczegółowe zasady postępowania

5.1. W ramach obsługi klienta pracownicy Urzędu zobowiązani są do stosowania następujących zasad:

- a) zapewnienie sprawnej obsługi Klientów Urzędu,
- b) maksymalizację jakości poziomu świadczonych usług,
- c) sumienne i rzetelne wykonywanie obowiązków w oparciu o powszechnie obowiązujące przepisy prawa,
- d) standaryzację działań w zakresie obsługi Klientów w Urzędzie,
- e) doskonalenie wizerunku Urzędu jako przyjaznej instytucji
- f) wspieranie osób ze szczególnymi potrzebami,
- g) równe traktowanie klientów,
- h) budowanie dobrych relacji z Klientem i poszanowanie jego zdania,
- i) informowanie o przebiegu procesu załatwienia sprawy.

5.2. Etapy obsługi klienta w Urzędzie:

1. Wpływ sprawy do Urzędu,
2. Dekretacja sprawy,
3. Sprawdzenie kompletności dokumentów przez wskazanego do załatwienia sprawy pracownika,
 - a) skierowanie do uzupełnienia w przypadku braków formalnych,
 - b) rozpoczęcie załatwiania sprawy w przypadku kompletności dokumentacji
 - c) na wniosek Klienta udzielanie informacji o stanie realizacji sprawy,
4. Załatwienie sprawy, przygotowanie odpowiedzi,
5. Przesłanie odpowiedzi, kontakt z Klientem.

UWAGA:

W zakresie spraw dotyczących ewidencji i dowodów osobistych, ujętych w ramach stanowiska spraw społecznych i obywatelskich, składanie dokumentów jak i uzyskiwanie informacji odbywa się bezpośrednio w tej komórce.

6. Dostępność Urzędu Gminy Krotoszyce

Kontakt z Urzędem możliwy jest za pośrednictwem następujących narzędzi komunikacji:

- E-mail: ug@krotoszyce.pl
- Tel.: 76 887 84 21 w.11
- Platforma e-boy
- Poczta tradycyjną na adres: Urząd Gminy Krotoszyce, ul. Piastowska 46, 59-223 Krotoszyce.
- Skrytka Epuap: /Urząd_gminy_krotoszyce/skrytka lub /Urząd_gminy_krotoszyce/SkrytkaESP

7. Szczegółowe zasady postępowania obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami

7.1. Każdy z pracowników Urzędu Gminy Krotoszyce jest zobowiązany do wspierania osób ze szczególnymi potrzebami poprzez:

- wsparcie i asystę w załatwianiu spraw,
- wskazanie funkcjonujących rozwiązań, osób i ułatwień organizacyjnych,
- pomoc i wsparcie w trakcie ewakuacji,
- stosowanie zasad prostego języka w korespondencji do klientów.

7.2. Osoby ze szczególnymi potrzebami mogą korzystać z następujących udogodnień i wsparcia:

- a) miejsce postojowe dla osób niepełnosprawnych znajduje się bezpośrednio przed wejściem do budynku Urzędu,
- b) urząd dysponuje przenośną pętlą indukcyjną, która udostępniana jest każdorazowo przy obsłudze osób głuchoniemych,
- c) osobą pierwszego kontaktu odpowiedzialną za obsługę informacyjną i wsparcie komunikacyjne jest pracownik kancelarii Urzędu,
- d) przy głównym wejściu do Urzędu znajduje się domofon z przyciskami przydzielonymi do poszczególnych stanowisk pracowników Urzędu,
- e) urząd zapewnia informacje na temat rozkładu pomieszczeń w budynku w sposób wizualny,
- f) urząd umożliwia osobie uprawnionej dostęp do świadczenia usług tłumacza PJM (polski język migowy), SJM (system językowo-migowy), SKOGN (sposób komunikowania się osób głuchoniewidomych). Świadczenie to jest możliwe po uprzednim złożeniu Wniosku o zapewnienie tłumacza języka migowego, który znajduje się na stronie internetowej urzędu, platformie e-boy i stanowi załącznik do niniejszej procedury.

7.3. Obieg wniosku o zapewnienie tłumacza języka migowego:

- a) w celu uzyskania świadczenia tłumaczenia osoba uprawniona winna zgłosić taką potrzebę w dowolnej formie poprzez:
 - e- mail: ug@krotoszyce.pl
 - tel.: 76 887 84 21
 - platformę e-boy

- pocztą tradycyjną na adres: Urząd Gminy Krotoszyce, ul. Piastowska 46, 59-223 Krotoszyce

- skrytka Epuap: /Urząd_gminy_krotoszyce/skrytka lub /Urząd_gminy_krotoszyce/SkrytkaESP

b) wniosek powinien być złożony co najmniej na 3 dni robocze przed tym zdarzeniem, z wyłączeniem sytuacji nagłych,

c) dla osoby uprawnionej świadczenie jest bezpłatne,

d) wniosek o zapewnienie tłumacza języka migowego, składany przez osobę uprawnioną, po rejestracji w kancelarii przekazywany jest do pracownika merytorycznego do rozpatrzenia sprawy,

e) po akceptacji przez wyznaczoną osobę decyzyjną, pracownik merytoryczny podejmuje działania zmierzające do zawarcia umowy o świadczenie usługi z tłumaczem posiadającym kwalifikacje wnioskowane przez uprawnionego.

UWAGA:

Wejście do budynku Urzędu nie jest przystosowane dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich. Przestrzenie komunikacyjne budynku Urzędu nie są wolne od barier poziomych i pionowych.

8. Etapy obsługi osób niepełnosprawnych

8.1. W celu ustalenia charakteru załatwianej sprawy pracownik pierwszego kontaktu przeprowadza wstępną rozmowę z klientem,

8.2. Po ustaleniu przedmiotu sprawy pracownik, o którym mowa w pkt 8.1, informuje przełożonego w celu wskazania właściwego merytorycznie pracownika do rozpatrzenia sprawy,

8.3. Pracownik merytoryczny udaje się na parter budynku w celu kontaktu z osobą i ustalenia charakteru sprawy, w dalszej części procedura tak jak w pkt. 5.2, a w miarę możliwości sprawa winna być załatwiona w czasie tej samej wizyty w Urzędzie.

