

Świętokrzyski Urząd Wojewódzki w Kielcach

<http://www.kielce.uw.gov.pl/pl/biuro-prasowe/aktualnosci/1730,Standardy-obslugi-klienta.html>

10.05.2024, 02:10

Strona znajduje się w archiwum.

Standardy obsługi klienta

W Świętokrzyskim Urzędzie Wojewódzkim opracowane zostały „Standardy Obsługi Klienta”.

W Świętokrzyskim Urzędzie Wojewódzkim w Kielcach opracowane zostały „Standardy Obsługi Klienta”.

Łatwość w dostępie do informacji, czytelność udostępnianych danych, właściwe warunki obsługi, uprzejme zachowanie pracowników oraz czas jaki upływa od złożenia wniosku do momentu wydania decyzji- to główne założenia dokumentu. Standardy ustalone w obszarze organizacyjnym, informacyjnym, komunikacyjnym, obsługi osób niepełnosprawnych czy cudzoziemców mają poprawić jakość obsługi oraz zwiększyć satysfakcję klientów Urzędu. Nie są to nowotworzone rozwiązania. Stosowane dotychczas zasady zebrane zostały w jednym dokumencie.

„Standardy” mają nie tylko przypominać o obowiązkach pracowników, ale z drugiej strony zapewnić klientom, że do jakości obsługi przykładamy szczególną wagę. Każda osoba zgłaszająca się do Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego powinna być pewna, iż spotka się z zainteresowaniem pracownika jego sprawą, uzyska zgodną z prawem odpowiedź, zostanie skierowana do właściwego Wydziału, a jeśli to możliwe załatwi sprawę przy pierwszej wizycie. Docelowo chcemy, aby petent miał możliwość kompleksowego załatwienia sprawy Przekierowywanie numerów telefonów czy odbioru poczty elektronicznej ma zapewnić, iż każdy telefon i każdy mail zostanie szybko odebrany.

Zarówno w Biurze Obsługi Klienta, jak i na stronach internetowych istnieje możliwość pobrania gotowych druków i formularzy do wypełnienia. W Urzędzie przygotowaliśmy stoliki dla klientów umożliwiając rozłożenie przyniesionych dokumentów i spokojne ich przygotowanie pod okiem wykwalifikowanego pracownika. Sprawy załatwiane są z zachowaniem zasad przejrzystości i otwartości.

Staraliśmy się usunąć bariery architektoniczne, tak aby Urząd stał się przyjazny dla osób niepełnosprawnych. W razie potrzeby można skorzystać z pomocy pracownika posługującego się językiem migowym. Również strona internetowa wyposażona została w szereg udogodnień dla osób niepełnosprawnych.

Jakość obsługi winna być współtworzona z klientami Urzędu, stąd pytamy o ich potrzeby i oczekiwania. Swoje uwagi można zgłaszać korzystając z ankiety dostępnej w Biurze Obsługi Klientów, w sekretariatach poszczególnych Wydziałów oraz na stronie internetowej.



Drukuj

Generuj PDF

Powiadom

Powrót

