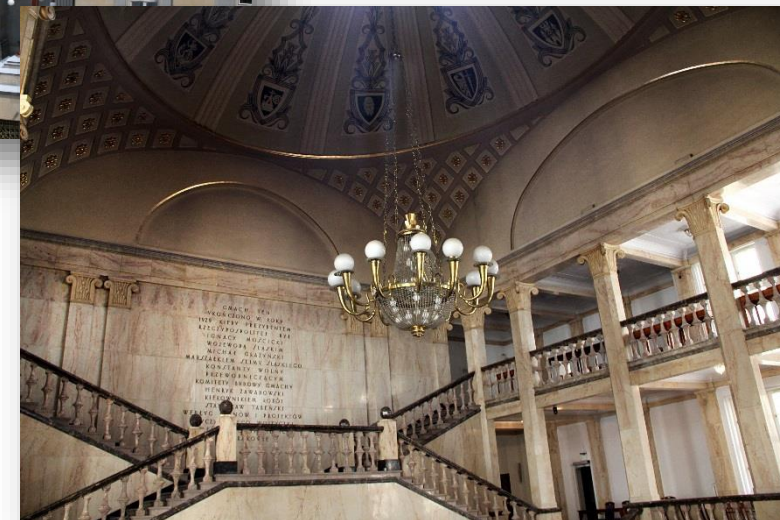




PAKIET OBYWATELSKI WOJEWODY ŚLĄSKIEGO URZĄD OTWARTY NA OBYWATELA

- budynek zabytkowy
od 2012 r. pomnik historii
- kubatura gmachu: 161.474 m³
- ponad 600 pomieszczeń, 1.300 okien
- łączna długość korytarzy: ponad 6 km
- Sala Sejmowa, Marmurowa, Złota...





Jak się tu odnaleźć!?



OBYWATEL W CENTRUM UWAGI...

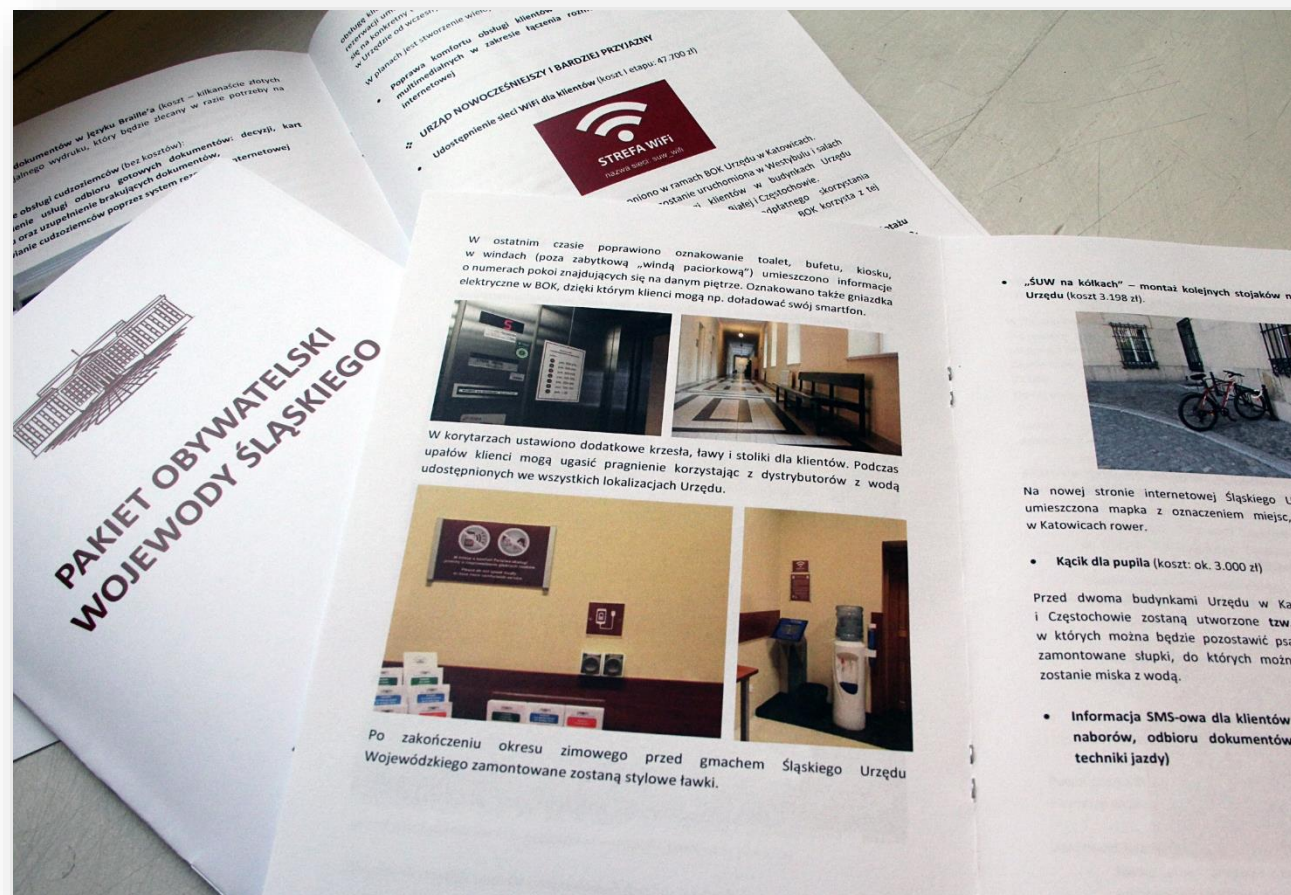


ŚLĄSKI URZĄD WOJEWÓDZKI

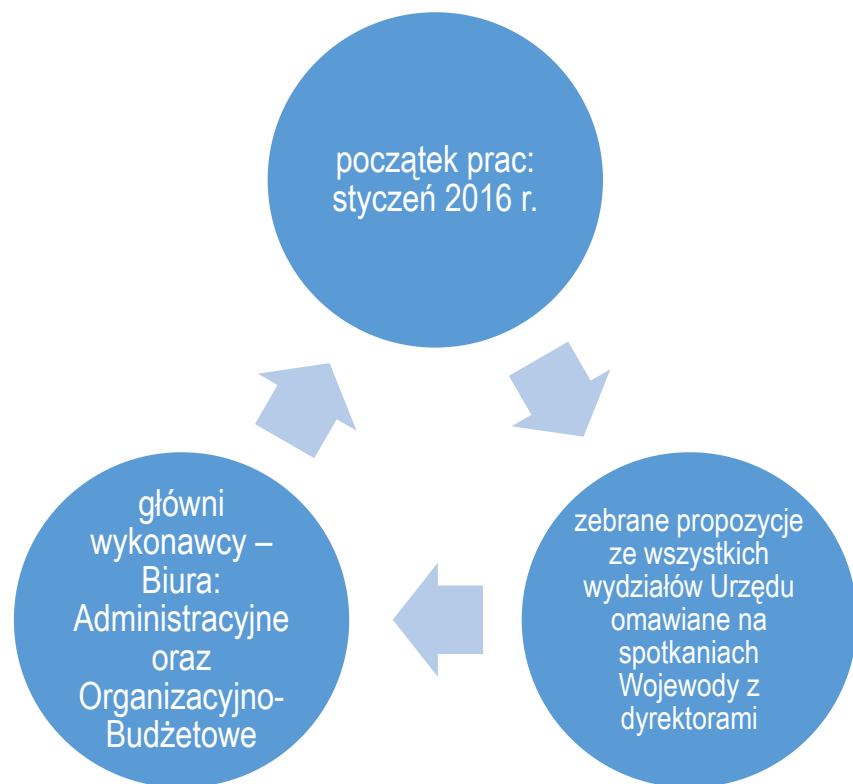
„Mieszkańcy mają czuć się tu jak w domu i wiedzieć, że wszystkie sprawy będą rozpatrzone z zaangażowaniem i atencją.”

Wojewoda Śląski Jarosław Wieszorek

grudzień 2016 r.



PRACE NAD PAKIETEM OBYWATELSKIM



PRACE NAD PAKIETEM OBYWATELSKIM

- cel: 3 x S:
Szybko – Sprawnie –
Satysfakcjonująco
- zgrany zespół: zaangażowanych
kilkadziesiąt osób
- ciągle udoskonalanie



ŁATWIEJSZY KONTAKT Z URZĘDEM

- kontakt z konsultantami BOK za pośrednictwem czatu na stronie internetowej Urzędu *(bez kosztów)*
- punkty paszportowe w Zabrze i Raciborzu *(jedynie koszty wyposażenia)*
- „Soboty paszportowe” *(bez kosztów)*



ŁATWIEJSZY KONTAKT Z URZĘDEM

- przygotowanie dokumentów w języku Braille'a (*koszt – kilkanaście złotych za stronę specjalnego wydruku, który będzie zlecany w razie potrzeby na zewnątrz*)
- usprawnienie obsługi cudzoziemców m.in. poprzez wydzielenie usługi odbioru gotowych dokumentów (*bez kosztów*)



URZĄD NOWOCZEŚNIEJSZY I BARDZIEJ PRZYJAZNY

- udostępnienie sieci WiFi dla klientów
(koszt I etapu: 47.700 zł)
- możliwość płacenia kartą płatniczą
(bez kosztów)
- obsługa z pierwszeństwem dla kobiet w ciąży i niepełnosprawnych w BOK w Katowicach oraz w Bielsku-Białej i Częstochowie *(bez kosztów)*



URZĄD NOWOCZEŚNIEJSZY I BARDZIEJ PRZYJAZNY

- skrócone połączenia telefoniczne dla osób ze schorzeniami, tzw. „głuchy telefon” *(bez kosztów)*
- patrol ratunkowy, który udzieli natychmiastowej pomocy klientowi lub pracownikowi Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego *(koszt 1.000 zł)*



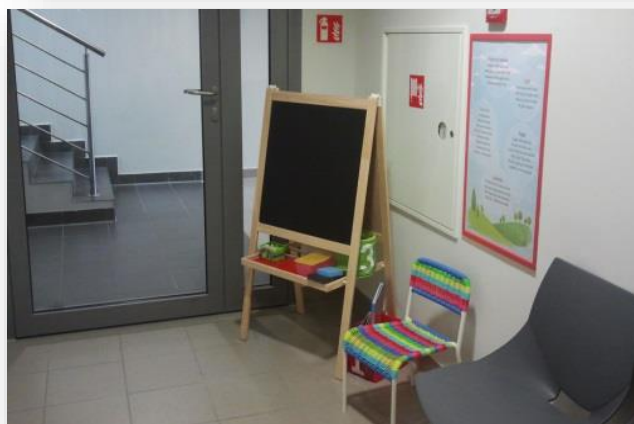
URZĄD NOWOCZEŚNIEJSZY I BARDZIEJ PRZYJAZNY

- otwarcie punktu fotograficznego dla klientów w Częstochowie *(bez kosztów)*
- nieodpłatne udostępnianie zdjęć paszportowych w wersji elektronicznej wykonanych w punkcie FOTO w Katowicach *(bez kosztów)*



URZĄD NOWOCZEŚNIEJSZY I BARDZIEJ PRZYJAZNY

- kącki dla dzieci w Katowicach, Bielsku-Białej i Częstochowie, pokój dla rodzica z dzieckiem w Bielsku-Białej (*łącznie koszt 3.825 zł*)
- instalacja przewijaków w Katowicach – budynek przy ul. Powstańców 41a (*koszt 3.300 zł*)
- udostępnienie telewizorów w BOK, na których wyświetlane są bajki i serwisy informacyjne (*koszt 3.600 zł*)



URZĄD NOWOCZEŚNIEJSZY I BARDZIEJ PRZYJAZNY

- poprawa oznakowania w Urzędzie –
tablice informacyjne, tablice
panelowe i wskazówki dla klientów
we wszystkich lokalizacjach Urzędu
(koszt I etapu: 23.000 zł)



URZĄD NOWOCZEŚNIEJSZY I BARDZIEJ PRZYJAZNY

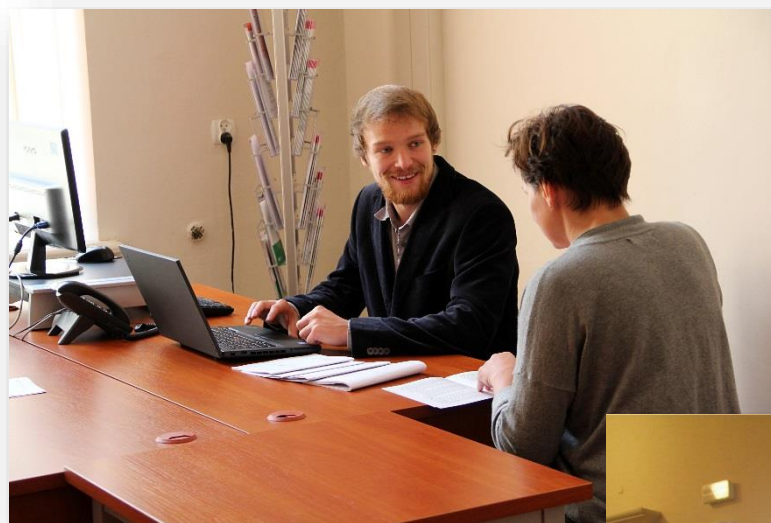
- „ŚUW na kółkach” – montaż kolejnych stojaków na rowery dla klientów Urzędu (*koszt: 3.198 zł*)
- ławki przed Urzędem (*koszt: 2.000 zł*)
- informacja SMS-owa dla klientów Urzędu o stanie ich sprawy (w zakresie naborów, odbioru dokumentów z Archiwum, świadectwa instruktora techniki jazdy) (*bez kosztów*)
- „Asystent klienta” (*bez kosztów*)



Urząd „w punkt”:

- punkt porad prawnych
- punkt informacyjny ZUS
- punkt wsparcia dla repatriantów

(bez kosztów)



- informatory dla klientów Urzędu: dla cudzoziemców, informator paszportowy, dla rodzin z zakresu polityki społecznej
(łącznie koszt 10.646,50 zł)



Social media w Urzędzie:

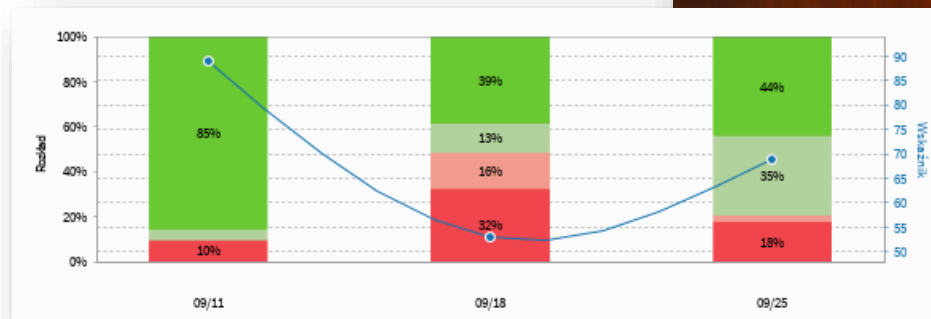
- Facebook
(188 tys. odsłon we wrześniu)
- Twitter
- Instagram



PAKIET OBYWATELSKI – BADANIE HAPPYORNOT

Badanie satysfakcji klienta:

HappyOrNot





Katowice / 12.06.17 – 11.09.17

Jak oceniasz wprowadzenie "sobót paszportowych"?



71% pozytywnych

Łącznie komentarzy: 912

Bardzo pozytywnie 59%, Pozytywnie 12%, Negatywnie 7%, Bardzo negatywnie 22%

HAPPYORNOT



Katowice / 11.09.17 – 04.10.17

Jak oceniasz nową stronę internetową Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego (www.katowice.uw.gov.pl)?



75% pozytywnych

Łącznie komentarzy: 95

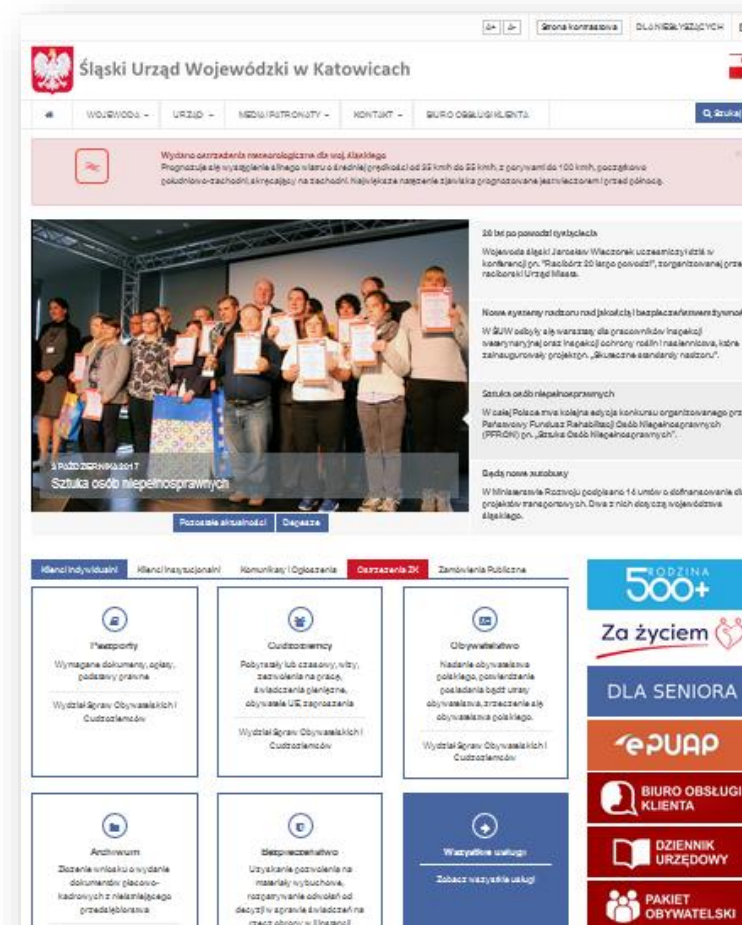
Bardzo pozytywnie 56%, Pozytywnie 19%, Negatywnie 6%, Bardzo negatywnie 19%

HAPPYORNOT

PAKIET OBYWATELSKI – NOWA STRONA INTERNETOWA

Nowa strona internetowa:
www.katowice.uw.gov.pl

- przejrzysta
- komunikatywna
- funkcjonalna dzięki „kafelkom”
- intuicyjna
- interaktywna
- multimedialna



PAKIET OBYWATELSKI – NOWA STRONA INTERNETOWA

Nowa strona internetowa:
www.katowice.uw.gov.pl

- członkowie zespołu projektowego (9 osób)
- wyznaczeni w wydziałach Urzędu redaktorzy (15 osób)
- pozostali pracownicy biorący udział w pracach, m.in. przy redagowaniu, wprowadzaniu danych za pomocą edytora CMS (51 osób)



The screenshot displays a web page for the 'Tłumacz języka migowego' (Sign Language Interpreter) service. On the left is a navigation menu for 'Biuro Obsługi Klienta' (Customer Service Office) with items like 'Aktualności', 'Nasze usługi', 'Udogodnienia dla klientów', 'Kasa Urzędu', 'Punkt fotoksero', 'Sposoby dostarczania dokumentów do Urzędu', 'System kolejkowy', 'Tłumacz języka migowego' (highlighted), 'Godziny otwarcia', 'Plan BOKu', 'Jak dojechać', 'Kontakt', 'Pakiet Obywatelski Wojewody Śląskiego', and 'Napisz do nas'. The main content area features a video player showing a man in a black shirt signing. Above the video is a text box: 'Usługi tłumacza języka migowego na rzecz naszych Klientów świadczą pracownicy Polskiego Związku Głuchych – Oddziału Śląskiego.' Below the video, there is a paragraph: 'We wtorki w godzinach od 12:00 do 16:00 oraz w piątki od 10:00 do 14:00 (stanowisko nr 4, pok. 118), tłumacz języka migowego służy pomocą w załatwieniu spraw osobom niesłyszącym i słabosłyszącym.' At the bottom, another paragraph states: 'Klienci Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego chcący załatwić swoje sprawy w budynku w Bielsku-Białej lub Częstochowie mają możliwość skorzystania z usług tłumacza języka migowego za pomocą komunikatora internetowego. W tym celu należy, po przybyciu do Urzędu w Bielsku-Białej lub Częstochowie, zgłosić chęć rozmowy z tłumaczem pracownikowi Urzędu. Pracownicy są dostępni we wtorki w godzinach 12:00 - 15:30 oraz w piątki w godzinach 10:00 - 14:00.'

PAKIET OBYWATELSKI – NOWA STRONA INTERNETOWA



Nowa strona internetowa:
www.katowice.uw.gov.pl

- układ kafelkowy

Paszporty

Jeśli Twój paszport stracił ważność lub chcesz go wymienić przed zaplanowanym wycieczką, nawet jeżeli nie utracił jeszcze ważności, odwiedź jeden z punktów paszportowych i złożź wniosek paszportowy już dziś! Jak wskazują statystyki, co roku w okresie wakacyjnym odnotowuje się wzmożone zainteresowanie klientów sprawami paszportowymi, przez co narażasz się na oczekiwanie w kolejce i miesięczne oczekiwanie na odbiór gotowego paszportu

Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców

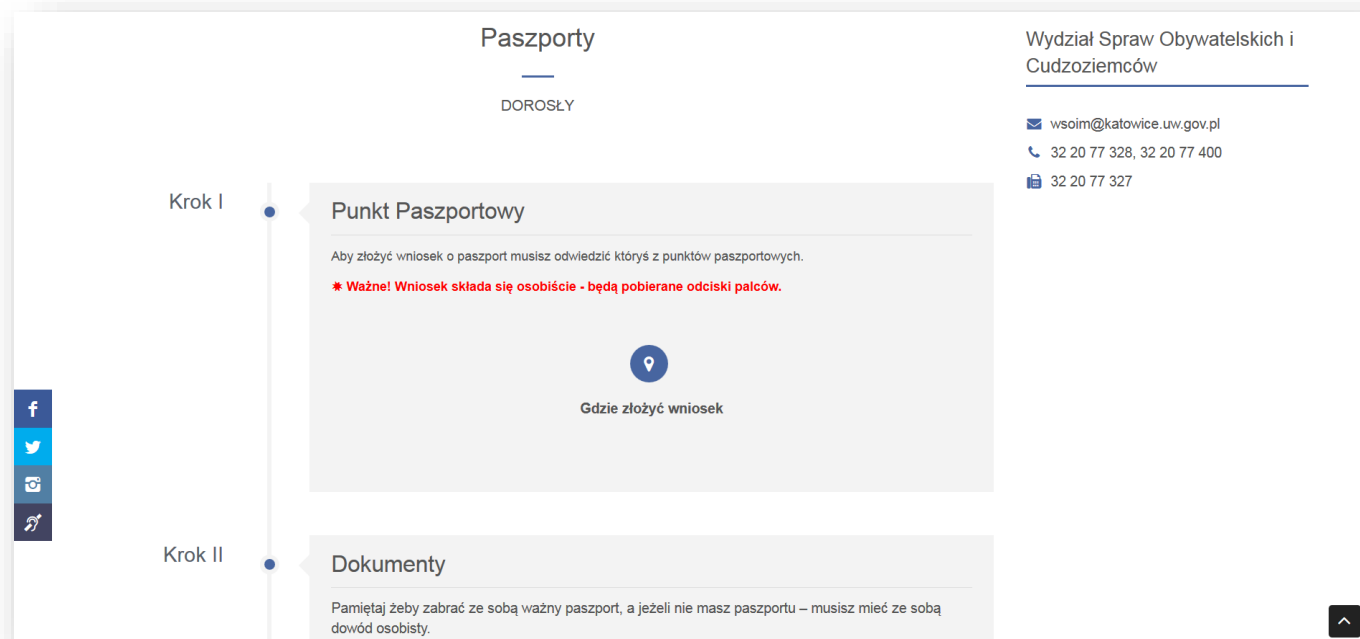
✉ wsoim@katowice.uw.gov.pl
☎ 32 20 77 328, 32 20 77 400
📠 32 20 77 327

DOROSŁY **DZIECKO** **UTRATA PASZPORTU** **WYMIANA PASZPORTU** **ODBIÓR PASZPORTU**

Opłaty paszportowe **Formularz wniosku o paszport** **Gdzie złożyć wniosek**

Nowa strona internetowa:
www.katowice.uw.gov.pl

- usługi w postaci kroków



The screenshot shows a web interface for the 'Paszporty' (Passports) service, specifically for 'DOROSŁY' (Adults). The page is titled 'Paszporty' and 'DOROSŁY'. It features a step-by-step process with two steps: 'Krok I' and 'Krok II'. 'Krok I' is titled 'Punkt Paszportowy' and includes instructions: 'Aby złożyć wniosek o paszport musisz odwiedzić któryś z punktów paszportowych.' and a red warning: '* Ważne! Wniosek składa się osobiście - będą pobierane odciski palców.' Below this is a location pin icon and the text 'Gdzie złożyć wniosek'. 'Krok II' is titled 'Dokumenty' and includes instructions: 'Pamiętaj żeby zabrać ze sobą ważny paszport, a jeżeli nie masz paszportu – musisz mieć ze sobą dowód osobisty.' The page also includes contact information for the 'Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców' (Department of Citizen and Foreign Affairs) with an email address 'wsoim@katowice.uw.gov.pl' and phone numbers '32 20 77 328, 32 20 77 400' and '32 20 77 327'. Social media icons for Facebook, Twitter, and Instagram are visible on the left side of the page.

PAKIET OBYWATELSKI – NOWA STRONA INTERNETOWA



Nowa strona internetowa:
www.katowice.uw.gov.pl

- funkcjonalne rozwiązania jak np. książka teleadresowa

The screenshot shows the 'Książka teleadresowa' (Telephone Directory) web application. The page title is 'Książka teleadresowa' and the breadcrumb is 'Książka teleadresowa'. The interface includes a left sidebar with navigation options: 'Kontakt', 'Dane podstawowe', 'Godziny otwarcia', 'Jak dojechać', 'Sposoby dostarczania dokumentów/ESP', 'Książka telefoniczna urzędu', 'Wydziały', 'Szukaj', and 'Newsletter'. The main content area has two tabs: 'Znajdź osobę' (selected) and 'Znajdź wydział'. The search form includes fields for 'Imię', 'Nazwisko', 'Stanowisko', 'Numer pokoju', 'Lokalizacja', 'E-mail', 'Nr tel.', and 'Nr tel. wewnętrznego'. There is also a 'Dodatkowe informacje' (Additional information) text area. Social media icons for Facebook, Twitter, and Instagram are visible on the left side of the sidebar.

PAKIET OBYWATELSKI – NOWA STRONA INTERNETOWA



Nowa strona internetowa:
www.katowice.uw.gov.pl

Koszt...

1.000 zł?

10.000 zł?

100.000 zł?

Biuro Obsługi Klienta

Biuro Obsługi Klienta / Napisz do nas

Biuro Obsługi Klienta
Aktualności
Nasze usługi >
Udogodnienia dla klientów >
Kasa Urzędu
Punkt foto/ksero
Sposoby dostarczania dokumentów do > Urzędu
System kolejkowy
Tłumacz języka migowego
Godziny otwarcia >
Plan BOKu
Jak dojechać
Kontakt

Aby skontaktować się ze Śląskim Urzędem Wojewódzkim w Katowicach prosimy wysłać wiadomość za pośrednictwem poniższego formularza.

Podany formularz służy wyłącznie do kontaktu w sprawach związanych z bieżącym funkcjonowaniem Urzędu. Nie jest przeznaczony do załatwiania spraw urzędowych. **Jednocześnie zachęcamy do zapoznania się z odpowiedziami na najczęściej zadawane pytania:** <http://www.archiwalnastrona.slask.eu/urząd/porady.html#tresc>

* UWAGA!

Wszystkie pisma, wnioski, skargi, załączniki i inne dokumenty prosimy przesyłać za pomocą platformy ePUAP lub za pośrednictwem poczty tradycyjnej.

Napisz do nas

Tytuł pytania:

Treść pytania:

A Tekst podstawowy ▾ Pogrubienie Kursywa Podkreślenie

PAKIET OBYWATELSKI – NOWA STRONA INTERNETOWA



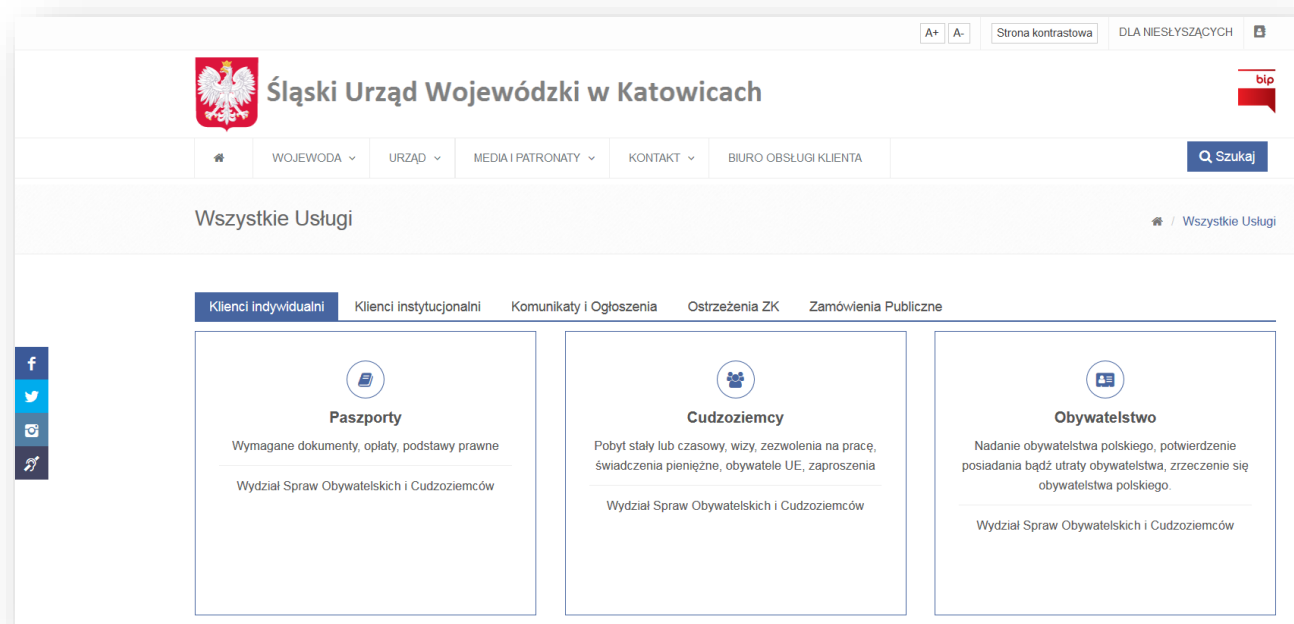
Nowa strona internetowa:
www.katowice.uw.gov.pl

Koszt...

ok. 70 zł



Jedynym kosztem był zakup licencji szablonu strony...



Innowacyjność w administracji publicznej – rozrzutność czy inwestycja?

Dziękuję za uwagę

*Jacek Lindel
starszy inspektor wojewódzki
koordynator BOK*