

❖ ŁATWIEJSZY KONTAKT Z URZĘDEM

- **Kontakt z konsultantami Biura Obsługi Klienta za pośrednictwem czatu na stronie internetowej Urzędu (bez kosztów)**

Do tej pory poprzez czat kontaktowało się z konsultantami BOK ponad 220 osób.

- **Punkty paszportowe w Zabrze i Raciborzu (bez kosztów)**

Od czerwca 2016 r. działa w Zabrze, w Urzędzie Miasta przy ul. Wolności 286 punkt paszportowy. Możliwe jest tam złożenie wniosku paszportowego oraz odebranie gotowego dokumentu. W połowie 2017 r. otwarty zostanie kolejny punkt paszportowy – w Raciborzu, przy ul. Batorego 8/2 – będzie w nim również prowadzona kompleksowa obsługa paszportowa.

- **„Soboty paszportowe” – akcja dla klientów Urzędu, podczas której można załatwić sprawy paszportowe w Katowicach, Bielsku-Białej i Częstochowie**



W 2016 roku akcja cieszyła się bardzo dużym zainteresowaniem klientów Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego – w Oddziale Paszportowym w Katowicach oraz w Terenowych Delegaturach w Bielsku-Białej i Częstochowie przyjmowano średnio podczas każdej z sobót paszportowych ok. 200 wniosków, wydawano – około 40 paszportów. Dlatego także w roku 2017 akcja „Soboty paszportowe” będzie kontynuowana: 18 marca, 22 kwietnia, 20 maja, 10 czerwca i 15 lipca.

- **Przygotowanie dokumentów w języku Braille’a** (koszt – kilkanaście złotych za stronę specjalnego wydruku, który będzie zlecany w razie potrzeby na zewnątrz)
- **Usprawnienie obsługi cudzoziemców** (bez kosztów):
 - **wydzielenie usługi odbioru gotowych dokumentów: decyzji, kart pobytu oraz uzupełnienie brakujących dokumentów,**
 - **umawianie cudzoziemców poprzez system rezerwacji internetowej**



W ramach systemu kolejkowego klienci naciskający przycisk z nazwą „Pobyt cudzoziemców spoza UE”, mają możliwość na kolejnym ekranie wyboru dwóch usług: składania wniosków lub odbioru dokumentów. To rozwiązanie przyspiesza

obsługę klientów oczekujących na odbiór gotowych dokumentów. Z kolei system rezerwacji umożliwi cudzoziemcom załatwiających sprawy pobytowe umówienie się na konkretny termin. Dzięki temu cudzoziemcy nie muszą oczekiwać w kolejce w Urzędzie od wczesnych godzin porannych.

W planach jest stworzenie wielojęzycznej infolinii dla cudzoziemców.

- **Poprawa komfortu obsługi klientów – wdrożenie nowych rozwiązań multimedialnych w zakresie łączenia rozmów telefonicznych i strony internetowej**

❖ **URZĄD NOWOCZEŚNIEJSZY I BARDZIEJ PRZYJAZNY**

- **Udostępnienie sieci WiFi dla klientów (koszt I etapu: 47.700 zł)**



W pierwszym etapie WiFi udostępniono w ramach BOK Urzędu w Katowicach.

Do końca I kwartału 2017 r. sieć WiFi zostanie uruchomiona w Westybulu i salach reprezentacyjnych oraz miejscach obsługi klientów w budynkach Urzędu w Katowicach przy ul. Powstańców 41a, w Bielsku-Białej i Częstochowie.

Dzięki sieci WiFi klienci mają możliwość nieodpłatnego skorzystania z bezprzewodowego dostępu do internetu – codziennie w BOK korzysta z tej możliwości jednocześnie ok. 20 osób.

- **Możliwość płacenia kartą płatniczą w Katowicach – w ramach pilotażu Ministerstwa Rozwoju, do marca 2017 r. Jeśli pilotaż powiedzie się, docelowo zapłata kartą płatniczą będzie też możliwa w Bielsku-Białej i Częstochowie (sprawa uzgadniana z Ministerstwem Rozwoju)**



Do tej pory z formy płatności bezgotówkowej skorzystało ponad 500 osób, dokonując wpłat na łączną kwotę ok 50.000 zł.

- **Skrócone połączenia telefoniczne dla osób ze schorzeniami tzw. „głuchy telefon”** (bez kosztów)

Tzw. „głuchy telefon” – pomoc osobom, które mają problem z bezpośrednim komunikowaniem się (np. nie mówią), a które chcą poprosić o pomoc dzwoniąc na numer 112.

Taka osoba, po wcześniejszym zarejestrowaniu się w programie – administratorem jej danych jest gmina, w której mieszka – wybierając numer 112, daje sygnał, że potrzebuje pomocy. Operator numeru 112 – bez konieczności prowadzenia jakiegokolwiek rozmowy – wie, z kim ma do czynienia, bo otrzymuje automatycznie informację o danych osoby dzwoniącej (nazwisko, adres, telefon) oraz o jej chorobie, a także o danych osobowych i kontaktowych jej opiekuna. Dzięki temu programowi może natychmiast przekazać zgłoszenie do Państwowego Ratownictwa Medycznego, celem błyskawicznego udzielenia pomocy osobie kontaktującej się przy pomocy „głuchego telefonu”.

Pilotaż programu dotyczy na razie osób mieszkających w Katowicach (zostało podpisane porozumienie między Dyrektorem Generalnym Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego i Prezydentem Miasta Katowice). Dobrowolną deklarację uczestnictwa w nim zgłosiło na początku **348 osób**.

Baza osób niepełnosprawnych została dwukrotnie zaktualizowana. Obecnie liczy **148 osób**.

Od 1 maja do 29 listopada 2016 r. osoby zarejestrowane w bazie wykonały łącznie **149 połączeń** na numer alarmowy 112. Spośród nich **87** to były zgłoszenia fałszywe lub bezzasadne, co stanowi 58% wszystkich połączeń.

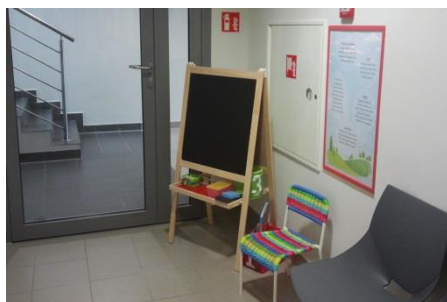
- **Obsługa z pierwszeństwem dla kobiet w ciąży i niepełnosprawnych w Biurze Obsługi Klienta w Katowicach oraz w Bielsku-Białej i Częstochowie (bez kosztów)**



- **Otwarcie punktu fotograficznego dla klientów w Częstochowie (bez kosztów; obsługa została powierzona firmie zewnętrznej)**
- **Nieodpłatne udostępnianie zdjęć paszportowych w wersji elektronicznej wykonanych w punkcie FOTO w Katowicach – klienci otrzymują swoje zdjęcie na wskazany adres e-mail (bez kosztów)**



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



- **Patrol ratunkowy, który udzieli natychmiastowej pomocy klientowi lub pracownikowi Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego (koszt 1.000 zł)**

Zatrudnieni w Centrum Powiadamiania Ratunkowego, pracujący na czterech zmianach, ratownicy medyczni działają również w ramach utworzonego patrolu ratunkowego, który został wyposażony w specjalistyczną torbę ratowniczą i dysponuje defibrylatorem. Kiedy następuje wezwanie Zespołu Ratownictwa Medycznego, za pośrednictwem numeru 112 (bo ktoś w Urzędzie np. stracił przytomność lub zasnął), na miejsce zdarzenia kierowany jest również patrol ratunkowy CPR. Patrol ten jest w stanie błyskawicznie i profesjonalnie – jeszcze przed przybyciem karetki pogotowia – udzielić pierwszej pomocy.

Obecnie w ramach patrolu ratunkowego działają **33 osoby**.

Od 16 marca 2016 r. do 29 listopada 2016 r. patrol interweniował **12 razy**. Pomoc została udzielona w **10** przypadkach osobom zatrudnionym w Urzędzie oraz **2** interesantom.

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



W ostatnim czasie poprawiono oznakowanie toalet, bufetu, kiosku, w windach (poza zabytkową „windą paciorkową”) umieszczono informacje o numerach pokoi znajdujących się na danym piętrze. Oznakowano także gniazdko elektryczne w BOK, dzięki którym klienci mogą np. doładować swój smartfon.



W korytarzach ustawiono dodatkowe krzesła, ławy i stoliki dla klientów. Podczas upałów klienci mogą ugasić pragnienie korzystając z dystrybutorów z wodą udostępnionych we wszystkich lokalizacjach Urzędu.



Po zakończeniu okresu zimowego przed gmachem Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego zamontowane zostaną stylowe ławki.

- „ŚUW na kółkach” – montaż kolejnych stojaków na rowery dla klientów Urzędu (koszt 3.198 zł).



Na nowej stronie internetowej Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego zostanie umieszczona mapka z oznaczeniem miejsc, w których można wypożyczyć w Katowicach rower.

- **Kącik dla pupila** (koszt: ok. 3.000 zł)

Przed dwoma budynkami Urzędu w Katowicach, a także w Bielsku-Białej i Częstochowie zostaną utworzone **tzw. kąciki dla czworonożnego pupila**, w których można będzie pozostawić psa na czas pobytu w Urzędzie – będą zamontowane słupki, do których można przywiązać smycz oraz wystawiona zostanie miska z wodą.

- **Informacja SMS-owa dla klientów Urzędu o stanie ich sprawy (w zakresie naborów, odbioru dokumentów z Archiwum, świadectwa instruktora techniki jazdy)**

- **„Asystent klienta”** (bez kosztów)



Klientom Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego w załatwianiu ich spraw pomagają tzw. „asystenci klienta” – są to m.in. oddelegowani do pomocy klientowi stażyści i praktykanci.

❖ **URZĄD INFORMUJĄCY / POMOCNY**

- **Punkt porad prawnych, punkt informacyjny ZUS, punkt wsparcia dla repatriantów** (bez kosztów)



Punkt porad prawnych

Piątek, godz. 9.00 – 13.00.

W Śląskim Urzędzie Wojewódzkim można uzyskać bezpłatną ustną poradę prawną (na jednym dyżurze przyjmowanych jest maksymalnie 8 osób, przy zapisie otrzymają one informację o dacie i orientacyjnej godzinie przyjęcia).

Zapisy osób chętnych do skorzystania z porady prowadzi BOK, pod nr tel. 32 20 77 006.

Do tej pory z porad skorzystało ponad 60 osób.

Uwaga: Z porad nie mogą korzystać przedsiębiorcy w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej, porady nie będą także dotyczyć spraw:

- należących do właściwości Wojewody Śląskiego, w tym w I i II instancji – w tych sprawach osoba zainteresowana będzie kierowana do właściwego wydziału merytorycznego,
- w których stroną lub uczestnikiem postępowania jest, bądź może być, Skarb Państwa – Wojewoda Śląski lub Urząd,
- w których rozstrzygnięcie mogłoby mieć wpływ na interes Skarbu Państwa – Wojewody Śląskiego lub Urzędu,
- z zakresu doradztwa podatkowego,
- z zakresu prawa karnego, karno-skarbowego i wykroczeń,
- z zakresu prawa patentowego.

Punkt wsparcia repatriantów

Poniedziałek, środa, czwartek, godz. 8.00 – 14.00

W ramach działania punktu pracownicy Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców udzielają informacji i porad z zakresu problematyki repatriacji.

Punkt porad ZUS

Pierwszy wtorek miesiąca, godz. 10.00 – 14.00.

Zakres udzielanych porad:

- świadczenia długoterminowe i krótkoterminowe – czyli sprawy emerytalno-rentowe, zasiłki chorobowe, opiekuńcze, zasiłki pogrzebowe, świadczenia rehabilitacyjne,

- ubezpieczenia społeczne dla ubezpieczonych i płatników składek – czyli dokumenty zgłoszeniowe i rozliczeniowe.



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



- **Badanie oczekiwań klientów** (bez kosztów)



W najbliższym czasie zostanie przeprowadzone **badanie satysfakcji klientów**, dzięki któremu będą oni mogli m.in. ocenić wprowadzone udogodnienia lub też zgłosić potrzebę dalszych usprawnień. Swą opinię będzie można wyrazić wypełniając ankietę i wrzucając ją do urny w Biurze Obsługi Klienta lub też korzystając z Facebooka.

Notatki:

A series of 24 horizontal dotted lines spaced evenly down the page, intended for handwritten notes.

