

❖ ŁATWIEJSZY KONTAKT Z URZĘDEM

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

Punkt paszportowy w Zabrze (bez kosztów)

Otwarcie punktu paszportowego w Zabrzu planowane jest w czerwcu 2016 r.

Punkt zlokalizowany będzie w Urzędzie Miasta Zabrze przy ul. Wolności 286 i będzie w nim prowadzona kompleksowa obsługa paszportowa, czyli możliwe będzie złożenie wniosku paszportowego oraz odebranie gotowego dokumentu. Godziny pracy dostosowane zostaną do czasu pracy Urzędu Miasta w Zabrzu i podane w późniejszym terminie.

Na tydzień przed otwarciem punktu paszportowego w Zabrzu planuje się rozszerzenie zakresu działania Punktu Obsługi Klienta Urzędu Miejskiego w Zabrzu w centrum handlowym M1 w Zabrzu przy ul. Plutonowego R. Szkubacza 1 o informacje paszportowe. W punkcie tym będzie można uzyskać informacje o sposobie ubiegania się o wydanie paszportu, pobrać wnioski paszportowe oraz ulotki informacyjne: „Paszport dla osoby pełnoletniej”, „Paszport dla małoletniego do 18 roku życia”, „Paszport tymczasowy”.

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

„Sobota paszportowa” 12.03.2016 r.

Jednostka paszportowa	Przyjęte wnioski paszportowe	Wydane paszporty
Oddział Paszportowy w Katowicach	116	24
Terenowa Delegatura Paszportowa w Bielsku-Białej	51	8
Terenowa Delegatura Paszportowa w Częstochowie	37	7
RAZEM	204	39
SUMA	243	

Przygotowanie dokumentów w języku Braille'a (koszt – kilkanaście złotych za stronę specjalnego wydruku, który będzie zlecany w razie potrzeby na zewnątrz)

Usprawnienie obsługi cudzoziemców poprzez wyodrębnienie dodatkowej usługi związanej z odbiorem gotowych dokumentów: decyzji, kart pobytu oraz umożliwiającej uzupełnianie brakujących dokumentów (bez kosztów)

W ramach systemu kolejkowego klienci naciskający przycisk z nazwą „Pobyt cudzoziemców spoza UE”, mają możliwość na kolejnym ekranie wyboru dwóch usług: składania wniosków lub wyżej wymienionej – dot. odbioru dokumentów. Jedno z dotychczasowych 3 stanowisk obsługi cudzoziemców jest przypisane priorytetowo do wydania dokumentów i uzupełniania braków. Zakładamy, że to rozwiązanie przyspieszy obsługę klientów oczekujących na odbiór gotowych dokumentów.

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 Urzędu – w pierwszym etapie w Biurze Obsługi Klienta, w drugim – w Westybulu i salach reprezentacyjnych (koszt – 47 700 zł)

Możliwość płacenia kartą płatniczą w Katowicach, Bielsku-Białej i Częstochowie (sprawa uzgadniana z Ministerstwem Finansów)

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 już 348 osób.

WCPR testuje już sprawność systemu i obsługi tego typu zgłoszeń, a po ogłoszeniu gotowości Urząd Miasta w Katowicach powiadomi pisemnie wszystkie osoby znajdujące się w bazie, że dzwoniąc pod numer 112 mogą już korzystać „z głuchego telefonu”. Jeśli będzie zainteresowanie pozostałych jednostek samorządu terytorialnego tym programem, obejmie on teren całego województwa śląskiego.

Obsługa z pierwszeństwem dla kobiet w ciąży i niepełnosprawnych w Biurze Obsługi Klienta w Katowicach (bez kosztów)



Stworzenie punktu fotograficznego dla klientów w Częstochowie (bez kosztów; obsługa zostanie powierzona firmie zewnętrznej)

Udostępnianie za darmo zdjęć paszportowych w wersji elektronicznej wykonanych w punkcie FOTO – klienci będą mogli otrzymać swoje zdjęcie na wskazany adres e-mail (bez kosztów)



Kąciki dla dzieci w Katowicach (budynek przy ul. Powstańców 41a), Bielsku-Białej i Częstochowie, pokój dla rodzica z dzieckiem w Bielsku-Białej (łączy koszt 3825 zł), instalacja przewijaków w Katowicach (budynek przy ul. Powstańców 41a) (koszt 3300 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 WCPR, pracujący na czterech zmianach ratownicy medyczni będą też działać w ramach patrolu ratunkowego, który został wyposażony w specjalistyczną torbę ratowniczą i dysponuje defibrylatorem. Kiedy następuje wezwanie za pośrednictwem numeru 112 Zespołu Ratownictwa Medycznego, bo ktoś w Śląskim Urzędzie Wojewódzkim np. stracił przytomność lub zasnął, na miejsce zdarzenia kierowany będzie również patrol ratunkowy. Patrol ten jest w stanie błyskawicznie i profesjonalnie – jeszcze przed przybyciem karetki pogotowia – udzielić pierwszej pomocy.

Powiadomienie o zdarzeniu w gmachu Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego lub w jego bezpośrednim otoczeniu może nastąpić bezpośrednio na numer 112 lub na telefon Sekretariatu WCPR (32 20 77 478) lub na telefon koordynatora WCPR (881 942 412).

Poprawa oznakowania w Urzędzie – montaż tablic informacyjnych, tablic panelowych i wskazówek dla klientów urzędu (koszt 23 000 zł)



„ŚUW na kółkach” – montaż kolejnych stojaków na rowery dla klientów Urzędu (koszt 3 198 zł)

Informacja SMS-owa dla klientów Urzędu o stanie ich sprawy (w zakresie naborów, dostępu do archiwum o możliwości odbioru świadectwa instruktora techniki jazdy)

❖ 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 będzie można uzyskać bezpłatną ustną poradę prawną (na jednym dyżurze będzie przyjętych maksymalnie 8 osób, przy zapisie otrzymają one informację o dacie i orientacyjnej godzinie przyjęcia).

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



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

Udzielane będą informacje i porady z zakresu problematyki repatriacji przez pracowników Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców.

Poniedziałek, środa, czwartek, godz. 8.00 – 14.00

Punkt porad ZUS

Godziny dyżurowania: 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)

Poradnik kibica (bez kosztów)

Poradnik będzie opracowany wspólnie z podmiotami zajmującymi się problematyką bezpieczeństwa imprez masowych, w szczególności: policją, Śląskim Związkiem Piłki Nożnej, przedstawicielami klubów sportowych.

Adresatami poradnika będą uczestnicy imprez masowych.

Poradnik w formie pliku pdf. będzie można pobrać ze strony internetowej Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego oraz zainteresowanych podmiotów i instytucji (np. kluby sportowe, urzędy miast i gmin)

Jego celem będzie:

- popularyzacja kulturalnego i bezpiecznego dopingu z poszanowaniem kibiców drużyny przeciwnej,
- podniesienie świadomości kibiców w zakresie przepisów ustawy o bezpieczeństwie imprez masowych oraz konsekwencji związanych z naruszeniem porządku publicznego na obiektach sportowych.