

ZATWIERDZAM

Sekretarz Miasta Poznania
Stanisław Tamm

AKCEPTUJĘ

Zastępca Prezydenta Miasta Poznania
Jędrzej Solarski

**Załącznik do zarządzenia Nr 2/2018
DYREKTORA BIURA POZNAŃ KONTAKT
z dnia 22 stycznia 2018 r.**

REGULAMIN ORGANIZACYJNY BIURA POZNAŃ KONTAKT

I. STRUKTURA ORGANIZACYJNA

§ 1

1. Pracą Biura kieruje dyrektor przy pomocy zastępcy.
2. Przy wykonywaniu zadań Biuro stosuje zatwierdzone procesy zgodne z normą PN-EN ISO 9001:2015.

§ 2

Biuro dzieli się na następujące oddziały i stanowiska pracy:

- 1) Oddział Informacji Teleinformatycznej I, w skład którego wchodzi:
 - a) kierownik Oddziału,
 - b) stanowisko ds. dozoru – superwizor,
 - c) broker informacji merytorycznej;
- 2) Oddział Informacji Teleinformatycznej II, w skład którego wchodzi:
 - a) kierownik Oddziału,
 - b) stanowisko ds. dozoru – superwizor,
 - c) broker informacji merytorycznej;
- 3) Oddział Rozwoju Usług „POZnan*KONTAKT”, w skład którego wchodzi:

- a) kierownik Oddziału,
 - b) stanowisko ds. analiz informacji merytorycznej,
 - c) stanowisko ds. zarządzania marką, projektów i rozliczeń,
 - d) stanowisko ds. organizacji i analiz;
- 4) Stanowisko ds. obsługi sekretariatu.

§ 3

1. Dyrektor organizuje wykonanie zadań należących do Biura oraz reprezentuje je na zewnątrz.
2. Dyrektor sprawuje bezpośredni nadzór nad:
 - 1) Zastępcą dyrektora;
 - 2) Oddziałem Informacji Teleinformatycznej I;
 - 3) Oddziałem Informacji Teleinformatycznej II;
 - 4) Stanowiskiem ds. obsługi sekretariatu.
3. Podczas nieobecności dyrektora jego zadania wynikające z zarządzeń Prezydenta i Regulaminu Organizacyjnego Biura wykonuje zastępca dyrektora.

§ 4

Zastępca dyrektora sprawuje nadzór nad:

- 1) Oddziałem Rozwoju Usług „POZnan*KONTAKT”.

§ 5

Schemat organizacyjny Biura oraz podporządkowanie poszczególnych oddziałów i stanowisk pracy przedstawia załącznik nr 1 do Regulaminu.

II. ZAKRES DZIAŁANIA WYDZIAŁU

§ 6

1. Biuro prowadzi usługi call i contact center oparte na miejskich serwisach teleinformacyjnych w ramach usług „POZnan*KONTAKT”. W zakresie realizowanych usług Biuro zapewnia dostęp do informacji o administracji i sposobie realizacji usług

publicznych w Mieście, dostarcza mieszkańcom, wydziałom Urzędu oraz dostawcom usług publicznych Miasta wysokowydajny, wielokanałowy punkt pierwszego kontaktu z Miastem, wspiera wdrażanie standardu stosowania prostego języka w kontaktach Urzędu z mieszkańcami.

2. Do zadań Biura należy w szczególności zapewnienie poprzez realizację usług „POZnan*KONTAKT” wszechstronnego i obiektywnego informowania opinii publicznej o działalności jednostek organizacyjnych Urzędu i miejskich jednostek organizacyjnych objętych usługą oraz świadczenie na zlecenie obsługi ruchu wychodzącego w standardzie „CATT” oraz „CAWI”.
3. Biuro realizuje zadania zgodnie ze zidentyfikowanymi procesami w ramach systemu zarządzania zgodnego z wymogami normy PN-EN ISO 9001:2015: PK/PS-01 - Obsługa call/contact center.
4. Biuro realizuje cele ustalone dla biura poprzez działania: wsparcie sprawnej obsługi mieszkańców poprzez wykorzystanie elektronicznych usług publicznych i zwiększenie skuteczności obsługi połączeń w Call-Center.

III. ZAKRES ZADAŃ ODDZIAŁÓW I STANOWISK

§ 7

1. Do zadań Oddziału Informacji Teleinformatycznej I i Oddziału Informacji Teleinformatycznej II, w kontaktach zewnętrznych używających nazwy „POZnan*KONTAKT”, należy realizacja zleceń na usługę call center w zakresie:
 - 1) zapewniania telefonicznej i teleinformatycznej permanentnej usługi informacyjnej o miejscu, czasie, opłatach, wymaganych dokumentach oraz trybie załatwiania spraw administracyjnych, pozostających w zakresie działania Urzędu oraz miejskich jednostek organizacyjnych;
 - 2) świadczenia usług wyszukiwania i rozpowszechniania informacji;
 - 3) pośredniczenia przy rezerwacji wizyt interesantów w Urzędzie;
 - 4) świadczenia usług prowadzenia telefonicznych badań ankietowych;
 - 5) świadczenia usług telefonicznego wsparcia windykacji podatków i opłat lokalnych;
 - 6) świadczenia usługi współdzielenia zasobów z jednostkami organizacyjnymi Urzędu;
 - 7) przygotowywania sprawozdań z realizacji zadań Oddziału.
2. Do zadań Oddziału Rozwoju Usług „POZnan*KONTAKT” należy:

- 1) prowadzenie prac koncepcyjnych na rzecz rozwoju usług „POZnan*KONTAKT”;
- 2) monitorowanie adekwatności zasobów informacyjnych dostarczanych przez zleceniodawców;
- 3) monitorowania potrzeb informacyjnych interesantów;
- 4) projektowanie procedur oraz narzędzi pomocy dla stanowisk brokera informacji merytorycznej;
- 5) wspieranie zarządzania projektami prowadzonymi na rzecz rozwoju usług „POZnan*KONTAKT”, a w szczególności:
 - a) obsługiwanie zespołu projektowego,
 - b) koordynowanie działań liderów poszczególnych obszarów projektu,
 - c) współpraca z podmiotami zewnętrznymi uczestniczącymi w realizacji projektu;
- 6) opracowywanie opinii projektów teleinformatycznych i rozwiązań techniczno-organizacyjnych z zakresu obsługi mieszkańca wprowadzanych w Urzędzie i miejskich jednostkach organizacyjnych;
- 7) budowanie i rozwijanie marki POZnan*KONTAKT, a w szczególności:
 - a) określanie strategii wykorzystania marki,
 - b) określanie obszarów zastosowania zasad wynikających ze strategii w odniesieniu do stosowanych nośników i kanałów informacji,
 - c) projektowanie kierunków rozwoju marki,
 - d) rozwijanie kontaktów i prowadzenie współpracy z wydziałami Urzędu i miejskimi jednostkami organizacyjnymi oraz podmiotami, z którymi „POZnan*KONTAKT” ma zawarte porozumienia o współpracy i świadczeniu usług „POZnan*KONTAKT”, w zakresie spraw związanych z zarządzaniem marką;
- 8) wspieranie zadań Oddziału Informacji Teleinformatycznej I i Oddziału Informacji Teleinformatycznej II wynikających z prowadzenia badań opinii i konsultacji społecznych;
- 9) prowadzenie zadań z zakresu wewnętrznej kontroli jakości usług „POZnan*KONTAKT”;
- 10) prowadzenie zadań z zakresu wdrażania standardu stosowania prostego języka w kontaktach Urzędu z mieszkańcami;

- 11) prowadzenie rejestracji wniosków o udostępnienie informacji publicznej wpływających do Biura w Centralnym Rejestrze Wniosków o Udostępnienie Informacji Publicznej;
 - 12) przygotowywanie sprawozdań z realizacji zadań Oddziału.
3. Do zadań stanowiska ds. obsługi sekretariatu należy:
- 1) prowadzenie kalendarium zajęć;
 - 2) rejestrowanie przesyłek wpływających w systemie informatycznym;
 - 3) przyjmowanie i przedkładanie korespondencji przychodzącej i wychodzącej, zapewnienie doręczenia tej korespondencji na stanowiska pracy lub właściwym wydziałom;
 - 4) organizowanie obsługi spotkań;
 - 5) udzielanie informacji w sprawach dotyczących funkcjonowania Biura;
 - 6) współpraca z Oddziałem Skarg, Wniosków i Petycji w zakresie organizowania przyjęć interesantów;
 - 7) prowadzenie aktualnego zbioru informacji adresowych i telefonicznych niezbędnych dla pracy stanowisk w Biurze;
 - 8) prowadzenie spraw zaopatrzenia w materiały biurowe stanowisk pracy w Biurze oraz zamawianie niezbędnych usług na rzecz Biura;
 - 9) przygotowywanie materiałów informacyjnych, ustalanie agendy spotkań i protokołowanie narad Dyrektora z kierownikami Oddziałów;
 - 10) bieżące sprawdzanie poczty elektronicznej kierowanej na oficjalną skrzynkę internetową Biura, przekazywanie jej do właściwych adresatów oraz monitorowanie udzielania odpowiedzi w tym zakresie;
 - 11) aktualizacja bazy zawierającej nazwiska pracowników posiadających dostęp do pomieszczeń Biura;
 - 12) prowadzenie spraw dot. Umów zawartych z pracownikami o korzystanie z samochodów prywatnych do celów służbowych;
 - 13) prowadzenie spraw kadrowych i pracowniczych;
 - 14) realizowanie zagadnień związanych z wykonywaniem budżetu Miasta Poznania;
 - 15) potwierdzanie prawa do urlopu pracowników Biura;
 - 16) prowadzenie za pomocą dedykowanego oprogramowania, zestawienia ryzyka w Biurze, na zasadach zawartych w Zarządzeniu Prezydenta w sprawie zarządzania ryzykiem w Mieście Poznaniu;

- 17) prowadzenie zadań z zakresu Systemu Zarządzania;
- 18) przygotowywanie sprawozdań z realizacji zadań stanowiska.

§ 8

Liczba etatów w Biurze określona jest w załączniku nr 2 do Regulaminu.

IV. ZASADY PODPISYWANIA PISM

§ 9

1. Dyrektor Biura uprawniony jest do aprobaty i podpisywania pism, zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miasta.
2. Dyrektor Biura aprobuje wstępnie pisma w sprawach zastrzeżonych dla Prezydenta oraz należących do kompetencji zastępców Prezydenta, Sekretarza i Skarbnika.
3. Dyrektor Biura podpisuje pisma w sprawach należących do zakresu działania Biura, niezastrzeżone dla innych osób określonych w regulaminie Organizacyjnym Urzędu.
4. W pozostałych sprawach Dyrektor upoważniony jest do składania oświadczeń woli w granicach pełnomocnictwa udzielonego mu przez Prezydenta.
5. Zastępca dyrektora jest upoważniony do ostatecznej aprobaty pism należących do zakresu zadań nadzorowanych pracowników.
6. Kierownicy Oddziałów podpisują protokoły, notatki i informacje o charakterze wewnętrznym, parafują pisma i materiały opracowywane w kierowanych oddziałach.
7. Zastępca dyrektora, kierownicy Oddziałów parafują - przed przedłożeniem dyrektorowi Biura - wnioski o urlop podległych sobie pracowników.

V. PRZEPISY KOŃCOWE

§ 10

1. Dla zapewnienia jednolitego oznakowania akt w Biurze stosuje się symbol „**PK**”.
2. Po znaku sprawy można dodać symbol literowy pracownika prowadzącego sprawę zgodnie z oznaczeniami ustalonymi odrębnym zarządzeniem dyrektora Biura.
3. Dla rozróżnienia pism przygotowanych przez poszczególne oddziały i stanowiska pracy, w Biurze przyjęto następujące symbole:
 - 1)PK-II - Oddział Rozwoju Usług „POZnań*KONTAKT”;

- 2)PK-III - Stanowisko ds. obsługi sekretariatu;
 - 3)PK-IV – Oddział Informacji Teleinformatycznej I;
 - 4)PK-V – Oddział Informacji Teleinformatycznej II.
4. Adres poczty elektronicznej Biura: pk@um.poznan.pl.

Schemat organizacyjny Biura Poznań Kontakt

