

**ZARZĄDZENIE NR 1/2017**  
**DYREKTORA BIURA POZNAŃ KONTAKT**  
**z dnia 1 lutego 2017 r.**

w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Biura Poznań Kontakt Urzędu Miasta Poznania.

Na podstawie § 27 ust. 1 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Poznania, stanowiącego załącznik do Zarządzenia nr 43/2016/K Prezydenta Miasta Poznania z dnia 6 października 2016 r. w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Poznania zarządza się, co następuje:

**§ 1**

Nadaje się, stanowiący załącznik do zarządzenia, Regulamin Organizacyjny Biura Poznań Kontakt.

**§ 2**

Tracą moc Zarządzenie nr 1 Dyrektora Biura Poznań Kontakt z dnia 4 stycznia 2016 w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Biura Poznań Kontakt, Zarządzenie nr 2 Dyrektora Biura Poznań Kontakt z dnia 1 maja 2016 w sprawie zmiany Regulaminu Organizacyjnego Biura Poznań Kontakt oraz Zarządzenie nr 5 Dyrektora Biura Poznań Kontakt z dnia 1 września 2016 w sprawie zmiany Regulaminu Organizacyjnego Biura Poznań Kontakt.

**§ 3**

Wykonanie zarządzenia powierza się pracownikom Biura Poznań Kontakt.

**§ 4**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 lutego 2017r., po zatwierdzeniu przez Sekretarza Miasta Poznania.

ZATWIERDZAM

.....

AKCEPTUJĘ

.....

Załącznik do zarządzenia Nr 1/2017  
DYREKTORA BIURA POZNAŃ KONTAKT  
z dnia 1 lutego 2017r.

## **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 ISO 9001:2009.

#### **§ 2**

Biuro dzieli się na następujące oddziały i stanowiska pracy:

- 1) Oddział Informacji Teleinformatycznej I działający na prawach oddziału, w skład którego wchodzi:
  - a) kierownik Oddziału,
  - b) stanowisko ds. dozoru – superwizor,
  - c) broker informacji merytorycznej;

- 2) Oddział Informacji Teleinformatycznej II działający na prawach oddziału, 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 go 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 „CATI” oraz „CAWI”.
3. Biuro realizuje zadania zgodnie ze zidentyfikowanymi procesami w ramach systemu zarządzania zgodnego z wymogami normy ISO 9001:2009: PK/PS-01 - Obsługa call/contact center.
4. Biuro prowadzi rejestry:
  - 1) Rejestr skarg i wniosków – PK-II.1510.
5. 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 i prowadzenia dokumentacji związanej z realizacją 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 Systemu Zarządzania;
  - 11) prowadzenie zadań z zakresu wdrażania standardu stosowania prostego języka w kontaktach Urzędu z mieszkańcami;
  - 12) prowadzenie rejestracji wniosków o udostępnienie informacji publicznej wpływających do Biura w Centralnym Rejestrze Wniosków o Udostępnienie Informacji Publicznej;
  - 13) prowadzenie rejestru skarg i wniosków;
  - 14) przygotowanie i prowadzenie dokumentacji związanej z realizacją 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 Biurem Obsługi Obywatela w zakresie organizowania przyjęć interesantów;
  - 7) prowadzenie i utrzymywanie w stałej aktualności 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 Wydziale, na zasadach zawartych w Zarządzeniu Prezydenta w sprawie zarządzania ryzykiem w Mieście Poznaniu;
- 17) przygotowywanie i prowadzenie dokumentacji związanej z realizacją 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

