

Ministerstwo Rolnictwa i Rozwoju Wsi

Standardy obsługi klienta

Standardy obsługi klienta

Przedmowa Pata Toala, Sekretarza Stałego

Obsługa interesantów według najwyższych standardów jakości ma dla całego personelu Ministerstwa Rolnictwa i Rozwoju Wsi (Department of Agriculture and Rural Development – DARD) ogromne znaczenie. Dokładamy wszelkich starań, by świadczone przez nas usługi były dostępne dla wszystkich i staramy się promować wartości, takie jak równość, godność i szacunek wobec każdego naszego petenta. Sprawiedliwe traktowanie interesantów jest dla nas najważniejszą sprawą. Dążymy do tego, by każdy klient obsłużony był z zachowaniem najwyższych standardów jakości.

Z wielką przyjemnością oddaję niniejszą broszurę w Państwa ręce. Zamieściliśmy w niej podstawowe zasady obsługi klienta, których zobowiązujemy się przestrzegać. Broszura opisuje sposoby traktowania interesantów oraz nasze oczekiwania wobec nich. Zawiera także informacje na temat sposobu składania skarg. Standardy obsługi oraz uznawane przez nas wartości opracowaliśmy na podstawie opinii naszych klientów, interesariuszy oraz członków personelu. Wedle potrzeby będziemy także opracowywać bardziej szczegółowe standardy obsługi, odnoszące się do konkretnych programów i usług oferowanych przez różne wydziały naszego ministerstwa.

PAT TOAL CB

Sekretarz Stały

Ministerstwo Rolnictwa i Rozwoju Wsi

Podstawowe standardy obsługi gwarantowane interesantom

W ramach świadczenia usług naszym interesantom kierujemy się następującymi zasadami:

1 Publikowanie standardów obsługi klienta

- Szczegóły dotyczące podstawowych zasad obsługi klienta oraz uznawanych przez nas wartości udostępniamy w biurach obsługujących interesantów oraz na naszej stronie internetowej.
- Monitorujemy realizację tych zasad i publikujemy wyniki w różny sposób, w tym także na naszej stronie internetowej.
- Ustalone przez nas podstawowe standardy obsługi oraz uznawane wartości regularnie poddajemy ocenie w świetle opinii i sugestii otrzymywanych od naszych petentów, interesariuszy oraz personelu.

2 Informowanie interesantów

- Informacje na temat prowadzonych przez ministerstwo programów oraz świadczonych usług są łatwo dostępne, rzetelne oraz aktualne. Informacje udostępniamy w obsługujących interesantów biurach oraz na stronach internetowych ministerstwa. Zawierają one odpowiednie dane teleadresowe, w tym adres urzędowy, numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej.
- Publikowane przez nas informacje staramy się podawać w jasny, prosty i zrozumiały sposób. Dokładamy również starań, aby obowiązki interesantów były jasno sprecyzowane w ulotkach, broszurach, formularzach oraz na stronie internetowej ministerstwa.
- Informacje na temat interesantów zobowiązujemy się wykorzystywać wyłącznie w uczciwy i zgodny z prawem sposób, według wytycznych *Ustawy o swobodzie dostępu do informacji* (Freedom of Information Act), *Przepisów dotyczących dostępu do informacji o środowisku* (Environmental Information Regulations) oraz *Ustawy o ochronie danych osobowych* (Data Protection Act).

3 Dostępność świadczonych usług

- Podejmujemy wszelkie uzasadnione kroki, by zapewnić wszystkim interesantom – w tym osobom o szczególnych wymaganiach oraz osobom, których językiem ojczystym nie jest język angielski – łatwy dostęp do świadczonych usług. Materiały wydane przez ministerstwo drukiem dostępne są na żądanie w innym formacie, np. drukowane dużą czcionką lub przetłumaczone na inne języki.
- Interesanci potrzebujący pomocy powinni w miarę możliwości z wyprzedzeniem powiadomić ministerstwo o swoich wymaganiach celem zorganizowania odpowiednich udogodnień. Zobowiązujemy się również do zapewnienia osobom niepełnosprawnym łatwego dostępu do informacji zawartych na naszej stronie internetowej.
- Na życzenie klienta w niektórych biurach ministerstwa istnieje możliwość skorzystania z osobnego pomieszczenia, w którym można przeprowadzić rozmowę bez obecności osób postronnych. Osoby, które chciałyby skorzystać z takiej możliwości proszone są o zawiadomienie danego biura z wyprzedzeniem w celu rezerwacji odpowiedniego pomieszczenia.
- Kontakt telefoniczny z naszymi biurami możliwy jest w godzinach od 9:00 do 17:00 od poniedziałku do piątku. Godziny urzędowania biur obsługujących interesantów wywieszane są na zewnątrz każdego biura. Nasze urzędy są nieczynne w większość dni wolnych od pracy.
- Poza godzinami urzędowania, całodobowy dostęp do informacji na temat prowadzonych przez ministerstwo programów oraz świadczonych usług możliwy jest z naszej strony internetowej (www.dardni.gov.uk). Dostęp do niektórych z oferowanych usług możliwy jest także z portalu wiejskiego (Rural Portal), pod adresem www.ruralni.gov.uk.

4 Konsultacje z interesantami

- Pragniemy poznać Państwa opinie na temat ustalonych przez nas standardów, sposobów obsługi interesantów oraz jakości obsługi. Będziemy wdzięczni za wszelkie uwagi i sugestie dotyczące sposobów, w jakie moglibyśmy poprawić jakość obsługi. My ze swojej strony również zobowiązujemy się informować Państwa o planowanych ulepszeniach systemu pracy.
- Osoby pragnące podzielić się z nami uwagami lub sugestiami proszone są o kontakt z personelem biura lub o wypełnienie **formularza uwag (Customer Service Comment or Suggestion Card)**. Formularze dostępne są w biurach obsługujących interesantów lub do pobrania ze strony internetowej, w części zatytułowanej „**Contact Us**”.

5 Uprzejmy i pomocny personel

- Nasz personel obowiązuje zasada uprzejmej i pomocnej postawy, uczciwości zawodowej i dyskrecji oraz traktowania interesantów z należnym im szacunkiem. Naszym pracownikom zapewniamy odpowiednie szkolenia w zakresie obsługi klienta, aby mogli obsługiwać interesantów w sprawny i profesjonalny sposób.
- Personel biur obsługujących interesantów ma obowiązek noszenia plaketek identyfikacyjnych. Personel pracujący w terenie obowiązany jest mieć przy sobie przepustkę identyfikacyjną, którą musi na żądanie okazać.

6 Obsługa interesantów

- Przybywających na umówioną wizytę interesantów staramy się obsłużyć przed upływem dziesięciu minut od ustalonej godziny. W przypadku konieczności odwołania umówionego spotkania, powiadamy o tym interesanta z możliwie najdłuższym wyprzedzeniem, wyjaśniając powód odwołania oraz oferując inny, dogodny termin.
- Interesantów bez umówionej wizyty staramy się obsłużyć w ciągu piętnastu minut. Jeżeli czas oczekiwania na obsługę wydłuża się, wyjaśniamy oczekującemu powody opóźnienia oraz na bieżąco informujemy o przewidywanym czasie oczekiwania. W czasie szczególnego ruchu konieczne być może wprowadzenie kolejek.
- Do obowiązków personelu terenowego należy egzekwowanie przepisów, co czasem oznacza składanie niezapowiedzianych wizyt. W przypadku zaistnienia takiej konieczności, urzędnik przedstawia się i wyjaśnia, jakie czynności muszą zostać wykonane. Urzędnicy obowiązani są zachowywać się w należyty sposób, gdy – w uzasadnionych wypadkach - zajdzie konieczność zwrócenia się do Państwa z prośbą o współpracę.

7 Obsługa telefoniczna

- Naszym celem jest możliwie najszybsze odbieranie telefonów. Staramy się osobiście odbierać telefony, podając dzwoniącemu swoje imię i nazwisko oraz stanowisko. W przypadku, gdy dana osoba nie jest dostępna, jej numer telefonu przełączony zostaje do innego członka zespołu bądź włączona zostaje automatyczna sekretarka.
- Osoba, która pierwsza odbierze telefon, ale nie jest w stanie pomóc dzwoniącemu, przełącza rozmowę do członka zespołu, który stara się możliwie najszybciej udzielić pomocy interesantowi. W przypadku, gdy konieczne jest oddzwonienie do petenta, staramy się robić to w ciągu 24 godzin.

8 Odpowiadanie na listy, fakсы oraz pocztę elektroniczną

- Odbiór listu, faksu lub wiadomości przysłanej pocztą elektroniczną potwierdzamy w ciągu trzech dni roboczych od otrzymania.
- Pełnej odpowiedzi na listy, fakсы oraz pocztę elektroniczną udzielamy w ciągu piętnastu dni roboczych od dnia ich otrzymania*. Jeżeli udzielenie odpowiedzi w tym czasie nie jest możliwe, powiadamy o tym interesanta wyjaśniając powody opóźnienia oraz podając termin udzielenia pełnej odpowiedzi.
- W korespondencji podajemy dane osoby zajmującej się daną sprawą, w tym jej imię i nazwisko, adres urzędowy oraz numer telefonu.

* powyższy termin nie ma zastosowania w przypadku następujących kwestii:

Przepis prawny

Czas oczekiwania na informacje

<i>Ustawa o swobodzie dostępu do informacji (Freedom of Information Act)</i>	20 dni roboczych
<i>Przepisy dotyczące dostępu do informacji o środowisku (Environmental Information Regulations)</i>	20 dni roboczych
<i>Ustawa o ochronie danych osobowych (Data Protection Act)</i>	40 dni kalendarzowych

9 Procedury postępowania w przypadku skarg i zażaleń

- Osoby niezadowolone ze sposobu, w jaki je obsłużono proszone są o niezwłoczne tego zgłoszenie. Skargi można wnosić:
 - osobiście w jednym z biur ministerstwa;
 - listownie, faksem, pocztą elektroniczną, na stronie internetowej;
 - telefonicznie lub za pomocą telefonu tekstowego.
- Wszystkie skargi zobowiązujemy się rozpatrywać dokładnie i w sposób obiektywny. Podejmujemy odpowiednie kroki w celu rozwiązania problemu, oferując osobie wnoszącej skargę pełne wyjaśnienie zaistniałych okoliczności oraz na bieżąco informując ją o przebiegu sprawy.
- Wszelkie skargi dotyczące standardów jakości obsługi są dokumentowane i monitorowane. Zobowiązujemy się podejmować wszelkie starania w celu rozwiązania zgłaszanych do nas kwestii. Pragniemy uczyć się na własnych błędach, by w ten sposób poprawiać jakość obsługi interesantów. Szczegóły dotyczące liczby i rodzaju otrzymywanych skarg publikujemy w różny sposób, np. na naszej stronie internetowej.
- Więcej informacji na temat sposobu składania skarg w przypadku niezadowolenia z jakości obsługi można znaleźć w broszurce zatytułowanej „**Our Complaints Procedure**” (**Sposoby składania skarg**). Broszura dostępna jest w biurach ministerstwa oraz na naszej stronie internetowej, w części zatytułowanej „**Contact Us**”.

Nasze wartości – sposoby traktowania interesantów

Nasz personel obowiązują następujące zasady:

- traktowanie interesantów w sposób sprawiedliwy, z szacunkiem i poszanowaniem ich godności;
- traktowanie interesantów ze zrozumieniem i cierpliwością;
- poszanowanie prywatności oraz zajmowanie się sprawami poufnymi w stosowny sposób;
- przestrzeganie przepisów prawnych celem zapewnienia równego traktowania wszystkich interesantów;
- postępowanie zgodne z zasadami *Kodeksu etyki dla urzędników państwowych Irlandii Północnej* (Northern Ireland Civil Service Code of Ethics);
- sprawiedliwe egzekwowanie przepisów prawnych;
- ponoszenie odpowiedzialności za jakość pracy i staranność wykonywania obowiązków;
- otwarta i uczciwa postawa wobec interesantów;
- postępowanie zgodne z zasadami uczciwości zawodowej.

Nasze oczekiwania wobec interesantów

Od interesantów oczekujemy:

- traktowania personelu ministerstwa oraz innych petentów uprzejmie, z szacunkiem i zrozumieniem;
- punktualnego stawiania się na umówione spotkania;
- podawania na czas właściwych, zgodnych z prawdą oraz aktualnych informacji, by umożliwić nam rozwiązywanie spraw w możliwie najkrótszym czasie;
- dokładnego i pełnego wypełniania formularzy, załączania wszelkich istotnych i niezbędnych dokumentów oraz składania podań w terminie;
- natychmiastowego informowania ministerstwa o wszelkich zmianach mogących mieć wpływ na otrzymywane dotacje lub złożone podania o pomoc finansową oraz/lub ustawowe obowiązki dotyczące rejestracji, transportu oraz zdrowia i dobrostanu zwierząt, ryb oraz roślin;
- podawania numeru referencyjnego we wszelkiej korespondencji z ministerstwem oraz stosowania podanych w otrzymanej korespondencji odpowiednich danych adresowych;
- w miarę możliwości bezzwłocznego odpowiadania na otrzymane listy, faksy oraz wiadomości przesyłane pocztą elektroniczną;
- dbania, by odzież i obuwie noszone w czasie wizyty w biurach ministerstwa nie stanowiły zagrożenia bezpieczeństwa biologicznego;
- w razie konieczności, informowania ministerstwa o chorobach zwierząt, ryb lub roślin oraz zdarzeniach mogących stanowić zagrożenie bezpieczeństwa żywności i pasz.

Przypominamy, iż nie tolerujemy obraźliwego zachowania wobec personelu i innych interesantów oraz nieposzanowania mienia ministerstwa.

Dane teleadresowe naszych biur można znaleźć w **książce telefonicznej (Phone Book)** oraz **spisie firm (Yellow Pages)**, w dziale zatytułowanym „Government Offices” (instytucje rządowe) pod hasłem „Department of Agriculture and Rural Development”. Więcej informacji na temat świadczonych przez ministerstwo usług oraz dane teleadresowe biur można również znaleźć na naszej stronie internetowej (www.dardni.gov.uk) oraz w katalogu **At Your Service**, wydawanym przez jeden z działów informacyjnych ministerstwa – Rural Connect.

Informacje na temat świadczonych przez nas usług oraz dane teleadresowe biur można także uzyskać korzystając z infolinii ministerstwa (DARD Helpline) bądź telefonu tekstowego (DARD text-phone).

Dane teleadresowe Ministerstwa Rolnictwa i Rozwoju Wsi:

Department of Agriculture and Rural Development (DARD)
Headquarters
Dundonald House
Upper Newtownards Road
Belfast
BT4 3SB

Numer telefonu: 028 9052 0100 (centrala)

Numer infolinii ministerstwa (DARD Helpline): 028 9052 4999

Telefon tekstowy: 028 9052 4420

(Dla osób niesłyszących lub niedosłyszących. Numer dostępny jest wyłącznie z innego aparatu tekstowego.)

Fax: 028 9052 5546

E-mail: dardhelpline@dardni.gov.uk

Internet: www.dardni.gov.uk

Na życzenie klienta niniejsza broszura dostępna jest w innym formacie lub języku. Osoby zainteresowane prosimy o kontakt pod jednym z powyższych adresów lub numerów telefonu.