

Tekst ujednolicony

zarządzenia nr 75/2016 Prezydenta Miasta Stołecznego Warszawy z dnia 26 stycznia 2016 r. w sprawie wprowadzenia Standardów Obsługi Klienta w Urzędzie m.st. Warszawy, uwzględniający zmiany wprowadzone zarządzeniem nr 628/2016 Prezydenta Miasta Stołecznego Warszawy z dnia 2 maja 2016 r.;

ZARZĄDZENIE NR 75/2016 PREZYDENTA MIASTA STOŁECZNEGO WARSZAWY z dnia 26 stycznia 2016 r.

w sprawie wprowadzenia Standardów Obsługi Klienta w Urzędzie m.st. Warszawy

Na podstawie art. 33 ust. 3 w związku z art. 11a ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2016 r. poz. 446) oraz § 28 ust. 2 uchwały Rady m.st. Warszawy Nr XLVI/1422/2008 z dnia 18 grudnia 2008 r. w sprawie przekazania dzielnicom m.st. Warszawy do wykonywania niektórych zadań i kompetencji m.st. Warszawy (Dz. Urz. Woj. Maz. Nr 220, poz. 9485, z późn. zm.¹⁾) – zarządza się, co następuje:

§ 1. Zarządzenie wprowadza jednolite Standardy Obsługi Klienta w Urzędzie m.st. Warszawy, obowiązujące wszystkich pracowników Urzędu m.st. Warszawy, w brzmieniu załącznika do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Ilekroć w niniejszym zarządzeniu jest mowa o:

- 1) Standardach Obsługi Klienta w Urzędzie m.st. Warszawy – należy przez to rozumieć zbiór zasad do stosowania przez pracowników Urzędu m.st. Warszawy w obsłudze klienta zewnętrznego i wewnętrznego, stanowiących załącznik do niniejszego zarządzenia;
- 2) kliencie – należy przez to rozumieć klienta zewnętrznego, czyli osoby fizyczne i inne podmioty, w tym osoby prawne oraz jednostki organizacyjne nie posiadające osobowości prawnej, którym przepisy prawa przyznają zdolność prawną oraz klienta wewnętrznego, czyli pracowników Urzędu m.st. Warszawy, działających w ramach funkcjonowania Urzędu m.st. Warszawy;
- 3) burmistrzu, dyrektorze biura, Urzędzie - należy przez to rozumieć pojęcia zdefiniowane w regulaminie organizacyjnym Urzędu m.st. Warszawy, stanowiącym załącznik do zarządzenia nr 312/2007 Prezydenta m.st. Warszawy z dnia 4 kwietnia 2007 r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Urzędu m.st. Warszawy (z późn. zm.).

§ 3. Biuro właściwe w sprawach opracowania jednolitych standardów realizacji zadań w Urzędzie dokonuje oceny przestrzegania Standardów Obsługi Klienta w Urzędzie m.st. Warszawy przez pracowników Urzędu.

§ 4. Wykonanie zarządzenia powierza się dyrektorom biur Urzędu m.st. Warszawy oraz burmistrzom dzielnic m.st. Warszawy.

¹⁾Zmiany wymienionej uchwały zostały ogłoszone w Dz. Urz. Woj. Maz. z 2010 r. Nr 203, poz. 6025, z 2012 r. poz. 8352 oraz z 2014 r. poz.10376.

§ 5. Zarządzenie podlega publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej Miasta Stołecznego Warszawy.

§ 6. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Prezydent
Miasta Stołecznego Warszawy