

Zapłać kartą płatniczą w starostwie – dobra praktyka

Kategoria: Aktualności

Opublikowano: wtorek, 10, lipiec 2012 00:00

Barbara Łączna

Odśłony: 2912

Możliwość dokonywania płatności kartami płatniczymi w urzędach nie jest jeszcze powszechnie stosowana, szczególnie w mniejszych urzędach. Jednak uruchomienie takiej usługi skutecznie usprawnia obsługę klientów, przede wszystkim w urzędach, których mieszczą się w kilku budynkach w znacznym oddaleniu od banków i poczty. Tak było w przypadku Starostwa Powiatowego Nisku.

Urząd usytuowany jest w trzech budynkach. Wydziały obsługujące mieszkańców Powiatu, w tym Wydział Komunikacji, Wydział Geodezji i Gospodarki Gruntami mieszczą się w dwóch budynkach oddalonych od poczty i banku. Brak możliwości opłacenia należnych opłat na miejscu stanowił dużą uciążliwość dla obsługiwanych mieszkańców powiatu nizańskiego z powodu odległości, jakie należało pokonać, aby dokonać wpłaty, a także prowizji, pobieranych w bliższych punktach wpłat.

W związku z kończącą się umową na obsługę bankową, aby ułatwić mieszkańcom dokonywanie opłat, władze Powiatu ogłosiły nowy przetarg na obsługę bankową Powiatu Nizańskiego. W specyfikacji zamówienia zamieszczono odpowiednie warunki przetargu, dotyczące zapewnienia w ramach obsługi bankowej terminali do płatności kartą. Przetarg wygrał Nadsański Bank Spółdzielczy, który we współpracy z firmą IT CARD S.A. wyposażył dwa Wydziały Starostwa (Komunikacji, Geodezji i Gospodarki Gruntami) w terminale do dokonywania płatności kartą płatniczą.

Kwestie dotyczące płatności kartami płatniczymi uregulowano w instrukcji sporządzania, kontroli i obiegu dokumentów księgowych oraz wydano zarządzenie Starosty w sprawie listy osób upoważnionych do przyjmowania transakcji, dokonywanych przy użyciu kart płatniczych. Upoważnieni pracownicy zobowiązani zostali do zachowania procedur bezpieczeństwa, określonych w „Regulaminie świadczenia usług”, stanowiącym załącznik do umowy z wykonawcą, nieudostępniania danych o posiadaczu lub użytkowniku karty osobom nieuprawnionym oraz niedopuszczania do nieprawidłowego użycia lub skopiowania kart płatniczych. Zadania realizacji transakcji przy użyciu kart płatniczych wpisano upoważnionym pracownikom do zakresów czynności. Przeszkolono w obsłudze terminali pracowników upoważnionych do przyjmowania transakcji dokonywanych przy użyciu kart płatniczych. Szkolenie było praktyczne i obejmowało umiejętność przyjęcia wpłaty, unieważnienia transakcji, zwrotu nadpłaty i stosowania innych procedur, możliwych do realizacji przez terminal.

Przy wdrażaniu usprawnienia w zakresie obsługi mieszkańców trudności były przede wszystkim organizacyjne: zbyt mała liczba terminali (optymalny układ to terminal na każdym stanowisku obsługowym) i usytuowanie terminali umożliwiające jego sprawną obsługę wraz z zachowaniem prywatności klienta (podanie kodu PIN). Przy wdrożeniu należy brać także pod uwagę standardowe problemy techniczne dla tego typu rozwiązań, w tym problemy z identyfikacją kart płatniczych, spowodowane ich fizycznym zużyciem, startym podpisem, jak również problemy z systemem terminala, powodujące np. błędy podczas inicjacji połączenia z bankiem. Ponadto system wymaga czasowych aktualizacji oprogramowania realizowanych zazwyczaj „na odległość”, zgodnie ze wskazówkami konsultanta co może sprawiać trudności ze względu na fachową terminologię i zastosowanie nietypowych funkcji.

Z pozytywnych opinii, wyrażanych przez obsługiwanych w wydziałach Starostwa mieszkańców, można wnosić, że udogodnienie jest znaczne i budzi zadowolenie z kierunku podjętych działań. O zadowoleniu mieszkańców świadczy również systematyczny wzrost liczby wpłat, dokonywanych przy użyciu kart płatniczych. Pracownicy zdobyli nowe umiejętności, a także poznali nowy system techniki informatycznej. Wdrożenie płatności kartą pozwala także na dokonywanie regularnej, dodatkowej kontroli finansów, wynikającej z przeprowadzanych raportów i rozliczeń.

Zapłać kartą płatniczą w starostwie – dobra praktyka

Kategoria: Aktualności

Opublikowano: wtorek, 10, lipiec 2012 00:00

Barbara Łączna

Odśłony: 2912

W Starostwie Powiatowym w Nisku płatności kartą płatniczą przyjmowane są przez pracowników Wydziału Komunikacji, Geodezji i Gospodarki Gruntami. Sporadycznie dotyczą opłat przyjmowanych za sprawy prowadzone w innych wydziałach. Nie ma żadnych przeciwwskazań – poza nieco wyższymi opłatami prowizyjnymi – do zastosowania systemu w innych wydziałach czy urzędach. Ze względu na rosnącą liczbę posiadaczy kont osobistych i kart płatniczych, szczególnie celowe byłoby wprowadzenie tej formy płatności w urzędach gmin, co ułatwiłoby mieszkańcom wnoszenie należności podatkowych.

Jedynym i niewielkim – w stosunku do korzyści odnoszonych przez mieszkańców – obciążeniem jest konieczność ponoszenia przez urząd wyższych opłat za zawierane w ten sposób transakcje. Dotychczas bank, zgodnie z zawartą umową, pobierał prowizje od wpłat gotówkowych dokonywanych w placówce banku wyznaczonej do obsługi kasowej. Wpłaty dokonywane za pomocą kart płatniczych również są wpłatami gotówkowymi, lecz bank pobiera z tego tytułu nieco wyższą prowizję. W sumie, Starostwo ponosi opłaty za najem terminala oraz koszty prowizji od wpłat gotówkowych, realizowanych kartami płatniczymi, naliczane od każdej transakcji.

Źródło: Na podstawie publikacji „Dobre praktyki zidentyfikowane podczas samooceny” przygotowanej w ramach projektu systemowego „Przygotowanie jednostek samorządu terytorialnego do stosowania Wspólnej Metody Oceny (CAF) w procesie mierzenia potencjału i dokonań poprzez szkolenia pracowników i pomoc doradczą”