

Kontrast:

Akontrast

domyślny

Akontrast biały

tekst na czarnym

Akontrast żółty

tekst na czarnym

Akontrast czarny

tekst na żółtym



Klient w centrum uwagi administracji



KATALOG USŁUG

Urząd Statystyczny w Poznaniu został wytypowany i zakwalifikowany do udziału w projekcie Kancelarii Prezesa Rady Ministrów współfinansowanym ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego Program Operacyjny Kapitał Ludzki pn. „Klient w centrum uwagi administracji” – zadanie nr 1 „Wdrożenie standardów zarządzania satysfakcją klienta”. W projekcie bierze udział 100 urzędów administracji rządowej, m.in. urzędy skarbowe, izby celne, urzędy wojewódzkie, straż pożarna, policja, inspektoraty weterynarii czy izby skarbowe.

Celem całego projektu jest podniesienie jakości obsługi klientów urzędów administracji rządowej. Działania przewidziane w projekcie są skoncentrowane na usprawnieniu pracy urzędów w oparciu o metody zarządzania satysfakcją klienta, ze szczególnym uwzględnieniem świadczonych usług. Przyjęcie takiej perspektywy funkcjonowania instytucji ma docelowo doprowadzić do zmiany modelu zarządzania urzędami w kierunku podejścia pro jakościowego i proklienckiego.

Do zespołu ds. projektu zostali powołani pracownicy wydziałów mający bezpośredni kontakt z klientem zewnętrznym i wewnętrznym, tj. z Wojewódzkiego Informatorium Statystycznego, Wydziału Rejestrów, Wydziału Badań Ankietowych, Wydziału Administracyjnego, Wydziału Kadr i Szkolenia, Wydziału Ekonomicznego oraz z Oddziału Urzędu w Pile.

W czerwcu 2011 r. odbył się pierwszy moduł szkoleniowy, zorganizowany przez partnera szkoleniowego projektu – firmę ClientFirst, w ramach zadania nr 1 projektu: „Zarządzanie satysfakcją klienta”. Na szkoleniu przedstawiono zagadnienia dotyczące koncepcji zarządzania satysfakcją klienta, zmian w postrzeganiu roli urzędu i pracowników urzędu, metod identyfikacji klientów urzędów oraz metod badania satysfakcji klientów, a także sposobów wykorzystania wyników badań do poprawy funkcjonowania

urzędów.

Podczas kolejnego spotkania w ramach projektu, w Urzędzie gościł ekspert z partnerskiej firmy szkoleniowej Sofrecom, którego zadaniem była pomoc w identyfikacji klientów i wsparcie przy tworzeniu kart usług. W czasie dwudniowych warsztatów członkowie zespołu utworzyli wspólnie katalog usług oraz karty usług, które służyć będą pomocą klientom odwiedzającym Urząd. Karta usługi to dokument opisujący sposób postępowania w celu załatwienia określonej sprawy, a katalog usług to spis usług świadczonych w danym urzędzie. Katalog i karty dotyczące Urzędu Statystycznego będą dostępne, po zakończeniu projektu, na stronie internetowej Urzędu oraz w siedzibie Urzędu i jego oddziałach.

We wrześniu 2011 r. w Urzędzie zostało przeprowadzone pierwsze pilotażowe badanie satysfakcji klientów na podstawie kwestionariusza opracowanego na potrzeby tut. Urzędu przy współpracy członków zespołu. W trakcie 5 dni trwania badania ankietę anonimowo wypełniły 54 osoby. Pytania w ankiecie dotyczyły m.in. kompetencji pracowników, sposobu załatwienia sprawy, funkcjonalności siedziby Urzędu, oceny strony internetowej i poziomu satysfakcji z wizyty w Urzędzie.

Od września do listopada odbywają się kolejne szkolenia „Nowoczesne standardy obsługi Klienta” zorganizowane dla członków zespołu ds. projektu oraz pozostałych pracowników Urzędu mających kontakt z klientem. Celem szkoleń jest zapoznanie uczestników z nowoczesnymi standardami obsługi klienta oraz sposobami radzenia sobie w sytuacjach trudnych i niestandardowych. Efektem przeprowadzanych szkoleń będzie dostarczenie uczestnikom informacji niezbędnych do zrozumienia znaczenia zarządzania satysfakcją klienta, do zrozumienia związku pomiędzy jakością obsługi klienta a poziomem satysfakcji obywateli z kontaktu z Urzędem oraz do poznania nowoczesnych standardów obsługi klienta. Podczas praktycznej części szkolenia uczestnicy ćwiczą umiejętności związane z profesjonalną obsługą klienta, z radzeniem sobie w trudnych sytuacjach, z asertywnym reagowaniem na agresję i krytykę. Łącznie przeszkolone zostaną 42 osoby.

Podsumowaniem zadania pierwszego w ramach projektu było spotkanie ewaluacyjne członków zespołów ds. projektu, na którym przedstawiciele urzędów wymieniali doświadczenia związane z wdrażaniem usprawnień w ramach projektu oraz omawiali korzystne i niekorzystne aspekty pierwszej części projektu, a organizatorzy zebrali opinie uczestników na temat dotychczasowych działań, które pomogą usprawnić organizowanie podobnych zadań w przyszłości.

W listopadzie odbędą się „Warsztaty Analizy Danych”, których celem jest przeszkolenie członków zespołu ds. projektu w zakresie wzorców analiz, tworzenia raportu oraz używania oprogramowania przygotowanego specjalnie dla potrzeb przeprowadzania badań satysfakcji klienta w danym urzędzie. W czasie warsztatów będą również omówione wyniki badania satysfakcji klienta, które zostało przeprowadzone w naszym Urzędzie się we wrześniu.

Projekt potrwa do marca 2012 roku. Końcowym efektem projektu będzie wdrażanie w urzędach najlepszych autorskich usprawnień w zakresie zarządzania satysfakcją klienta w obszarze: klient zewnętrzny i wewnętrzny.