

Departament Służby Cywilnej, w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, realizuje projekt „Klient w centrum uwagi administracji” współfinansowany ze środków Unii Europejskiej. Jego celem jest podniesienie jakości obsługi klientów urzędów administracji rządowej.

Urząd Statystyczny w Łodzi, w wyniku rekrutacji prowadzonej przez Kancelarię Prezesa Rady Ministrów, znalazł się w grupie **100 urzędów** wytypowanych do udziału w projekcie w ramach zadania nr 1: „Wdrożenie standardów zarządzania satysfakcją klienta” oraz w grupie **70 urzędów** do udziału w zadaniu nr 2: „Optymalizacja procesów związanych z obsługą klienta”.

Działania przewidziane w projekcie będą skoncentrowane na usprawnieniu pracy urzędów w oparciu o nowoczesne, promowane w krajach Unii Europejskiej, metody zarządzania satysfakcją klienta, ze szczególnym uwzględnieniem świadczonych usług.

Projekt realizowany będzie na przestrzeni roku – od maja 2011 do marca 2012.

The image shows the cover of a project brochure. At the top, there are three logos: 'KAPITAŁ LUDZKI CZŁOWIEK – NALEPSZA INWESTYCJA!' on the left, 'KANCELARIA PREZESA RADY MINISTRÓW' in the center, and 'UNIA EUROPEJSKA EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY' with the European Union flag on the right. The main title 'Klient w centrum uwagi administracji' is centered in a white box, with the subtitle 'Wdrożenie standardów zarządzania satysfakcją Klienta' below it in a dark blue box. The central graphic features a circular emblem with three stylized figures holding hands under a rainbow, with the text 'Urząd przyjazny Klientowi' written in a cursive font below. At the bottom, there are four logos: 'ClientFirst', 'QS', 'PSDB' (with 'PSDB jest to skrót od Polskiego Systemu Danych Biometrycznych' written below), and 'sofrecom'. Below these logos is the text 'Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego'.

ZADANIE 1 WDRÓŻENIE STANDARDÓW ZARZĄDZANIA SATYSFAKCJĄ KLIENTA

W dniach 5 - 8 lipca 2011 r. w siedzibie Urzędu Statystycznego w Łodzi odbyły się warsztaty z konsultantem z firmy Sofrecom, którego zadaniem była pomoc w identyfikacji klientów urzędu i wsparcie przy tworzeniu kart usług.

Podczas spotkań warsztatowych, członkowie zespołu projektowego, powołanego w urzędzie w celu wdrażania standardów zarządzania satysfakcją klienta, pracowali nad identyfikacją klienta Urzędu Statystycznego w Łodzi oraz tworzyli Karty Usług, które służyły będą pomocą klientom urzędu.





W ramach **Zadania 1** we wrześniu 2011 r., w Urzędzie Statystycznym w Łodzi, przeprowadzone zostało badanie satysfakcji klienta.

Badanie satysfakcji klientów 100 urzędów należy do jednego z zadań działania D. Zostało ono zrealizowane na rzecz wszystkich stu urzędów objętych projektem. W ramach realizacji działania przeprowadzane zostało badanie, które pozwoliło na przetestowanie zaproponowanej metodologii oraz możliwości zbierania opinii wśród klientów urzędów.

Głównym celem badania ilościowego było zebranie opinii dotyczących satysfakcji z działania urzędów wśród klientów 100 urzędów wybranych do projektu. W badaniu poddano standaryzacji procedury przeprowadzania badania i analizy wyników. Dzięki temu proces może być replikowany w przyszłości przez każdy z urzędów we własnym zakresie (bez potrzeby korzystania z zewnętrznych podmiotów takich jak agencje badawcze lub eksperci).

Urząd Statystyczny w Łodzi podczas przeprowadzania badania preferował **metodę opartą na kwestionariuszu papierowym**, który mógł być wypełniany przez klienta samodzielnie lub służył do przeprowadzenia wywiadu z klientem w formie rozmowy „twarzą w twarz”.

SZCZEGÓŁOWE WYNIKI BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU STATYSTYCZNEGO W ŁODZI zawiera zestawienie:

Zadanie 1 zakończyło się w listopadzie 2011 roku cyklem szkoleń z zakresu *nowoczesnych standardów obsługi klienta*.

Efektom przeprowadzonych szkoleń było dostarczenie uczestnikom informacji niezbędnych do:

- Zrozumienia znaczenia zarządzania satysfakcją klienta,
- Zrozumienia związku pomiędzy jakością obsługi klienta a poziomem satysfakcji obywateli z kontaktu z urzędem,
- Poznania nowoczesnych standardów obsługi klienta,
- Przećwiczenia umiejętności związanych profesjonalną obsługą klienta, specyficzną dla Urzędu Statystycznego.

W Urzędzie Statystycznym w Łodzi przeszkolono **28 osób** mających bezpośredni kontakt z klientem zewnętrznym.

W ramach **Zadania 1** wypracowano obszerny **KATALOG USŁUG** oraz kilkadziesiąt **KART USŁUG**, które zostaną upublicznione i służyć będą usprawnieniu funkcjonowania Urzędu Statystycznego w Łodzi.

ZADANIE 2 OPTIMALIZACJA PROCESÓW ZWIĄZANYCH Z OBSŁUGĄ KLIENTA

Zadanie 2 rozpoczęto szkoleniem zespołu projektowego w listopadzie 2011 r. Szkolenie dotyczyło „Zarządzania procesami obsługi klienta w sektorze publicznym” i poruszono na nim min. zagadnienia dotyczące:

- Istoty zarządzania procesowego, ze szczególnym uwzględnieniem sektora publicznego,
- Technik identyfikacji, mapowania, analizy i optymalizacji procesów związanych z obsługą klienta w sektorze publicznym,
- Wykorzystania optymalizacji procesów do poprawy funkcjonowania urzędów.





Podczas kolejnych warsztatów zespołu wyznaczono **listę procesów związanych z obsługą klienta** w Urzędzie Statystycznym w Łodzi oraz poddano je **priorytetyzacji**, wyznaczając tym samym te procesy, które w dalszych etapach zostaną poddano **mapowaniu**. Do **optymalizacji** wyznaczono **6 procesów**, w których wprowadzone zostaną kosmetyczne zmiany.