

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.

**KAPITAŁ LUDZKI**  
CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA!

KANCELARIA PREZESA RADY MINISTRÓW

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY

**Klient w centrum uwagi administracji**

Wdrożenie standardów zarządzania satysfakcją Klienta

  
*Urząd przyjazny Klientowi* ClientFirstPSDB  
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego sofrecom

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

## **ZADANIE 1 WDROŻENIE 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*.

Efektem 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 OPTYMALIZACJA PROCESÓW ZWIĄZANYCH Z OBSŁUGĄ KLIENTA**

Zadanie 2 rozpoczęło 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.