

**Praktyka zgłoszona na
POLSKĄ KONFERENCJĘ JAKOŚCI ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ
„Innowacje w administracji publicznej – rozrzutność czy inwestycja?”,
która odbyła się 25 października 2017 w Warszawie przez:**

**Urząd Miasta Piotrkowa Trybunalskiego
ul. Pasaż Karola Rudowskiego 10, 97-300 Piotrków Trybunalski**

Temat/y Konferencji, z którym/i wiąże się zgłoszona przez nas praktyka:

- ☒ Temat 1: *Obywatel w centrum uwagi administracji - odpowiedź administracji na potrzeby obywatela*
- ☐ Temat 2: *Budowanie kompetentnej administracji*
- ☐ Temat 3: *Rola administracji publicznej w tworzeniu, realizacji i ocenie polityk publicznych*

Krótki opis:

tytuł praktyki

Budowa przyjaznego urzędu administracji samorządowej w oparciu o system monitorowania jakości świadczonych usług.

słowa kluczowe

jakość, usługi, klient, monitorowanie, zadowolenie.

Założenia projektu

Podstawowym założeniem projektu jest świadczenie w Urzędzie Miasta Piotrkowa Trybunalskiego usług najwyższej jakości, tj. wysoki poziom zadowolenia klientów z jakości obsługi, skuteczna komunikacja i uwzględnianie potrzeb i oczekiwań klientów wobec administracji samorządowej. System monitorowania jakości świadczonych usług stanowi narzędzie do samooceny i doskonalenia tych działań urzędu, które wpływają na poziom zadowolenia klientów. Ciągłe monitorowanie jakości świadczonych usług i różnorodność kanałów pozyskiwania danych do oceny zapewniają możliwość planowania i doskonalenia szeroko rozumianej oferty usługowej a także dostarczania usług i rozwiązań oczekiwanych przez klientów. W efekcie następuje wzmocnienie pozycji klientów w urzędzie i wzrost świadomych postaw urzędników realizujących służebną rolę administracji wobec społeczeństwa. Koordynatorem tych działań jest stanowisko ds. aktualizacji procedur i badania jakości usług w Biurze Obsługi Mieszkańców i Nadzoru Organizacyjnego. Zadanie jest ważnym ogniwem koncepcji zmierzającej do poprawy sprawności administracji samorządowej w odpowiadaniu na potrzeby mieszkańców i wzrost satysfakcji mieszkańców ze sfery usług administracyjnych.

Cel i główne rezultaty

Monitorowanie odbywa się poprzez: coroczne (już od 2004 r.) ankiety przeprowadzane wśród klientów, w których część pytań powtarza się z roku na rok, aby można było porównać ich wyniki i badać tendencje. Są one także okazją do poznania opinii klientów o planowanych udogodnieniach oraz potrzebach. Naścienne ankiety wykorzystujące zużyte bilety z systemu organizującego kolejkę do stanowisk obsługowych, dają możliwość wyrażenia opinii o zadowoleniu

bądź niezadowoleniu z obsługi „na gorąco”. System ten dostarcza także informacji statystycznych m.in. o : średnim czasie obsługi i oczekiwania, liczbie obsłużonych klientów, czasie pracy stanowiska. O potrzebach klientów internetowych informują dane o liczbie wejść na stronę dedykowaną klientom urzędu oraz nowych wejściach i treściach, które cieszą się największym zainteresowaniem. Niebagatelną rolę w tym systemie stanowią pracownicy obsługujący punkty informacyjne w poszczególnych siedzibach urzędu. Przekazują oni wszystkie sugestie od klientów, tak aby na bieżąco można je było uwzględniać czy to w organizacji obsługi czy też w ofercie usługowej. Dzięki szczegółowej analizie opinii i ocen wyrażonych przez klientów i determinacji w budowie przyjaznego urzędu, możemy pochwalić się wieloma niestandardowymi usługami. Rozbudowujemy Biuro Obsługi Mieszkańców sytuując stanowiska obsługowe w możliwie najdogodniejszych warunkach. Biuro czynne jest codziennie w godz. od 8.00 do 17.00, a klienci siedzą kiedy załatwiają swoje sprawy. Punkty informacyjne, których pracownicy pomagają w odnalezieniu właściwego stanowiska obsługowego, czy też pomagają w wypełnieniu formularzy zlokalizowane są w centralnych miejscach, aby od chwili wejścia do urzędu klient czuł wsparcie i opiekę. Oczekiwanie na obsługę porządkuje system kolejkowy z systemem przywoławczym. Obowiązki pracowników tzw. pierwszego kontaktu określa Regulamin obsługi klientów wydany w 2015 r, który okazał się zbliżony z później określoną normą międzynarodową ISO/DIS 18295-1:2016(E) określającą wymagania dla centrów kontaktu z klientem. Jego podstawowym celem jest wzmocnienie pozycji klientów. W związku z preferowaniem przez ankietowanych klientów bezpośredniego kontaktu z urzędnikiem, wyeliminowano z przestrzeni obsługowej ograniczenia techniczne, w tym szyby oddzielające urzędników od klientów, czyniąc kontakt bardziej bezpośrednim. Zastosowane rozwiązania nie uchybiają jednak potrzebie zachowania poufności oraz swobody rozmowy. Już w 2007 r. uruchomiliśmy usługę skierowaną do osób starszych, chorych lub mających problemy z poruszaniem się. Telefonując pod numer bezpłatnej infolinii bądź do punktów informacyjnych lub wysyłając wiadomość na adres e-mail można umówić się na wizytę urzędnika w domu, w dowolnej sprawie. Należy tylko określić rodzaj sprawy, którą chce się załatwić, podać powód uniemożliwiający załatwienie sprawy w siedzibie urzędu, podać numer kontaktowy bądź adres e-mail. Po zarejestrowaniu się urzędnik właściwy w sprawie informuje zainteresowaną osobę o terminie spotkania w domu interesanta. Osoby głuche obsługujemy korzystając z „wideotłumacza”, dostępnego w godzinach pracy BOM. Stopniowy wzrost zainteresowania możliwością załatwiania spraw urzędowych on-line, czy też informacją pozyskiwaną przez Internet zaspokajamy usługami na stronie internetowej www.bom.piotrkow.pl dedykowanej klientom urzędu. Udostępniamy zarówno dostęp do usług centralnych za pośrednictwem platformy ePUAP jak i wszelkie informacje o obowiązujących procedurach. Na stronie łatwo można sprawdzić kolejki do poszczególnych stanowisk, można także on-line umówić obsługę na określony dzień i godzinę. Strona dostosowana jest do potrzeb osób słabo widzących a głusi mogą zapoznać się z informacjami prezentowanymi w języku migowym. W Biurze Obsługi Mieszkańców można potwierdzić także Profil Zaufany. Żeby popularyzować załatwianie spraw on-line udostępniamy stanowiska Punktu Potwierdzającego Profil Zaufany poza urzędem, w dni wolne od pracy, a pracownicy nie tylko potwierdzają Profil Zaufany ale także pomagają złożyć wniosek na platformie ePUAP. Przeprowadziliśmy m.in. akcję „Wnioskujemy o Profil Zaufany” skierowaną do uczniów piotrkowskich szkół ponadgimnazjalnych. Wydajemy „e-Biuletyn” – cyklicznie ukazujący się w lokalnej prasie i Internecie informator o e-usługach urzędu. W wyniku powyższych i wielu innych działań udało się skrócić czas obsługi, utrzymać wysoki, nie niższy niż 95 % odsetek klientów zadowolonych z obsługi oraz spadek liczby skarg na urzędników.

Efektem prezentowanego projektu jest także:

- 1). Tytuł „Najbardziej przyjazny urząd administracji samorządowej województwa łódzkiego 2004 r.” Konkurs pod patronatem Szefa Służby Cywilnej.
- 2). Z uwagi na efekty pracy pracownicy urzędu zostali ekspertami Unii Europejskiej w projekcie „Exchange”, finansowanym przez Europejską Agencję Odbudowy. Opracowany program p.n. „Poprawa pracy samorządu i nawiązanie skuteczniejszych relacji między obywatelami a samorządem” realizowany w latach 2005-2006, otrzymał w listopadzie 2007 r. w Belgradzie, na konferencji podsumowującej III nagrodę.
- 2). W ramach programu polskiej pomocy zagranicznej udzielanej za pośrednictwem Ministerstwa Spraw Zagranicznych RP, pracownicy urzędu zrealizowali w Urzędzie Miasta w Równym na Ukrainie projekt „ Przyjazny urząd – poprawa relacji pomiędzy samorządem a mieszkańcami”.

Doświadczenia z wdrożenia

Budowę przyjaznego urzędu powierzono wyodrębnionej komórce organizacyjnej, Biuru Obsługi Mieszkańców.

W koncepcji założono, że osiągnięcie celu projektu jest uzależnione od spełnienia następujących warunków: profesjonalizmu obsługi (pracownicy BOM posługują się językami obcymi, podlegają ustawicznym szkoleniom w zakresie profesjonalnej komunikacji), przejrzystości procedur, jawności i przejrzystości działania, efektywnego systemu informacji, systemu monitorowania jakości usług na podstawie ustalonych mierników, wykorzystania technologii IT dla sprawniejszego zarządzania informacją, poprawy technicznych i organizacyjnych warunków obsługi, systematycznych badań ankietowych na temat jakości obsługi i oczekiwań klientów. Wyodrębnienie ze struktury organizacyjnej urzędu sfery, która świadczy usługi dla klientów zewnętrznych w ramach BOM pozwoliło egzekwować jednolite, wysokie standardy usług niezależnie od branży, pozwoliło także na podejście systemowe. Ustawicznie a nie okazjonalnie prowadzony monitoring pozwala osiągać najwyższą jakość, daje możliwość szybkiego reagowania na niekorzystne – z punktu widzenia celu projektu – zjawiska. Budowa przyjaznego urzędu, ma charakter ciągły i wynika z przyjętej misji, w której „zaspokajanie potrzeb i spełnianie oczekiwań mieszkańców” jest podstawowym celem UM Piotrkowa Trybunalskiego.



Narodowy Instytut Samorządu Terytorialnego powstał w 2015 r.
Jest państwową jednostką budżetową podległą MSWiA.
Działa na rzecz dalszej profesjonalizacji samorządu terytorialnego i administracji publicznej.

DOBRE PRAKTYKI NIST, ul. Zielona 18, Łódź 90-601
Sekretariat tel. +48 42 633 10 70
e-mail: sekretariat@nist.gov.pl