

## Klient w centrum uwagi administracji

Projekt "Klient w centrum uwagi administracji" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

- Powiatowy Inspektorat Weterynarii w Makowie Mazowieckim 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 proklijenckiego.
- Do zespołu ds. projektu zostali powołani pracownicy urzędu mający bezpośredni kontakt z klientem zewnętrznym i wewnętrznym.
- 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 tygodniowych 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 Powiatowego Inspektoratu Weterynarii będą dostępne, po zakończeniu projektu, na stronie internetowej Urzędu oraz w siedzibie Urzędu.
- We wrześniu 2011 r. w Powiatowym Inspektoracie Weterynarii zostało przeprowadzone przez firmę zewnętrzną pierwsze pilotażowe badanie satysfakcji klientów na podstawie kwestionariusza opracowanego na potrzeby tego Urzędu przy współpracy członków zespołu. W trakcie 5 dni trwania badania ankietę anonimowo wypełniły 34 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 odbyły się kolejne szkolenia „Nowoczesne standardy obsługi Klienta” zorganizowane dla członków zespołu ds. projektu oraz pozostałych pracowników Urzędu mających kontakt z klientem. Celem szkoleń było 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 ćwiczyli umiejętności związane z profesjonalną obsługą klienta, z radzeniem sobie w trudnych sytuacjach, z asertywnym reagowaniem na agresję i krytykę. Łącznie przeszkolono 7 osób.
- 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 odbyły się „Warsztaty Analizy Danych”, których celem było 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 były również omówione wyniki badania satysfakcji klienta, które zostało przeprowadzone w naszym Urzędzie we wrześniu 2011 r.
- W lutym 2012 roku odbyła się Konferencja organizowana przez Kancelarię Prezesa Rady Ministrów oraz członków Konsorcjum realizującego projekt na której dokonano podsumowania działań projektowych dotyczących wdrażania standardów zarządzania satysfakcją klienta. .
- Końcowym efektem projektu będzie wdrażanie w urzędach najlepszych autorskich usprawnień w zakresie zarządzania satysfakcją klienta w obszarze: klient zewnętrzny i wewnętrzny.
- Wypracowane przez biorące udział w projekcie Powiatowe Inspektoraty Weterynarii w Makowie Mazowieckim, Suwałkach i Wąbrzeźnie dobre praktyki, karty usług i standardy obsługi klienta zostaną zaprezentowane i zarekomendowane celem wdrożenia pozostałym jednostkom organizacyjnym Inspekcji Weterynaryjnej.

Lek. Wet. Mariusz Dobosz

Powiatowy Lekarz Weterynarii

w Makowie Mazowieckim