

Rzeszów, dn.23.05.2011 r.

**Kierownicy komórek organizacyjnych
Wojewódzkiego Inspektoratu Ochrony Środowiska
w Rzeszowie**

Pragnę poinformować, że WIOŚ w Rzeszowie został wybrany przez Kancelarię Prezesa Rady Ministrów do udziału w projekcie „**Klient w centrum uwagi administracji**”, czyli wdrożenia standardów zarządzania satysfakcją klienta, poprzez szkolenia w ramach projektu współfinansowanego ze środków UE, w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

WIOŚ w Rzeszowie znalazł się w liczbie 100 urzędów w kraju (na 200 zgłoszonych) do tego typu szkoleń.

Ponadto zostaliśmy wytypowani do drugiej części szkolenia „Optymalizacja procesów związanych z obsługą klienta, w szczególności procesów z bezpośrednim udziałem klientów lub bezpośrednio na nich oddziałujących”.

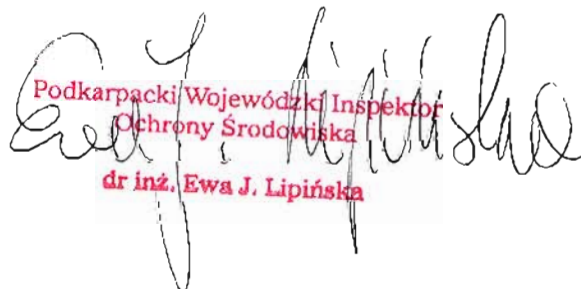
W związku z powyższym został wyznaczony koordynator szkolenia oraz zespół projektowy spełniający wymagania projektu (tabela w załączeniu).

W związku z powyższym informuję, że w dniach **5-8 lipca 2011 i 5-9 września** w siedzibie WIOŚ odbędą się konsultacje ekspertów projektu, będą opracowywane dokumenty dla WIOŚ przy pomocy jak najszerszego grona osób, które mają kontakt z klientem.

W załączeniu również ulotka z najważniejszymi danymi o szkoleniu.

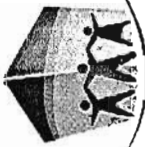
Więcej informacji o tym szkoleniu można uzyskać na www.administrare.org

Z poważaniem


Podkarpacki Wojewódzki Inspektor
Ochrony Środowiska
dr inż. Ewa J. Lipińska

Nazwa urzędu: Wojewodzki Inspektorat Ochrony Środowiska w Rzeszowie

	Lp	Imię	Nazwisko	Email	Telefon
Koordynator: Zespół projektowy:	1	Irena	Warzocha	warzocha@wios.rzeszow.pl	666 89 11 28
	2	Iza	Fus	ifus@wios.rzeszow.pl	17-85-436-83 wew.303
	3	Renata	Cierpisz	rcierpisz@wios.rzeszow.pl	17 85 436 83 wew.104
	4	Jadwiga	Jakubowska	jjakubowska@wios.rzeszow.pl	16 678 44 96 wew.39 (wt, pn, czw) w pozostałe dni 17 85 436 83 wew.310
	5	Arkadiusz	Wilk	awilk@wios.rzeszow.pl	17 85 436-83 wew.120
	6	Leszek	Kmieć	lkmiec@przemysl.wios.rzeszow.pl	606 492 136
	7	Aldona	Krochmal-Kosiba	akosiba@jaslo.wios.rzeszow.pl	606 768 804
	8	Katarzyna	Piskur	kpiskur@wios.rzeszow.pl	17 85 436 83, wew.110
	9	Renata	Jaroń-Warszyńska	rjaron@wios.rzeszow.pl	17 85 436 83 wew.308
	10	Dariusz	Piotrowski	dpiotrowski@wios.rzeszow.pl	668 164 278



Urząd przyjazny Klientowi

Klient w centrum uwagi administracji

Wdrożenie standardów zarządzania satysfakcją Klienta

URZĄD PRZYJAZNY KLIENTOWI

Doświadczenia krajów europejskich wskazują, że wystandaryzowanie usług, ujednolicenie procedur i kart usług oraz weryfikacja satysfakcji Klientów przynosi korzyści zarówno urzędom jak i ich Klientom. Efektem jest większe zrozumienie potrzeb i oczekiwań Klientów, sprawniejsza obsługa oraz skrócenie czasu oczekiwania. Dzięki temu Klienci są bardziej zadowoleni, nie wracają do urzędu wielokrotnie w tej samej sprawie i z większym szacunkiem i uznaniem odnoszą się do obsługujących ich pracowników urzędu. Założenie to stanowi podstawę zadania „Urząd Przyjazny Klientowi”, będącego częścią projektu „Klient w centrum uwagi administracji”, którego celem jest usprawnienie i podniesienie jakości usług świadczonych przez polskie urzędy administracji rządowej

KTO BĘDZIE BRAŁ UDZIAŁ W ZADANIU?

W prace będą zaangażowani przedstawiciele 100 różnych urzędów administracji rządowej. Będą brali udział w spotkaniach konsultacyjnych przeprowadzanych na miejscu w ich urzędach oraz w warsztatach, które odbędą się zarówno w urzędach, jak i poza nimi. Niektórzy pracownicy wezmą także udział w szkoleniach zorganizowanych poza miejscem zamieszkania (koszty zakwaterowania i wyżywienia pokryje organizator szkolenia).

CO I KIEDY BĘDZIE SIĘ DZIAŁO?

W każdym urzędzie przystępującym do projektu wyznaczony będzie koordynator lub koordynatorka projektu. To z nimi będą się kontaktować specjaliści realizujący kolejne zadania, oni będą proszeni m.in. o potwierdzenie uczestnictwa pracowników w warsztatach i spotkaniach konsultacyjnych, uzyskanie zgody na dostęp do dokumentów, pomoc w sprawach organizacyjnych. Równie ważne dla sprawnego przeprowadzenia działań projektowych jest to, by przystępując do udziału w projekcie przyrzeczyć się dobrze harmonogramowi działań. Niektóre z nich odbywać się będą w tym samym, albo bardzo bliskim czasie. Trzeba więc będzie podjąć decyzję, którzy pracownicy powinni, a jednocześnie będą mogli zaangażować się w projekt nie zaburzając pracy urzędu.

Sprawną komunikację w realizacji zadania zapewni specjalnie dla niego zaprojektowana **PLATFORMA KOMUNIKACYJNA** dostępna dla osób biorących udział w projekcie, która będzie umożliwiała zasięgnięcie informacji i wymianę uwag w ramach forum. Platforma dostępna będzie pod adresem www.administrare.org

Po zakończeniu realizacji zadania osoby biorące w nim udział, a także inni urzędnicy zainteresowani tematyką zarządzania satysfakcją Klienta w urzędzie, będą mogli skorzystać z takich opracowań i rozwiązań e-learningowych, jak:

ZBIÓR WYTYCZNYCH

opracowany na podstawie doświadczeń nabytych w projekcie. Będzie to dokument zawierający instrukcje i wytyczne dotyczące znaczenia i techniki dokonywania identyfikacji Klientów urzędów, projektowania i prowadzenia badań satysfakcji Klienta, analizy wyników badań i wykorzystania z wyników, tworzenia katalogów i kart usług. Zbiór wytycznych opublikowany będzie w wersji elektronicznej.

ZBIÓR DOBRZYCH PRAKTYK

który będzie zapisem doświadczeń zebranych podczas realizacji poszczególnych działań podczas trwania całego projektu, w tym najciekawszych rozwiązań już stosowanych, lub będących następstwem działań prowadzonych w ramach projektu w poszczególnych urzędach.

SZKOLENIA E-LEARNINGOWE

dostępne dla osób, które nie uczestniczyły w szkoleniach realizowanych w ramach projektu, a chcą zapoznać się z treściami dotyczącymi zarządzania satysfakcją Klienta.

ZADANIA

PO CO?

JAK?

KTO?

KIEDY?

IDENTYFIKACJA KLIENTÓW W URZĘDACH	<p>Aby dobrze wykonać usługę, trzeba wiedzieć do kogo jest jej odbiorcą, a więc jakie ma specyficzne potrzeby - nie tylko merytoryczne, ale także proceduralne i psychologiczne. Stąd konieczność sprawdzenia, jakie grupy klientów korzystają z usług każdego z urzędów, biorących udział w projekcie.</p>	<p>Wstępna identyfikacja będzie przeprowadzona na podstawie dokumentów. Dalszego szefowie urzędów będą prosić o zgodę na udostępnienie takich, które ją umożliwiają, a koordynatorzy o wskazanie miejsc w urzędach (pokoju, biurka), gdzie konsultanci będą mogli je przeprowadzić. Model identyfikacji Klientów zostanie zwerifikowany w trakcie warsztatów przeprowadzonych w każdym z urzędów.</p>	<p>W warsztatach wezmą udział wyznaczeni pracownicy. Wskazane jest, aby byli to te osoby, które mają bezpośredni kontakt z Klientami. W trakcie realizacji zadania do dyspozycji pracowników zaangażowanych w realizację projektu będzie także zdalny zespół konsultantów (możliwy kontakt mailowy i telefoniczny).</p>	<p>Konsultanci zaczną umawiać wizyty w urzędach już 6 maja 2011 roku. Pierwsze wizyty w urzędach rozpoczni się 6 czerwca 2011 roku.</p>
SZKOLENIE/ ZARZĄDZANIE SATYSFAKCJĄ KLIENTA	<p>Szkolenie adresowane do wybranych przedstawicieli urzędów ma za zadanie położyć i przetrwać z wartości świadomości zarządzania satysfakcją Klienta, a także przygotować uczestników do badania satysfakcji Klientów korzystających z usług w ich urzędach.</p>	<p>W szkoleniu powinni wziąć udział te osoby, które potem będą zaangażowane w działania związane z badaniem satysfakcji Klienta w swoich urzędach.</p>	<p>By wszystkie urzędy były przygotowane do badania satysfakcji swoich Klientów, w szkoleniach warsztatowych wezmą udział przedstawiciele wszystkich zgłoszonych do projektu placówek (co najmniej po 1 osobie z każdej). Szkolenie będzie trwało 2 dni po 8 godzin zegarowych. Zajęcia zorganizowane będą w różnych miejscach na terenie całego kraju. Ewentualne koszty pobytu pracowników na szkoleniach nie obciążają urzędów.</p>	<p>Szkolenia odbędą się w maju i czerwcu 2011 roku.</p>
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTÓW W URZĘDACH	<p>Celem badania będzie uzyskanie informacji zwrotnej od Klientów na temat poziomu zadowolenia z usług świadczonych przez dany urząd oraz ich potrzeb i oczekiwań. Wiedza ta pozwoli zaplanować działania doskonalące prace urzędu.</p>	<p>Etapem poprzedzającym badania będą spotkania warsztatowe, na których pracownicy urzędów wspólnie z konsultantami dobiorą właściwą metodologię, pozwalającą na wypracowanie satysfakcji Klientów w Urzędach. Badania zostaną przeprowadzone przez ankieterów we wszystkich placówkach biorących udział w programie.</p>	<p>Wskazane jest, aby w warsztatach wzięli udział ci pracownicy, którzy przesiadki pierwsze szkolenie przygotowujące merytorycznie do pracy nad badaniem satysfakcji Klienta. Badania grupy Klientów wykonana będzie spośród osób wynoszących z urzędów.</p>	<p>Warsztaty odbędą się w czerwcu 2011 roku. Badania satysfakcji Klientów zaczną się pod koniec sierpnia 2011 roku.</p>
OPRACOWANIE KATALOGU/ I KARTY USŁUG	<p>Liczne doświadczenia pokazują, że katalogi i karty usług zdecydowanie upraszczają i skracają czas obsługi Klienta. Dostarczą Klientom niezbędnych informacji bez angażowania pracowników urzędów.</p>	<p>Do każdej placówki przyjdzie konsultant, który będzie wspierał pracowników urzędu wypracowanych do prac związanych z powstaniem lub udoskonaleniem istniejących katalogów i kart usług.</p>	<p>Konsultanci uczęszczają co najmniej 46 godzin bezpośrewnego wsparcia doradczego w każdym z urzędów. Będzie ono polegało na pomocy w opracowaniu lub udoskonaleniu katalogu usług i kart informacyjnych opisujących sposoby realizacji poszczególnych usług świadczonych przez urząd i standardy obsługi Klienta w odniesieniu do poszczególnych działów/czynności. Wyodr. usług, dla których zostaną opracowane karty, będzie sformułowany z kierownictwem urzędów.</p>	<p>Konsultacje rozpoczną się już czerwca 2011 roku, równoległe z identyfikacją Klientów urzędów.</p>
SZKOLENIE/ NOWOCZESNE STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA	<p>Celem szkolenia jest zapoznanie uczestników z nowoczesnymi standardami obsługi Klienta, które umożliwią podniesienie jego satysfakcji. Szczególny nacisk będzie położony na psychologiczne aspekty sytuacji Klienta różnego rodzaju urzędów. Uczestnicy szkolenia będą mogli przećwiczyć umiejętności związane z profesjonalną obsługą Klienta z punktu widzenia specyfiki poszczególnych urzędów administracji oraz nabrać wprawy w rozwiązywaniu sytuacji trudnych i nietypowych.</p>	<p>Uczestnikami szkoleń będzie 2700 pracowników urzędów zaangażowanych w projekt, wypracowanych przez zwolich przedłożonych.</p>	<p>Drucznikowe szkolenia (po 8 godzin zegarowych dziennie) będą odbywały się w różnych miejscowościach na terenie całego kraju. Ewentualny koszt pobytu na szkoleniu nie będzie obciążał urzędów.</p>	<p>Szkolenia rozpoczną się pod koniec sierpnia 2011 roku i zakończą w styczniu 2012 roku.</p>
SPOTKANIA EWALUACYJNE	<p>Celem spotkań ewaluacyjnych będzie wymiana doświadczeń związanych z wdrażaniem usprawnień w ramach projektu oraz wzajemnie się śledzić kontaktów między urzędami i osobami zaangażowanymi w te działania.</p>	<p>Zaproszeni będą na nie przedstawiciele wszystkich biorących w projekcie urzędów (po 1 z każdej placówki). Wskazane jest, by udział w nich wzięły te osoby, które były najbardziej zaangażowane we wdrażanie usprawnień.</p>	<p>Przedstawiciele urzędów spotykają się w ramach szerszego społa z przedstawicielami w różnych miejscowościach na terenie całego kraju. Każdy przedstawiciel Urzędu weźmie udział w jednym spotkaniu, które będzie trwało około czterech godzin. Spotkania prowadzić będą doświadczeni moderatorzy.</p>	<p>Podziernik/spotkanie 2011 roku.</p>
KONFERENCJA ZAMYKAJĄCA PROJEKT	<p>W trakcie konferencji pokazane zostaną efekty 48 tygodni pracy nad realizacją kolejnych zadań. Uczestnicy zostaną poinformowani o przebiegu projektu, a także o najlepszych rozwiązaniach z nim doświadczeniach w urzędach biorących w nim udział. Prezentacja efektów będzie przeprowadzona w sposób umiarkowany i będzie skupiona na rozwiązaniach, które mogą być stosowane w innych urzędach administracji publicznej.</p>	<p>Około 200 osób, w tym przedstawiciele KPiM, urzędów biorących udział w projekcie, wykonawcy i zaproszeni goście.</p>	<p>Konferencja odbędzie się w Warszawie. Będzie trwała 6 godzin.</p>	<p>Luty 2012 roku.</p>

1

2

3

4

5

6

7