Kategoria: Komunikacja i Transport
Opublikowano: czwartek, 31, marzec 2011 10:15
Odsłony: 6152

Koncepcja wdrożenia Zarządzania ruchem klientów w urzędzie, jest wynikiem doświadczeń związanych z obserwowaniem przepływu klientów w poszczególnych dniach tygodnia oraz natężenia pracy pracowników pracujących w Wydziale Komunikacji i Transportu. Obserwowany nierówny ruch klientów oraz związana z tym trudność w przyjęciu wszystkich klientów urzędu w standardowych godzinach pracy przez pracowników merytorycznych stały się podstawą do poszukiwania rozwiązań, które poprawiłyby standard obsługi klienta oraz warunki pracy pracowników Starostwa Powiatowego.

Wynikiem poczynionych obserwacji było podjęcie decyzji o zakupie programu komputerowego umożliwiającego zarządzanie ruchem klientów w urzędzie. Program umożliwia prowadzenie elektronicznej rejestracji klientów w oparciu o przygotowany katalog usług świadczonych przez wydział Komunikacji i Transportu. Każda usługa została oceniona pod kątem czasu pracy koniecznego do jej wykonania oraz został jej przyporządkowany pracownik i czas jaki jest konieczny do jej wykonania. Zastosowane rozwiązanie umożliwia rejestracje klientów poprzez internet, telefon lub osobistą wizytę w starostwie powiatowym. Rejestracja internetowa i telefoniczna daje klientowi poza przypadkami szczególnymi całkowitą pewność przyjęcia w określonym dniu i godzinie. Natomiast rejestracja w Starostwie wskazuje na czas oczekiwania na przyjęcie.

Wdrożenie pozwoliło na równomierny rozkład pracy w wydziale w poszczególne dni tygodnia oraz zmniejszenie czasu oczekiwania klientów na załatwienie sprawy. Ważną korzyścią jest również usunięcie nieefektywnego oczekiwania przez klientów na załatwienie sprawy w sytuacjach gdyby ilość klientów była większa niż możliwa do obsłużenia. Dzięki możliwości rejestracji internetowej lub telefonicznej zmniejszył się odsetek klientów opuszczających urząd bez załatwienia sprawy z powodu upływu czasu pracy pracowników urzędu.

Opis sytuacji przed wdrożeniem

Obsługa klientów w Starostwie Powiatowym w Nowym Sączu odbywała się w standardowy sposób dla większości jednostek organizacyjnych poprzez osobiste wizyty klientów w urzędzie oraz oczekiwanie na przyjęcie przez pracownika merytorycznego. Obserwowano nasilenie ruchu klientów w poszczególne dni tygodnia – poniedziałek i piątek – oraz zmniejszenie ruchu klientów w pozostałe dni. Ponadto analizując ruch klientów w poszczególne dni tygodnia można było zauważyć tworzenie się kolejek w godzinach porannych oraz znaczne zmniejszenie ilości klientów w godzinach popołudniowych. Tworzenie się kolejek wpływało bardzo niekorzystnie na jakość pracy pracowników jak również tworzyło bardzo niekorzystny obraz urzędu w oczach klientów. Pomimo podejmowanych wysiłków organizacyjnych (obsługa w wybrane dni w godzinach popołudniowych, dłuższych niż standardowe godziny pracy urzędu, zwiększenie ilości osób w Wydziale Komunikacji, uruchamianie dodatkowych punktów obsługi w starostwie powiatowym) problem zamiast maleć narastał. W oparciu o powyższe obserwacje podjęto decyzję o uruchomieniu elektronicznej rejestracji klientów w wydziale komunikacji i transportu.

Opis zadań wykonanych w ramach projektu.

Pierwszą czynnością, konieczną do wykonania przy wdrażaniu projektu, było dokonanie opisu oraz przygotowanie kart wszystkich usług publicznych świadczonych przez Wydział Komunikacji i Transportu oraz określenie jaki przeciętnie czas konieczny jest do wykonania każdej czynności. Następnie pogrupowano usługi w 5 podstawowych kategorii, które będą łatwe do identyfikacji dla klientów Starostwa. W zakresie usług świadczonych przez Wydział Komunikacji i Transportu są to następujące kategorie:

Phoca PDF

- prawa jazdy
- odbiór dowodu rejestracyjnego, dokonanie adnotacji w dowodzie rejestracyjnym, zwrot zatrzymanego dowodu rejestracyjnego, zgłoszenie sprzedaży pojazdu,
- wyrejestrowanie pojazdu, rejestracja czasowa pojazdu, wymiana i wtórniki dowodu rejestracyjnego i tablic, czasowe wycofanie z ruchu pojazdu,
- rejestracja nowego pojazdu lub zarejestrowanego na terenie kraju
- rejestracja pojazdu z zagranicy, nadanie nowych numerów identyfikacyjnych pojazdu, rejestracja pojazdu marki „SAM".

Podstawowym założeniem projektu było dostarczenie klientowi urzędu jak największej ilości dogodnych możliwości do umówienia wizyty w Wydziale Komunikacji i Transportu jeszcze przed przybyciem do Starostwa.

Po dokonaniu podziału rozpoczęto poszukiwania dostawcy oprogramowania, które będzie odpowiadało dokonanym założeniom. Wybrano podmiot dysponujący odpowiednimi zasobami oraz kompetencjami do przygotowania wdrożenia systemu elektronicznej rejestracji klientów w wydziale komunikacji i transportu.

Przyjęcie takiego założenia doprowadziło do wdrożenia możliwości elektronicznego umawiania wizyt poprzez stronę internetową Starostwa Powiatowego oraz umawiania wizyt drogą telefoniczną. Dla klientów wybierających ten sposób umawiania wizyt zarezerwowano 10% stanowisk obsługowych. Klienci ci mają pewność, iż w określonym dniu i godzinie zostaną przyjęci przez pracownika wydziału Pozostałe 20 % stanowisk obsługowych obsługuje klientów przybywających do starostwa bez wcześniejszej rezerwacji terminu. Klienci ci odbierają odpowiedni bloczek z terminala zarządzającego ruchem kolejki. System automatycznie przelicza czas oczekiwania klientów uwzględniając wcześniejsze rezerwacje internetowe oraz telefoniczne. Klienci są proszeni o podejście do odpowiedniego stanowiska przez lektora oraz informowani poprzez wyświetlenie właściwego numeru ma tablicy świetlnej. Zarówno ruch kolejki jak i tempo obsługi klientów jest bieżąco monitorowany przez dyrektora wydziału.

Proces wdrażania rozwiązania od momentu podjęcia decyzji do rozpoczęcia pracy z wykorzystaniem systemu zajął około 3 miesiące wliczając w to procedury przetargowe oraz szkolenia osób wykonujących zadania w Wydziale Komunikacji. Przy wdrażaniu rozwiązania współpracował powołany przez Sekretarza Powiatu zespół zadaniowy złożony z pracowników Wydziału Komunikacji i Transportu, którzy odpowiedzialni byli za przygotowanie kart usług a także przekazywali doświadczenia związane z praktyczną obsługą klienta oraz możliwie dogodnym podziałem usług na kategorie wskazane powyżej oraz pracowników Wydziału Administracyjnego, którzy byli odpowiedzialni za techniczne wdrożenie systemu.

Obecnie praca z wykorzystaniem systemu odbywa się w następujący sposób:

- klient rejestruje wizytę przez internet, telefonicznie lub odwiedzając starostwo,
- w każdym z powyższych sposobów otrzymuje bilet z automatu potwierdzający rejestrację oraz określenie sprawy z wymienionych powyżej grup czynności oraz określenie godziny przyjęcia lub czasu oczekiwania,
- system automatycznie wybiera stanowisko na którym czas oczekiwania na załatwienie sprawy jest w danym momencie najkrótszy i rejestruje klienta na to stanowisko,
- klient odrywa bilet z automatu i rozpoczyna oczekiwanie na usługę,

Phoca PDF

- klient zostaje wywołany przez lektora na wskazane stanowisko,
- klient otrzymuje usługę, którą wybrał,
- po zakończeniu usługi pracownik przywołuje następnego klienta oraz rejestruje automatycznie godzinę, która jest jednocześnie końcem czasu usługi.

Rezultaty wdrożenia

Optymalizując przepływ klientów dążyliśmy do stworzenia wygodniejszego sposobu świadczenia usług dla klientów i pracowników. Uzyskanie wiedzy o kliencie związanej z żądaniem przez niego wykonania określonej usługi przez urząd oraz czasu jaki będzie na to potrzebny pozwolił na poprawę jakości świadczonych usług.

Za podstawowe rezultaty wdrożenia systemu zarządzania ruchem klientów należy przyjąć:

- poprawę jakości świadczonych usług,
- poprawę warunków pracy pracowników świadczących usługi,
- wykorzystanie internetu i telefonu do umawiania wizyt,
- równomierne rozłożenie ilości klientów obsługiwanych w poszczególne dni tygodnia,
- wyeliminowanie nieefektywnego oczekiwania klientów na załatwienie sprawy,
- możliwość precyzyjnego określenia terminu przyjęcia klienta i załatwienia sprawy,
- możliwość uzyskania w dowolnym momencie statystyki obsłużonych klientów, rodzaju i ilości załatwionych spraw przez poszczególnych pracowników.

Koszty

Koszt wdrożenia systemu wyniósł 63 tysiące złotych i obejmował zakup programu , instalację terminali biletowych oraz szkolenie pracowników.

Phoca PDF