

Coraz więcej samorządów podejmuje wyzwania objęcia usługami jak największą liczbę mieszkańców. Ostatnio przybliżałam ciekawe usprawnienia komunikacyjne, które przybliżają urzędy do klienta ([Urząd bliżej klienta – usprawnienia komunikacyjne](#)). Innym działaniem, które pozwala skuteczniejszą obsługę klienta jest wprowadzanie udogodnień informatycznych. W ramach projektu “Klient w centrum uwagi administracji” realizowanego na zlecenie Kancelarii Prezesa Rady Ministrów opisano dobre praktyki w tym zakresie.

- Udostępnienie klientom komputera podłączonego do internetu, drukarki oraz skanera

W niektórych urzędach w punkcie obsługi został udostępniony komputer podłączony do internetu. Udostępniono również drukarkę oraz skaner. Klienci urzędu mają możliwość skorzystania ze sprzętu w celu wypełnienia i wydrukowania dokumentów, pism i formularzy, skorzystania z bankowości elektronicznej lub stron internetowych. Niniejsza dobra praktyka, jest szczególnie pomocna dla osób z utrudnionym dostępem do sprzętu informatycznego. Duża ilość klientów z powodu braku dostępu do komputera oraz do internetu zgłasza się do urzędów po informacje, które są umieszczone na stronach internetowych. Dzięki udostępnieniu komputera klienci nie muszą już ręcznie (i często mało czytelnie) wypełniać formularzy. Komputer znacząco ułatwia także dokonywanie płatności w urzędzie, zwłaszcza jeżeli w najbliższej okolicy nie ma bankomatu. Drukarka w tym przypadku jest niezbędna, aby klient wypełniony dokument lub potwierdzenie przelewu mógł złożyć w urzędzie podczas tej samej wizyty.

- Indywidualna pomoc w urzędzie przy korzystaniu z usług drogą elektroniczną

Inicjatywą Urzędu Statystycznego w Poznaniu było zatrudnienie osoby udzielającej pomocy klientom, którzy chcą wypełnić dokumenty spisowe drogą elektroniczną. Na życzenie klienta wyznaczeni pracownicy objaśniają, jakich czynności należy dokonać przy wypełnianiu formularzy spisowych za pośrednictwem komputera. Pracownik jest wzywany do klienta w celu udzielenia indywidualnej pomocy. Beneficjentami powyżej opisanego rozwiązania są klienci, którzy mają trudności z obsługą komputera. Pomoc, którą mogą uzyskać pozwoli im na szybsze i sprawniejsze wypełnianie i składanie formularzy bez konieczności udania się do urzędu. Praktyka tego typu może zostać wdrożona zarówno okresowo lub w sytuacjach szczególnych (np. podczas działań związanych ze Spisem Powszechnym), jak i na stałe, jeżeli jest taka potrzeba.

- Bezpłatne usługi kserograficzne

Podkarpacki Urząd Wojewódzki w Rzeszowie udostępnił swoim klientom w biurze obsługi klienta na parterze bezpłatne usługi kserograficzne. Przed wprowadzeniem niniejszego rozwiązania klienci urzędu korzystali z usług kserograficznych oferowanych na zewnątrz urzędu. Wydłużało to czas załatwiania spraw oraz było to znaczącym utrudnieniem zwłaszcza dla osób z dysfunkcją fizyczną, osób starszych. Ponieważ kopie dokumentów wykonywane są bezpłatnie, klienci nie są narażeni na dodatkowe koszty, wprowadzone rozwiązanie sprzyja zatem również tym klientom, którzy osiągają niskie dochody. Wprowadzenie powyżej opisanego rozwiązania wpłynęło na wzrost satysfakcji klientów z poziomu usług świadczonych przez urząd, skrócenie czasu spędzonego w urzędzie przez klientów, ułatwienie dostępności usług osobom z trudnościami w poruszaniu się oraz zmniejszenie kosztów ponoszonych przez klientów.

Źródło: Zbiór dobrych praktyk. Wdrożenie standardów zarządzania satysfakcją klienta w 100 urzędach administracji rządowej. Warszawa 2012. Publikacja wydana w ramach projektu „Klient w centrum

Urząd bliżej klienta – udogodnienia informatyczne

Kategoria: Aktualności

Opublikowano: czwartek, 14, luty 2013 23:00

Barbara Łączna

Odsłony: 1257

uwagi administracji” współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.