

Klient w centrum uwagi administracji

Archiwum Narodowe w Krakowie uczestniczyło w latach 2011-2012 r. w projekcie Klient w centrum uwagi administracji realizowanym przez Departament Służby Cywilnej Kancelarii Prezesa Rady Ministrów w ramach Działania 5.1. Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego. Głównym celem projektu było usprawnienie pracy urzędów administracji rządowej w oparciu o zarządzanie satysfakcją klienta, a w dalszej perspektywie pozytywna zmiana wizerunku urzędów administracji rządowej w oczach obywatela.

Zespół Projektowy w Archiwum (w składzie: Renata Chlewicka, Emilia Komisarz, Aleksander Korolewicz, Zygmunt Kukulski, Barbara Michalik-Russek, Lilianna Pochwalska, Anna Sokół, Grażyna Spyrka, Aldona Warzecha, Tomasz Wroński) brał udział w dwóch z trzech zadań projektu.

W Zadaniu 1 - Wdrożenie standardów zarządzania satysfakcją klienta - dokonano identyfikacji klientów, przeprowadzono badanie satysfakcji klientów, a także opracowano katalog i karty usług - realizowane w Archiwum Państwowym w Krakowie - obejmujące wszystkie dziedziny działalności usługowej Archiwum (w zakresie udostępniania, popularyzacji i edukacji, kształtowania narastającego zasobu archiwalnego, gromadzenia materiałów archiwalnych i pozostałych usług). W ramach zadania zorganizowano również dla pracowników szkolenia z zakresu „Nowoczesnych Standardów Obsługi Klienta”.

W Zadaniu 2 - Optymalizacja procesów związanych z obsługą klienta - dokonano identyfikacji i priorytetyzacji procesów związanych z obsługą klienta, zmapowano procesy związane z obsługą klienta oraz zidentyfikowano słabe strony procesów, przeprowadzono analizę porównawczą procesów związanych z obsługą klienta i dokonano ich optymalizacji.

W trakcie realizacji projektu przeprowadzono również badania ankietowe i opracowano raport wizualizujący wyniki.

Zapraszamy do zapoznania się z [Raportem](#) [1].

[Szczegółowe informacje o projekcie.](#) [2]