

Wydawca:

 **publiczni.pl**
SERWIS NOWOCZESNYCH URZĘDNIKÓW

Poradnik

URZĘDNIKA

PISMO NOWOCZESNEJ ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ

NUMER 4/2008 (6)

ISSN 1898-2549

Egz. bezpłatny



Obsługa obywateli przez
Multimedia Contact Center

Jak informatyzować
sвій Urząd?

Czy sortowanie odpadów
jest trudne?

Spis treści:

4

Komunikacja we współczesnej organizacji

Olgierd Wisiorowski



Temat IV Konferencji
Nowocześni z Urzędu!

7

Obsługa Obywateli przez Multimedia Contact Center

Marcin Szydłowski



Temat IV Konferencji
Nowocześni z Urzędu!

12

Jak informatyzować swój Urząd?

Mirosław Januszewski



Temat IV Konferencji
Nowocześni z Urzędu!

20

Czy sortowanie odpadów jest trudne?

Marek Wiśniewski

21

Informacja, edukacja, przychylność. Jak wspomagać odzysk baterii?

Rozmowa z Beatą Bartosiak

22

Szanujmy wysiłek mieszkańców. Odzyskiwanie odpadów opakowaniowych do recyklingu

Wywiad z Jakubem Tyczkowskim

24

Gdy coś nie działa... Oddaj sprzęt elektroniczny w punkcie zbiórki

Rozmowa z Marią Grześkowiak



Szanowni Państwo

W najnowszym Poradniku przedstawiamy zagadnienia dotyczące nowoczesnych rozwiązań IT w urzędzie oraz recyklingu odpadów w gminie.

Termin „zunifikowana komunikacja” to symbol dążenia do pewnego ideału, jakim jest zapewnienie takich możliwości porozumiewania się ludziom, dzięki którym będą mogli oszczędzać czas i siły oraz uzyskiwać informacje szybko i efektywnie. Aby osiągnąć ten ideał specjaliści od IT tworzą mechanizmy pozwalające nam łatwo kontaktować się ze współpracownikami w ważnych sprawach, unikać szumu informacyjnego związanego z tym, co nie jest w danym momencie najważniejsze lub nie jest ważne w ogóle. Mechanizmy poprawiania dostępu do informacji, filtrowania komunikatów i przekierowywania połączeń według określonych reguł lub zapotrzebowania to rozwiązania, które mogą znaczenie poprawić efektywność pracy. Omawia je w pierwszym artykule numeru Olgierd Wisiorowski.

Wzrost parametru FCR (First Contact Resolution), czyli liczba spraw obsłużonych w czasie pierwszego kontaktu przez osoby zajmujące się obsługą klienta spędza już od dawna sen z powiek nie tylko menedżerom w firmach sektora prywatnego. Kto z nas nie chciałby załatwiać jak najwięcej spraw w urzędzie już przy pierwszym podejściu – wizycie lub telefonie? Marcin Szydłowski podpowiada w swoim artykule, co zrobić aby nasze centrum obsługi klienta w urzędzie – czy to w formie BOK czy Contact Center – było jak najbardziej wydajne.

Recykling odpadów to nie tylko działalność gospodarcza, ale przede wszystkim dbałość o mniejszą ilość odpadów trafiającą na wysypiska. Do śmieci, które ustawowo muszą przez ich producentów być w pewnych ilościach odzyskiwane z rynku, zaliczają się odpady opakowaniowe, baterie i zużyty sprzęt elektryczny i elektroniczny. W drugiej części numeru kilku specjalistów zajmujących się na co dzień tymi odpadami podpowiada jak urzędnicy mogą wpływać na efektywność segregowania śmieci w gminie oraz dlaczego warto to robić.

Życzymy przyjemnej lektury, a w dniach 11-12 grudnia zapraszamy do Warszawy na IV konferencję Nowocześni z Urzędu, podczas której będą mogli Państwo poszerzać swoją wiedzę z wielu dziedzin – m.in. przedstawionych w numerze zagadnień nowoczesnych rozwiązań IT w urzędzie.

Marek Wiśniewski
m.wisniewski@publiczni.pl

PORADNIK URZĘDNIKA • Pismo nowoczesnej administracji publicznej • NR 4/2008 (6)

REDAKCJA: Marek Wiśniewski, Ewelina Giemra, tel. 022 428 16 64, redakcja@publiczni.pl

STUDIO DTP: Marcin Łojek / Ibsen Design, info@ibsendesign.pl

DZIAŁ REKLAMY: Kornelia Jeleń, Katarzyna Kania, Małgorzata Krętowska, tel. 022 428 16 53, 022 428 37 99, 022 428 38 35, k.jelen@publiczni.pl

INTERNETOWE WYDANIE MAGAZYNU: www.publiczni.pl/poradnik

WYDAWCA: Publiczni.pl Sp. z o.o.
ul. Rogalińska 1/40, 01-206 Warszawa
tel/fax 022 631 00 63



publiczni.pl
SERWIS NOWOCZESNYCH URZĘDNIKÓW



Miroslaw Januszewski – ekspert Stowarzyszenia PEMI

Jak informatyzować swój Urząd?

Etap 1. Poznanie potrzeb urzędu

Etap 2. Wybór rozwiązania

Etap 3. Wdrożenie

Specjaliści IT zajmujący się informatyzacją urzędów, dla których pracują, coraz częściej stają w perspektywie problemu wyboru pomiędzy rozwiązaniami namolnie proponowanymi przez wielu dostawców. Dokonując wyboru muszą mieć na uwadze wymagania narzucane przez polskie prawo, które są różnorodnie interpretowane.

Jak w tym natłoku informacyjnym obrać właściwą drogę rozwoju informatycznego swojego urzędu?

W małych i średnich urzędach, gdzie jeden informatyk zajmuje się wszystkim, nie ma czasu na badanie i opracowanie koncepcji rozwoju urzędu. Są to osoby, które łatwo zwieść ogromem funkcjonalności, promowanych przez producentów.

Sytuacja lepiej wygląda w większych jednostkach, w których istnieją całe działy informatyczne, zatrudniające zarówno specjalistów od sprzętu, oprogramowania jak i rozwoju informatycznego urzędu. Jednak nawet duże jednostki nie zawsze dobierają trafne rozwiązania, głównie z powodu sporych możliwości finansowych, które przesłaniają rzeczywiste potrzeby urzędu.

Komu i do czego ma to służyć?

Co chcemy osiągnąć przez informatyzację urzędu? Czy będzie to sztuka dla sztuki? Czy celem jest wydanie zapła-

W małych i średnich urzędach, gdzie jeden informatyk zajmuje się wszystkim, nie ma czasu na myślenie o rozwoju urzędu.

nowanych pieniędzy z budżetu? A może ślepe podążanie za trendem?

Zebranie wiedzy o tym jak działa Urząd, jakie są jego potrzeby oraz cele działania, wskaże drogę rozwoju i doboru właściwych rozwiązań.

Działalność Urzędu

Spróbujmy określić jakie czynności są wykonywane w urzędzie, nie patrząc na to jaki rodzaj spraw można w nim załatwić.

Działalność każdej jednostki tego typu można podzielić na obsługę interesantów oraz obsługę własną samej jednostki.

Obsługa interesantów:

- przyjmowanie dokumentów,
- rejestracja dokumentów,

- tworzenie dokumentów,
- wysyłanie dokumentów,
- archiwizowanie dokumentów,
- prowadzenie spraw interesantów,
- prowadzenie rejestrów danych,
- obsługa księgową interesantów,
- obsługa Biuletynu Informacji Prawnej,
- wykonywanie raportów i sprawozdań,
- spotkania z interesantami,
- rozmowy telefoniczne.

Obsługa urzędu:

- zarządzanie kadrami,
- pinanse i księgowość,
- obsługa informacyjna.

Dokumenty

Zdecydowana większość czynności dotyczy pracy z dokumentem.

Idąc tym tropem należy zastanowić się jakiego rodzaju dokumenty trafiają do urzędu i jaką drogą tam trafiają.

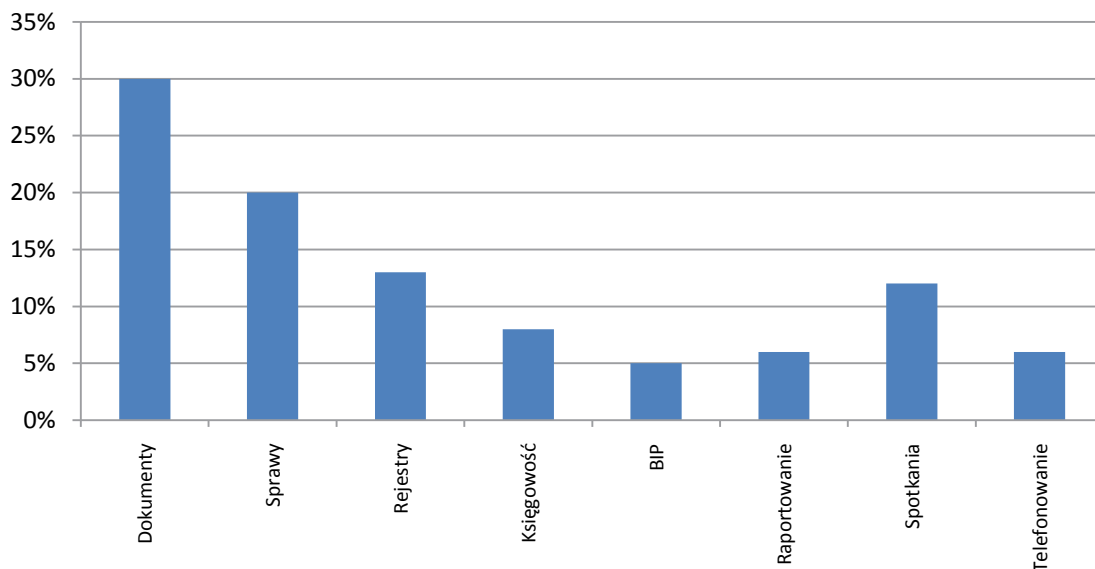
Rodzaje dokumentów:

- tradycyjne, papierowe dokumenty,
- dokumenty elektroniczne.

Sposób dostarczenia:

- biuro podawcze,
- poczta tradycyjna,
- faks,
- poczta elektroniczna,
- elektroniczna skrzynka podawcza.

Czynności wykonywane w urzędzie związane z obsługą interesantów



Zebranie wiedzy o tym jak działa Urząd, jakie są jego potrzeby oraz cele działania, wskaże wybór drogi rozwoju i doboru właściwych rozwiązań.

Przeważają dokumenty papierowe, które są składane w kancelarii lub przesyłane za pomocą poczty. Znacznie mniej jest faksów. Na tle ogółu, poczta elektroniczna ma drugorzędne znaczenie i jest wykorzystywana zazwyczaj przez samych pracowników, lub podczas załatwiania spraw urzędu – nie interesantów. Natomiast niedawno uruchomiona usługa Elektronicznej Skrzynki Podawczej i dokumenty elektroniczne praktycznie się nie liczą w tym zestawieniu, ich udział liczony jest w ułamkach procent, a w mniejszych urzędach w ogóle nie występują.

Potrzeby urzędu

Obsługa dokumentów

Jedną z podstawowych czynności wyko-

nywanych w urzędzie na dokumentach jest ich rejestracja. Zgromadzenie informacji charakteryzujących dokument umożliwia pracownikom ich późniejsze odnalezienie, sprawdzenie daty wpływu, czy w ogóle wpłynął i który pracownik go odebrał.

- wyszukiwanie dokumentów,
- uzupełnienie danych,
- komunikacja,
- pilnowanie terminów,
- przechowywanie dokumentów,
 - papierowych,
 - elektronicznych,
 - skanów,
- gromadzenie i grupowanie (teczki).

Biuletyn Informacji Publicznej

Publikacja dokumentów w BIP jest czynnością prostą, ale żmudną i czasochłonną. Jest to również obowiązek ustawowy, więc nie można z niego zrezygnować. Zazwyczaj, raz opracowane dokumenty są przesyłane do redaktora BIP, który dość często musi je ponownie zredagować w CMS a następnie opublikować.

Integracja Biuletynu z systemem informatycznym zarządzającym dokumentami pozwala na duże oszczędności czasu, eliminację przekłamań, a nawet zaoszczędzenie zasobów ludzkich.

Raportowanie

System informatyczny daje możliwość dowolnego przetwarzania danych oraz pozwala na ich analizę, co daje nieograniczone możliwości ich wykorzystania. Kilka praktycznych przykładów :

- odnalezienie dokumentu na podstawie danych o nim lub jego treści,
- analiza ilości dokumentów wpływających do urzędu w czasie,
- monitoring ilość dokumentów będących w obiegu z uwzględnieniem poszczególnych wydziałów lub pracowników,
- wyznaczenie wskaźnika czasochłonności obróbki dokumentu ze względu na rodzaj sprawy,
- wyznaczenie zależności zasobu kadr w stosunku do ilości załatwianych spraw,
- identyfikacja punktów krytycznych (wąskie gardło), rozkład natężenia pracy w procesie załatwiania sprawy.

To tylko przykład niektórych możliwości.

Nowoczesne metody zarządzania kadrami

Bezpośrednim profitem płynącym z wspomnianego wcześniej systemu ra-

