

**Praktyka zgłoszona na
POLSKĄ KONFERENCJĘ JAKOŚCI ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ
„Innowacje w administracji publicznej – rozrzutność czy inwestycja?”,
która odbyła się 25 października 2017 w Warszawie przez:**

**Urząd Miasta Rzeszowa
ul. Rynek 1, 35-064 Rzeszów**

Temat/y Konferencji, z którym/i wiąże się zgłoszona przez nas praktyka:

- ☒ Temat 1: *Obywatel w centrum uwagi administracji - odpowiedź administracji na potrzeby obywatela*
- ☐ Temat 2: *Budowanie kompetentnej administracji*
- ☐ Temat 3: *Rola administracji publicznej w tworzeniu, realizacji i ocenie polityk publicznych*

Krótki opis:

tytuł praktyki

Teleinformatyczne Centrum Obsługi Mieszkańców Urzędu Miasta Rzeszowa – szybka, pełna i zrozumiała informacja dotycząca spraw załatwianych w urzędzie.

słowa kluczowe

Jeden numer do urzędu, infolinia, szybka i pełna informacja dotycząca spraw urzędowych.

Założenia projektu:

Założeniem projektu Contact Center było ułatwienie kontaktu z urzędem oraz dostarczenie mieszkańcom jak najwięcej istotnych informacji w szybki i przystępny sposób, bez konieczności ich osobistego stawiennictwa w urzędzie. Powyższe działania są wynikiem przeprowadzanych corocznie anonimowych badań ankietowych wśród klientów urzędu, gdzie na pytanie o cel wizyty prawie 32% respondentów wskazało jako nadrzędny „uzyskanie informacji”.

Cel i główne rezultaty.

Głównym celem innowacyjnego przedsięwzięcia było umożliwienie łatwego i szybkiego dotarcia mieszkańca do informacji w urzędzie. Zaletami wdrożonego rozwiązania są: orientacja na klienta urzędu, poprawa zarządzania projektami i zadaniami oraz stałe doskonalenie prowadzonej działalności w danym obszarze.

Klienci urzędu mający trudności w poruszaniu się w gąszczu przepisów uzyskali bezpośrednią pomoc. Osoby poszukujące „na własną rękę” merytorycznego urzędnika odpowiadającego za prowadzenie interesującej ich sprawy, nie muszą wędrować do kilku wydziałów aby uzyskać informacje niezbędne do jej załatwienia. Pracownicy merytoryczni natomiast, którzy odrywani byli od pracy odbieraniem setek połączeń telefonicznych dziennie, z prośbą o udzielenie podstawowych informacji, które mogły być udzielane przez pracowników infolinii, obecnie dzięki jej wprowadzeniu, więcej czasu mogą poświęcić na realizację spraw bierzących, co przyspiesza czas załatwiania spraw mieszkańców.

Jeden numer do urzędu pozwala uzyskać niezbędne i podstawowe informacje o procedurach oraz obowiązujących formularzach przy załatwianiu spraw we wszystkich wydziałach Urzędu Miasta Rzeszowa, oraz jednostkach organizacyjnych miasta, dot. np.:

- Prawa jazdy,
- Rejestracji pojazdu,
- Zameldowania, wymeldowania,
- Dowodu osobistego,
- Zgłoszenia urodzenia dziecka,
- Ślubów,
- Akt stanu cywilnego,
- Rejestracji, zawieszenia, zmiany wznowienia i wykreślenia działalności gospodarczej,
- Podatków,
- Stypendiów szkolnych,
- Imprez kulturalno-sportowych,
- Programu Rodzina Wielodzietna 3+, Rodzina Zastępcza, Karta Dużej Rodziny,
- Wycinki drzew i krzewów,
- Map, wypisów i wyrysów z rejestru gruntów,
- Przeznaczenia działki w miejscowym planie zagospodarowania przestrzennego,
- Pozwolenia na budowę i rozbiórkę,
- Danych teleadresowych poszczególnych komórek organizacyjnych.

Zasoby informacyjne Teleinformatycznego Centrum Obsługi Mieszkańców (TCOM) są stale rozszerzane i aktualizowane. Stan zgromadzonej obecnie w bazie wiedzy umożliwia konsultantom infolinii przekazywanie mieszkańcom pełnej informacji dotyczącej spraw kierowanych na infolinię, bez potrzeby przekazywania połączeń do pracowników merytorycznych. Obecnie jest to około 80% tematów, podczas gdy na początku funkcjonowania infolinii (2013 r.) było to nieco ponad 40 %.

Dodatkowo podczas wdrażania nowych zadań w Gminie infolinia odciąża wydziały merytoryczne w 90% połączeń, np. przy wyjaśnianiu zasad: nowego systemu gospodarowania odpadami komunalnymi, Rzeszowskiego Budżetu Obywatelskiego, czy Programu Rodzina 500+ oraz wielu innych spraw.

Infolinia urzędu spełnia również funkcję interwencyjną, która umożliwia zgłoszenie zauważonych nieprawidłowości w mieście jak ubytki w nawierzchniach jezdni, nieodśnieżone ulice, przepalone żarówki w latarniach ulicznych i inne problemy wynikające z codziennej eksploatacji infrastruktury miejskiej. Zadaniem konsultantów infolinii jest także uzyskanie informacji zwrotnej dotyczącej stanu czy sposobu załatwienia sprawy. Dzięki tej funkcji uwagi i interwencje mieszkańców przekazywane są w szybki sposób do załatwienia odpowiednim służbom, które mogą skutecznie zareagować i na bieżąco usuwać awarie.

Infolinię urzędu obsługuje obecnie 6 konsultantów, którzy rocznie przyjmują około 60 tys. połączeń/do 300 dziennie. Konsultanci mają do dyspozycji tzw. drugą linię wsparcia tj. ekspertów wyznaczonych w wydziałach merytorycznych, którzy wspierają konsultantów w skomplikowanych sprawach. Rejestr teleinformatycznego systemu umożliwia monitorowanie m.in. liczby połączeń z infolinią urzędu, wyróżniania kategorii spraw załatwianych przez petentów w urzędzie, monitorowanie nasilenia połączeń z poszczególnymi komórkami organizacyjnymi, czy zgłaszanych przez mieszkańców interwencji.

Zastosowane rozwiązanie umożliwia odciążenie merytorycznych pracowników, zwiększa dyscyplinę pracy poprzez monitorowanie połączeń oraz uzyskanie statystycznego źródła informacji o urzędzie, a tym samym wskazuje kierunki ewentualnych działań naprawczych.

Proces wdrożenia.

Przed uruchomieniem Teleinformatycznego Centrum Obsługi Mieszkańców Urzędu Miasta Rzeszowa podjęto działania przygotowawcze do utworzenia nowoczesnego Call Center, w trakcie których zmodernizowano istniejące systemy telekomunikacyjne i zintegrowano je z systemem Contact Center. Celem podjętych działań było uzyskanie elastycznego i spójnego w budowie oraz zarządzaniu systemu telekomunikacyjnego pracującego w technologii przesyłu dźwięku za pomocą łączy internetowych. Jednolity system został zaadaptowany w ramach wszystkich wydziałów i jednostek organizacyjnych Urzędu Miasta Rzeszowa, czyli w 120 lokalizacjach na terenie miasta. Po dwóch latach funkcjonowania systemu wprowadzono nowe rozwiązanie, dotyczące systemu Zunifikowanej Komunikacji, oparte na rozwiązaniu Cisco Unified Communications Manager (CallManager), które pozwoliło (przy zachowaniu dotychczasowej funkcjonalności wynikającej z zastosowania technologii VOIP) uzyskać nowe funkcjonalności. Aplikacja została napisana w sposób modułowy, co pozwala z czasem na jej ewentualną dalszą rozbudowę niezależnie od dostawcy rozwiązania.

Po uzyskaniu jednolitego systemu telekomunikacyjnego przystąpiono do tworzenia Teleinformatycznego Centrum Obsługi Mieszkańców tj.:

- pozyskano pracowników z różnych komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Rzeszowa,
- przeprowadzono szkolenia z zakresu profesjonalnej obsługi klienta oraz z zadań wykonywanych w poszczególnych wydziałach merytorycznych.

Kolejnym krokiem było:

- określenie zasad współpracy międzywydziałowej,
- wytypowanie ekspertów w poszczególnych komórkach - II linii wspierającej obsługę infolinii, (osoba dedykowana do współpracy z TCOM aktualizuje również dane dot. zmian w procedurach, opłatach, czy wydarzeniach społecznych, kulturalnych i innych),
- dostosowanie ustawienia systemu do potrzeb obsługi teleinformatycznej referatu TCOM,
- upoważnienie pracownika Biura Obsługi Informatycznej i Telekomunikacyjnej UM do administracji startowej systemu, tj. szybkiego działania w razie awarii,
- wyposażenie sali operacyjnej TCOM w stanowiska pracy konsultantów – (I linia wsparcia) (tj. sprzęt komputerowy, terminale abonenckie VOIP ze słuchawkami,
- wyposażenie konsultantów – (II linia wsparcia) w terminale abonenckie VOIP,
- opracowanie specjalnej aplikacji na potrzeby Urzędu Miasta Rzeszowa do obsługi TCOM,
- przeprowadzenie szkolenia pracowników obsługujących program,
- przeprowadzenie testów systemu celem wyeliminowania problemów podczas pracy,
- przepięcie linii sekretariatów wydziałów merytorycznych na jeden numer infolinii,
- uruchomienie 1 numeru dostępowego do TCOM.

Dlaczego warto przedstawić osiągnięcia urzędu na polskiej konferencji jakości administracji publicznej?

Opisane wyżej działania służą konsekwentnemu podnoszeniu jakości usług prowadzonych przez Urząd Miasta Rzeszowa. Mając na celu sprostanie wymaganiom mieszkańców Rzeszowa – Klientów urzędu, w trosce o zapewnienie jak najwyższego standardu usług Prezydent Miasta Rzeszowa podjął wiele działań służących doskonaleniu organizacji i stylu pracy urzędu, m.in.: uruchomienie infolinii urzędu tj. jeden łatwy numer do urzędu, który umożliwia uzyskanie pełnej i zrozumiałej informacji dotyczącej załatwienia wszelkich spraw urzędowych za pomocą jednego połączenia z konsultantem infolinii urzędu, bez konieczności wychodzenia z domu.

Samorząd odgrywa ważną rolę w relacjach pomiędzy Państwem a obywatelem. Realizacja nowych zadań gminy wymaga dotarcia do mieszkańca z informacją. Miasto dąży do osiągnięcia jak najwyższych standardów obsługi swoich mieszkańców. Uruchomianie wielokanałowych platform dostępu do usług publicznych, których elementem jest Teleinformatyczne Centrum Obsługi Mieszkańców, to jeden ze sposobów realizacji tego celu.



Narodowy Instytut Samorządu Terytorialnego powstał w 2015 r.
Jest państwową jednostką budżetową podległą MSWiA.
Działa na rzecz dalszej profesjonalizacji samorządu terytorialnego i administracji publicznej.

EKSPERTYZY NIST, ul. Zielona 18, Łódź 90-601
Sekretariat tel. +48 42 633 10 70
e-mail: sekretariat@nist.gov.pl