



**Magiczny
Kraków**

Nowoczesne zarządzanie w administracji

2013-11-22

W Magistracie podsumowano unijny projekt „Rozwój systemu zarządzania urzędem”. „W obszarze obsługi klientów Urząd Miasta Krakowa może być wzorem do naśladowania” – podkreślała Iwona Wendel, Wiceminister Rozwoju Regionalnego, gość specjalny konferencji.

Doświadczenia krakowskiego samorządu przy realizacji projektu „Rozwój systemu zarządzania urzędem” były głównym tematem konferencji na temat wyzwań nowoczesnej administracji samorządowej, która w piątek, 22 listopada odbyła się w krakowskim Magistracie. Podczas spotkania kilkudziesięciu samorządowców dzieliło się doświadczeniami we wdrażaniu działań, których wspólnym mianownikiem jest poprawa obsługi klientów.

„Wszystkim nam na sercu leży dobro mieszkańców. Chcemy, by mieli łatwy i szybki dostęp do spraw urzędu. Kraków stara się o to od lat, czego dowodem są choćby certyfikaty jakości ISO” – mówił podczas konferencji Prezydent Krakowa Jacek Majchrowski. Nawiązując do realizowanego przez Miasto Kraków projektu „Rozwój systemu zarządzania urzędem”, Jacek Majchrowski podkreślił, że to element działań na rzecz jakości i rozwoju. „Dzięki temu projektowi nie tylko podniosły się kompetencje naszych pracowników i poprawiło bezpieczeństwo informacji, ale także wzrosła jakość obsługi mieszkańców, co potwierdzają coroczne badania satysfakcji klienta” – zaznaczył Prezydent Krakowa.

Urząd Miasta nadal chce ułatwiać dostęp klientów do spraw urzędowych. „Po modernizacji Biuletynu Informacji Publicznej, oficjalnej strony Miasta krakow.pl, czy uruchomieniu nowych aplikacji na telefony komórkowe, zaangażowaliśmy się w otwarcie Punktu Obsługi Mieszkańca w jednej z krakowskich galerii handlowych. Dzięki temu Urząd Miasta będzie jeszcze bliżej mieszkańców” – podkreślał Jacek Majchrowski.

Gościem krakowskiej konferencji była Iwona Wendel, Podsekretarz Stanu w Ministerstwie Rozwoju Regionalnego. „Urząd Miasta Krakowa może być wzorem do naśladowania dla wielu samorządów w działaniach na rzecz dobrej obsługi klienta. W wielu obszarach, jak choćby w rozwoju e-usług dla mieszkańców, Kraków jest bardzo mocno zaawansowany. Dlatego inne samorządy powinny czerpać z krakowskich doświadczeń” – mówiła wiceminister Iwona Wendel.

Przypomnijmy, że projekt „Rozwój systemu zarządzania urzędem” realizowany był od 2010 roku przy dofinansowaniu ze środków z Unii Europejskiej, w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego. Celem działania był wzrost efektywności zarządzania UMK, podniesienie jakości usług dla mieszkańców i doskonalenie kompetencji pracowników Magistratu.

Warto wiedzieć, że niedawno Urząd Miasta Krakowa otrzymał Złote Godło w konkursie Najwyższa Jakość Quality International w kategorii QI-order, organizowanym przez Forum Biznesu i Dziennik Gazetę Prawną. Kapituła doceniła działania Magistratu na rzecz rozwoju systemu zarządzania urzędem, m.in. poprzez podnoszenie kompetencji pracowników, a przez to – lepszą obsługę mieszkańców.