



**TELEFONICZNA OBSŁUGA KLIENTA W URZĘDACH
MIAST – OCZEKIWANIA A RZECZYWISTOŚĆ**



Przez ostatnie lata postrzeganie Urzędów Miasta zmieniło się diametralnie. Utrwalony w poprzedniej epoce stereotyp znudzonej urzędniczki, której interesanci przeszkadzają w picu kawy, odchodzi na szczęście do lamusa. Uporanie się ze sprawą urzędową nie kojarzy się już z walką na śmierć i życie, w której petent jest na z góry przegranej pozycji. Zmieniło się nastawienie pracowników urzędów, którzy obecnie odznaczają się zwykle dużą kulturą osobistą i życzliwością wobec klienta. Jednak same procedury są skostniałe i przeciążone administracją. Nie ułatwia to życia przeciętnemu obywatelowi, który musi załatwić wiele spraw w jak najkrótszym czasie. Zauważyć można trudności w nadążaniu za potrzebami klientów, jak choćby to, że wciąż w wielu przypadkach wymagany jest osobisty kontakt z urzędami. Tymczasem to obywatel ze swoich podatków finansuje pracę urzędów i powinien on mieć możliwość załatwienia sprawy sprawnie, szybko i w najbardziej dogodny dla siebie sposób, również telefonicznie.

Firma Saski Business Consulting, zajmująca się optymalizowaniem obsługi w zakresie komunikacji na odległość (w tym komunikacji telefonicznej), przeprowadziła ankiety w urzędach 18 dużych miast Polski. Celem przeprowadzonych badań było ukazanie, w jaki sposób urzędy miast wykorzystują narzędzia zdalnej komunikacji z obywatelami. Zebrane w ten sposób dane pokazały znaczącą niewydolność urzędów w tym aspekcie.

Na początku zapytano pracowników urzędów o to, **czy mają w swoich strukturach jednostkę odpowiadającą za obsługę telefonów i wiadomości mailowych**. Połowa urzędów zadeklarowała posiadanie takich jednostek, jednak ich organizacja wymaga znaczącej poprawy. Dzieje się tak dlatego, że najczęściej obowiązki związane z obsługą telefoniczną i mailową spełniają pracownicy sekretariatu lub centrali telefonicznej. Tymczasem dobre funkcjonowanie takiej komórki wymaga stworzenia odrębnej jednostki, której pracownicy powinni być przeszkoleni pod kątem pełnionych obowiązków. Oznacza to również konieczność sporządzenia procedur mających na celu optymalizację pracy urzędnika i dostosowanych do wymogów komunikacji na odległość.

Spośród Urzędów Miast deklarujących posiadanie odrębnej jednostki do telefonicznej obsługi klienta, aż **2/3 obsługuje połączenia tylko w godzinach pracy**. Jest to znaczący problem nieuwzględniania potrzeb obywateli, którzy swoje obowiązki zawodowe najczęściej pełnią w tych samych godzinach. Oznacza to, że aby wykonać telefon do urzędu klient musi wykorzystać własną przerwę w pracy. Dlatego warto, aby urzędy udostępniały centra telefonicznej obsługi klienta również w późniejszych godzinach.

Jako przykład wychodzenia naprzeciw potrzebom obywateli można podać rzeszowskie Punkty Obsługi Mieszkańców otwarte w galeriach handlowych. Dzięki temu, że znajdują się bliżej mieszkańców oraz są czynne w godzinach 10-18 od poniedziałku do soboty, cieszą się one dużą popularnością. Można w nich załatwić szereg spraw urzędowych, takich jak wyrobienie nowego dowodu osobistego, prawa jazdy, dowodu rejestracyjnego, zameldować się na pobyt stały lub czasowy, a także uzyskać PESEL. Warto, aby działania rzeszowskiego urzędu stały się inspiracją również dla innych miast, także w zakresie telefonicznej obsługi mieszkańców

Na pytanie, **czy urząd posiada bazę danych z aktualnymi adresami oraz telefonami komórkowymi mieszkańców, zaledwie 1/6 ankietowanych urzędów odpowiedziało twierdząco**. Tymczasem pozwoliłoby to na łatwiejszą i szybszą komunikację z mieszkańcami. I nie chodzi wyłącznie o informowanie o zbliżających się zagrożeniach. Obywatele często mają za złe lokalnej władzy, że decyzje w kluczowych dla nich sprawach podejmowane są arbitralnie bez konsultacji. Przy pomocy dobrze skonstruowanej bazy danych wóldarze mogliby skonfrontować swoje plany działań z oczekiwaniami mieszkańców. Przykładem może być



powiadomienie młodych mam o wolnych miejscach w żłobkach lub przedszkolach i uzyskanie informacji, czy chciałyby z tej możliwości skorzystać bądź zasięgnięcie opinii, jakiego rodzaju wydarzenia kulturalne byłyby najbardziej pożądane. Wreszcie możliwe byłoby wykorzystanie tego kanału do badań preferencji obywateli w zakresie inwestycji miejskich.

Obsługę interesantów w języku obcym deklaruje 1/3 spośród ankietowanych urzędów, jednak kompetencje językowe pracowników są często wątpliwe. Najczęściej urzędy nie zatrudniają własnego tłumacza, a obsługą obcojęzycznych interesantów zajmują się urzędnicy akurat znający dany język. Problem polega na tym, że w czasie rekrutacji nikt nie sprawdza faktycznego poziomu znajomości deklarowanego języka obcego, a ten często odbiega mocno od deklarowanego poziomu. Może się okazać, że urzędnik zna język zbyt słabo lub brakuje mu odpowiedniego słownictwa i nie może efektywnie obsłużyć klienta. Rzadziej zdarza się, że urzędy korzystają z usług tłumacza, jednak nie jest on na stałe zatrudniony i aby obcojęzyczny klient mógł bez problemu załatwić sprawę, należy zgłosić konieczność specjalistycznej pomocy z odpowiednim wyprzedzeniem. Oznacza to że usługa ta nie jest dostępna dla turystów-obcokrajowców, a wymaganie wcześniejszego zgłaszania zapotrzebowania na tłumacza nie wygląda zbyt poważnie.

W ankiecie zapytano także o to, czy urząd jest w stanie oszacować **miesięczną liczbę wszelkiego typu interakcji z obywatelami**, takich jak kontakt osobisty, telefoniczny, e-mail oraz listowy. Odpowiedzi twierdzącej udzieliła **zaledwie 1/3 urzędów**. Spowodowane jest to brakiem jasnych i jednolitych procedur w urzędach. Liczbę interakcji można policzyć wtedy, gdy urzędnik nadaje numer sprawie w systemie, obsługuje klienta, a następnie zamyka sprawę. Problem polega na tym, że czynność ta jest wykonywana przeważnie wtedy, gdy klient pojawia się osobiście. Kontakt telefoniczny często w ogóle nie jest rejestrowany, a co za tym idzie – brak jest pełnych i wiarygodnych danych dotyczących liczby interakcji urzędu z mieszkańcami. Także **zaledwie 1/3 urzędów mierzy czas pojedynczych interakcji**.

Oznacza to, że **2/3 urzędów nie posiada informacji pozwalających szczegółowo opisać jakość obsługi klienta**. Z tego powodu nie jest możliwa optymalizacja pracy urzędu i zwiększenie jego efektywności, a także wdrażanie nowych procedur. Dzieje się tak dlatego, że aby coś naprawić, usprawnić, zoptymalizować absolutnie niezbędna jest gruntowna diagnoza obecnego stanu oraz jasne zdefiniowanie celu, do którego zamierzamy dążyć. Bez takiej diagnozy wszelkie działania, bardzo potrzebne i doceniane, są zaledwie działaniami PR-owymi.

Zebrane w ankiecie dane jasno wskazują, że polskie urzędy nie do końca potrafią odnaleźć się w nowej rzeczywistości. Urzędnicy, pełni dobrych chęci i życzliwości, są przytłoczeni przez nadmiar biurokracji oraz procedury niedostosowane do potrzeb obywateli. Dlatego tak ważne jest, żeby urzędy czerpały z bogatego doświadczenia biznesu w kwestii budowania relacji z klientami. Konieczne są do tego stabilność oraz wysoka efektywność działania placówki, a także jakość obsługi dostosowana do możliwości samego urzędu i potrzeb mieszkańców. Warto zatem zastanowić się nad uruchomieniem centrów kontaktu z mieszkańcami oraz takimi zmianami w przepisach administracyjnych, które umożliwiłyby obywatelom załatwianie większej liczby spraw za pośrednictwem telefonu lub e-maila.

Pamiętać jednak należy, że przed wdrożeniem potrzebnych procedur powinno być zrobione odpowiednie badanie, obejmujące zarówno potrzeby klienta, jak i zdiagnozowanie obecnej efektywności urzędów i jakości obsługi obywateli. Da to podstawy do wprowadzania przemyślanych zmian oraz do przeprowadzania kontrolnych audytów, które ukazałyby efekty owych modyfikacji.



Autorzy



Jacek Barankiewicz Prezes Zarządu

Twórca i współzałożyciel Saski Business Consulting. Od 25 lat zajmuje się marketingiem bezpośrednim, legitymując się wszechstronnym doświadczeniem w tym zakresie. Założyciel pierwszego w Polsce centrum zewnętrznych usług Contact Center. Kierując firmą, zrealizował ponad sto różnych projektów z zakresu obsługi klienta, telesprzedaży, marketingu mobilnego, procesów typu back office i innych. Od 2002 Członek Zarządu i Wiceprezes Zarządu Stowarzyszenia Marketingu Bezpośredniego. Od wielu lat aktywnie uczestniczy w pracach nad prawem o ochronie danych osobowych, na poziomie krajowym i europejskim. Absolwent Ekonomii Uniwersytetu Warszawskiego.



Maciej Wielkopolan Wiceprezes Zarządu

Twórca i współzałożyciel Saski Business Consulting. Twórca, następnie współwłaściciel i wieloletni Prezes Zarządu Teleperformance Polska, krajowego oddziału największej na świecie firmy outsourcingu Contact Center. Korzystając z doświadczeń korporacji, adaptował je twórczo do potrzeb i warunków rynku polskiego. Przed rozpoczęciem pracy w Teleperformance Polska, wprowadzał na rynek polski płatną telewizję Canal+, gdzie pełnił funkcję Dyrektora Zarządzającego jednej ze spółek grupy C+ Polska. Prezes Zarządu Stowarzyszenia Marketingu Bezpośredniego. Absolwent Ecole Superieure de Commerce et de Managemant (ESA3) - Paryż, Francja. Absolwent wydziału Elektroniki Politechniki Wrocławskiej. Stypendysta rządu francuskiego w Ecole Nationale Superieure des Telecommunications w Paryżu, doktorant Ecole Pratique des Hautes Etudes - Paryż, Francja.