



## **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](http://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.