

PwC Advisory Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, sp.k.
ul. Polna 11, 00-633 Warszawa

Potwierdzenie współpracy

Firma PwC współpracowała z Panią Angeliką Pańką w ramach realizacji usługi wsparcia w przeglądzie i poprawie procedur zwiększających dostęp osób ze szczególnymi potrzebami do usług publicznych w ramach projektu „Procedury bez barier”. Projekt był realizowany przez PwC Advisory Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, sp.k. w 90 urzędach administracji publicznej w Polsce na zlecenie Kancelarii Prezesa Rady Ministrów i współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014–2020, Osi Priorytetowej II „Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji”, Działania 2.16 Usprawnienie procesu stanowienia prawa.

W ramach tej współpracy Pani Angelika Pańska przeprowadziła 336 godzin doradztwa w następujących urzędach:

1. Kujawsko-Pomorski Urząd Wojewódzki w Bydgoszczy,
2. Powiatowy Inspektorat Nadzoru Budowlanego Dla Miasta Poznania,
3. Urząd Skarbowy w Gnieźnie,
4. Urząd Skarbowy w Inowrocławiu,
5. Urząd Skarbowy w Oleśnie,
6. Urząd Skarbowy we Włocławku,
7. Urząd Statystyczny w Warszawie,
8. Warmińsko-Mazurski Urząd Wojewódzki w Olsztynie.

Pani Angelika Pańska świadczyła usługi doradcze w zakresie poprawy procedur m.in. w obszarze dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej i cyfrowej, które obejmowały w szczególności:

1. opracowanie materiału informacyjnego nt. zasad obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami w urzędzie;
2. rozwój kompetencji pracowników z zakresu obsługi klienta „na odległość”, różnymi kanałami komunikacji (np. za pośrednictwem komunikatorów, telefonicznie) – z uwzględnieniem dostosowania formy komunikacji do różnych szczególnych potrzeb;
3. opracowanie lub aktualizację informacji o urzędzie w tekście łatwym do czytania i zrozumienia (ETR);
4. opracowanie lub aktualizację procedury zapewnienia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikacji z podmiotem publicznym w formie określonej w tym wniosku, wraz z identyfikacją podmiotów, z którymi urząd może współpracować w tym zakresie (przy zapewnieniu różnych form komunikacji);
5. opracowanie lub aktualizację procedury skargowej w zakresie wniosków o zapewnienie dostępności/skarg na brak dostępności;



6. opracowanie procedury obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami, z uwzględnieniem potrzeb różnego typu, dla wybranych usług;
7. uzupełnienie istniejących procedur/procesów/kart usług o elementy związane z obsługą klientów ze szczególnymi potrzebami;
8. opracowanie wytycznych do aktualizacji planu szkoleń pracowników o obszary związane z dostępnością, w tym do aktualizacji badania potrzeb szkoleniowych o obszary związane z dostępnością w zakresie obsługi klienta.
9. wypracowanie wytycznych z zakresu dzielenia się wiedzą i zapewnienia trwałości wypracowanych rozwiązań w zakresie obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami;
10. rozwój umiejętności pracowników w zakresie komunikacji z "trudnym klientem";
11. identyfikację organizacji, z którymi urząd może współpracować w zakresie zwiększania dostępności, wraz z określeniem obszarów współpracy;
12. opracowanie planu komunikacji zewnętrznej urzędu w zakresie dostępności urzędu;
13. opracowanie planu komunikacji wewnętrznej urzędu w zakresie komunikowania działań realizowanych na rzecz poprawy dostępności oraz oczekiwań względem pracowników w tym zakresie;
14. analizę wybranych procedur obsługi klienta pod kątem identyfikacji "wąskich gardeł" i opracowanie planu naprawczego.

Działania doradcze zostały zrealizowane w okresie: sierpień 2022 r. – listopad 2022 r.

Wartość usługi netto: 27.600,00 zł.

Współpraca z Panią Angeliką Pańką przebiegała prawidłowo, zgodnie z ustaleniami i oczekiwaniami. Pani Angelika wykazała się ekspercką wiedzą w obszarze realizowanych zadań.

Signature Not Verified

Dokument podpisany przez Dionizy Smoleń
Data: 2023.01.18 12:59:37 CET

Dionizy Smoleń

Partner

PwC Advisory spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k.