

# "BYĆ OTWARTYM I KOMPETENTNYM - BIURO OBSŁUGI KLIENTA W GMINIE BOĆKI"

Białostocka Fundacja Kształcenia Kadr w partnerstwie z Gminą Boćki od 1 listopada 2011 roku do 28 lutego 2013 roku realizuje projekt "Być Otwartym i Kompetentnym - Biuro Obsługi Klienta w Gminie Boćki". Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

## CEL GŁÓWNY PROJEKTU:

Podniesienie jakości i lepszy dostęp do usług publicznych, przy jednoczesnym zwiększaniu kompetencji kadr Urzędu Gminy Boćki do końca II 2013.

## CELE SZCZEGÓŁOWE:

1. Poprawa jakości obsługi klienta w Urzędzie Gminy Boćki do końca II 2013.
2. Poprawa dostępności usług świadczonych w Urzędzie Gminy Boćki do końca II 2013.
3. Podniesienie kompetencji i umiejętności kadr Urzędu Gminy Boćki (27 pracowników: 20 kobiet, 7 mężczyzn) do końca II 2013.

## W ramach projektu założono następujące działania:

1. Wdrożenie systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych i funkcjonowania Urzędu Gminy Boćki oraz poprawa wskaźników satysfakcji klientów z jakości usług
2. Utworzenie Biura Obsługi Klienta (BOK) w Urzędzie Gminy Boćki
3. Wykorzystanie narzędzi e-administracji w funkcjonowaniu Urzędu Gminy Boćki
4. Szkolenia ogólne i specjalistyczne uzupełniające wiedzę pracowników Urzędu Gminy Boćki
5. Szkolenia z zakresu ICT i elektronicznego obiegu dokumentów dla pracowników Urzędu Gminy Boćki

