

Warszawa, 10 stycznia 2023 r.

PwC Advisory Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, sp.k.

ul. Polna 11, 00-633 Warszawa

Potwierdzenie współpracy

Firma PwC współpracowała z Panem Waldemarem Glabiszewskim 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 Pan Waldemar Glabiszewski przeprowadził 336 godzin bezpośredniego doradztwa w następujących urzędach:

1. Archiwum Państwowe w Bydgoszczy,
2. Pierwszy Urząd Skarbowy w Poznaniu,
3. Urząd Skarbowy w Dębicy,
4. Urząd Skarbowy w Działdowie,
5. Urząd Skarbowy w Olsztynie,
6. Urząd Skarbowy w Siemianowicach Śląskich,
7. Urząd Skarbowy w Starogardzie Gdańskim,
8. Urząd Skarbowy Warszawa Wawer,
9. Urząd Statystyczny w Bydgoszczy.

Waldemar Glabiszewski świadczył 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 wytycznych dla ankietów dotyczące obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami;
7. wsparcie w przygotowaniu lub aktualizacji deklaracji dostępności;
8. opracowanie procedury obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami, z uwzględnieniem potrzeb różnego typu, dla wybranych usług;
9. uzupełnienie istniejących procedur/procesów/kart usług o elementy związane z obsługą klientów ze szczególnymi potrzebami;
10. wypracowanie wytycznych z zakresu dzielenia się wiedzą i zapewnienia trwałości wypracowanych rozwiązań w zakresie obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami;
11. rozwój umiejętności pracowników w zakresie komunikacji z "trudnym klientem";
12. identyfikację organizacji, z którymi urząd może współpracować w zakresie zwiększania dostępności, wraz z określeniem obszarów współpracy;
13. opracowanie planu komunikacji wewnętrznej urzędu w zakresie komunikowania działań realizowanych na rzecz poprawy dostępności oraz oczekiwań względem pracowników w tym zakresie.

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

Wartość usługi netto: 32.200,00 zł.

Współpraca z Panem Waldemarem Głabiszewskim przebiegała prawidłowo, zgodnie z ustaleniami i oczekiwaniami. Pan Waldemar wykazał się ekspercką wiedzą w obszarze realizowanych zadań.

Dionizy Smoleń

Partner

PwC Advisory spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k.