

# **Analiza systemu obsługi klienta na przykładzie instytucji publicznej**

Liczba stron: 118

Rodzaj pracy: dyplomowa

Rok oddania: 2009

## **SPIS TREŚCI**

Wstęp 5

Rozdział I – Funkcjonowanie instytucji publicznych w Polsce

1. Pojęcie instytucji publicznej 7
2. Rodzaje usług publicznych 10
3. Podmioty upoważnione do świadczenia usług publicznych 13
4. Organizacja systemu świadczenia usług publicznych 14

Rozdział II – Logistyczna obsługa klienta

1. Pojęcie i znaczenie logistycznej obsługi klienta 17
2. Elementy obsługi klienta 21
3. Standardy i mierniki 24
4. Metody wspomagające tworzenie strategii obsługi klienta 31
5. Metody badania zadowolenia klienta 38
6. Tworzenie efektywnej strategii obsługi klienta 49

Rozdział III – Charakterystyka analizowanej instytucji

1. Historia ARiMR i ewolucja zakresu świadczonej pomocy 54
2. Funkcje i zasady działania 56
3. Struktura organizacyjna 66
4. Charakterystyka analizowanego systemu obsługi klienta 71

Rozdział IV – Badanie poziomu obsługi klienta

1. Cele badawcze i sposób przeprowadzenia badań 80
2. Analiza przeprowadzonych badań 80
  - 2.1 Charakterystyka próby badawczej 80
  - 2.2 Ocena organizacji pracy w urzędzie 85

2.3 Ocena bezpośredniego kontaktu klienta z pracownikiem 87

2.4 Ocena systemu obsługi klienta 90

3. Wnioski badawcze i propozycje usprawnień 95

Zakończenie 102

Bibliografia 104

Spis tabel 107

Spis rysunków 108

Załączniki 109

Załącznik 1 Wzór ankiety badającej poziom satysfakcji interesantów ze świadczenia im obsługi 110

## **Wstęp**

Przedmiotem rozważań niniejszej pracy jest logistyczna obsługa klienta. Istota obsługi klienta obejmuje nie tylko takie czynności jak przyjmowanie zamówień, przygotowanie ich realizacji czy obsługę posprzedażną, ale całościową filozofię i postawę firmy, która ma na celu podejmowanie planowych działań wewnątrz firmy i na rynku. Polityka obsługi klienta staje się misją, której podporządkowuje się wszystkie procesy realizowane w danej firmie. Do osiągnięcia wyznaczonych celów

w obsłudze klienta przyczynia się nie tylko sprawne zarządzanie sferą logistyki, ale również niezbędne jest wsparcie ze strony marketingu i sprzedaży, produkcji, zaopatrzenia, systemów informacyjnych. Punktem wyjścia muszą być potrzeby klientów.

Celem pracy jest analiza systemu obsługi klienta instytucji publicznej w Polsce na przykładzie Agencji Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa. Celem pracy jest wykazanie, iż sposób zachowania, postawa, wiedza, kompetencje pracowników oraz funkcjonowanie systemu obsługi jako całość wpływają na wizerunek i postrzeganie urzędu jako przyjazny, nastawiony na klientów bądź wprost przeciwnie. Problem badawczy w niniejszej pracy dotyczy poziomu zadowolenia klientów z obsługi. Podczas badań postanowiłam odszukać odpowiedzi na pytania dotyczące oceny pracy urzędu, bezpośredniego kontaktu klienta z pracownikiem oraz samego systemu obsługi klienta.

Do opracowania pracy wykorzystano wiele pozycji książkowych, czasopisma, materiały publikowane przez Agencję Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa

oraz informacje pochodzące z Internetu. Umieszczone w pracy wyniki badań dotyczą spostrzeżeń biorących w nich udział osób, odnoszących się do systemu obsługi klienta. Do badań wykorzystano formularz ankietowy.

Praca została podzielona na cztery części. We wstępie został przedstawiony przedmiot, cel i struktura pracy, a także zarysowany został problem badawczy oraz sposób przeprowadzenia badań.

W rozdziale pierwszym omówione są główne zagadnienia związane z instytucją publiczną, począwszy od ogólnej definicji, rodzaju usług publicznych, podmiotów upoważnionych do świadczenia tych usług oraz organizacji systemu świadczenia usług publicznych.

Drugi rozdział poświęcono zagadnieniom związanym z charakterystyką logistycznej obsługi klienta. Rozważania wstępne dotyczą znaczenia obsługi klienta dla poprawnego funkcjonowania przedsiębiorstwa. Następnie przedstawiono elementy oraz standardy i mierniki obsługi, zwracając szczególną uwagę na złożoność procedur pozwalających na właściwe określenie standardów obsługi. Na koniec zajęto się problemem pomiaru satysfakcji klienta przedstawiając metody badań ich zadowolenia.

W rozdziale trzecim nakreślono krótką charakterystykę badanej organizacji, zawierającą historię, strukturę organizacyjną, funkcje oraz realizowane przez nią zadania. Na końcu zamieszczono kolejne etapy obsługi klienta ubiegającego się o płatności bezpośrednio.

Rozdział czwarty jest ostatnim rozdziałem. Zebrany materiał posłużył do ustalenia, na jakim poziomie jest obecnie obsługa klienta w badanej organizacji, jakie są oczekiwania klientów oraz jakie można wprowadzić usprawnienia, aby urząd był w pełni przyjazny klientowi. W rozdziale tym zaprezentowano także wyniki przeprowadzonych badań oraz szereg wniosków, umożliwiających zaproponowanie pewnych usprawnień.

Zakończenie pracy podsumowuje zebrany materiał badawczy, przedstawia moje spostrzeżenia i przemyślenia.

To jest gotowa, obroniona praca. Gdyby chcieli Państwo zlecić napisanie zupełnie nowej pracy, to zapraszamy na stronę [pisanie prac](#) - sprawdzony serwis!