

Działania w ramach zadania	Co jest właściwym efektem działania?	Inne, istotne szczegóły danego działania
1. Stworzenie ram organizacyjnych dla przedsięwzięcia ([powołanie zespołu zadaniowego).	Zarządzenie Burmistrza Miasta powierzające odpowiedzialność za realizację zadania.	Zarządzenie Burmistrza Miasta powinno zawierać następujące informacje: kto jest odpowiedzialny za realizację zdania, jaki jest termin jego realizacji, w jaki sposób zostanie oceniony rezultat, jaki jest system monitorowania. <i>Szacunkowy czas realizacji działania – 1 tydzień</i>
2. Badanie stopnia zadowolenia klientów z obsługi w zakresie udzielania informacji.	Opinia klientów urzędu na temat jakości usługi udzielania informacji.	Badanie służy pomiarowi stopnia zadowolenia w zakresie udzielania informacji. <i>Szacunkowy czas realizacji działania – 2 tygodnie</i>
3. Określenie funkcji, które będzie pełnił punkt.	Zakres działalności punktu.	Funkcje, które zostaną przypisane punktowi informacyjnemu decydują o zakresie prac remontowo-adaptacyjnych oraz potrzebnym sprzęcie i wyposażeniu. Można rozważyć wykonanie badań oczekiwań klientów w zakresie dodatkowych funkcji zlokalizowanych w punkcie np. bankomat, aparat telefoniczny itp. Warto rozważyć utworzenie miejsca przeznaczonego do wypełniania formularzy, obsługi osób niepełnosprawnych, toalety dla klientów. <i>Szacunkowy czas realizacji działania – 2 tygodnie</i>
4. Zakup usługi oznakowania urzędu/aktualizacji oznakowania urzędu.	Umowa z firmą wykonującą usługę.	<i>Szacunkowy czas realizacji działania – 2-4 tygodni</i>
5. Instalacja sprzętu i wyposażenia oraz oznakowanie punktu.	Zainstalowany sprzęt i wyposażenie w zaadaptowanych pomieszczeniach. Oznakowanie punktu oraz zaktualizowany system informacji wizualnej urzędu.	<i>Szacunkowy czas realizacji działania – 1 tydzień</i>

Działania w ramach zadania	Co jest właściwym efektem działania?	Inne, istotne szczegóły danego działania
6. Rekrutacja personelu.	Wybrany pracownik/pracownicy obsługi punktu informacyjnego.	W zależności od potrzeb i możliwości – rekrutacja wewnętrzna lub zewnętrzna. Poszukiwany pracownik powinien wyróżniać się wysoką kulturą osobistą, umiejętnościami z zakresu komunikacji i obsługi klienta. W przypadku rekrutacji wewnętrznej dodatkowe kryterium będzie znakomita znajomość urzędu i kompetencji poszczególnych wydziałów/referatów. <i>Szacunkowy czas realizacji działania – 4 tygodnie</i>
7. Przeszkolenie pracownika/pracowników.	Pracownik/pracownicy przeszkoleny z zakresu informowania i komunikacji społecznej, obsługi klienta oraz zasad i zakresu działania urzędu oraz innych jednostek organizacyjnych gminy.	Szkolenie z zakresu obsługi klienta oraz kompetencji poszczególnych komórek organizacyjnych. <i>Szacunkowy czas realizacji działania – 3 tygodnie</i>
8. Przygotowanie i wdrożenie za pomocą zarządza kart usług.	Zarządzenie wdrażające przynajmniej 50 kart usług.	Patrz – odrębny plan wdrożenia w zadaniu 1.1.
9. Zmiana regulaminu urzędu.	W strukturze urzędu został uwzględniony punkt informacyjny.	<i>Szacunkowy czas realizacji działania – 2 tygodnie</i>
10. Przygotowanie i przeprowadzenie akcji informacyjnej o utworzeniu i działalności punktu.	Mieszkańcy zostali poinformowani o utworzeniu punktu i zakresie jego działalności (istnieją dokumenty potwierdzające wykonanie działań informacyjnych).	<i>Szacunkowy czas realizacji działania – 4 tygodnie</i>
11. Uruchomienie punktu informacyjnego.	Punkt informacyjny jest dostępny dla mieszkańców.	Warto przewidzieć czynność rejestrowania liczby obsługanych osób. Z kolei odnotowanie udzielonych informacji może posłużyć do poprawy opisów zawartych w kartach usług. <i>Szacunkowy czas realizacji działania – 1 tydzień</i>
12. Okresowa ocena działalności punktu i stopnia zadowolenia klientów.	Wyniki oceny przeprowadzonych działań kontrolnych, zalecenia wynikające z analizy.	<i>Szacunkowy czas realizacji działania – 3 tygodnie, ocena po upływie określonego czasu działania punktu</i>