



Profesjonalizm w Zarządzaniu
Dolnośląskim Urzędem

Projekt „Kompetentny urzędnik – wyższa jakość usług w Wielkopolsce”

Maria Kuśnierz

Urząd Miasta Poznania



**DOLNY
ŚLĄSK**



"Profesjonalizm w zarządzaniu dolnośląskim urzędem"

Projekt współfinansowany ze środków Norweskiego Mechanizmu Finansowego oraz budżetu województwa dolnośląskiego.



POZnań*



Program: Mechanizm Finansowy EOG

Priorytet: “Rozwój zasobów ludzkich poprzez m.in. promowanie wykształcenia i szkoleń, wzmacnianie w samorządzie i jego instytucjach potencjału z zakresu administracji lub służby publicznej, a także wzmacnianie wspierających go procesów demokratycznych”

Wnioskodawca: Miasto Poznań

Tytuł projektu: ”Kompetentny urzędnik – wyższa jakość usług w Wielkopolsce”

Partner: Wielkopolski Ośrodek Kształcenia i Studiów Samorządowych



POZnań*



Lokalizacja projektu

Urząd Miasta Poznania- około 1300 pracowników

9 Miejskich Jednostek Organizacyjnych- 800 pracowników

280 Gmin i Powiatów WLKP zrzeszonych w WOKISS

Budżet projektu

•Łączny – 351 379 Euro

Wkład własny – 26 766 Euro

Okres realizacji

kwiecień 2007 - kwiecień 2009



POZnań*



Przesłanki do realizacji projektu

Istniejące w 2005 roku

- brak standardów zarządzania zzi w administracji samorządowej
- niskie kompetencje i świadomość kadry kierowniczej w zakresie nowoczesnych metod zarządzania
- dysproporcja pomiędzy kompetencjami pracowników UMP a pracownikami MJO



POZnań*



Cel ogólny projektu

Wzrost efektywności pracy i jakości zarządzania zasobami ludzkimi w administracji samorządowej Miasta Poznania **poprzez wdrożenie jednolitych zasad zzi i zwiększenie umiejętności kierowania** w 9 miejskich jednostkach organizacyjnych oraz **podniesienie kompetencji zawodowych pracowników** administracji lokalnej w WLKP



POZnań*



zrealizowane działania

Wdrożenie rozwiązań organizacyjnych w zakresie funkcji personalnej i procesów zzl w 9 mjo

- Opracowanie zasad zzl w Urzędzie Miasta Poznania i Miejskich Jednostkach Organizacyjnych
- Przeszkolenie pracowników działów kadr mjo w zakresie planowania i realizacji funkcji personalnej: 14 osób
- Przeszkolenie kadry kierowniczej w zakresie zasad IIP
- Przeszkolenie w zakresie prowadzenia prezentacji i szkoleń: 30 osób
- Indywidualny coaching przy wypracowywaniu i wdrażaniu procedur w zakresie zzl (rekrutacja, wdrażanie nowych pracowników, okresowa ocena pracownicza, system rozwoju zawodowego, komunikacja wewnętrzna): 10 osób



POZnań*



zrealizowane działania

Podniesienie kompetencji pracowników w zakresie obsługi klienta, posługiwania się programami pakietu MS OFFICE, znajomości języka angielskiego i niemieckiego

- **Warsztaty** –obsługa klienta (148 osób), obsługa trudnego klienta z elementami asertywności (150 osób)
- **Kursy w zakresie programów pakietu MS Office:** 326 osób
- **Tradycyjne kursy j. angielskiego i niemieckiego**– 120h, dwie edycje, I edycję ukończyły 144 osoby
- **Dopłaty do studiów podyplomowych:** 97 osób (przykładowe tematy prac: „Zintegrowane planowanie na rzecz transportu zbiorowego w aglomeracji poznańskiej”, „Projekt opracowania i wdrożenia w gospodarstwie pomocniczym zasad zarządzania projektem”, „System gospodarki odpadami dla Miasta Poznania”, „Budżetowanie jako metoda wdrożenia systemu controllingu w MOPR w Poznaniu”)



POZnań*



zrealizowane działania

Wdrożenie nauki języka angielskiego i obsługi klienta z wykorzystaniem metod e-learningowych

Utworzenie Samorządowej Platformy Edukacyjnej

- **kurs „Komunikacja z klientem”**
- **kurs „J. angielski w administracji publicznej”** (moduły: Obsługa klienta, Struktura organizacyjna samorządu terytorialnego, Prawo samorządowe, Finanse publiczne, Unia Europejska, Promocja, Gospodarka komunalna, Kultura fizyczna i turystyka, Gospodarka, Pomoc społeczna i organizacje samorządowe, Urbanistyka i architektura, Sprawy obywatelskie)
- **Udostępnianie kursów urzędników w Wielkopolsce i nie tylko** (ukończyło 1600, w trakcie realizacji ok. 2800)



POZnan*



Sukces projektu ?!



POZnań*



Dalsze plany

Realizacja projektu „Urbes – podniesienie potencjału administracyjnego samorządów Warszawy, Poznania i Łodzi do zarządzania metodą projektową” (EFS)

– nauka MS Project, Metodyka Prince II,

Rozwój platformy e-learningowej

-przeprowadzanie egzaminów on line w ramach służby przygotowawczej, rozszerzanie oferty kursów, wymiana kursów z innymi urzędami

Wydanie zeszytu naukowego we współpracy z Instytutem Spraw Publicznych Uniwersytetu Jagiellońskiego poświęconego rozwojowi kapitału ludzkiego w kontekście zmian organizacyjnych i sprawności dziania administracji publicznej



POZnań*



Dziękuję za uwagę

maria_kusnierz@um.poznan.pl