



Profesjonalizm w Zarządzaniu
Dolnośląskim Urzędem

Projekt

„Program doskonalenia jakości usług publicznych w urzędach Dolnego Śląska i Małopolski z wykorzystaniem doświadczeń Urzędu Miasta w Dzierżoniowie”

Wanda Ostrowska

Urząd Miasta Dzierżoniowa



"Profesjonalizm w zarządzaniu dolnośląskim urzędem"

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



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Człowiek – najlepsza inwestycja



Program doskonalenia jakości usług publicznych w urzędach Dolnego Śląska i Małopolski z wykorzystaniem doświadczeń Urzędu Miasta w Dzierżoniowie

Geneza projektu

- Ciągłe doskonalenie zarządzania i wyników Urzędu od połowy lat 80-tych.
- Ambicja Dzierżoniowa, aby wejść do grona najlepszych urzędów w Europie (finał ENJ)
- Gotowość do dzielenia się wiedzą z innymi urzędami i chęć wspólnego aplikowania o środki pomocowe.
- Partnerstwo z Umbrellą i doświadczenie Umbrelli w aplikowaniu o środki pomocowe

Doświadczenia Urzędu Miasta w Dzierżoniowie w doskonaleniu

1. Wdrożenie Systemu Zarządzania Jakością wg normy ISO 9002 w 1999 r. pod kierunkiem Umbrella-Project.
2. Wdrożenie znowelizowanej normy ISO:9001 w 2002 r.
3. Wdrożenie Zintegrowanego Systemu Zarządzania wg normy ISO:9001, ISO:14001, ISO:18001 w 2006 roku.
4. Wdrożenie systemu zarządzania projektami wg metodyki PRINCE2 w 2006 r. zapewniającego.
5. Udział w programie "Przejrzysta Polska" - 2 etapy (jako jedyna jednostka administracji publicznej Urząd zrealizował wszystkie zadania).

Doświadczenia Urzędu Miasta w Dzierżoniowie w doskonaleniu c.d.

6. Udział w konkursach i rankingach m.in.:

- Laur Premiera RP w 2003 r. - uznanie za wprowadzanie i stosowanie nowoczesnych metod zarządzania w samorządzie,
- **„Profesjonalna gmina przyjazna inwestorom”** - wyróżnienie w ogólnopolskim rankingu gmin – za rozwiązanie – procedura obsługi inwestorów, 2003 rok
- **Lider zarządzania** w samorządzie lokalnym 2004 – za rozwiązanie ocena pracy pracowników;
- **Europejska Nagroda Jakości I poziom** – „Zaangażowanie w doskonalenie” – 2004r.
- **Europejska Nagroda Jakości II poziom** – „Uznanie za doskonalenie” – 2007 rok – certyfikat z 4 *
- Ranking Rzeczpospolitej w 2007 roku – 6 miejsce w klasyfikacji ogólnej, w zarządzaniu 1 miejsce w kategorii gmin do 40 tys.
- Ranking Rzeczpospolitej w 2008 roku – 4 miejsce w klasyfikacji ogólnej, w zarządzaniu 2 miejsce w kategorii gmin miejskich
- Ranking Rzeczpospolitej w 2009 roku – 2 miejsce w klasyfikacji ogólnej w zarządzaniu, 1 miejsce w kategorii gmin miejskich.

Aspiracje Urzędu Miasta w Dzierżoniowie w doskonaleniu

1. Wypełnienie przez Urząd roli Lidera Projektu zapewniającego beneficjentom wsparcie w osiągnięciu założonych celów.
2. Rozwój benchmarkingu – ucząc się od innych zapewniamy sobie szybki postęp i samodoskonalenie.
3. Aplikowanie o finał ENJ – najwyższe wyróżnienie dla najlepszych w Europie organizacji – doskonalenie w oparciu o najwyższe standardy międzynarodowe oraz weryfikacja poziomu rozwoju naszej organizacji.
4. Wdrożenie systemów zarządzania jakością we wszystkich jednostkach podległych gminie (obecnie 7 jednostek).

Źródła aspiracji

- Misja instytucji – orientacja na klienta
- Stosowanie metod i narzędzi zarządzania
- Zasoby osobowe i rzeczowe
- Komunikacja z klientami i wszystkimi stronami zainteresowanymi funkcjonowaniem i rozwojem organizacji – badania opinii i satysfakcji
- Zasady etyki
- Monitoring założonych celów i osiaganych wyników

**Wdrażanie nowoczesnych metod
zarządzania,
wymusza abyśmy byli
konsekwentni w stałym
doskonaleniu służby publicznej.**

Założenia projektu doskonalenia jakości usług publicznych w 27 JST

- Projekt adresuje słabości administracji publicznej zidentyfikowane w dokumentach programowych i spełnia kryteria strategiczne PO KL;
- Urząd Miasta w Dzierżoniowie służy jako model referencyjny;
- Wszystkie jednostki samorządu terytorialnego (JST) – uczestnicy projektu realizują ten sam kompleksowy program doskonalenia jakości usług publicznych, w wyniku którego mają osiągnąć wymierne rezultaty;
- JST uczestniczące w projekcie dzielą się między sobą wiedzą i doświadczeniami;
- Wszyscy pracownicy JST są zaangażowani w szkolenia i/lub działania doskonalące;
- Udział własny w kosztach projektu rozkładany jest na JST w proporcji do liczby pracowników i wynosi 60 zł / pracownika.
 - Listopad 2008 – zatwierdzenie projektu MSWIA
 - 1 Marzec – rozpoczęcie fazy przygotowawczej projektu
 - 20-21 maja – seminarium inauguracyjne projektu
- **1 czerwca – rozpoczęcie programu doskonalenia usług w 27 urzędach**
 - Czas realizacji programu w urzędach – 24 miesiące
 - Budżet – 6 mln zł.

Projekt a program

Projekt

Ogół działań prowadzonych przez partnerów – UMD, UMWD i Umbrellę – na rzecz 27 urzędów będących beneficjentami projektu, finansowanych przez MSWIA

Program poprawy jakości usług publicznych

Działania realizowane w urzędzie przez kierownictwo i pracowników z pomocą konsultantów i trenerów Umbrelli

Cel programu

***Poprawić jakość usług świadczonych klientom –
w tym szczególnie przedsiębiorcom
- rozwijając potencjał wszystkich pracowników
i doskonaląc pracę urzędu***

CELE SZCZEGÓŁOWE:

- Wzrost wyniku samooceny CAF -150 pkt
- Przyrost odsetka klientów zadowolonych i bardzo zadowolonych – od 15% do 20%
- Przyrost odsetka pracowników zadowolonych i bardzo zadowolonych - od 15% do 20%

Program doskonalenia w Urzędzie

- Zaplanowany proces doskonalenia potencjału i wyników realizowany w urzędzie w ciągu dwóch lat
- Oparty na innowacyjnej koncepcji doskonalenia łączącej w jednym programie kilka instrumentów i narzędzi doskonalenia
- Realizowany według indywidualnego programu opracowanego dla urzędu na podstawie diagnozy jego potrzeb
- Kierowany przez Kierownika Programu wyznaczonego w urzędzie
- Wspierany przez trenerów i konsultantów Umbrelli w tym Konsultanta Prowadzącego, wyznaczonego dla każdego urzędu
- Wykorzystujący nowoczesne technologie komunikacyjne i informacyjne
- Celem jest wdrożenie zmian i uzyskanie wymiernej poprawy wyników urzędu

Program doskonalenia = ZMIANA

- **Zmiana dotycząca między innymi:**

- Systemu zarządzania
- Kultury organizacji
- Podejścia do klienta
- Podejścia do pracowników
- Postaw liderów w organizacji

 Czy zmiana jest nam potrzebna?

Rezultaty – najważniejsze

- **Rezultaty twarde dot. JST:**
 - Ukończenie kompleksowego programu doskonalenia jakości usług publicznych – **27 JST**
 - Przeprowadzenie w **27 JST** po 3 samooceny CAF i utworzenie w nich po 3 programy działań doskonalących
 - Wdrożenie ISO 9001 w **9 JST**
 - Wdrożenie portali internetowych wraz z obiegami dokumentów ISO 9000 w **15 JST**
 - Osiągnięcie przez UMD poziomu najlepszych organizacji europejskich – powyżej 550 pkt. w skali EFQM

Rezultaty – najważniejsze -c.d.

- **Rezultaty twarde dot. szkoleń pracowników:**
 - **3000 pracowników** ukończy szkolenia e-learning w zakresie doskonalenia usług publicznych (potwierdzone zapisami w platformie e-learning)
 - **2500 pracowników** ukończy podstawowy kurs e-learning w zakresie ISO 9000
 - **600 pracowników** ukończy zaawansowany kurs e-learning w zakresie ISO 9000
 - **450 pracowników** ukończy szkolenia e-learning w zakresie doskonalenia usług publicznych (potwierdzone świadectwami)
 - **450 pracowników** ukończy szkolenia CAF

Rezultaty – najważniejsze -c.d.

- **Rezultaty twarde z zakresu promocji dobrego zarządzania w administracji samorządowej:**
- 25 dobrych praktyk zarządzania w bazie intranetowej

JST objęte projektem

■ Dolny Śląsk

- Urząd Miasta Dzierżoniów
- Urząd Miasta Bielawa
- Urząd Miasta Bolesławiec
- Urząd Gminy Lewin Kłodzki
- Urząd Gminy Łagiewniki
- Urząd Miasta i Gminy Pieszyce
- Urząd Miasta Piława Górna
- Starostwo Powiatowe Kłodzko
- Starostwo Powiatowe Wrocław
- Urząd Miasta Stronie Śląskie
- Urząd Miejski Świdnica
- Urząd Miasta i Gminy Świerzawa
- Urząd Miejski Trzebnica
- Urząd Gminy Dzierżoniów
- Urząd Miasta Kłodzko
- Urząd Marszałkowski Wrocław
- Urząd Miejski Wałbrzych

● Małopolska

- Urząd Miejski Bochnia
- Urząd Miasta i Gminy Dobczyce
- Starostwo Powiatowe Miechów
- Urząd Miasta Nowy Targ
- Urząd Gminy Siepraw
- Urząd Miasta Sułkowice
- Urząd Miasta Trzebinia
- Urząd Gminy Zabierzów
- Urząd Miasta Zator

Korzyści z udziału w projekcie

- Poprawa obsługi klientów JST poprzez doskonalenie procesów świadczenia usług publicznych na podstawie wyników pogłębionych badań satysfakcji klientów i samoocen CAF
- Podniesienie sprawności instytucjonalnej JST poprzez wykorzystanie ISO 9000
- Wzrost kompetencji pracowników poprzez uczestnictwo w szkoleniach i inicjatywach wdrożeniowych oraz poprzez dodatkowe rozszerzenie, usystematyzowanie i utrwalenie zdobytej wiedzy przy pomocy szkoleń e-learning.
- Wzrost satysfakcji pracowników poprzez poprawę systemu zarządzania zasobami ludzkimi zgodnie z potrzebami i oczekiwaniami pracowników wyrażonymi w badaniach satysfakcji.

- Wzrost motywacji i zaangażowania kluczowego personelu JST poprzez uczestnictwo w 3 cyklach samooceny CAF oraz we wdrażaniu inicjatyw doskonalących.
- Stymulowanie zmian w urzędach poprzez wymianę informacji i dzielenie się wiedzą pomiędzy pracownikami z różnych JST na warsztatach benchmarkingowych oraz przy pomocy internetowych narzędzi projektu – portalu, bazy danych dobrych praktyk oraz strony www,
- Stymulowanie krajowych JST do doskonalenia usług publicznych i zarządzania poprzez promocję projektu z pomocą Urzędu Marszałkowskiego Województwa Dolnośląskiego,
- Wykorzystanie dobrych praktyk i doświadczeń UMD oraz partnerów,

Podsumowanie

- Osiągnięcie rezultatów projektu spowoduje wzrost potencjału 27 JST oraz stworzy warunki do ich dalszego trwałego rozwoju. Wprowadzony przez projekt styl zarządzania i zmiany kultury organizacyjnej, zgodne z zasadami proponowanymi przez europejskie modele CAF i EFQM, spowodują trwałą zmianę w sposobie działania urzędów oraz wzmocnienie orientacji kadry kierowniczej i pracowników na wypełnienie służebnej roli administracji publicznej w stosunku do społeczeństwa.
- Pracownicy JST objętych projektem zwiększą swe kompetencje w zakresie zarządzania a część z nich uzyska specjalistyczne kwalifikacje podnoszące ich wartość na rynku pracy.
- SUKCES PROJEKTU, z uwagi na jego dużą skalę, będzie miał silny wpływ motywujący na całą administrację samorządową.

DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ

z-ca Burmistrza Dzierżoniowa

Wanda Ostrowska

Rynek 1, 58-200 Dzierżoniów

Tel. +48 (0)746450800

Fax +48 (0)746450801

Email:

wostrowska@um.dzierzoniow.pl