



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



„Człowiek – najlepsza inwestycja”

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



NOWOCZESNY URZĄD GMINY W SADKACH







W 2009 roku przenieśliśmy siedzibę Urzędu Gminy do nowego obiektu Centrum Administracyjno-Kulturalnego. Przestronne, nowocześnie wyposażone pomieszczenia, wspaniałe warunki do pracy wręcz zobowiązywały do świadczenia usług na wysokim poziomie. Ale jak to robić, kiedy w budżecie brakuje pieniędzy na nowoczesne narzędzia zarządzania czy na szkolenia dla pracowników samorządowych? Jediną szansą na poprawę tej sytuacji było napisanie projektu i pozyskanie środków zewnętrznych. Dlatego kiedy na początku 2009 roku Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji ogłosiło dla samorządów konkurs z Europejskiego Funduszu Społecznego, Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V - Dobre Rządzenie długo się nie zastanawialiśmy. Po szybko dokonanej analizie potrzeb określiliśmy priorytety i zadania, które przenieśliśmy do projektu pn. „Nowoczesny Urząd Gminy w Sadkach”.

Po otrzymanej rekomendacji do dofinansowania i długich negocjacjach, po przeszło roku od złożenia wniosku, w dniu 4 maja 2010 roku podpisaliśmy umowę na realizację projektu. Towarzyszyła nam z jednej strony euforia z sukcesu, z drugiej obawa, czy podołamy temu wyzwaniu. Był to bowiem projekt bardzo duży jak na nasze lokalne uwarunkowania, zarówno od strony finansowej, organizacyjnej oraz dużej różnorodności przyjętych do realizacji zadań. Dzisiaj możemy jednak powiedzieć, że była to decyzja słuszna. W ramach projektu uruchomiono Biuro Obsługi Klienta, stworzono profesjonalną stronę internetową i katalog usług, wdrożono elektroniczny obieg dokumentów. Poznaliśmy swoje mocne i słabe strony. Posiedliśmy wiedzę o budżecie zadaniowym i kartach procesów, mieliśmy możliwość podnoszenia kwalifikacji zawodowych uczestnicząc w cyklu kursów i szkoleń. To tylko niektóre z wymiernych korzyści, jakie przyniosło uczestnictwo w projekcie. W końcowym etapie realizacji projektu poddaliśmy się audytowi zewnętrznemu, który potwierdził wdrożenie w Urzędzie Gminy systemu zarządzania jakością i zaowocował otrzymaniem Certyfikatu ISO 9001:2008.

Na zakończenie nie sposób nie wspomnieć o uczestnikach projektu. Rolę przewodnią spełniał Zespół Zadaniowy na czele z Koordynatorem Projektu panią Katarzyną Łukaszczyk, pełniącą na co dzień obowiązki Sekretarza Gminy, który był motorem sprawczym wszystkich działań. Towarzyszyli nam wspaniali prelegenci, którzy wykazali się fantastyczną wiedzą i dużą cierpliwością w trakcie prowadzonych z nami szkoleń. Jednak najważniejsi w tym projekcie byli pracownicy Urzędu Gminy, dzięki którym zaangażowaniu i poświęceniu możemy mówić dzisiaj o pełnym sukcesie tego projektu. Poza wymiernymi efektami i satysfakcją z zrealizowania zadań projektowych, niewątpliwą wartością dodaną jest nauczanie się pracy zespołowej oraz integracja pracowników. Zdobyte w tym projekcie doświadczenie powoduje, że z optymizmem patrzymy w przyszłość, na czekające na nas nowe projekty, nowe wyzwania. Chcemy kontynuować to, co rozpoczęliśmy – w sposób ciągły podnosić jakość naszej pracy oraz pogłębiać zaufanie klientów do działania naszego Urzędu Gminy.

Wójt Gminy Sadki

Zygmunt Gliszczynski

*Należy przyznać,
Że nie ma nic trudniejszego do osiągnięcia,
Nic bardziej niepewnego i niebezpiecznego
niż zaprowadzenie nowego porządku rzeczy
Niccolo Machiavelli Księżę*

**PROJEKT „NOWOCZESNY URZĄD GMINY W SADKACH”
– Kalendarium i liczby**

OKRES REALIZACJI PROJEKTU	1 maja 2010 do 30 kwietnia 2011
WARTOŚĆ PROJEKTU	263 605,00 zł
DOTACJA Z EFS	235 605,00 zł
DOFINANSOWANIE	Europejski Fundusz Społeczny, Program Operacyjny Kapitał Ludzki, Priorytet V Dobre Rządzenie
BENEFICJENCI	Urząd Gminy w Sadkach, 43 pracowników UG Sadki, 32 osoby wezmą udział w szkoleniach (23 Kobiety i 9 Mężczyzn), 20% osób w wieku ponad 45+ lat
Kadra projektu	1. Katarzyna Łukaszczyk – kierownik projektu 2. Łukasz Stankiewicz – sekretarz projektu 3. Hanna Łowicka – ekspert ds. monitoringu i ewaluacji 4. Anna Gręda – księgowa projektu ds. rozliczeń 5. Bogumiła Żłobińska – księgowa ds. wynagrodzeń 6. Ryszard Adamkiewicz – informatyk 7. Jolanta Fejfer – inspektor ds. zamówień publicznych 8. Alicja Sommertag – podinspektor ds. obsługi klienta. 9. Joanna Nowicka - inspektor ds. zamówień publicznych

LP.	DATA	DZIAŁANIE
1.	24.03.2009	Złożenie wniosku do Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji – Instytucje Pośredniczącą II stopnia (IP2) dla Działania 5.2 PO KL w odpowiedzi na Konkurs nr 2/POKL/5.2.1/2009
2.	16.07.2009	Projekt został rekomendowany do dofinansowania
3.	24.09.2009	Rozpoczęcie Negocjacji z MSWiA
4.	04.05.2010	Podpisanie umowy na realizację projektu
5.	04.05.2010	Rozpoczęcie realizacji projektu
6.	28.10.2011	Przesłanie końcowego wniosku o płatność do MSWiA

URZĄD PAPIEROWY CZY ELEKTRONICZNY? – Wykorzystanie potencjału komunikacyjnego. ZADANIE II

KURSY I SZKOLENIA DLA PRACOWNIKÓW UG SADKI „PROFESJONALNA KADRA”

Jednym z trzech bloków szkoleń, założonych w projekcie było **szkolenie informatyczne**, które było dopełnieniem zadania IV Wdrożenie systemu elektronicznego obiegu dokumentów oraz zadania VI Stworzenie profesjonalnego portalu internetowego.



-  **Poczta elektroniczna,**
-  **Elektroniczne Zarządzanie Dokumentacją (EZD),**
-  **Elektroniczny podpis,**
-  **Elektroniczna platforma usług administracji publicznej ePUAP,**
-  **Profil zaufany**

Przed administracją stoją szerokie wyzwania dotyczące nowych technologii. Zbliżamy się w kierunku ujednolicenia przepisów dotyczących e-administracji, termin „**Elektroniczny Urząd**” nie jest już abstrakcją. Efektywność urzędu, szybkość jego działania zaczyna zależeć także, a może przede wszystkim od technologii informacyjnych i ich umiejętnego zastosowania.

Diagnoza poziomu zastosowania najprostszych narzędzi i technologii informatycznych w UG Sadki okazała się niezbyt dobra. Wprowadzony w urzędzie program do elektronicznego obiegu dokumentacji okazał się przestarzały i nieadekwatny do potrzeb. Najbardziej powszechną postawą wśród pracowników był lęk przed nowymi programami.

Szkolenia z zakresu zastosowanie MS OFICCE, poczty elektronicznej, wprowadzenie do nowego systemu zarządzania dokumentacją FINN, elektronicznego podpisu spowodowało:

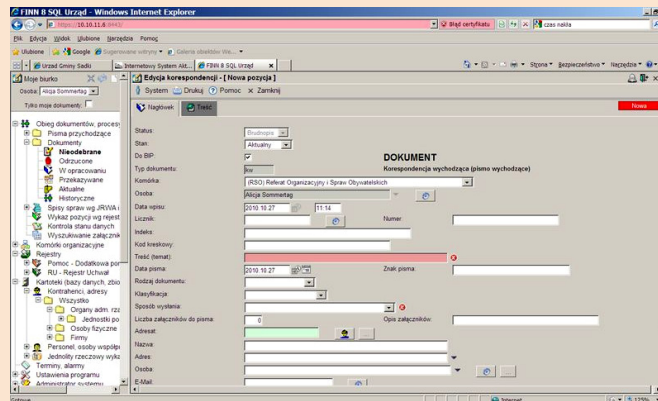
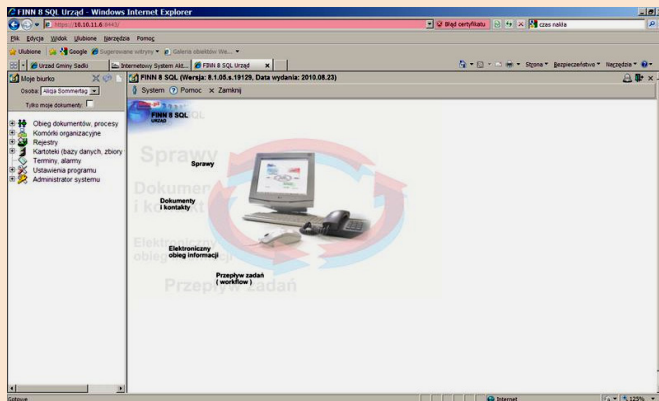
-  **Przełamanie bariery informatycznej**
-  **Zaciekawienie**
-  **Samodzielne dostosowywanie nowych narzędzi do swoich potrzeb.**

W ramach projektu „Nowoczesny Urząd Gminy Sadki” wdrożono **FINN 8 SQL zintegrowany pakiet programów** przeznaczony na potrzeby e-administracji samorządowej. Pakiet ten działa w popularnych przeglądarkach internetowych, jest zintegrowany z innymi aplikacjami ułatwiającymi prace biurowe (edytorami tekstów, arkuszami kalkulacyjnymi).



Oprogramowanie Finn umożliwia rejestrację i kontrolę wszelkiego typu kontaktów (e-mail, fax, dokument elektroniczny, elektroniczne odwzorowanie dokumentu - skan), tworzenie elektronicznych rejestrów, elektroniczną archiwizację.

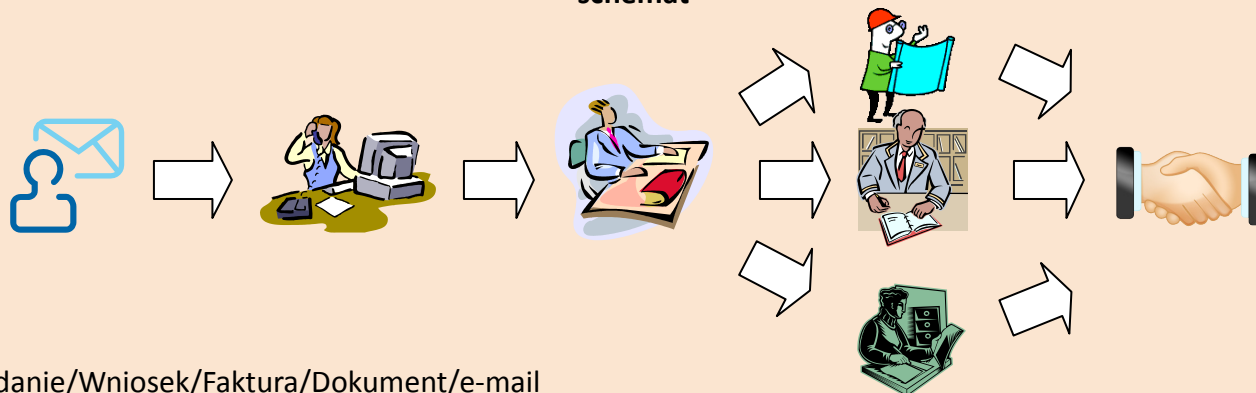
Daje możliwość prowadzenia efektywnego i wszechstronnego nadzoru nad wykonywaniem czynności kancelaryjnych opartego na rzetelnej analizie historii zdarzeń, zapewnia bezpieczeństwo danych, oraz jasny i przejrzysty przepływ zadań.



6

CO TO OZNACZA DLA KLIENTA?

schemat



-  Podanie/Wniosek/Faktura/Dokument/e-mail
-  Sekretariat/BOK – rejestracja
-  Wójt/Sekretarz – dekretycja sprawy
-  Pracownik/Załatwienie Sprawy

- A. SZYBKOŚĆ - SKRACA CZAS ZAŁATWIANIA SPRAWY
- B. ELEKTRONICZNA DEKRETACJA JASNA I PRZEJRZYSTA
- C. SZYNKI DOSTĘP DO DANYCH (WYSTARCZY WPISANIE NUMERU SPRAWY LUB KONTRAHENTA W SYSTEM)
- D. PORZĄDEK W TECZKACH SPRAW
- E. BIEŻĄCA KONTROLA TERMINÓW
- F. PODGLĄD NA BIEŻĄCO TOKU SPRAWY
- G. REJESTRY ELEKTRONICZNE (UMÓW, FAKTUR, ABSENCJI, ZAŚWIADCZEŃ, URLOPÓW)
- H. ELEKTRONICZNA KARTOTEKA KONTRAHENTÓW

W urzędzie Gminy Sadki korzysta z elektronicznego obiegu dokumentów 29 pracowników. Droga pisma (podania, faktury) - to rejestracja w systemie elektronicznym w Sekretariacie (pokój nr 18) bądź w Biurze Obsługi Klienta BOK (Pokój nr 3). Każdy dokument zostaje zeskanowany i nadawany mu jest indywidualny numer.

Kierownik Urzędu (Wójt/Sekretarz) dekretują pismo do kierownika komórki organizacyjnej odpowiedzialnej merytorycznie za załatwienie sprawy. Pismo w wersji papierowej trafia na biurko kierownika, w wersji elektronicznej na jego elektroniczne konto. Kierownik dokonuje dekretacji dokumentu na podległego mu pracownika, przesyłając jednocześnie dokument w wersji elektronicznej na konto elektroniczne pracownika.

Pracownik dokonuje rejestracji dokumentu w **Jednolitym Rzeczowym Wykazie Akt (JRWA)** zarówno w teczce elektronicznej jak i w teczce papierowej. Konto elektroniczne pokazuje terminy (Wg Kodeksu Postępowania Administracyjnego, lub nadane indywidualnie przez pracownika), pozwala to zachować kontrolę nad realizacją spraw, czytelność priorytetów, terminowość załatwiania sprawy. Pracownik odpowiedzialny za załatwienie sprawy, ma podgląd na dokument w komputerze, do sprawy podłącza wszelkie pisma i dokumenty wytworzone przez niego lub inne podmioty w wersji elektronicznej. Nie musi, więc każdorazowo odszukiwać dokumentacji w szafach bądź w archiwum zakładowym.

Każdy dokument trafiający do urzędu wszczynający sprawę musi być podpisany przez klienta, część wniosków opatrzona jest bezpiecznym podpisem elektronicznym, jego posiadanie niestety kosztuje, od niedawna można załatwiać sprawy administracyjne poprzez **E-PUAP Elektroniczną Platformę Usług Administracji Publicznej**, wystarczy założyć profil zaufany. Na razie odsetek spraw trafiających tylko drogą elektroniczną jest niewielki, zależy to od różnych czynników. W dobie mobilnych biur, wydaje się, że kwestią czasu jest załatwianie spraw w urzędzie tylko za pośrednictwem Internetu.

Dzisiaj dokumentacja papierowa podąża cały czas za swoją elektroniczną wersją - elektronicznym odwzorowaniem. Wiele spraw załatwianych jest drogą internetową, instytucje administracji publicznej porozumiewają się ze sobą drogą mailową, tak by przyspieszyć komunikację oraz reakcję na komunikat i informację. Prawodawstwo w Polsce próbuje nadążyć za nowoczesnością, ujednolicić systemy i technologie obowiązujące w administracji. Brak przepisów utrudnia jednak sprawne wdrażanie rozwiązań e-urzędu.

Od 1 stycznia 2011 roku obowiązuje nowe rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych. Nowa instrukcja wprowadza **Elektroniczne Zarządzanie Dokumentacją (EZD)**, daje, więc zielone światło dla informatyzacji urzędów i wprowadza nowy sposób zarządzania dokumentacją, w przypadku, gdy w urzędzie pojawi się dokument elektroniczny (wniosek, e-mail).

 **ePUAP**
ePUAP.gov.pl

8

Wiosną 2011 roku ukazały się rozporządzenia MSWiA określające warunki organizacyjne i techniczne, które powinny spełniać systemy teleinformatyczne służące identyfikacji użytkowników, zakres i warunki korzystania z ePUAP oraz określające zasady prowadzenia profilu zaufanego na ePUAP. Elektroniczna platforma usług administracyjnych i jej rozwiązania mają zapewniać niezaprzeczalność wystawianych poświadczeń.

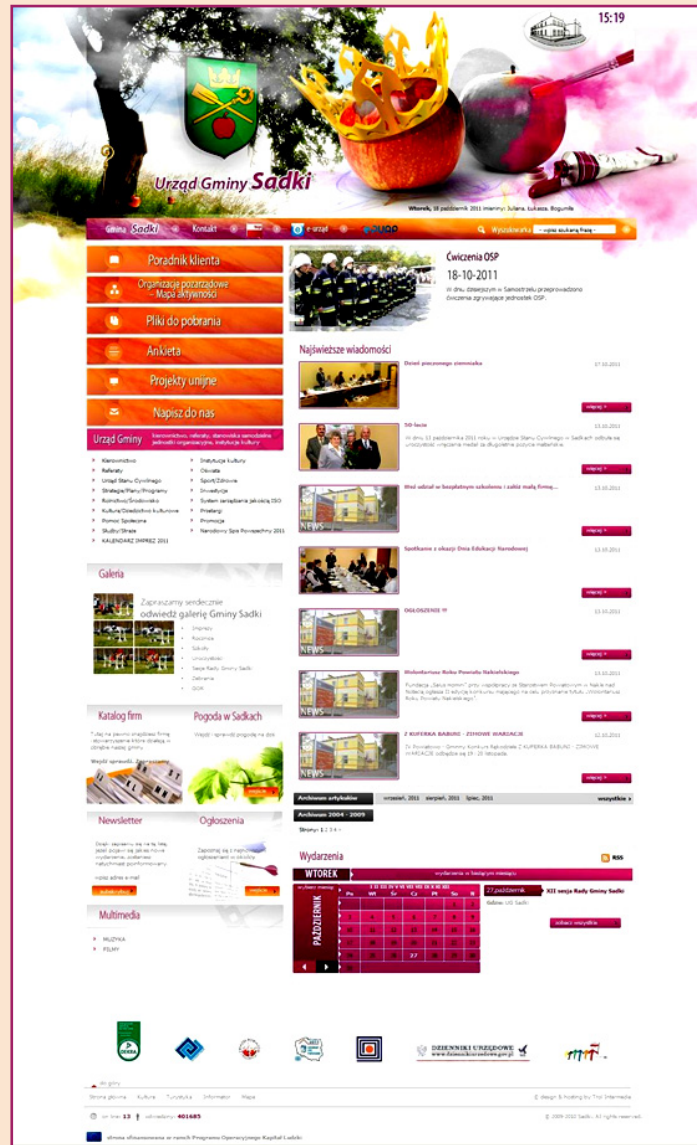
UG w Sadkach posiada Elektroniczną Skrzynkę Podawczą, która służy do składania wniosków elektronicznych za pomocą Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej. **ePUAP** to system informatyczny, dzięki któremu obywatele mogą załatwiać sprawy urzędowe za pośrednictwem Internetu, natomiast przedstawiciele podmiotów publicznych – bezpłatnie udostępniać swoje usługi w postaci elektronicznej. Ideą przyświecającą budowie ePUAP było stworzenie jednego, łatwo dostępnego i bezpiecznego elektronicznego kanału udostępniania usług publicznych. Portal zapewnia sprawną komunikację pomiędzy:

**Obywatelami a administracją****Przedsiębiorcami a administracją****Instytucjami administracji publicznej**

PORTAL SAMORZĄDOWY – WYCHODZIMY DO KLIENTÓW

W ramach projektu Gmina Sadki uruchomiła zupełnie nowy portal samorządowy

www.sadki.pl



Portal posiada przejrzystą strukturę, w zakładce „**REFERATY**” można znaleźć dokładny opis tego, jakimi sprawami zajmuje się konkretna komórka organizacyjna w urzędzie gminy, oraz zdjęcie pracownika z jego danymi teleadresowymi. Z naszego doświadczenia wynika, iż klienci, gdy widzą, z kim rozmawiają czują się bezpieczniej i mają mniejsze poczucie anonimowości oraz większe subiektywne przekonanie o pozytywnym i szybkim załatwieniu sprawy.



Kolejnym elementem wyróżniającym stronę internetową gminy Sadki jest jej interaktywność. Mieszkańcy oraz klienci Urzędu mają możliwość wysłania za pośrednictwem strony internetowej zapytania do Wójta – zakładka „**ZADAJ PYTANIE WÓJTOWI**”. Klient ma do swojej dyspozycji także plan budynku Gminnego Centrum Administracyjno-Kulturalnego w Sadkach. Ze względu na fakt, iż w budynku mieści się kilka instytucji: UG, GZOO, GBP oraz GDK, postanowiliśmy ułatwić mieszkańcom i odwiedzającym urząd klientom orientację w sieci biur i korytarzy. Wystarczy nacisnąć na zakładkę „**PLAN BUDYNKU**” i kliknąć nazwę referatu, które chce się odwiedzić, podświetla się biuro, w którym można załatwić daną sprawę. Na stronie widnieje także elektroniczna anonimowa ankieta oceniająca pracę urzędników.

**KWESTIONARIUSZ ANKIETY NA TEMAT
JAKOŚCI USŁUG W URZĘDZIE GMINY SĄDKI I ZADOWOLENIA
Z FUNKCJONOWANIA BIURA OBSŁUGI KLIENTA**

Szanowni Państwo,
Celem badania jest poznanie Państwa opinii na temat jakości świadczonych usług w naszym Urzędzie Gminy i funkcjonowania BOK.

Płeć: ☐ kobieta ☐ mężczyzna

1. Proszę odpowiedzieć ile razy w ciągu ostatnich 12 miesięcy korzystała Pan/Pani z usług w Urzędzie Gminy w Sądkiach?

2. Proszę wskazać znak (X) w wybranej kolumnie odpowiadającej poziomowi zadowolenia z obsługi w Urzędzie.

	Bardzo zadowolony	Zadowolony	Słabo zadowolony	Niezadowolony	Bardzo niezadowolony
• Szybkość obsługi klienta					
• Dostęp do wszystkich potrzebnych informacji					
• Zaangażowanie urzędnika w Pana/Pani sprawę					
• Uprzejmość urzędników					
• Używanie informacji przez telefon od pracownika Urzędu					
• Jarność i przejrzystość strony internetowej					
• Dostępność miejsc, gdzie można wygodnie usiąść i poczekać na załatwienie sprawy					
• Pomoc urzędników przy wypełnianiu dokumentów					
• Oznakowanie i właściwe kierowanie Klienta w Urzędzie					

3. Jak ocenia Pan/Pani poziom zadowolenia ze świadczonych usług przez pracowników Urzędu Gminy?
bardzo dobre ☐ dobre ☐ średnio ☐ źle ☐ bardzo źle ☐

4. Czy korzystała Pan/Pani z Biura Obsługi Klienta w Urzędzie Gminy Sądki?
tak ☐ nie ☐

5. Jak Pan/Pani uważa, czy Biuro Obsługi Klienta usprawnia załatwianie Pana/Pani sprawy?
tak ☐ nie ☐



Dziękujemy za wypełnienie ankiety.
Ankiety prosimy wrzucić do urny w Biurze Obsługi Klienta Urzędu Gminy.
Serdecznie dziękujemy.

PROJEKT PL.: „NOWOCZESNY URZĄD GMINY W SĄDKACH” NR LIDA-POKL.05.02.01-06-024/09-00

DZIAŁANIE 5.2 WZMOCNIENIE POTENCJAŁU ADMINISTRACJI SAMORZĄDOWEJ
PROGRAMU OPERACYJNEGO KAPITAŁ LUDZKI
PROJEKT JEST WSPÓLFINANSOWANY ZE ŚRODKÓW UNI EUROPEJSKIEJ
W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

Ankieta ma elektroniczny odpowiednik, wystarczy wejść w zakładkę **„OCENI NAS”** i wskazać odpowiedź, a na koniec wysłać do nas wiadomość. W zakładce **„PORADNIK KLINTA”** zamieściliśmy wszystkie niezbędne informacje i druki potrzebne do załatwienia sprawy w urzędzie, i tak podane na tej podstronie są dane teleadresową, wyszczególnione zadania, którymi zajmują się konkretni pracownicy, kalendarz imprez, czas otwarcia urzędu, a także w zakładce **„KARTY USŁUG –DRUKI DO POBRANIA”** wzory wniosków i opisy usług do pobrania. Usługi zostały podzielone odpowiednio do tematyki, którymi zajmują się Komórki Organizacyjne Urzędu. Poniżej przedstawiamy podstronę **ELEKTRONICZNEGO KATALOGU USŁUG** Referatu Rolnictwa, Gospodarki Gruntami

Urząd Gminy Sądki

Referat Rolnictwa, Gospodarki Gruntami i Ochrony Środowiska

1. Ograniczenie przestrzeni na sprzedaż i przetwarzanie produktów rolniczych

2. Przekazanie umów odciecznych

3. Postępowanie w sprawie podjęcia nieruchomości

4. Postępowanie w sprawie rozstrzygnięcia

5. Postępowanie w sprawie wypłaty drzew

6. Załatwienie oświadczenia o podjęciu prowadzenia gospodarstwa rolnego i posiadanych kwalifikacji

7. Zażalenie na ustronność po raz pierwszy w sprawie

8. Wykazanie zgodności na prowadzenie działalności w zakresie odlewnictwa i obrabiania metali

9. Wykazanie zgodności z warunkami technicznymi

10. Wykazanie zgodności na prowadzenie działalności w zakresie odlewnictwa i obrabiania metali

11. Informacje o budownictwie i jego ochronie

BIURO OBSŁUGI KLINTA – TA FORMA SIĘ SPRAWDZA

Biuro Obsługi Klienta (BOK) w regulaminie organizacyjnym urzędu – strukturze organizacyjnej mieści się w ramach REFERATU ORGANIZACYJNEGO I SPRAW OBYWATELKICH. W Budyńku Urzędu Gminy umieszczono jest na parterze, przy drzwiach głównych i kasie, w pokoju nr 3. BOK powstał w ramach projektu. Urząd dysponował pomieszczeniem, zabrakło jednak środków finansowych na realizację pomysłu. I etapem było zatrudnienie kompetentnej osoby, która dobrze odnajduje się w komunikacji interpersonalnej i jednocześnie posiada analityczny sposób myślenia, potrzebny w administracji. Udało nam się znaleźć taką osobę.

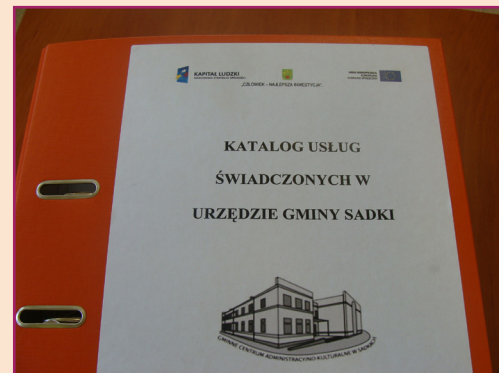


Tworząc BOK przeanalizowaliśmy przykłady działalności innych tego rodzaju komórek w urzędach podobnych do nas, a mianowicie obsługujących małe wiejskie i wiejsko-miejskie gminy, gdzie silna jest społeczność lokalna i pokutuje przekonanie, że „...moją sprawę dobrze załatwi tylko Pani Zosia”, co w praktyce oznacza tyle, że biura obsługi wydzielane, jako samodzielne komórki organizacyjne nie sprawdzały się, ze względu na przyzwyczajenia mieszkańców. Po analizie doszliśmy do wniosku, że czynnikiem, który będzie podstawowy w powodzeniu naszego przedsięwzięcia jest zatrudnienie odpowiedniego pracownika, którego wiedza i postawa przyciągnie klientów. Za faktem stworzenia BOK stały także takie przesłanki, jak odciążenie pracowników merytorycznych, skupienie wszelkich informacji dotyczących urzędu, innych instytucji oraz gminy Sadki w jednym miejscu oraz alternatyw-

ne miejsce do rejestracji wniosku.

Za środki z EFS Zakupiliśmy meble do Biura Obsługi Klienta oraz sprzęt elektroniczny: zestaw komputerowy i urządzenie wielofunkcyjne.

W BOK zgromadziliśmy wszystkie Karty Usług w postaci **KATALOGU USŁUG**, wnioski. Opracowanie KATALOGU USŁUG było pierwszym zadaniem nowo zatrudnionej osoby na stanowisku ds. obsługi klienta. Poprzez przygotowanie opisu wszystkich usług pracowniczka ta zdobyła wiedzę na temat mechanizmów działania urzędu gminy, podstaw prawnych załatwiania usług, struktury organizacyjnej. Zakładamy, że pracownik ds. obsługi klienta powinien wiedzieć wszystko nie tylko o urzędzie i realizowanych usługach, ale powinien także orientować



się w szerszym kontekście, a mianowicie, do jakiej instytucji odesłać osobę, która nie wie gdzie załatwić swoją sprawę, powinna podać nazwę i adres instytucji oraz w miarę możliwości ułatwić kontakt, powinna mieć wiedzę na temat promocji gminy, turystyki, jej historii, kultury, instytucji i firm mających siedzibę na terenie gminy.

Celem **BIURA OBSŁUGI KLINTA** jest powiem wszechstronna obsługa klienta, za pomocą środków takich jak dostęp do komputera i Internetu, szkolenia branżowe, wiedza administracyjna, pracownik powinien udzielić możliwie wyczerpującej odpowiedzi, tak by skierować daną osobę w odpowiednie miejsce, jeśli Urząd Gminy nie jest właściwy do załatwienia konkretnej sprawy danego klienta.

NASZE BIURO OBSŁUGI KLIENTA DBA O TO, ŻEBY KAŻDA OSOBA KORZYSTAJĄCA Z JEGO USŁUG POZOSTAŁA PO WYJŚCIU Z BOK USATYSFAKCJONOWANA.

W trakcie trwania projektu tj. od VII 2010 do 2011 roku BOK odwiedziło 856 osób w tym 452 Kobiet i 404 Mężczyźni.

Aby osiągnąć ten cel wyszliśmy naprzeciw młodym rodzicom z dziećmi i stworzyliśmy w BOK **KĄCIK DLA DZIECI**. Są tam zabawki, stolik oraz miś Stefan, dzięki któremu rodzice mogą w spokoju załatwić swoją sprawę. Kącik dla dzieci spełnia doskonale swoje zadanie. Należy pamiętać, że dzieci to najmłodsi obywatele, którzy kiedyś będą korzystali z usług urzędu, zatem kącik to także początek edukacji obywatelska dzieci.

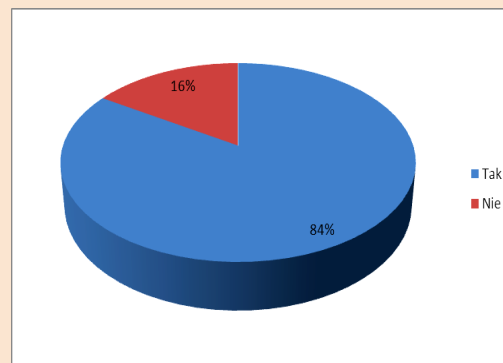
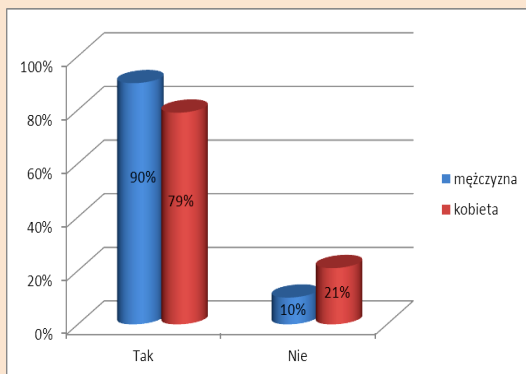


Podsumowując Biuro Obsługi Klienta w Sadkowskim Urzędzie zajmuje się:

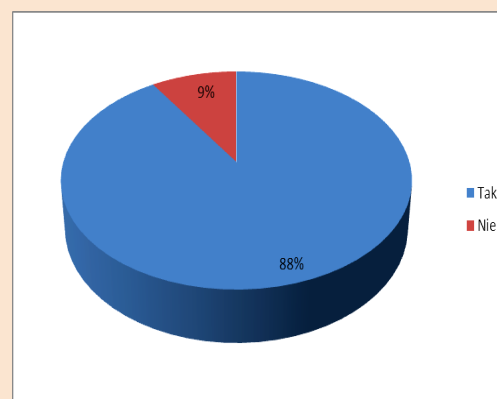
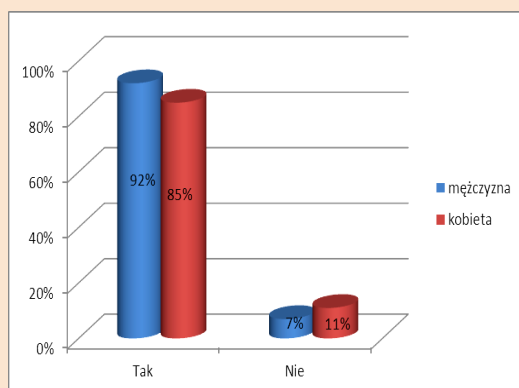
- 1. UDZIELANIEM WSZECHESTRONNEJ INFORMACJI O: MIEJSCU, SPOSOBIE I TERMINIE ZAŁATWIANIA SPRAWY W UG, STRUKTURZE UG, JEDNOSTKACH ORGANIZACYJNYCH UG, UCHWAŁACH RADY GMINY**
- 2. WYDAWANIEM DRUKÓW I FORMULARZY NIEZBĘDNYCH DO ZAŁATWIENIA SPRAW W POSZCZEGÓLNYCH REFERATACH URZĘDU ORAZ UZYSKANIE POMOCY W ICH WYPEŁNIENIU**
- 3. PRZYJMOWANIE I REJESTROWANIE PISM WPŁYWAJĄCYCH DO UG**
- 4. UMOŻLIWIENIEM DOSTĘPU DO PRZEPISÓW PRAWNYCH**
- 5. MIERZENIEM SATYSFAKCJI KLIENTÓW, Z JAKOŚCI USŁUG UG SADKI.**

WYNIKI MONITORINGU FUNKCJONOWANIA BOK W SADKACH.

W odpowiedzi na pytanie czy Pan/Pani korzystał/a z Biura Obsługi Klienta, 79% kobiet wskazało, że Tak oraz 90% mężczyzn. Natomiast 21% kobiet i 10% mężczyzn nie korzystało z Biura Obsługi Klienta. Ogółem 84% osób wśród ankietowanych korzystało z Biura Obsługi Klienta, natomiast 16% uważa, że nie korzystało wcześniej z BOK.



85% kobiet i 92% mężczyzn uważa, że BOK usprawnia załatwienie sprawy, natomiast 11% kobiet i 7% mężczyzn twierdzi, że poradziłoby sobie tak samo dobrze bez pomocy BOK. W odpowiedzi na pytanie czy Biuro Obsługi Klienta usprawnia załatwienie sprawy, 88% z 84 % które korzystało z BOK uważa, że Tak, natomiast 9% ankietowanych twierdzi, że Nie.



KATALOG USŁUG

Każda firma oferująca usługi posiada wyspecyfikowany opis swoich usług. W Urzędzie Gminy Sadki zaproponowaliśmy naszym klientom **KATALOG USŁUG**, który ma za zadanie maksymalnie uprościć załatwianie sprawy. Mieszkańcy każdej Gminy są skazani w wyniku organizacji administracyjnej Państwa Polskiego na terytorialnie wyznaczony urząd gminy. Można być zadowolonym lub nie ze sposobu obsługi w rodzimym urzędzie, nie ma jednak możliwości, aby zrezygnować z jego usług, a co za tym idzie nie ma konkurencji, która wymusza udoskonalanie oferty.

Dla nas kryterium oceny naszej pracy jest zadowolenie klienta. Zarządzeniem NR 15/K/2010 Wójta Gminy Sadki 30 lipca 2010 roku wprowadziliśmy **Katalog Usług** świadczonych w Urzędzie Gminy w Sadkach, procedurę aktualizacji kart usług oraz procedurę monitoringu oceny jasności i przejrzystości przekazu Karty Usługi dla Klienta.

Pracownicy każdej Komórki Organizacyjnej wyspecyfikowali usługi, jakie świadczą dla obywateli oraz opisali każdą usługę tworząc Kartę Informacyjną o Usłudze. Aby ujednolicić wygląd Kart wprowadziliśmy jej wzór taki sam dla wszystkich komórek i usług.

	KARTA USŁUG KOMÓRKA ORGANIZACYJNA Urząd Gminy Sadki ul. Strażacka 11, 89-110 Sadki www.sadki.pl tel. 52 339 39 30 / fax. 52 339 39 59	

I. Dokumenty niezbędne do załatwienia sprawy:		
1. Wniosek: 2. Załączniki: 3. Dokumenty do wglądu:		
II. Opłaty:		

III. Termin załatwienia sprawy:		

IV. Sposób załatwienia usługi:		
Przesłanie pocztą lub odbiór osobisty,		
V. Pracownik merytoryczny odpowiedzialny za usługę:		

VI. Tryb odwoławczy:		

VII. Działamy na podstawie prawa:		

VIII. Miejsce składania wniosku / dokumentów:		

IX. Osoba do kontaktu:		

X. Uwagi:		

Opracował/a: *****	Zaopiniował/a: *****	Nr karty: Kom. Org. 0143, numer karty, numer zmiany, rok Ważne od:
Zatwierdził: Wójt Gminy Sadki		

WYKAZ KART INFORMACYJNYCH

NAZW WYDZIAŁU	NAZWA KARTY	NUMER KARTY
Referat Organizacyjny i Spraw Obywatelskich	Udostępnianie informacji publicznej	RSO.0143.01.1.2011
	Zezwolenie na umieszczanie ulotek, ogłoszeń i plakatów na tablicach i słupach ogłoszeniowych na terenie Gminy Sadki	RSO.0143.02.1.2011
	Zaświadczenie potwierdzające dane ze zbioru ewidencji działalności gospodarczej	RSO.0143.03.1.2011
	Wpis do ewidencji działalności gospodarczej	RSO.0143.04.1.2011
	Zmiana wpisu do ewidencji działalności gospodarczej	RSO.0143.05.1.2011
	Wydawanie decyzji o zaprzestaniu działalności gospodarczej	RSO.0143.06.1.2011
	Zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych przeznaczonych do spożycia w miejscu i poza miejscem sprzedaży	RSO.0143.07.1.2011
	Wydawanie jednorazowych zezwoleń na sprzedaż i podawanie napojów alkoholowych przeznaczonych do spożycia w miejscu sprzedaży podczas organizowanych imprez okolicznościowych, festynów, spartakiad	RSO.0143.08.1.2011
	Zezwolenia na wyprzedaż posiadanych, zinventaryzowanych zapasów napojów alkoholowych przeznaczonych do spożycia w miejscu i poza miejscem sprzedaży	RSO.0143.09.1.2011
	Wydawanie zaświadczenia potwierdzającego dokonanie opłaty za korzystanie z zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych	RSO.0143.10.1.2011
	Potwierdzenie własnoręczności podpisu	RSO.0143.11.1.2011
	Sporządzanie testamentu	RSO.0143.12.1.2011
	Zezwolenie na zgromadzenie publiczne	RSO.0143.13.1.2011
	Zezwolenie na przeprowadzenie zbiórki publicznej	RSO.0143.14.1.2011
	Potwierdzenie kserokopii dokumentu za zgodność z oryginałem	RSO.0143.15.1.2011
	Zezwolenie na przeprowadzenie imprezy masowej	RSO.0143.16.1.2011
Referat Inwestycji Gospodarki Przestrzennej i Mieszkaniowej	Informacja na temat przeznaczenia w „Planie Zagospodarowania Przestrzennego Gminy Sadki”	RliGM.0143.01.1.2011
	Wydawanie zapisów ze „Studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego Gminy Sadki”	RliGM.0143.02.1.2011
	Wydawanie decyzji o ustaleniu lokalizacji inwestycji celu publicznego	RliGM.0143.03.1.2011
	Wydawanie decyzji o warunkach zabudowy	RliGM.0143.04.1.2011
	Wydawanie uzgodnień w sprawie zajęcia pasa drogowego	RliGM.0143.05.1.2011
	Nadanie numeracji porządkowej nieruchomości	RliGM.0143.06.1.2011
	Wynajem lokali	RliGM.0143.07.1.2011
	Zezwolenie na umieszczanie reklam na obiektach i gruntach na terenie Gminy Sadki	RliGM.0143.08.1.2011
Referat Rolnictwa Gospodarki Gruntami i Ochrony Środowiska	Organizowanie przetargów na sprzedaż i wydzierżawienie gruntów budynków mienia komunalnego	RIOŚ.0143.01.1.2011
	Przedłużenie umów dzierżawnych	RIOŚ.0143.02.1.2011
	Postępowanie w sprawie podziału nieruchomości	RIOŚ.0143.03.1.2011
	Postępowanie w sprawie rozgraniczeń nieruchomości	RIOŚ.0143.04.1.2011
	Postępowanie w sprawie wycinki drzew	RIOŚ.0143.05.1.2011
	Zaświadczenie o osobistym prowadzeniu gospodarstwa rolnego i posiadanych kwalifikacjach	RIOŚ.0143.06.1.2011
	Zezwolenie na utrzymanie psa rasy uznanej za agresywną	RIOŚ.0143.07.1.2011
	Wydawanie zezwoleń na prowadzenie działalności w zakresie odbierania odpadów komunalnych od właścicieli nieruchomości	RIOŚ.0143.08.1.2011
	Wydanie decyzji o środowiskowych uwarunkowaniach zgody na realizację przedsięwzięcia	RIOŚ.0143.09.1.2011
	Wydawanie zezwoleń na prowadzenie działalności w zakresie opróżniania zbiorników bezodpływowych i transportu nieczystości ciekłych	RIOŚ.0143.10.1.2011
	Udostępnianie informacji o środowisku i jego ochronie	RIOŚ.0143.11.1.2011

Referat Finansów i Budżetu	Ulga Inwestycyjna	RFiB.0143.01.1.2011
	Zwolnienie i ulga z tytułu nabycia gruntu	RFiB.0143.02.1.2011
	Umorzenie zaległości podatkowych z tytułu podatku od nieruchomości, podatku rolnego i leśnego	RFiB.0143.03.1.2011
	Odroczenie terminu płatności, rozłożenie na raty podatku od nieruchomości, podatku rolnego i leśnego	RFiB.0143.04.1.2011
	Wydawanie zaświadczeń dotyczących zaległości podatkowych	RFiB.0143.05.1.2011
	Wydawanie zaświadczeń o posiadaniu gospodarstwa	RFiB.0143.06.1.2011
	Wydawanie zaświadczeń o dochodach z gospodarstwa	RFiB.0143.07.1.2011
	Wydawanie decyzji w sprawie zwrotu podatku akcyzowego w cenie oleju napędowego wykorzystywanego do produkcji rolnej	RFiB.0143.08.1.2011
	Zgłoszenie do podatku od nieruchomości i ustalenie wymiaru opodatkowania	RFiB.0143.09.1.2011
	Zgłoszenie gruntów rolnych do opodatkowania i ustalenie wymiaru podatku rolnego	RFiB.0143.10.1.2011
	Zgłoszenie lasu do opodatkowania i ustalenie wymiaru podatku	RFiB.0143.11.1.2011
Stanowisko ds. Obsługi Organów Gminy i Dodatków mieszkaniowych	Ustalenie i pobór podatku od środków transportowych	RFiB.0143.12.1.2011
	Dodatki mieszkaniowe	SRG.0143.01.1.2011
Urząd Stanu Cywilnego	Sporządzenie aktu małżeństwa	USC.0143.01.1.2011
	Sporządzenie aktu małżeństwa dla cudzoziemców	USC.0143.02.1.2011
	Sporządzanie aktu urodzenia	USC.0143.03.1.2011
	Sporządzanie aktu zgonu	USC.0143.04.1.2011
	Wydawanie odpisów aktu urodzenia, małżeństwa, zgonu	USC.0143.05.1.2011
	Prostowanie dokumentów urodzenia, małżeństwa, zgonu	USC.0143.06.1.2011
	Uzupełnienie aktu urodzenia, małżeństwa, zgonu	USC.0143.07.1.2011
	Umieszczenie aktu stanu cywilnego	USC.0143.08.1.2011
	Wydawanie decyzji w sprawie zmiany imienia i nazwiska	USC.0143.09.1.2011
	Wymiana dowodu osobistego	USC.0143.10.1.2011
	Poświadczenie zameldowania na pobyt stały/czasowy	USC.0143.11.1.2011
	Zameldowanie na pobyt stały	USC.0143.12.1.2011
	Zameldowanie cudzoziemców na pobyt stały	USC.0143.13.1.2011
	Zameldowanie na pobyt czasowy	USC.0143.14.1.2011
	Zameldowanie cudzoziemców na pobyt czasowy	USC.0143.15.1.2011
	Wymeldowanie z pobytu stałego	USC.0143.16.1.2011
	Wymeldowanie z pobytu czasowego lub wyjazdu za granicę na pobyt czasowy	USC.0143.17.1.2011
	Zgłoszenie urodzenia dziecka	USC.0143.18.1.2011
	Wydawanie zaświadczenia do zawarcia związku małżeńskiego wyznaniowego (konkordatowego)	USC.0143.19.1.2011
	Udostępnianie danych osobowych ze zbiorów meldunkowych, PESEL, ewidencji wydanych i utraconych dowodów osobistych	USC.0143.20.1.2011

Katalog Usług dostępny jest w wersji papierowej w Biurze Obsługi Klienta, w wersji elektronicznej na stronie internetowej <http://www.sadki.pl/pl/Poradnik-klienta.html> oraz w Biuletynie Informacji Publicznej: <http://www.bip.sadki.lo.pl/?cid=293>.

Katalog Usług jest aktualizowany na bieżąco, monitorujemy także jasność przekazu karty usługi techniką anonimowej ankiety, która w wersji tradycyjnej dostępna jest w BOK, a w wersji elektronicznej na stronie internetowej: <http://www.sadki.pl/pl/ankieta3.html>.

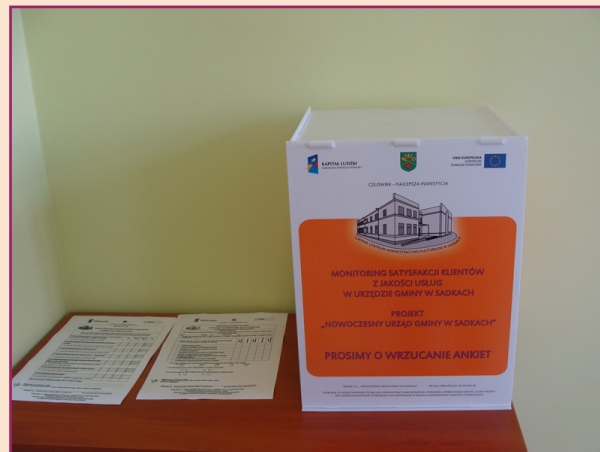
Przykładowa karta usługi:

KARTA USŁUG		
 REFERAT ROLNICTWA GOSPODARKI GRUNTAMI I OCHRONY ŚRODOWISKA Urząd Gminy Sadki ul. Strażacka 11, 89-110 Sadki www.sadki.pl tel. 52 339 39 30 / fax. 52 339 39 59 		
POSTĘPOWANIE W SPRAWIE WYCINKI DRZEW		
I. Dokumenty niezbędne do załatwienia sprawy:		
1. Wniosek zainteresowanego (wniosek dostępny w Biurze Obsługi Klienta lub na stronie internetowej www.bis.sadki.pl) 2. Załączniki: • wypis z rejestru gruntów lub akt notarialny (kserokopia), • mapa ewidencyjna terenu, Dokumenty należy dostarczyć w formie oryginałów 3. Dokumenty do wglądu:		
II. Opłaty:		
Nie występują		
III. Termin załatwienia sprawy:		
Do 30 dni		
IV. Sposób załatwienia usługi:		
Przesłanie decyzji pocztą lub odbiór osobisty		
V. Pracownik merytoryczny odpowiedzialny za usługę:		
Referat Rolnictwa Gospodarki Gruntami i Ochrony Środowiska, Sebastian Labich, piętro, biuro nr 21, Tel. 52 339 39 38, adres e-mail: labich1@sadki.pl Godziny pracy: pn. 7.00-15.00, wt. 7.00-16.00, śr. 7.00-15.00, cz. 7.00-15.00, pt. 7.00-14.00		
VI. Tryb odwoławczy:		
Samorządowe Kolegium Odwoławcze w Bydgoszczy, ul. Jagiellońska 3, tel. 52 339-59-10 lub 52 339-59-20, adres e-mail: sekreteriat@sko-bydgoszcz.pl		
VII. Działamy na podstawie prawa:		
- Art. 86, ust. 1, pkt. 4 – 8 ustawy z dnia 16.04.2004r. o ochronie przyrody (Dz. U. 2009 Nr 151, poz. 1220 z późniejszymi zmianami).		
VIII. Miejsce składania wniosku / dokumentów:		
Biuro Obsługi Klienta, parter, biuro nr 3 / Sekretariat, I piętro, biuro nr 18		
IX. Osoba do kontaktu:		
Biuro Obsługi Klienta Alicja Sommerag, parter, biuro nr 3, tel. 52 339 39 65, e-mail: bok1@sadki.pl		
X. Uwagi:		
Opracował/a: Sebastian Labich	Zatwierdził/a: Maria Stępniewska	Nr karty: BİOŚ.0143.05.1.2011 Ważne od: 16.05.2011 Zatwierdził: Wójt Gminy Sadki

SYSTEM MONITOROWANIA SATYSFAKЦИИ KLIENTÓW Z JAKOŚCI USŁUG.

Celem, jaki przyświeca monitorowaniu jakości usług jest dostosowanie jego funkcjonowania do oczekiwań klientów i zapewnienia jakości realizacji usług na najwyższym poziomie. Procedurę **monitoringu jakości usług** wprowadziliśmy w dniu 30 lipca 2010 roku Zarządzeniem Nr 16/K/2010 Wójta Gminy Sadki. Zaproponowaliśmy naszym klientom ankietę, która zawiera kilka pytań dotyczących zadowolenia z poziomu usług świadczonych w UG Sadki oraz z funkcjonowania Biura Obsługi Klienta. Badanie prowadzone jest w sposób ciągły, ankiety dostępne są w BOK, oraz w każdym biurze urzędu Gminy, a także w wersji elektronicznej. Ankiety klienci mogą wrzucać do specjalnych zamykanych urn, jedna z nich znajduje się w Biurze Obsługi Klienta, druga w holu na parterze budynku, na stoliku dla klientów.

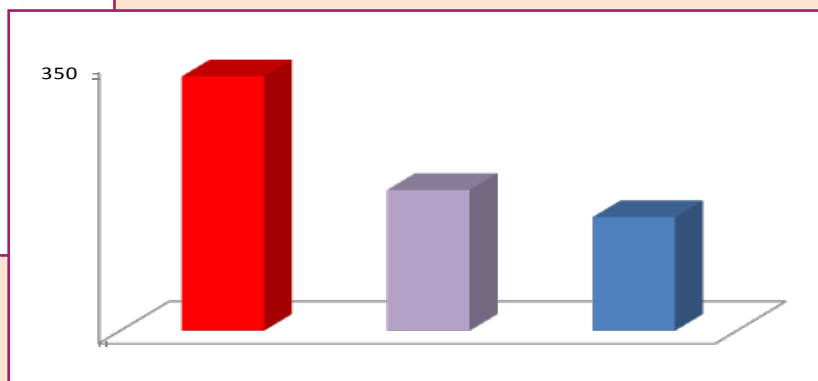
W ostatnim tygodniu każdego miesiąca następuje otwarcie urn w obecności specjalnej komisji, z otwarcia sporządza się raport miesięczny. Wyniki Ankiety przedstawiane są w raportach miesięcznych i kwartalnych.





Ankiety i raporty gromadzone są w BOK.

Na potrzeby projektu „Nowoczesny Urząd Gminy Sadki” opracowany został raport podsumowujący monitoring w trakcie trwania projektu od 01.08.2010 do 30.09.2011 rok. W trakcie tego okresu do urn oraz drogą elektroniczną trafiło do nas **329 ankiet**, z czego 182 ankiety wypełniały Kobiety, a 157 Mężczyźni.



Konstrukcja kwestionariusza ankiety opiera się na pięciu pytaniach, z czego pytanie 2 podzielone jest na kilka zmiennych:

1. Szybkość obsługi klienta
2. Dostęp do wszystkich potrzebnych informacji
3. Zaangażowanie urzędnika w daną sprawę
4. Uprzejmość urzędników
5. Uzyskanie informacji przez telefon od pracownika urzędu
6. Jasność i przejrzystość strony internetowej
7. Dostępność miejsc gdzie można wygodnie usiąść i poczekać na załatwienie sprawy
8. Pomoc urzędników w wypełnianiu dokumentów
9. Oznakowanie i właściwe kierowanie klienta w Urzędzie

Skala oceny powyższych czynników wpływających na ogólne zadowolenie klienta rozpięta jest na 5 odpowiedzi: od bardzo zadowolony do bardzo niezadowolony. Przyjęliśmy, iż taka konstrukcja pytania wskazuje Zarządzającym urzędem dokładne wytyczne do poprawy. Odpowiedź na pytanie „Czy jesteś zadowolony” lub „Niezadowolony” nie dawałby nam odpowiedzi na pytanie, co poprawić, aby uzyskać docelowe zadowolenie klienta. W obliczeniach przyjęliśmy, iż wskaźnik zadowolony i bardzo zadowolony wskazuje na ogólne zadowolenie ze świadczonej usługi.

Ankieta w wersji papierowej i elektronicznej

**KAPITAŁ LUDZKI**
SARDECHOWA STRATEGIA ROZWOJU

**URZĄD GMINY SĄDKI**
KULTURA I TURYSTYKA

**UNIA EUROPEJSKA**
KULTURA I TURYSTYKA

„CZŁOWIEK – NALEPSZA INWESTYCJA”

**KWESTIONARIUSZ ANKIETY NA TEMAT
JAKOŚCI USŁUG W URZĘDZIE GMINY SĄDKI I ZADOWOLENIA
Z FUNKCJONOWANIA BIURA OBSŁUGI KLIENTA**

Szanowni Państwo,
Celem badania jest poznanie Państwa opinii na temat jakości świadczonych usług w naszym Urzędzie Gminy i funkcjonowania BOK.

Płeć: kobieta ☐ mężczyzna ☐

1. Proszę odpowiedzieć ile razy w ciągu ostatnich 12 miesięcy korzystała Pan/Pani z usług w Urzędzie Gminy w Sądkach?

	Bardzo zadowolony	Zadowolony	Średnio Zadowolony	Niezadowolony	Bardzo niezadowolony
2. Proszę wstawić znak (X) w wybranej kolumnie odpowiadającej poziomowi zadowolenia z obsługi w Urzędzie.					
▪ Szybkość obsługi klienta					
▪ Dostęp do wszystkich potrzebnych informacji					
▪ Zaangażowanie urzędnika w Pana/Pani sprawę					
▪ Uprzejmość urzędników					
▪ Użykanie informacji przez telefon od pracownika Urzędu					
▪ Jaśność i przejrzystość strony internetowej					
▪ Dostępność miejsc, gdzie można wygodnie usiąść i poczekać na załatwienie sprawy					
▪ Pomoc urzędników przy wypełnianiu dokumentów					
▪ Oznakowanie i właściwe kierowanie Klienta w Urzędzie					

3. Jak ocenia Pan/Pani poziom zadowolenia ze świadczonych usług przez pracowników Urzędu Gminy?
bardzo dobrze ☐ dobrze ☐ średnio ☐ źle ☐ bardzo źle ☐

4. Czy korzystała Pan/Pani z Biura Obsługi Klienta w Urzędzie Gminy Sądki?
tak ☐ nie ☐

5. Jak Pan/Pani uważa, czy Biuro Obsługi Klienta uprasnia załatwienie Pana/Pani sprawy?
tak ☐ nie ☐

 Dziękujemy za wypełnienie ankiety.
Ankiety prosimy wrzucać do urny w Biurze Obsługi Klienta Urzędu Gminy.
Serdecznie dziękujemy.

PROJEKT PL.: NOWOCZESNY URZĄD GMINY W SĄDKACH. NR UDA-POKL.05.02.01-06-024/09-00

DZIAŁANIE 5.2 WZMOCNIENIE POTENCJAŁU ADMINISTRACJI SAMORZĄDOWEJ
PROGRAMU OPERACYJNEGO KAPITAŁ LUDZKI
PROJEKT JEST WSPÓLFINANSOWANY ZE ŚRODKÓW UNI EUROPEJSKIEJ
W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**Urząd Gminy Sądki**

Środa, 03 listopada 2011 11:49

Ankieta

KWESTIONARIUSZ ANKIETY NA TEMAT JAKOŚCI USŁUG W URZĘDZIE GMINY SĄDKI I ZADOWOLENIA Z FUNKCJONOWANIA BIURA OBSŁUGI KLIENTA

Szanowni Państwo, Celem badania jest poznanie Państwa opinii na temat jakości świadczonych usług w naszym Urzędzie Gminy i funkcjonowania BOK.

Płeć ☐ Kobieta ☐ Mężczyzna

Proszę odpowiedzieć ile razy w ciągu ostatnich 12 miesięcy korzystała Pan/Pani z usług w Urzędzie Gminy w Sądkach?
Szybkość obsługi klienta

Dostęp do wszystkich potrzebnych informacji

Zaangażowanie urzędnika w Pana/Pani sprawę

Uprzejmość urzędników

Użykanie informacji przez telefon od pracownika Urzędu

Jaśność i przejrzystość strony internetowej

Dostępność miejsc, gdzie można wygodnie usiąść i poczekać na załatwienie sprawy

Pomoc urzędników przy wypełnianiu dokumentów

Oznakowanie i właściwe kierowanie Klienta w Urzędzie

Jak ocenia Pan/Pani poziom zadowolenia ze świadczonych usług przez pracowników Urzędu Gminy?

Czy korzystała Pan/Pani z Biura Obsługi Klienta w Urzędzie Gminy Sądki?

Jak Pan/Pani uważa, czy Biuro Obsługi Klienta uprasnia załatwienie Pana/Pani sprawy?

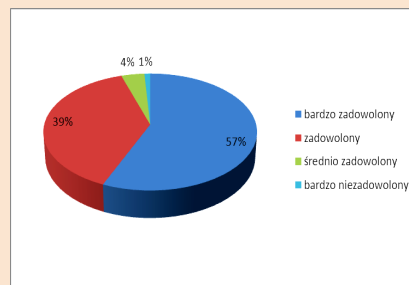
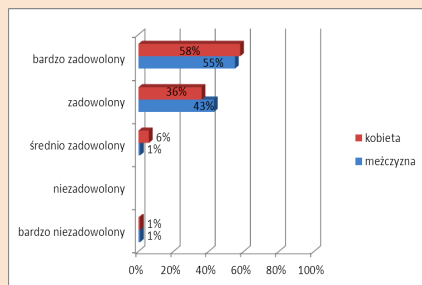
Kod z obrazka



[Wzrost formularza](#)

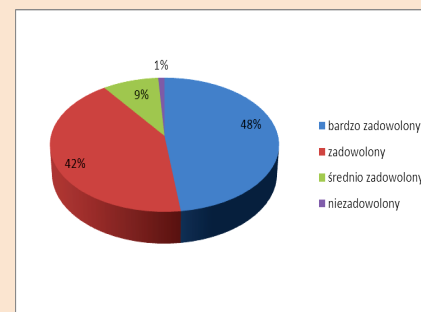
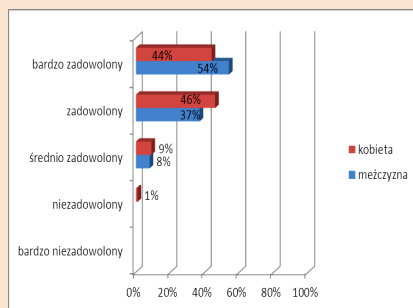
1. SZYBKOŚĆ OBSŁUGI KLIENTA:

58% kobiet i 55% mężczyzn jest bardzo zadowolonych, 36% kobiet i 43% mężczyzn zadowolonych, a średnio zadowolonych jest 6% kobiet oraz 1% mężczyzn. Widoczny jest również poziom bardzo niezadowolonych wśród ankietowanych, który wynosi 1% w przypadku kobiet jak i mężczyzn.



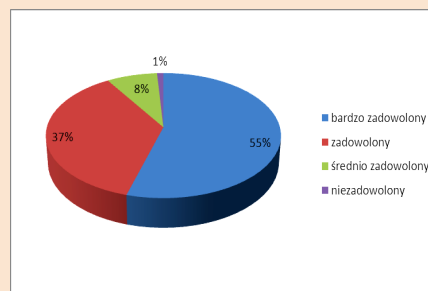
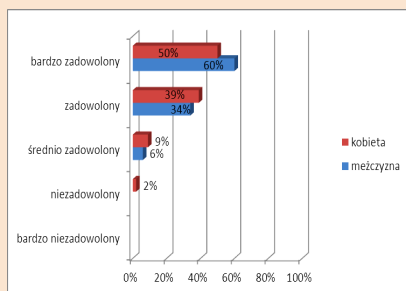
2. DOSTĘP DO WSZYSTKICH POTRZEBNYCH INFORMACJI:

44% kobiet jak i 54% mężczyzn jest bardzo zadowolonych, natomiast 46% kobiet i 37% mężczyzn jest zadowolonych. Średnio zadowolonych jest 9% kobiet i 8% mężczyzn. Wśród kobiet niezadowolenie wynosi 1% z dostępu do potrzebnych informacji.



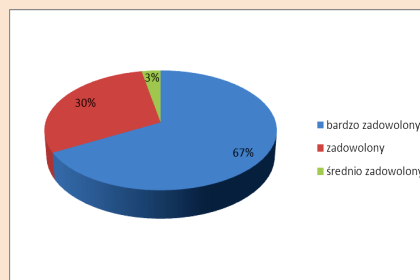
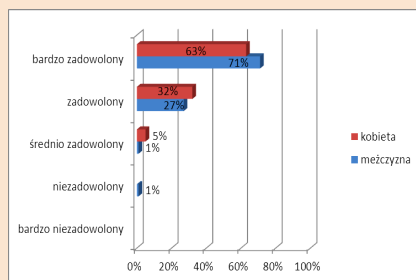
3. ZAANGAŻOWANIE URZĘDNIKA W SPRAWĘ:

50% kobiet i 60% mężczyzn jest bardzo zadowolonych, 39% kobiet i 34% mężczyzn zadowolonych z sytuacji, gdy urzędnik angażuje się w daną sprawę. 9% Kobiety i 6% mężczyzn jest średnio zadowolonych, natomiast 2% kobiet jest niezadowolonych.



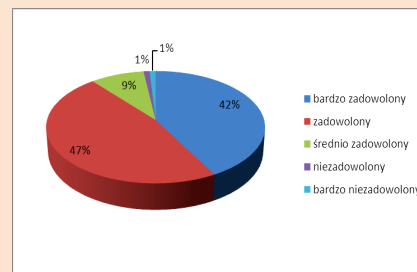
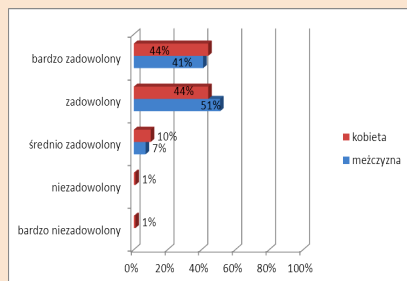
4. UPRZEJMOŚĆ URZĘDNIKÓW:

63% kobiet i 71% mężczyzn jest bardzo zadowolonych z uprzejmości urzędnika. 32% kobiet i 27% mężczyzn jest zadowolonych, natomiast średnio zadowolonych 5% kobiet i 1% mężczyzn. Niezadowolone pojawiło się w przypadku mężczyzn. Stanowi ono 1%.



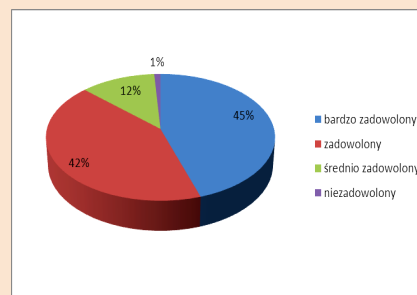
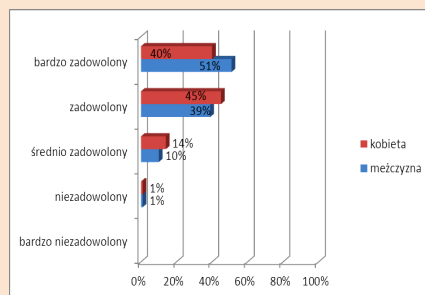
5. UZYSKANIE INFORMACJI PRZEZ TELEFON OD PRACOWNIKA URZĘDU:

Zadowolonych z uzyskania informacji przez telefon jest 44% kobiet i 41% mężczyzn. Zadowolonych jest 44% kobiet i 51% mężczyzn. Średnio zadowolonych 10% kobiet i 7% mężczyzn. Natomiast niezadowolonych i bardzo niezadowolonych jest 1% kobiet z uzyskanej informacji przez telefon.



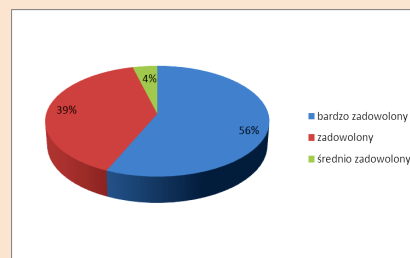
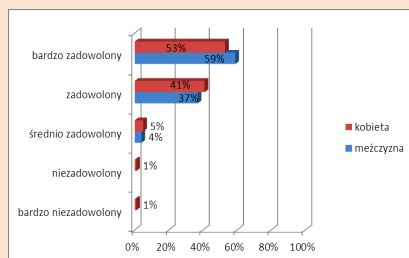
6. JASNOŚĆ I PRZEJRZYSTOŚĆ STRONY INTERNETOWEJ:

40% kobiet i 51% mężczyzn jest bardzo zadowolonych, 45% kobiet i 39% mężczyzn zadowolonych oraz 14% kobiet i 10% mężczyzn średnio zadowolonych. Niezadowolonych jest 1% kobiet jak i 1% mężczyźn.



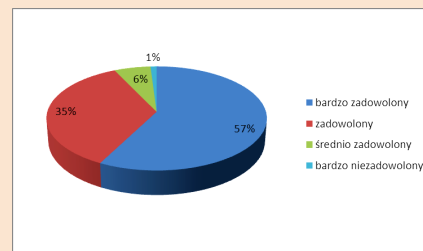
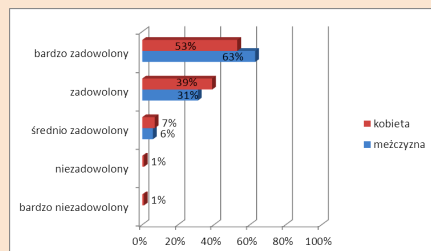
7. DOSTĘPNOŚĆ MIEJSC, GDZIE MOŻNA WYGODNIE USIAŚĆ I POCZekać NA ZAŁATWIENIE SPRAWY

53% kobiet i 59% mężczyzn jest bardzo zadowolonych, 41% kobiet i 37% mężczyzn zadowolonych, a także 5% kobiet i 4% mężczyzn średnio zadowolonych. Niezadowolonych i bardzo niezadowolonych jest 1% kobiet, które czekając na załatwienie sprawy nie miały miejsca siedzącego.



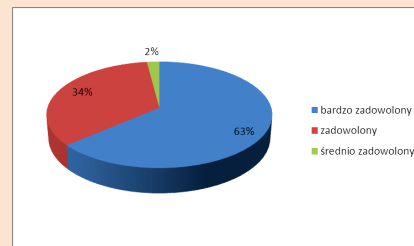
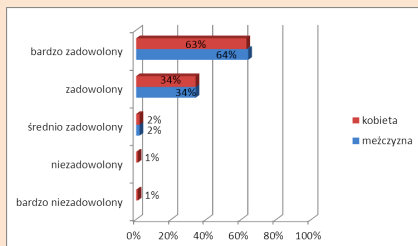
8. POMOC URZĘDNIKÓW PRZY WYPEŁNIANIU DOKUMENTÓW:

53% kobiet i 63% mężczyzn jest bardzo zadowolonych z pomocy urzędników przy wypełnianiu dokumentów lub udzielaniu instrukcji jak wypełnić dany dokument. 39% kobiet i 31% mężczyzn jest zadowolonych oraz 7% kobiet i 6% mężczyzn średnio zadowolonych. Niezadowolone i bardzo niezadowolone są kobiety, wśród których wskaźnik wynosi 1%.



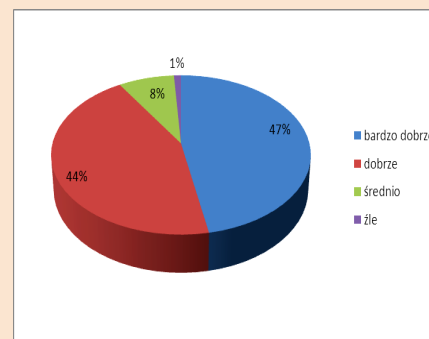
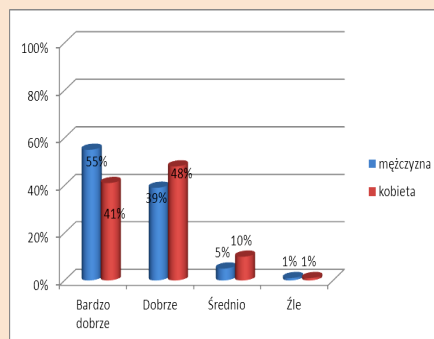
9. OZNAKOWANIE I WŁAŚCIWE KIEROWANIE KLIENTA W URZĘDZIE:

Wyniki badań, jakie uzyskaliśmy pokazują, że z oznakowania Urzędu jest bardzo zadowolonych 63% kobiet i 64% mężczyzn, 34% kobiet i 34% mężczyzn jest zadowolonych. Natomiast średnio zadowolonych jest 2% kobiet i mężczyzn. Niezadowolenie i bardzo niezadowolenie pojawiło się w przypadku kobiet, które nie widzą bądź nie czytają tablic informacyjnych, jakie umieszczono w Urzędzie



OGÓLNY POZIOM ZADOWOLENIA, Z JAKOŚCI ŚWIADCZONYCH USŁUG WYNOŚI 89,23%.

Jest to średnia z sumy osób zadowolonych i bardzo zadowolonych z tabeli gdzie wyszczególniliśmy 9 czynników wpływających na zadowolenia klienta.



Natomiast z odpowiedzi na pytanie nr 3 „*Jak ocenia Pan/i poziom zadowolenia ze świadczonych usług przez pracowników UG Sadki?*” Ogólny poziom zadowolenia ze świadczonych usług przez pracowników Urzędu kształtuje się na poziomie bardzo dobrym 41% kobiet i 55% mężczyzn. Poziom dobry wskazało 48% kobiet i 39% mężczyzn, natomiast średni poziom wśród kobiet wynosi 10%, a wśród mężczyzn wynosi 5%. Zły wskaźnik wynosi 1% wśród kobiet jak i mężczyzn.

47% ankietowanych ocenia zadowolenie ze świadczonych usług na poziomie bardzo dobrym, 44% na poziomie dobrym, 8% na poziomie średnim oraz 1% na poziomie złym.

Przyjęliśmy metodologię obliczeń taką, że oceny dobre i bardzo dobre zsumowaliśmy, jako ogólny poziom zadowolenia z usług w Urzędzie Gminy Sadki. Można, zatem stwierdzić, iż **91% klientów jest zadowolonych z naszych usług**, natomiast 47% jest bardzo zadowolonych.

DZIĘKUJEMY 😊

Klienci najbardziej zadowoleni są z:

-  **Uprzejmości urzędników;**
-  **Oznakowania i właściwego kierowania w urzędzie;**
-  **Pomocy urzędników przy wypełnianiu dokumentów;**
-  **Szybkości obsługi;**
-  **Dostępności miejsc, gdzie można wygodnie usiąść i poczekać na załatwienie sprawy;**
-  **Zaangażowania Urzędnika w daną sprawę.**

System monitoringu został powołany zarządzeniem kierownika urzędu, przez 14 miesięcy przygotowano:

- **14 protokołów** z otwarcia urny dotyczący badania jakości usług w Urzędzie Gminy Sadki i zadowolenia z funkcjonowania Biura Obsługi Klienta oraz oceny jasności treści przejrzystości przekazu karty usługi,

- **15 raportów** z systemu monitorowania satysfakcji klientów z jakości usług w urzędzie Gminy Sadki,
- **4 kwartalne raporty** z systemu monitorowania satysfakcji klientów z jakości usług w urzędzie Gminy Sadki,

Wszystkie raporty są systematycznie podawane do publicznej wiadomości na stronie

<http://www.sadki.pl/Nowoczesny-Urzad-Gminy-w-Sadkach.html#monitoring>

Wyniki oceny omawiane są na bieżąco, raz w miesiącu na cotygodniowych spotkaniach zespołu, najważniejsze spostrzeżenia dotyczące badania klienta są następujące:



Klienci mogą definiować obsługę na różne sposoby, dlatego należy ich sprawę traktować indywidualnie;



Każdy klient ma inne wymagania, więc czas, który poświęcamy dla klienta powinien być zróżnicowany w zależności od trudności załatwianej sprawy i jego potrzeb;



Warto być uprzejmym i pozytywnie nastawionym do klienta, ponieważ nasze nastawienie w dużej mierze wpływa na satysfakcję klienta.

Znajomość oraz spełnienie potrzeb i oczekiwań klientów nie tylko prowadzi do większej satysfakcji klientów, przyczynia się do bardziej efektywnego świadczenia usług publicznych. Pomaga skoncentrować się na najważniejszych aspektach świadczenia usługi i zarządzać oczekiwaniami w zakresie świadczonych usług.

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

– ZDEFINIUJMY JAKOŚĆ W NASZYM URZĘDZIE

„Jakość jest to pewien stopień doskonałości” PLATON

Tadeusz Kotarbiński zdefiniował jakość jako *„zespół różnorodnych cech określających stopień użyteczności społecznej wyrobu zgodnie z jego przeznaczeniem, co również wskazuje na powiązanie z wartością”*¹.

Współcześnie większość autorów definiuje, jakość jako *„spełnienie lub przekroczenie wymagań klienta”*. Miały na to wpływ wzrost znaczenia usług w produkcie krajowym, rosnące bogactwo obywateli oraz zwiększająca się konkurencja². Dyrektywa 85/374/EEC z dnia 25 lipca 1985 roku o odpowiedzialności producentów za szkody wywołane wadami produktów określa, jakość jako *„prawdopodobieństwo spełnienia oczekiwań klienta”*³. W tym kierunku poszli autorzy późniejszych norm ISO definiując jakość jako *„ogół cech i właściwości wyrobu lub usługi decydujących o zdolności wyrobu do zaspokojenia stwierdzonych lub przewidywanych potrzeb”*⁴.

Jak widać po powyższych definicjach pojęcie jakości jest bardzo trudne do zdefiniowania, jeśli szczególnie w administracji odwołujemy się do „zadowolenia klienta” możemy napotkać takie bariery jak subiektywność i ulotność oceny. Marek Bugdol w książce „Zarządzanie Jakością w Administracji Publicznej – teoria i praktyka” podsumowuje swoje dywagacje o „jakości” w ten sposób: *„...Dzisiaj już wiemy, że jakość jest w nas samych, w działaniach, które podejmujemy. Jakość jest bardzo mocno zakorzeniona w kulturze. Ale jakość jest również cechą stosunków międzyludzkich, interakcji. Jakość można uznać, za nadrzędną wartość funkcjonowania każdej organizacji. Jest ona niedoścignionym celem działalności i cechą każdego systemu i procesu, a nawet pojedynczego zdarzenia. Jakość jako wartość, to coś, czego większość z nas pragnie, a owo pragnienie powinno sprawiać, że ludzka aktywność ma sens.”*⁵

¹ Gwarek H., Sterowanie jakością w przedsiębiorstwie, Państwowe Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 1975, str. 15.

² Reeves C. A., Bednar D. A., Defining quality: alternatives and implications, Academy of Management Review, 3/1994, Academy of Management, Briarcliff Manor 1994, str. 425.

³ <http://mfiles.pl/pl/index.php/Jako%C5%9B%C4%87>

⁴ PN-ISO 8402: 1994 1996, str.12

⁵ Bugdol M. Zarządzanie jakością w urzędach administracji publicznej, Difin 2008, str. 19.

Skoro wiemy jak odnosić się do jakości jako takiej warto zastanowić się co oznacza jakość usług administracyjnej?

Jakość usług świadczonych przez administrację samorządową to nic innego jak wartość sama w sobie, która przyczynia się do jakości naszego życia i kultury oraz stopień zaspokajania potrzeb zbiorowych i indywidualnych

Satysfakcja z usług jest dowodem na to, iż system zarządzania jakością funkcjonuje sprawnie, a organizacja jaką jest urząd gminy jest dobrze zarządzana.



„CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA”

Załącznik
do Zarządzenia Nr 26/K/2010
WÓJTA GMINY SADKI
z dnia 8 grudnia 2010r.

POLITYKA JAKOŚCI

„ ... Stawiaj przed sobą jak najtrudniejsze cele i jak tylko je osiągniesz, staraj się je podwyższać. Jeśli tego nie uczynisz, ktoś cię prześcignie właśnie wtedy, gdy będziesz zajęty zachwytem nad swoimi osiągnięciami. Nigdy nie spoczywaj na laurach ...”

Carl Sewell

Misją Urzędu Gminy w Sadkach jest uzyskanie zadowolenia oraz satysfakcji naszych klientów, które osiągniemy poprzez świadczenie usług na najwyższym poziomie jakości, dbałości o środowisko naturalne i efektywne realizowanie zasady samorządności lokalnej.

Cele:

1. Tworzenie klimatu przyjaznej obsługi poprzez skracanie czasu oczekiwania na załatwienie sprawy.
2. Rzetelne, obiektywne i kompetentne załatwienie sprawy klienta.
3. Tworzenie prawidłowych i przejrzystych procedur działania.
4. Doskonalenie środowiska pracy i infrastruktury, zwłaszcza w zakresie mającym wpływ na jakość usług.
5. Ciągłe doskonalenie skuteczności systemu zarządzania jakością.

Realizacja celów następować będzie poprzez:

- umacnianie roli Urzędu Gminy jako instytucji pełniącej służbę publiczną z zachowaniem jej służebnej roli wobec mieszkańców,
- tworzenie przyjaznej atmosfery obsługi oraz likwidowanie wszelkich barier w kontaktach pomiędzy Klientami a Urzędem Gminy,
- podnoszenie kwalifikacji i umiejętności pracowników zatrudnionych w Urzędzie Gminy oraz świadomości i odpowiedzialności za jakość pracy na wszystkich stanowiskach,
- budowanie atmosfery współpracy i zaangażowania w wykonywanie zadań na najwyższym poziomie jakości,
- utrzymanie standardów etycznych, zakładających szacunek urzędników do klientów,
- doskonalenie zasad zarządzania Urzędem Gminy oraz usprawnianie organizacji pracy,
- doskonalenie metod świadczonych usług wraz z optymalizacją czasu ich trwania poprzez gromadzenie i wykorzystywanie wiedzy o potrzebach i oczekiwaniach klientów oraz pracowników,
- udzielanie rzeczowej i wyczerpującej informacji o usługach świadczonych przez Urząd Gminy poprzez prowadzoną politykę promocyjną,
- realizowanie przez każdego pracownika zadań wyznaczonych systemem zarządzania jakością,
- wprowadzenia nowoczesnych technologii informatycznych i wyposażenia technicznego do wspomagania działań Urzędu Gminy,
- przestrzeganie obowiązujących procedur, przepisów prawa i aktów wewnętrznych,
- ochronę i dbałość o środowisko naturalne,
- efektywne gospodarowanie środkami publicznymi,
- tworzenie pozytywnego i przyjaznego wizerunku Urzędu Gminy.

WÓJTA

Zygmunt Góralczyk

PROJEKT PL.: „NOWOCZESNY URZĄD GMINY W SADKACH”

NR UDA-POKL.05.02.01-06-024/09-00

DZIAŁANIE 5.2 WZMOCNIENIE POTENCJAŁU ADMINISTRACJI SAMORZĄDOWEJ
PROGRAMU OPERACYJNEGO KAPITAŁ LUDZKI
PROJEKT JEST WSPÓLFINANSOWANY ZE ŚRODKÓW UNI EUROPEJSKIEJ
W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

IDENTYFIKACJA PROCESÓW W URZĘDZIE GMINY SADKI – UCZYMY SIĘ ORGANIZACJI.

Procedury to skrypty, podręczniki dla urzędników i klientów. Dobrze zdefiniowane odpowiadają na pytania:

**Po co coś robimy?,
Kto ma to zrobić i jak?
Jaki jest cel naszej pracy?**

Lista procesów strategicznych

1. Doskonalenie funkcjonowania Urzędu Gminy
2. Planowanie oraz realizacja zadań i kompetencji.
3. Zarządzanie informacją.

Lista procesów kluczowych

- 1.1. Zarządzanie zasobami własnymi.
- 1.2. Ocena zewnętrzna.
- 1.3. Ocena wewnętrzna.
- 1.4. Doskonalenie systemu zarządzania jakością.
- 2.5. Realizacja strategii Urzędu Gminy.
- 2.6. Wydawanie aktów administracyjnych.
- 2.7. Zarządzanie majątkiem i mieniem.
- 2.8. Wydawanie aktów prawa przez organy Gminy.
- 3.9. Obieg informacji.
- 3.10. Polityka informacyjna.

Lista procesów zadaniowych

- 1.1.1. Zapewnianie i utrzymanie zasobów materialnych.
- 1.1.2. Organizacja przetargów.
- 1.1.3. Zarządzanie zasobami ludzkimi.
- 1.1.4. Organizacja środowiska pracy.
- 1.2.5. Audit wewnętrzny - procedura
- 1.3.6. Przegląd systemu - procedura.
- 1.3.7. Kontrola zarządcza (w tym postępowanie pokontrolne)..

- 1.4.8. Działania korygujące i zapobiegawcze - procedura.
- 1.4.9. Nadzór nad wyrobem/usługą niezgodną - procedura.
- 1.4.10. Nadzór nad dokumentami - procedura.
- 1.4.11. Nadzór nad zapisami - procedura.
- 2.5.12. Budowanie, realizacja i aktualizacja Strategii rozwoju gminy oraz planów i programów wieloletnich
- 2.5.13. Koordynacja projektów z udziałem gminy finansowanych z funduszy zewnętrznych.
- 2.6.14. Wydawanie decyzji administracyjnych, postanowień i zaświadczeń
- 2.6.15. Czynności administracyjno-porządkowe
- 2.6.16. Kontrola ruchu drogowego przy użyciu fotoradaru
- 2.7.17. Planowanie budżetu gminy
- 2.7.18. Realizacja planu finansowego urzędu gminy
- 2.7.19. Obsługa finansowa budżetu gminy wraz ze sprawozdawczością
- 2.7.20. Rejestrowanie umów
- 2.8.21. Opracowywanie projektów, uchwalanie i realizacja uchwał Rady Gminy.
- 3.9.22. Zarządzanie korespondencją (w tym elektroniczny obieg dokumentów).
- 3.9.23. Działalność promocyjna.
- 3.10.24. Obsługa informacyjna klienta /satisfakcja klienta i skargi/

ETAPY WDRAŻANIA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY SADKI

		m-ce 2010 roku							m-ce 2011 roku					
	Opis działania	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	I	II	III	IV	V	VI
	Podpisanie umowy doradztwa w zakresie wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością / SZJ/ wg normy PN-EN ISO 9001:2009													
Etap 1	Zarządzenia Wójta Gminy Sadki o wdrożeniu SZJ													
	Powołanie Pełnomocnika ds. Jakości i zespołu roboczego													
	Przeprowadzenie diagnozy UG Sadki /audit wstępny/													
Etap 2	Przedstawienie raportu z auditu wstępnego oraz ustalenie zakresu wdrożenia i certyfikacji systemu													
Etap 3	Szkolenie kierownictwa oraz pracowników Urzędu													
Etap 4	Opracowanie dokumentacji SZJ													
Etap 5	Przeprowadzenie auditów wewnętrznych													
Etap 6	Zaplanowanie i przeprowadzenie działań korygujących i zapobiegawczych													
Etap 7	Przeprowadzenie przeglądu SZJ													
Etap 8	Zapytanie ofertowe i złożenie wniosku o certyfikację SZJ													
Etap 9	Audit certyfikujący													

SYSTEM ROZWOJU KOMPETENCJI KADR

System rozwoju kompetencji kadr w organizacji (urzędzie, instytucji, firmie) to płaszczyzna wielowymiarowa i wielowątkowa, która obejmuje min. takie zagadnienia, jak: cele organizacji, jej kulturę organizacyjną, zasady etyczne, procesy rekrutacji personelu, systemy motywacyjne, systemy ocen, systemy szkoleń branżowych i miękkich oraz wynagrodzeń i ścieżek rozwoju.

Wszystkie elementy i procesy, które skradają się na ten system zależą od świadomości zarządu (szefostwa, kierownika urzędu) i możliwości finansowych organizacji i odnoszą się do **kadry – pracowników**, którzy są głównym zasobem organizacji i w dużej mierze od ich przygotowania, wiedzy, wydajności i pracy zależą wyniki danej instytucji w obszarze jej działania.



W ramach projektu „Nowoczesny Urząd Gminy w Sadkach” zrealizowany został jeden z elementów w/w systemu, a mianowicie **badanie kompetencji kadr** oraz opracowanie **polityki szkoleniowej** pracowników urzędu w zakresie szkoleń twardych (branżowych) i miękkich.

Zadanie realizowane w projekcie polegało na:

Przygotowanie organizacji do procesu – poznanie firmy (analiza organizacji)

Firma wybrana w postępowaniu ofertowym zapoznawała się ze strukturą naszego urzędu, specyfiką zadań, zakresami obowiązków

Przeprowadzenie wywiadów wstępnych z pracownikami organizacji

Wybranych losowo 22 pracowników urzędu na czele z szefostwem odbyli z psychologami rozmowy dotyczące ich zakresów obowiązków, oczekiwań w stosunku do pracy, potrzeb i kompetencji, sytuacji stresowych, funkcjonowania w zespole. Rozmowy kształtowały się odpowiednio do potrzeb konkretnego pracownika.



Określenie profilu stanowisk:

- **menadżera wyższego szczebla (wójta, sekretarza, skarbnika)**
- **menadżera niższego szczebla (kierownika referatu)**
- **Informatyka**
- **inspektora**

Na tym etapie przygotowano profile stanowisk występujących w urzędzie, przyporządkowano im konkretne cechy, umiejętności i czynności odpowiednie do stanowiska – wypracowano standardy stanowiska. Rezultatem tego etapu jest profil stanowiska, który stanie się matrycą dopasowania konkretnego pracownika do zajmowanego przez niego stanowiska.



Przeprowadzenie badania kwestionariuszem Profile XT pracowników urzędu

Profile XT™ wywodzi się ze Stanów Zjednoczonych. Jako narzędzie psychometryczne jest owocem ponad 25 lat badań i doświadczeń. Wraz z polskimi ekspertami w zakresie psychologii i psychometrii zadaliśmy o to, aby dostarczało ono wyników dostosowanych do polskich norm i środowiska pracy. Przygotowaniem wersji kwestionariusza zaadaptowanej do polskich warunków kulturowych oraz biznesowych zajęła się dr Marzena Zakrzewska z Instytutu Psychologii Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu. Kwestionariusz Profile XT jest kwestionariuszem samooceny. Obejmuje- poprzez różnorodne pytania - wiele obszarów, które w różnym stopniu przekładają się na realizowane zadania. Profile XT™ pozwala na precyzyjne łączenie osób z rodzajem wykonywanych zadań (dopasowanie do stanowiska). Informacje zamieszczone w raportach Profile XT™ znajdują praktyczne zastosowanie w:

- Rekrutacji i selekcji pracowników
- Budowaniu zespołów
- Procesach oceny, w których nacisk kładzie się na diagnozę kompetencji służącą rozwojowi
- Opracowywaniu optymalnych programów szkoleniowych dostosowanych do stylu uczenia się

Wyniki badania Profile XT stanowią także pomoc dla przełożonych w ustaleniu optymalnego podejścia w kontaktach z podwładnymi.



Przygotowanie indywidualnych i grupowych planów rozwoju w zakresie kompetencji miękkich i zawodowych.

Wynikiem testu pisanego przez pracownika był:

Raport indywidualny, który zawierał Cechy behawioralne danej osoby takie jak min.: poziom energii, poziom towarzyskości, umiejętność podejmowania decyzji, itp. Oraz Zainteresowania zawodowe: kreatywność, techniczne umiejętności, mechaniczne umiejętności, finansowo-administracyjne umiejętności.

Raport wspierający poziom coachingu zawierający min. Profile stylu myślenia, profil cech behawioralnych, profil zainteresowań i wynikające z nich rekomendacje coachingowe – rekomendacje do rozwoju.

Raport rekrutacyjny stwierdzający czy dana osoba jest dopasowana do profilu obejmowanego przez siebie stanowiska.

Rozmowy indywidualne z pracownikami – feedback (omówienie wyników testu, określenie potrzeb szkoleniowych)

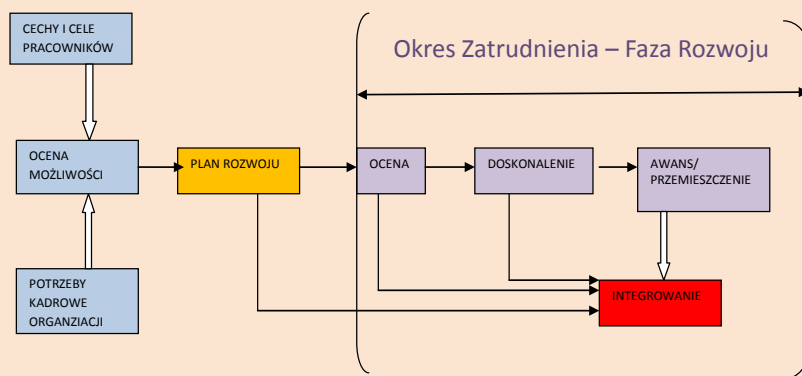
Każda osoba badana rozmawiała z psychologiem na temat swoich wyników. Dowiadywała się o swoich mocnych i słabych stronach, a także o ścieżce rozwoju w słabszym obszarze, a także doskonalenia umiejętności już posiadanych. Rozmowy ukierunkowane były na wydobycie i wskazanie potencjału każdego z pracowników Urzędu Gminy Sadki.

Przygotowanie Planu rozwojowego dla Urzędu Gminy Sadki, jako organizacji.

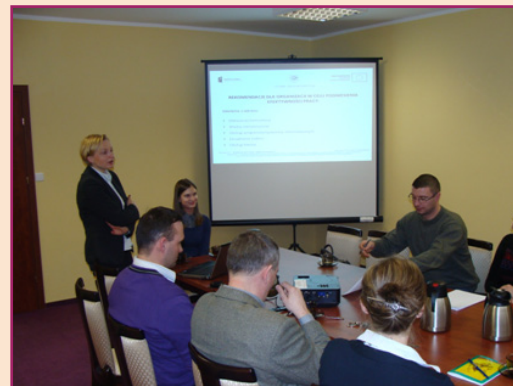
Pracownicy Urzędu Gminy Sadki to zasób strategiczny, a więc główny potencjał i kapitał naszej organizacji. Inwestycja w kapitał ludzki jest kosztowna, ale zawsze opłacalna.

„Rozwój kadr stanowi zasadniczą strategię rozwoju organizacji. Rozwój pracowników powinien być podstawową wartością zarówno dla organizacji jak i dla samego pracownika”⁶.

Rozwój kadr, pracowników obejmuje wszystkie działania realizowane/podejmowane w organizacji, których zdaniem jest wspieranie i realizacja doskonalenia kwalifikacji zawodowych i miękkich pracowników oraz ich motywacji do pracy i samorozwoju. Ścieżka rozwoju powinna prowadzić poprzez identyfikację cech, potrzeb, aspiracji, celów pracownika poprzez przekazywanie informacji o perspektywach i warunkach ich spełniania w ramach organizacji aż do wzajemnego dostosowania oczekiwań i możliwości obu podmiotów.



RYS. Elementy procesu rozwoju personelu organizacji według t. Listwana.



SZKOLENIA MIĘKKIE

Mimo poszukiwań autorka niniejszego opracowania nie znalazła aktualnych ogólnych badań oceniających potrzeby w zakresie szkoleń miękkich (psychospołecznych) w administracji samorządowej.



Pracodawcy szczególnie szefowie urzędów dość nieufnie patrzą na szkolenia miękkie. Cały czas pokutuje opinia, iż są one ryzykowną inwestycją, gdyż niezmiernie trudno zmierzyć ich efekty. W małych samorządach gminnych opinie na temat szkoleń są podzielone. Oszczędności w administracji oraz opinia publiczna o samorządzie powoduje, że oszczędza się właśnie na szkoleniach miękkich. Takie działanie poparcie ma także u wielu radnych i mieszkańców.



Można, zatem przyjąć założenie, o dużym stopniu ogólności, że potrzeby szkoleniowe urzędników wypływają pośrednio z zadań samorządu terytorialnego oraz z obowiązków pracowników samorządowych wynikających z ustawy o pracownikach samorządowych, natomiast szkolenia dotyczące kompetencji miękkich takich jak praca w zespole, odporność na stres, umiejętności kierownicze i szereg innych, pełnią rolę drugorzędną lub nie ma ich wcale.

i umiejętności pracowników, o ile nie są wsparte umiejętnościami psychospołecznymi, nie gwarantują sukcesu.

Zdaniem ekspertów niedobory w kompetencjach miękkich są dziedzictwem poprzedniego systemu i mają źródło w obecnym modelu edukacji, w którym nie przywiązuje się należytej wagi do kształtowania umiejętności psychospołecznych.

Kształtowanie kompetencji miękkich w społeczeństwie zajmuje więcej czasu niż edukacja zawodowa, dlatego mamy obecnie wykształconych specjalistów, którym czasem - brakuje kompetencji interpersonalnych –twierdzą psychologowie społeczni i doradcy personalni.



Podstawowym i najważniejszym brakiem jest uboga kultura dyskusowania i komunikowania się. Pracownicy mają również problem z umiejętnościami współpracy i pracy grupowej. Jesteśmy społeczeństwem, które ma ogromne deficyty w obdarzaniu zaufaniem innych i otwartością, co utrudnia współpracę na każdym poziomie.

Szkolenia miękkie kierowane są do wybranych grup pracowników lub są odpowiedzią na konkretne zapotrzebowanie pracowników w określonej sferze funkcjonowania w środowisku pracy. Są zawody i funkcje, w przypadku, których umiejętności miękkie, społeczne mają kluczowe znaczenie. Tak jest na przykład w wypadku pracowników biur obsługi klienta. Duża część szkoleń miękkich dotyczy stanowisk kierowniczych, gdzie główną kompetencją jest zarządzanie zespołem. Tu ważne są komunikatywność, zdolności przywódcze, skuteczne motywowanie podwładnych.

„Miękkie kompetencje, inaczej umiejętności psychospołeczne, to termin zbiorczy na określenie kompetencji osobistych oraz kompetencji społecznych. Z funkcjonalnego punktu widzenia miękkie kompetencje zapewniają **sprawne zarządzanie sobą** (kompetencje osobiste) oraz **wysoką skuteczność interpersonalną** (kompetencje społeczne). Miękkie umiejętności tworzą podstawowy zręb potencjału każdego z nas. Deficyty w zakresie umiejętności zarządzania sobą oraz umiejętności społecznych często znacznie ograniczają, a czasem wręcz uniemożliwiają skuteczne wywiązywanie się z obowiązków zawodowych oraz realizowanie własnych zamierzeń”¹.

W ramach projektu „Nowoczesny Urząd Gminy w Sadkach” przeprowadziliśmy szkolenia z zakresu **STANDARDÓW OBSŁUGI KLIENTA**. Pracownicy mieli okazję przećwiczyć umiejętność docierania do prawdziwych potrzeb klienta, doskonalili umiejętność radzenia sobie w trudnych sytuacjach z klientem, a także zapoznali się z korzyściami, jakie niesie za sobą praca zespołowa oraz poznanie swoich mocnych i słabych stron w zakresie komunikacji.

PODSUMOWANIE

Projekt „Nowoczesny Urząd Gminy w Sadkach” był dużym wyzwaniem zarówno dla koordynatorki, jak i dla pracowników. Ilość zadań w projekcie wymagała wysokiej umiejętności organizacji czasu, tak by podołać codziennym obowiązkom i zrealizować cele projektu. Zadania w projekcie wymagały pokonywania barier instytucjonalnych oraz barier osobowościowych w nas wszystkich, dotyczących lęku przed nieznanym i nowym. Wszyscy pracownicy UG Sadki zdali egzamin celująco. Projekt był trzy razy kontrolowany przez Pracowników MSWiA, za każdym razem kontrolujący zaznaczali zaangażowanie pracowników, koordynatorów i zarządzających urzędem w projekt. Myślę, iż szczególnie to ostatnie przyczyniło się szczególnie do pełnego sukcesu projektu.

*Koordynator projektu
Katarzyna Łukaszczyk*

Rezultaty projektu.

1. Zmniejszenie wskaźnika uchwał uchylonych przez wojewodę o 20% w stosunku do 2009 roku
2. Zmniejszenie decyzji administracyjnych wydanych po terminie określonym w KPA o 20% w stosunku do roku 2009
1. Wdrożenie jednego systemu zarządzania
2. Utworzenie Biura Obsługi Klienta BOK
3. Wdrożenie systemu monitorowania satysfakcji klientów z jakości usług
4. Wdrożenie systemu rozwoju kompetencji kadr
5. Wdrożenie jednej procedury mapy aktywności organizacji pozarządowych
6. Wdrożenie zasady przejrzystości urzędu
7. Opracowanie i wdrożenie 1 opisu usług
8. Nabycie wiedzy z systemu zarządzania (80% pozytywnych odpowiedzi)
9. Nabycie wiedzy na temat elektronicznego obiegu dokumentów (80% pozytywnych odpowiedzi)
10. Nabycie wiedzy z zakresu informatyki w zarządzaniu - 30 osób
11. Nabycie wiedzy z zakresu profesjonalnej obsługi klienta 20 osób
12. Nabycie wiedzy przez 15 osób z zakresu konstruowania budżetu zadaniowego
13. Nabycie uprawnień przez 4 osoby na auditorów wewnętrznych
14. Przygotowanie i wdrożenie jednego portalu samorządowego
15. Uruchomienie jednego systemu stałej wymiany dobrych praktyk pomiędzy jst
16. Udział 12 pracowników JST w 3 spotkaniach
17. Udział 50 pracowników JST w konferencji podsumowującej projekt
18. Udział 50 pracowników JST w seminarium dotyczącym równości
19. Zmiana stereotypów postrzegania płci 80% badanych
20. Zadowolenie 80% klientów, z jakości świadczonych usług
21. Ocena mieszkańców na temat 80 funkcjonowania portalu samorządowego(300 ankiet/80% zadowolenia)
22. Wzrost zadowolenia pracowników UG z wprowadzonych usprawnień
23. 3 typy szkoleń (64 godziny)
24. 1 BOK (Biuro Obsługi Klienta)
25. 1 mapa aktywności organizacji pozarządowych
26. 1 katalog usług
27. 1 system elektronicznego obiegu
28. 1 samorządowy portal internetowy
29. 1 budżet zadaniowy
30. 1 dokument polityki szkoleniowej
31. 1 elektroniczna skrzynka podawcza
32. 400 sztuk publikacji dobre praktyki



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



„Człowiek – najlepsza inwestycja”

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Wydawca:
Gmina Sadki
ul. Strażacka 11
89-110 Sadki

Opracowanie publikacji:
Katarzyna Łukaszczyk

Opracowanie graficzne i druk publikacji:
Drukarnia K&K Druk
www.kkdruk.pl

Publikacja jest bezpłatna
Projekt finansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego