

# Program doskonalenia jakości usług publicznych



KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



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

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ ZE ŚRODKÓW EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO



UMBRELLA  
Consulting Sp. z o.o.

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

Poprawa jakości usług publicznych, wypracowanie dobrych praktyk w zarządzaniu oraz podniesienie kompetencji pracowników samorządowych to główne cele i powód, dla którego tak wiele organizacji postanowiło połączyć siły, by dzieląc się doświadczeniami usprawniać funkcjonowanie samorządów.

Pierwszy w Polsce tego typu projekt, współfinansowany przez Unię Europejską, ma ułatwić zdiagnozowanie słabych stron zarządzania w samorządach, wskazać skuteczne modele zarządzania w administracji oraz promować niewykorzystywany w wystarczającym stopniu benchmarking. Nie bez znaczenia jest również rozpowszechnienie wyjątkowo przydatnego w samorządach modelu samooceny zarządzania i wyników osiągniętych przez jednostki samorządu terytorialnego opierającego się na modelu CAF.

Program doskonalenia jakości usług publicznych ma także stymulować modę na zmiany prowadzące w efekcie do lepszej jakości świadczonych usług odczuwalnej dla klientów, wśród których szczególną grupę stanowią przedsiębiorcy.

Realizacja przyjętych celów przyniesie m.in. takie rezultaty jak wprowadzenie działań doskonalących wynikających z przeprowadzonych samoocen, wdrożenie systemów ISO 9000, uruchomienie portali intranetowych oraz szkolenie pracowników samorządowych finansowane dzięki 6 mln zł pozyskanym przez Urząd Miasta w Dzierżoniowie.

Dla Dzierżoniowa będącego liderem projektu efektem ma być także osiągnięcie poziomu najlepszych organizacji europejskich potwierdzonego niezależną oceną EFQM.

### **Słabe strony administracji publicznej według Narodowej Strategii Spójności 2007 i założenia programu:**

- niska sprawność instytucjonalna i jakość usług publicznych;
- brak nastawienia kadry na realizację służebnej roli administracji w stosunku do sektora biznesu i społeczeństwa;
- brak systemowego podejścia do zarządzania zasobami ludzkimi i angażowania pracowników w działania doskonalące;
- zróżnicowany poziom kultury organizacyjnej; wdrożone systemy ISO 9000 nie są w pełni wykorzystywane.

### **Założenia projektu:**

- projekt adresuje słabości administracji publicznej zidentyfikowane w dokumentach programowych i spełnia kryteria strategiczne PO KL;
- Urząd Miasta w Dzierżoniowie służy jako model referencyjny;
- Wszystkie JST - Uczestnicy projektu realizują kompleksowy program doskonalenia jakości usług publicznych, w wyniku którego mają osiągnąć wymierne rezultaty;
- JST uczestniczące w projekcie dzielą się między sobą wiedzą i doświadczeniami.