



1

Biuletyn informacyjny projektu:

„Przede Wszystkim Jakość – poprawa jakości usług świadczonych przez JST dzięki modernizacji procesów zarządzania i podniesieniu kwalifikacji pracowników”

Szanowni Państwo,

Serdecznie zapraszamy do zapoznania się z pierwszym Biuletynem Informacyjnym Naszego projektu „Przede Wszystkim Jakość”.

Przedstawiamy Państwu podstawowe informacje na temat projektu, jego finansowania, zakresu oraz realizujących go partnerów (liderze ZPP i partnerze MADE).

Planujemy wydanie kilku numerów, które będą ukazywały się co dwa miesiące. Biuletyn będziemy rozsyłać w formie elektronicznej a także będzie on dostępny na stronie projektu www.jakosc.zpp.pl

Serdecznie zachęcamy do lektury i do dzielenia się swoimi doświadczeniami. Ewentualne uwagi i sugestie prosimy przysyłać na adres: jakosc.zpp.pl



INFORMACJE O PROJEKCIE

Wprowadzenie

„Przede Wszystkim Jakość” jest dynamicznym projektem pozwalającym w stosunkowo krótkim czasie dokonać modernizacji Urzędu we wszystkich najważniejszych obszarach

funkcjonowania. Pozwala stać się równorzędnym partnerem europejskich jednostek samorządu terytorialnego. Projekt obejmuje poprawę zarządzania dzięki wdrożeniu systemu zarządzania jakością wg normy ISO 9001 wzbogaconej o system samooceny CAF, certyfikację systemu, poprawę odbioru Urzędu w oczach społeczności lokalnych dzięki szkoleniom psychologicznym, wymianie dobrych praktyk i wykorzystaniu metod badania satysfakcji klienta, pomoc prawną dla samorządów, a także pomoc w cyfryzacji usług dzięki wykorzystaniu platformy ePUAP. W ten sposób projekt trafia w oczekiwania jakie w obecnej chwili władza centralna pokłada w jednostkach samorządowych. Liderem Projektu jest Związek Powiatów Polskich.

jest Strona 1



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Człowiek – najlepsza inwestycja



Finansowanie

Projekt jest refinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego. Dzięki odpowiedniemu ujęciu wkładu własnego, jednostki biorące udział w projekcie praktycznie nie ponoszą żadnych kosztów. Wkład własny jest obliczony jako czas pracy osób biorących udział w projekcie, wynagrodzenie pełnomocnika, wynajem pomieszczenia w urzędzie na przeprowadzenie szkolenia itp. Realna wartość świadczonych usług i certyfikatów jakie otrzymuje Urząd uczestniczący w projekcie wynosi 628 000 zł!

Czas trwania i obszar projektu

Projekt realizowany będzie do dnia 31.12.2013 r. Terytorialnie jest przeznaczony dla JST z województw: podkarpackiego, świętokrzyskiego, lubelskiego i warmińsko-mazurskiego.

Adresaci i wykluczenia

Projekt jest pomyślany jako ostatnia szansa dla samorządów, które do tej pory nie zdążyły skorzystać ze środków UE na własny rozwój. W projekcie mogą brać udział urzędy miejskie, wiejskie, miejsko – wiejskie i powiatowe, które nie brały udziału w konkursach z 2008, 2009, 2010, 2011.

Specyfika projektu i zastosowane innowacje

Projekt „Przed Wszystkim Jakość” bazuje na rozwiązaniach wypracowanych w trakcie projektu „ISO dla Obszarów Metropolitalnych”, który swoim zasięgiem objął 20 jednostek samorządu terytorialnego od kilkunastoosobowych gmin, aż do jednego z

największych JST w Polsce – UM Łódź. Uczestnicy zyskują komfort korzystania z rozwiązań sprawdzonych i doszlifowanych w praktyce, dzięki czemu odpada im wiele pracy, jaką trzeba włożyć przy stosowaniu „klasycznych” metod. 40 konsultacji przeznaczonych dla wszystkich poziomów zarządzania zapewnia komfort przebiegu prac oraz zrozumienie ich sensu, a także pozwala zastosować udogodnienia już w trakcie projektu. Innowacją projektu jest utworzenie bardzo silnej grupy wdrożeniowej złożonej z 13 osób z których każdy posiada zakres wykształcenia Pełnomocnika i Audytora. Dzięki temu ciągłość funkcjonowania systemu w JST jest niezależna od aspektu personalnego (można szybko dokonać zmiany na tym stanowisku bez konieczności dodatkowych szkoleń) a także każdy z uczestników zespołu ma szansę na awans. Wyszakowanie Zespołu Wdrożeniowego do poziomu Pełnomocnika jest potwierdzone prestiżowym certyfikatem wydanym z patronatem jednostki certyfikacyjnej biorącej udział w projekcie. Otwiera to drogę uczestnikom zespołu do kariery konsultanta systemów zarządzania w JST lub audytora w jednostkach certyfikacyjnych. Łącznie Zespół uczestniczy w trzech szkoleniach w tym jednym wyjazdowym z zakresu doskonalenia umiejętności psychologicznych przy pracy w zespole. Pozostali pracownicy wezmą udział w jednodniowym szkoleniu z zakresu podstaw systemu pozwalającym na znalezienie „wspólnego języka” i rozumienia systemu.





Zakres projektu

Projekt zawiera m.in. następujące działania:

Szkolenie z zakresu obsługi klienta. Każda jednostka będzie mogła skierować 12 osób na dwudniowe szkolenie organizowane wewnątrz JST z zakresu psychologii skutecznego kontaktu.

Benchmarking dobrych praktyk. W sposób szybki i skuteczny można skorzystać z rozwiązań ułatwiających pracę w innych JST praktycznie bez zaangażowania czasowego!

Przekazanie prostych i skutecznych metod badania satysfakcji klientów. W ramach projektu całe badania będą poprowadzone przez doświadczonych zewnętrznych specjalistów, a JST otrzyma „gotowe” opracowania! Same narzędzia mają szerokie zastosowanie i mogą być w prosty i niekłopotliwy sposób stosowane w przyszłości nawet do doraźnych badań nastrojów i opinii o poziomie funkcjonowania urzędu.

Wdrożenie nowoczesnego, zintegrowanego systemu zarządzania ISO+CAF a następnie potwierdzenie certyfikatem niezależnej jednostki certyfikacyjnej spełniania międzynarodowych standardów. Często wdrożenie systemu zarządzania jakością to duży kłopot dla urzędów. Dzięki zastosowanym metodom i bazy wiedzy wynikłej z poprzedniego projektu wdrożenie systemu jest proste i nie obciąża pracowników. Wdrożenia uwzględniają rozwiązania zwyczajowe przyjęte w danym JST, dokumentacja jest minimalna a system sprawny i przejrzysty.

Pomoc prawna dla samorządów w zakresie tworzenia aktów oraz cyfryzacja usługi dzięki

wykorzystaniu platformy ePUAP. ePUAP jest jednym z kluczowych projektów Ministerstwa Cyfryzacji i Administracji. W długofalowej strategii zakłada się, że wszystkie usługi świadczone przez JST będą dostępne przez ePUAP. Projekt daje szansę poznania tej platformy i umieszczenia tam usług głównie siłami konsultantów-specjalistów.

Zadania w projekcie

Podniesienie jakości obsługi klienta

Jak wynika z badań poprowadzonych w ramach projektu „ISO dla Obszarów Metropolitalnych” dla klientów urzędu liczą się przede wszystkim dwie wartości, którymi muszą się wykazywać urzędnicy: kompetencje w sprawie, którą rozwiązują oraz jakość kontaktów interpersonalnych. Te dwa czynniki przede wszystkim stanowią o prestiżu urzędu w oczach społeczności lokalnych oraz zadowolenia z jego funkcjonowania. Z tego powodu w projekcie "Przed Wszystkim Jakość" przewidziano trzydniowe szkolenia z obsługi klienta, których celem jest nabycie gruntownych umiejętności z zakresu komunikacji interpersonalnej oraz, rozwiązywania sytuacji trudnych, asertywności oraz innych przydatnych umiejętności.

Z każdego urzędu zostanie przeszkolona przeciętna grupa 12 osób. Dodatkową zaletą przeprowadzonych szkoleń oraz nabytych umiejętności jest możliwość zastosowania ich nie tylko wobec klientów urzędu lecz także wobec innych współpracowników (nazywanych w SZJ "klientami wewnętrznymi"), co zdecydowanie pozytywnie wpłynie na atmosferę pracy i jakość współpracy, a także w codziennym pozazawodowym życiu.





Benchmarking dobrych praktyk w zakresie obsługi klienta w JST - opracowanie koncepcji benchmarkingu

W ramach projektu zrealizowane zostaną seminaria video poświęcone dobrym i złym praktykom. W formie wyreżyserowanych scen (opowiedzianych sytuacji) zostaną przedstawione najczęściej popełniane przez urzędników błędy w kontaktach z klientami oraz ich skutki dla urzędu (np.: w komunikowaniu się, organizacji procesu obsługi osobistej i pośredniej klientów administracji oraz przedstawione możliwości przeciwdziałania takim zachowaniom, które są stosowane w JST objętych projektem).

Dla zaangażowanego w projekt urzędu przewiduje się jedno 8-godzinne szkolenie mające na celu przygotowanie do wykorzystywania tej nowoczesnej formy zdobywania wiedzy.

Wdrożenie metod badania satysfakcji klientów wewnętrznych i zewnętrznych

Celem wszystkich działań w tym zadaniu jest wprowadzenie w urzędzie systemu badania zadowolenia klientów. Pojęcie klienta obejmuje zarówno mieszkańców jak i klientów wewnętrznych, czyli pracowników urzędu. Z naszej strony postaramy się wprowadzić system badania w urzędach, które go nie posiadają lub udoskonalić tam, gdzie już funkcjonuje. Wszystkie działania uwzględniać będą lokalne warunki i możliwości poszczególnych JST.

Procedura wdrożenia polegać będzie na dwudniowym szkoleniu z zakresu praktyki prowadzenia badań satysfakcji. Następnie przeprowadzone zostaną badania ankietowe

mieszkańców i badania pracowników (drogą internetową). Po analizie zgromadzonego materiału przedstawimy wyniki w postaci raportu kierownictwu urzędu. Następnie przeprowadzimy jednodniowe szkolenie na temat możliwości wykorzystania tychże wyników w praktyce. Jesienią 2012 r. odbędzie się seria wywiadów grupowych, pogłębiających wyniki badań ankietowych i wyjaśniających wątpliwości, jeśli takie powstaną. W 2013 roku przeprowadzimy ponownie ankietowanie mieszkańców i pracowników, gdyż badania satysfakcji klientów powinno się prowadzić raz w roku.

Po analizie wyników również zaplanowano jednodniowe spotkanie połączone z prezentacją, interpretacją i pomocą w praktycznym zastosowaniu wyników. Z uwagi na to, że prowadzenie badań ma również cel edukacyjny, zależałoby nam, by przedstawiciele urzędu włączali się, w miarę możliwości, jako obserwatorzy w działania badawcze i aktywnie uczestniczyli tak w procesie identyfikacji problemów badawczych, jak w ich wyjaśnianie i interpretację wyników.

W ciągu całego projektu zapewniamy wsparcie w procesie badawczym, dopasowanie do lokalnych warunków oraz uwzględnianie możliwości i zasobów urzędu. Efektem projektu będzie również przekazanie dla JST wszystkich narzędzi badawczych: ankiet, kwestionariuszy, scenariuszy wywiadów oraz programu komputerowego do badań internetowych.



Harmonogram działań związanych z wdrażaniem systemu badań satysfakcji obejmować będzie:

1. Szkolenie wdrożeniowe (2 dni) – maj/czerwiec 2012
2. Zadania ankietowe klientów- maj 2012
3. Badania internetowe pracowników – maj 2012
4. Prezentacja wyników badań (1 dzień) – czerwiec 2012
5. Badania metodą wywiadów grupowych (1 godzina) – wrzesień 2012
6. Badania ankietowe klientów II tura – czerwiec 2013
7. Badania internetowe pracowników II tura – czerwiec 2013
8. Prezentacja wyników badań II tury (1 dzień) – wrzesień 2013

Wdrożenie systemu zarządzania jakością wg normy ISO 9001

Wdrożenie rozpoczyna dwudniowy audyt, którego celem jest porównanie istniejącego stanu jakości z zapisami normy ISO 9001. Wnioski z audytu są analizowane na szkoleniu kadry kierowniczej, by wspólnie wypracowywać propozycje do dalszych działań. W Urzędzie utworzony zostanie Zespół Projakościowy. W skład zespołu wchodzi:

- Szef JST,
- Pełnomocnik Szefa JST ds. systemu zarządzania jakością ("zastępca szefa JST ds. jakości")
- Audytorzy – "zastępcy zastępcy" Szefa JST, rekrutujący się w pierwszej kolejności z kadry kierowniczej urzędu.

Cykl szkoleń dla Zespołu składa się z:

- 2-dniowego szkolenie z zakresu budowania SZJ,
- 3-dniowego szkolenie z audytowania (w tym jeden dzień prowadzony przez jednostkę certyfikacyjną)
- 2-dniowego, wyjazdowego szkolenia z zakresu doskonalenia pracy zespołowej.

Pozostali pracownicy są objęci jednodniowym szkoleniem informacyjnym o systemie zarządzania co pozwala na uświadomienie sobie sensu podejmowanych działań i zapewnienie na tyle na ile jest to możliwe – pozytywnego nastawienia do zachodzących zmian i większe zaangażowanie w projekt.

Kadra kierownicza dodatkowo przechodzi jednodniowe szkolenie poświęcone roli jaką spełnia ona w systemie zarządzania jakością.

Opracowywana zostanie dokumentacja systemowa. W jej skład wchodzi 6 procedur systemowych wymaganych przez normę ISO 9001 oraz procedury operacyjne dotyczące najbardziej istotnych z punktu widzenia funkcjonowania urzędu obszarów. Całość dokumentacji wieńczy Księga Jakości stanowiąca niejako wizytówkę każdego urzędu. Po zakończeniu prac dokumentacyjno-wdrożeniowych zostają ponownie przeprowadzone audyty wewnętrzne, które są „przedsmakiem certyfikacji”, gdyż po ich zakończeniu w urzędzie zostaną przeprowadzone jeszcze jedynie działania korygujące. Po zakończeniu przeglądu podejmuje się decyzję o gotowości certyfikacyjnej i występuje do jednostki certyfikacyjnej o przeprowadzenie audytu.





Tak opracowany i wdrożony system daje gwarancję sprawności oraz pozwala na jego rozwój i dalsze doskonalenie.

Wdrożenie i doskonalenie metody samooceny CAF w JST

Metoda CAF zostanie zaprezentowana kierownictwu JST. Zostanie wybrany koordynator (może być pełnomocnik ds. ISO) oraz zespół realizujący samoocenę. Następnie zostanie przeprowadzona samoocena i wybrane zostaną usprawnienia do wdrożeń. Proces będzie wspomagany przez konsultantów, a nad całością będzie czuwał doświadczony konsultant wiodący.

Wdrożenie metody CAF w urzędach przebiegnie w oparciu o 10 kroków doskonalenia organizacji:

1. Organizacja i planowanie procesu samooceny;
2. Upowszechnienie informacji o procesie samooceny;
3. Utworzenie grup samooceny;
4. Organizacja szkoleń;
5. Przeprowadzenie samooceny;
6. Sporządzenie sprawozdania z wyników samooceny;
7. Sporządzenie projektu planu doskonalenia;
8. Upowszechnienie informacji o planie doskonalenia;
9. Realizacja planu doskonalenia;
10. Planowanie następnej samooceny.

W warsztatach weźmie udział 10 pracowników i pracownic urzędów.

Działania na rzecz poprawy jakości stanowienia prawa

Po przeprowadzonej przez ekspertów dwudniowej analizie obecnej sytuacji w zakresie tworzenia Prawa Miejsowego i jego jakości, w każdym urzędzie planuje się 2-dniowe szkolenie z tego zakresu dla 15 osób obejmujące:

- realizację obowiązku stanowienia aktów PM,
- opiniowanie i uzgadnianie z innymi podmiotami projektów aktów prawnych,
- przekazywanie aktów PM do kontroli i ogłoszenia,
- zasady tworzenia aktów PM,
- stały monitoring zmian legislacyjnych,
- terminowość.

Uczestnicy szkoleń zostaną liderami zmiany i mając do dyspozycji konsultanta na 4 dni opracują plan naprawczy, który w efektywny sposób przyczyni się do poprawy jakości PM.

Elektroniczny urząd – aktualny BIP i nowe usługi na platformie ePUAP

W ścisłej współpracy z osobą odpowiedzialną za aktualizację danych w Biuletynie Informacji Publicznych dokonana zostanie analiza BIP i opracowana procedura aktualizacji danych. Analizie zostaną poddane możliwości świadczenia niektórych usług drogą elektroniczną. Jedna lub dwie osoby zostaną przeszkolone z zakresu współpracy z ePUAP i rejestrowania usług. W ramach wdrożenia zaplanowanych w Projekcie działań Urząd otrzyma pomoc doradczą w w/w zakresie (6dni). Efektem będzie zarejestrowanie minimum jednej e-usługi w ePUAP oraz systemowe aktualizowanie informacji w BIP.





O NAS

Związek Powiatów Polskich



Liderem jest Związek Powiatów Polskich, który skupia ponad 300 powiatów i miast na prawach powiatu. Związek realizował szereg projektów ukierunkowanych na rozwój samorządu lokalnego: Sieć internetowa jednostek samorządu terytorialnego, Platforma e-Dialog w ramach IW EQUAL, SELP, Polski sołtys w Unii Europejskiej, Polski rolnik w Unii Europejskiej, Model Partnerstwa Lokalnego, Projekt Programu Rozwoju Instytucjonalnego, Krakowska Inicjatywa na rzecz Gospodarki Społecznej – COGITO w ramach IW EQUAL, Powiaty i gminy otwarte na fundusze strukturalne, II Europejska Konferencja Samorządowych Specjalistów ds. Energii, Ranking Powiatów i Gmin, Lider Zarządzania w Samorządzie Lokalnym, Liga Inicjatyw Powiatowych a także ważny w tej materii projekt „ISO dla Obszarów Metropolitalnych” był to projekt szkoleniowy wdrażający System Zarządzania Jakością według normy ISO 9000:2008 pozwalający na usprawnienia organizacyjne w pracy samorządów.

MADE Małopolska Agencja Doradczo – Edukacyjna sp. z o. o.



MADE jest jedyną organizacją w Polsce rekomendowaną przez 10 jednostek certyfikacyjnych w zakresie wdrażania Systemów Zarządzania wg norm ISO. Doświadczenie MADE.pl to 180 wdrożonych i certyfikowanych systemów zarządzania, 15 000 przeszkolonych osób i 140 przedsiębiorstw, które otrzymały pomoc z funduszy europejskich. MADE.pl była akredytowanym wykonawcą w programach doradczych refinansowanych ze środków UE: PHARE 2000, PHARE 2002, SPO WKP 2.1, RPO. Za osiągnięcia na polu doradztwa jakościowego w 2003 r. uzyskała przez TÜV Rheinland Polska tytuł Konsultant Roku oraz Nagrodę Srebrny TÜV Partner w 2006 r.

