



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Konferencja otwierająca realizację

Projektu

„Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”,

współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

zgodnie z umową nr UDA - POKL. 05.02.01.-00-362/08-00 z dnia 8 grudnia 2009 r.



Brzeg



Głucholazy



Kędzierzyn-
Koźle



Kornowac



Krzyżanowice



Pietrowice
Wielkie



Pszów



Racibórz



Radlin



Rydułtowy



Powiat
Brzeski



Powiat
Raciborski

Kędzierzyn-Koźle, 15 stycznia 2010 r.

Okres realizacji projektu: 1. 11. 2008 r. - 31.12.2012 r.

Wartość projektu: 4 476 596 zł.

Kwota dofinansowania: 4 350 516 zł.

Wkład własny Partnerów: 126 080 zł.

**Wsparcie w ramach Projektu kierowane jest do
12 urzędów Partnerów:**

- zatrudniających łącznie 1169 pracowników,
- obsługujących 353 764 mieszkańców,
- działających na obszarze 1760 km²
- w obrębie województw opolskiego i śląskiego.

Projekt realizują w Partnerstwie:

Partner Wiodący- Lider Projektu:

Miasto Kędzierzyn-Koźle



w imieniu którego działa **Prezydent Miasta Kędzierzyn-Koźle – Wiesław Fąfara;**

Partnerzy Projektu:

Miasto Brzeg



w imieniu którego działa **Burmistrz Miasta Brzeg – Wojciech Huczyński**

Miasto Głuchołazy



w imieniu którego działa **Burmistrz Głuchołaz – Edward Szupryczyński**

Gmina Kornowac



w imieniu którego działa **Wójt Gminy Kornowac – Józef Stukator**;

Gmina Krzyżanowice



w imieniu którego działa **Wójt Gminy Krzyżanowice – Leonard Fulneczek**

Gmina Pietrowice Wielkie



w imieniu którego działa **Wójt Gminy Pietrowice Wielkie - Andrzej Wawrzynek**

Miasto Pszów



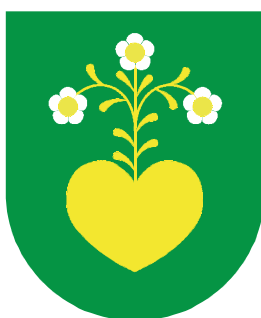
w imieniu którego działa **Burmistrz Miasta Pszów - Marek Havel**

Miasto Racibórz



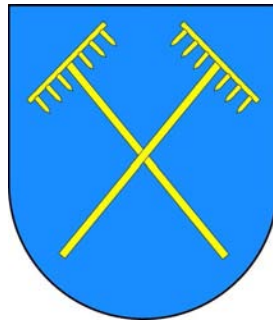
w imieniu którego działa **Prezydent Miasta Racibórz – Mirosław Lenk**

Miasto Radlin



w imieniu którego działa **Burmistrz Miasta Radlin – Barbara Magiera**

Miasto Rydułtowy



w imieniu której działa **Burmistrz Miasta Rydułtowy – Kornelia Newy**

Powiat Brzeski



w imieniu którego działają: - **Starosta Brzeski – Maciej Stefański**
- **Wicestarosta Brzeski – Ryszard Jończyk**

Powiat Raciborski



w imieniu którego działają: - **Starosta Raciborski – Adam Hajduk,**
- **Członek Zarządu Powiatu Raciborskiego – Norbert Parys**

Kalendarium

Luty 2008 r. - złożenie przez Partnerów wstępnych deklaracji współdziałania w zakresie przygotowania Projektu.

Marzec – Kwiecień 2008 r. - dokonanie przez zespół przedstawicieli Partnerów rozpoznania problemów i analizy potrzeb oraz sformułowanie celu ogólnego i celów szczegółowych Projektu.

Maj – czerwiec 2008 r. – podjęcie przez organy stanowiące 12 Partnerów uchwał w sprawie wyrażenia woli współdziałania z innymi jednostkami samorządu terytorialnego w zakresie przygotowania projektu, sporządzenia i złożenia wniosku o jego dofinansowanie oraz realizacji tego projektu w przypadku otrzymania dofinansowania.

27 czerwca 2008 r. - podpisanie przez organy wykonawcze 12 Partnerów porozumienia o współdziałaniu w zakresie przygotowania projektu oraz sporządzenia i złożenia wniosku o jego dofinansowanie.



4 sierpnia 2008 r. – złożenie wniosku o dofinansowanie Projektu w ramach konkursu 3/POKL 5.2.1/2008.

12 czerwca 2009 r. – rekomendacja dofinansowania Projektu przez Komisję Oceny Projektów działającej przy Instytucji Pośredniczącej II stopnia - Ministerstwie Spraw Wewnętrznych i Administracji.

8 lipca 2009 r. – negocjacje szczegółowych warunków realizacji Projektu przez Partnera Wiodącego – Lidera Projektu oraz Instytucji Pośredniczącej II stopnia - Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji.

4 września 2009 r. – podpisanie umowy partnerstwa na rzecz realizacji Projektu przez organy wykonawcze Partnerów.

8 grudnia 2009 r. – podpisanie umowy o dofinansowanie Projektu przez działającego w imieniu Partnera Wiodącego – Lidera Projektu Prezydenta Miasta Kędzierzyn-Koźle oraz Instytucję Pośredniczącą II stopnia - Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji .

8 - 31 grudnia 2009 r. – zorganizowanie systemu zarządzania i finansowania Projektu.

15 stycznia 2010 r. – konferencja otwierająca realizację Projektu..

I. Rozpoznanie problemów

Założenie: dla osiągnięcia optymalnej jakości wykonania zadań publicznych przez jednostki samorządu terytorialnego niezbędne jest sprawne i efektywne zarządzanie procesami realizacji tych zadań przez urzędy obsługujące mieszkańców oraz organy tych jednostek.

Źródło danych : przeprowadzone w urzędach Partnerów analizy treści odwołań i zażaleń składanych przez strony w postępowaniu administracyjnym, skarg i wniosków składanych przez interesantów, wyników kontroli zewnętrznych oraz audytów i kontroli wewnętrznych, wyników badań poziomu zadowolenia interesantów.

Problemy obniżające sprawność i efektywność zarządzania procesami realizacji zadań publicznych jednostek samorządu terytorialnego przez urzędy obsługujące mieszkańców oraz organy wszystkich Partnerów:

- zbyt długi czas otrzymywania przez stanowiska pracy komunikatów wewnętrznych oraz informacji o treści poleceń i dokumentów,
- zbyt mała liczba usług objętych możliwością świadczenia drogą elektroniczną,
- nieskuteczne określanie potrzeb klientów i niewystarczająca jakość narzędzi mierzenia satysfakcji klientów,
- niezadowalająca jakość narzędzi zarządzania zasobami ludzkimi w zakresie mierzenia satysfakcji pracowników oraz wartościowania stanowisk pracy,
- niewystarczająca liczba usług objętych skutecznym nadzorem w postaci zarządzania ryzykiem oraz zarządzania jakością,

niewystarczający poziom wiedzy i umiejętności pracowników w zakresie zarządzania realizacją zadań jednostki samorządu terytorialnego.

II. Sformułowanie celów na podstawie analizy potrzeb

Celu Ogólny Projektu

Zapewnienie optymalnej jakości wykonywania zadań publicznych jednostek samorządu terytorialnego poprzez usprawnienie zarządzania procesami ich realizacji przez urzędy projektodawców.

Cele szczegółowe projektu

- 1) usprawnienie komunikacji wewnętrznej i obiegu dokumentów poprzez wdrożenie optymalnych modeli tych procesów, w tym skrócenie czasu otrzymywania przez stanowiska pracy komunikatów wewnętrznych oraz informacji o treści poleceń i dokumentów oraz zwiększenie liczby usług objętych możliwością świadczenia drogą elektroniczną;
- 2) poprawa skuteczności określania potrzeb klientów poprzez wdrożenie optymalnych modeli mierzenia satysfakcji klientów;
- 3) podniesienie efektywności zarządzania zasobami ludzkimi poprzez wdrożenie optymalnych modeli mierzenia satysfakcji pracowników i wartościowania stanowisk pracy;
- 4) zwiększenie liczby usług objętych skutecznym nadzorem poprzez wdrożenie optymalnych modeli zarządzania ryzykiem oraz zarządzania jakością;
- 5) podniesienie poziomu wiedzy i umiejętności pracowników zatrudnionych na stanowiskach urzędniczych i pomocniczych w zakresie stosowania objętych projektem optymalnych modeli, procedur, metod oraz informatycznych narzędzi zarządzania procesami realizacji zadań jednostki samorządu terytorialnego;

we wszystkich urzędach projektodawców - Partnerów Projektu.

Cele projektu są zgodne z:

- celem głównym oraz 5 celem strategicznym Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki
- pierwszym celem horyzontalnym Narodowych Strategicznych Ram Odniesienia,
- założeniami wytycznej 1.3.4 Strategicznych Wytycznych Wspólnoty na lata 2007-2013,
- celami Strategii Lizbońskiej,
- politykami horyzontalnymi Unii Europejskiej w zakresie równości szans oraz rozwoju regionalnego.

III. Zadania objęte Projektem

Liczba zadań projektu **10**

W tym:

zadania merytoryczne **nr 3 - 9**

zadania organizacyjne i promocyjne **nr 1, 2 i 10**

IV. Zadania merytoryczne objęte Projektem.

Metodologia realizacji zadań merytorycznych (3-9)

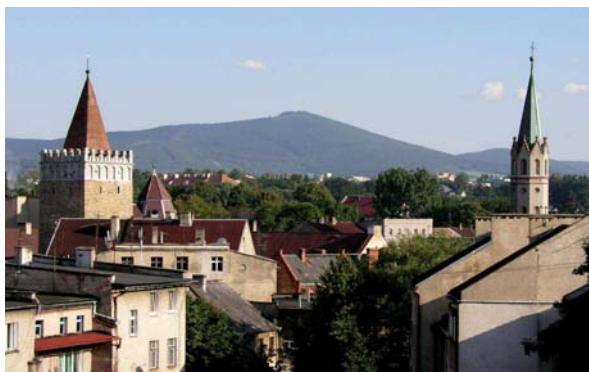
- **zlecenie analizy** normatywnych, organizacyjnych oraz informatycznych wymagań wobec procesu objętego danym zadaniem,
- **zlecenie badań** prawidłowości i efektywności modeli, procedur, metod oraz narzędzi zarządzania procesem objętym danym zadaniem w urzędach beneficjentów,
- **zlecenie ekspertyzy** wskazującej optymalne modele, procedury, metody oraz informatyczne narzędzia zarządzania procesem objętym danym zadaniem w urzędach beneficjentów,
- **przeprowadzenie szkoleń pracowników** urzędów beneficjentów w zakresie optymalnych modeli, procedur, metod oraz informatycznych narzędzi zarządzania procesem objętym danym zadaniem w urzędach beneficjentów,
- **zlecenie doradztwa (w tym niezależnej ewaluacji) we wdrożeniu** procedur i metod wchodzących w skład optymalnego modelu procesu objętego danym zadaniem w urzędach beneficjentów,
- **zamówienie dostawy i instalacji informatycznych narzędzi** zarządzania procesem objętym danym zadaniem w urzędach beneficjentów,
- **wdrożenie optymalnych modeli (opracowanie, standaryzacja, korekta) procedur, metod, rozwiązań organizacyjnych** zarządzania procesem objętym danym zadaniem oraz ich integracja z informatycznymi narzędziami,
- **opracowanie i publikacja instrukcji stosowania optymalnych modeli oraz informatycznych narzędzi** zarządzania procesem objętym danym zadaniem w urzędach Partnerów (z wyjątkiem zadania 9 obejmującego sporządzenie dokumentacji systemu),
- **przeprowadzenie audytu certyfikacyjnego zgodności z normą PN - EN ISO 9001 : 2001** nowych lub rozbudowanych systemów zarządzania jakością w urzędach Partnerów **(w zadaniu 9)**.

Wykonanie usług i dostaw w celu realizacji zadań merytorycznych (3-9) zostanie powierzone wykonawcom w trybie i na zasadach określonych w przepisach prawa zamówień publicznych.

Charakterystyka zadań merytorycznych

Rok 2010

Zadanie 3



Głuchołazy



Głuchołazy



Głuchołazy



Głuchołazy

Wdrożenie optymalnych modeli, procedur, metod oraz informatycznych narzędzi komunikacji wewnętrznej w 12 urzędach Partnerów

**Koordinacja i konsultacja merytoryczna:
Miasto Głuchołazy i Miasto Pszów**

Wartość zadania – 410 700 zł

Oczekiwane produkty

Analiza, badanie, ekspertyza, szkolenie i wdrożenie oraz instrukcja stosowania optymalnego modelu komunikacji wewnętrznej, z uwzględnieniem celowości i efektywności wykorzystania informatycznych narzędzi typu:

- intranet,
- elektroniczne aktywne formularze poleceń,
- elektroniczne formularze sprawozdań z wykonania zadań i poleceń,
- elektroniczna tablica ogłoszeń,
- tele - video- konferencje,
- wewnętrzne elektroniczne głosowe kanały komunikacyjne ,
- wewnętrzny elektroniczny biuletyn informacyjny,
- elektroniczny system informacji o aktach kierownictwa wewnętrznego,
- newsletter.



Pszów



Pszów



Pszów



Pszów

Oczekiwane rezultaty twarde

- Zwiększenie o co najmniej 20 % liczby stanowisk pracy otrzymujących w krótszym czasie komunikaty wewnętrzne oraz informacje o treści dokumentów,
- Osiągnięcie pozytywnych wyników w sprawdzianach kończących szkolenia służące podniesieniu poziomu wiedzy i umiejętności oraz zapoznaniu się z instrukcją stosowania optymalnego modelu, procedur, metod oraz informatycznych narzędzi komunikacji wewnętrznej stosowanych na zajmowanych stanowiskach pracy przez 70% uczestniczących w szkoleniach 1083 pracowników.

Oczekiwane rezultaty miękkie

zwiększenie o 20 % liczby badanych pracowników zatrudnionych na stanowiskach kierowniczych, wskazujących na:

- usprawnienie komunikacji wewnętrznej,
- podniesienie poziomu wiedzy i umiejętności pracowników w zakresie stosowania optymalnego modelu, procedur, metod oraz informatycznych narzędzi komunikacji wewnętrznej

Rok 2010

Zadanie 4



Radlin



Radlin



Radlin



Radlin

Wdrożenie optymalnych modeli oraz 4 nowych lub modyfikacja i doskonalenie 7 istniejących systemów elektronicznego obiegu dokumentów w urzędach beneficjentów.

**Koordinacja i konsultacja merytoryczna
Miasto Radlin i Miasto Rydułtowy**

Wartość zadania - 865 150 zł

Oczekiwane produkty

Analiza, badanie, ekspertyza, szkolenie i wdrożenie oraz instrukcja stosowania optymalnego modelu elektronicznego obiegu dokumentów, z uwzględnieniem efektywności wykorzystania informatycznych narzędzi typu:

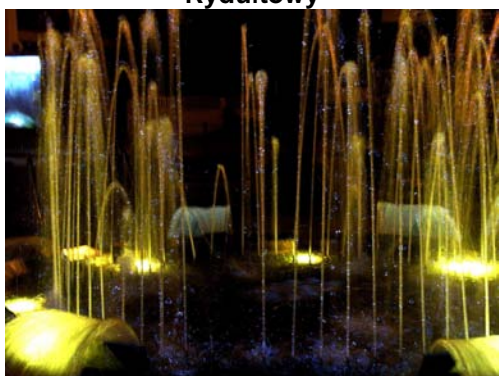
- elektroniczna skrzynka podawcza,
- urzędowe poświadczenie odbioru dokumentu elektronicznego,
- elektroniczne biuro obsługi interesanta,
- elektroniczne formularze załatwiania spraw,
- bezpieczny system informacji o stanie załatwiania spraw,
- interaktywny system udostępniania informacji publicznej,
- system elektronicznego zarządzania sprawami i dokumentami oraz archiwizowania dokumentów, powiązany z podmiotową stroną BIP.



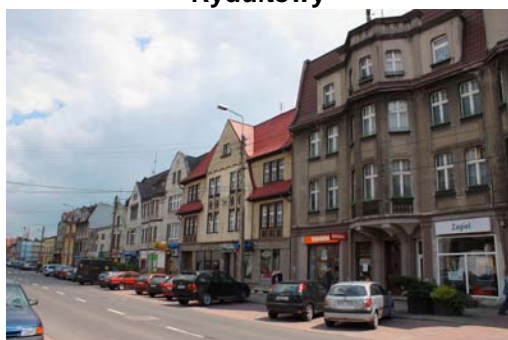
Rydułtowy



Rydułtowy



Rydułtowy



Rydułtowy

Oczekiwane rezultaty twarde

- zwiększenie o co najmniej 20 % liczby usług objętych możliwością świadczenia drogą elektroniczną,
- osiągnięcie pozytywnych wyników w sprawdzianach kończących szkolenia służące podniesieniu poziomu wiedzy i umiejętności oraz zapoznaniu się z instrukcją stosowania optymalnego modelu, procedur, metod oraz narzędzi elektronicznego obiegu dokumentów stosowanych na zajmowanych stanowiskach pracy przez 70 % uczestniczących w szkoleniach 1083 pracowników.

Oczekiwane rezultaty miękkie

zwiększenie o 20 % liczby badanych pracowników zatrudnionych na stanowiskach kierowniczych, wskazujących na:

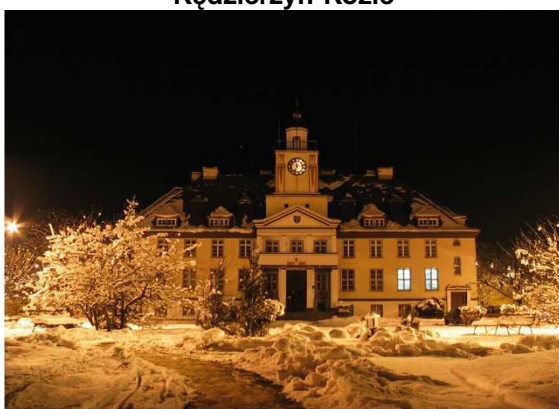
- usprawnienie obiegu dokumentów,
- podniesienie poziomu wiedzy i umiejętności pracowników w zakresie stosowania optymalnego modelu, procedur, metod oraz narzędzi elektronicznego obiegu dokumentów

Rok 2010

Zadanie 6



Kędzierzyn-Koźle



Kędzierzyn-Koźle



Kędzierzyn-Koźle



Kędzierzyn-Koźle

Wdrożenie optymalnych modeli, procedur, metod oraz informatycznych narzędzi mierzenia satysfakcji klientów w 12 urzędach beneficjentów

**Koordinacja i konsultacja merytoryczna
Miasto Kędzierzyn-Koźle i Gmina
Pietrowice Wielkie**

Wartość zadania – 400 450 zł

Oczekiwane produkty

Analiza, badanie, ekspertyza, szkolenie i wdrożenie oraz instrukcja stosowania optymalnego modelu mierzenia satysfakcji klientów, z uwzględnieniem celowości i efektywności wykorzystania informatycznych narzędzi typu :

- elektroniczne formularze :
 - sondaży,
 - ankiet,
 - konsultacji społecznych,na stronie internetowej urzędu
- interaktywny elektroniczny kwestionariusz pomiaru zadowolenia klienta na stronie internetowej urzędu,
- zewnętrzna elektroniczna skrzynka skarg i wniosków na stronie internetowej urzędu,
- zewnętrzne elektroniczne głosowe kanały komunikacyjne za pośrednictwem strony internetowej urzędu.



Pietrowice Wielkie



Pietrowice Wielkie



Pietrowice Wielkie



Pietrowice Wielkie

Oczekiwane rezultaty twarde

- zwiększenie o co najmniej 20 % liczby usług objętych pomiarem satysfakcji klientów,
- osiągnięcie pozytywnych wyników w sprawdzianach kończących szkolenia służące podniesieniu poziomu wiedzy i umiejętności oraz zapoznaniu się z instrukcją stosowania optymalnego modelu, procedur, metod oraz informatycznych narzędzi mierzenia satysfakcji klientów stosowanych na zajmowanych stanowiskach pracy przez 70 % uczestniczących w szkoleniach 1083 pracowników.

Oczekiwany rezultat miękki

Wskazanie przez co najmniej 50 % badanych klientów urzędów na poprawę skuteczności określania potrzeb klientów.

Rok 2011

Zadanie 7



Powiat Raciborski



Powiat Raciborski



Powiat Raciborski



Powiat Raciborski

Wdrożenie optymalnych modeli, procedur, metod oraz informatycznych narzędzi mierzenia satysfakcji pracowników w 12 urzędach beneficjentów

**Koordinacja i konsultacja merytoryczna
Powiat Raciborski i Gmina Kornowac**

Wartość zadania – 239 000 zł

Oczekiwane produkty

Analizy, badania, ekspertyzy, szkolenia i wdrożenie oraz instrukcja stosowania optymalnego modelu mierzenia satysfakcji pracowników, z uwzględnieniem celowości i efektywności wykorzystania informatycznych narzędzi typu:

- interaktywny kwestionariusz pomiaru satysfakcji pracowników w sieci wewnętrznej urzędu,
- wewnętrzna elektroniczna skrzynka skarg i wniosków w sieci wewnętrznej urzędu.

Oczekiwane rezultaty twarde

- objęcie co najmniej 80 % stanowisk urzędniczych i pomocniczych wdrożonymi metodami pomiaru satysfakcji pracowników,



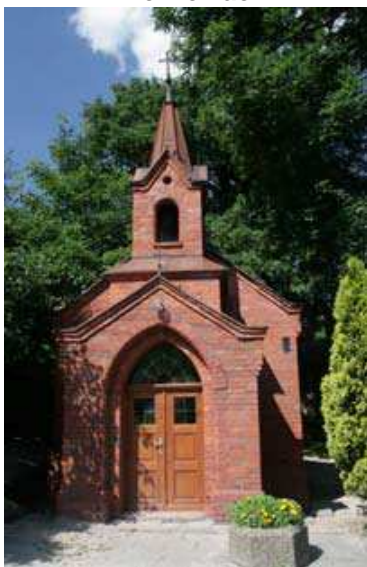
Kornowac



Kornowac



Kornowac



Kornowac

- osiągnięcie pozytywnych wyników w sprawdzianach kończących szkolenia służące podniesieniu poziomu wiedzy i umiejętności oraz zapoznaniu się z instrukcjami stosowania optymalnego modelu, procedur, metod oraz informatycznych narzędzi mierzenia satysfakcji pracowników stosowanych na zajmowanych stanowiskach pracy przez 70 % uczestniczących w szkoleniach 205 pracowników.

Oczekiwane rezultaty miękkie

zwiększenie o 20 % liczby badanych pracowników zatrudnionych na stanowiskach kierowniczych, wskazujących w badaniu expost na:

- podniesienie efektywności zarządzania zasobami ludzkimi,
- podniesienie poziomu wiedzy i umiejętności pracowników w zakresie stosowania optymalnego modelu, procedur, metod oraz informatycznych narzędzi pomiaru satysfakcji pracowników

Rok 2011

Zadanie 8



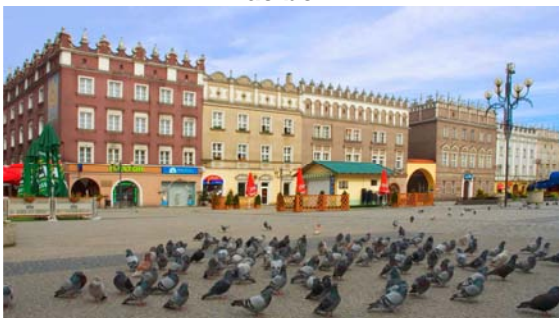
Racibórz



Racibórz



Racibórz



Racibórz

Wdrożenie optymalnych modeli, procedur, metod oraz informatycznych narzędzi wartościowania stanowisk pracy w 12 urzędach beneficjentów

**Koordinacja i konsultacja merytoryczna:
Miasto Racibórz i Gmina Krzyżanowice**

Wartość zadania – 370 000 zł

Oczekiwane produkty

Analizy, badania, ekspertyzy, szkolenia i wdrożenie oraz instrukcja stosowania optymalnego modelu wartościowania stanowisk pracy, z uwzględnieniem celowości i efektywności wykorzystania informatycznych narzędzi typu:

- elektroniczne matryce opisów stanowisk pracy,
- elektroniczne skale wartościowania stanowisk pracy,
- elektroniczne formularze ocen kwalifikacyjnych pracowników powiązane z bazą danych opisowych o charakterystyce i wymaganiach stanowiskowych.



Krzyżanowice



Krzyżanowice



Krzyżanowice



Krzyżanowice

Oczekiwane rezultaty twarde

- objęcie co najmniej 80 % stanowisk urzędniczych i pomocniczych wdrożonymi metodami wartościowania pracy,
- osiągnięcie pozytywnych wyników w sprawdzianach kończących szkolenia służące podniesieniu poziomu wiedzy i umiejętności oraz zapoznaniu się z instrukcją stosowania optymalnego modelu, procedur, metod oraz informatycznych narzędzi wartościowania pracy stosowanych na zajmowanych stanowiskach pracy przez 70 % uczestniczących w szkoleniach 1083 pracowników.

Oczekiwane rezultaty miękkie

Zwiększenie o 20 % liczby badanych pracowników zatrudnionych na stanowiskach kierowniczych, wskazujących w badaniu ex-post na :

- podniesienie efektywności zarządzania zasobami ludzkimi
- podniesienie poziomu wiedzy i umiejętności pracowników w zakresie stosowania optymalnego modelu, procedur, metod oraz informatycznych narzędzi wartościowania stanowisk pracy.

Lata 2011- 2012

Zadanie 5



Powiat Brzeski

wdrożenie optymalnych modeli, procedur, metod oraz informatycznych narzędzi zarządzania ryzykiem w 12 urzędach beneficjentów

Koordinacja i konsultacja merytoryczna

Powiat Brzeski i Miasto Brzeg



Powiat Brzeski

Wartość zadania – 279 000 zł

Oczekiwane produkty



Powiat Brzeski

Analizy, badania, ekspertyzy, szkolenia i wdrożenie oraz instrukcja stosowania optymalnego modelu zarządzania ryzykiem, z uwzględnieniem celowości i efektywności wykorzystania narzędzi informatycznych typu:

- elektroniczny formularze identyfikacji i analizy ryzyka,
- elektroniczny zbiór informacji o istotnych ryzykach.



Powiat Brzeski



Brzeg



Brzeg



Brzeg



Brzeg

Oczekiwane rezultaty twarde

zwiększenie o co najmniej 20 % liczby usług objętych systemem zarządzania ryzykiem

osiągnięcie pozytywnych wyników w sprawdzianach kończących szkolenia służące podniesieniu poziomu wiedzy i umiejętności oraz zapoznaniu się z instrukcją stosowania optymalnego modelu, procedur, metod oraz informatycznych narzędzi zarządzania ryzykiem przez 70 % uczestniczących w szkoleniach 205 pracowników.

Oczekiwane rezultaty miękkie

Zwiększenie o 20 % liczby badanych pracowników zatrudnionych na stanowiskach kierowniczych, wskazujących w badaniu ex-post na :

- zwiększenie skuteczności nadzoru realizacji usług.
- podniesienie poziomu wiedzy i umiejętności pracowników w zakresie stosowania optymalnego modelu, procedur, metod oraz informatycznych narzędzi zarządzania ryzykiem

Lata 2011- 2012

Zadanie 9



Kędzierzyn-Koźle



Kędzierzyn-Koźle



Kędzierzyn-Koźle



Kędzierzyn-Koźle

Wdrożenie nowych systemów zarządzania jakością zgodnych z PN-EN ISO 9001:2001 w 9 urzędach beneficjentów lub rozwój i doskonalenie istniejących w 3 urzędach beneficjentów .

**Koordinacja i konsultacja merytoryczna
Miasto Kędzierzyn-Koźle i Miasto Racibórz**

Wartość zadania – 708 700 zł

Oczekiwane produkty

Analizy, badania, ekspertyzy, szkolenia i wdrożenie oraz dokumentacja systemowa optymalnego modelu zarządzania jakością, z uwzględnieniem celowości i efektywności wykorzystania informatycznych narzędzi typu:

- elektroniczna księga jakości,
- elektroniczne tabele procesów i procedur,
- elektroniczne karty opisu procedur z interaktywnymi formularzami służącymi załatwianiu spraw w urzędzie.



Racibórz



Racibórz



Racibórz



Racibórz

Oczekiwane rezultaty twarde :

- potwierdzenie certyfikatem zewnętrznym wdrożenie w 9 urzędach nowych oraz w 3 urzędach modyfikacji systemów zarządzania jakością,
- osiągnięcie pozytywnych wyników w sprawdzianach kończących szkolenia służące podniesieniu poziomu wiedzy i umiejętności oraz zapoznaniu się z dokumentacją systemową optymalnego modelu, procedur, metod oraz informatycznych narzędzi zarządzania jakością stosowanych na zajmowanych stanowiskach pracy przez 70 % uczestniczących w szkoleniach 1083 pracowników.

Oczekiwane rezultaty miękkie

Zwiększenie o 20 % liczby badanych pracowników zatrudnionych na stanowiskach kierowniczych, wskazujących w badaniu ex-post na zwiększenie:

- skuteczności nadzoru realizacji usług w ramach systemu zarządzania jakością,
- podniesienie poziomu wiedzy i umiejętności pracowników w zakresie stosowania objętych projektem optymalnego modelu, procedur, metod oraz informatycznych narzędzi zarządzania jakością.

V. Pomiar rezultatów i potwierdzenie uzyskania produktów Projektu

Rezultaty twarde i miękkie Projektu

Będą monitorowane i mierzone za pomocą badań ewaluacyjnych przeprowadzonych:

- przed (ex ante),
- w trakcie (on- going),
- po zakończeniu (ex post) realizacji określonego zadania projektu,

Metody pomiaru:

1) kwestionariusz oceny przez pracowników urzędów Partnerów:

- sprawności komunikacji wewnętrznej i (elektronicznego) obiegu dokumentów,
- efektywności zarządzania zasobami ludzkimi (badania satysfakcji pracowników i wartościowania stanowisk pracy),
- skuteczności nadzoru realizacji usług,
- poziomu wiedzy i umiejętności pracowników zatrudnionych na stanowiskach urzędniczych i pomocniczych w zakresie stosowania optymalnych modeli, procedur, metod oraz informatycznych narzędzi zarządzania procesami realizacji zadań JST;

2) ankieta skuteczności określania potrzeb klientów w urzędach beneficjentów (adresowana do klientów Urzędów).

Zarówno twarde jak i miękkie rezultaty są ściśle powiązane z celami szczegółowymi projektu, toteż ich osiągnięcie bezpośrednio wpłynie na realizację celu głównego projektu, a mianowicie zapewnienie optymalnej jakości wykonywania zadań publicznych jednostki samorządu terytorialnego poprzez usprawnienie zarządzania procesami ich realizacji przez urzędy projektodawców.

Produkty Projektu

Potwierdzenie uzyskania produktów potwierdzone zostanie protokołami odbioru podpisanymi przez uprawnionych przedstawicieli Partnerów.

- 7 analiz normatywnych, organizacyjnych oraz informatycznych wymagań wobec procesów objętych usprawnieniami wdrażanymi w ramach projektu,
- 7 wyników badań prawidłowości oraz efektywności modeli, procedur, metod i narzędzi realizacji procesów objętych usprawnieniami wdrażanymi w ramach projektu,
- 7 ekspertyz dotyczących optymalnych modeli, procedur, metod i narzędzi realizacji procesów objętych usprawnieniami wdrażanymi w ramach projektu,
- 7 wdrożeń optymalnych modeli procedur, metod i oraz 7 informatycznych narzędzi realizacji procesów objętych usprawnieniami wdrażanymi w ramach projektu ,
- publikacja 7 grup instrukcji stosowania optymalnych modeli oraz informatycznych narzędzi realizacji procesów objętych usprawnieniami wdrażanymi w ramach projektu,

a mianowicie komunikacji wewnętrznej, elektronicznego obiegu dokumentów, zarządzania ryzykiem, mierzenia satysfakcji klientów i pracowników urzędów, wartościowania stanowisk pracy oraz systemu zarządzania jakością zgodnego z normą ISO.

Uzyskanie produktów potwierdzone zostanie protokołami odbioru podpisanymi przez uprawnionych przedstawicieli beneficjentów.

VI. Zadania organizacyjne i promocyjne (1,2,10)

Lata 2009 – 2012

zadanie 1

Zarządzanie projektem

Odpowiedzialny: **Partner Wiodący – Lider Projektu Miasto Kędzierzyn-Koźle przy współpracy Partnerów**

- Kierowanie projektem i koordynacja jego realizacji
- Prowadzenie wyodrębnionego rachunku bankowego Projektu
- Prowadzenie postępowań o udzielenie zamówień publicznych Projektu
- Obsługa organizacyjno- logistyczna Projektu
- Obsługa finansowo- księgową Projektu
- Obsługa informatyczna Projektu
- Monitoring i rozliczanie dotacji

Wartość zadania – 773 980 zł

Lata 2009 – 2012

zadanie 2

Promocja projektu

Odpowiedzialny: **Partner Wiodący – Lider Projektu Miasto Kędzierzyn-Koźle przy współpracy Partnerów**

- Utworzenie i prowadzenie na portalu lidera zakładki z informacjami o projekcie z linkami do portali partnerów,
- Umieszczenie w urzędach beneficjentów tablic informacyjnych i rollbannerów,
- Zakupienie dla uczestników szkoleń materiałów szkoleniowych z logotypem projektu,
- Opracowanie i druk folderu informacyjnego,
- Zorganizowanie 2 konferencji : otwierającej i zamykającej projekt,

informujących o celach i źródłach finansowania projektu.

Wartość zadania – 57 745 zł.

Rok 2010
zadanie 10

Wkład własny

Odpowiedzialni: **Partner Wiodący – Lider Projektu Miasto Kędzierzyn-Koźle i Partnerzy**

Wkład własny zostanie wniesiony w 2010 r. w formie wynagrodzeń 788 pracowników zatrudnionych na stanowiskach urzędniczych i pomocniczych uczestniczących w szkoleniach średnio przez 8 godzin.

Wartość zadania $126\ 080\ \text{zł} = 788 \times 8\ \text{godz.} \times 20\ \text{zł brutto}$

VII. Zasady współpracy w celu realizacji Projektu.

Partner Wiodący – Lider Projektu zarządza Projektem w ścisłej współpracy z pozostałymi Partnerami, na zasadach określonych w umowie partnerstwa na rzecz realizacji Projektu, zawartej w dniu 4 września 2009 r.

Rada Partnerstwa – podejmuje decyzje strategiczne , dotyczące :

- określenia celów Projektu i sposobu ich realizacji;
- zakresu przedmiotowego i harmonogramu działań realizowanych w ramach Projektu;
- budżetu Projektu, planu finansowego w podziale na Partnerów oraz harmonogramu rzeczowo – finansowego realizacji Projektu;
- zasad zarządzania Projektem.

W skład Rady Partnerstwa wchodzi Starostowie, Prezydenci, Burmistrzowie i Wójtowie reprezentujący poszczególnych Partnerów.

Partner Wiodący – Lider Projektu reprezentuje Partnerów przed Instytucją Pośredniczącą II stopnia oraz w pozostałych stosunkach zewnętrznych i podejmuje decyzje wykonawcze, związane z bieżącym zarządzaniem Projektem, przy pomocy **Zespołu Zarządzającego** w składzie:

- **kierownik projektu** – odpowiedzialny za organizację całego projektu, prawidłowość i terminowość realizacji wszystkich zadań ujętych w projekcie, nadzorowanie pracy pozostałych członków zespołu zarządzającego;
- **12 lokalnych koordynatorów Projektu** (po 1 pracowniku każdego Partnera) odpowiedzialnych za realizację wszystkich zadań projektu w poszczególnych urzędach Partnerów oraz nadzór nad wykonaniem obowiązków powierzonych konsultantom ds. realizacji poszczególnych zadań projektu;
- **14 konsultantów ds. realizacji poszczególnych zadań Projektu** (po 2 pracowników urzędów miast Kędzierzyn-Koźle i Racibórz oraz po 1 pracowniku pozostałych partnerów), odpowiedzialnych za opracowanie merytorycznego opisu działań oraz przygotowanie we współpracy ze specjalistą ds. zamówień publicznych SIWZ na dostawy i usługi w ramach realizacji poszczególnych zadań;

- **specjalista ds. obsługi finansowo-księgowej Projektu** - odpowiedzialny za nadzór nad realizacją budżetu, prowadzenie rachunkowości projektu, w tym wyodrębnionej ewidencji wydatków na potrzeby projektu, pozostaje w ścisłym kontakcie z kierownikiem projektu oraz specjalistą ds. monitoringu, ewaluacji i rozliczania dotacji;
- **specjalista ds. zamówień publicznych Projektu** – odpowiedzialny za przygotowanie i przeprowadzenie we współpracy z konsultantami ds. realizacji poszczególnych zadań postępowań o udzielenie zamówień na dostawy i usługi, nadzór prawidłowości ich wykonania oraz sprawozdawczość z zakresu udzielonych zamówień;
- **specjalista ds. obsługi informatycznej Projektu** - odpowiedzialny za utrzymywanie i aktualizację internetowej strony projektu oraz informatyczne wsparcie realizacji wszystkich zadań, w szczególności w zakresie zamówień na dostawy i usługi o charakterze informatycznym;
- **specjalista ds. monitoringu, ewaluacji i rozliczania dotacji** - odpowiedzialny za monitorowanie i ewaluację rezultatów, rozliczanie dotacji oraz przygotowanie wniosków o płatność;
- **specjalista ds. obsługi organizacyjno-logistycznej Projektu**- odpowiedzialny za prowadzenie pełnej dokumentacji prawnej i technicznej projektu, terminarz szkoleń, kontakt z uczestnikami projektu.

Zespół Zarządzający:

- 1) przygotowuje projekty uchwał Rady Partnerstwa;
- 2) opracowuje projekty i realizuje decyzje wykonawcze Partnera Wiodącego – Lidera Projektu;
- 3) koordynuje i dokumentuje wszystkie działania związane z realizacją Projektu;
- 4) zapewnia komunikację i przepływ informacji między Partnerem Wiodącym – Liderem Projektu a pozostałymi Partnerami.