

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską 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”.

Konferencja zamykająca realizację

Projektu

„Sprawny Samorząd. Wdrażanie uprawnień 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



Głuchołazy



Kędzierzyn-
Koźle



Kornowac



Krzyżanowice



Pietrowice
Wielkie



Pszów



Racibórz



Radlin



Rydułtowy



Powiat
Brzeski



Powiat
Raciborski

Kędzierzyn-Koźle, 27 marca 2013 r.

I. Przedmiot, wartość i Partnerzy Projektu

Projekt Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, został zrealizowany w okresie 1.11. 2008 r. - 31.03.2013 r., zgodnie z umową o dofinansowanie nr UDA - POKL. 05.02.01.-00-362/08-00 podpisaną w dniu 8 grudnia 2009 r. przez Partnera Wiodącego - Lidera Projektu z Ministerstwem Spraw Wewnętrznych i Administracji (aktualnie Ministerstwem Administracji i Cyfryzacji) pełniącym funkcję Instytucji Pośredniczącej II stopnia dla Działania 5.2 Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.

Umowa o dofinansowanie Projektu objęła również refundację wydatków poniesionych przed datą jej podpisania, a mianowicie w okresie 1.11. 2008 r. – 07.12.2009 r.

Wartość pierwotna Projektu ustalona w umowie o dofinansowanie określona została na 4 476 596 zł., w tym kwota dofinansowania 4 350 516 zł. Wkład własny Partnerów ustalony został w wysokości 126 080 zł i został wniesiony w formie niepieniężnej, w postaci wartości czasu pracy pracowników zatrudnionych na stanowiskach urzędniczych i pomocniczych uczestniczących w szkoleniach.

W wyniku oszczędnego gospodarowania środkami Projektu wydatki dokonane w ramach realizacji Projektu zostały obniżone o 546 788,62 zł i wyniosły łącznie 3 929 807,38 zł, w tym kwota dofinansowania 3 803 727,38 zł.

Projekt zrealizowali Partnerzy, współdziałający w oparciu o umowę partnerstwa zawartą w dniu 4 września 2009 r.:

Partner Wiodący- Lider Projektu:

Miasto Kędzierzyn-Koźle



w imieniu którego działa **Prezydent Miasta Kędzierzyn-Koźle – Tomasz Wantuła;**

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 – Grzegorz Niestrój;**

Gmina Krzyżanowice



w imieniu którego działa **Wójt Gminy Krzyżanowice – Grzegorz Utracki**

Gmina Pietrowice Wielkie



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

Miasto Pszów



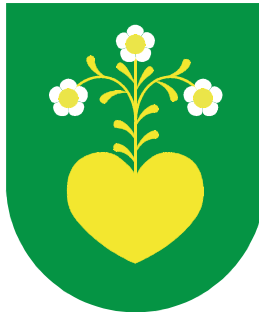
w imieniu którego działa **Burmistrz Miasta Pszów - Marek Hawel**

Miasto Racibórz



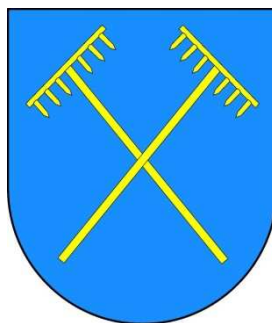
w imieniu którego działa **Prezydent Miasta Racibórz – Mirosław Lenk**

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 działa: - **Starosta Brzeski – Maciej Stefański**

Powiat Raciborski



w imieniu którego działa: - **Starosta Raciborski – Adam Hajduk,**

Wsparcie w ramach Projektu skierowane zostało do 12 urzędów Partnerów:

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

II. Cele Projektu

Ustalenie celów Projektu zostało poprzedzone rozpoznaniem problemów obniżających sprawność wykonania zadań publicznych jednostek samorządu terytorialnego przez urzędy Partnerów obsługujące mieszkańców oraz organy tych jednostek, do których zaliczono:

- zbyt długi czas otrzymywania przez stanowiska pracy komunikatów wewnętrznych oraz informacji o treści poleceń i dokumentów,
- zbyt małą liczbę usług objętych możliwością świadczenia drogą elektroniczną,
- nieskuteczne określanie potrzeb klientów i niewystarczającą jakość narzędzi mierzenia satysfakcji klientów,
- niezadowalająca jakość narzędzi zarządzania zasobami ludzkimi w zakresie mierzenia satysfakcji pracowników oraz wartościowania stanowisk pracy,
- niewystarczającą liczbę 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.

W wyniku rozpoznania problemów określono cele ogólne i szczegółowe Projektu, przewidziane do realizacji we wszystkich urzędach projektodawców - Partnerów Projektu.

Cel 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.

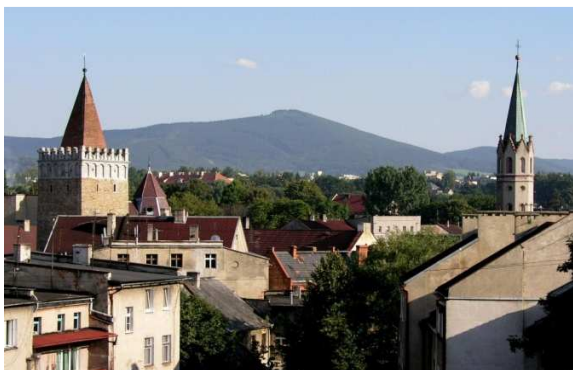
Metodologia realizacji zadań merytorycznych

Wszystkie zadania merytoryczne Projektu zrealizowano zgodnie z ustalonym trybem postępowania obejmującym każdorazowo:

- **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,
- **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 (w tym sporządzenie dokumentacji systemu zarządzania jakością),
- **przeprowadzenie audytu certyfikacyjnego zgodności z normą PN - EN ISO 9001: 2009** nowych lub rozbudowanych systemów zarządzania jakością w urzędach Partnerów.

Wykonanie usług i dostaw w celu realizacji zadań merytorycznych zostało powierzone wykonawcom w trybie i na zasadach określonych w przepisach prawa zamówień publicznych.

III. Zadania merytoryczne objęte Projektem



Głuchołazy



Głuchołazy



Głuchołazy



Głuchołazy

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

W ramach realizacji zadania wykonano prace o wartości 484 532,40 zł.

Koordinację i konsultację merytoryczną zapewniły Miasto Głuchołazy i Miasto Pszów

Realizacja zadania objęła:

- 1) wykonanie :
 - analizy normatywnych, organizacyjnych oraz informatycznych wymagań wobec komunikacji wewnętrznej,
 - badań prawidłowości i efektywności modeli, procedur, metod oraz narzędzi zarządzania komunikacją wewnętrzną w urzędach beneficjentów,
 - ekspertyzy wskazującej optymalne modele, procedury, metody oraz informatyczne narzędzia zarządzania komunikacją wewnętrzną w urzędach beneficjentów,
- 2) dostawę i instalację informatycznych narzędzi zarządzania komunikacją wewnętrzną w urzędach beneficjentów w postaci:
 - sieci Intranet, umożliwiającej szybkie udostępnianie treści dokumentów (oraz ich wzorów) oraz komunikatów wewnętrznych (zarządzeń i poleceń służbowych)
 - wewnętrznych elektronicznych komunikatorów głosowych umożliwiających zestawienie wideokonferencji;
- 3) wdrożenie optymalnych modeli procedur, metod i rozwiązań organizacyjnych zarządzania komunikacją wewnętrzną w urzędach beneficjentów oraz ich integracja z informatycznymi narzędziami wspomagającymi ten proces;
- 4) opracowanie i publikacja instrukcji stosowania optymalnych modeli oraz informatycznych



Pszów



Pszów



Pszów



Pszów

narzędzi zarządzania komunikacją wewnętrzną w urzędach beneficjentów;

- 5) przeprowadzenie szkoleń pracowników urzędów beneficjentów w zakresie optymalnych modeli, procedur, metod oraz informatycznych narzędzi zarządzania komunikacją wewnętrzną w urzędach beneficjentów.

W wyniku realizacji zadania we wszystkich urzędach beneficjentów osiągnięto następujące rezultaty:

- zwiększono średnio o 25 % liczby stanowisk pracy otrzymujących w krótszym czasie komunikaty wewnętrzne oraz informacje o treści dokumentów,
- usprawniono komunikację wewnętrzną,
- podniesiono poziom wiedzy i umiejętności pracowników w zakresie stosowania optymalnego modelu, procedur, metod oraz informatycznych narzędzi komunikacji wewnętrznej,



Radlin



Radlin



Radlin



Radlin

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

W ramach realizacji zadania wykonano prace o wartości 929 623,30 zł.

Koordinację i konsultację merytoryczną zapewniły Miasto Radlin i Miasto Rydułtowy

Realizacja zadania objęła:

1) wykonanie:

- analizy normatywnych, organizacyjnych oraz informatycznych wymagań wobec elektronicznego obiegu dokumentów,
- badań prawidłowości i efektywności modeli, procedur, metod oraz narzędzi elektronicznego obiegu dokumentów w urzędach beneficjentów,
- ekspertyzy wskazującej optymalne modele, procedury, metody oraz informatyczne narzędzia elektronicznego obiegu dokumentów w urzędach beneficjentów,

2) dostawę i instalację informatycznych narzędzi elektronicznego obiegu dokumentów w urzędach beneficjentów;

3) wdrożenie optymalnych modeli procedur, metod i rozwiązań organizacyjnych elektronicznego obiegu dokumentów w urzędach beneficjentów oraz ich integracja z informatycznymi narzędziami wspomagającymi ten proces, w postaci;

- elektronicznej skrzynki podawczej, zapewniającej wydawanie elektronicznego urzędowego poświadczenia odbioru,
- elektronicznego biura obsługi interesanta - zakładki na stronach podmiotowej BIP urzędu



Rydułtowy



Rydułtowy



Rydułtowy



Rydułtowy

beneficjenta, umożliwiającej udostępnienie elektronicznych kart usług i formularzy wypełnianych przez klientów w celu ich świadczenia, w tym elektronicznych formularzy udostępnianych na ePUAP lub SEKAP),

- systemu elektronicznego zarządzania dokumentami i archiwizowania powiązanego z podmiotową stroną BIP;
- 4) opracowanie i publikacja instrukcji stosowania optymalnych modeli oraz informatycznych narzędzi elektronicznego obiegu dokumentów w urzędach beneficjentów;
- 5) przeprowadzenie szkoleń pracowników urzędów beneficjentów w zakresie optymalnych modeli, procedur, metod oraz informatycznych narzędzi elektronicznego obiegu dokumentów w urzędach beneficjentów.

W wyniku realizacji zadania we wszystkich urzędach beneficjentów osiągnięto następujące rezultaty:

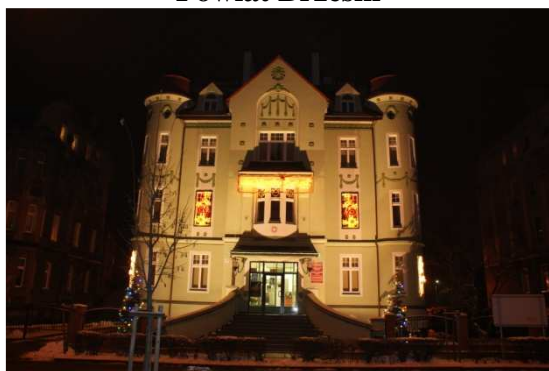
- zwiększono średnio o 30 % liczbę usług objętych możliwością świadczenia drogą elektroniczną,
- usprawniono obieg dokumentów,
- podniesiono poziom wiedzy i umiejętności pracowników w zakresie stosowania optymalnego modelu, procedur, metod oraz narzędzi elektronicznego obiegu dokumentów.



Powiat Brzeski



Powiat Brzeski



Powiat Brzeski



Powiat Brzeski

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

W ramach realizacji zadania wykonano prace o wartości 189 822 zł.

Koordinację i konsultację merytoryczną zapewniły Powiat Brzeski i Miasto Brzeg.

Realizacja zadania objęła:

1) wykonanie:

- analizy normatywnych, organizacyjnych oraz informatycznych wymagań wobec zarządzania ryzykiem,
- badań prawidłowości i efektywności modeli, procedur, metod oraz narzędzi zarządzania ryzykiem w urzędach beneficjentów,
- ekspertyzy wskazującej optymalne modele, procedury, metody oraz informatyczne narzędzia zarządzania ryzykiem w urzędach beneficjentów,

2) dostawę i instalację informatycznych narzędzi zarządzania ryzykiem w urzędach beneficjentów, w postaci platformy e-Risk oraz systemu Risk Manager, umożliwiającą tworzenie:

- rejestru ryzyk;
- kart opisu ryzyka;
- elektronicznych matryc oraz skal oceny ryzyka powiązanych z bazą danych opisowych o przesłankach wystąpienia i materializacji ryzyka.

3) wdrożenie optymalnych modeli procedur,



Brzeg



Brzeg



Brzeg



Brzeg

metod i rozwiązań organizacyjnych zarządzania ryzykiem w urzędach beneficjentów oraz ich integracja z informatycznymi narzędziami wspomagającymi ten proces;

- 4) opracowanie i publikacja instrukcji stosowania optymalnych modeli oraz informatycznych narzędzi zarządzania ryzykiem w urzędach beneficjentów;
- 5) przeprowadzenie szkoleń pracowników urzędów beneficjentów w zakresie optymalnych modeli, procedur, metod oraz informatycznych narzędzi zarządzania ryzykiem w urzędach beneficjentów.

W wyniku realizacji zadania we wszystkich urzędach beneficjentów osiągnięto następujące rezultaty:

- zwiększono średnio o 30 % liczbę usług objętych systemem zarządzania ryzykiem,
- podniesiono poziom wiedzy i umiejętności pracowników zatrudnionych na stanowiskach kierowniczych w zakresie stosowania optymalnego modelu, procedur, metod oraz informatycznych narzędzi zarządzania ryzykiem,
- zwiększono skuteczność nadzoru realizacji usług w zakresie zarządzania ryzykiem występującym przy ich świadczeniu.



Kędzierzyn-Koźle



Kędzierzyn-Koźle



Kędzierzyn-Koźle



Kędzierzyn-Koźle

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

W ramach realizacji zadania wykonano prace o wartości 271 731,20 zł.

Koordinację i konsultację merytoryczną zapewniły Miasto Kędzierzyn-Koźle i Gmina Pietrowice Wielkie.

Realizacja zadania objęła:

1) wykonanie:

- analizy normatywnych, organizacyjnych oraz informatycznych wymagań wobec mierzenia satysfakcji klientów,
- badań prawidłowości i efektywności modeli, procedur, metod oraz narzędzi mierzenia satysfakcji klientów w urzędach beneficjentów,
- ekspertyzy wskazującej optymalne modele, procedury, metody oraz informatyczne narzędzia mierzenia satysfakcji klientów w urzędach beneficjentów,

2) dostawę i instalację informatycznych narzędzi mierzenia satysfakcji klientów w urzędach beneficjentów, w postaci zamieszczonych na stronie internetowej urzędu:

- interaktywnego Kwestionariusza Pomiaru Satysfakcji Klienta na stronie internetowej urzędu,
- zewnętrznych elektronicznych komunikatorów głosowych.

3) wdrożenie optymalnych modeli procedur, metod i rozwiązań organizacyjnych mierzenia satysfakcji klientów w urzędach beneficjentów



Pietrowice Wielkie



Pietrowice Wielkie



Pietrowice Wielkie



Pietrowice Wielkie

oraz ich integracja z informatycznymi narzędziami wspomagającymi ten proces

- 4) opracowanie i publikacja instrukcji stosowania optymalnych modeli oraz informatycznych narzędzi mierzenia satysfakcji klientów w urzędach beneficjentów,
- 5) przeprowadzenie szkoleń pracowników urzędów beneficjentów w zakresie optymalnych modeli, procedur, metod oraz informatycznych narzędzi mierzenia satysfakcji klientów w urzędach beneficjentów.

W wyniku realizacji zadania we wszystkich urzędach beneficjentów osiągnięto następujące rezultaty:

- zwiększono średnio o 30 % liczbę usług objętych mierzaniem satysfakcji klientów,
- podniesiono poziom wiedzy i umiejętności pracowników w zakresie stosowania optymalnego modelu, procedur, metod oraz informatycznych narzędzi mierzenia satysfakcji klientów,
- poprawiono skuteczność określania potrzeb klientów.



Powiat Raciborski



Powiat Raciborski



Powiat Raciborski



Powiat Raciborski

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

W ramach realizacji zadania wykonano prace o wartości 349 000 zł.

Koordinację i konsultację merytoryczną zapewniły Powiat Raciborski i Gmina Kornowac.

Realizacja zadania objęła:

1) wykonanie :

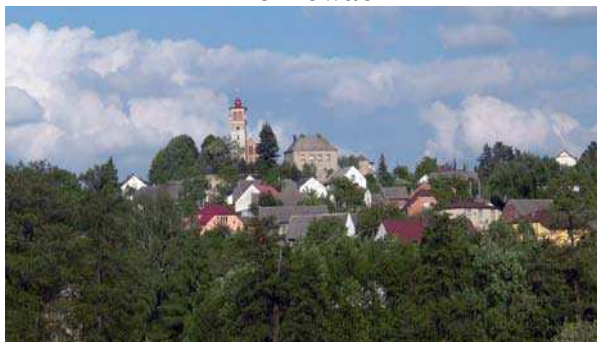
- analizy normatywnych, organizacyjnych oraz informatycznych wymagań wobec mierzenia satysfakcji pracowników,
- badań prawidłowości i efektywności modeli, procedur, metod oraz narzędzi mierzenia satysfakcji pracowników w urzędach beneficjentów),
- ekspertyzy wskazującej optymalne modele, procedury, metody oraz informatyczne narzędzia mierzenia satysfakcji pracowników w urzędach beneficjentów,

2) dostawę i instalację informatycznych narzędzi mierzenia satysfakcji pracowników w urzędach beneficjentów, w postaci zamieszczonych na stronie internetowej urzędu:

- interaktywnego Kwestionariusza Pomiaru Satysfakcji Pracowników,
- elektronicznej wewnętrznej skrzynki skarg i wniosków pracowniczych,
- dostępnych w sieci wewnętrznej urzędu oraz fakultatywnie – na wniosek pracowników zaakceptowany przez



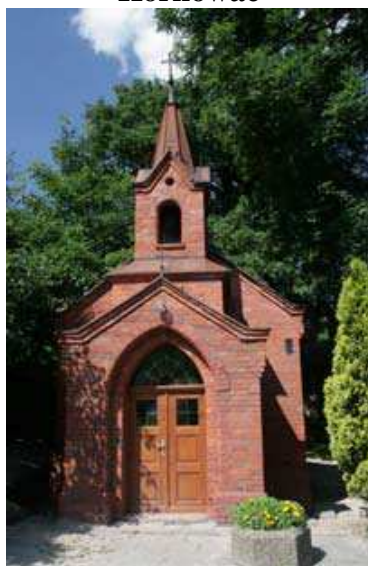
Kornowac



Kornowac



Kornowac



Kornowac

pracodawcę - za pośrednictwem adresu serwera udostępnionego w sieci Internet.

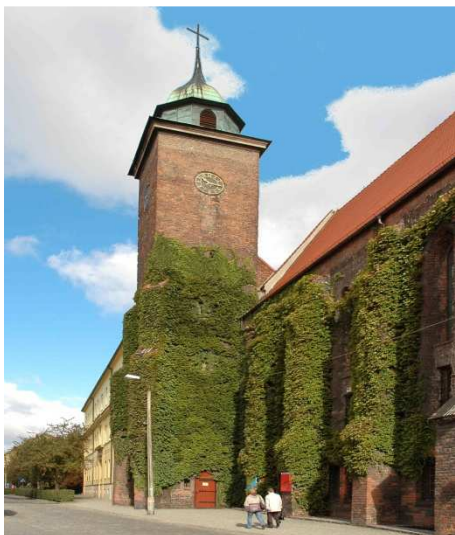
- 3) wdrożenie optymalnych modeli procedur, metod i rozwiązań organizacyjnych mierzenia satysfakcji pracowników w urzędach beneficjentów oraz ich integracja z informatycznymi narzędziami wspomagającymi ten proces.
- 4) opracowanie i publikacja instrukcji stosowania optymalnych modeli oraz informatycznych narzędzi mierzenia satysfakcji pracowników w urzędach beneficjentów.
- 5) przeprowadzenie szkoleń pracowników urzędów beneficjentów w zakresie optymalnych modeli, procedur, metod oraz informatycznych narzędzi mierzenia satysfakcji pracowników w urzędach beneficjentów.

W wyniku realizacji zadania we wszystkich urzędach beneficjentów osiągnięto następujące rezultaty:

- objęto 90 % stanowisk urzędniczych i pomocniczych wdrożonymi metodami pomiaru satysfakcji pracowników,
- podniesiono poziom wiedzy i umiejętności pracowników zatrudnionych na stanowiskach kierowniczych w zakresie stosowania optymalnego modelu, procedur, metod oraz informatycznych narzędzi mierzenia satysfakcji pracowników,
- podniesiono efektywność zarządzania zasobami ludzkimi.



Racibórz



Racibórz



Racibórz



Racibórz

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

W ramach realizacji zadania wykonano prace o wartości 389 000 zł.

Koordinację i konsultację merytoryczną zapewniły Miasto Racibórz i Gmina Krzyżanowice.

Realizacja zadania objęła:

1) wykonanie:

- analizy normatywnych, organizacyjnych oraz informatycznych wymagań wobec wartościowania stanowisk pracy;
- badań prawidłowości i efektywności modeli, procedur, metod oraz narzędzi wartościowania stanowisk pracy w urzędach beneficjentów,
- ekspertyzy wskazującej optymalne modele, procedury, metody oraz informatyczne narzędzia wartościowania stanowisk pracy w urzędach beneficjentów,

2) dostawę i instalację informatycznych narzędzi wartościowania stanowisk pracy w urzędach beneficjentów w postaci:

- elektronicznych skal oraz wzorów dokumentów oraz wartościowania stanowisk pracy,
- baz danych opisowych o charakterystyce i wymaganiach stanowiskowych,
- elektronicznych skal, wzorów dokumentów oraz baz ocen okresowych pracowników samorządowych zatrudnionych na stanowiskach urzędniczych;

3) wdrożenie optymalnych modeli procedur,



Krzyżanowice



Krzyżanowice



Krzyżanowice



Krzyżanowice

metod i rozwiązań organizacyjnych wartościowania stanowisk pracy w urzędach beneficjentów oraz ich integracja z informatycznymi narzędziami wspomagającymi ten proces;

- 4) opracowanie i publikacja instrukcji stosowania optymalnych modeli oraz informatycznych narzędzi wartościowania stanowisk pracy w urzędach beneficjentów;
- 5) przeprowadzenie szkoleń pracowników urzędów beneficjentów w zakresie optymalnych modeli, procedur, metod oraz informatycznych narzędzi wartościowania stanowisk pracy w urzędach beneficjentów.

W wyniku realizacji zadania we wszystkich urzędach beneficjentów osiągnięto następujące rezultaty:

- objęto 100 % stanowisk urzędniczych i pomocniczych wdrożonymi metodami wartościowania pracy oraz 100 % stanowisk urzędniczych wdrożonymi metodami oceny okresowej,
- podniesiono poziom wiedzy i umiejętności pracowników w zakresie stosowania optymalnego modelu, procedur, metod oraz informatycznych narzędzi wartościowania pracy,
- podniesiono efektywność zarządzania zasobami ludzkimi.



Kędzierzyn-Koźle



Kędzierzyn-Koźle



Kędzierzyn-Koźle



Kędzierzyn-Koźle

Wdrożenie nowych systemów zarządzania jakością zgodnych z PN-EN ISO 9001:2009 w 9 urzędach beneficjentów lub rozwój i doskonalenie istniejących w 3 urzędach beneficjentów .

W ramach realizacji zadania wykonano prace o wartości 423 476,54 zł.

Koordinację i konsultację merytoryczną zapewniły Miasto Kędzierzyn-Koźle i Miasto Racibórz.

Realizacja zadania objęła:

1) wykonanie:

- a) analizy i syntezy normatywnych, organizacyjnych oraz informatycznych wymagań wobec systemów zarządzania jakością w urzędach beneficjentów;
- b) badań prawidłowości i efektywności istniejących systemów zarządzania jakością w 3 urzędach beneficjentów ;
- c) ekspertyzy wskazującej optymalne:
 - modele, procedury metody oraz informatyczne narzędzia zarządzania jakością w 9 urzędach beneficjentów,
 - modele, procedury, metody rozbudowy i doskonalenia istniejących systemów zarządzania jakością w 3 urzędach beneficjentów,

2) dostawę i instalację :

- informatycznych narzędzi zarządzania jakością w 9 urzędach beneficjentów;
- informatycznych narzędzi rozwoju systemów zarządzania jakością w 9 urzędach beneficjentów, w postaci :



Racibórz



Racibórz



Racibórz



Racibórz

W wyniku realizacji zadania we wszystkich urzędach beneficjentów osiągnięto następujące rezultaty:

- elektronicznej księgi jakości,
- elektronicznej tabeli procesów i procedur,
- elektronicznej karty opisu procedur z interaktywnymi formularzami służącymi załatwianiu spraw w urzędzie.

3) przeprowadzenie szkoleń pracowników urzędów beneficjentów w zakresie:

- optymalnych modeli, procedur, metod oraz informatycznych narzędzi zarządzania jakością w 9 urzędach beneficjentów.
- optymalnych modeli, procedur, metod oraz informatycznych narzędzi rozbudowy i doskonalenia systemów zarządzania jakością w 3 urzędach beneficjentów.

4) wdrożenie:

- optymalnych systemów zarządzania jakością oraz ich integracja z informatycznymi narzędziami wspomagającymi ten proces w 9 urzędach beneficjentów;
- optymalnych rozbudów systemów zarządzania jakością i integracja z informatycznymi narzędziami wspomagającymi rozwój tych systemów w 3 urzędach beneficjentów.

5) opracowanie dokumentacji oraz certyfikacja:

- nowych systemów zarządzania jakością w 9 urzędach beneficjentów;
- rozbudowanych i udoskonalonych systemów zarządzania jakością w 3 urzędach beneficjentów.

- potwierdzono certyfikatem zewnętrznym zgodność wdrożenia w 9 urzędach nowych oraz rozbudowy i doskonalenia w 3 urzędach istniejących systemów zarządzania jakością z normą PN-EN ISO 9001:2009 ,
- podniesiono poziom wiedzy i umiejętności pracowników w zakresie stosowania optymalnych modeli, procedur, metod oraz informatycznych narzędzi zarządzania jakością ,
- podniesiono skuteczność nadzoru realizacji usług w ramach systemu zarządzania Jakością.

IV. Sposób pomiaru osiągnięcia celów Projektu

Oczekiwane rezultaty wykonania poszczególnych zadań 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.

Osiągnięcie oczekiwanych rezultatów, a tym samym celów Projektu, było i jest aktualnie monitorowane oraz mierzone za pomocą badań ewaluacyjnych przeprowadzanych:

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

Zastosowane w tym celu metody pomiaru:

- 1) kwestionariusze oceny przez pracowników urzędów Partnerów zatrudnionych na stanowiskach kierowniczych :
 - sprawności komunikacji wewnętrznej i obiegu dokumentów,
 - efektywności zarządzania zasobami ludzkimi (w zakresie pomiaru satysfakcji pracowników i wartościowania stanowisk pracy),
 - skuteczności nadzoru realizacji usług (w zakresie zarządzania ryzykiem i zarządzania jakością),
 - 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 urzędów beneficjentów;

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

Rezultaty są ściśle powiązane z celami szczegółowymi Projektu, toteż ich osiągnięcie pozwala stwierdzić realizację celu głównego Projektu, a mianowicie zapewnienie optymalnej jakości wykonywania zadań publicznych jednostki samorządu terytorialnego poprzez usprawnienie zarządzania procesami ich realizacji przez urzędy projektodawców.

Ponadto, wdrożone w 9 urzędach nowych oraz rozbudowane i udoskonalone w 3 urzędach systemy zarządzania jakością obejmuje procesy wykorzystujące usprawnienia zarządcze wdrożone w ramach poszczególnych zadań merytorycznych Projektu, uzyskanie certyfikatów potwierdzających zgodność wdrożenia tych systemów z normą PN-EN ISO 9001:2009 stanowi dodatkową rękojmię osiągnięcia celu głównego Projektu.