

Projekt: „Poprawa zdolności zarządczych w urzędach administracji rządowej”
(nr decyzji o dofinansowanie: WND-POKL.05.01.01-00-004/08)

W latach 2008-2009 Kancelaria Prezesa Rady Ministrów realizowała projekt „Poprawa zdolności zarządczych w urzędach administracji rządowej” w ramach Priorytetu V „Dobre rządzenie”, Działanie 5.1 „Wzmocnienie potencjału administracji rządowej”, Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (PO KL), współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

Projekt składał się z różnorodnych, powiązanych ze sobą działań, które poprzez wszechstronne oddziaływanie doprowadziły do upowszechnienia stosowania zasad kompleksowego zarządzania jakością w administracji rządowej:

Kampania informacyjno-promocyjna

Działania informacyjno-promocyjne projektu obejmowały opracowanie znaku graficznego promującego projekt (logo projektu), publikację i dystrybucję do urzędów ulotek dotyczących projektu i Wspólnej Metody Oceny CAF, tłumaczenie na język polski, publikację i dystrybucję podręczników z zakresu TQM przeznaczonych do publikacji: „Wspólna Metoda Oceny CAF”, „Zarządzanie Satisfakcją Klienta” i „Karta klienta” oraz okresową publikację informacji o projekcie w prasie i portalach internetowych.

Badania i publikacja raportów

W celu dokładnego zdiagnozowania modelu zarządzania jakością w polskiej administracji zlecone zostało przeprowadzenie dwóch tur badania oraz opracowanie i publikacja raportów z badań. Pierwsza tura badania i raport początkowy wstępnie diagnozowały model zarządzania jakością stosowany w urzędach, zaś druga tura badania i raport końcowy pozwoliły na ewaluację działań podjętych w projekcie oraz dokładniejszą analizę obszarów problemowych opisanych w raporcie z I etapu badań. Oba raporty opublikowane są również w języku angielskim, co ułatwi wymianę doświadczeń z krajami UE.

Organizacja uczestnictwa Polski w europejskich konferencjach z zakresu polityki jakości

W ramach projektu zorganizowano dofinansowanie uczestnictwa przedstawicieli polskiej administracji w trzech ogólnoeuropejskich wydarzeniach będących forum wymiany doświadczeń i nawiązywania kontaktów pomiędzy osobami tworzącymi i wdrażającymi politykę jakości w sektorze publicznym. Dzięki temu polscy menedżerowie ds. polityki jakości mogli zdobyć aktualne informacje nt. europejskich trendów w tej dziedzinie i podzielić się tymi doświadczeniami z pozostałymi uczestnikami projektu, m.in. w czasie seminariów krajowych. Tą formą wsparcia objętych zostało około 40 osób.

Wdrożenie CAF w ok. 50 urzędach oraz podejścia procesowego w 4 urzędach

Komponent zakładał objęcie około 50 urzędów centralnych i terenowych wsparciem w postaci usług doradczych z zakresu wdrożenia CAF 4. Celem tego komponentu jest pomoc głównie urzędom, które dotychczas nie stosowały CAF, w całościowym wdrożeniu metody, w szczególności przeszkolenie kierownictwa i pracowników zaangażowanych w proces samooceny, wsparcie organizacyjne procesu samooceny, pomoc doradcza przy definiowaniu mocnych stron i obszarów wymagających usprawnień oraz opracowaniu i wdrożeniu planów usprawnień. W ramach projektu KPRM pozyskał opracowaną metodologię i narzędzia pomocne przy wdrażaniu CAF, do późniejszego wykorzystania we wszystkich urzędach. Ponadto 4 urzędy otrzymały kompleksowe wsparcie doradcze we wdrożeniu podejścia procesowego.

Dzięki realizacji tego komponentu, każdy z pięćdziesięciu urzędów opracował i wdrożył co najmniej 3 projekty usprawnień organizacyjnych, z których 50 zostało opublikowanych w formie zbioru-bazy dobrych praktyk.

Szkolenia i seminaria z zakresu polityki jakości

Na podstawie wyników przeprowadzonej diagnozy, oraz w oparciu potrzeby w zakresie zarządzania jakością zgłaszane przez urzędy do KPRM, przeprowadzone zostały szkolenia dla 1000 osób z terenu całego kraju. Ponadto, w ramach sześciu krajowych seminariów nt. różnych aspektów TQM dla pełnomocników ds. Systemu Zarządzania Jakością oraz innych osób zajmujących się jakością funkcjonowania urzędów, w sumie ok. 150 osób miało okazję poznać i przedyskutować praktyczne zastosowanie popularnych i nowatorskich rozwiązań z tego zakresu, wykorzystywanych przez urzędy w Polsce i w Europie. Seminaria odbyły się w różnych regionach Polski, aby ułatwić do nich dostęp przedstawicielom urzędów spoza Warszawy.

Termin realizacji projektu:

1.04.2008 r. – 31.12.2009 r.

Budżet projektu:

5 094 502,00 PLN