



Modernizacja administracji jako złożony proces profesjonalizacji służb publicznych

5 lipca 2012 r.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego





ADMINISTRACJA – czarny obraz...?

„bylejakość”

niesprawność

uznaniowość

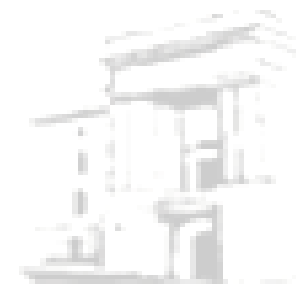
przestarzała
biurokracja

niezadowolony
petent

chaos

„zakonserwowanie”

zdemoralizowani
urzędnicy





ADMINISTRACJA – a może jednak jest tak...?

wysoka
jakość usług

efektywne
zarządzanie

zarządzanie
wiedzą

nowoczesna
administracja

usatysfakcjonowany
Klient

standaryzacja

innowacyjność,
otwartość,
partnerstwo

profesjonalny korpus
służby cywilnej





Do takiego stanu nieustannie dążymy poprzez...

MODERNIZACJĘ

= zmiany, zmiany, zmiany.....





Modernizacja administracji = skomplikowany proces

Modernizacja administracji to proces:

- rozłożony w czasie
- stopniowy
- składający się z wielu elementów
- obejmujący wiele obszarów
- z udziałem wielu interesariuszy





W oczach obywatela jednak nie jest tak źle!

Najnowsze badania pokazują, iż negatywne stereotypy dotyczące pojęć takich jak „urzędnik”, „administracja” istnieją, ale prowadzone działania przynoszą pozytywne efekty:

- ok. 70% obywateli jest zadowolonych z bezpośredniej obsługi w urzędzie
- ponad 80% badanych doceniało takie cechy jak kompetencja urzędników, uprzejmość, życzliwość, prawidłowość postępowania i rzetelność obsługi.

/na podstawie badań ARC Rynek i Opinia, 2011 r./

NASZE DZIAŁANIA PRZYCZYNIĄ SIĘ DO POLEPSZENIA OBRAZU ADMINISTRACJI W OCZACH OBYWATELI





Pozytywna ocena NIK służby cywilnej

W ocenie Prezesa NIK, przeprowadzona w 2011 r. kontrola „Funkcjonowanie służby cywilnej w ramach obowiązujących przepisów prawnych”, wykazała zdecydowaną poprawę stanu służby cywilnej.

**NASZE DZIAŁANIA PRZYCZYNIAJĄ SIĘ
DO PROFESJONALNEJ REALIZACJI ZADAŃ
PAŃSTWA PRZEZ ADMINISTRACJĘ**





Dziękuję za uwagę.

