

**Zestawienie propozycji działań doskonalących dla podmiotów  
zainteresowanych przygotowaniem projektu w ramach konkursu nr 1/POKL/5.2.1/2011:  
*„Doskonalenie zarządzania w jednostkach samorządu terytorialnego na podstawie wyników Wspólnej  
Metody Oceny (CAF) – konkurs”***

**Wprowadzenie:**

W związku z planowanym w IV kwartale 2011 r., uruchomieniem naboru wniosków o dofinansowanie realizacji projektów mających na celu doskonalenie zarządzania w urzędach JST, Instytucja Pośrednicząca II stopnia opracowała zestawienie działań doskonalących, spośród których, potencjalni wnioskodawcy zainteresowani przygotowaniem projektów konkursowych będą mogli wybrać, we współpracy z gminami oraz powiatami (partnerami projektu), działania będące odpowiedzią na słabe strony zidentyfikowane w trakcie procesu samooceny CAF przeprowadzonej w II połowie 2011 roku.

Kolejnym celem niniejszego zestawienia jest wsparcie wnioskodawców w przygotowaniu projektów zgodnych z kryterium konkursowym: *„Projekt realizuje łącznie typy operacji nr 1, 2 i 5 oraz co najmniej jeden spośród typów operacji nr 3, 4, 6, 7”*. Stąd też, przygotowany podział działań doskonalących odwołuje się do ww. typów operacji o których mowa w str. 38 planu działania na 2011 rok dla V Priorytetu PO KL. Co istotne, projekty przygotowane w odpowiedzi na konkurs będą musiały uwzględnić konieczność wskazania zgodności z powyższym kryterium. Aby ułatwić zadanie potencjalnym wnioskodawcom, w drugiej części opracowania IP2 zamieściła część tabeli wniosku o dofinansowanie, zawierającej sugerowany sposób zapisu (notacji) wymaganych informacji, jednoznacznie wskazujących na spełnienie przedmiotowego kryterium. Przyjęty sposób zapisu informacji w opracowanym przykładzie, na poziomie celów szczegółowych projektu odwołuje się do trzech obowiązkowych typów operacji (nr 1, 2 oraz 5) oraz jednego fakultatywnego (wybrano nr 3).

Należy podkreślić, iż umieszczone w tabeli założenia merytoryczne projektu (cele + wskaźniki + mierniki + monitorowanie) na str. od 10 do 14, nie stanowią „modelowego wniosku”, a jedynie zalecenie dotyczące sposobu notacji informacji we wniosku. Z kolei, tabela zawierająca przykłady działań doskonalących funkcjonowanie urzędów JST możliwych do sfinansowania w ramach konkursu nr 1/POKL/5.2.1/2011 (str. 3 do 9), nie jest listą zamkniętą, i jako taka nie powinna stanowić ograniczenia lecz inspirację, dla potencjalnych wnioskodawców opracowujących merytoryczne założenia projektu.

Samorządy zainteresowane udziałem w konkursie, przed przystąpieniem do przygotowania wniosku o dofinansowanie powinny dokonać wyboru obszarów do doskonalenia. Znając wyniki samooceny funkcjonowania urzędu w poszczególnych obszarach modelu Wspólnej Metody Oceny (CAF) należy dokonać wyboru działań doskonalących mając na względzie finalne uzyskanie poprawy wyniku punktacji na etapie dokonywania ponownej oceny CAF (wzrost potencjału i osiągniętych wyników).

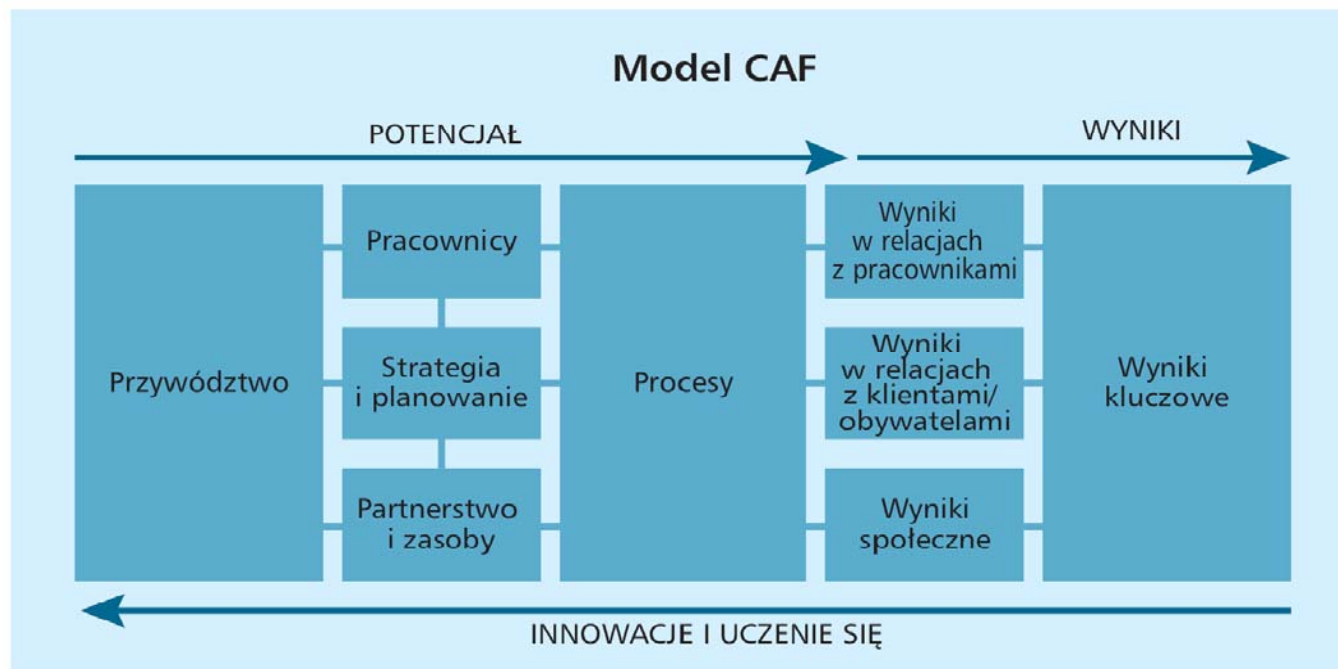
Kryteria modelu CAF o których mowa w tabeli:

**I. Potencjał:**

- Kryterium 1. Przywództwo
- Kryterium 2. Strategia i planowanie
- Kryterium 3. Pracownicy
- Kryterium 4. Partnerstwo i zasoby
- Kryterium 5. Procesy

**II. Wyniki:**

- Kryterium 6. Wyniki w relacjach z klientami/obywatelami
- Kryterium 7. Wyniki w relacjach z pracownikami
- Kryterium 8. Wyniki społeczne
- Kryterium 9. Wyniki kluczowe



Typ operacji (na podstawie SzOP POKL)	Status typu operacji	L.P.	Opis przykładowego usprawnienia – działania doskonalącego	Nr kryterium wg modelu CAF	Opis dobrej praktyki, źródło informacji:
1. Podnoszenie jakości, zwiększanie dostępności usług publicznych świadczonych przez urzędy administracji samorządowej	Obligatoryjny dla każdego projektu	1.1	Opracowanie i wdrożenie/usprawnienie procedury aktualizowania opisu usług świadczonych w JST, dostępnych w Biuletynie Informacji Publicznej i/lub w biurze (wydziale) obsługi klientów (mieszkańców)	5	
		1.2	Uruchomienie elektronicznej skrzynki podawczej na platformie e-PUAP (w tym obligatoryjnie usługi złożenia pisma ogólnego: „Skargi wnioski, zapytania do urzędu”)	5	<a href="#">Informacja o - Elektroniczna Skrzynka Podawcza</a>
		1.3	Uruchomienie np. min. dwóch nowych usług dla każdej jednostki samorządu terytorialnego objętej projektem, świadczonej za pomocą platformy ePUAP (kryterium strategiczne obowiązujące w konkursie)	5	<a href="#">Pakiet bezpłatnych usług dla jednostek samorządowych dostępny do instalacji na stronie ePUAP</a> <a href="http://www.epuap.gov.pl">www.epuap.gov.pl</a> > Strona główna > Podmioty publiczne > Zainstaluj usługę > Usługi gminne/Usługi powiatowe
		1.4	Stworzenie biura/punktu/wydziału obsługi klientów (mieszkańców) gminy/powiatu	5	Opis praktyki - <a href="#">Punkt informacyjny dla klientów</a> (Starostwo Powiatowe w Miechowie)
		1.5	Uruchomienie punktów potwierdzania profilu zaufanego w urzędzie JST	5	<a href="#">Procedura utworzenia punktu potwierdzającego zarządzającego profilami zaufanymi ePUAP</a>  Wymagania dot. uruchomienie punktu określa: <a href="#">Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 27 kwietnia 2011 r. w sprawie zasad potwierdzania, przedłużania ważności, wykorzystania i unieważniania profilu zaufanego elektronicznej platformy usług administracji publicznej</a>
2. Wdrażanie usprawnień zarządczych w administracji samorządowej na poziomie całej organizacji, w tym w zakresie zarządzania jakością lub oceny poziomu	Obligatoryjny dla każdego projektu	2.1	Poprawa komunikacji wewnętrznej w urzędzie oraz zewnętrznej poprzez wdrożenie systemu jednolitej identyfikacji wizualnej urzędu (oznakowania)	4	Podręcznik - <a href="#">Komunikacja Wewnętrzna</a>
		2.2	Wdrożenie i/lub rozwój systemów zarządzania jakością (recertyfikacja) - system ISO - norma 9001, 27001;	1,2,5	

funkcjonowania i rozwoju urzędów, i w wybranych aspektach jej funkcjonowania	2.3	<p>Wdrożenie wspólnej metody oceny - systemu CAF oraz uzyskanie ogólnej poprawy uzyskanego wyniku samooceny w stosunku do wyniku pierwszej samooceny</p> <p>(Przeprowadzenie ponownej samooceny wg systemu CAF stanowi wypełnienie wymogów kryterium dostępu – „<i>Wiasek o dofinansowanie projektu w opisie działań przewiduje przeprowadzenie końcowej samooceny metodą CAF dla każdej JST objętej wsparciem oraz ogólną poprawę uzyskanego wyniku samooceny</i>”)</p>	1,2	Podręcznik (PDF) - <a href="#">Wspólna Metoda Oceny (CAF)</a>
	2.4	Wdrożenie Programu Rozwoju Instytucjonalnego (PRI) w urzędzie gminy, starostwie powiatowym.	1, 2	PDF - <a href="#">Analiza instytucjonalna gminy</a> PDF - <a href="#">Analiza instytucjonalna powiatu</a>
	2.5	Wdrożenie systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości funkcjonowania urzędu gminy, starostwa powiatowego oraz poprawa wskaźników satysfakcji klientów z jakości usług	2,4,5,6	Zarządzanie satysfakcją klienta – <a href="#">Zarządzanie Satysfakcją Klienta. Europejski poradnik praktyka</a>
	2.6	Wdrożenie systemu monitorowania usług publicznych i poprawa wskaźników jakości świadczonych usług, dla wybranego zestawu m.in. poprzez lub udział w badaniach Systemu Analiz Samorządowych)	2,5,6	<p>Publikacja:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <a href="#">Wskaźniki realizacji usług publicznych</a></li> <li>2) <a href="#">Mierzenie ilości i jakości usług publicznych jako element Programu Rozwoju Instytucjonalnego</a></li> </ol> <p>System Analiz Samorządowych – Gminy wiejskie/Powiaty <a href="http://www.sas24.org/">http://www.sas24.org/</a> <a href="#">Jak korzystać z bazy SAS ?</a> <a href="#">Praktyczny przewodnik Związków Miast Polskich</a></p> <p>Opis praktyki: Urząd Miasta Jedlina-Zdrój - <a href="#">Wytyczanie celów jakościowych dla procesów i monitorowanie ich realizacji</a></p>
	2.7	<p>Wdrożenie systemu rekrutacji oraz wdrażania nowozatrudnionych pracowników do prac w urzędzie poprzez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- opracowanie i przyjęcie procedury oceny kandydata na wolne stanowisko urzędnicze;</li> <li>- służbę przygotowawczą</li> </ul>	3	<p>Opis praktyki: <a href="#">Ocena kandydata na wolne stanowisko urzędnicze</a> - Starostwo Powiatowe w Kłodzku</p> <p>Służba przygotowawcza dla pracowników JST: <a href="#">Informacje o kursie</a> KURS (e-learning) - <a href="https://www.sluzba-jst.gov.pl/">https://www.sluzba-jst.gov.pl/</a></p>

		2.8	<p>Wdrożenie systemu rozwoju kompetencji kadr urzędów poprzez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tworzenie i aktualizację opisów stanowisk;</li> <li>- badanie potrzeb szkoleniowych pracowników;</li> <li>- tworzenie rocznych planów szkoleń.</li> </ul>	2,3	<p>Publikacje - Zarządzanie kadrami w:</p> <p><a href="#">Katalog narzędzi rozwoju instytucjonalnego</a></p> <p><a href="#">Zarządzanie w samorządzie terytorialnym. Najlepsze praktyki</a></p>
		2.9	Zwiększenie skuteczności poboru opłat i podatków lokalnych	4,9	
		2.10	Poprawa zarządzania Miejscowymi Planami Zagospodarowania Przestrzennego	5	<a href="#">Gmina Lesznowola – opis wdrożonego interaktywnego systemu zarządzania MPZP</a>
		2.11	Wdrożenie systemu zarządzania ryzykiem w urzędzie gminy / starostwie powiatowym	5	<a href="#">Zarządzanie ryzykiem – publikacja Ministerstwa Finansów</a>
		2.12	Wdrożenie systemu zarządzania procesowego	5	
		2.13	Poprawa gospodarowania zasobami poprzez usprawnienie systemu ewidencjonowania majątku trwałego i zasobów komunalnych m.in. poprzez wprowadzenie informatycznych narzędzi inwentaryzowania środków trwałych	4	
		2.14	<p>Poprawa skuteczności ocen okresowych pracowników JST poprzez powiązanie działań na rzecz rozwoju pracowników z realizacją celów urzędu jako organizacji, w szczególności:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dostosowanie opisu kryteriów oceny do struktury i zasad funkcjonowania urzędu (w tym opracowanie standardów oceny, formularzy, instrukcji i przykładów)</li> <li>• przeszkolenie kadry kierowniczej i pracowników (w zakresie interpretacji kryteriów i standardów oceny, umiejętności wypełniania formularza oceny, przygotowania i przeprowadzania rozmowy oceniającej);</li> <li>• opracowanie terminarza i procedury oceny okresowej;</li> <li>• opracowanie zasad wytyczania indywidualnych</li> </ul>	3	

			ścieżek rozwoju zawodowego;		
3. Promowanie i wdrażanie zasad, mechanizmów oraz procedur wzmacniających przejrzystość administracji oraz podnoszących poziom kultury etycznej kadr administracji samorządowej	Fakultaty-w ny	3.1	Usprawnienie/wdrożenie procedury konsultacji społecznych i wzrost liczby konsultacji w sprawach ważnych dla gminy i/lub powiatu	2,4	
		3.2	Opracowanie i wdrożenie procedury aktualizowania "mapy aktywności" organizacji pozarządowych na terenie gminy i/lub powiatu	4	
		3.3	Modernizacja Biuletynu Informacji Publicznej pod kątem dostosowania do „Minimalnego standardu informacji dla Przejrzystej strony BIP”	4,5	<a href="#">Minimalny standard informacji dla „Przejrzystej strony BIP”</a>
		3.4	Wdrożenie zasad przejrzystości urzędu poprzez publikowanie danych w Biuletynie Informacji Publicznej, w szczególności zawierających następujące informacje za poprzedni kwartał: a) wykaz ogłoszonych przetargów z podaniem rozstrzygnięcia: wykonawcy albo dostawcy zamówienia i ceny wybranej oferty, b) wykaz podmiotów gospodarczych i osób fizycznych, którym umorzono podatek z podaniem wielkości umorzenia i rodzaju podatku, c) wykaz osób, którym przyznano lokale mieszkalne albo socjalne, w przypadku gminy, d) wykaz wydatków na ogłoszenia płatne w prasie i telewizji, e) wykaz fundacji i stowarzyszeń, które otrzymały pomoc finansową z JST wraz ze składem ich zarządu, f) składy rad nadzorczych spółek gminnych, powiatowych g) stan zatrudnienia na stanowiskach urzędniczych i kierowniczych, w tym wykaz nowozatrudnionych osób z podaniem stanowiska, daty zatrudnienia i sposobu rekrutacji	4	
		3.5	Przyjęcie kodeksu etycznego pracowników urzędu gminy i/lub starostwa powiatowego oraz wdrożenie procedur postępowania w przypadku naruszenia kodeksu etycznego	1	
		3.6	Wdrożenie/usprawnienie procedury i wzrost liczby realizowanych zadań publicznych w oparciu o zasadę partnerstwa publiczno-prywatnego	4	
		3.7	Wdrożenie/usprawnienie procedury zlecania usług publicznych w ramach konkursu ofert oraz wzrost liczby zadań publicznych realizowanych przez organizacje pozarządowe.	4	

		3.8	Określenie obszarów konfliktu interesów w tym systemu przeciwdziałania zagrożeniom korupcyjnym	1	
4. Szkolenia ogólne i specjalistyczne (stacjonarne i na odległość) dla kadr urzędów administracji samorządowej	Fakultaty-w ny	4.1	Łączna wartość kosztów: - szkoleń językowych, - ogólnych szkoleń komputerowych (np. obsługa MS Office, ECDL oraz - studiów podyplomowych, nie przekracza <u>15% bezpośrednich kosztów projektu</u> .  Powyższe formy wsparcia zostały zawarte w odrębnym (odrębnym) zadaniu (zadaniach) w ramach szczegółowego budżetu projektu.	1,2,3,4,5	
		4.2	Szkolenia kadr urzędów wspierające wdrożenie poszczególnych systemów w formie szkoleń w urzędzie/wyjazdowych/elektronicznych, warsztatów, doradztwa	1,2,3,4,5	Uwaga: Realizacja poszczególnych tematów szkoleń, bloków szkoleniowych powinna w jasny sposób wspierać osiągnięcie danego usprawnienia w urzędzie. Liczba osób uczestniczących w szkoleniach powinna wynikać z zadań realizowanych przez daną osobę w urzędzie będących w łączności z danym usprawnieniem. Udział w szkoleniu powinien się odbywać na podstawie delegacji przełożonego, dokonującego weryfikacji zgodności wykonywanych zadań z zakresem poszczególnych wdrożeń (zadań) projektu. Przeprowadzenie szkoleń ogólnych dla pracowników JST nie powiązanych bezpośrednio z realizowanym wdrożeniem wymaga szczegółowego uzasadnienia wpływającego ze zdiagnozowanego problemu w trakcie samooceny CAF. Uzasadnienie opisane zostało we wniosku (np. szkolenie dot. stosowania ustawy PZP – zidentyfikowana duża liczba błędów (unieważnionych postępowań) wynikająca z niezajomości ustawy).
5. Wzmacnianie	Obligato-ryj	5.1	Wprowadzenie systemu monitorowania jakości	5,6	

zdolności jednostek samorządu terytorialnego w zakresie stanowienia aktów prawa miejscowego oraz aktów administracyjnych	ny dla każdego projektu		stanowionego prawa oraz wydawanych decyzji administracyjnych m.in. pod względem zgodności z prawem w tym terminowości wydawanych decyzji.		
		5.2	Zmniejszenie wskaźnika uchwał JST uchylonych przez wojewodę	5,9	W zakresie działań związanych z podnoszeniem jakości stanowionego prawa można zapewnić/rozszerzyć dostęp pracowników do systemów informacji prawnej (typu Lex)/płatnych portali specjalistycznych.
		5.3	Zmniejszenie wskaźnika uchwał JST uchylonych przez Regionalną Izbę Obrachunkową	5,9	
		5.4	Zmniejszenie wskaźnika decyzji administracyjnych uchylonych przez Samorządowe Kolegium Odwoławcze,	5,6,9	
		5.5	Zmniejszenie liczby decyzji administracyjnych wydawanych po upływie terminów określonych w kodeksie postępowania administracyjnego;	5,6,9	
		5.6	Zmniejszenie wskaźnika aktów prawa miejscowego nieprzekazywanych przez JST do ogłoszenia w wojewódzkich dziennikach urzędowych	4,9	
		5.7	Zmniejszenie wskaźnika spraw nieuregulowanych przez JST w drodze przepisów prawa miejscowego, dla których istnieje ustawowy obowiązek takiej regulacji	4,9	
		5.8	Zmniejszenie wskaźnika aktów prawa miejscowego JST przekazywanych organom nadzoru po terminie	4,9	
6. Wzmacnianie zdolności jednostek samorządu terytorialnego w zakresie opracowywania, wdrażania i ewaluacji polityk i strategii o zasięgu regionalnym i lokalnym	Fakultaty-wny	6.1	Przygotowanie/aktualizacja strategii rozwoju gminy/powiatu, zawierającej: misję lub wizję, • cele strategiczne, • cele szczegółowe, • zadania • oraz zestawy wskaźników realizacji strategii wraz z planami wykonawczymi oraz finansowymi (nie jest dopuszczalny zakup/wykonanie strategii, a jedynie szkolenia/doradztwo przy tworzeniu dokumentów strategicznych)	1, 2, 8	
7. Wzmocnienie komórek w urzędach odpowiedzialnych za monitorowanie i ewaluację polityk i strategii o zasięgu	Fakultaty-wny	7.1	Wdrożenie systemu agregacji i zarządzania danymi na potrzeby sprawozdawczości, okresowego monitorowania i ewaluacji strategii rozwoju lub planów wykonawczych do strategii rozwoju (lub innych strategii dziedzinowych)	2, 9	



regionalnym lub lokalnym.					
---------------------------	--	--	--	--	--

**Dopuszczalne przykładowe formy wsparcia:**

- wdrożenia systemów zarządczych, procedur, w tym systemów wspieranych dziedzinowym oprogramowaniem IT (np. systemu IT wspierającego poprawę poboru podatków lokalnych),
- pilotaż wdrożeń zarządczych, (przeprowadzenie pierwszego badania satysfakcji klientów z udziałem wsparcia ekspertów);
- doradztwo eksperckie,
- szkolenia ogólne i specjalistyczne, (np. profesjonalna obsługa klienta)
- studia podyplomowe (np. w zakresie zarządzania przestrzennego, ewaluacji polityk lokalnych etc.).

Kolorem niebieskim wyróżniono obligatoryjne typy operacji których realizację musi przewidywać każdy projekt. Z pozostałych 4 fakultatywnych typów operacji projekt musi przewidywać realizację dowolnie wybranego min. jednego z typów operacji. Łącznie dla każdego projektu należy wskazać cztery typy operacji realizowane przez projekt.

Tabela wniosku o dofinansowanie realizacji projektu zawierająca sugerowany sposób notacji informacji wskazujących na spełnienie kryterium konkursowego: „Projekt realizuje łącznie typy operacji nr 1, 2 i 5 oraz co najmniej jeden spośród typów operacji nr 3, 4, 6, 7”.

3.1.2 Cel główny projektu	Wskaźnik pomiaru celu	Wartość obecna wskaźnika			Wartość docelowa wskaźnika			Źródło weryfikacji/pozyskania danych do pomiaru wskaźnika oraz częstotliwość pomiaru
		K	M	O	K	M	O	
Poprawa standardów zarządzania, oraz podniesienie jakości usług publicznych świadczonych przez 5 jednostek samorządu terytorialnego woj. ABCD na podstawie wyników samooceny CAF.	Liczba pracowników JST, którzy ukończyli udział w projektach z zakresu wzmocnienia zdolności regulacyjnych	0	0	0	0	0	60	Dokumentacja projektowa dot. realizacji szkoleń, w tym zaświadczenia ukończenia szkoleń przez pracowników JST. Pomiar wielokrotny po każdym etapie realizacji szkoleń i/lub na etapie przygotowywania danych do formularza PEFS (min. 1 raz na kwartał). Ostatni pomiar nie później niż zakończenie realizacji projektu.
	Liczba urzędów gmin, które były objęte wsparciem w zakresie poprawy standardów zarządzania	0	0	0	0	0	4	Dokumentacja projektowa (m.in. umowa partnerska). Określenie zakresu poprawy standardów zarządzania na podstawie dokumentacji dot. poszczególnych wdrożeń w projekcie. Pomiar wielokrotny na etapie przygotowywania wniosku o płatność i/lub na zakończenie realizacji każdego wdrożenia zgodnie z harmonogramem – nie później niż zakończenie realizacji projektu.
	Liczba urzędów powiatowych, które były objęte wsparciem w zakresie poprawy standardów	0	0	0	0	0	1	Dokumentacja projektowa (m.in. umowa partnerska). Określenie zakresu poprawy standardów zarządzania na podstawie dokumentacji dot. poszczególnych

	zarządzania							wdrożeń w projekcie.  Pomiar wielokrotny na etapie przygotowywania wniosku o płatność i/lub na zakończenie realizacji wdrożenia zgodnie z harmonogramem – nie później niż zakończenie realizacji projektu
3.1.3 Cele szczegółowe projektu	Wskaźnik pomiaru celu	Wartość obecna wskaźnika			Wartość docelowa wskaźnika			Źródło weryfikacji/pozyskania danych do pomiaru wskaźnika oraz częstotliwość pomiaru
		K	M	O	K	M	O	
Podnoszenie jakości, zwiększanie dostępności usług publicznych świadczonych przez urzędy administracji samorządowej (typ operacji 1)	Liczba JST posiadających wdrożoną procedurę publikacji i aktualizowania opisu świadczonych usług, dostępnych w Biuletynie Informacji Publicznej oraz w urzędzie.	0	0	0	0	0	5	Dokumentacja wewnętrzna JST – Uchwała Rady/Decyzja Zarządu/Zarządzenie Wójta lub Burmistrza dot. wdrożenia procedury publikacji i aktualizowania opisu usług świadczonych przez JST (dotyczy wszystkich 5 jst). Wydruki z BIP. Pomiar jednokrotny na zakończenie realizacji wdrożenia zgodnie z harmonogramem – nie później niż zakończenie realizacji projektu
	Stworzenie punktu/wydziału obsługi klientów (mieszkańców) Starostwa Powiatowego ABC	0	0	0	0	0	1	Dokumentacja wewnętrzna JST – np. Uchwała Rady/Decyzja Zarządu Powiatu ABC dot. utworzenia oraz zasad funkcjonowania punktu obsługi klienta. Pomiar jednokrotny na zakończenie realizacji wdrożenia zgodnie z harmonogramem – nie później niż zakończenie realizacji projektu
	Liczba JST które uruchomiły dwie nowe e-usługi, świadczone za pomocą platformy ePUAP	0	0	0	0	0	5	Wydruk z systemu ePUAP dokumentujący wdrożone e-usługi dla każdego z 5 JST oraz dokumentacja projektowa związana z uruchomieniem e-usług. Pomiar jednokrotny na zakończenie

								realizacji wdrożenia zgodnie z harmonogramem – nie później niż zakończenie realizacji projektu
Wdrażanie usprawnień zarządczych w administracji samorządowej na poziomie całej organizacji, w tym w zakresie zarządzania jakością lub oceny funkcjonowania i rozwoju urzędów, i w wybranych aspektach jej funkcjonowania (typ operacji 2)	Liczba samorządów które przeprowadziły ponowną samoocenę wg Wspólnej Metody Oceny (CAF) oraz uzyskały ogólną poprawę uzyskanego wyniku samooceny w stosunku do wyniku pierwszej samooceny.	0	0	0	0	0	5	<p>Pięć raportów z przeprowadzonej samooceny zawierających wynik punktacji na zakończenie realizacji projektu. Raport podsumowujący uzyskane wyniki samooceny na podstawie porównania pierwszej i drugiej samooceny.</p> <p>Pomiar jednokrotny na zakończenie realizacji wdrożenia zgodnie z harmonogramem – nie później niż zakończenie realizacji projektu.</p>
	Liczba gmin które wdrożyły system rozwoju kompetencji kadr urzędów poprzez: <ul style="list-style-type: none"> <li>- tworzenie i aktualizację opisów stanowisk;</li> <li>- badanie potrzeb szkoleniowych pracowników;</li> <li>- tworzenie rocznych planów szkoleń.</li> </ul>	0	0	0	0	0	3	<p>Dokumentacja wewnętrzna JST – np. Uchwała Rady/Zarządzenie Wójta/Burmistrza Gminy ABC1, ABC2, ABC3 dot. wdrożenia systemu rozwoju kompetencji kadr oraz dokumentacja dot. wdrożenia systemu.</p> <p>Pomiar jednokrotny na zakończenie realizacji wdrożenia zgodnie z harmonogramem – nie później niż zakończenie realizacji projektu.</p>
	Wzrost o 5% skuteczności poboru opłat i podatków lokalnych w Gminie ABC1	0	0	93%	0	0	98%	<p>Raport - dokumentacja wewnętrzna Gminy ABC1 – przygotowana na podstawie porównania danych finansowych z roku 2010 w stosunku do roku 2012 (terminy pomiaru, pomiar dwukrotny – przed i po wdrożeniu).</p>

	Liczba urzędów JST w których wdrożono system monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości funkcjonowania urzędu gminy, starostwa powiatowego.	0	0	0	0	0	5	Pięć Uchwał Rady/Zarządzenie Wójta/Burmistrza Gminy/Decyzji Zarządu Powiatu ABC1, ABC2, ABC3 dot. wdrożenia systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości funkcjonowania urzędu gminy / starostwa powiatowego oraz dokumentacja dot. wdrożenia systemu (w szczególności raporty z przeprowadzonego badania). Pomiar jednokrotny na zakończenie realizacji wdrożenia zgodnie z harmonogramem – nie później niż zakończenie realizacji projektu.
	Liczba JST w których przeprowadzono min.. 2-krotne badanie satysfakcji klientów oraz uzyskano średnio 10% wzrost satysfakcji z jakości świadczonych usług urzędu	0	0	0	0	0	5	Raporty z przeprowadzonych badań satysfakcji. (10 raportów - po dwa na JST). Pomiar satysfakcji dwukrotny (średnio co 6 mies.) zgodnie z harmonogramem projektu – nie później niż zakończenie realizacji projektu.
Wzmacnianie zdolności jednostek samorządu terytorialnego w zakresie stanowienia aktów prawa miejscowego oraz aktów administracyjnych (typ operacji 5)	Liczba JST które w prowadziły systemu monitorowania jakości stanowionego prawa oraz wydawanych decyzji administracyjnych m.in. pod względem zgodności z prawem w tym terminowości wydawanych decyzji.	0	0	0	0	0	5	Dokumentacja wewnętrzna JST – np. Uchwała Rady/Decyzja Zarządu Powiatu/Zarządzenie Wójta/Burmistrza dot. wprowadziły systemu monitorowania jakości stanowionego prawa wydawanych decyzji administracyjnych. Pomiar jednokrotny na zakończenie realizacji wdrożenia zgodnie z harmonogramem – nie później niż zakończenie realizacji projektu
	Zmniejszenie liczby decyzji administracyjnych	0	0	95%	0	0	100%	Raport - dokumentacja wewnętrzna Gminy ABC3 – przygotowana na podstawie porównania danych z

	wydawanych po upływie terminów określonych w kodeksie postępowania administracyjnego przez Gminę ABC3 w stosunku do ogółu decyzji							monitoringu w zakresie terminowości wydawanych decyzji w 2012 roku w stosunku do roku 2010 (terminy pomiaru, pomiar dwukrotny – przed i po wdrożeniu).
Promowanie i wdrażanie zasad, mechanizmów oraz procedur wzmacniających przejrzystość administracji oraz podnoszących poziom kultury etycznej kadr administracji samorządowej (typ operacji 3)	Liczba JST które dokonały modernizacji Biuletynu Informacji Publicznej pod kątem dostosowania jego kształtu do „Minimalnego standardu informacji dla przejrzystej strony BIP”	0	0	0	0	0	4	Raport z wdrożenia dot. zgodności z minimalnym standardem BIP przygotowany przez Gminy ABC1, ABC3, ABC4, oraz Starostwo Powiatowe ABC.  Pomiar jednokrotny na zakończenie realizacji wdrożenia zgodnie z harmonogramem – nie później niż zakończenie realizacji projektu