



Informator o projekcie
„Doskonalenie standardów zarządzania
w administracji rządowej”

Warszawa, marzec 2013 r.

*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego Program Operacyjny
Kapitał Ludzki, Priorytet V. Dobre rządzenie, Działanie 5.1. Wzmocnienie potencjału administracji rządowej, Poddziałanie
5.1.1. Wzmocnienie potencjału administracji rządowej i podnoszenie kompetencji kadr*





Spis treści

Wstęp	3
Cel projektu	4
Opis projektu	4
Zadanie 1. Wdrożenie i integracja systemów zarządzania w urzędach	4
Zadanie 2. Wdrożenie usprawnień w komunikacji z klientem wewnętrznym i zewnętrznym	5
Zadanie 3. Utworzenie i udostępnienie „Bazy wiedzy”	6
Rekrutacja i warunki udziału	6
Korzyści dla urzędu z udziału w projekcie	7
Jak się zgłosić?	7
Harmonogram realizacji projektu	8
Kontakt	8





Wstęp

Niniejszy informator zawiera podstawowe informacje o projekcie systemowym pn. *Doskonalenie standardów zarządzania w administracji rządowej*, realizowanym przez Departament Służby Cywilnej Kancelarii Prezesa Rady Ministrów (DSC).

Chcielibyśmy w przystępnej formie przedstawić Państwu krótki opis projektu, kto może wziąć w nim udział, na jakich zasadach oraz jakie korzyści będą wiązały się z uczestnictwem w projekcie.

Urzędy zainteresowane wzięciem udziału w projekcie mają możliwość wyboru **jednego usprawnienia** z następujących dwóch obszarów:

- **systemy zarządzania w urzędzie**
- lub
- **komunikacja z klientem wewnętrznym i zewnętrznym.**

Wybrane usprawnienie zostanie wdrożone w urzędzie we współpracy z wykonawcą zewnętrznym wybranym przez KPRM w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego.

Proponowane usprawnienia są zgodne z potrzebami urzędów zgłoszonymi w badaniu ankietowym przeprowadzonym w sierpniu 2012 r. przez DSC w urzędach administracji rządowej w całej Polsce.

Serdecznie zapraszamy do wzięcia udziału w projekcie!

W projekcie mogą wziąć udział urzędy administracji rządowej zainteresowane wdrożeniem proponowanych usprawnień, bez względu na funkcjonujący system zarządzania oraz rodzaj dotychczas realizowanych usprawnień.

Prawdopodobnie jest to ostatnia szansa na skorzystanie ze środków EFS przeznaczonych na wzmocnienie potencjału administracji rządowej w zakresie szeroko pojętej modernizacji urzędu.





Cel projektu

Celem projektu jest przede wszystkim umożliwienie 100 urzędów administracji rządowej wdrożenie nowoczesnych rozwiązań z zakresu zarządzania.

Przed rozpoczęciem rekrutacji przyjęto założenie, że w 30 spośród 100 wybranych urzędów administracji rządowej wprowadzone zostaną usprawnienia z zakresu systemów zarządzania jakością. Natomiast w pozostałych 70 urzędach podejmowane działania będą miały na celu usprawnienie komunikacji z klientem wewnętrznym i zewnętrznym urzędu.

Urzędy, które nie zostaną wybrane do udziału w projekcie, będą mogły zapoznać się z wypracowanymi rozwiązaniami i doświadczeniami w trakcie spotkań i konferencji organizowanych cyklicznie przez KPRM w okresie realizacji projektu.

Opis projektu

W ramach projektu planuje się realizację trzech następujących zadań:

1. Wdrożenie i integracja systemów zarządzania w urzędach.
2. Wdrożenie usprawnień w komunikacji z klientem wewnętrznym i zewnętrznym.
3. Utworzenie i udostępnienie „Bazy wiedzy”.

Zadanie 1. Wdrożenie i integracja systemów zarządzania w urzędach

Zadanie to obejmuje doskonalenie systemów zarządzania w wybranych urzędach w oparciu o normę PN:ISO 9001:2009, System Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym (SPZK) oraz zintegrowanie ich z funkcjonującymi w urzędach budżetowaniem zadaniowym (BZ) i kontrolą zarządczą (KZ).

W urzędach, w których funkcjonują już systemy/narzędzia zarządzania z zakresu zarządzania jakością takie jak m.in. ISO 17025 – norma wymagań dla laboratoriów badawczych, ISO 14001 - zarządzanie środowiskowe, PN 18001- zarządzanie bezpieczeństwem i higieną pracy, możliwe będzie całościowe zintegrowanie systemu zarządzania urzędem w zależności od potrzeb jednostki.

Urzędy, które wybiorą usprawnienie w ramach Zadania 1 będą miały możliwość wyboru jednego z następujących wariantów wdrożeń:

Wariant I – wdrożenie normy PN:ISO 9001:2009 w połączeniu z Systemem Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym i zintegrowanie ich z BZ i KZ,

Wariant II – wdrożenie normy PN:ISO 9001:2009 i zintegrowanie jej z BZ i KZ,

Wariant III – wdrożenie SPZK i zintegrowanie go z KZ (warunkiem wyboru tego wariantu wdrożenia będzie posiadanie przez urząd aktualnego certyfikatu zgodności z normą PN:ISO 9001:2009).

W każdym z wybranych 30 urzędów, które na etapie rekrutacji zadeklarują chęć wdrożenia jednego z ww. wariantów usprawnień z zakresu systemów zarządzania jakością, zostanie przeprowadzona **diagnoza funkcjonowania** oraz **analiza potrzeb**, na podstawie której zostaną sformułowane **rekomendacje do wdrożenia odpowiedniego systemu i zintegrowania go z funkcjonującym w urzędzie**. Proces wdrożenia będzie poparty odpowiednimi **działaniami informacyjno – edukacyjnymi** dla pracowników urzędu. W przypadku systemów certyfikowanych (norma ISO 9001, SPZK) Wykonawcy będą zobowiązani do przygotowania urzędów do certyfikowania wdrożonych systemów. Obowiązkiem urzędów, które wyrażą chęć

wdrożenia normy ISO i/ lub SPZK będzie przystąpienie do certyfikacji systemu (koszty certyfikacji zostaną pokryte ze środków projektu, o ile certyfikacja nastąpi w okresie realizacji projektu). Założenia projektu nie przewidują natomiast pokrycia kosztów utrzymania certyfikatu SZJ, który dotychczas uzyskał lub uzyska urząd w wyniku wzięcia udziału w projekcie. Nie jest możliwe sfinansowanie jedynie procesu certyfikacji systemu zarządzania. W ramach projektu sfinansowany zostanie pełny cykl przygotowania do uzyskania certyfikatu.

Urzędy objęte wsparciem otrzymają:

- ✓ specjalistyczne doradztwo (konsultacje z ekspertami) z zakresu wdrażania systemów zarządzania,
- ✓ warsztaty dla pracowników urzędu,
- ✓ wsparcie przy certyfikacji systemu opartego o normę ISO i/lub SPZK,
- ✓ raport podsumowujący przebieg wdrożenia w urzędzie.

Ponadto, przygotowane zostaną:

- ✓ praktyczny przewodnik zawierający wytyczne dot. wdrażania systemów zarządzania opartych o normę ISO 9001 i SPZK,
- ✓ szkolenie e-learningowe,
- ✓ film edukacyjny dot. zarządzania jakością.

Zadanie 2. Wdrożenie usprawnień w komunikacji z klientem wewnętrznym i zewnętrznym

W każdym z 70 urzędów przeprowadzona zostanie identyfikacja procesów i narzędzi, stosowanych dotąd przez urząd w komunikacji z klientem wewnętrznym i zewnętrznym. Na podstawie wyników przeprowadzonych badań Wykonawca wraz z urzędem opracuje plany działań usprawniających, a następnie we współpracy z pracownikami urzędu wdroży proponowane rozwiązania. W ramach zadania, prowadzone będą badania satysfakcji klientów oraz stworzone zostaną katalogi usług.

Każdy z urzędów biorących udział w tym zadaniu otrzyma m.in.:

- ✓ raport opisujący procesy w urzędzie, związane z obsługą klienta wewnętrznego i zewnętrznego oraz zawierający rekomendacje dotyczące rozwiązań, które można wdrożyć,
- ✓ poradnik dot. efektywnej komunikacji zawierający m.in. wskazówki jak tworzyć strategię komunikacji, jak prowadzić badania satysfakcji klientów oraz uniwersalne rozwiązania i narzędzia komunikacji z klientem zewnętrznym i wewnętrznym oraz dwa filmy edukacyjne,
- ✓ katalog usług oraz wzory kart usług,
- ✓ bezpośrednie wsparcie doradcze w trakcie wdrażania usprawnień, zapewnione przez firmę zewnętrzną,
- ✓ wsparcie coachingowe dla kierownictwa oraz warsztaty z zakresu komunikacji z klientem wewnętrznym i zewnętrznym dla pracowników urzędu,
- ✓ wsparcie we wdrożeniu intermentoringu (narzędzia usprawniającego komunikację wewnątrz organizacji i międzypokoleniowe przekazywanie wiedzy).



Zadanie 3. Utworzenie i udostępnienie „Bazy wiedzy”

„Baza wiedzy” będzie ogólnodostępnym zbiorem dokumentów i materiałów dotyczących systemów i narzędzi zarządzania w administracji oraz komunikacji z klientem wewnętrznym i zewnętrznym.

W ramach tego zadania zostaną zorganizowane 2 konferencje (seminaria) poświęcone zagadnieniom zarządzania w administracji oraz ok. 4 spotkania osób zaangażowanych w realizację projektu z przedstawicielami innych, zainteresowanych urzędów (w tym np. urzędów nadzorujących) oraz ekspertami z dziedziny zarządzania i komunikacji.

W ramach tego zadania planowane jest m.in.:

- ✓ utworzenie uporządkowanej bazy publikacji, prezentacji multimedialnych, materiałów informacyjnych z zakresu systemów, narzędzi i dobrych praktyk zarządzania w administracji,
- ✓ powołanie grup roboczych, w celu stworzenia tematycznych sieci współpracy w obszarach objętych zakresem projektu,
- ✓ wspólne wypracowanie zasad oraz wytycznych dzielenia się wiedzą z zakresu wdrażania usprawnień w administracji,
- ✓ zorganizowanie warsztatów dla przedstawicieli innych urzędów (nie biorących bezpośredniego udziału w projekcie), umożliwiających im zapoznanie się z charakterystyką wdrażanych usprawnień oraz doświadczeniami, w których te rozwiązania zostały wdrożone.

Rekrutacja i warunki udziału

Jakie urzędy mogą wziąć udział w projekcie?

Projekt jest skierowany **przede wszystkim** do urzędów realizujących **zadania w zakresie obsługi przedsiębiorców**, działających na szczeblu **powiatu lub województwa** (np. izby celne, izby/urzędy skarbowe, powiatowe inspektoraty nadzoru budowlanego, powiatowe/wojewódzkie inspektoraty weterynarii). W projekcie będą mogły wziąć również udział urzędy działające na ograniczonym terenie (bezpośrednio nie pokrywającym się z obszarem województwa lub powiatu takie jak np. graniczne inspektoraty weterynarii, oddziały straży granicznej), niebędące ministerstwem ani urzędem centralnym.

Kryteria naboru

Urząd zakwalifikowany do udziału w projekcie powinien przede wszystkim spełniać następujące kryteria:

- 1) działa na szczeblu województwa lub powiatu;
- 2) wykonuje zadania związane z bezpośrednią obsługą przedsiębiorców;
- 3) nie korzystał dotychczas ze wsparcia w ramach projektów realizowanych przez DSC: *Klient w centrum uwagi administracji, Modernizacja systemów zarządzania i odnoszenie kompetencji kadr poprzez realizację wdrożeń usprawniających ukierunkowanych na poprawę procesów zarządzania w administracji rządowej, Poprawa zdolności zarządczych w urzędach administracji rządowej;*
- 4) posiada etaty dla członków korpusu służby cywilnej.



Urzędy zostaną wybrane w trybie otwartego naboru z zachowaniem zasady równości szans. **Kolejność zgłoszeń nie będzie miała wpływu na wybór uczestników projektu.**

W przypadku zgłoszenia większej liczby chętnych, wybór będzie następował tak, aby zapewnić jak największą różnorodność usprawnień do wdrożenia i reprezentatywność urzędów, zarówno terytorialną, jak i rodzajową. Kolejne urzędy z danej grupy zostaną umieszczone na liście rezerwowej.

Korzyści dla urzędu z udziału w projekcie

- ✓ usprawnienie zarządzania w urzędzie poprzez stworzenie standardów postępowania,
- ✓ lepsza jakość usług świadczonych na rzecz przedsiębiorców i obywateli,
- ✓ zwiększenie wydajności i obniżenie kosztów funkcjonowania urzędu,
- ✓ wzmocnienie postaw etycznych pracowników urzędu,
- ✓ zdobycie doświadczenia w realizacji i wdrażaniu projektów,
- ✓ wypracowanie innowacyjnych rozwiązań z zakresu zarządzania dostosowanych do potrzeb urzędów,
- ✓ poprawa atmosfery pracy w urzędzie,
- ✓ udoskonalenie systemu komunikacji w urzędzie,
- ✓ stworzenie sieci współpracy, wymiany doświadczeń i najlepszych praktyk pomiędzy urzędami,
- ✓ poprawa wizerunku urzędu poprzez wzmocnienie działań promocyjnych.

Jak się zgłosić?

Na stronie internetowej www.dsc.kprm.gov.pl w zakładce „Aktualności” jest umieszczony formularz zgłoszeniowy zawierający deklarację uczestnictwa.

Warunkiem udziału w projekcie będzie przesłanie wypełnionego formularza zgłoszeniowego. Formularz należy przesłać wypełniony elektronicznie w pliku xls, w nazwie pliku umieszczając nazwę urzędu.

W temacie wiadomości prosimy wpisać: *"Doskonalenie standardów zarządzania w administracji rządowej - zgłoszenie (nazwa urzędu)"*.

Uzupełnione formularze (wraz z deklaracją udziału) powinny zostać przesłane do KPRM **pocztą elektroniczną** na adres: usprawnienia.pokl@kprm.gov.pl.

Termin przesyłania formularzy: 12 kwietnia 2013 r. Zgłoszenia przesłane po terminie nie będą rozpatrywane.

Oryginał formularza (tj. wydruk opatrzony podpisem i pieczęcią kierownika urzędu/lub osoby przez niego upoważnionej w przypadku nieobecności) należy zachować w dokumentacji urzędu.

W przypadku zakwalifikowania do udziału w projekcie, urząd zobowiązany jest do przesłania oryginału podpisanego formularza oraz deklaracji w wersji papierowej na wskazany poniżej adres korespondencyjny.





Harmonogram realizacji projektu

ZADANIE	2013				2014				2015	
	I kw	II kw	III kw	IV kw	I kw	II kw	III kw	IV kw	I kw	II kw
Przeprowadzenie rekrutacji i wybór urzędów do projektu	■	■								
Przeprowadzenie postępowań i wybór Wykonawców usprawnień			■	■						
Działania projektowe w urzędach				■	■	■	■	■	■	■

Kontakt

Adres korespondencyjny: Departament Służby Cywilnej
 Kancelaria Prezesa Rady Ministrów
 Al. Ujazdowskie 1/3
 00 – 583 Warszawa
 z dopiskiem „**Baza wiedzy**”

E-mail: usprawnienia.pokl@kprm.gov.pl.

Telefon: (22) 694-68-47 (zadanie 1), (22) 694-74-77 (zadanie 2);
 (22) 694-22-61-34 (zadanie 3);

