

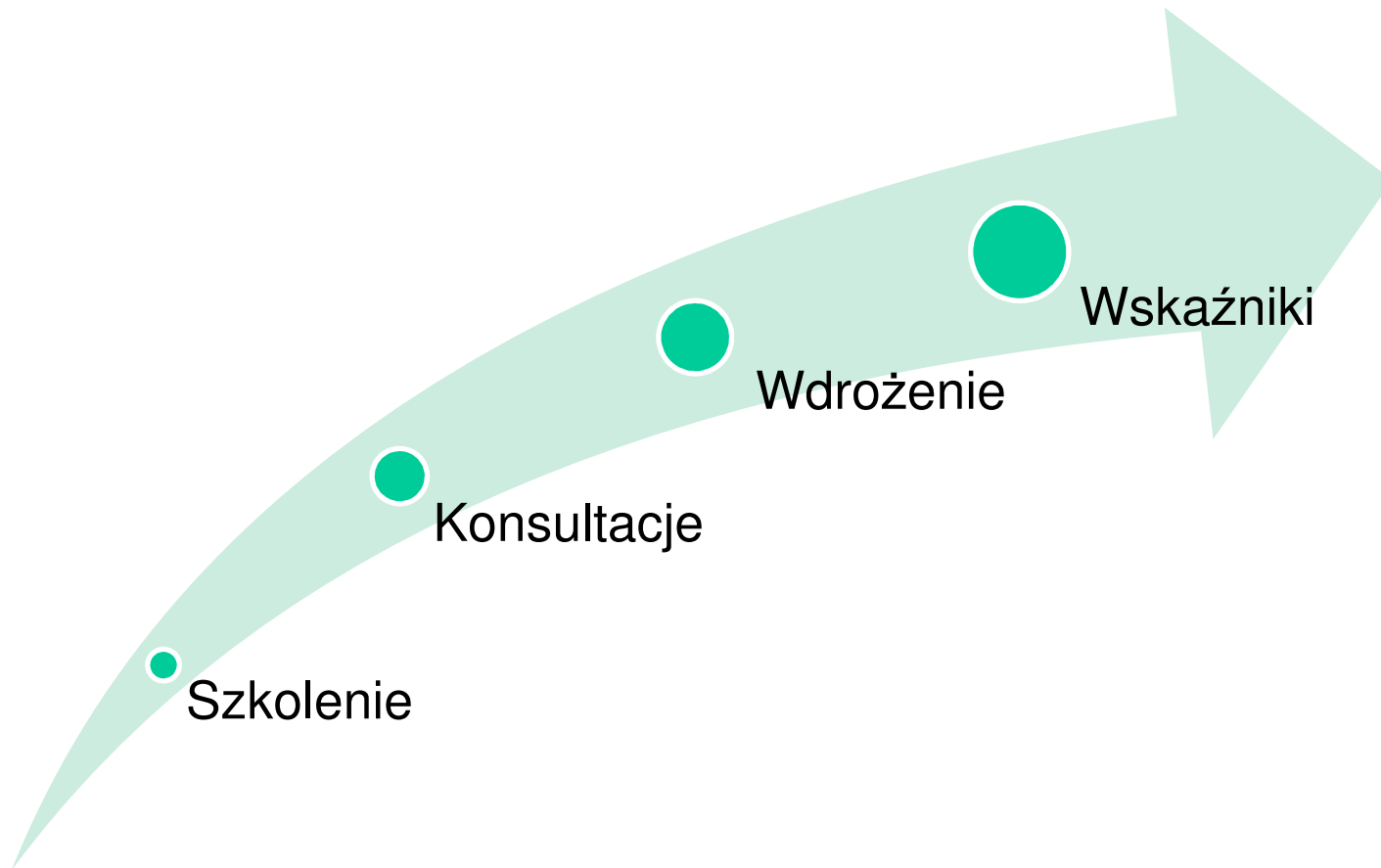


Zadania P3, N1, N2

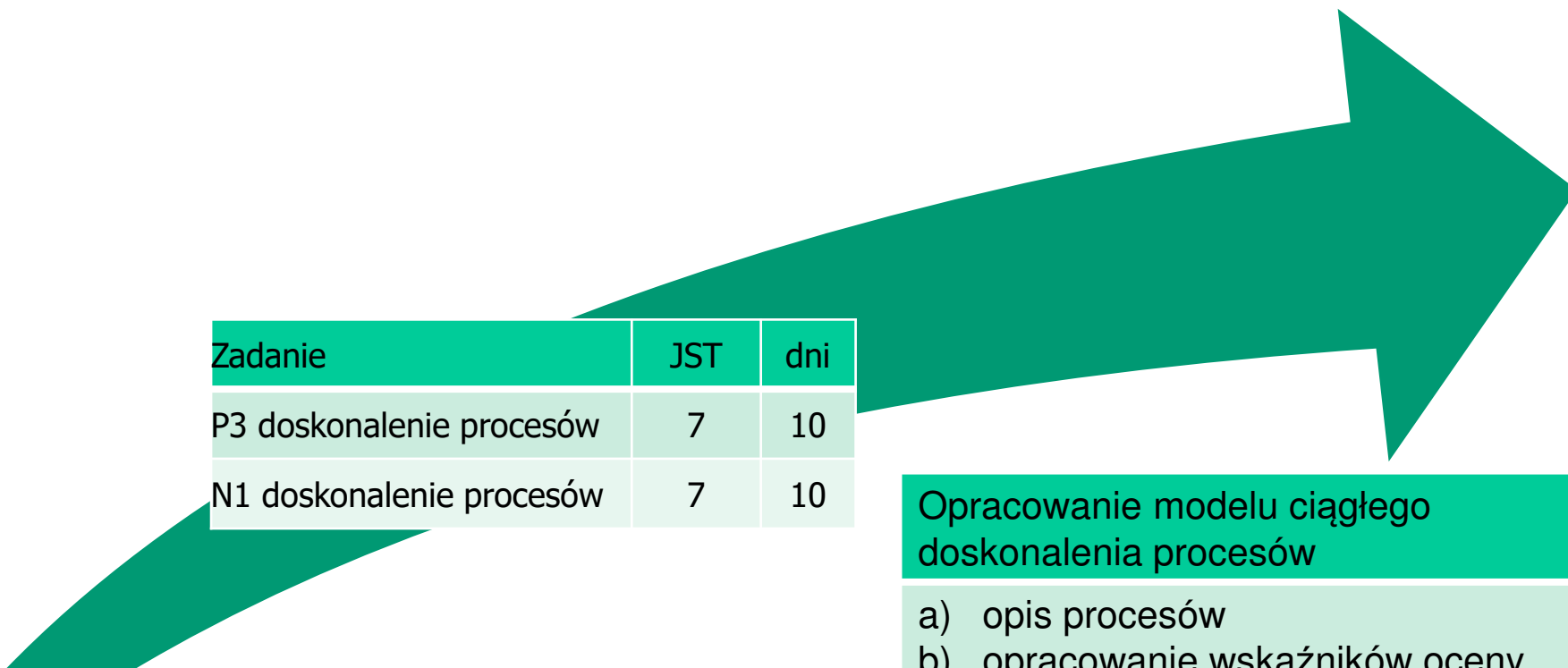
Opracowanie modelu doskonalenia procesów, opracowanie standardów obsługi klienta

Henryk Pająk
henryk.pajak@umbrella.org.pl
601 789 441

P3, N1, N2 - usprawnienia



Doskonalenie procesów



Zadanie	JST	dni
P3 doskonalenie procesów	7	10
N1 doskonalenie procesów	7	10

Szkolenie	grup	dni
PS4 zarządzanie procesami	4	2
PS5 zarządzanie jakością	2	1
PS7 zarządzanie przez cele	4	2
NS4 zarządzanie procesami	2	2
NS5 zarządzanie jakością	2	1

Opracowanie modelu ciągłego doskonalenia procesów

- opis procesów
- opracowanie wskaźników oceny procesów
- zasady monitorowania procesów
- zasady przeglądu/audytowania procesów.

Standardy obsługi klientów

Zadanie	JST	dni
N2 standardy obsługi klienta	1	20
P3 standardy obsługi klienta	6	8
P3 standardy obsługi klienta	1	20

Szkolenie	grup	dni
PS6 Zarządzanie satysfakcją klienta	4	2
PS3 Obsługa klienta	7	2
NS6 Zarządzanie satysfakcją klienta	3	2
NS3 Obsługa klienta	3	2

Opracowanie standardów obsługi klienta

- opracowanie jednolitych standardów dokumentacji wewnętrznej
- opracowanie, modyfikacja systemu informacji/komunikacji wewnątrz urzędu
- ...i skierowanego na zewnątrz
- zdefiniowanie standardu terminowości i prawidłowości załatwianych spraw
- zbudowanie systemu satysfakcji klienta.

Wskaźniki

Nr	Wskaźnik	Wartość	Sposób pomiaru	Źródło danych
6	Liczba wdrożeń/wprowadzonych usprawnień w obszarze usług podatkowych zaakceptowanych przez odbiorców	14	Protokół odbioru lub inny dokument akceptujący odebranie produktu będącego wynikiem działania przez kierownika jednostki lub kierownika komórki organizacyjnej obszaru podatkowego.	Po zakończeniu realizacji danego działania (rozwiązania zarządczego) w obszarze podatków i opłat lokalnych w danej JST zgodnie z harmonogramem projektu (P2 Doskonalenie procesów i P3 Standardy obsługi klienta). Wskaźnik mierzony dla Z2.
	Liczba jednostek samorządu terytorialnego, które wdrożyły rozwiązania usprawniające pracę urzędu w obszarze P/N	7 + 7		
7	Liczba wdrożeń/wprowadzonych usprawnień w obszarze zarządzania nieruchomościami zaakceptowanych przez odbiorców	14	Protokół odbioru lub inny dokument akceptujący odebranie produktu będącego wynikiem działania przez kierownika jednostki lub kierownika komórki organizacyjnej zarządzania nieruchomościami.	Po zakończeniu realizacji danego działania (rozwiązania zarządczego) w obszarze zarządzania nieruchomościami w danej JST zgodnie z harmonogramem projektu (N1 Doskonalenie procesów, N2 Standardy obsługi klienta, N3 Baza danych). Wskaźnik mierzony dla Z4.



Zadanie PZ2

Spotkania grupy dobrych praktyk

Henryk Pająk
henryk.pajak@umbrella.org.pl
601 789 441



Dobre praktyki

Działanie, które:

- przyniosło konkretne, pozytywne rezultaty,
- zawiera w sobie pewien potencjał innowacji,
- jest trwałe i powtarzalne,
- możliwe do zastosowania w podobnych warunkach w innym miejscu, lub przez inne podmioty.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



„Człowiek – najlepsza inwestycja”

„Wdrażanie metody CAF 2006 w Urzędzie Miasta Zielona Góra, Urzędzie Miejskim w Nowej Soli oraz Urzędzie Miejskim Sulechów w ramach projektu pn. Nowoczesna administracja Lubuskiego Trójmiasta.”

Nazwa urzędu	
Liczba pracowników	
Właściciel dobrej praktyki (dane/telefon/e-mail)	

Nazwa dobrej praktyki:

Kryterium Modelu CAF/EFQM:

Opis

(ma wyjaśnić, na czym polega dobra praktyka, w jaki sposób została wdrożona w urzędzie i w jaki sposób jest oceniana jest skuteczność i efektywność)

Efekty i korzyści stosowania

(jaki konkretne korzyści odniósł urząd ze stosowania dobrej praktyki)

Ograniczenia

(co może ograniczać zastosowanie praktyki w innych organizacjach)

Załączniki:

(przydatne dokumenty, formularze, odniesienia do stron internetowych)

Dobre praktyki/wymiana doświadczeń

Zadanie	spotkań	dni
PZ2 Spotkania grupy dobrych praktyk	8	2

Celem - wsparcie sieciowe grupy JST projektu poprzez wymianę dobrych praktyk oraz wypracowywanie wspólnych rozwiązań do zastosowania we wdrożeniu.

W skład GWD będą wchodzić przedstawiciele JST – komórek obszarowych P i N oraz eksperci realizujący zadania. W min. 2 spotkaniach przewidziane kierownictwo JST dla wypracowania wniosków dla obszaru.

Produkt: Zestaw dobrych praktyk, wniosków i rekomendacji dla lokalnych polityk publicznych w obszarze do zastosowania przez 8 JST po zakończeniu projektu (efekt trwałości).



I Spotkanie Grupy Wymiany Doświadczeń na potrzeby realizacji projektu:

„Samorząd najwyższej jakości – od administrowania do współrzędzenia”

Złotniki Lubańskie, 08.12.2016 r.



Wskaźniki

Nr	Wskaźnik	Wartość	Sposób pomiaru	Źródło danych
18	Liczba Spotkań Grupy Dobrych Praktyk (GDP) dla obszarów podatków lokalnych i zarządzania nieruchomościami	8	Listy obecności na spotkaniach oraz notatki ze spotkań, zawierające datę danego spotkania.	Częstotliwość pomiaru: nie rzadziej niż raz na kwartał przy sporządzaniu wniosków o płatność oraz po zakończeniu projektu (przy sporządzaniu wniosku końcowego o płatność oraz przy opracowaniu zestawu dobrych praktyk, wniosków i rekomendacji). Wskaźnik mierzony dla Z2.