Zarządzenie Nr 39/09

Wójta Gminy Lichnowy

Z dnia 17 sierpnia 2009r.

w sprawie przyjęcia Programu usprawnienia pracy Urzędu Gminy Lichnowy w latach 2009-2013

Na podstawie art.33 ustawy z dnia 08 marca 1990r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz.U. z 2001r. Nr 142, poz.1591 z późn.zm.) zarządzam, co następuje:

§ 1.

Przyjmuje się Program usprawniania pracy Urzędu Gminy Lichnowy w latach 2009-2013, który stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§ 3.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

WÓJT
Lamkowski
Waldemar Lamkowski

Załącznik do zarządzenia Nr 39/09
Wójta Gminy Lichnowy
Z dnia 17.08.2009 r.

PROGRAM
USPRAWNIENIA PRACY
Urzędu Gminy
Lichnowy
W LATACH 2009 - 2013

Sierpień 2009 r.

Cel

Głównym założeniem programu jest modernizacja zarządzania i poprawa jakości usług świadczonych przez Urząd Gminy Lichnowy oraz polepszenie wizerunku urzędnika samorządowego.

Finansowanie Programu

Zadania wynikające z Programu finansowane będą odpowiednio z budżetu gminy oraz ze środków pochodzących z programów pomocowych.

Adresaci Programu

Program skierowany do pracowników samorządowych i klientów urzędu.

Miejsce realizacji Programu

Gmina Lichnowy.

PROPONOWANE DZIAŁANIA USPRAWNIAJĄCE

1. Służące poprawie funkcjonowania urzędu

1.1. Wdrożenie Elektronicznego Obiegu Dokumentów oraz niekwalifikowanego podpisu elektronicznego.

Wdrożenie Elektronicznego Obiegu Dokumentów umożliwi sprawny dostęp do korespondencji, umów, procedur wewnętrznych itp. Wprowadzi kontrolę nad drogą obiegu korespondencji oraz stanem realizacji spraw. Wdrożenie Elektronicznego Obiegu Dokumentów oraz niekwalifikowanego podpisu elektronicznego spowoduje znaczne oszczędności, ponieważ wszystkie dokumenty wewnętrzne, poczynając od najprostszych np. wniosków urlopowych czy wniosków o zaangażowanie kończąc na bardziej skomplikowanych np. sprawozdanie z realizacji budżetu, będzie funkcjonować tylko w formie elektronicznej. Dzięki temu powinno zmniejszyć się zużycie papieru oraz materiałów eksploatacyjnych do drukarek i kopiarek. Ponadto wprowadzenie Elektronicznego Obiegu Dokumentów oraz jego integracja ze stroną internetową pozwoli klientom urzędu na ciągły wgląd do stanu swoich spraw. To rozwiązanie przyczyni się również do usprawnienia obsługi klientów, a co za tym idzie spowoduje zwiększenie jego zadowolenia z obsługi.

1.2. Stworzenie nowoczesnego systemu sieci lokalnej w urzędzie.

Całkowita modernizacja istniejącej już sieci lokalnej urzędu jest niezbędna do zrealizowania celów podniesienia standardów informatycznych w obsłudze klienta. Planowane jest całkowita wymiana istniejącej sieci wraz z podłączeniem nowych stanowisk komputerowych. Umożliwi to słynniejszy przepływ informacji, podłączenie większej ilości jednostek do serwera oraz pozwoli na wdrażanie elektronicznego obiegu dokumentów. W znaczny sposób wykonanie tego zadania wpłynie to na podniesienie standardów obsługi petentów oraz poprawi bezpieczeństwo informatyczne urzędu.

1.3. Unowocześnienie sprzętu informatycznego w urzędzie.

Nowoczesne systemy informatyczne potrzebują coraz wydajniejszych komputerów. Czas niezbędny na przetworzenie informacji nie może być długi. Aby uzyskać wysoki komfort pracy przynajmniej co trzy lata sprzęt komputerowy powinien być wymieniany na nowoczesny. Szybsza realizacja tych samych zadań powinna poprawić zadowolenie pracowników, a co za tym idzie wpłynąć na poprawę zadowolenia klientów.

2. Służące podniesieniu efektywności zarządzania kadrami oraz kwalifikacji pracowników i kadry zarządzającej urzędu

2.1. Diagnoza potrzeb rozwojowych (szkoleniowych).

Każdy z pracowników wypełni testy kompetencyjne badające poziom wiedzy i umiejętności zawodowych. Ponadto na podstawie wcześniej opracowanych skal obserwacyjnych, w sposób zapewniający poufność i anonimowość każdy pracownik dokona samooceny, będzie też oceniany przez inne osoby (współpracowników, podwładnych, przełożonych).
Na podstawie indywidualnych raportów prezentujących poszczególne rezultaty testów kompetencyjnych i kwestionariusza samooceny przeprowadzone zostaną rozmowy rozwojowe. Dzięki tym rozmowom będzie można omówić wyniki uzyskane przez oceniane osoby, zdiagnozować tzw. luki kompetencyjne, czyli rozbieżności pomiędzy oczekiwanym na danym stanowisku poziomem kompetencji a prezentowanym w zachowaniach pracownika oraz przygotować plan działań związanych z uzupełnieniem tych luk (np. poprzez szkolenia) a także kształtowaniem dalszej kariery zawodowej w urzędzie.

2.2. Zaplanowanie indywidualnych ścieżek rozwoju zawodowego oraz opracowanie planu szkoleń (studiów) dla pracowników.

Uzgodnienia dokonane pomiędzy pracownikiem a jego przełożonym dot. jego potrzeb szkoleniowych będą podstawą do opracowania ścieżek rozwoju zawodowego każdego z pracowników.
Na podstawie gruntownego rozpoznania potrzeb szkoleniowych opracowany zostanie plan szkoleń (studiów) dla pracowników Urzędu.

2.3. Przeprowadzenie szkoleń (studiów).

Przeprowadzenie szkoleń, w tym studiów zgodnie z wcześniej opracowanym planem szkoleń.

3. Służące poprawie obsługi obywatela i podniesieniu poziomu kultury etycznej pracowników.

3.1. Wprowadzenia publicznego dostępu do sieci Internet na terenie Urzędu poprzez stworzenie stanowiska komputerowego dla klientów.

W ramach publicznego dostępu do sieci Internet planuje się zamontowanie w budynku urzędu, w miejscu przeznaczonym dla petentów, stanowiska komputerowego - infomat, które dostosowane będzie również do obsługi przez osoby niepełnosprawne.

3.2. Opracowanie standardu obsługi klienta oraz stworzenie systemu badania poziomu satysfakcji klientów i wdrożenie go.

Opracowanie standardu nt. obsługi klienta oraz funkcjonowania, struktury i usług urzędu. W oparciu o ten dokument zostanie opracowany program szkoleń z obsługi klienta dla wszystkich pracowników urzędu.
Opracowanie metod i narzędzi służących zbadaniu satysfakcji klientów urzędu (badanie ankietowe, analiza skarg, metoda „ukryty klient", których celem jest ewaluacja pracy urzędu, także uzyskanie wiedzy m.in. o tym:
- w jakim stopniu klienci są zadowoleni z pracy urzędników,
- co chcieliby zmienić w sposobie działania urzędu i co budzi ich niezadowolenie.
Przeprowadzenie tego typu badań wniesie nowy standard do pracy urzędu, a uzyskane informacje będą pomocne w kierowaniu instytucją oraz planowaniu i wdrażaniu niezbędnych zmian.

3.3. Opracowanie i wdrożenie w urzędzie systemu przekazywania informacji o pracy urzędu i usługach publicznych (m.in. opracowanie standardów publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej, uruchomienie nowoczesnej strony internetowej, opracowanie i publikacja przewodnika po urzędzie „Moje prawa w urzędzie", biuro itp.).

Budowa nowoczesnego portalu internetowego, który zastąpi dotychczas wykorzystywane strony tworząc nowoczesny serwis internetowy spowoduje, że raz wprowadzane dane będą udostępniane na wszystkich stronach bądź podstronach. Jest to szczególnie cenne w przypadku strony głównej oraz Biuletynu Informacji Publicznej, gdzie obecnie informacje są dublowane i wprowadzane przez różne osoby co rodzi możliwość popełnienia błędu bądź wyświetlania niespójnych informacji. Wprowadzenie nowoczesnego serwisu internetowego pozwoli na wyeliminowanie tych błędów. Umożliwi także integrację strony internetowej z systemami informatycznymi urzędu, takimi jak elektroniczny obieg dokumentów. Nowy serwis stanie się także wizytówką urzędu oraz doskonałym miejscem do promocji regionu.

3.4. Opracowanie „Kodeksu etyki pracownika samorządowego" oraz poradnika dla klienta.

„Kodeks etyki pracownika samorządowego" będzie zbiorem wartości i zasad jakimi kierują się pracownicy urzędu.
W celu zwiększenia przejrzystości tekst Kodeksu zostanie opublikowany na stronie internetowej urzędu.
Opracowanie poradnika klienta administracji samorządowej – „Moje prawa w urzędzie", w którym przekazane zostaną podstawowe informacje na temat uprawnień obywatela w stosunku do organów administracji. Broszura zawierać będzie kilka praktycznych wskazówek, jak postępować załatwiając różne sprawy w urzędzie co w efekcie powinno ograniczyć uciążliwość załatwiania spraw oraz wpłynąć na poprawę relacji administracja – obywatel.

WÓJT
Waldemar Lamkowski