



PODSUMOWANIE PROJEKTU
***„Doskonalenie standardów zarządzania
w administracji rządowej”***

Cele projektu

Optymalizacja systemów zarządzania w urzędach

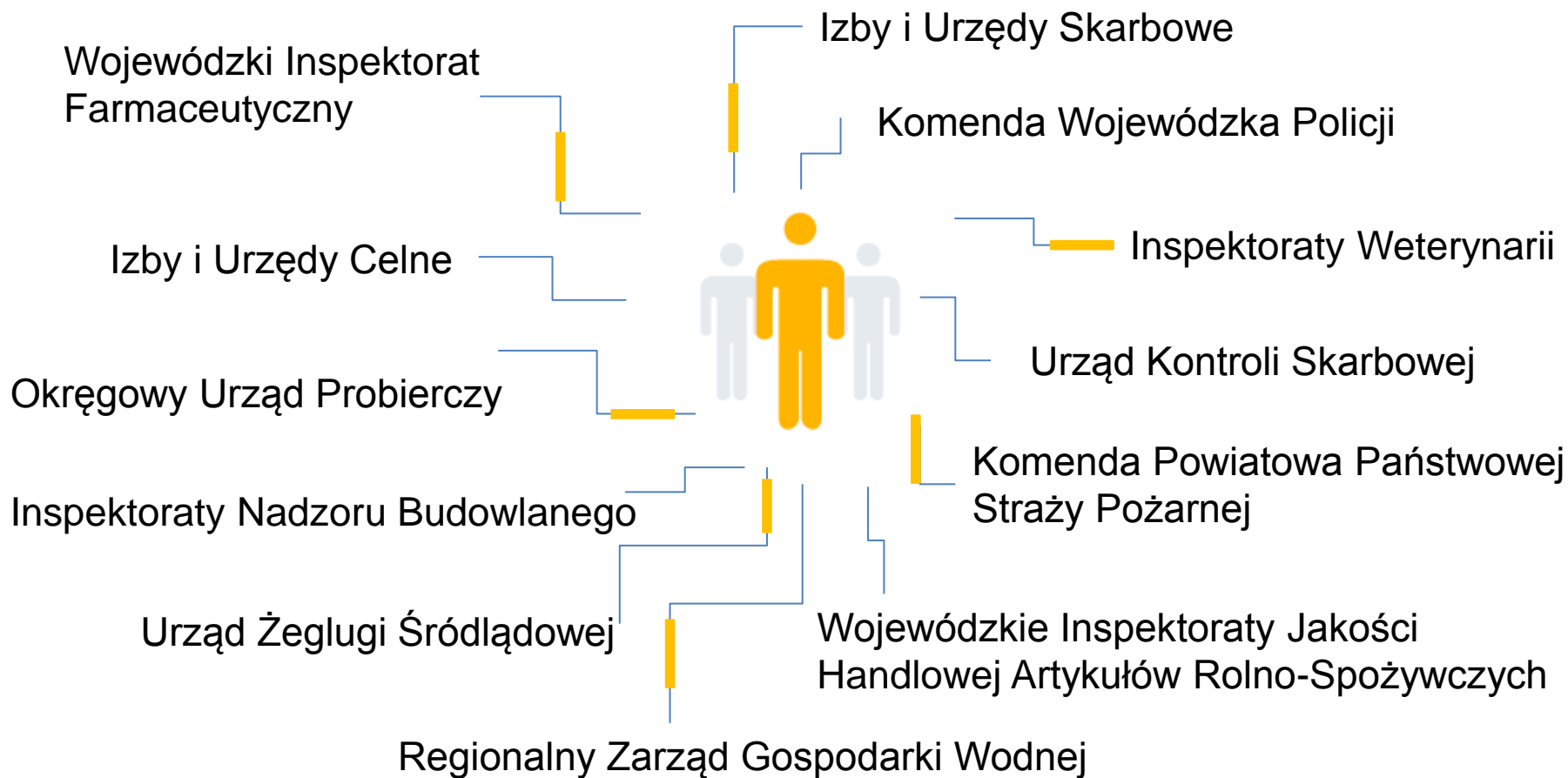


Usprawnienie komunikacji z klientami wewnętrznymi i zewnętrznymi

Utworzenie ogólnodostępnej „Bazy wiedzy”



Urzędy biorące udział w projekcie



Zadanie 1

*Wdrożenie
i integracja
systemów
zarządzania
w urzędach*

25 urzędów

- ✓ Wdrożenie systemu zarządzania jakością w oparciu o normę ISO 9001
- ✓ Wdrożenie Systemu Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym
- ✓ Zintegrowanie systemu zarządzania jakością z kontrolą zarządczą i budżetem zadaniowym

Rezultaty Zadania 1 (1/2)



- ✓ Dokumentacje Zintegrowanych Systemów Zarządzania
 - ✓ Polityki jakości
 - ✓ Księgi jakości
 - ✓ Mapy procesów i procedur
 - ✓ Opisy procesów i procedur
 - ✓ Listy procesów i procedur
- ✓ Certyfikaty systemów zarządzania jakością
- ✓ Certyfikaty zintegrowanych systemów zarządzania

Rezultaty Zadania 1 (2/2)

- ✓ **Materiały edukacyjne** dot. integrowania systemów zarządzania w urzędzie:
 - ✓ poradnik,
 - ✓ film edukacyjny,
 - ✓ kurs e-learning,
 - ✓ materiały warsztatowe.

Zadanie 2

*Wdrożenie
usprawnień
w komunikacji
z klientem
wewnętrznym
i zewnętrznym*

75 urzędów

- ✓ Przeprowadzanie badania komunikacji w oparciu o m.in. badania satysfakcji klientów
- ✓ Usprawnienie zarządzania procesowego i wdrożenie rekomendacji z raportów
- ✓ Przeprowadzenie warsztatów dot. komunikacji wewnętrznej i obsługi klienta
- ✓ Stworzenie Standardów Obsługi Klienta
- ✓ Utworzenie kart i katalogów usług
- ✓ Autoewaluacja

Rezultaty Zadania 2 (1/2)



- ✓ Narzędzia do prowadzenia badania satysfakcji klientów zewnętrznych i raporty z wynikami z badań satysfakcji klientów zewnętrznych
- ✓ Narzędzia do zarządzania procesowego i raporty z wynikami optymalizacji wybranych 4 procesów wraz z planem wdrożenia
- ✓ Narzędzia wypracowane w ramach doradztwa bezpośredniego

Rezultaty Zadania 2 (2/2)

- ✓ Standardy obsługi klienta zewnętrznego udostępnione w wersji elektronicznej
- ✓ Dobre praktyki zebrane w ramach Forum Wymiany Dobrych Praktyk udostępnione na platformie Cyfrowy Manager
- ✓ Wypracowane karty i katalogi usług
- ✓ Poradnik oraz filmy edukacyjne dotyczące efektywnej komunikacji
- ✓ Wnioski z autoewaluacji



Zadanie 3

„Baza wiedzy”



*Spotkania Grup
Roboczych*



Konferencje

*Spotkania
informacyjno-
konsultacyjne*



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

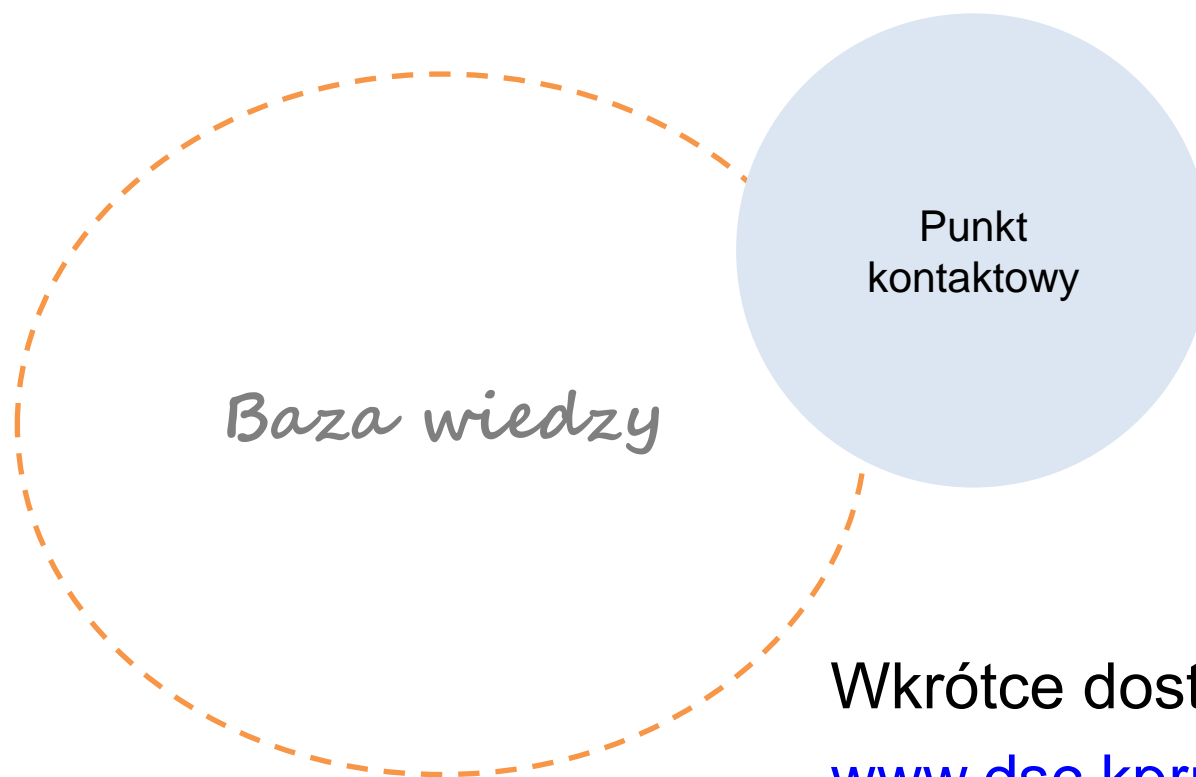
KANCELARIA PREZESA RADY MINISTRÓW



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Dostęp do wypracowanych rezultatów i produktów doradztwa



Wkrótce dostępna na stronie:

www.dsc.kprm.gov.pl

Za nami

- ✓ Praca zespołowa przy wprowadzaniu usprawnień
- ✓ Nowe doświadczenia i wyzwania związane z realizacją projektu systemowego
- ✓ Nabycie praktyki w doskonaleniu usług i funkcjonowania urzędu
- ✓ Zainicjowanie sieci współpracy w administracji



*Dziękujemy za
wytrwałość
i otwartość na
wdrażanie zmian*



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

KANCELARIA PREZESA RADY MINISTRÓW



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY





Wojciech Michota

Zastępca Dyrektora Departamentu Służby Cywilnej
Kancelarii Prezesa Rady Ministrów
tel. 22 694 68 76

