

## Spis treści

<b>Wstęp – Minister Sławomir Brodziński, Szef Służby Cywilnej oraz Dagmir Długosz, Dyrektor Departamentu Służby Cywilnej KPRM</b>	<b>s. 3</b>
<b>Wprowadzenie – Projekty zrealizowane przez Departament Służby Cywilnej w latach 2007–2012</b>	<b>s. 5</b>
<b>Poprawa zdolności zarządczych w urzędach administracji rządowej</b> → O projekcie → Istota innowacyjności rozwiązań z punktu widzenia Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego → Wdrażanie podejścia procesowego w Ministerstwie Gospodarki → Pomiar sukcesu według Urzędu Skarbowego w Zamościu	<b>s. 7</b>
<b>Poprawa jakości zarządzania w administracji rządowej – Akademia Zarządzania Publicznego II etap</b> → O projekcie → Doświadczenia Warmińsko-Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego → „Audyty organizacyjny i wdrożenie usprawnień zarządczych” – podsumowanie i wyzwania na przyszłość – opinia wykonawcy zamówienia → Udział w projekcie z perspektywy urzędu – Kancelarii Prezesa Rady Ministrów	<b>s. 10</b>
<b>Podniesienie jakości procesów decyzyjnych w administracji rządowej poprzez wykorzystanie potencjału środowisk naukowych i eksperckich</b> → O projekcie → Rezultaty projektu	<b>s. 16</b>
<b>Klient w centrum uwagi administracji</b> → O projekcie → Doświadczenia Izby Celnej w Łodzi → Doświadczenia wykonawcy zamówienia w optymalizacji procesów związanych z obsługą klienta	<b>s. 19</b>
<b>Modernizacja systemów zarządzania i podnoszenie kompetencji kadr poprzez realizację wdrożeń usprawniających ukierunkowanych na poprawę procesów zarządzania w administracji rządowej</b> → O projekcie → Przykłady usprawnień wdrażanych w ramach projektu (EMAS, Model kompetencyjny, Zarządzanie przez cele, System informatyczny SUZUG,	<b>s. 24</b>

*Benchmarking* trzech obszarów zarządzania, Wnioskomat, filmy edukacyjne, zarządzanie informacją i jakością, etyka i przeciwdziałanie korupcji)

- Wnioski z ewaluacji projektu
- Model kompetencyjny jako centralny punkt systemu zarządzania personelem – opinia wykonawcy zamówienia
- Zarządzanie procesowe jako instrument wspierający standardy kontroli zarządczej – opinia wykonawcy zamówienia

### **Strategia zarządzania zasobami ludzkimi w służbie cywilnej**

- O projekcie
- Autopercepcja urzędników oraz służba cywilna w oczach ekspertów – wyciągi z badań
- Proces tworzenia IPRZ

s. 33

### **Wdrożenie strategii szkoleniowej**

- O projekcie
- Rozwój zawodowy w służbie cywilnej – korzyści z wdrożenia polityki szkoleniowej
- Jak budować autorytet przywódcy? – fragment materiałów szkoleniowych z zakresu efektywnego przywództwa
- Co szkolenia dały urzędnikom? – najciekawsze przykłady wykorzystania zdobytej na szkoleniach wiedzy
- Jak stworzyć klimat sprzyjający komunikacji wewnętrznej w organizacji? – na podstawie materiałów szkoleniowych z zakresu nowoczesnych technik zarządzania zasobami ludzkimi
- Dobre praktyki – Polityka szkoleniowa Urzędu Lotnictwa Cywilnego
- Okiem uczestników – udział pracowników Agencji Bezpieczeństwa Wewnętrznego w szkoleniach specjalistyczno-językowych

s. 37

### **Wywiad z Krzysztofem Motykiem, Zastępcą Dyrektora Biura Dyrektora Generalnego Kancelarii Prezesa Rady Ministrów**

s. 48

### **Podsumowanie – Wojciech Michota, Zastępca Dyrektora Departamentu Służby Cywilnej Kancelarii Prezesa Rady Ministrów**

s. 51

### **Warsztaty**

s. 53