



Pomysł na projekt „**Wdrożenie strategii szkoleniowej**” realizowany w ramach Poddziałania 5.1.1 Modernizacja systemów zarządzania i podnoszenie kompetencji kadr, Działania 5.1 Wzmocnienie potencjału administracji rządowej, Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego, powstał w 2009 r., gdy prowadzone w ramach naszych poprzednich projektów analizy wykazały, że w administracji publicznej problemem jest mała liczba szkoleń adresowanych dla pracowników urzędów oraz brak spójnej polityki szkoleniowej.

Wobec powyższego naszym głównym celem stało się przeszkolenie i podniesienie posiadanych kwalifikacji przez 11 500 pracowników urzędów wchodzących w skład korpusu służby cywilnej oraz 1000 funkcjonariuszy Agencji Bezpieczeństwa Wewnętrznego. Uważamy, że szkolenia przyczyniające się do rozwoju pracowników i zwiększenia ich profesjonalizmu, prowadzą bezpośrednio do sprawniejszego wykonywania przez nich ich zadań, a co za tym idzie do lepszego, bardziej efektywnego funkcjonowania państwa.

W planowaniu szkoleń wzięliśmy głównie pod uwagę rekomendacje wskazane w „Analizie potrzeb szkoleniowych w służbie publicznej 2008” oraz wyniki przeprowadzonego badania ankietowego dot. potrzeb szkoleniowych osób mających co najmniej 45 lata ([załącznik nr 1](#)).

Działania te zaplanowaliśmy w oparciu o zdiagnozowane luki kompetencyjne. Dodatkowo, niektóre z komponentów szkoleniowych, powstały w wyniku m. in. zmian organizacyjnych zachodzących w urzędach, a także w myśl zasady, iż szkolenia powinny być dostosowane do specyfiki pracy poszczególnych urzędów i zadań przez nie wykonywanych.

Ponadto, w ramach projektu w 2012 r. opracowywana zostanie spójna **Polityka szkoleniowa w służbie cywilnej oraz wytyczne dotyczące jej wdrażania**. Podjęcie decyzji o realizacji zadania wynikało m.in.: z rekomendacji zawartych w „Strategii szkoleniowej w służbie publicznej na lata 2008-2010”, gdzie autorzy wskazali, iż brak polityki szkoleniowej, może być przeszkodą w profesjonalnym rozwoju kompetencji kadr administracji rządowej i powinna być ona traktowana jako nieodłączny składnik zarządzania zasobami ludzkimi. Przygotowana w ramach projektu Polityka będzie zatem stanowiła ważne źródło informacyjne wskazujące cele, zasady oraz ramy realizacji zadań związanych z prowadzeniem działań szkoleniowych w służbie cywilnej. Sformułowanie Polityki szkoleniowej w służbie cywilnej przyczyni się do standaryzacji oraz ujednoczenia zasad indentyfikacji potrzeb, planowania, organizacji i ewaluacji efektywności szkoleń w służbie cywilnej. Zakładanym efektem implemencacji założeń Polityki będzie przede wszystkim systematyczny wzrost jakości długookresowego zarządzania szkoleniami w urzędach. Warto zaznaczyć, iż w prace nad kreowaniem przedmiotowego dokumentu włączone zostały bezpośrednio urzędy administracji rządowej, które na jego podstawie skonstruują swoje własne wewnętrzne polityki szkoleniowe.

Jako efekt końcowy projektu możemy już uznać zakończenie realizacji szkoleń, których organizacja przypadła na lata 2010-2011. Szkolenia te skierowaliśmy do szerokiej grupy odbiorców i każdą z tych grup staraliśmy się traktować wyjątkowo i spełnić jej oczekiwania:

1. dla pracowników **izb i urzędów skarbowych, urzędów kontroli skarbowej i Ministerstwa Finansów** zorganizowaliśmy szkolenia miękkie np. - ze standardów obsługi klienta oraz specjalistyczne - z zasad prowadzenia rachunkowości, postępowań zabezpieczających czy transakcji wewnątrzspółnotowych. Szkolenia te cieszyły się ogromną popularnością i uzyskiwały bardzo wysokie oceny w ankietach wypełnianych przez uczestników, np. 96,5% badanych wyraziło zadowolenie z uczestnictwa w szkoleniach, a 95% uczestników stwierdziło, że zdobył podczas szkoleń wiedzę i umiejętności wykorzystując w swojej praktyce zawodowej.
2. dla pracowników **Generalnej Dyrekcji Ochrony Środowiska i 16 Regionalnych Dyrekcji Ochrony Środowiska** zapewniliśmy szeroki zakres tematyczny dostosowany do potrzeb pracowników urzędu a związany z charakterem ich pracy m.in.: ze stosowaniem procedur środowiskowych zgodnie z prawodawstwem unijnym. Dzięki bezpośredniej współpracy między nami a GDOS, w trakcie szkoleń menadżerskich, specjalistycznych, informatycznych i językowych



pracownicy urzędów uzyskali szeroką wiedzę. Jak wynika z przeprowadzonej ewaluacji¹ uczestnicy wysoko ocenili jakość merytoryczną szkoleń, ponad 90% badanych wyraziło zadowolenie z uczestnictwa w szkoleniach, a ponad 80% badanych stwierdziła, że nabyła nowe umiejętności i wiedzę, które wykorzystuje w codziennej pracy.

3. dla **pracowników i Funkcjonariuszy Agencji Bezpieczeństwa Wewnętrznego** ze względu na konieczność, zgodnie z zapotrzebowaniem zgłoszonym przez Agencję, usprawnienia zadań z zakresu bezpieczeństwa teleinformatycznego, informacji i zbiorów danych oraz zwalczania przestępczości gospodarczej, w tym działań korupcyjnych poprzez wzmocnienie znajomości języka angielskiego w tym zakresie.
4. w naszym kręgu zainteresowań znalazły się także urzędy związane z tzw. obsługą e-PUAP-u czyli elektroniczną Platformą Usług Administracji Publicznej, zwłaszcza **urzędy skarbowe i ZUS**. Mamy nadzieję, że nasze działania miały wpływ na świadczenie przez administrację publiczną jak najwyższej jakości usług drogą elektroniczną. Szkolenia były bardzo pozytywnie odebrane przez uczestników, którzy wysoko ocenili jakość merytoryczną szkoleń, 93,9 % badanych wyraziło zadowolenie z uczestnictwa w szkoleniach. Realizacja tych szkoleń dodatkowo była komplementarna do VII osi Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka.
5. odrębną grupą osób, dla których zorganizowaliśmy kompleksowe szkolenia, byli pracownicy administracji mający **powyżej 45 lat**. To według nas często najbardziej niedoceniani pracownicy – posiadający ogromne doświadczenie, ale już nie tak mobilni i z większą trudnością korzystający z nowoczesnych technologii w porównaniu do młodszych pracowników. Dlatego postanowiliśmy zmaksymalizować skuteczność naszych działań poprzez zobowiązanie uczestników do wzięcia udziału w całym cyklu szkoleń, na który składały się – szkolenia miękkie, językowe, specjalistyczne. Szkolenia te cieszyły się dużym zainteresowaniem i przyniosły oczekiwane efekty – z przeprowadzonej ewaluacji szkoleń wynika, że 82% badanych wyraziło zadowolenie z uczestnictwa w szkoleniach, uczestnicy wysoko ocenili jakość merytoryczną szkoleń, 96,4% badanych stwierdziła, że nabyła nowe umiejętności oraz wiedzę, 82% przyznała, że pozyskana wiedza i umiejętności są przydatne w wykonywanej przez nich pracy, aż 95,9% respondentów deklarowała, iż najczęściej wykorzystują umiejętności komunikacyjne, umiejętności pracy zespołowej oraz umiejętności radzenia sobie ze stresem, natomiast 52% badanych wskazało na wzrost efektywności ich poprzez wprowadzenie usprawnień na swoim stanowisku pracy.

Szkolenia dla w/w grupy cieszyły się bardzo dużą popularnością, dlatego też ze względu na dużą liczbę chętnych dodatkowo w 2011 r. zorganizowaliśmy dla nich szkolenia z zakresu efektywnego przywództwa.

6. ostatnia duża grupa, którą możemy wyróżnić w ramach projektu to **członkowie korpusu służby cywilnej**, dla których zorganizowaliśmy szkolenia z kompetencji miękkich (np. z asertywnej i efektywnej komunikacji oraz radzenia sobie ze stresem i efektywnego zarządzania czasem), specjalistyczne (np. z prawa zamówień publicznych, postępowań administracyjnych i podstaw legislacji), informatyczne i językowe. Te szkolenia również zostały bardzo wysoko ocenione przez uczestników: ponad 90% uczestników szkoleń deklaruje, iż jest zadowolona z uczestnictwa w szkoleniu, 80% z nich, umiejętności nabyte podczas szkoleń i kursów uważa za przydatne w pełnionej przez siebie pracy, a ponad 90% uczestników szkoleń wykorzystuje nabytą wiedzę i umiejętności w pracy zawodowej.

Ze względu na wielość tematów, ich szczegółowy wykaz w podziale na grupy docelowe wskazano w załączniku nr 3.

W ramach projektu w latach 2010-2011 zapewniliśmy łącznie
ponad 17 500 miejsc szkoleniowych.



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



¹ Dane z raportu pn. *Ewaluacja wybranych działań szkoleniowych realizowanych w ramach projektu „Wdrożenie strategii szkoleniowej”*. W projekcie w 2011 r. przeprowadzono badanie ewaluacyjne szkoleń, które oceniło podjęte działania ze względu na kryterium skuteczności, użyteczności i trwałości szkoleń. Wyniki (w postaci raportu) upowszechniono w 2300 urzędach administracji rządowej (raport – [załącznik nr 2](#).)