



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE  
PROCESÓW  
ZARZĄDZANIA W IST

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Załącznik CAF 10

# Plan doskonalenia na podstawie wyników samooceny CAF

**Urząd Miejski w Byczynie**

**Rynek 1, 46-220 Byczyna**

**Data 01.09.2015 r.**

**SEKRETARZ GMINY**

*Maciej Tomaszczyk*

**BURMISTRZ**

*Robert Świerczek*

## Wstęp

Niniejszy dokument zawiera plan doskonalenia opracowany na podstawie samooceny wg Modelu CAF w Urzędzie Miejskim w Byczynie.

Podstawą planowania działań doskonalących był wykaz obszarów do poprawy zidentyfikowanych podczas samooceny CAF, która odbyła się w dniu 31.08.2015 r.

Warsztat planowania działań doskonalących odbył się w dniu 01.09.2015 r.

W trakcie warsztatu wykorzystano formularze priorytetyzacji i planowania działań doskonalących wspomagające proces ustalania priorytetów i planowania i przeprowadzono następujące działania mające doprowadzić do zidentyfikowania listy projektów doskonalących:

- Zestawienie obszarów do poprawy i zaproponowanie dla nich działań doskonalących.
- Określenie priorytetów doskonalenia.
- Ustalenie kryteriów – wpływu działania na obszar do poprawy (z uwzględnieniem priorytetów organizacji) i możliwości realizacji.
- Ustalenie rankingu działań wg iloczynu punktacji nadanej dla przyjętych kryteriów.
- Na ostateczny wybór listy działań doskonalących proponowanych do wdrożenia przez Zespół miały wpływ przyjęte dodatkowe kryteria Najwyższego Kierownictwa:
  - ✓ Konieczność opracowania strategii gminy dla obecnych i przyszłych działań,
  - ✓ Pozostałe działania uznano za projekty proste, z trwałymi wynikami wdrożenia, nie wymagającymi dużych nakładów finansowych, których realizacja przyczyni się do oczekiwanych zmian w urzędzie proponowanych przez Zespół ds. CAF.
- Wstępne określenie terminu wdrożenia i właściciela (lidera) dla proponowanych działań/projektów.

W niniejszym sprawozdaniu zawarto ostateczną listę działań proponowanych przez zespół samooceny do wdrożenia (tabela 1). Pełne wyniki kolejnych faz warsztatu planowania są zawarte w formularzach planowania działań.

Na podstawie listy działań Kierownictwo Urzędu dokonało ostatecznego wyboru, zatwierdzenia i uruchomienia realizacji działań doskonalących (lista zatwierdzonych działań – tabela 2).

Załącznik 1 zawiera karty działań doskonalących dla wszystkich działań zatwierdzonych do realizacji.

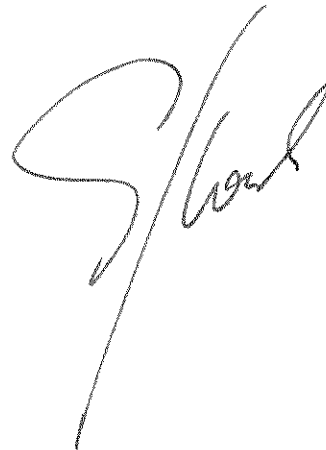
## Wyniki planowania działań

**Tabela 1 – Lista działań doskonalących rekomendowanych przez zespół samooceny**

Lista obejmuje rekomendowane działania wraz z proponowanym terminem wdrożenia oraz właścicielem działania/projektu.

Nr	Nazwa działania	Właściciel	Termin rozpoczęcia wdrożenia	Termin zakończenia wdrożenia
1	Opracowanie strategii gminy wraz ze sposobem monitorowania i aktualizacji	Z-ca Burmistrza/ Naczelnik Wydziału Inwestycji, Gospodarki i Funduszy Europejskich	09.2015	01.2016
2	Przeprowadzenie szkolenia dla pracowników dotyczącego obsługi programu PROTON (funkcji komunikatora wewnątrz jednostki)	Sekretarz Gminy, Administrator programu PROTON	11.2015	11.2015
3	Efektywne wykorzystanie funkcjonującego programu obiegu dokumentów - PROTON	Sekretarz Gminy, Administrator programu PROTON	11.2015	12.2018
4	Przeprowadzanie analizy ryzyka dla działań organizacji	Koordynator kontroli zarządczej / Audytor wewnętrzny	09.2015	03.2016
5	Prowadzenie analizy kosztów szkoleń	Pracownik ds.kadr	09.2015	11.2015
6	Aktualizacja kart usług	Pracownicy Urzędu / Administrator strony BIP	10.2015	03.2016
7	Wykorzystanie ankiet w ramach kontroli zarządczej	Koordynator kontroli zarządczej	11.2015	01.2016

8	Analiza realizacji wniosków i zaleceń pokontrolnych	Specjalista do spraw kontroli	01.2016	12.2016
9	Wdrożenie systemu zarządzania jakością SZJ	Pełnomocnik do spraw wdrażania SZJ	08.2015	12.2015



## Tabela 2 – Lista działań doskonalących zatwierdzonych przez Kierownictwo Urzędu

Lista obejmuje działania zatwierdzone do realizacji wraz z uzgodnionym terminem wdrożenia oraz wyznaczonym właścicielem działania/projektu.

Nr	Nazwa działania	Właściciel	Termin rozpoczęcia wdrożenia	Termin zakończenia wdrożenia
1	Opracowanie strategii gminy wraz ze sposobem monitorowania i aktualizacji	Z-ca Burmistrza/ Naczelnik Wydziału Inwestycji, Gospodarki i Funduszy Europejskich	09.2015	01.2016
2	Aktualizacja kart usług	Pracownicy Urzędu / Administrator strony BIP	10.2015	03.2016
3	Wdrożenie systemu zarządzania jakością SZJ	Pełnomocnik do spraw wdrażania SZJ	08.2015	12.2015

Data: 01.09.2015 r.

Podpis:

**SEKRETARZ GMINY**

*Maciej Tomaszczyk*

**BURMISTRZ**

*Robert Świerczek*

## Załącznik 1

### Wzór karty działania doskonalącego

Karta działania doskonalącego nr 1			
1. Nazwa działania	Opracowanie strategii gminy wraz ze sposobem jej monitorowania i aktualizacji		
2. Opis działania	Konieczność opracowania nowego dokumentu, ponieważ poprzednia strategia utraciła ważność w 2010 r. Wybór podmiotu zewnętrznego do opracowania strategii rozwoju gminy na lata 2015-2020		
4. Sponsor	Gmina Byczyna		
5. Właściciel	Z-ca Burmistrza/ Naczelnik Wydziału Inwestycji, Gospodarki i Funduszy Europejskich		
6. Zespół realizujący działanie	Wybrany podmiot zewnętrzny		
7. Budżet	50.000,00 zł		
8. Planowana data rozpoczęcia	Wrzesień 2015		
9. Planowana data zakończenia	Styczeń 2016		
10. Kryterium Modelu CAF Obszar doskonalenia	2. Strategia i planowanie 2.2. Opracowywanie strategii i planów z uwzględnieniem zebranych informacji. 2.3 Komunikowanie i realizowanie strategii i planów w całej organizacji oraz dokonywanie jej regularnych przeglądów		
11. Zdefiniowanie problemu	Nie dokonano aktualizacji strategii gminy Byczyna		
12. Analiza przyczyn	Nie ustalone zasady monitorowania aktualności strategii i wprowadzania zmian		
13. Cel działania	Stworzenie dokumentu strategicznego dotyczącego działalności i funkcjonowania gminy, jej celów, misji i wizji.		
14. Oczekiwany wynik	Opracowana nowa strategia na lata 2015-2020		
15. Sposób pomiaru celu/miernik	<i>Alternatywny (tak/nie)</i> Uchwała w sprawie przyjęcia strategii		
16. Szczegółowy plan działania	a/ działanie szczegółowe	b/termin	c/ wynik
	Wybór podmiotu opracowującego strategię Podmiot zewnętrzny, z którym zostanie podpisana umowa o dzieło	Wrzesień 2015	Podpisanie umowy na opracowanie strategii
	Opracowanie projektu strategii	Listopad 2015	Zaopiniowanie projektu

	Przekazanie projektu strategii do konsultacji przez interesariuszy  (mieszkańcy gminy, lokalni przedsiębiorcy, Zebrania Wiejskie, Konwent Sołtysów)		
	Przedłożenie przez Burmistrza projektu uchwały w sprawie przyjęcia strategii Radzie Miejskiej w Byczynie	Styczeń 2016	Podjęcie uchwały przez Radę Miejską
17. Ocena skuteczności działania	Ocena zostanie dokonana przez Burmistrza na podstawie informacji uzyskanych od zespołu realizującego zadanie		
18. Opracował plan/data	Z-ca Burmistrza/ Naczelnik Wydziału Inwestycji, Gospodarki i Funduszy Europejskich, dnia 01.09.2015		
19. Zatwierdził plan/data	Burmistrz, dnia 01.09.2015 r.		
20. Zatwierdził realizację/data			

**BURMISTRZ**  
Robert Świerczek  
**Z-ca BURMISTRZA**  
Katarzyna Zawadzka

<b>Karta działania doskonalącego nr 2</b>			
1. Nazwa działania	Aktualizacja kart usług		
2. Opis działania	<p>Konieczność aktualizacji Kart usług Urzędu Miejskiego w Byczynie w liczbie około 60 kart</p> <p>Karty, zgodnie z zarządzeniem o wprowadzeniu Kart usług, opracowują i aktualizują pracownicy odpowiedzialni za poszczególne zadania (usługi) opisane w karcie. Zaktualizowane karty wprowadza na stronę BIP Urzędu Administrator BIP</p>		
4. Sponsor	Gmina Byczyna		
5. Właściciel	Zgodnie z wyżej cytowanym zarządzeniem – pracownicy odpowiedzialni merytorycznie za zadania (usługi), w realizacji których możliwe jest wykorzystanie Kart usług oraz Administrator BIP		
6. Zespół realizujący działanie	j. w.		
7. Budżet	W ramach wynagrodzenia		
8. Planowana data rozpoczęcia	Październik 2015		
9. Planowana data zakończenia	Marzec 2016		
10. Kryterium Modelu CAF Obszar doskonalenia	<p>5. Procesy</p> <p>5.1. Na bieżąco identyfikowanie, projektowanie i udoskonalania procesów z udziałem interesariuszy</p> <p>6. Wyniki działalności w relacjach z obywatelami/klientami.</p> <p>6.1 Pomiary postrzegania.</p>		
11. Zdefiniowanie problemu	Po reorganizacji urzędu w styczniu br. oraz zmianie niektórych przepisów nie dokonano aktualizacji Kart usług		
12. Analiza przyczyn	Nie zareagowano odpowiednio szybko i skutecznie w celu aktualizacji kart usług.		
13. Cel działania	Zamieszczenie na stronie biuletynu informacji publicznej urzędu informacji jakie usługi wykonuje Urząd Miejski w Byczynie. Jak i gdzie można z takiej usług skorzystać i kto taką usługę realizuje (odpowiedzialność) oraz ewentualny koszt usługi.		
14. Oczekiwany wynik	Szeroka i kompletna informacja o działaniach (usługach) jakie świadczy jednostka.		
15. Sposób pomiaru celu/miernik	<p><i>Alternatywny (tak/nie)</i></p> <p>Zarządzenie w sprawie wprowadzenia nowych i aktualizacji istniejących Kart usług urzędu.</p>		
16. Szczegółowy plan działania	a/ działanie szczegółowe	b/termin	c/ wynik
	Poinformowanie pracowników w formie pisemnej przez Sekretarza gminy o konieczności aktualizacji Kart usług wraz	Październik 2015	Przyjęcie przez pracowników informacji do realizacji poprzez złożenie podpisu o zapoznaniu się z poleceniem



	podaniem terminu dokonania aktualizacji		
	Aktualizacja Kart usług przez pracowników i ich zatwierdzenie przez Burmistrza  Opracowanie wykazu Kart usług przez Administratora BIP  Wydanie zarządzenia Burmistrza	Listopad 2015 – Luty 2016	Zaktualizowane karty  Wykaz Kart
	Przedłożenie zaktualizowanych Kart usług przez pracowników Administratorowi BIP w celu ich publikacji na BIP-e	Marzec 2016	Zamieszczone aktualne Karty usług na stronie BIP Urzędu
17. Ocena skuteczności działania	Ocena zostanie dokonana przez Sekretarza Gminy i Radcę Prawnego urzędu poprzez weryfikację Kart – zbadanie ich zgodności z przepisami		
18. Opracował plan/data	Sekretarz Gminy oraz Administrator BIP/ 01.09.2015 r.		
19. Zatwierdził plan/data	Burmistrz/ 01.09.2015 r.		
20. Zatwierdził realizację/data			

**BURMISTRZ**  
Robert Szwedziński

**SEKRETARZ GMINY**  
Maciej Tomaszewski

<b>Karta działania doskonalącego nr 3</b>			
1. Nazwa działania	Wdrożenie systemu zarządzania jakością (SZJ)		
2. Opis działania	Wprowadzenie w Urzędzie Miejskim w Byczynie Systemu zarządzania jakością wg wymagań normy ISO 9001:2008		
4. Sponsor	Gmina Byczyna		
5. Właściciel	Sekretarz Gminy – Pełnomocnik ds. SZJ		
6. Zespół realizujący działanie	Zespół (5 pracowników, w tym Pełnomocnik) powołany zarządzeniem Burmistrza		
7. Budżet	10.000,00 zł		
8. Planowana data rozpoczęcia	Sierpień 2015		
9. Planowana data zakończenia	Grudzień 2015		
10. Kryterium Modelu CAF Obszar doskonalenia	5. Procesy 5.1. Na bieżąco identyfikowanie, projektowanie i udoskonalania procesów z udziałem interesariuszy 9. Kluczowe wyniki działalności. 9.1 Wyniki zewnętrzne: efekty bezpośrednie i skutki długofalowe w relacji do wyznaczanych celów.		
11. Zdefiniowanie problemu	Brak systemowego rozwiązania sposobu zarządzania jednostką		
12. Analiza przyczyn	Nie zdefiniowano procesów i procedur funkcjonujących w Urzędzie Miejskim w Byczynie		
13. Cel działania	Zdefiniowanie kluczowych procesów oraz procedur do skutecznej ich realizacji.		
14. Oczekiwany wynik	Wdrożenie w Urzędzie systemu zarządzania jakością wg wymagań normy ISO 9001:2008		
15. Sposób pomiaru celu/miernik	<i>Alternatywny (tak/nie)</i> Pozytywny wynik auditu certyfikującego przeprowadzonego przez auditorów zewnętrznych po roku od wdrożenia		
16. Szczegółowy plan działania	a/ działanie szczegółowe	b/termin	c/ wynik
	Podjęcie przez Burmistrza Zarządzenia w sprawie wdrożenia SZJ w Urzędzie	Sierpień 2015	Powołanie Zespołu ds. wdrożenia SZJ
	Podpisanie umowy przez Burmistrza przy kontrasygnacie Skarbnika Gminy z firmą zewnętrzną wspomagającą (szkolącą) Zespół przy wdrażaniu	Sierpień 2015	Opracowanie harmonogramu wdrażania SZJ

	SZJ		
	Prace Zespołu i konsultantów w zakresie wdrażania SZJ zgodnie z przyjętym harmonogramem	Grudzień 2015	Wdrożenie systemu
	Przeprowadzenie procesu certyfikacji SZJ przez zewnętrzną jednostkę certyfikującą.	Grudzień 2015	Uzyskanie certyfikatu SZJ wydanego przez zewnętrzną jednostkę certyfikującą
17. Ocena skuteczności działania	Ocena skuteczności zostanie dokonana przez auditorów zewnętrznych		
18. Opracował plan/data	Sekretarz Gminy – Pełnomocnik ds. SZJ / 01.09.2015		
19. Zatwierdził plan/data	Burmistrz/01.09.2015 r.		
20. Zatwierdził realizację/data			

**BURMISTRZ**  
Robert Suwaczek

**SEKRETARZ GMINY**  
Maciej Tomaszczyk