KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
SYSTEMOWE WSPARCIE PROCESÓW ZARZĄDZANIA W JST
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

Załącznik CAF 10

URZĄD GMINY
38-307 SĘKOWA
woj.małopolskie

# Plan doskonalenia na podstawie wyników samooceny CAF

**Urząd Gminy Sękowa**

**Data 06.10.2015r.**

Zatwierdzam

URZĄD GMINY
38-307 SĘKOWA
woj.małopolskie

WÓJT

*mgr inż. Małgorzata Maluch*

# Wstęp

Niniejszy dokument zawiera plan doskonalenia opracowany na podstawie samooceny wg Modelu CAF w Urzędzie Gminy Sękowa

Podstawą planowania działań doskonalących był wykaz obszarów do poprawy zidentyfikowanych podczas samooceny CAF, która odbyła się w dniach **18-22.09.2015r**.

Warsztat planowania działań doskonalących odbył się w dniu **24.09.2015r.**

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.
- Ostateczny wybór listy działań doskonalących proponowanych do wdrożenia.
- 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 zespól samooceny

Lista działań doskonalących została opracowana na podstawie wyboru obszarów do doskonalenia przez cały zespół samooceny. Zastosowano metodę pracy zespołowej.

**2. PRIORYTETYZACJA DZIAŁAŃ DOSKONALĄCYCH**

| Lp. | Obszary do poprawy | Propozycje działań doskonalących | Ustalanie priorytetów działań | | | | Nr planu doskonalenia |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Wpływ na obszar do poprawy [1-3] | Możliwość realizacji [1-3] | Wynik | Priorytet | |
| **1. Przywództwo** | | | | | | | |
| **1.1** | **Przywództwo organizacji wytycza jej kierunki działania poprzez sformułowanie misji, wizji i wartości** | | | | | | |
| 1. | Prowadzenie działań w zakresie informowania wszystkich pracowników oraz innych interesariuszy o misji, wizji, wartościach, celach strategicznych i operacyjnych organizacji | Organizacja spotkań informacyjnych | 1 | 2 | **2** | niski | |
| **1.2** | **Przywództwo organizacji zarządza organizacją, jej wynikami oraz ciągłym doskonaleniem.** | | | | | | |
| 1. | Ustanowienie odpowiednich zasad zarządzania procesami i projektami oraz pracą zespołową; zwiększenie częstotliwości spotkań | | 1 | 3 | **3** | niski | |
| **1.3** | **Przywództwo organizacji motywuje i wspiera pracowników, a także jest dla nich wzorem do naśladowania** | | | | | | |
| 1. | Organizacja spotkań informacyjnych związanych z bieżącą działalnością (wymiana informacji pomiędzy referatami) Brak polityki zachęcającej do przekazywania informacji zwrotnej | Organizacja spotkań informacyjnych związanych z bieżącą działalnością (wymiana informacji) | 3 | 3 | **9** | wysoki | 1 |
| **1.4** | **Przywództwo organizacji efektywnie zarządza relacjami z władzami politycznymi i innymi interesariuszami** | | | | | | |
| 1. | Promocja usług świadczonych drogą elektroniczną | Promocja usług świadczonych drogą elektroniczną | 3 | 2 | **6** | średni | |
| **2. Strategia i planowanie** | | | | | | | |
| **2.1** | **Gromadzenie informacji o obecnych i przyszłych potrzebach interesariuszy oraz właściwych informacji zarządczych.** | | | | | | |
| 1. | Systematyczne gromadzenie informacji dotyczących urzędu. | | 1 | 2 | **2** | niski | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **2.2** | **Opracowywanie strategii i planów z uwzględnieniem zebranych informacji.** | | | | | | |
| 1. | Stały monitoring realizacji dokumentów strategicznych | | 2 | 1 | **2** | niski | |
| **2.3** | **Komunikowanie i realizowanie strategii i planów w całej organizacji oraz dokonywanie jej regularnych przeglądów.** | | | | | | |
| 1. | Okresowa analiza efektywności realizowanych działań w odniesieniu do strategii i planów poprzez wykorzystanie modułu ankiet, który pozwala na stworzenie dowolnej ankiety dla dowolnej grupy odbiorców wewnętrznych lub zewnętrznych. | Ocena działalności urzędu poprzez mieszkańców | 2 | 2 | **4** | średni | |
| **2.4** | **Planowanie, wdrażanie i dokonywanie przeglądu innowacji i zmian.** | | | | | | |
| 1. | Braki kadrowe i lokalowe w zakresie wdrażania rozwiązań technicznych i nadzorowania wprowadzanych rozwiązań technicznych | | 2 | 2 | **4** | średni | |
| 2. | Promocja rozwiązań technicznych i informatycznych stosowanych w urzędzie. | | 2 | 2 | **4** | średni | |
| **3. Pracownicy** | | | | | | | |
| **3.1** | **Przejrzyste planowanie, zarządzanie i doskonalenie zasobów ludzkich w odniesieniu do strategii i planowania.** | | | | | | |
| 1. | Brak planu zatrudnienia pracowników. Brak po-wierzchni biurowej dostosowanej do osób niepełno-sprawnych. | Rozbudowa urzędu | 2 | 2 | **4** | średni | |
| 2. | Brak pomieszczenia socjalnego oraz powierzchni biurowej dostosowanej do stanu zatrudnienia | Pomieszczenie zastępcze sala w remizie w Sękowej | 2 | 2 | **4** | średni | |
| **3.2** | **Określanie, rozwijanie i wykorzystywanie kompetencji pracowników w zgodzie z celami indywidualnymi i organizacyjnymi.** | | | | | | |
| 1. | Potrzeba skoordynowania kompetencji i umiejętności pracowników z zakresem wykonywania czynności | | 1 | 2 | **2** | niski | |
| 2. | Potrzeba opisania standardu załatwiania typowych spraw (spis procedur) | | 1 | 2 | **2** | niski | |
| 3. | Potrzeba metodycznego rozwiązania w zakresie zarządzanie wiedzą | | 1 | 2 | **2** | niski | |
| **3.3** | **Angażowanie pracowników przez rozwijanie otwartego dialogu oraz upodmiotowienie, wspierając jednocześnie jakość ich życia.** | | | | | | |
| 1. | System rozliczania godzin nadliczbowych | | 2 | 1 | **2** | niski | |
| 2. | Rozbudowa/ budowa budynku urzędu | | 2 | 1 | **2** | niski | |
| 3. | Opracowanie procedur zarządzania wiedzą dla całej organizacji | | 1 | 2 | **2** | niski | |
| 4. | Stworzenie możliwości lepszej komunikacji i współpracy w organizacji pomiędzy kierownictwem a pracownikami | Upowszechnienie cyklicznych spotkań roboczych | 2 | 2 | **4** | średni | |
| 5. | Bak standardu upowszechniania komunikacji bezpo-średniej | | 2 | 2 | **4** | średni | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **4. Partnerstwo i zasoby** | | | | | | | |
| **4.1** | **Budowanie i rozwijanie kluczowych relacji partnerskich z właściwymi organizacjami** | | | | | | |
| 1. | Poszukiwanie i zawieranie długoterminowych partnerstw w zakresie rozwoju inwestycji strategicznych | | 2 | 2 | **4** | średni | |
| **4.2** | **Budowanie i rozwijanie relacji partnerskich z klientami/obywatelami** | | | | | | |
| 1. | Wprowadzenie efektywnych działań dot. badania poziomu satysfakcji klienta | Rozpowszechnienie informacji o usługach świadczonych droga elektroniczną | 3 | 3 | **9** | wysoki | 2 |
| 2. | Ograniczone zasoby ludzkie w Urzędzie | | 1 | 2 | **2** | niski | |
| **4.3** | **Zarządzanie finansami** | | | | | | |
| 1. | Szczegółowe monitorowanie, w zakresie przebiegu realizacji budżetu. | | 1 | 2 | **2** | niski | |
| **4.4** | **Zarządzanie informacją i wiedzą** | | | | | | |
| 1. | Brak elastycznych rozwiązań w zakresie gromadzenia i zarządzania wiedzą | Cykliczne gromadzenie danych o urzędzie | 2 | 2 | **4** | średni | |
| 2. | Usystematyzowanie gromadzenia informacji | | 2 | 1 | **2** | niski | |
| **4.5** | **Zarządzanie technologią** | | | | | | |
| 1. | Brak analizy efektywności zasobów teleinformatycznych ułatwiających realizację zadań urzędu | | 1 | 2 | **2** | niski | |
| **4.6** | **Zarządzanie infrastrukturą** | | | | | | |
| 1. | Brak pomieszczenia socjalnego, | Organizacja pomieszczenia zastępczego | 2 | 2 | **4** | średni | |
| 2. | Budynek nie spełnia standardu ergonomii (np. zbyt wąskie schody, brak windy i podjazdu dla osób nie-pełnosprawnych | | 1 | 1 | **1** | niski | |
| 3. | Zmiana lokalizacji dziennika podawczego | | 1 | 1 | **1** | niski | |
| **5. Procesy** | | | | | | | |
| **5.1** | **Stałe identyfikowanie, projektowanie, zarządzanie i udoskonalanie procesów z udziałem interesariuszy** | | | | | | |
| 1. | Opracowanie kart usług dla Urzędu | Opracowanie kart usług dla urzędu | 3 | 3 | **9** | wysoki | 3 |
| 2. | Promocja świadczenia usług droga elektroniczną | Promocja świadczenia usług droga elektroniczną | 2 | 3 | **6** | średni | |
| **5.2** | **Opracowywanie i dostarczanie usług i produktów zorientowanych na klientów /obywateli** | | | | | | |
| 1. | Włączanie obywateli w opracowywanie i doskonalenie usług. | Włączanie obywateli w opracowywanie i doskonalenie usług. | 3 | 2 | **6** | średni | |
| **5.3** | **Koordynowanie procesów wewnątrz organizacji oraz z innymi właściwymi organizacjami** | | | | | | |
| 1. | Opracowywanie systemu umożliwiającego wymianę danych pomiędzy jednostkami gminy | | 2 | 2 | **4** | średni | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **6. Wyniki działalności w relacjach z obywatelami/klientami** | | | | | | | |
| **6.1** | **Pomiary postrzegania** | | | | | | |
| 1. | Brak zewnętrznych wyników w kontaktach z obywatelami | | 2 | 2 | **4** | średni | |
| **6.2** | **Pomiary efektywności** | | | | | | |
| 1. | Zwiększenie grupy badawczej klientów i interesariuszy | Promocja świadczenia usług droga elektroniczną zbieranie wyników | 2 | 2 | **4** | średni | |
| **7. Wyniki działalności w relacjach z pracownikami** | | | | | | | |
| **7.1** | **Pomiary postrzegania** | | | | | | |
| 1. | Brak narzędzia do pomiaru satysfakcji i motywacji pracowników urzędu | Zbieranie wyników aby określić trendy rozwoju | 2 | 1 | **2** | niski | |
| **7.2** | **Pomiary efektywności** | | | | | | |
| 1. | Badania satysfakcji i motywacji pracowników urzędu | | 2 | 2 | **4** | średni | |
| **8. Społeczne wyniki działalności** | | | | | | | |
| **8.1** | **Pomiary postrzegania** | | | | | | |
| 1. | Analiza danych zewnętrznych dot. postrzegania gminy i urzędu | | 2 | 2 | **4** | średni | |
| **8.2** | **Pomiary efektywności** | | | | | | |
| 1. | Określenie celów i metod pomiaru | | 1 | 2 | **2** | niski | |
| **9. Kluczowe wyniki działalności** | | | | | | | |
| **9.1** | **Wyniki zewnętrzne: efekty bezpośrednie i skutki długofalowe w relacji do wyznaczanych celów.** | | | | | | |
| 1. | Określenie celów i metod pomiaru rezultatów bez-pośrednich i skutków długofalowych w relacji do wyznaczanych celów | | 1 | 2 | **2** | niski | |
| **9.2** | **Wyniki wewnętrzne: poziom efektywności** | | | | | | |
| 1. | Sprecyzowanie celów określających efekty działań organizacji. | | 2 | 2 | **4** | średni | |

Zespół samooceny z wskazanych obszarów do poprawy w wyniku dyskusji i konsensusu wypracował najbardziej istotne obszary do doskonalenia. Podczas dyskusji przeanalizowała także możliwości realizacji planów doskonalenia, oraz konieczność zaangażowanie środków finansowych. Analizując wszystkie czynniki wskazano 3 priorytetowe obszary do doskonalenia ,które oznaczono kolorem czerwonym. Zdaniem zespołu są to obszary najważniejsze oraz możliwe do realizacji bez ponoszenia znacznych nakładów finansowych. Obszary nie oznaczone kolorem czerwonym zdaniem zespołu nie są istotne lub nie ma możliwości ich realizacji w najbliższym okresie. Takie zadania oznaczono kolorem żółtym i nie zostały wybrane. Obszary najmniej istotne oznaczono kolorem zielonym.

Obszary po agregacji

| Lp. | Obszary do poprawy | Propozycje działań doskonalących | Ustalanie priorytetów działań | | | | Nr planu doskonalenia |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Wpływ na obszar do poprawy [1-3] | Możliwość realizacji [1-3] | Wynik | Priorytet | |
| 1 | Organizacja spotkań informacyjnych związanych z bieżącą działalnością (wymiana informacji pomiędzy referatami) Brak polityki zachęcającej do przekazywania informacji zwrotnej | Organizacja spotkań informacyjnych związanych z bieżącą działalnością (wymiana informacji) | 3 | 3 | 9 | wysoki | 1 |
| 2 | Promocja usług świadczonych drogą elektroniczną | Zwiększenie liczby osób korzystających z rozwiązań technicznych stosowanych na stronie internetowej www.sekowa.pl | 3 | 2 | 9 | wysoki | 2 |
| 3 | Opracowanie kart usług dla Urzędu | Opracowanie kart usług dla urzędu | 3 | 3 | 9 | wysoki | 3 |

W Ó J T

mgr inż. Małgorzata Małuch

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

Obszary priorytetowe wskazane przez zespół samooceny przedstawiono do akceptacji kierownictwa. Wójt Gminy po zapoznaniu się z wynikami samooceny oraz obszarami do doskonalenia podjęła decyzję o wyborze najbardziej istotnych obszarów do doskonalenia.

Poniższa lista obejmuje działania zatwierdzone do realizacji wraz z uzgodnionym terminem wdrożenia oraz wyznaczonym właścicielem działania/projektu. Termin rozpoczęcia działania oznacza pierwsze zastosowane rozwiązanie.

| Nr | Nazwa działania | Właściciel | Termin rozpoczęcia wdrożenia | Termin zakończenia wdrożenia |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Częstsze spotkania zarządu z pracownikami | Zofia Rowińska | 04.01.2016r | 04.01.2017r |
| 2 | Promocja usług świadczonych drogą elektroniczną | Jacek Pięta | 04.01.2016r | 04.01.2017r |
| 3 | Opracowanie kart usług dla urzędu | Andrzelika Rak- Nowak | 04.01.2016r | 04.01.2017r |

Data: 12.10.2015r.

Podpis:

URZĄD GMINY
38-307 SĘKOWA
woj.małopolskie

WÓJT
mgr inż. Małgorzata Małuch

## Załącznik 1

**Wzór karty działania doskonalącego**

| **Karta działania doskonalącego nr 1** | | | |
|---|---|---|---|
| 1. Nazwa działania | Częstsze spotkania kierownictwa z pracownikami | | |
| 2. Opis działania | Spotkania mają poprawić przepływ informacji o bieżącej dzielności urzędu najbliższych planach oraz wpłynąć na poprawę organizacji pracy w urzędzie. Wartością dodana spotkań ma być integracja pracowników urzędu. | | |
| 4. Sponsor | Wójt Gminy | | |
| 5. Właściciel | Zofia Rowińska | | |
| 6. Zespół realizujący działanie | Justyna Świerz<br>Mateusz Puscizna<br>Diana Drab | | |
| 7. Budżet | Nie wymaga środków finansowych | | |
| 8. Planowana data rozpoczęcia | 04.01.2016r | | |
| 9. Planowana data zakończenia | 04.01.2017r | | |
| 10. Kryterium Modelu CAF<br>Obszar doskonalenia | 1.3<br>Organizacja spotkań informacyjnych związanych z bieżącą działalnością (wymiana informacji) | | |
| 11. Zdefiniowanie problemu | Brak informacji o bieżącej działalności urzędu planach działań oraz rezultatach do osiągnięcia pogarsza morale pracowników i utrudnia identyfikację pracowników z urzędem. Brak wymiany informacji pomiędzy referatami w zakresie bieżących działań powoduje utrudnienia w pracy. | | |
| 12. Analiza przyczyn | Brak określenia cyklicznego terminu spotkań<br>Brak świadomości kierownictwa o ważności dla pracowników wskazywania kierunków działań urzędu. | | |
| 13. Cel działania | Poprawa skuteczności komunikacji wewnątrz urzędu oraz poprawa morale pracowników poprzez spotkania informacyjne pracowników z kierownictwem. | | |
| 14. Oczekiwany wynik | Opracowanie harmonogramu cyklicznych spotkań<br>Cykliczne spotkania<br>Poprawa komunikacji wewnętrznej<br>Wzrost identyfikacji pracowników z urzędem | | |
| 15. Sposób pomiaru celu/miernik | Pomiar osiągnięcia satysfakcji w kolejnej samoocenie przeprowadzonej według modelu CAF | | |
| 16. Szczegółowy plan działania | a/ działanie szczegółowe | b/termin | c/ wynik |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Opracowanie i zatwierdzenie harmonogramu czasowo organizacyjnego spotkań /kto, kiedy gdzie organizuje spotkanie, (Diana Drab ) | do 04.01.2016r | Zaakceptowany dokument |
| | Opracowanie wzoru ramowego planu spotkania (Justyna Świerz) | do 25.01.2016r | Wzór ramowego planu spotkania |
| | Realizacja spotkań bieżąca korekta planu spotkań (Mateusz Puścizna w porozumieniu z zespołem. | do 15.02.2016r | Lista obecności na spotkaniu |
| | Ocena realizacji projektu | do 04.01.2017r | Pozytywna ocena działania przez zespół samooceny |
| 17. Ocena skuteczności działania | Wartości osiągniętego wskaźnika 1/0 | | |
| 18. Opracował plan/data | Zofia Rowińska, Jacek Pięta<br>12.10.2015r | | |
| 19. Zatwierdził plan/data | Wójt Gminy Sękowa 12.10.2015r<br>WÓJT<br>mgr inż. Małgorzata Mał[illegible] | | |
| 20. Zatwierdził realizację/data | | | |

| Karta działania doskonalącego nr 2 | |
|---|---|
| 1. Nazwa działania | Promocja usług świadczonych drogą elektroniczną |
| 2. Opis działania | Zespół samooceny w trakcie prac zidentyfikowała obszary do poprawy związane z upowszechnieniem usług świadczonych drogą elektroniczną.<br>1. Zachęcanie klientów urzędu do załatwiania spraw poprzez platformę ePUAP<br>2. Zachęcanie klientów urzędu do konsultacji społecznych poprzez moduł elektroniczny na stronie www.sekowa.pl<br>3. Zachęcanie klientów urzędu do zgłaszania propozycji poprzez elektroniczny formularz propozycji i wniosków na stronie www.sekowa.pl<br>4. Zachęcanie klientów do sprawdzania terminu wydania decyzji administracyjnej poprzez elektroniczny obieg dokumentów dostępny na stornie www.sekowa.pl<br>W ramach projektu będą wykorzystywane rozwiązania istniejące na stronie internetowej jak również dostosowane do klientów usługi. W projekcie zostaną uwzględnione środki przekazu takie jak: Komunikacja bezpośrednia (spotkania z mieszkańcami, polecenia, przekazywanie informacji na stanowiskach pracy), poczta elektroniczna, strona www.sekowa.pl, ogłoszenia na tablicach informacyjnych, ulotki. |
| 4. Sponsor | Wójt Gminy |
| 5. Właściciel | Jacek Pięta |
| 6. Zespół realizujący działanie | Krzysztof Matusik<br>Ewelina Stawarska<br>Iwona Wilczak |
| 7. Budżet | Ulotki – 200 zł (budżet gminy) |
| 8. Planowana data rozpoczęcia | 04.01.2016r |
| 9. Planowana data zakończenia | 04.01.2017r |
| 10. Kryterium Modelu CAF<br>Obszar doskonalenia | 4.2 i 6.2 Konsultacje społeczne drogą elektroniczną są prowadzone w wąskim zakresie mimo istnienia modułu do konsultacji na stronie internetowej www.sekowa.pl Niewiele osób korzysta z platformy ePUAP. W niewielkim stopniu jest także wykorzystywany moduł zgłaszania propozycji i ankiet. Mieszkańcy także nie korzystają z możliwości sprawdzenia terminu wydania decyzji poprzez elektroniczny obieg dokumentów. |
| 11. Zdefiniowanie problemu | Niskie zainteresowanie mieszkańców sprawami urzędu gminy szczególnie osób młodych. Trudności w uzyskaniu informacji zwrotnej będąca podstawa do doskonalenia urzędu. |
| 12. Analiza przyczyn | Brak wiedzy mieszkańców o możliwości korzystania z nowych rozwiązań zastosowanych na stronie internetowej |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Część mieszkańców ma trudności z korzystaniem z nowych rozwiązań<br>Niewystarczające poczucie mieszkańców, że mają wpływ na świadczone w urzędzie usługi.<br>Przekonanie, że inni mieszkańcy już to zrobili | | |
| 13. Cel działania | Zwiększenie ilości osób korzystających z elektronicznych rozwiązań stosowanych na stronie internetowej www.sekowa.pl | | |
| 14. Oczekiwany wynik | Zwiększenie liczby osób korzystających z rozwiązań technicznych stosowanych na stronie internetowej www.sekowa.pl | | |
| 15. Sposób pomiaru celu/miernik | Liczba wniosków złożonych przez platformę ePUAP<br>Liczba opinii złożonych przez platformę do konsultacji<br>Liczba propozycji złożonych poprzez elektroniczny formularz<br>Liczba klientów która sprawdziła termin wydania decyzji administracyjnej elektronicznie | | |
| 16. Szczegółowy plan działania | a/ działanie szczegółowe | b/termin | c/ wynik |
| | Opracowanie sposobu komunikacji i założeń (Jacek Pięta) | do 04.01.2016r | Zaakceptowany przez kierownictwo dokument |
| | Przygotowanie techniczne materiałów informacyjnych (Krzysztof Matusik) | do 25.01.2016r | Wykonane materiały |
| | Rozpowszechnienie informacji (Ewelina Stawarska, Iwona Wilczak, Krzysztof Matusik, Jacek Pięta ) | od 15.02.2016r do 04.01.2017r | Rozpowszechnione materiały |
| | Ocena skuteczności działań (Ewelina Stawarska, Iwona Wilczak, Krzysztof Matusik, Jacek Pięta ) | do 04.01.2017r | Przeprowadzona ocena działań zestawienie |
| 17. Ocena skuteczności działania | Analiza uzyskanych wyników w okresie 1 roku ocena zespołu przedłożona Wójt Gminy w formie zestawienia | | |
| 18. Opracował plan/data | Jacek Pięta 12.10.2015r | | |
| 19. Zatwierdził plan/data | Wójt Gminy Sękowa 12.10.2015r<br>WÓJT<br>mgr inż. Małgorzata Małuch | | |
| 20. Zatwierdził realizację/data | | | |

| Karta działania doskonalącego nr 3 | | | |
|---|---|---|---|
| 1. Nazwa działania | Opracowanie kart usług dla urzędu | | |
| 2. Opis działania | Zespół samooceny w trakcie prac zidentyfikowała obszary do poprawy związane z usprawnieniem pracy w urzędzie poprzez opracowanie kart usług. Zamierzeniem jest zorientowania świadczonych usług na klienta oraz usprawnienie pracy w urzędzie poprzez wskazanie klientowi ścieżki postepowania oraz wzorów dokumentów stosowanych w typowych sprawach.<br>W ramach projektu będą wykorzystywane istniejące w urzędzie rozwiązania. Projekt będzie obejmował wykonanie karty usług dostępnych na stronie internetowej / platformie e-PUAP<br>1. Wniosek o udostępniania informacji publicznej<br>2. Wniosek o wydanie dowodu osobistego<br>3. Wniosek o zezwolenie na usunięcie drzew lub krzewów | | |
| 4. Sponsor | Wójt Gminy | | |
| 5. Właściciel | Angelika Rak- Nowak | | |
| 6. Zespół realizujący działanie | Marek Sandecki<br>Renata Wojnarska<br>Krzysztof Matusik | | |
| 7. Budżet | Nie wymaga środków finansowych | | |
| 8. Planowana data rozpoczęcia | 04.01.2016r | | |
| 9. Planowana data zakończenia | 04.01.2017r | | |
| 10. Kryterium Modelu CAF<br>Obszar doskonalenia | 5.1 i 5.2<br>W niewielkim stopniu klienci urzędu wykorzystują możliwość realizowania usług drogą elektroniczną. Poprzez stronę internetową / platformę e-PUAP będzie można złożyć wniosek na podstawie wzorów wykonanych karty usług dostępnych na stronie / platformie e-PUAP | | |
| 11. Zdefiniowanie problemu | Większość spraw załatwiana jest w sposób tradycyjny gdzie dokumenty są skanowane i trafiają do elektronicznego obiegu dokumentów co wydłuża czas załatwiania sprawy. | | |
| 12. Analiza przyczyn | Brak kart usług dla części procesów załatwianych w urzędzie. Trudności z wykorzystaniem nowych rozwiązań. | | |
| 13. Cel działania | Opracowanie i upublicznienie przez stronę internetową/ platformę e-PUAP 3 kart usług | | |
| 14. Oczekiwany wynik | Upublicznienie przez stronę internetową / platformę e-PUAP 3 kart usług | | |
| 15. Sposób pomiaru celu/miernik | Upublicznienie 3 kart usług | | |
| 16. Szczegółowy plan działania | a/ działanie | b/termin | c/ wynik |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | szczegółowe | | |
| | Opracowanie kart 8 usług | do 04.01.2016r | Zaakceptowany przez kierownictwo dokument |
| | Upublicznienie kart usług na stronie internetowej i platformie e-PUAP | do 30.06.2016r | Dostępność kart usług na platformie e-PUAP |
| | Ocena skuteczności działań | do 04.01.2017r | Przeprowadzona ocena dostępności kart na platformie e-PUAP |
| 17. Ocena skuteczności działania | Dostępność 5 kart usług na platformie e-PUAP | | |
| 18. Opracował plan/data | Jacek Pięta 12.10.2015r | | |
| 19. Zatwierdził plan/data | Wójt Gminy Sękowa 12.10.2015r | | |
| 20. Zatwierdził realizację/data | | | |

WÓJT
mgr inż. Małgorzata Maluch