



Konferencja otwierająca konkurs dotacji dla JST z zakresu
podnoszenia jakości usług publicznych

Usługi publiczne w gminie

Wanda Ostrowska
Z-ca Burmistrza Dzierżoniowa

Warszawa, 28 maja 2012 r.



Prezentacja Gminy



Województwo Dolnośląskie

Gmina Miejska Dzierżonów

pow. 20 km²

liczba ludności: 34 346 tys.

**liczba zatrudnionych w UMD
pracowników:** 102

Roczny budżet: 25 mln euro

Wizja Dzierżoniowa:

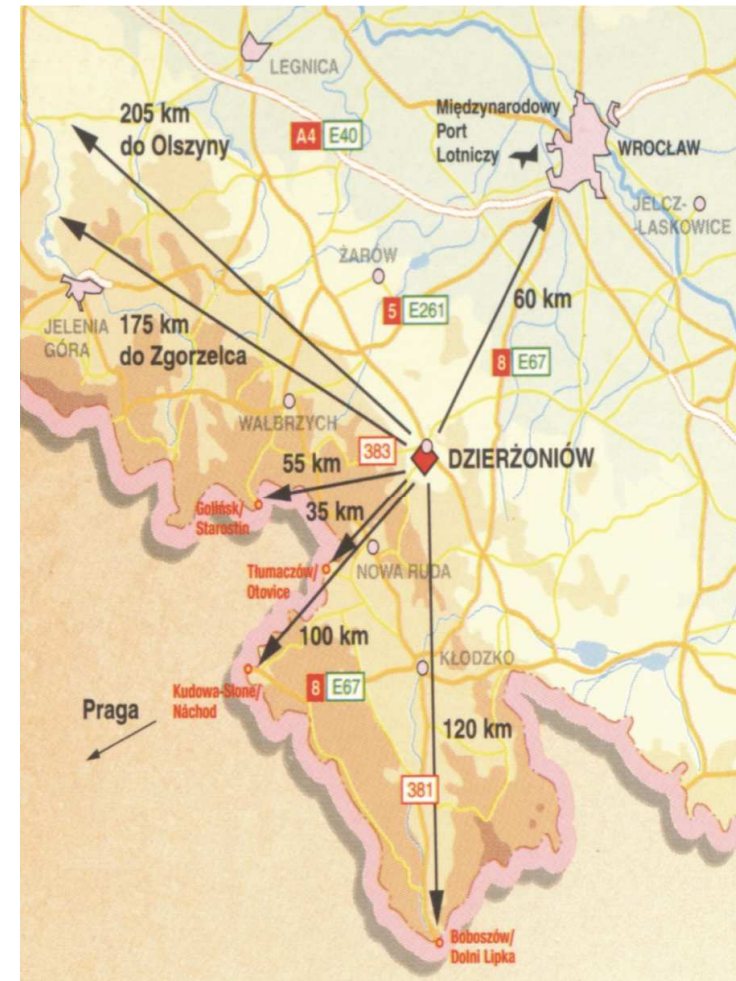
Miasto inicjatyw, przedsiębiorczości, rozwoju społecznego i sportu.

Misja Dzierżoniowa:

Tworząc klimat dla biznesu i sportu podnosimy jakość życia.

Misja UMD:

Realizacja Strategii Zrównoważonego Rozwoju Lokalnego i przyjazna obsługa klienta





Dzierżoniów – lider polskiej administracji we wdrażaniu narzędzi zarządczych

„Laur Premiera”

Model **EFQM** ■ (2004)

Projekt doskonalenia usług publicznych (27)

PRINCE2[®]



„Ranking RzP”

Definicja usług publicznych

- ❑ Zadania gminy wymienione w art. 6 i art. 7 ustawy o samorządzie gminnym mają charakter zadań publicznych,
- ❑ Jest to wyraz decentralizacji Państwa i oznacza przekazanie kompetencji dla jst,
- ❑ Gmina ponosi odpowiedzialność za zapewnienie odpowiedniej podaży i jakości usług komunalnych,
- ❑ Jst uzyskały majątek komunalny w celu korzystania z niego dla realizacji zadań



Gmina wykonując usługi publiczne powinna być:

- ❑ Wiarygodna, czyli powinna realizować zaplanowane i przyjęte zamierzenia
- ❑ Przejrzysta, czyli powinna stosować technologie internetowe, procesy, BOK, telefon serwisowy
- ❑ Wydajna, czyli społeczność lokalna oczekuje **wyników.**



**Jakość usług publicznych
realizowanych przez gminę - zależy
od potencjału urzędu**

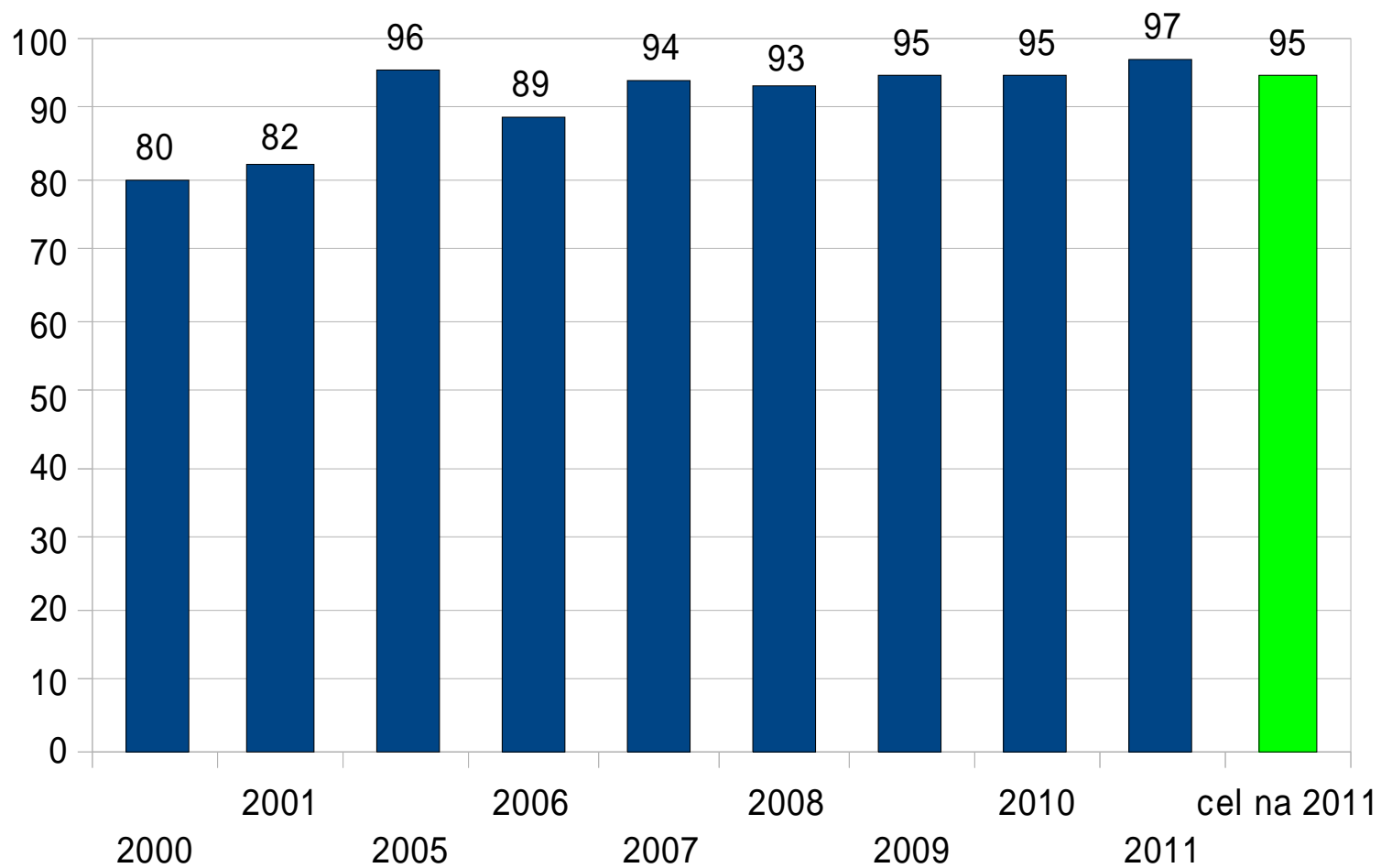
Karta zrównoważonych wyników, to:

- zestaw kluczowych wyników finansowych i pozafinansowych określających stopień realizacji strategii gminy
- dla monitoringu strategii Dzierżoniowa, Urząd Miasta wyznaczył 38 kluczowych wyników

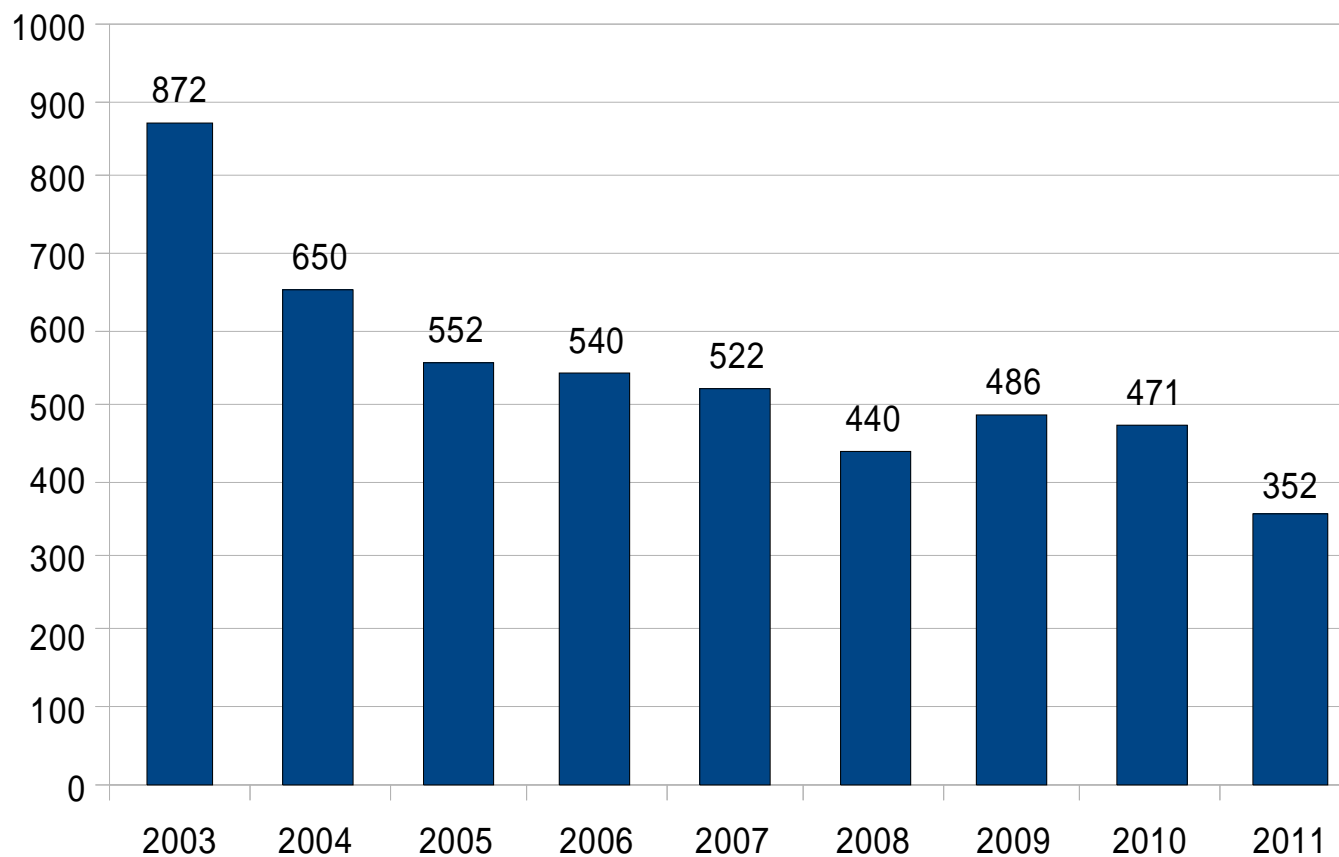
Mierzenie wyników:

- ❑ „Codziennej pracy”,
- ❑ Tygodniowe spotkania,
- ❑ Miesięczne spotkania „pionowe”,
- ❑ Ustalone terminy dla poszczególnych wyników.

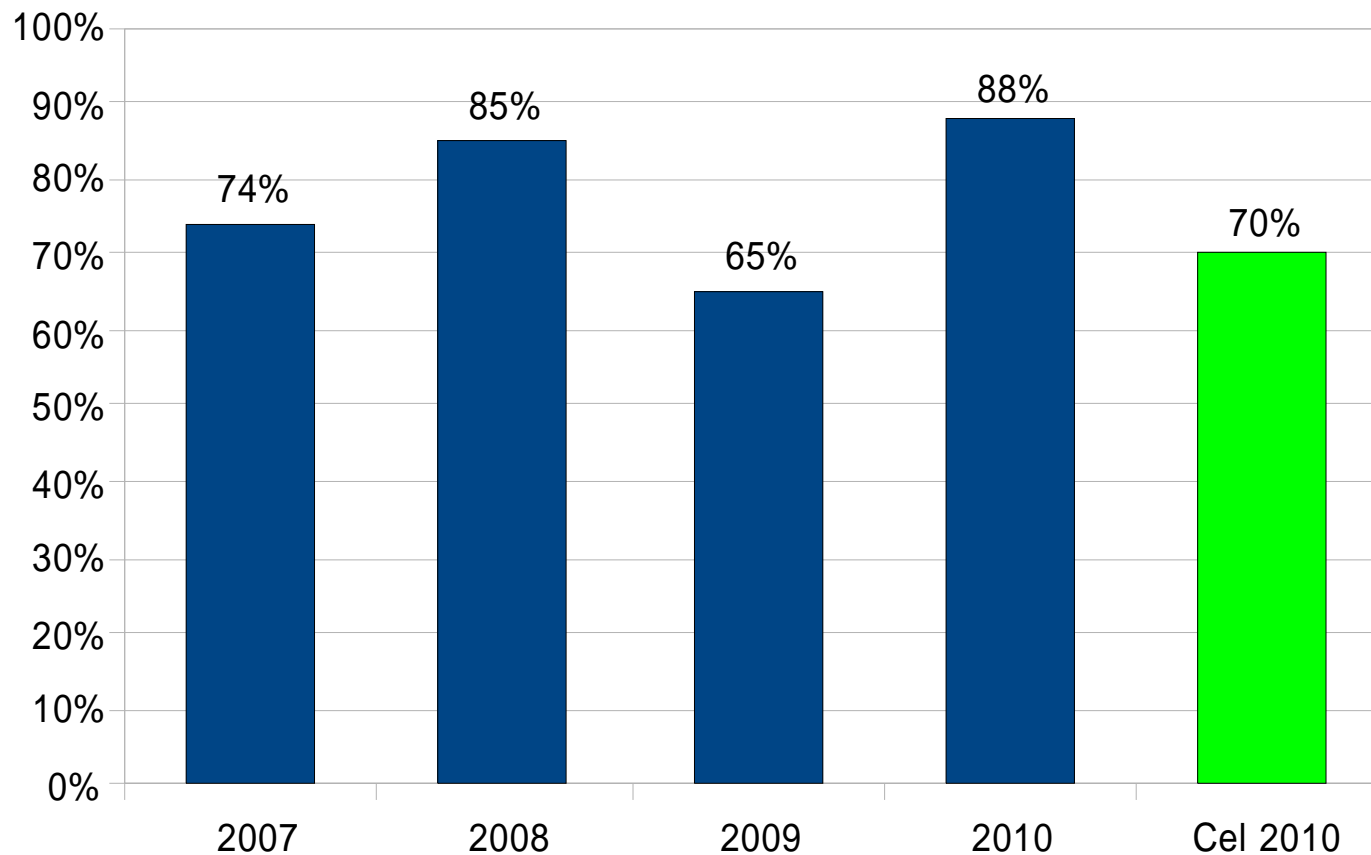
Poziom satysfakcji klientów



Roczna ilość interwencji u BM i Zastępców

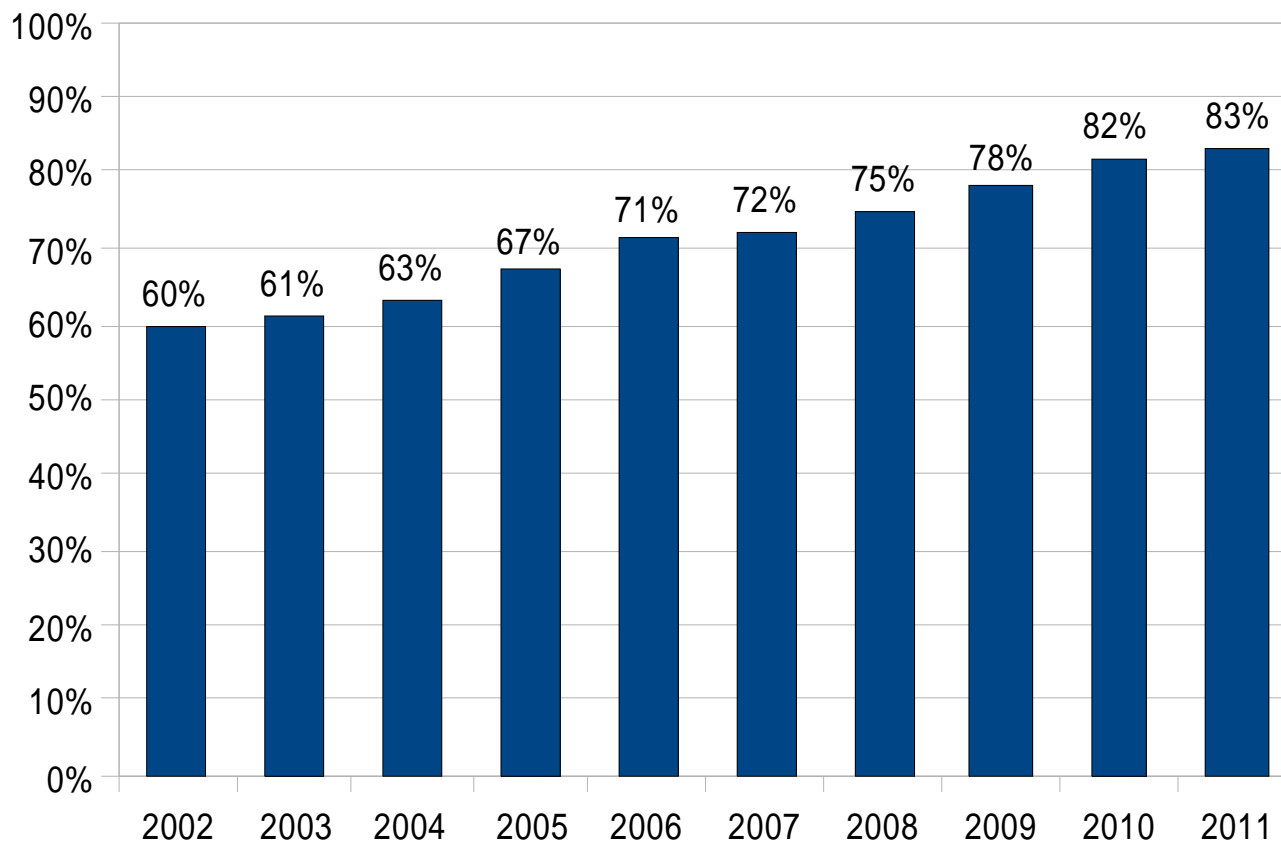


Pracownicy: zadowolenie z pracy w urzędzie





Poziom wykształcenia pracowników



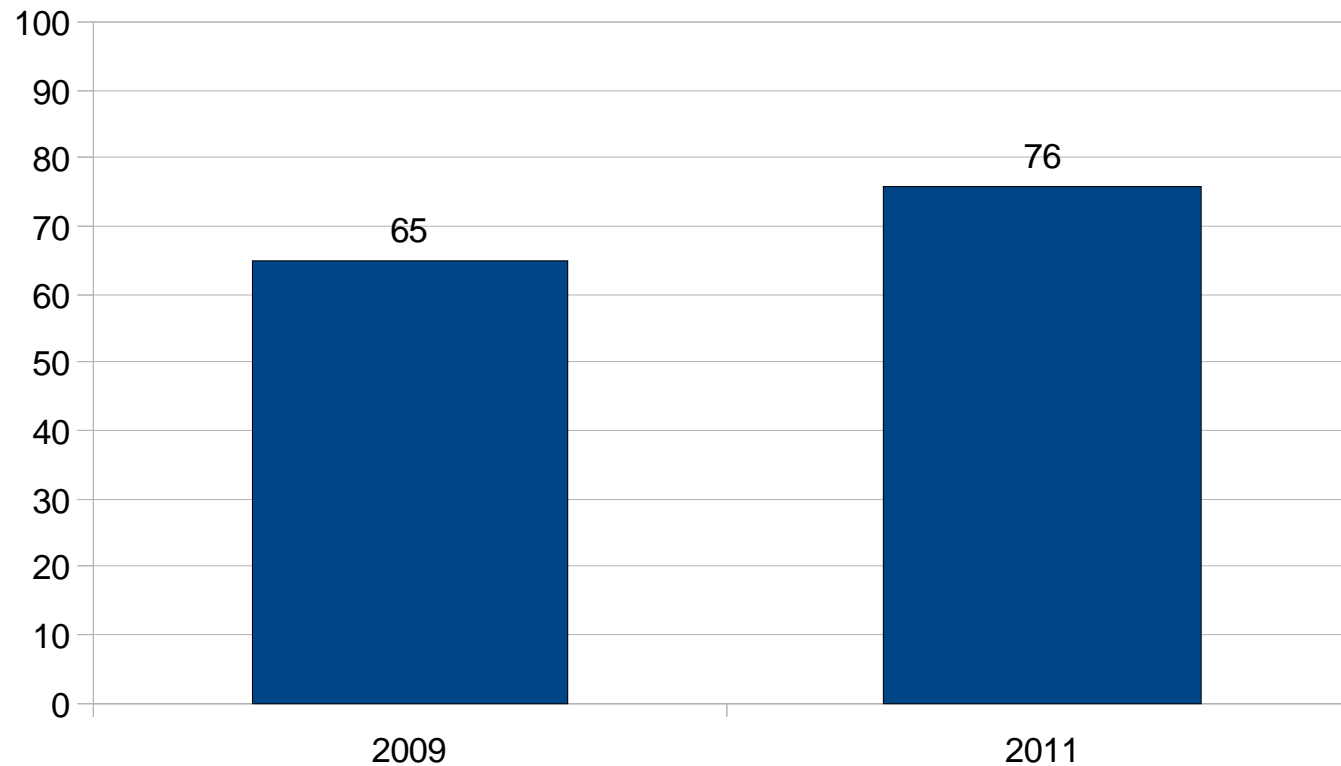
Odnoszenie sukcesów dzięki pracownikom

Wszyscy pracownicy przyczyniają się do sukcesu swojego i organizacji.

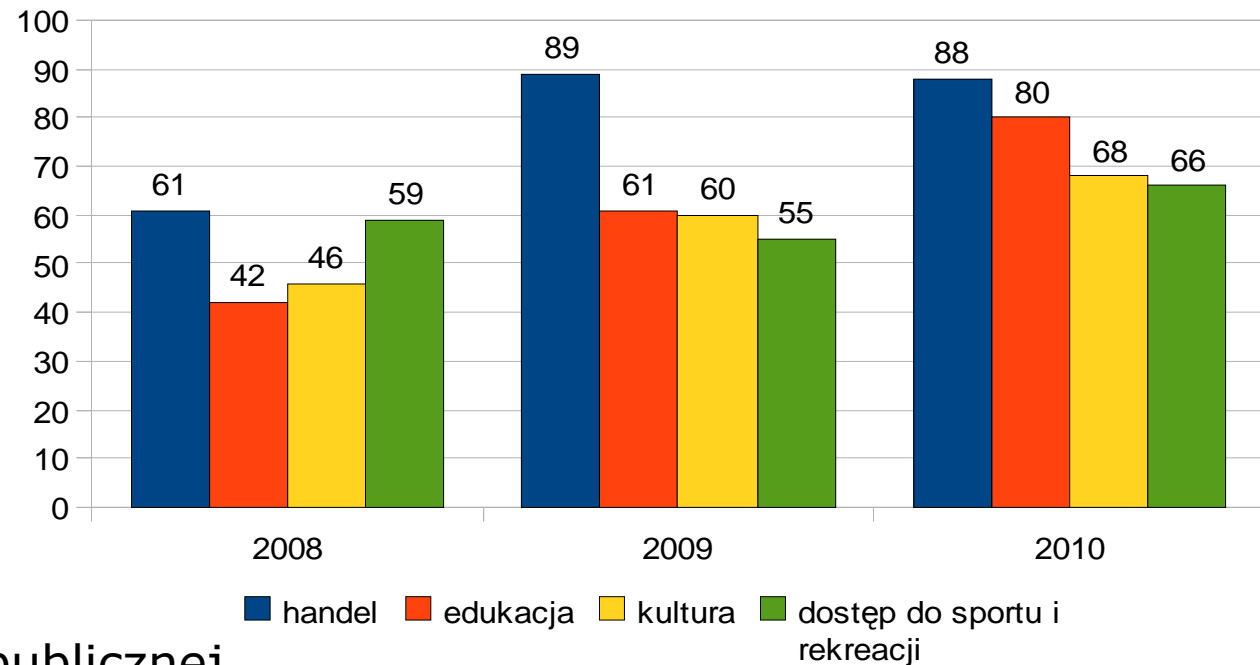
Zasada 4p:

- P** jak Profesjonalizm
- P** jak Praca zespołowa
- P** jak Partycypacja
- P** jak Partnerstwo

Postrzeganie przez społeczeństwo – stopień satysfakcji z bycia mieszkańcem miasta



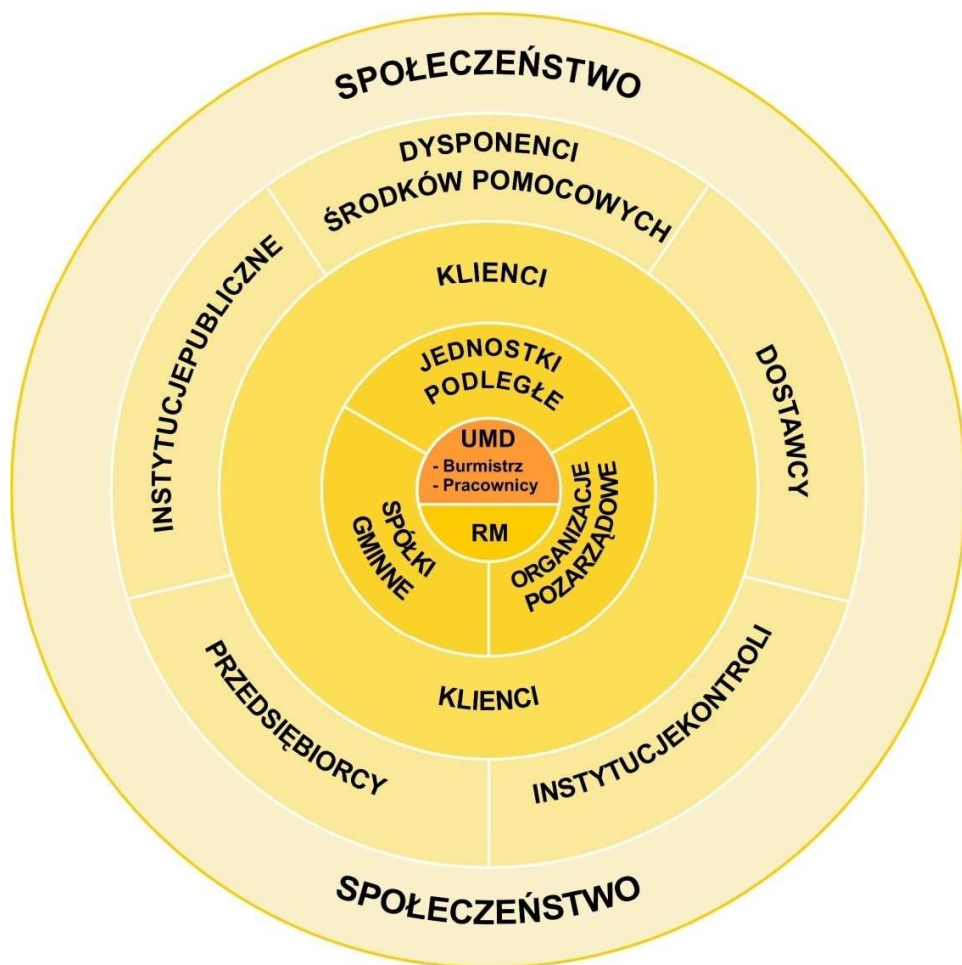
Ocena warunków życia



- Badania opinii publicznej,
- Spotkania BM z różnymi grupami,
- Wnioski do WPI,
- Grupa konsultacyjna SZRL,
- Program „Decydujemy Razem”,
- Społeczna Rada Przedsiębiorców,
- Programy praca za dług, Piękna fasada, organizacje pozarządowe.

Partnerstwo i zasoby – mapa stron zainteresowanych

MAPA STRON ZAINTERESOWANYCH



UMD - Urząd Miasta Dzierżoniowa (BM i pracownicy).

RM - Rada Miejska Dzierżoniowa.

Otoczenie bliższe - podmioty realizujące zadania UMD. W otoczeniu tym znajdują się jednostki podległe i spółki prawa handlowego utworzone przez UMD oraz organizacje pozarządowe wykonujące zadania na podstawie umowy z UMD.

- Jednostki podległe: DOK, OSiR, MPBP, OPS, DDPS, szkoły, przedszkola, żłobek.
- Spółki gminne: WiK, DTBS, DZBM.
- Organizacje pozarządowe: np. Azyl, Caritas, TPD.

Klienci – ten kto aktywnie korzysta z usług i produktów UMD i otoczenia bliższego.

Otoczenie dalsze – instytucje niezależne od UMD, których działania mają wpływ na UMD lub/i klientów lub/i społeczeństwo.

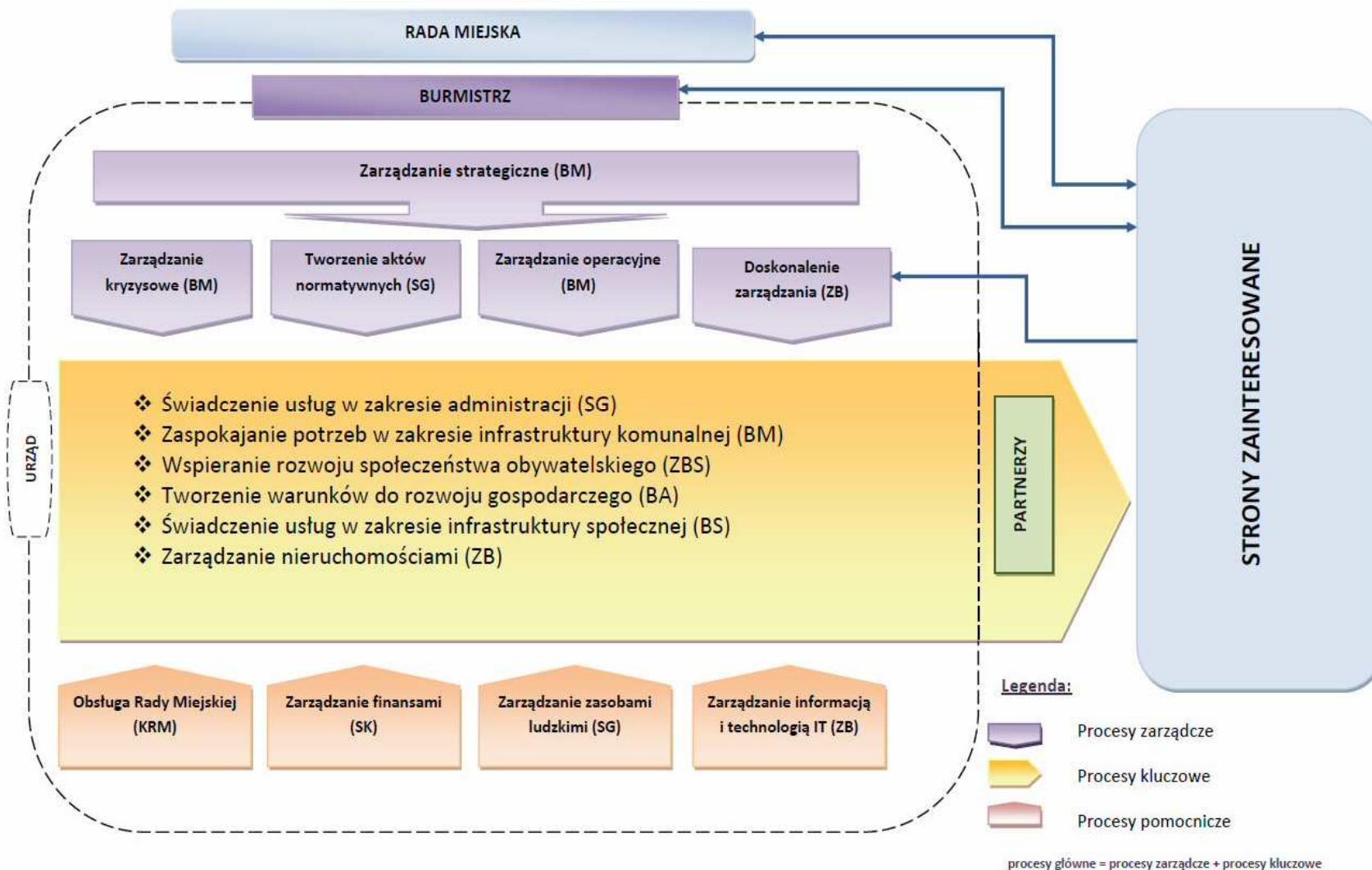
- Dostawcy: np. wykonawcy robót budowlanych, firmy szkoleniowe, banki.
- Instytucje kontroli i nadzoru: np. RIO, NIK, Wojewoda, Marszałek, ZUS, PKW, GUS, PIP.
- Przedsiębiorcy: podmioty gospodarcze prowadzące działalność gospodarczą na terenie Dzierżoniowa.
- Instytucje publiczne: np. Policja, Straż Pożarna, Marszałek, Starosta, szpital, ministerstwa, związki międzygminne, PUP, urzędy miast i gmin z powiatu dzierżoniowskiego.
- Dysponenci środków pomocowych

Spółeczeństwo – struktura społeczna poza UMD, na którą UMD ma bezpośredni lub pośredni wpływ lub, która może wpływać na UMD (struktura nieograniczona terytorium gminy).

- np.: mieszkańcy Dzierżoniowa niekorzystający z usług i produktów UMD i otoczenia bliższego, media, partie polityczne, miasta partnerskie, osoby spoza Dzierżoniowa.

PARTNERZY – organizacje, które zostały wybrane przez UMD w wyniku strategicznych decyzji po to aby osiągać wspólne cele i wspólne korzyści (partnerstwo może być tworzone z każdą ze stron/grup zainteresowanych, np. klientami, dostawcami, przedsiębiorcami, społeczeństwem).

Schemat Procesowego Zarządzania Urzędem



WIZUALIZACJA STRATEGII ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU LOKALNEGO



Przywódstwo – rozwijanie kultury zarządzania

Kluczowe czynniki sukcesu:

- Obszar prawa
- Obszar finansów
- Obszar pracowników
- Obszar procesów
- Obszar klient + społeczeństwo

Wnioski

- ❑ Samoocena stała się narzędziem zarządzania strategicznego w UMD i w Gminie.
- ❑ Samoocena umożliwia rozpoznanie mocnych stron organizacji i obszarów do poprawy oraz zaplanowanie odpowiednich działań doskonalących dla zapewnienia wysokiego poziomu świadczenia usług publicznych.
- ❑ Raport po samoocenie stał się źródłem wiedzy o naszej organizacji. Możliwość włączenia pracowników w realizację projektów doskonalących wpłynęła znacząco na ich zaangażowanie, a praca zespołowa stała się naszym znakiem firmowym.
- ❑ Benchmarking i szacowanie ryzyk.



Dziękuję za uwagę

Wanda Ostrowska
Zastępca Burmistrza

Urząd Miasta Dzierżoniów
Rynek 1, 58-200 Dzierżoniów
Tel. :74 645 08 00
e-mail: wostrowska@um.dzierzoniow.pl