

# Urząd przyjazny mieszkańcom – doskonalenie procesów świadczenia usług i kompetencji pracowników Urzędu Miasta Zambrów



KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**Tytuł projektu:** Urząd przyjazny mieszkańcom – doskonalenie procesów świadczenia usług i kompetencji pracowników Urzędu Miasta Zambrów

**Nazwa programu:** Program Operacyjny Kapitał Ludzki

**Priorytet:** V Dobre Zarządzanie

**Działanie:** 5.2 Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej

**Poddziałanie:** 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej

**Okres realizacji projektu:** 1.02.2012 – 31.07.2013

**Całkowita wartość projektu:** 661 600 złotych. Wkład miasta Zambrów jest **niefinansowy**.

Urząd Miasta Zambrów w partnerstwie z Wyższą Szkołą Zarządzania i Prawa im. Heleny Chodkowskiej z siedzibą w Warszawie realizuje projekt zatytułowany „**Urząd przyjazny mieszkańcom – doskonalenie procesów świadczenia usług i kompetencji pracowników Urzędu Miasta Zambrów**”. W ramach projektu przewidzianych jest 140 dni szkoleniowych rozłożonych w czasie na okres 1,5 roku, podczas których kompetencje podwyższy 49 pracowników Urzędu Miasta Zambrów.

## **Lista tematyczną poszczególnych szkoleń:**

1. Szkolenie Kompetencji Społecznych Pracowników;
2. Doskonalenie Kompetencji Menedżerskich;
3. Angażujemy obywateli;
4. Przygotowanie do wdrożenia systemu badania i rozwoju kompetencji;
5. Ustawa o finansach publicznych;
6. Stworzenie aktów prawa miejscowego;
7. Zmiana ustawy o informatyzacji podmiotów realizujących zadania publ.;
8. Kontrola Zarządcza dla jst- zasady prowadzenia kontroli, prawa i obowiązki;
9. Opłata skarbową;
10. Prawo budowlane;
11. Postępowanie egzekucyjne w administracji
12. Zasady udzielania zamówień publicznych przez JST;
13. Kodeks Postępowania Administracyjnego;
14. Udostępnianie informacji publicznej;
15. Ochrona danych osobowych;
16. Usługi ePuap- aspekty prawne;
17. Usługi ePuap- aspekty merytoryczne;
18. Usługi ePuap- aspekty techniczne;
19. Usługi ePuap- aspekty informatyczne;
20. Techniki prezentacji- autoprezentacja;
21. Techniki negocjacji i współpracy z inwestorem;
22. Zasady savoir vivre;
23. Tworzenie kodeksu etycznego;
24. Instrukcja kancelaryjna;
25. Tworzenie i aktualizacja kart i procedur świadczenia usług;
26. Ms Word;
27. Ms Excel;
28. Ms Access;
29. Język migowy.

**Cele projektu:** Poprawa jakości usług Urzędu Miasta Zambrów poprzez wdrożenie usprawnień organizacyjnych i podniesienie o

co najmniej 50% kompetencji merytorycznych i społecznych wz. zdiagnozowanych luk kompetencyjnych u 49 pracowników, w tym 35 kobiet, 14 mężczyzn i 26 osób pow. 45 r.ż.

Realizację celu głównego zapewni osiągnięcie w czasie realizacji projektu następujących celów szczegółowych:

1. Zwiększenie sprawności pracy Urzędu poprzez wdrożenie elektronicznego systemu obiegu dokumentów, udostępnienie czytelnych dla klientów kart i procedur świadczenia usług, wdrożenie Kodeksu Etycznego oraz zaangażowanie mieszkańców w podejmowanie decyzji w Urzędzie;
2. Poprawa dostępności usług Urzędu dla klientów poprzez wdrożenie zdalnego świadczenia części usług oraz zapewnienie świadczenia usług w języku migowym;
3. Podniesienie o min. 50% kompetencji społecznych 49 pracowników Urzędu wz. profesjonalnej obsługi klienta, asertywności i postępowania w sytuacjach trudnych w obsłudze klienta;
4. Podniesienie o min. 50% kompetencji menedżerskich 15 naczelników wydziałów/zastępców w zakresie zarządzania zespołem, organizacji pracy, motywowania pracowników i zarządzania ich rozwojem oraz wzbudzania autorytetu;
5. Podniesienie o min. 50% poziomu oraz aktualizacja wiedzy i umiejętności merytorycznych 49 pracowników w zakresie zagadnień formalno-prawnych, legislacyjnych, finansowych i informatycznych niezbędnych na poszczególnych stanowiskach pracy;
6. Podniesienie efektywności zarządzania zasobami ludzkimi poprzez wdrożenie systemu badania i rozwoju kompetencji pracowników zgodnie z zakresami ich zadań.