

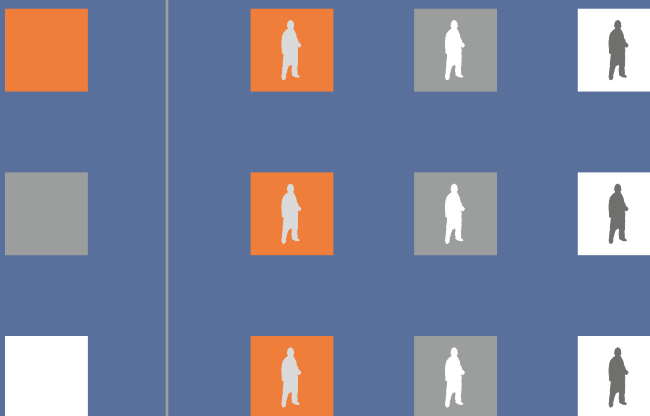
Organizator



EGZEMPLARZ BEZPŁATNY, wyd. 2011

www.krakow.pl

R O Z W Ó J S Y S T E M U Z A R Z Ą D Z A N I A U R Z Ę D E M



Urząd Miasta Krakowa
Wydział Organizacji i Nadzoru
pl. Wszystkich Świętych 3-4, 31-004 Kraków
tel. 12 616 12 11, fax 12 616 14 44
Kierownik projektu:
Anna Sochacka, tel. 12 616 14 24, 519 323 651
www.bip.krakow.pl/rszu



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPOJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

KRAKÓW Forma i Treść
www.krakow.pl

FUNDUSZE EUROPEJSKIE



W latach 2010-2013 w Urzędzie Miasta Krakowa jest realizowany projekt pn. „**Rozwój systemu zarządzania Urzędem**” dofinansowany w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytet V Dobre rządzenie, Działanie 5.2. Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej, Poddziałanie Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej.

Celem projektu jest wzrost efektywności zarządzania Urzędem Miasta Krakowa, podniesienie jakości usług publicznych świadczonych mieszkańcom Krakowa oraz rozwój i doskonalenie pracowników UMK.

Realizowane w projekcie szkolenia, warsztaty i konsultacje eksperckie dotyczące zarządzania jakością, zarządzania bezpieczeństwem informacji, jak i zarządzania projektami zwiększą wiedzę i kompetencje przede wszystkim kadry zarządzającej Urzędem. Jednocześnie specjalistyczne szkolenia w zakresie stosowania procedur prawnych przyczynią się do podniesienia jakości wydawanych decyzji administracyjnych.

Wartość projektu ogółem wynosi: 4 995 650 pln, w tym kwota dofinansowania 4 496 050 pln.

Co już zrobiliśmy?

1. Na podstawie zogniskowanych wywiadów grupowych opracowaliśmy nowy kwestionariusz badania satysfakcji klienta.

Przy użyciu nowej metody przeprowadziliśmy pierwsze z czterech zaplanowanych badań.

Dzięki temu pozyskaliśmy dobrej jakości informację o postrzeganiu naszego Urzędu Miasta Krakowa przez klientów, stanowiącą punkt wyjścia do doskonalenia naszych działań.

2. Przeprowadziliśmy audyty w obszarze bezpieczeństwa fizycznego i informatycznego. Na ich podstawie są definiowane i wdrażane działania doskonalące. Odbyły się również konsultacje oraz przeprowadzono szkolenia z Polityki Bezpieczeństwa Informacji. Wszystkie te działania miały na celu podniesienie poziomu bezpieczeństwa informacji generowanych i przetwarzanych w UMK do poziomu pozwalającego uzyskać certyfikat na zgodność z normą ISO 27001, odnoszącą się do systemów zarządzania bezpieczeństwem informacji.

3. Zorganizowaliśmy warsztaty w zakresie stosowania ustawy Kodeks postępowania administracyjnego – uchylenia/stwierdzenia nieważności decyzji.

Przeszkoliliśmy 135 urzędników - wzrost poziomu ich wiedzy przyczyni się do obniżenia wskaźnika decyzji uchylonych przez organy odwoławcze.

4. Dla poprawy komunikacji z mieszkańcami, uruchomiliśmy na stronach Biuletynu Informacji Publicznej nowoczesne narzędzie internetowe – Aplikację Ankieta Internetowa.

5. Zwiększyliśmy skuteczność poboru opłat poprzez modernizację przestarzałych systemów informatycznych oraz zakup i wdrożenie nowej aplikacji, przeznaczonej do obsługi należności z tytułu opłaty za przekształcenie prawa wieczystego użytkownika w prawo własności.

Jesteśmy przekonani, że dalsza sprawna realizacja projektu oraz wdrożenie pozostałych zaplanowanych zmian pozwolą nam zwiększyć jakość usług świadczonych przez Urząd Miasta Krakowa.