



ROZWÓJ SYSTEMU ZARZĄDZANIA URZĘDEM



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

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.

W trakcie realizacji projektu:

- Uzyskaliśmy certyfikaty potwierdzające jakość zarządzania i bezpieczeństwo informacji w Urzędzie Miasta Krakowa, zgodnie z międzynarodowymi normami ISO 9001 oraz ISO 27001;
- Przeprowadziliśmy samoocenę według metodologii CAF. W wyniku samooceny zdefiniowano dziewięć projektów doskonalących. Kolejna samoocena jest planowana w IV kwartale 2012 roku;
- Wdrożyliśmy metodykę zarządzania projektami, w oparciu o międzynarodowy standard, co powinno wkrótce przełożyć się na efekt w postaci zrealizowanych projektów, w zaplanowanym zakresie, czasie, budżecie i jakości;
- Przeszkoliliśmy urzędników, w wyniku czego spadła ilość uchylanych decyzji administracyjnych oraz odnotowaliśmy trend spadkowy w zakresie skarg zasadnych składanych na Urząd Miasta;
- Raporty z badania satysfakcji klienta pozwoliły na wdrożenie działań poprawiających komfort obsługi interesantów (wprowadzono możliwość zapłaty kartami płatniczymi w kasach, zainstalowano bankomaty w punktach obsługi mieszkańców, udostępniono możliwość taniego kopiowania dokumentów, automaty z napojami, bufet z drobnymi przekąskami, kąciki malucha, miejsce do przewijania dziecka i do karmienia piersią, uruchomiono narzędzia związane z elektroniczną obsługą stron, porady prawne w sprawach związanych z kompetencjami Urzędu, infomaty w siedzibach rad dzielnic na terenie Krakowa).

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

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

Exemplarz bezpłatny, wyd. 2012