

Znak Jakości „Przyjazny Urząd” przyznany dla Gminy Szemud

2015.06.26

zobacz online: <http://szemud.pl/artykuly/znak-jakosci-przyjazny-urzed-przyznany-dla-gminy-szemud-3/>

W dniu 17 czerwca 2015 roku w Pałacu Polskiej Akademii Nauk w Jabłonie pod Warszawą odbyła się uroczysta Gala Finałowa I edycji Konkursu o Znak Jakości „Przyjazny Urząd”, którego organizatorem jest Instytut Zarządzania i Rozwoju Jakości z Katowic.

Miło nam poinformować wszystkich mieszkańców naszej Gminy, że zgłosiliśmy się do tego konkursu wczesną wiosną tego roku i znaleźliśmy się w gronie nagrodzonych otrzymując w trakcie Gali Znak Jakości „Przyjazny Urząd”.

W imieniu Gminy Szemud dyplom oraz okolicznościowa statuetkę odebrał Wójt Gminy Ryszard Kalkowski, który był obecny na Gali w towarzystwie swojego doradcy i rzecznika oraz kierowniczkę kancelarii odpowiedzialnej między innymi za funkcjonowanie Biura Obsługi Interesanta w naszym Urzędzie.

Konkurs, adresowany do jednostek szeroko rozumianego sektora publicznego (urzędów wojewódzkich, urzędów marszałkowskich, urzędów miast, gmin, urzędów pracy, izb celnych itp.), ma na celu wyróżnianie i promowanie placówek cechujących się wysoką jakością obsługi klienta, profesjonalizmem i rzetelnością w działaniu oraz nowoczesnymi rozwiązaniami w zakresie kultury pracy. W trakcie Gali Znaki Jakości „Przyjazny Urząd” odebrało 29 urzędów z całej Polski. Wręczenia dyplomów i pamiątkowych statuetek dokonali: Kamila Przeniosło, Prezes Instytutu Zarządzania i Rozwoju Jakości oraz prof. Jerzy Korczak z Uniwersytetu Wrocławskiego, członek Kapituły Konkursu. W uroczystości wzięła również udział prof. Barbara Kożuch z Instytutu Spraw Publicznych Uniwersytetu Jagiellońskiego, który sprawował honorowy patronat nad Konkursem.

Znak Jakości „Przyjazny Urząd” wyróżnia instytucje, które na pierwszym miejscu stawiają jakość w relacjach z interesantem. Tym znakiem będziemy się mogli posługiwać i wykorzystywać we wszystkich publikacjach, reklamach i promocjach związanych z naszą gminą.

Godło „Przyjazny Urząd” przyznaje Kapituła złożona z naukowców specjalizujących się w problematyce administracji publicznej i zarządzania jakością oraz przedstawicieli środowisk praktyków zarządzania.

W Konkursie „Przyjazny Urząd” oceniano m.in.: standardy obsługi klienta (np. rozwiązania usprawniające

obsługę klienta, załatwianie spraw itp.), standardy w zakresie polityki jakości, kompetencje kadr odpowiedzialnych za obsługę interesanta, stosowane przez jednostkę mechanizmy komunikacji z otoczeniem wewnętrznym i zewnętrznym czy stosowane metody (strategie) zarządzania publicznego. Ocena urzędów, które przystąpiły do konkursu, odbywała się dwuetapowo.

W ramach pierwszego etapu, tzw. etapu aplikacyjnego, Komisja dokonywała oceny dokumentów i raportów opracowanych przez uczestników konkursu. Ten etap oceny odbywał się na podobnej zasadzie, jak w przypadku wniosków o przyznanie środków europejskich. Następnie przeprowadzany był drugi etap Konkursu, tzw. etap weryfikacyjny. Służył on potwierdzeniu, uzupełnieniu i weryfikacji informacji przedstawionych przez urzędy w dokumentach konkursowych. Na tym etapie ekspert Instytutu analizował dodatkowe informacje o uczestnikach Konkursu, pozyskując je ze źródeł zewnętrznych, innych niż kwestionariusz konkursowy.

Eksperti często odbywali wizyty w ocenianych jednostkach, przeprowadzali dodatkowe badania społeczne dotyczące jakości obsługi klienta, a także analizowali akty prawne regulujące zasady pracy ocenianych jednostek. Dopiero te wszystkie informacje łącznie, poparte oceną punktową ekspertów zasiadających w Kapitułe Konkursu, pozwoliły przyznać Znaki Jakości „Przyjazny Urząd”.

Znak Jakości „Przyjazny Urząd” to sposób na promocję urzędów i argument, który może być wykorzystywany w ich komunikacji marketingowej. Wyróżnienie jest sygnałem dla otoczenia (mieszkańców, kontrahentów, inwestorów, partnerów) potwierdzającym wdrożenie przez wyróżnioną w Konkursie jednostkę profesjonalnego modelu obsługi interesanta, który przekłada się na jakość realizowanych procesów i procedur.

W I edycji Konkursu „Przyjazny Urząd” Znaki Jakości otrzymało 29 urzędów z całej Polski. Nasza Gmina otrzymała Znak Jakości w kategorii „urzędy miast i gmin zatrudniające od 50 do 200 pracowników”. Kapituła wyróżniła: Urząd Gminy Kleszczów, Urząd Miejski w Strykowie, Urząd Gminy Lesznówola, Urząd Miejski w Pułtusku, Urząd Gminy Szemud, Urząd Miasta Ustka, Urząd Miejski w Łazach, Urząd Miejski w Barczewie oraz Urząd Miasta i Gminy w Kępnie.

Romuald Przybył