



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt

współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Zarządzenie Nr 50a/2015
Starosty Dzierżoniowskiego
z dnia 2 września 2015 r.**

w sprawie zatwierdzenia Sprawozdania z wyników samooceny z wykorzystaniem modelu CAF

Na podstawie art. 34 ust. 1 i art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2013r., poz. 595 z późn. zm.) oraz § 36 ust. 1 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Dzierżoniowie

Zarządzam, co następuje:

§ 1

Zatwierdzam Sprawozdanie z wyników samooceny z wykorzystaniem modelu CAF w brzmieniu stanowiącym załącznik Nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Wykonanie zarządzenia powierza się Koordynatorowi ds. CAF.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.


Starosta Dzierżoniowski
Janusz Guzdek



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

OR.2403.81.2014

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia
Nr 50a/2015 z dnia 02.09.2015 r.

Sprawozdanie z wyników samooceny z wykorzystaniem modelu CAF

Starostwo Powiatowe w Dzierżoniowie

Data: 2 września 2015 r.

Z up. STAROSTY

Ewa Hubisz
DYREKTOR
Wydziału Organizacyjnego

Janusz Guzdek
Starosta Dzierżoniowski

Janusz Guzdek



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

Wstęp

Niniejsze sprawozdanie zawiera wyniki samooceny przeprowadzonej w Starostwie Powiatowym w Dzierżoniowie, zwanym dalej „Starostwem”, z wykorzystaniem modelu CAF 2013.

Starostwo zostało poddane samoocenie w oparciu o 9 kryteriów potencjału i wyników. Na podstawie rezultatów samooceny określono mocne strony oraz obszary wymagające poprawy. Model CAF (*Common Assessment Framework*) – Wspólna Metoda Oceny jest stosowany przez organizacje administracji publicznej w całej Unii Europejskiej do oceny oraz doskonalenia systemu zarządzania.

Raport został przedstawiony kierownictwu organizacji dla dokonania szczegółowej analizy mocnych stron i obszarów do doskonalenia wyboru oraz oceny możliwych działań doskonalących do realizacji w Starostwie.

Sprawozdanie zostało przygotowane przez Koordynatora ds. CAF – Ewę Hubisz – Dyrektora Wydziału Organizacyjnego.

W skład Samorządowego Zespołu ds. Wdrażania Procedury CAF /zwanym dalej Zespołem Samooceny/ wchodziły następujące osoby:

1. Koordynator ds. CAF – Ewa Hubisz – Dyrektor Wydziału Organizacyjnego.
2. Członkowie Zespołu:
 - 1) Zbigniew Dragan – Sekretarz Powiatu,
 - 2) Iwona Swendrak-Zajac – Skarbnik Powiatu,
 - 3) Grażyna Wójcik – Kierownik Biura Spraw Obywatelskich, Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego,
 - 4) Adrianna Świątek – Kierownik Biura Audytu i Kontroli,
 - 5) Agnieszka Raś – inspektor w Wydziale Organizacyjnym,
 - 6) Barbara Urbas – inspektor w Wydziale Ochrony Środowiska, Rozwoju i Promocji,
 - 7) Adrianna Rzeszółko – inspektor w Wydziale Edukacji i Kultury,
 - 8) Piotr Wielgos – informatyk w Wydziale Organizacyjnym.



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

Samoocena

Starostwo uczestniczy w projekcie pn. „PRZEGLĄD STANDARDÓW ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ (CAF/PRI) W JST” w ramach projektu „Systemowe wsparcie procesów zarządzania w JST”, realizowanego przez Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji jako Lidera Projektu oraz Małopolską Szkołę Administracji Publicznej Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie jako Partnera Projektu w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytet V Działanie 5.2, Poddziałanie 5.2.2, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

W ramach tego projektu w Starostwie wdraża się Wspólną Metodę Oceny (CAF), która jest narzędziem zarządzania jakością zainspirowanym przez Model Doskonałości Europejskiej.

Samoocenę przeprowadzono w ramach procesu, na który składały się następujące działania:

1. Szkolenie wstępne – odbyło się w dniu 17.08.2015 r. – przygotowanie do procesu samooceny, na którym omówiono:
 - 1) podstawowe założenia projektu Modelu CAF. Jest to jedno z narzędzi kompleksowego zarządzania jakością, opracowane dla sektora publicznego, mające na celu wsparcie organizacji administracji publicznej dla poprawy wyników działalności,
 - 2) CAF zmierza do samooceny organizacji poprzez wytyczenie obszarów do poprawy i zaplanowanie na tej podstawie projektów doskonalących,
 - 3) etapy: system wsparcia w zakresie prowadzenia samooceny i planowania działań składa się z dwóch etapów:
 - a) I. etap - wsparcie procesu wdrożenia CAF (16 godzin szkolenia),
 - b) II. etap - wsparcie w zakresie poświadczenia jakości zastosowania CAF. Zostanie przeprowadzony audyt sprawdzający, który sprawdzi, czy samoocena jest prowadzona prawidłowo wg założeń podręcznika CAF 2013,



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

4) jakie korzyści przyniesie samoocena dla Starostwa: poprawa stanu zarządzania i wyników w poszczególnych obszarach, co może zostać wykorzystane podczas następnej samooceny. Powyższy proces staje się stałym elementem systemu zarządzania oraz umożliwia monitorowanie osiągniętych postępów. Zastosowanie Modelu CAF może ułatwić podjęcie decyzji co do kierunków dalszych działań w zakresie poprawy skuteczności i sprawności działania.

2. Zbieranie dokumentów i informacji obejmujących wszystkie obszary Modelu w ramach podzespołów.

3. Warsztaty samooceny, które odbyły się w dniu 27.08.2015 r.

Proces odbywał się w ramach 10 kroków doskonalenia organizacji wg CAF – w ramach pierwszych dwóch faz:

Faza 1 – Początek drogi z CAF

Krok 1 - Zdecyduj, jak zorganizować i zaplanować samoocenę

Krok 2 - Upowszechnij informację o projekcie samooceny

Faza 2 – Proces samooceny

Krok 3 - Utwórz jedną lub więcej grup samooceny

Krok 4 - Zorganizuj szkolenie

Krok 5 - Przeprowadź samoocenę

Obecne sprawozdanie jest realizacją Kroku 6 - Sporządź sprawozdanie z wyników samooceny

W oparciu o przyjętą metodologię wdrażania CAF Starosta Dzierżoniowski powołał Zarządzeniem Nr 44/2015 z dnia 10 sierpnia 2015 Samorządowy Zespół ds. Wdrażania Procedury CAF, którego zadaniem jest dokonanie samooceny odzwierciedlającej wszystkie istotne aspekty działania Starostwa zgodnie z przyjętym zestawem kryteriów potencjału i wyników.

Samoocenę przeprowadzono w ramach procesu, na który składało się zbieranie danych i informacji w ramach podzespołów oraz warsztaty samooceny.





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

Powołany przez Starostę Dzierżoniowskiego Zespół Samooceny został podzielony na trzy podzespoły. Każdemu z nich przydzielono określone kryteria modelu CAF.

Kryteria **POTENCJAŁU** to:

1. Przywództwo.
2. Strategia i Planowanie.
3. Pracownicy.
4. Partnerstwo i Zasoby.
5. Procesy.

Kryteria **WYNIKÓW** to:

6. Wyniki w relacjach z obywatelami/klientami.
7. Wyniki w relacjach z pracownikami.
8. Wyniki w zakresie odpowiedzialności społecznej.
9. Wyniki kluczowe.

I. Podzespół:

- 1) Zbigniew Dragan – Sekretarz Powiatu,
- 2) Adrianna Rzeszółko – inspektor w Wydziale Edukacji i Kultury,
- 3) Adrianna Świątek – Kierownik Biura Audytu i Kontroli.

Dla podzespołu wyodrębniono następujące kryteria:

(1) Przywództwo; (6) Wyniki w relacjach z obywatelami/klientami; (9) Wyniki kluczowe.

II. Podzespół:

- 1) Iwona Swendrak-Zajac – Skarbnik Powiatu,
- 2) Barbara Urbas – inspektor w Wydziale Ochrony Środowiska, Rozwoju i Promocji,
- 3) Grażyna Wójcik – Kierownik Biura Spraw Obywatelskich, Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego.



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12*

Dla podzespołu wyodrębniono następujące kryteria:

(2) Strategia i planowanie; (4) Partnerstwo i zasoby; (8) Wyniki odpowiedzialności społecznej.

III. Podzespół:

- 1) Ewa Hubisz – Dyrektor Wydziału Organizacyjnego,
- 2) Iwona Skowrońska – inspektor w Wydziale Organizacyjnym,
- 3) Piotr Wielgos – informatyk w Wydziale Organizacyjnym,
- 4) Agnieszka Raś – inspektor w Wydziale Organizacyjnym.

Dla podzespołu wyodrębniono następujące kryteria:

(3) Pracownicy; (5) Procesy; (7) Wyniki w relacjach z pracownikami.

Podczas warsztatów samooceny reprezentanci podzespołów przedstawiali wyniki wstępnej samooceny, będącej propozycją podzespołu i wynikiem indywidualnych ocen członków podzespołów. Następnie Zespół Samooceny drogą dyskusji weryfikował i uzgadniał ostateczne sformułowania mocnych stron, obszarów do poprawy oraz punktację dla wszystkich podkryteriów modelu CAF.

Ostateczne wyniki samooceny są efektem konsensusu osiągniętego w ramach całego Zespołu Samooceny.

Wyniki samooceny przedstawiono w dalszej części raportu w następującym układzie:

- ogólne wnioski na temat wyników samooceny,
- ocena punktowa dla poszczególnych podkryteriów modelu CAF,
- profil punktowy,
- mocne strony i obszary do poprawy.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12*

Tabele oceny zastosowane do dokonania punktacji zgodnie z metodą CAF (inna skala oceny do oceny kryteriów Potencjału, inna dla kryteriów Wyników) są przedstawione w załączniku nr 1. Zgodnie z przyjętą metodologią oceny, w ramach każdego z ocenianych kryteriów, organizacja może uzyskać maksymalnie 100 punktów, w zależności od stopnia spełniania opisanych warunków szczegółowych w załączniku nr 1.

Wyniki samooceny

Ogólne wnioski odnośnie wyników samooceny.

W trakcie kontaktów z ekspertem wspomagającym Starostwo wyjaśniono znaczenie, jakie dla samooceny ma analiza, na jakim etapie cyklu PDCA znajduje się Starostwo w przypadku poszczególnych działań. Z uwagi na fakt, że Starostwo po raz pierwszy przeprowadza samoocenę, a Członkowie Zespołu nie posiadają dostatecznej praktyki, uznano, że właściwym dla organizacji będzie przyjęcie do oceny punktowej tzw. skali klasycznej. Wynikało to głównie z czasu, jakim dysponował Zespół Samooceny na zgromadzenie dowodów i ich analizę, minimalny zakres wsparcia, jakiego mógł udzielić ekspert bezpośrednio w Starostwie (szkolenie wstępne i tylko 16 godzin warsztatów). W formułowaniu i zapisywaniu obszarów do poprawy dążono choćby do częściowego odzwierciedlenia brakujących elementów cyklu PDCA w danym zakresie. Tabela punktacji w formularzach samooceny ma postać uproszczoną (bez rozróżnienia na oceny kolejnych faz.)

Podczas warsztatów przedstawiciele poszczególnych podzespołów prezentowali wyniki pracy, po czym była prowadzona wspólna dyskusja moderowana przez Eksperta CAF. Zespół samooceny ostatecznie ustalił mocne strony oraz obszary do poprawy Starostwa w odniesieniu do danego podkryterium oraz dokonał punktacji. Odbywało się to na zasadzie konsensusu – czyli uzgodnionego stanowiska, na które zgadzają się – po krótkiej i opartej na faktach dyskusji –



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



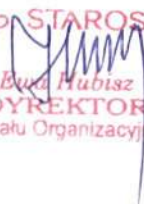
SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

wszyscy uczestnicy warsztatu. Na bieżąco dokonywano odpowiednich zmian w formularzach samooceny.

Z up. STAROSTY

Ewa Hubisz
DYREKTOR
Wydziału Organizacyjnego


Starosta Dzierżonowski
Janusz Guzdek



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

Ocena punktowa dla poszczególnych podkryteriów modelu CAF.

Profil punktowy

Nr	Kryterium	Ocena podkryterium	Ocena kryterium
KRYTERIA POTENCJAŁU			
1.	Przywództwo	62,1	
1.1	Wytaczanie kierunków działania organizacji poprzez sformułowanie jej misji, wizji i wartości	64,3	
1.2	Zarządzania organizacją, jej wynikami oraz ciągłym doskonaleniem	65,1	
1.3	Motywowanie i wspieranie pracowników w organizacji oraz bycie dla nich wzorem do naśladowania	56,6	
1.4	Zarządzanie efektywnie relacjami z władzami politycznymi i innymi interesariuszami	62,4	
2.	Strategia i Planowanie	60,6	
2.1	Gromadzenie informacji o obecnych i przyszłych potrzebach interesariuszy oraz zbieranie właściwych informacji zarządczych	56,2	
2.2	Opracowywanie strategii i planów przy uwzględnieniu zebranych informacji	59,9	
2.3	Komunikowanie i realizowanie strategii i planów w całej organizacji oraz dokonywanie jej regularnych przeglądów	58,4	
2.4	Planowanie, wdrażanie i dokonywanie przeglądu innowacji i zmian	68,0	
3	Pracownicy	63,8	
3.1	Przejrzyste zarządzanie zasobami ludzkimi, ich planowanie i doskonalenie w odniesieniu do strategii i planowania	56,8	



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

3.2	Określanie, rozwijanie i wykorzystywanie kompetencje pracowników w zgodzie z celami organizacyjnymi i indywidualnymi	69,3	
3.3	Angażowanie pracowników przez rozwijanie otwartego dialogu oraz przez upodmiotowienie, wspierając jednocześnie jakość ich życia	65,4	
4	Partnerstwo i Zasoby	66,0	
4.1	Budowanie i rozwijanie kluczowych relacji partnerskich z właściwymi organizacjami	74,1	
4.2	Budowanie i rozwijanie relacji z klientami/obywatelami	62,2	
4.3	Zarządzanie finansami	73,0	
4.4	Zarządzanie informacją i wiedzą	61,3	
4.5	Zarządzanie technologią	60,5	
4.6	Zarządzanie infrastrukturą	64,9	
5	Procesy	65,0	
5.1	Identyfikowanie na bieżąco, projektowanie, zarządzanie i udoskonalanie procesów z udziałem interesariuszy	75,5	
5.2	Opracowywanie i dostarczanie usług i produktów zorientowanych na klientów/obywateli	58,8	
5.3	Koordinowanie procesów wewnątrz organizacji oraz z innymi właściwymi organizacjami	60,8	
KRYTERIA WYNIKÓW			
6	Wyniki w relacjach z klientami/obywatelami	20,3	
6.1	Pomiary postrzegania	17,67	
6.2	Pomiary efektywności	22,83	
7	Wyniki w relacjach z pracownikami	18,7	
7.1	Pomiary postrzegania	22,7	
7.2	Pomiary efektywności	14,7	





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



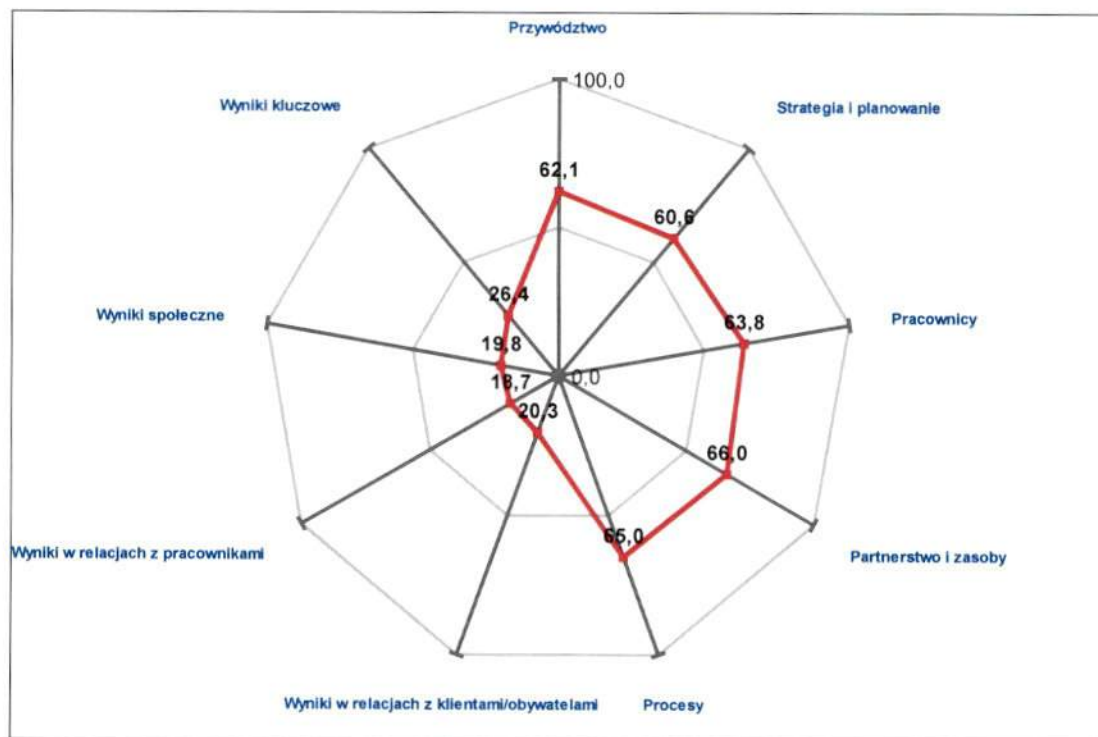
SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

8	Wyniki odpowiedzialności społecznej	19,8	
8.1	Pomiary postrzegania	25,3	
8.2	Pomiary efektywności	14,2	
9	Wyniki kluczowe	26,4	
9.1	Wyniki zewnętrzne: efektów bezpośrednich i skutków długofalowych w relacji do wyznaczanych celów	17,0	
9.2	Wyniki wewnętrzne: poziomu efektywności	35,8	
PUNKTACJA ŁĄCZNA		402,6	



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

Mocne strony i obszary do poprawy

Kryterium 1 - Przywództwo

1.1 Przywództwo organizacji wytycza jej kierunki działania poprzez sformułowanie misji, wizji i wartości.	
Przykłady:	Dowody:
1. Formułowanie i rozwijanie – z udziałem interesariuszy i pracowników – misji organizacji oraz jej wizji. 2. Ustanowienie systemu wartości zgodnych z misją i wizją organizacji, a także z ogólnym systemem wartości sektora publicznego. 3. Zapewnienie szerszego informowania wszystkich pracowników oraz innych interesariuszy o misji, wizji, wartościach, celach strategicznych i operacyjnych organizacji. 4. Poddawanie misji, wizji i wartości okresowym przeglądom, odzwierciedlającym zmiany zachodzące w otoczeniu zewnętrznym [np. polityczne, gospodarcze, społeczno-kulturowe, technologiczne i demograficzne] 5. Rozwijanie systemu zarządzania, który zapobiega nieetycznym zachowaniom oraz wspiera personel w radzeniu sobie z dylematami etycznymi, gdy zachodzi konflikt pomiędzy różnymi wartościami organizacji. 6. Zapobieganie korupcji poprzez takie działania jak określenie potencjalnych obszarów konfliktu interesów i przekazanie pracownikom odpowiednich wytycznych w tym zakresie. 7. Wzmacnianie wzajemnego zaufania i szacunku pomiędzy przywódcami, kierownictwem i pracownikami (np. przez monitorowanie aktualności misji, wizji i wartości oraz przez stałą ocenę, a także rekomendowanie norm dobrego przywództwa).	• Tworzenie strategii – umowa RL.061.1.2013 z dnia 20 marca 2013 r. z Fundacją Rozwoju Demokracji Lokalnej – Centrum Dolnośląskie we Wrocławiu na wykonanie strategii rozwoju powiatu • Konsultacje społeczne, na których formułowano misję powiatu oraz jego wizję. Konsultacje odbywały się w obecności przedstawicieli powiatu, gmin, organizacji społecznych działających na terenie powiatu. Spotkania odbywały się w dniach: 26.06.2013 r. – 47 interesariuszy, 24.07.2013 r. – 9 interesariuszy, 07.08.2013 r. – 14 interesariuszy, z każdego spotkania sporządzane były protokoły. Dodatkowo w dokumentacji znajdują się notatki, maile związane ze spotkaniami konsultacyjnymi • W „Strategii rozwoju powiatu dzierzoniowskiego na lata 2014 – 2020” przyjętą uchwałą Nr XXXVIII/256/2013 Rady Powiatu Dzierżoniowskiego z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie uchwalenia „Strategii rozwoju powiatu dzierzoniowskiego na lata 2014-2020” na str. 19 została określona wizja i misja Powiatu Dzierżoniowskiego. Wizja wskazuje zasadniczy kierunek podejmowanych działań, wizja ukierunkowana jest prognostycznie i określa cel do jakiego zmierza powiat. Misja określa rolę władz samorządowych w procesie rozwoju wspólnoty lokalnej • Zarządzenie Nr 31/2009 Starosty Dzierżoniowskiego z dnia 24 września 2009 r. w sprawie zatwierdzenia edycji „D” Księgi Jakości w załączniku Nr 2 wskazuje co jest misją Starostwa Powiatowego w Dzierżoniowie – jest to realizowanie zasad samorządności ukierunkowanej na świadczenie usług zaspakajających potrzeby społeczności lokalnej i wszechstronny rozwój powiatu. Dodatkowo, w załączniku tym znajduje się również Polityka Jakości, która określa nadrzędne cele starostwa, jak również w jaki sposób te cele będą realizowane





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

- Aby zapewnić pewne i szerokie informowanie wszystkich pracowników Starostwa o misji i wizji, wartościach, celach strategicznych i operacyjnych w gabinecie każdego dyrektora wydziału czy kierownika biura znajduje się tablica, na której wypisane zostały cele i sposób ich realizacji. Dodatkowo raz w roku dyrektorzy wydziałów w porozumieniu ze swoimi pracownikami określają cele i zadania do wykonania na rok następny. Dokumenty te są przekazywane Pełnomocnikowi ISO. Na ich podstawie określone są cele strategiczne i operacyjne. Informacje te znajdują się na stronach BIP urzędu. Urząd ściśle współpracuje z lokalnymi mediami (radio „Sudety”, Telewizja Sudecka, portal doba.pl), którym przekazywane są na bieżąco informacje dotyczące misji, wizji, wartościach, celach strategicznych i operacyjnych organizacji, a te z kolei przekazywane są do wszystkich mieszkańców Powiatu. **Umowa nr 1/2015 zawarta 30 marca 2015 r.** z Leszkiem Opawą dotycząca wykonania nowego serwisu internetowego, **umowa nr 1/2014 z 2 stycznia 2014 r.** dotycząca realizacji programów telewizyjnych, zawarta z Adamem Pachurą Telewizja Sudecka z Bielawy
- Opracowany został system zarządzania, który zapewnia etyczne zachowanie pracownika. System ten został określony w Zarządzeniu Nr 34/2013 Starosty Dzierżoniowskiego z dnia 24 października 2013 r. w sprawie Kodeksu Etyki Pracowników samorządowych Starostwa Powiatowego w Dzierżoniowie. Kodeks stanowi zbiór zasad i wartości, którymi winni posługiwać się pracownicy Urzędu podczas wykonywania zadań służbowych w miejscu pracy, a także poza nim. W Kodeksie w art. 2 ust. 2 wskazane zostały wartości, czyli to co kieruje zachowaniem pracowników Starostwa Powiatowego w Dzierżoniowie
- W Starostwie Powiatowym w Dzierżoniowie aby zapobiec korupcji zostały określone obszary konfliktu interesów i zostały wyznaczone wytyczne, zawarte w Zarządzeniu Nr 14/2010 Starosty Dzierżoniowskiego z dnia 20 kwietnia 2010 r. w sprawie wprowadzenia instrukcji o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowemu terroryzmowi. Dodatkowo w Załączniku Nr 1, w § 3 ust. 8 Regulaminu zamówień publicznych, których wartość



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

	netto nie przekracza wyrażonej w złotych równowartość kwoty 30.000 euro, jest mowa o tym, że czynności związane z przygotowaniem i prowadzeniem zamówień powinny być realizowane z należytą starannością oraz z zachowaniem zasad uczciwej konkurencji • W Starostwie Powiatowym w Dzierżoniowie przywództwo i kierownictwo zależy na mocnym wzajemnym zaufaniu wobec siebie jak i między sobą i pracownikami. W związku z tym przywództwo wraz z kierownictwem spotykają się na cyklicznych spotkaniach. Na spotkaniach tych przedstawiane jest realizacja celów i zadań poszczególnych wydziałów. W przypadku trudności przedstawiane są problemy i próba ich rozwiązania. Dodatkowo dyrektorzy organizują spotkania ze swoimi pracownikami w ramach potrzeb. Na spotkaniach tych przedstawiane są najistotniejsze informacje dotyczące pracy i funkcjonowania Urzędu. W 2014 roku spotkania przywódców z kierownictwem odbyły się w dniach: 3 lutego, 3 marca, 7 kwietnia, 2 i 30 czerwca, 10 października, 3 listopada, w 2015 roku spotkania przywódców z kierownictwem odbyły się w dniach 11 lutego i 5 sierpnia
--	--

Mocne Strony	Obszary do poprawy
Przywództwo zapewnia, że Urząd kieruje się w swojej działalności misją, wizją i podstawowymi wartościami. Liderzy formułują misję, wizję i wartości, które są niezbędne dla sukcesu Urzędu. Kierownictwo Urzędu upowszechniają i zapewniają ich realizację.	Wzmocnienie komunikacji wewnętrznej na poziomie: przywództwo – kierownictwo, kierownictwo - pracownicy

Punktacja

Punktacja podkryterium	64,3
------------------------	------





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

Kryterium 1 - Przywództwo

1.2 Przywództwo organizacji zarządza organizacją, jej wynikami oraz ciągłym doskonaleniem.	
Przykłady:	Dowody:
1. Określenie odpowiednich struktur zarządzania (poziomów, funkcji, odpowiedzialności i kompetencji) oraz zapewnienie systemu zarządzania procesami i współpracę zgodnie ze strategią, planowaniem oraz potrzebami i oczekiwaniami interesariuszy. 2. Identyfikowanie i ustalanie priorytetów w zakresie koniecznych zmian w strukturze, sposobie działania oraz zarządzaniu organizacją. 3. Określenie mierzalnych celów krótko- i długoterminowych dla wszystkich poziomów i obszarów organizacji, uwzględniających potrzeby i oczekiwania różnych interesariuszy oraz zróżnicowane potrzeby klientów (np. związane z wiekiem, miejscem zamieszkania, itd.). 4. Rozwijanie systemu informacji zarządczej, obejmującego zarządzanie ryzykiem i wewnętrzny system kontroli, oraz stałe monitorowanie poziomu wykonania celów strategicznych i operacyjnych. 5. Stosowanie zasad TQM oraz wprowadzanie narzędzi lub systemów zarządzania jakością/certyfikacji, takich jak: CAF, EFQM czy ISO 9001. 6. Określenie strategii informatyzacji (e-administracja) i dostosowanie jej do celów strategicznych i operacyjnych. 7. Ustanowienie odpowiednich zasad zarządzania procesami i projektami oraz pracą zespołową. 8. Stworzenie warunków dla efektywnej komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej. 9. Okazywanie zaangażowania liderów w ciągłe doskonalenie organizacji oraz działania	• W Starostwie Powiatowym w Dzierżoniowie mocny nacisk kładzie się na system zarządzania procesami. Na bieżąco (w wyniku zmian w prawie, planowaniem czy potrzebami i oczekiwaniami interesariuszy) monitoruje się struktury zarządzania i to zarówno co do poziomów, funkcji odpowiedzialności i kompetencji. W Regulaminie Organizacyjnym przyjętym uchwałą Rady Powiatu Dzierżoniowskiego nr XVI/122/11 z dnia 27 grudnia 2011r. w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Dzierżoniowie została przedstawiona struktura urzędu wraz z zadaniami urzędu i wydziałami odpowiedzialnymi za realizację zadań. Regulamin został zmieniony uchwałą Rady Powiatu Dzierżoniowskiego nr XXIV/181/12 z dnia 25 września 2012 r. w sprawie zmiany Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Dzierżoniowie zmieniony i uchwałą Rady Powiatu Dzierżoniowskiego nr VI/40/15 z dnia 31 marca 2015 r. w sprawie zmiany Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Dzierżoniowie • Struktura organizacyjna została uszczegółowiona w Zarządzeniu Nr 14/2009 Starosty Dzierżoniowskiego z dnia 3 kwietnia 2009 r. w sprawie określenia szczegółowej struktury wewnętrznej komórek organizacyjnych Starostwa Powiatowego w Dzierżoniowie. W przypadku zmian zapisów w Regulaminie Organizacyjnym, automatycznie dokonuje się zmian w strukturze organizacyjnej. • Na bieżąco monitorowane są zmiany w przepisach prawa i w przypadku dodatkowych zadań wynikających przepisów dyrektor wydziału na bieżąco aktualizuje zakresy czynności swoich pracowników • Określone są cele strategiczne na dany rok



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

innowacyjne poprzez promocję kultury innowacji oraz stałe doskonalenie, a także zachęcanie pracowników do przekazywania informacji zwrotnej w tym zakresie.

10. Informowanie pracowników i interesariuszy o przyczynach oraz oczekiwanych efektach zmian.

Przyjmowane są one przez Zarząd Powiatu w Dzierżoniowie (Uchwała Nr 220/467/14 Zarządu Powiatu Dzierżoniowskiego z dnia 25 sierpnia 2014 r. w sprawie określenia priorytetów budżetowych wynikających z założeń polityki budżetowej powiatu na 2015 r. i uchwała nr 39/85/15 z dnia 17 sierpnia 2015 r. w sprawie określenia priorytetów budżetowych wynikających z założeń polityki budżetowej powiatu na 2016 r., następnie cele te zostają wprowadzone do realizacji poprzez uchwałę budżetową na rok 2015 Rady Powiatu Dzierżoniowskiego nr III/13/14 z dnia 23 grudnia 2014 r.

- Zgodnie z przyjętym Zarządzeniem Nr 3/2014 Starosty Dzierżoniowskiego z dnia 21 stycznia 2014 r. w sprawie wprowadzenia Procedury zarządzania ryzykiem w Starostwie Powiatowym w Dzierżoniowie raz w roku kierownicy wydziałów wyznaczają cele i zadania swoich wydziałów określając ich priorytet jak i również reakcję na ryzyko. Cele te pokrywają się z celami zawartymi w uchwale budżetowej, więc ważnym jest, że kierownictwo opracowując procedurę zarządzania ryzykiem w sposób jasny kontroluje ich realizację poprzez system zarządzania ryzykiem
- Wewnętrzny system zarządzania kontrolą zarządczą został wskazany w załączniku do Zarządzenia Nr 22/2011 Starosty Dzierżoniowskiego z dnia 11 lipca 2011 r. w sprawie Regulaminu organizacji i zasad kontroli zarządczej w Starostwie Powiatowym w Dzierżoniowie i w jednostkach organizacyjnych Powiatu Dzierżoniowskiego ze zmianami (Zarządzenie nr 19/2012 z 31 maja 2012 r.). System ten jasno określa organizację i zasady kontroli zarządczej wraz z odpowiedzialnością za nią. Zgodnie z Zarządzeniem Nr 20/2012 Starosty Dzierżoniowskiego z dnia 31 maja 2012 r. w sprawie ustalenia zasad monitorowania i dokonywania samooceny kontroli zarządczej oraz udzielenia informacji o stanie kontroli zarządczej kierownictwo otrzymuje informację o stanie kontroli zarządczej I i II stopnia, która przygotowywana jest w sprawozdaniu z





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

funkcjonowania kontroli zarządczej przez koordynatora kontroli zarządczej w Starostwie Powiatowym w Dzierżoniowie

- System informacji zarządczej zawarty jest również w Procedurze zarządzania ryzykiem w Starostwie Powiatowym w Dzierżoniowie przyjętej Zarządzeniem Nr 3/2014 Starosty Dzierżoniowskiego z dnia 21 stycznia 2014 r. poprzez bieżące monitorowanie ryzyk
- W Starostwie Powiatowym w Dzierżoniowie od 2002 roku działa system jakości ISO 9001 (PN-EN ISO 9001:2009). System ten jest cyklicznie odnawiany. Uaktualniana jest Polityka Jakości czy cele urzędu. Ostatnia zmiana Księgi Jakości miała miejsce w 2009 roku Zarządzeniem Nr 31/2009 Starosty Dzierżoniowskiego z dnia w sprawie zatwierdzenia edycji „D” Księgi Jakości. Od 2015 roku Urząd przystąpił do projektu „Systemowe wsparcie procesów zarządzania w JST” czyli przystąpiło do wprowadzenia kolejnego narzędzia jakim jest CAF
- Aby stworzyć optymalne warunki dla efektywnej komunikacji zarówno wewnętrznej jak i zewnętrznej Lider zapewnił każdemu wydziałowi kontakt mailowy. Dodatkowo zamieszczane są wszystkie informacje i aktualności dotyczące pracy Urzędu na stronach internetowych i na stronach BIP. Zapewniono również kontakt interesariuszy z urzędem poprzez skype zainstalowany w sekretariacie Starostów i w PCZK. Jednocześnie istnieje mocna współpraca z lokalnymi mediami (radio „Sudety”, Telewizja Sudecka, portal doba.pl.), którzy na zlecenie na bieżąco przedstawiają aktualności z prac Urzędu i spraw z nim związanych
- Lider wie, że jest odpowiedzialny za doskonalenie organizacji. Podejmując proces ciągłego doskonalenia Urzędu w obecnym okresie bierze udział w dwóch projektach: Projekt „Innowacyjne E-Usługi świadczone za pomocą Zintegrowanego Systemu Informatycznego Powiatu Dzierżoniowskiego” oraz „Systemowe wsparcie procesów zarządzania w JST”, co jest kluczowym celem zarządzania jakością
- Wszystkie informacje dotyczące prac urzędu, zmian i informacji bieżących są umieszczane na stronach



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

internetowych urzędu przez Rzecznika Prasowego, strony wydziałowe uaktualniane są przez poszczególnych pracowników wydziałów. zatem zarówno pracownicy jak i interesariusze mogą na bieżąco być informowani. Uwagę należy zwrócić komunikatorowi spark, który w znacznym stopniu zwiększył i poprawił komunikację między wydziałową i między pracownikami

- Dzięki podpisanej umowie z dnia 28 września 2006 r. z Centrum Przemysłowo – Usługowym „ZETO” sp. z o.o. z Jeleniej Góry na wdrożenie systemu elektronicznego obiegu dokumentów w Urzędzie funkcjonuje system El-Dok pozwalający w szybki sposób przesłania informacji (pism) do wszystkich pracowników. Dodatkowo w ramach tego systemu funkcjonuje komunikator „spark”, który w szybki sposób umożliwia przesyłanie informacji między pracownikami

Mocne Strony	Obszary do poprawy
wysoki poziom zarządzania	
udział w innowacyjnych projektach	
ciągłe doskonalenie organizacji poprzez zarządzanie zmianami niezbędnymi do zrealizowania misji	

Punktacja

Punktacja podkryterium	65,1
------------------------	------





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

Kryterium 1 – Przywództwo

1.3 Przywództwo organizacji motywuje i wspiera pracowników, a także jest dla nich wzorem do naśladowania.

Przykłady:

1. Wypełnianie przywódczej roli przez dawanie osobistego przykładu, w zgodzie z ustanowionymi celami i wartościami organizacji.
2. Promowanie kultury wzajemnego zaufania i szacunku pomiędzy liderami i pracownikami, z zastosowaniem proaktywnych metod przeciwdziałania wszelkiej dyskryminacji.
3. Regularne informowanie i konsultowanie się z pracownikami w kluczowych sprawach dotyczących organizacji.
4. Wspieranie pracowników w realizowaniu ich celów, planów i obowiązków, aby wzmocnić osiąganie ogólnych celów organizacji.
5. Zapewnianie informacji zwrotnej w celu poprawy efektywności pracy zespołowej i indywidualnej pracowników.
6. Pobudzanie, zachęcanie i podejmowanie działań w celu upodmiotowienia pracowników poprzez delegowanie władzy, upoważnień, uprawnień i odpowiedzialności.
7. Promowanie kultury uczenia się i stymulowanie pracowników do rozwijania własnych kompetencji
8. Okazywanie przez przywództwo/kierownictwo osobistej gotowości do przyjęcia zgłaszanych przez pracowników rekomendacji/propozycji poprzez reagowanie na konstruktywne informacje zwrotne z ich strony.
9. Uznawanie i wynagradzanie wysiłków indywidualnych i zespołowych.
10. Poszanowanie i odpowiednie reagowanie na potrzeby pracowników i na ich sytuację osobistą.

Dowody:

1. (1) Demokratyczny model przywództwa realizowany w urzędzie uwzględnia przyjmowanie postawy odpowiedzialności za podejmowane decyzje. Przejawia się to w efektywnym przydziale kompetencji w zespole kierowniczym-Zarządzie Powiatu. Ograniczenie liczby członków Zarządu (**Uchwała Nr II/8/10 Rady Powiatu Dzierżoniowskiego z dnia 07.12.2010r. w sprawie zmiany Statutu Powiatu Dzierżoniowskiego**) spowodowało wzrost odpowiedzialności przywódcy, a jednocześnie rozszerzyło zakres postrzegania zadań realizowanych w urzędzie. W ten sposób przywództwo swoim przykładem wsparło realizację corocznych priorytetów budżetowych zdefiniowanych jako „Utrzymanie dyscypliny i optymalizacji wydatków w jednostkach organizacyjnych powiatu”
2. (2) O wysokim stopniu świadomości przywódcy, który czuwa nad warunkami tworzenia właściwych relacji interpersonalnych świadczy powołanie **Powiatowego koordynatora ds. równego traktowania (Zarządzenie Nr 20/2013 z 23.05.2013)** oraz ustanowienie **Kodeksu Etyki Pracowników samorządowych Starostwa Powiatowego w Dzierżoniowie (Zarządzenie Nr 34/2013 z 24.10.2013r.)** Kodeks stanowi zbiór zasad i wartości, przestrzeganych przez pracowników Starostwa podczas wykonywania zadań służbowych w miejscu pracy, a także poza nim.
3. (3,4) Przywództwu organizacji zależy na sprawnym przepływie informacji i możliwości konsultacji we wszystkich kluczowych sprawach organizacji, na wszystkich poziomach zarządzania. W związku z tym organizowane są cykliczne spotkania przywództwa z kierownictwem, na których omawiane są kluczowe sprawy dotyczące organizacji (terminy spotkań w roku 2014: 3 lutego, 3 marca, 7 kwietnia, 2 i 30



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

	czerwca, 10 października, 3 listopada, w 2015 roku: 11 lutego i 5 sierpnia). Po spotkaniach z przywództwem dyrektorzy wydziałów przekazują wszystkie istotne informacje dotyczące organizacji podwładnym. Ponadto najwyższe kierownictwo występuje w organizacji w roli współpartnera w procesie podejmowania ważnych decyzji, nastawione jest na aktywne słuchanie i wyciąganie wniosków. W sytuacjach, w których wymagają konsultacji, uzgodnień dostępne jest dla każdego pracownika na każdym etapie podjętego działania. 4. (5) Zapewnieniu informacji zwrotnej w celu poprawy efektywności pracy zespołowej i indywidualnej służy przyjęty w organizacji system kontroli zarządczej oraz audyty wewnętrzne. Zgodnie z Zarządzeniem Nr 20/2012 Starosty Dzierżoniowskiego z dnia 31 maja 2012 r. w sprawie ustalenia zasad monitorowania i dokonywania samooceny kontroli zarządczej oraz udzielenia informacji o stanie kontroli zarządczej, kierownictwo otrzymuje informację o stanie kontroli zarządczej I i II stopnia, która przygotowana jest w sprawozdaniu z funkcjonowania kontroli zarządczej przez koordynatora kontroli zarządczej w Starostwie Powiatowym w Dzierżoniowie. Na podstawie zaleceń pokontrolnych dyrektorzy wydziałów i pracownicy uzyskują informację zwrotną o obszarach wymagających poprawy, natomiast kierownictwo uzyskuje wiedzę o podejmowanych działaniach naprawczych na podstawie odpowiedzi na zalecenia pokontrolne (Zarządzenie Nr 22/2011 z 19.07.2011 ws wprowadzenia Regulaminu organizacji i zasad kontroli zarządczej w Starostwie i jednostkach organizacyjnych Powiatu, zmiany: 19/2012 z 31.05.2012 – §17 i §25- plan kontroli finansowej i sprawozdanie z niego, zalecenia pokontrolne). Podobnie zgodnie z Regulaminem audytu wewnętrznego w Starostwie (Zarządzenie Nr 25/2008 z dnia 04.09.2008, zmiana 13/2010 z 20.04.2010) § 16, poprzez realizację rocznych planów audytu, zaleceń poaudytowych, zarówno przywództwo, jak i kadra kierownicza i pracownicy otrzymują informację zwrotną o obszarach do poprawy, podjętych działaniach naprawczych.
--	---





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

	5. (6) Jednym z podstawowych atutów demokratycznego przywództwa jest delegowanie uprawnień. Przekazanie pracownikom części zadań usprawnia pracę Urzędu, zwiększa odpowiedzialność pracowników, a jednocześnie pozwala podejmować więcej inicjatyw. Liczba pracowników posiadających uprawnienia do wydawania decyzji w imieniu Starosty (24% ogółu pracowników) oraz wzrostowa tendencja liczby innych upoważnień i pełnomocnictw świadczą o zaufaniu przywództwa do osób odpowiadających za realizację zadań powiatu (Liczba pracowników posiadających upoważnienia do wydawania decyzji w imieniu Starosty – 24, w tym: sekretarz, skarbnik, 8 dyrektorów, 14 pracowników; Rejestr upoważnień – w roku 2012-110 upoważnień, w 2013r.-94, w 2014r.-198, w 2015r. do 27 lipca-153) 6. (7) Przywództwo organizacji docenia wagę ciągłego doskonalenia kompetencji pracowników. Prowadzona w organizacji polityka szkoleniowa, wprowadzona Zarządzeniem nr 28/2010 27.09.2010, sprzyja promowaniu kultury uczenia się. Plan szkoleń pracowników Starostwa opracowywany na podstawie pkt 1 i 2 rozdziału IV Polityki szkoleniowej „Zasady i procedura tworzenia planu szkoleń”. gwarantuje efektywne i skuteczne planowanie indywidualnego rozwoju pracownika, a tym samym zapewnia ciągłe podnoszenie jakości świadczonych usług. O dbałości przywództwa o rozwój kompetencji pracowników świadczy wzrostowa tendencja liczby przeszkolonych pracowników (w 2013r.-36 pracowników, w 2014r.-40 pracowników) oraz wydatków na szkolenia (w 2013r. 18 404,00 zł, w 2014r. 23 601,00zł) - na podstawie sprawozdań z polityki szkoleniowej za okres od stycznia do sierpnia 2013 i 2014r. Dodatkowe dane z el-doka: Liczba złożonych wniosków o zgodę na udział w szkoleniu: w 2013r.-77, w 2014r.-83, w 2015r. do sierpnia -54. Liczba wniosków odrzuconych: 2013-0, 2014-0, 2015-1. 7. (8) Otwartość przywództwa na inicjatywy powstające na gruncie organizacji świadczy zarówno o traktowaniu pracowników jako współpartnerów w procesie rozwoju organizacji, jak i docenieniu ich
--	--



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

	inicjatyw. Zarządzenie Nr 24/2013 z 1.07.2013 ws ustalenia Regulaminu I Powiatowego Dnia Organizacji Pozarządowych NGO-to jest to, Nr 28/2015 z 30.04.2015 – III NGO 8. (9)W organizacji funkcjonuje system oceniania i wynagradzania pracowników oparty na Regulaminie dokonywania okresowych ocen pracowników (Zarządzenie Nr 5/2009 z 12.03.2009) oraz Regulaminie wynagradzania pracowników Starostwa (Zarządzenie Nr 19/2009 dnia 21.05.2009, zmiany 3/2012 z 18.01.2012, 33/2014 z 14.08.2014 - §16, §17). System ten działa sprawnie jednakże dopracowania wymaga model takiego motywowania i wspierania pracowników, który byłby adekwatny do osobistego zaangażowania pracowników, wspierał tych wyróżniających się szczególnym zaangażowaniem. 9. (10) Aktem wsparcia dla pracowników organizacji jest odpowiedzialnie i ze zrozumieniem traktowana polityka socjalna zakładu pracy. Przyjęty w organizacji Regulamin Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych w Starostwie (Zarządzenie Nr 12/2012 z 02.04.2012, zmiany 9/13 z 27.02.2013, 8/2014 z 19.02.2014), umożliwia reagowanie w różnych sytuacjach losowych pracowników. W ponad 95% wnioski pracowników o wsparcie materialne rozpatrywane są przez Starostę pozytywnie, natomiast negatywne rozpatrzenie poparte jest uzasadnionymi argumentami.
Mocne Strony	Obszary do poprawy
Otwartość przywództwa na inicjatywy pracowników i współpartnerstwo w procesie podejmowania decyzji, wysoko rozwinięty proces delegowania uprawnień.	Poprawa systemu oceniania i wynagradzania pracowników poprzez dopracowanie modelu takiego motywowania i wspierania pracowników, który byłby adekwatny do osobistego ich zaangażowania oraz wspierał tych wyróżniających się szczególnym zaangażowaniem.

Punktacja

Punktacja podkryterium	56,6
------------------------	------



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

Kryterium 1 – Przywództwo

1.4 Przywództwo organizacji efektywnie zarządza relacjami z władzami politycznymi i innymi interesariuszami.

Przykłady:

1. Przeprowadzanie analizy głównych (obecnych i przyszłych) potrzeb interesariuszy, oraz upowszechnianie w organizacji wniosków z tej analizy.

2. Wspieranie władz politycznych w określaniu polityk publicznych mających wpływ na organizację.

3. Rozpoznawanie i wdrażanie polityk publicznych odpowiednich dla organizacji.

4. Zapewnianie zgodności krótko- i długofalowych celów organizacji z politykami publicznymi, strategiami oraz decyzjami politycznymi oraz zawieranie porozumień z władzami politycznymi co do wymaganych w tym zakresie zasobów.

5. Włączanie interesariuszy ze sfery polityki i innych obszarów w doskonalenie systemu zarządzania organizacją.

6. Utrzymywanie proaktywnych i regularnych relacji z władzami politycznymi odpowiednich szczebli wykonawczych i prawodawczych.

7. Budowanie i utrzymywanie partnerstwa i sieci współpracy z ważnymi interesariuszami (obywatele, organizacje pozarządowe, grupy interesów i stowarzyszenia zawodowe, gospodarka, inne władze publiczne itd.)

- (1) Zarząd Powiatu, który jest organem wykonawczym Powiatu (jst posiadającej osobowość prawną) wykonuje zadania powiatu przy pomocy starostwa oraz swoich jednostek organizacyjnych. W związku z tym członkowie zarządu powiatu, rozumiani jako liderzy organizacji, są odpowiedzialni za zarządzanie relacjami ze wszystkimi interesariuszami Powiatu. **Istotne grupy interesariuszy** Powiatu to (patrz kryterium 2.1): osoby bezrobotne, osoby niepełnosprawne, organizacje pozarządowe, uczniowie szkół prowadzonych przez powiat. **Ich potrzeby badane i analizowane są poprzez np.:**
 - ankietyzację bezrobotnych i pracodawców dla potrzeb szkoleniowych, która służy układaniu planów szkoleń, a następnie analizowaniu skuteczności i efektywności tych szkoleń (plany szkoleń i analizy <http://pupdzierzoniow.pl/centrum-aktywizacji-zawodowej-caz/szkolenia.html>)
 - coroczne konsultacje społeczne z organizacjami pozarządowymi, w wyniku których powstają roczne programy współpracy z organizacjami pozarządowymi i innymi podmiotami; z realizacji programów sporządzane są sprawozdania, które służą do tworzenia programów na kolejne lata (sprawozdania z konsultacji, programy, sprawozdania z realizacji programów <http://www.pow.dzierzoniow.pl/dla-mieszkanca/organizacje-pozarządowe/program-współpracy>)
 - badanie preferencji uczniów kl. III gimnazjów z terenu powiatu (jakie typy szkół, kierunki kształcenia) w celu ustalenia zadań rzeczowych na kolejny rok szkolny (Ankieta dla gimnazjalistów w ramach Analizy sieci szkół prowadzonych przez Powiat Dzierżoniowski przeprowadzona i przeanalizowana przez IBO na zlecenie Powiatu w 2015, własna analiza ankiet) – cały raport z analizy sieci szkół prezentowany był na sesji Rady Powiatu w kwietniu 2015r., w której udział brali m.in. dyrektorzy szkół ponadto wyniki ankiet przesyłane są drogą elektroniczną do wszystkich szkół prowadzonych przez Powiat. http://bip.pow.dzierzoniow.pl/pl/bip/organy_powiatu/rada/protokoly/kad_e_v/rok_2015/sesja_vii
 - systematyczna ankietyzacja klientów Starostwa Powiatowego, w wyniku której powstają Analizy Badań Satysfakcji Klienta (za okres od września 2012 do września 2013 oraz od października 2013r. do 17 września 2014 r.) - ankieta dostępna jest na stronie internetowej starostwa a wyniki ankiet omawiane na spotkaniach przywództwa z kadrą kierowniczą organizacji; w odpowiedzi na potrzeby zgłaszane przez klientów zewnętrznych w ankietach podjęto decyzje o budowie windy, podjazdu dla niepełnosprawnych przy Świdnickiej, utworzeniu drugiego BOKu.



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

8. Uczestniczenie w działalności stowarzyszeń zawodowych, organizacji przedstawicielskich i grup interesów.	2. (2,3,4,5,6) Władze Powiatu podejmują inicjatywy zmierzające do uwzględnienia potrzeb swoich interesariuszy w określaniu polityk publicznych mających wpływ na organizację, a tym samym utrzymując proaktywne i regularne relacje z władzami politycznymi odpowiednich szczebli wykonawczych i prawodawczych. Z inicjatywy Zarządu Powiatu: • Powiat uczestniczył w konsultacjach w sprawie rządowego Planu B, w ramach których do uchwały Rady Ministrów ws rządowego programu pn. „Wsparcie jednostek samorządu terytorialnego w działaniach stabilizujących system ochrony zdrowia” zostały wprowadzone zapisy korzystne dla naszego powiatu (w pierwotnej wersji programem nie były objęte samorządy, które wcześniej dokonały przekształceń ZOZ-ów) - uchwała NR XXX/209/09 Rady Powiatu Dzierżoniowskiego z dnia 24 lutego 2009 roku wyrażająca stanowisko Rady Powiatu Dzierżoniowskiego w sprawie realizacji przez powiat zadań z zakresu ochrony zdrowia przesłane do Ministra Zdrowia, Marszałka Sejmu, Marszałka Senatu, Komisji Zdrowia Sejmu, Komisji Zdrowia Senatu Wojewody Dolnośląskiego. W konsekwencji powiat pozyskał dotację w wysokości 33,5 mln zł na oddłużenie szpitala. Z naszego przykładu w tym zakresie skorzystał Powiat Lubąński oraz Powiat Milicki. http://www.pow.dzierzoniow.pl/pow/szpital-powiatowy http://www.pow.dzierzoniow.pl/pow/szpital-powiatowy/191-informacje-o-powiecie/szpital-powiatowy/2959-33-5-mln-zl-dla-powiatu-dzierzoniowskiego-podstawowe-informacje http://www.pow.dzierzoniow.pl/pow/aktualnosci/archiwum/2540-urzednicy-korzystaja-z-naszego-doswiadczenia-05-04-2011 • Wystosowany został APEL W SPRAWIE WPISANIA DO PROJEKTÓW RZĄDOWYCH PRZYGOTOWANIA I BUDOWY DROGI EKSPRESOWEJ S 8 Z WROCŁAWIA (MAGNICE) PRZEZ KŁODZKO DO BOBOSZOWA (GRANICA PAŃSTWA) przyjęty uchwałą Nr IV/29/15 z dnia 27 stycznia 2015r. złożony w Ministerstwie Infrastruktury i Rozwoju (przebudowę drogi krajowej nr 8 z Wrocławia do Kłodzka wpisano do Programu Budowy Dróg Krajowych) http://www.gazetawroclawska.pl/artykul/6362350,przebudowa-osemki-ujeta-w-programie-budowy-drog-krajowych,id,t.html?cookie=1 • Wystosowane zostały inne apele dotyczące istotnych dla interesariuszy Powiatu potrzeb-wykaz wystosowanych apeli http://bip.pow.dzierzoniow.pl/pl/bip/organy_powiatu/rada/harmon/stanow_w_ses 3. (7,8) Przywództwo organizacji aktywnie i systematycznie buduje i utrzymuje partnerstwa i sieci współpracy z ważnymi interesariuszami oraz aktywnie uczestniczy w działalności stowarzyszeń, organizacji przedstawicielskich, czego dowodem są m.in.: • Zawarcie w dniu 31.01.2014r. umowy partnerskiej jst powiatu
9. Budowanie i podnoszenie publicznej świadomości, reputacji i uznania dla organizacji oraz świadczonych przez nią usług.	
10. Opracowywanie koncepcji marketingu (wybranych produktów i usług) i upowszechnianie jej wśród interesariuszy.	





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

dzierżoniowskiego na realizację projektu "Partnerstwo jst Ziemi Dzierżoniowskiej-wspólnie w stronę zrównoważonego rozwoju", w ramach którego opracowana została „Strategia Rozwoju Ziemi Dzierżoniowskiej na lata 2014-2020” i cztery programy sektorowe na lata 2014-2020: Program Rewitalizacji Ziemi Dzierżoniowskiej, Program Zwiększania Retencyjności Ziemi Dzierżoniowskiej, Program aktywności społeczno-zawodowej na rzecz kształtowania świadomości innowacyjnej i przedsiębiorczej mieszkańców Ziemi Dzierżoniowskiej, Program Rozwoju Transportu Ziemi Dzierżoniowskiej (RL). Wynikiem partnerstwa jest utworzenie stowarzyszenia Ziemi Dzierżoniowskiej. Obecnie czekamy na decyzję z KRS o wpisaniu stowarzyszenia. Po zatwierdzeniu stowarzyszenia przez KRS zostanie powołane biuro stowarzyszenia.

http://bip.pow.dzierzoniow.pl/pl/bip/px_uchwaly_rady~kadencja_v~sesje_2015~771877~VIII.55.15_z_dnia_26_maja_2015r.pdf

<http://www.pow.dzierzoniow.pl/powstaje-stowarzyszenie-ziemia-dierzoniowska.html>

- Realizacja umowy partnerskiej zawartej w dniu 26.03.2015r. dotyczącej współpracy pomiędzy Powiatem Dzierżoniowskim a gminami powiatu dzierżoniowskiego w zakresie współpracy na rzecz trzeciego sektora, w wyniku której zostały opracowane wspólne zasady realizacji zadań publicznych oraz sposobu ich rozliczania w całym powiecie (SO).
- Realizacja umów i porozumień z władzami wszystkich gmin z terenu powiatu w sprawie remontów dróg i chodników, w tym ubiegania się o środki na remonty dróg w ramach [Narodowego Programu Przebudowy Dróg Lokalnych w latach 2009-2014](#)
 - [Wykaz remontów i inwestycji na drogach powiatowych w latach 2007-2014](#) <http://www.pow.dzierzoniow.pl/pow/drogi-powiatowe/187-informacje-o-powiecie/drogi-powiatowe/2895-wykaz-remontow-i-inwestycji-na-drogach-powiatowych-w-poszczegolnych-latach>
 - [Wykaz projektów dofinansowanych z budżetu państwa w ramach Narodowego Programu Przebudowy Dróg Lokalnych w latach 2009-2014](#) <http://www.pow.dzierzoniow.pl/pow/drogi-powiatowe/187-informacje-o-powiecie/drogi-powiatowe/2897-wykaz-projektow-dofinansowanych-z-budzetu-panstwa-w-ramach-narodowego-programu-przebudowy-drog-lokalnych>
 - [Pomoc finansowa od gmin na zadania w latach 2007 - 2014](#) <http://www.pow.dzierzoniow.pl/pow/drogi-powiatowe/187-informacje-o-powiecie/drogi-powiatowe/2896-pomoc-finansowa-od-gmin-na-zadania-w-poszczegolnych-latach>
- Zawarcie umowy partnerskiej w dniu 18.03.2014r. z 7 partnerami -gminami z terenu powiatu, na podstawie której Powiat pozyskał środki unijne i jako Lider realizuje Projekt „Innowacyjne e- usługi świadczone za pomocą Zintegrowanego Systemu Informatycznego Powiatu Dzierżoniowskiego”.



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

Głównym celem projektu jest podniesienie ilości i jakości świadczonych e-usług, podwyższenie kompetencji pracowników 8 JST w zakresie stosowania nowoczesnych rozwiązań IT w procesie świadczenia tych usług.

<http://www.pow.dzierzoniow.pl/samorzad/projekty/ieusipd>

- Działalność Powiatowej Rady Kombatantów i Osób Represjonowanych powołanej 14.02.2001r. jako społecznego organu doradczego Starosty Dzierżoniowskiego, w skład której wchodzi prezes/przewodniczący wszystkich organizacji kombatanckich powiatu dzierzoniowskiego, (cykliczna organizacja przy współpracy Przewodniczącego PRK Powiatowego Dnia Kombatanta i wigilii dla kombatantów)
<http://www.pow.dzierzoniow.pl/dla-mieszkanca/organizacje-pozarzadowe/powiatowa-rada-kombatantow>
 - Budowanie i utrzymywanie partnerstwa i sieci współpracy z ważnymi interesariuszami stanowi dowód perspektywicznego, z szeroko zakreślonymi horyzontami, myślenia o wszechstronnym rozwoju Ziemi Dzierżoniowskiej. Zawarte partnerstwa realizują się na różnych płaszczyznach i uwzględniają jako swój cel strategiczny polepszenie bytu mieszkańców powiatu, zarówno w kwestiach poprawy codziennej egzystencji (dobre drogi, e-usługi, rozwój turystyki, itp.), jak i tworzenie warunków dla rozwoju kompetencji społecznych poprzez tworzenie dobrego klimatu do rozwoju organizacji pozarządowych. Takie kompleksowe postrzeganie rozwoju pozwala Powiat Dzierżoniowski traktować jako lidera i koordynatora spójnej polityki rozwoju naszego regionu.
4. (8,9)W celu budowania i podnoszenia publicznej świadomości w zakresie podejmowanych przez władze Powiatu działań, budowania reputacji i uznania dla Powiatu, Starostwa Powiatowego oraz świadczonych przez nie usług, systematycznie zamieszczane są na stronie internetowej Starostwa, w lokalnych mediach informacje przygotowywane przez rzeczniczkę prasowego Starostwa.
- Od 26 sierpnia 2014 roku do 25 sierpnia 2015 roku **zostały wysłane 252** „Informacje własne dla środków publicznego przekazu, odpowiedzi na informacje medialne”. Z tego w „Tygodniku Dzierżoniowskim” **zostało opublikowanych 175** artykułów prasowych, tj. **69,4%**
- Źródło:el-dok
1. Informacje własne dla środków publicznego przekazu, odpowiedzi na informacje medialne – od RP.0520.129.2014 do RP.0520.152.2015
 2. 0522 – monitoring środków publicznego przekazu od 2014.VIII.520 do 2015.VIII 695
- W porównywalnym okresie od 26 sierpnia 2013 r. do 25 sierpnia 2014 r. wysłane **202** informacje, z tego opublikowano **158** informacji, tj. **78,21 %**
- Źródło: el-dok
1. Informacje własne dla środków publicznego przekazu, odpowiedzi na





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

	informacje medialne – od RP.0520.140.2013 do RP.0520.128.2014 2. 0522 – monitoring środków publicznego przekazu od 2013.VIII.362 do 2014.VIII 520 Jednakże w organizacji nie ma wyraźnej i spójnej koncepcji związanej z promocją świadczonych przez nią usług. Poza pracą rzecznika prasowego, podejmowane działania są rozproszone i incydentalne, a ich nośność medialna ograniczona. Należałoby ustalić hierarchię produktów służących promocji i marketingowi oraz skupić się na budowaniu wokół nich strategii marketingowej, zwłaszcza w szeroko pojętych mediach społecznościach, takich jak Facebook, Instagram, Tweeter.
--	---

Mocne Strony	Obszary do poprawy
Budowanie i utrzymywanie partnerstwa, które służy zaspokajaniu potrzeb interesariuszy Powiatu. Zawarte partnerstwa realizują się na różnych płaszczyznach i uwzględniają jako swój cel strategiczny polepszenie bytu mieszkańców powiatu, zarówno w kwestiach poprawy codziennej egzystencji (dobre drogi, e-usługi, rozwój turystyki, itp.), jak i tworzenie warunków dla rozwoju kompetencji społecznych poprzez tworzenie dobrego klimatu do rozwoju organizacji pozarządowych	Brak spójnej strategii marketingowej powiatu. Poza pracą rzecznika prasowego, podejmowane działania są rozproszone i incydentalne, a ich nośność medialna ograniczona. Należałoby ustalić hierarchię produktów służących promocji i marketingowi oraz skupić się na budowaniu wokół nich strategii marketingowej, zwłaszcza w szeroko pojętych mediach społecznościowych, takich jak Facebook, Instagram, Tweeter.
	Brak partnerstwa publiczno-prywatnego

Punktacja

Punktacja podkryterium	62,4
------------------------	------



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

Kryterium 2 - Strategia i planowanie

2.1 Gromadzenie informacji o obecnych i przyszłych potrzebach interesariuszy oraz właściwych informacji zarządczych

Przykłady:

1. Rozpoznawanie wszystkich istotnych interesariuszy oraz rozpowszechnianie w organizacji wyników tego rozpoznania.
2. Systematyczne gromadzenie i analizowanie informacji o interesariuszach, ich potrzebach, oczekiwaniach i poziomie ich satysfakcji.
3. Regularne gromadzenie i analizowanie odpowiednich informacji o istotnych zmiennych, takich jak rozwój sytuacji polityczno-prawnej, społeczno-kulturowej, społecznej, ekologicznej, gospodarczej, technologicznej i demograficznej.
4. Systematyczne gromadzenie istotnych informacji zarządczych, takich jak np. informacje nt. efektywności organizacji.
5. Systematyczne analizowanie wewnętrznych mocnych i słabych stron organizacji (np. diagnoza TQM według CAF lub EFQM) z uwzględnieniem zagrożeń i szans (analiza SWOT, zarządzanie ryzykiem).

Dowody:

- Interesariuszami Starostwa Powiatowego w Dzierżoniowie są osoby oraz podmioty korzystające z usług wynikających z zadań własnych powiatu, o których mowa w Ustawie z dnia 5 czerwca 1998 r. (Dz. U. 1998, Nr 91, poz. 578 z późn. zm.) o samorządzie powiatowym.
- W „Strategii rozwoju powiatu dzierżoniowskiego na lata 2014-2020” przyjętą uchwałą Nr XXXVIII/256/2013 Rady Powiatu Dzierżoniowskiego z dnia 26.11.2013 r. w sprawie uchwalenia Strategii Rozwoju powiatu dzierżoniowskiego na lata 2014-2020, która określa interesariuszy oraz uwzględnia ich potrzeby i oczekiwania.
- Od 2002 r. urząd działa zgodnie z normami systemu jakości ISO 9001 (PN-EN ISO 9001:2009), w którym dookreśleni są nasi interesariusze.
- W Starostwie Powiatowym w Dzierżoniowie w sposób zwyczajowo przyjęty dokonuje się rozpoznania oczekiwań stron zainteresowanych działaniem Urzędu podczas sesji Rady Powiatu, bezpośrednio obsługi klienta.
- W Starostwie Powiatowym w Dzierżoniowie prowadzi się na bieżąco bazę teleadresową osób i instytucji w elektronicznym systemie obiegu dokumentów EI-dok.
- Na bieżąco gromadzone i analizowane są informacje o interesariuszach za pomocą: bazy osób bezrobotnych (program Syriusz), rejestr osób niepełnosprawnych w Zespole ds. Orzekania o niepełnosprawności – PCPR i OZ, rejestr organizacji pozarządowych – strona internetowa, System Informacji Oświatowej (SIO) - (sprawozdawczość teletransmisyjna),





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

- Urząd uzyskuje informacje na temat oczekiwanych od niego działań poprzez ciągłą ankietyzację, dostępną na stronie internetowej urzędu nt. oceny usług świadczonych przez Urząd.
- Regularne gromadzenie i analizowanie odpowiednich informacji o istotnych zmiennych, takich jak rozwój sytuacji polityczno-prawnej, społeczno-kulturowej, społecznej, ekologicznej, gospodarczej, technologicznej i demograficznej za pomocą min.: ankietyzacji bezrobotnych dla potrzeb szkoleniowych – podczas wizyt w PUP, ankietyzacji pracodawców dla potrzeb zatrudnienia, Monitoring 2014 – Ranking zawodów deficytowych i nadwyżkowych w powiecie dzierzoniowskim w 2014 roku – strona internetowa PUP, konsultacje społeczne z organizacjami pozarządowymi – Uchwała nr 227/487/14 Zarządu Powiatu Dzierżoniowskiego z dnia 06.10.2014 r. - SO.523.2.2014 z dnia 07.10.2014 r. (ogłoszenie), Sprawozdanie z konsultacji projektu Programu współpracy Powiatu Dzierżoniowskiego z organizacjami pozarządowymi oraz innymi podmiotami prowadzącymi działalność pożytku publicznego na rok 2015 – SO.523.2.2014 z dnia 16.10.2014 r.; ankietyzacja uczniów klas III gimnazjalnych dot. preferencji uczniów odnośnie kierunków nauczania – Uchwała nr 134/296/13 Zarządu Powiatu Dzierżoniowskiego z dnia 18.02.2013 r. Analiza Badania Satysfakcji Klienta Przeprowadzona w okresie od października 2013 r. do 17 września 2014 r.
- Systematyczne gromadzenie istotnych informacji zarządczych, takich jak np. informacje nt. efektywności organizacji odbywa się za pomocą: kontroli zarządczej – Zarządzenie nr 22/2011 z dnia 11.07.2011 r., w sprawie zasad kontroli zarządczej w Starostwie Powiatowym w Dzierżoniowie i jednostkach organizacyjnych powiatu dzierzoniowskiego, zmiana Zarządzenia – Zarządzenie nr 19/2012 z dnia 31.05.2012 r.,



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

	Zarządzenie 20/2012 z dnia 31.03.2012 r. w sprawie ustalenia zasad monitorowania i dokonywania samooceny kontroli zarządczej oraz udzielania informacji o stanie kontroli zarządczej. • Urząd przeprowadza systematyczne analizowanie mocnych i słabych stron. Od 2002 roku funkcjonuje system jakości ISO 9001 (PN-EN ISO 9001:2009), który jest cyklicznie odnawiany. Uaktualniana jest Polityka Jakości oraz cele urzędu - ostatnia zmiana Księgi Jakości miała miejsce w 2009 roku Zarządzeniem Nr 31/2009 Starosty Dzierżoniowskiego z dnia w sprawie zatwierdzenia edycji „D” Księgi Jakości. Od 2015 roku Urząd przystąpił do projektu „Systemowe wsparcie procesów zarządzania w JST” czego skutkiem jest wprowadzenia kolejnego narzędzia – CAF. W Strategii Rozwoju Powiatu Dzierżoniowskiego na lata 2014-2020 opracowano analiza SWOT w różnych obszarach działania powiatu.
--	---

Mocne Strony	Obszary do poprawy
Interesariuszy zaproszono do udziału w pracach przy opracowywaniu większości strategii i planów lub zaproponowano przedstawienie swych aktualnych i przyszłych potrzeb w danym zakresie.	
Systematyczne gromadzenie i analizowanie informacji o interesariuszach, ich potrzebach i oczekiwaniach - poszczególne jednostki Powiatu Dzierżoniowskiego gromadzą doraźnie dla swoich potrzeb informacje o zainteresowanych stronach, które wykorzystywane są zarówno w planowaniu jak i bieżącej działalności	
Systematyczna analiza mocnych i słabych stron wewnątrz organizacji – za pomocą realizowanego w Starostwie Powiatowym systemu jakości ISO 9001 (PN-EN ISO 9001:2009).	





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

Punktacja

Punktacja podkryterium	56,2
------------------------	------



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

Kryterium 2 - Strategia i planowanie

2.2 Opracowywanie strategii i planów z uwzględnieniem zebranych informacji.

Przykłady:

1. Przekształcenie misji i wizji na cele i działania strategiczne (długo i średniookresowe) oraz operacyjne (konkretne i krótkookresowe) oparte o solidną analizę ryzyka.
2. Włączanie interesariuszy w opracowywanie strategii i planów, wzajemne dostosowanie ich oczekiwań oraz potrzeb oraz nadanie im priorytetów.
3. Ocenianie bieżących zadań pod kątem efektów bezpośrednich (dostarczanych produktów i usług) i skutków długofalowych (oddziaływania w społeczeństwie) oraz jakości planów strategicznych i operacyjnych.
4. Zapewnienie dostępności zasobów w celu opracowywania i aktualizowania strategii organizacji.
5. Wzajemne dostosowanie zadań do realizacji i posiadanych zasobów, presji na organizację ze strony czynników długo- i krótkookresowych oraz wymagań interesariuszy.
6. Opracowanie polityki odpowiedzialności społecznej i zintegrowanie jej ze strategią i planami organizacji.

Dowody:

- Starostwo Powiatowe w Dzierżoniowie zawarło Umowę - RL.061.1.2013 z dnia 20.03.2013 r. z Fundacją Rozwoju Demokracji Lokalnej – Centrum Dolnośląskie z siedzibą we Wrocławiu na wykonanie strategii rozwoju powiatu, w której określono misję i wizję na cele i działania strategiczne. Opracowana Wieloletnia Prognoza Finansowa Powiatu Dzierżoniowskiego, Uchwała Nr III/12/14 Rady Powiatu Dzierżoniowskiego z dnia 23 grudnia 2014 roku w sprawie przyjęcia wieloletniej prognozy finansowej Powiatu Dzierżoniowskiego – w ciągu roku jest kilka zmian tej Uchwały, spowodowane wprowadzaniem do realizacji nowych zadań wieloletnich albo zmniejszeniem wartości zadania po przeprowadzonym postępowaniu przetargowym.
- W proces opracowania Strategii Rozwoju Powiatu włączono interesariuszy, odbyły się spotkania konsultacyjne z interesariuszami –RL.061.1.2013.4 z dnia 06.06.2013 r. - konsultacje społeczne (**protokoły, maile**) np. mail z 24.05.2013 r. Odbyły się 3 konwentu strategiczne w dniach: 26.06.2013 r. – 47 interesariuszy; 24.07.2013 r. – 9 interesariuszy; 07.08.2013 r. – 14 interesariuszy. Co dwa lata sporządzane jest sprawozdanie zgodnie ze Strategią Rozwoju Powiatu. Realizowane Partnerstwo JST Ziemi Dzierżoniowskiej – wspólnie w stronę zrównoważonego rozwoju – wszystkie gminy powiatu wraz z powiatem – odbyły konsultacje społeczne w dniach 10-12.12.2014 r. na terenie gmin partnerów projektu.
- Ocena bieżących zadań pod kątem efektów bezpośrednich i skutków długofalowych oraz jakości planów strategicznych i operacyjnych realizowana jest poprzez Wieloletnią Prognozę





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

	Finansową – aktualizowaną co roku przez Radę Powiatu – np. Uchwała nr IX/62/15 z dnia 30.06.2015 r. zmieniająca Uchwałę w sprawie przyjęcia Wieloletniej Prognozy Finansowej Powiatu Dzierżoniowskiego. W Powiecie Dzierżoniowskim opracowana jest Strategia Rozwoju Powiatu na lata 2014-2020 (Uchwała RP XXXVIII/256/13 z 26.11.2013 r.), z uwzględnieniem n/w planów organizacji: Program działań na rzecz osób niepełnosprawnych w Powiecie Dzierżoniowskim w Powiecie Dzierżoniowskim na lata 2014-2020 (Uchwała RP XXXVIII/257/13 z 26.11.2013 r.), Strategia rozwoju oświaty Powiatu Dzierżoniowskiego na lata 2005-2019 (Uchwała RP XXIII/175/08 z 28.10.2008 r.) Program współpracy Powiatu Dzierżoniowskiego z organizacjami pozarządowymi oraz innymi podmiotami na rok 2015 (Uchwała RP XLIX.328.14 z 28.10.2014 r.), wyszczególnienie w strategii jednostek realizujących oraz partnerów odpowiedzialnych za realizację poszczególnych obszarów. Powiatowy Program Ochrony Środowiska dla powiatu Dzierżoniowskiego przyjęty Uchwałą Nr XXVIII/170/04 Rady Powiatu Dzierżoniowskiego z dnia 28.09.2004 r. – aktualizacja programu na lata 2012-2015 z uwzględnieniem perspektywy na lata 2016-2019. We wszystkich tych planach dokonuje się ich przeglądu i aktualizacji, z uwzględnieniem potrzeb interesariuszy i dostępnych zasobów.
--	---

Mocne Strony	Obszary do poprawy
Włączenie dużej grupy interesariuszy w opracowanie Strategii Rozwoju Powiatu (pracownicy, gminy, przedsiębiorcy, organizacje pozarządowe, służby, instytucje) Szerokie konsultacje.	Poprawa monitorowania okresowej potrzeby reorganizacji i doskonalenia strategii powiatowej.
Opracowanie i realizacja metod monitorowania, pomiaru oraz/lub oceny organizacji na wszystkich szczeblach niezbędnych dla celów monitorowania	



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

realizacji strategii w ramach opracowania Strategii Rozwoju Powiatu na lata 2014-2020. Co dwa lata dokonuje się aktualizacji Strategii Rozwoju Powiatu.	
Równoważenie stawianych zadań i posiadanych zasobów, presji czynników długo i krótkookresowych oraz wymagań zainteresowanych stron jest zawarte w Wieloletniej Prognozie Finansowej Powiatu Dzierżoniowskiego. Zainteresowane strony rokrocznie przy opracowywaniu projektu budżetu mogą składać w tym zakresie swoje propozycje i oczekiwania zarówno w formie pisemnej jak i w osobistym spotkaniu z zarządem powiatu. Zarząd Powiatu dokonuje wyboru zadań budżetowych w oparciu o analizę posiadanych zasobów finansowych.	

Punktacja

Punktacja podkryterium	59,9
------------------------	------



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

Kryterium 2 - Strategia i planowanie

2.3 Komunikowanie i realizowanie strategii i planów w całej organizacji oraz dokonywanie jej regularnych przeglądów.

Przykłady:

1. Wdrażanie strategii i planów poprzez ustalanie priorytetów, wyznaczanie ram czasowych, określanie odpowiednich procesów i struktury organizacyjnej.
2. Przekładanie celów strategicznych i operacyjnych organizacji na odpowiednie plany i zadania dla jej komórek organizacyjnych i poszczególnych pracowników.
3. Opracowywanie planów i programów określających cele i wyniki dla każdej komórki organizacyjnej wraz z ustaleniem wskaźników pomiaru poziomu zmian w stosunku do oczekiwanych wyników.
4. Efektywna komunikacja w organizacji w celu rozpowszechniania informacji o celach, planach i zadaniach.
5. Opracowanie i stosowanie w regularnych odstępach czasu metod monitorowania, pomiaru i/lub ewaluacji efektywności organizacji na wszystkich szczeblach (komórki organizacyjne, funkcje, struktura organizacyjna) dla zapewnienia realizacji strategii.
6. Opracowanie i stosowanie metod pomiaru efektywności organizacji na wszystkich poziomach, porównując zależności pomiędzy nakładami a efektami (wydajność) oraz pomiędzy efektami a następstwami (efektywność).
7. Ocena potrzeby aktualizacji i doskonalenia strategii oraz metod planowania przy udziale interesariuszy.

Dowody:

- W Starostwie Powiatowym w Dzierżonowie realizacja strategii i planów następuje poprzez ustalanie priorytetów, wyznaczanie ram czasowych, określanie odpowiednich procesów i struktury organizacyjnej po przez przyjmowanie do realizacji przez Zarząd Powiatu harmonogramu Uchwał Rady Powiatu Dzierżonowskiego, sprawozdania z realizacji uchwał przyjmowanych przez Zarząd Powiatu i Radę Powiatu.
- Roczne i półroczne sprawozdanie z wykonania budżetu i Wieloletniej Prognozy Finansowej Powiatu Dzierżonowskiego, Uchwała Nr 220/467/14 Zarządu Powiatu Dzierżonowskiego z dnia 25 sierpnia 2014 roku w sprawie przyjęcia informacji o przebiegu realizacji budżetu powiatu za I półrocze 2014 roku oraz informacji o kształtowaniu się wieloletniej prognozy finansowej. Uchwała Nr 14/34/15 Zarządu Powiatu Dzierżonowskiego z dnia 23 marca 2015 roku w sprawie przyjęcia sprawozdania z wykonania budżetu powiatu za 2014 rok. Monitorowanie na bieżąco przez dyrektorów i kierowników poszczególnych wydziałów, Pisma w sprawie zmiany planu finansowego od kierowników jednostek i dyrektorów, które później są rozpatrywane przez Zarząd Powiatu lub Radę Powiatu i ujmowane w uchwale w sprawie zmiany budżetu np. Pismo nr EK.3026.60.2015 z dnia 18 sierpnia 2015 roku i Uchwała Nr 41/96/15 Zarządu Powiatu Dzierżonowskiego z dnia 31 sierpnia 2015 roku w sprawie zmiany w planie dochodów i wydatków budżetu powiatu na 2015 rok.
- Podejmowanie przez Radę Powiatu oraz Zarząd Powiatu uchwał w sprawie realizacji celów



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

	strategicznych i operacyjnych powiatu, tj. np. Uchwała Zarządu Powiatu nr XXXV/79/15 z dnia 27.07.2015 r. w sprawie przyjęcia „Planu rozwoju sieci dróg powiatowych powiatu dzierzoniowskiego na lata 2016-2020”. • Realizując Strategię Powiatu Dzierżoniowskiego na lata 2014-2020 ustalane są plany i programy precyzujące cele i wyniki oraz wskaźniki pomiaru. W Powiecie Dzierżoniowskim co roku uchwalany jest przez Radę Powiatu Program współpracy Powiatu Dzierżoniowskiego z organizacjami pozarządowymi oraz innymi podmiotami prowadzącymi działalność pożytku publicznego, Powiatowy Program Ochrony Środowiska dla powiatu Dzierżoniowskiego przyjęty Uchwałą Nr XXVIII/170/04 Rady Powiatu Dzierżoniowskiego z dnia 28.09.2004 r. – aktualizacja programu na lata 2012-2015 z uwzględnieniem perspektywy na lata 2016-2019. • W Starostwie Powiatowym w Dzierżoniowie informacje nt. celów, planów oraz zadań publikowane są na bieżąco na stronie internetowej powiatu, w Biuletynie Informacji Publicznej, w elektronicznym systemie obiegu dokumentów EI-dok. • W powiecie raz na dwa lata dokonywany jest monitoring i ewaluacja Strategii Rozwoju Powiatu Dzierżoniowskiego na lata 2014-2020 (str. 67). Do końca kwietnia każdego roku Zarząd Powiatu przedkłada Radzie Powiatu sprawozdanie z realizacji Programu współpracy Powiatu Dzierżoniowskiego z organizacjami pozarządowymi oraz innymi podmiotami prowadzącymi działalność pożytku publicznego w odniesieniu do zawartych w nim wskaźników za rok poprzedni. • Przy udziale interesariuszy dokonywana jest aktualizacja strategii i planów Powiatu w celu doskonalenia min.: Zmiany strategii Rozwoju Powiatu Dzierżoniowskiego – Uchwała Rady Powiatu XXIX/176/2001 z 27.03.2001 i XLVII/303/06 z dnia 27.06.2006 r., coroczne
--	--



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

	konsultacje społeczne – informacje na stronie internetowej powiatu, BIP i tablice ogłoszeń zgodnie z Uchwałą Rady Powiatu III/23/10 Rady Powiatu Dzierżoniowskiego z dnia 28.12.2010 r. wskaźniki dotyczące lokalnego rynku pracy strona internetowa Powiatowego Urzędu Pracy, analiza sieci szkół – sprawozdawczość teletransmisyjna.
--	---

Mocne Strony	Obszary do poprawy
Strategia i Wieloletnia Prognoza Finansowa zostały opracowane i przyjęte drogą negocjacji pomiędzy partnerami, wyznaczono ramy czasowe z dostosowaniem do możliwości finansowych i organizacyjnych powiatu	Kontrola realizacji zapisów dot. monitorowania, raportowania o stanie jej realizacji oraz jej ewaluacja.

Punktacja

Punktacja podkryterium	58,4
------------------------	------

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

Kryterium 2 - Strategia i planowanie

2.4 Planowanie, wdrażanie i dokonywanie przeglądu innowacji i zmian.

Przykłady:

1. Tworzenie i rozwijanie nowej kultury/gotowości na innowacje poprzez szkolenia, *benchlearning*, itp.
2. Systematyczne monitorowanie wskaźników wewnętrznych/ czynników wyzwalających zmianę oraz zewnętrznego zapotrzebowania na innowację i zmianę.
3. Poddawanie pod dyskusję planowanych modernizacji i innowacji oraz ich wdrażanie z udziałem odpowiednich interesariuszy.
4. Zapewnienie skutecznego systemu zarządzania zmianą (np. zarządzanie projektowe, benchmarking i wzajemne uczenie się, projekty pilotażowe, monitorowanie, raportowanie, stosowanie PDCA itd.).
5. Zapewnienie dostępności zasobów potrzebnych do wdrożenia zaplanowanych zmian.
6. Równowaga pomiędzy podejściem do zmiany według metody „z góry na dół” i „z dołu do góry”.
7. Promowanie stosowania narzędzi e-administracji w celu podnoszenia efektywności dostarczanych usług oraz zwiększania przejrzystości organizacji i jej interakcji z obywatelami/klientami.

Dowody:

- Starostwo Powiatowe w Dzierżoniowie od roku 2002 wprowadziło system zarządzania jakością ISO 9001 (PN-EN ISO 9001:2009). W celu podniesienia ilości i jakości świadczonych e-usług oraz podwyższania kompetencji pracowników powiatu oraz siedmiu gmin z terenu powiatu w zakresie stosowania nowych rozwiązań informatycznych w procesie świadczenia tych usług Powiat Dzierżoniowski wraz z partnerami pozyskał środki unijne i realizuje projekt „Innowacyjne e- usługi świadczone za pomocą Zintegrowanego Systemu Informatycznego Powiatu Dzierżoniowskiego”. Od 2015 r. Urząd przystąpił do projektu „Systemowe wsparcie procesów zarządzania w JST” czego skutkiem jest wprowadzenia kolejnego narzędzia – CAF.
- Systematyczna ankietyzacja klientów Starostwa Powiatowego, w wyniku której powstają Analizy Badań Satysfakcji Klienta (za okres od września 2012 do września 2013 oraz od października 2013r. do 17 września 2014 r.) - ankietę dostępna jest na stronie internetowej starostwa a wyniki ankiet omawiane na spotkaniach przywództwa z kadrą kierowniczą organizacji; w odpowiedzi na potrzeby zgłaszane przez klientów zewnętrznych w ankietach podjęto decyzje o budowie windy, podjazdu dla niepełnosprawnych przy Świdnickiej, utworzeniu drugiego BOKu.
- Planowane modernizacje i innowacje w zakresie realizacji zadań Powiatu poddawane są konsultacjom społecznym wśród odpowiednich grup interesariuszy. Program Powiatu Dzierżoniowskiego z organizacjami pozarządowymi oraz innymi podmiotami prowadzącymi działalność pożytku publicznego konsultowany jest z podmiotami wynikającymi z



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

	Uchwały Nr III/23/10 Rady Powiatu Dzierżoniowskiego z dnia 28.12.2010 r. • W wyniku analizy badań satysfakcji klienta przywództwo organizacji wraz z kadrą kierowniczą organizacji omawia na spotkaniach zgłaszane w ankietach potrzeby przez klientów zewnętrznych, w wyniku czego podjęto decyzję o budowie windy (Rynek 27), podjazdu dla niepełnosprawnych przy ul. Świdnickiej, utworzeniu drugiego BOKu. • W celu promowania, stosowania narzędzi e-administracji oraz podnoszenia efektywności dostarczanych usług oraz zwiększania przejrzystości organizacji w Starostwie - utworzenie punktu potwierdzania profilu zaufanego, infomaty, elektroniczny nabór uczniów do szkół ponadgimnazjalnych.
--	--

Mocne Strony	Obszary do poprawy
Otwartość i skuteczne stosowanie programów informatycznych, innowacyjne programy informatyczne (el-dok, e-usługi, nabór elektroniczny uczniów)	Wprowadzić monitorowanie wskaźników wewnętrznych czynników stymulujących zmiany oraz zewnętrznego nacisku na działania modernizacyjne i innowacyjne.

Punktacja

Punktacja podkryterium	68,00
------------------------	-------



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

Kryterium 3 - Pracownicy

3.1. Przejrzyste planowanie, zarządzanie i doskonalenie zasobów ludzkich w odniesieniu do strategii i planowania.

Przykłady:

1. Systematyczne analizowanie bieżących i przyszłych potrzeb w zakresie zasobów ludzkich, uwzględniające potrzeby i oczekiwania interesariuszy oraz strategię.
2. Opracowywanie polityki zarządzania zasobami ludzkimi na podstawie strategii i planów organizacji, z uwzględnieniem koniecznych w przyszłości kompetencji oraz względów społecznych (np. elastyczny czas pracy, urlop macierzyński i ojcowski, równe szanse, różnorodność płci, zatrudnianie osób niepełnosprawnych).
3. Zapewnianie aby potencjał w zakresie zasobów ludzkich (nabór, alokacja, rozwój) był adekwatny do realizacji misji oraz wzajemnego dostosowywania zadań i odpowiedzialności organizacji.
4. Sformułowanie i wdrożenie jasnej polityki, obejmującej obiektywne kryteria naboru, awansowania, wynagradzania i wyznaczania funkcji kierowniczych.
5. Wspieranie kultury doskonalenia wyników (np. poprzez wdrożenie przejrzystych schematów wynagradzania/uznania na podstawie wyników uzyskiwanych na poziomie indywidualnym i zespołowym).
6. Stosowanie profili kompetencyjnych oraz opisów stanowisk i funkcji na potrzeby planów: (a) naboru, (b) rozwoju zawodowego zarówno dla pracowników szeregowych, jak i kierowników.
7. Zwracanie szczególnej uwagi na potrzeby pracowników w zakresie rozwoju i działania e-administracji oraz usług sieciowych (np. poprzez zapewnienie koniecznych szkoleń).
8. Zarządzanie naborem i rozwojem kariery zawodowej według sprawiedliwych zasad dotyczących zatrudniania, aspektów różnorodności i równości szans (np. w odniesieniu do płci, wieku, niepełnosprawności).

Dowody:

1. **Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Dzierżoniowie** stanowiący Załącznik do uchwały Rady Powiatu Dzierżoniowskiego nr XVI/122/11 z dnia 27 grudnia 2011r. w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Dzierżoniowie
- zmieniony uchwałą Rady Powiatu Dzierżoniowskiego nr XXIV/181/12 z dnia 25 września 2012 r. w sprawie zmiany Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Dzierżoniowie zmieniony uchwałą Rady Powiatu Dzierżoniowskiego nr VI/40/15 z dnia 31 marca 2015 r. w sprawie zmiany Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Dzierżoniowie. W dokumencie zdefiniowano odpowiednie formy zarządzania z określeniem poziomów, funkcji, zakresów odpowiedzialności, zadań. Pracownicy Starostwa na bieżąco monitorują zmieniające się przepisy prawa i dostosowują Regulamin do aktualnych potrzeb Urzędu oraz jego klientów. Dzięki temu organizacja skutecznie planuje i zarządza procesami. Przyczynia się do produktywności i efektywnej realizacji misji i wizji organizacji oraz do osiągnięcia jej celów. **pkt 1**
2. **Szczegółowa struktura wewnętrzna komórek organizacyjnych Starostwa Powiatowego w Dzierżoniowie** wprowadzona Zarządzeniem Nr 14/2009 Starosty Dzierżoniowskiego z dnia 03.04.2009 r., zmiany wprowadzone Zarządzeniami : Nr 7/2011 z dn. 17.03.2011 r., Nr 29/2011 z dn. 05.09.2011 r., Nr 35/2011 z dn. 04.11.2011 r., Nr 4/2013 z dnia 23.01.2013 r.; 16//2013 z dn. 26.03.2013 r.; 5/2014 z dn. 27.01.2014 r.; Nr 44/2014 z dn. 28.10.2014 r.; Nr 14/2015 z 12.02.2015 r.; Nr 25/2015 z dn. 17.04.2015 r. *Reakcja na zmieniające się przepisy*





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

prawa sprawia, że struktura wewnętrzna jest na bieżąco kontrolowana i dostosowywana do zmieniających się potrzeb i celów Starostwa. pkt. 2, 6

3. **Polityka szkoleniowa Starostwa Powiatowego w Dzierżoniowie** wprowadzona Zarządzeniem Starosty Dzierżoniowskiego Nr 27/2010 z dn. 03.09.2010 r. Skuteczne jej stosowanie pozwala realnie ocenić potrzeby indywidualne oraz zbiorowe pracowników w zakresie ustawicznego kształcenia się, wpływa na większe zaangażowanie się pracownika w udoskonalanie procesów pracy organizacji. Poprawia motywację, rozwój oraz utrzymanie pracowników. Tworzenie sprzyjających warunków do rozwoju zawodowego pracowników wpływa na efektywne wykorzystanie zasobów ludzkich i zapewnia profesjonalną realizację zadań przez Urząd. **pkt. 3, 7**
4. **Regulamin naboru pracowników na wolne stanowiska urzędnicze, w tym kierownicze stanowiska urzędnicze w Starostwie Powiatowym w Dzierżoniowie i kierowników powiatowych jednostek organizacyjnych** wprowadzony Zarządzeniem Nr 6/2009 Starosty Dzierżoniowskiego z dn. 12.03.2009 r., zmieniony Zarządzeniami: Nr 5a/2011 z dn. 21.02.2011 r.; Nr 8/2012 z dn. 19.03.2012 r. Jego stosowanie pozwala wyłonić najlepszych kandydatów do pracy, których wiedza, posiadane kompetencje zagwarantują sprawne i skuteczne załatwianie przez administrację spraw wspólnoty lokalnej. Ponadto ułatwia efektywne zarządzanie zasobami ludzkimi. **pkt. 2, 3, 6**
5. Zarządzenie Nr 16/2009 Starosty Dzierżoniowskiego z dnia 17 kwietnia 2009 r. w sprawie szczegółowego sposobu **przeprowadzania w Starostwie Powiatowym w Dzierżoniowie służby przygotowawczej i organizowania egzaminu kończącego tę służbę.** Służba pozwala teoretycznie i praktycznie przygotować pracownika do należytego



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

wykonywania obowiązków służbowych. W rezultacie służy stworzeniu sprawnej, służącej społeczeństwu lokalnemu administracji oraz zapewnieniu profesjonalizmu pracowników samorządowych i wyższej jakości funkcjonowania urzędu - tym samym, lepszemu dostosowaniu administracji do potrzeb lokalnych. **pkt 3**

Mocne Strony	Obszary do poprawy
czytelne zasady określające podział kompetencji pomiędzy najwyższe kierownictwo Starostwa i Wydziały/Biura/samodzielne stanowiska/ zespoły	Utworzenie systemu zarządzania zasobami ludzkimi.
szkolenia pracowników z zakresu e-administracji	Planowanie i monitorowanie szkoleń pracowników
służba przygotowawcza prowadzona bez udziału podmiotów zewnętrznych	wdrożenie jasnej polityki wynagrodzeń, w tym polityki motywacyjnej, dbałość o odpowiedni poziom wynagrodzeń

Punktacja

Punktacja podkryterium	56,8
------------------------	------



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

Kryterium 3 - Pracownicy

3.2 Określanie, rozwijanie i wykorzystywanie kompetencji pracowników w zgodzie z celami indywidualnymi i organizacyjnymi.

Przykłady:

1. Określanie bieżących kompetencji – na poziomie indywidualnym i organizacji – pod względem wiedzy, umiejętności i postaw, oraz systematyczne porównywanie ich potrzebami organizacji.
2. Dyskutowanie, ustalanie i upowszechnianie strategii rozwoju kompetencji, w tym planu szkoleń opartego na obecnych i przyszłych potrzebach kompetencyjnych - na poziomie organizacji i poziomie indywidualnym.
3. W zgodzie ze strategią, opracowywanie, uzgadnianie i dokonywanie przeglądów indywidualnych planów szkolenia i rozwoju dla wszystkich pracowników i/lub zespołów.
4. Rozwijanie umiejętności zarządczych i przywódczych, jak również kompetencji interpersonalnych kierownictwa pod kątem relacji z pracownikami organizacji, klientami/obywatelami i partnerami.
5. Wspieranie nowych pracowników i udzielanie im pomocy (np. poprzez zastosowanie takich narzędzi jak mentoring, coaching, doradztwo osobiste).
6. Promowanie wewnętrznej i zewnętrznej mobilności pracowników.
7. Rozwijanie i promowanie nowoczesnych metod szkolenia (np. podejście multimedialne, szkolenie na stanowisku pracy, e-learning, media społecznościowe).
8. Planowanie działań szkoleniowych i rozwijanie technik komunikacji w obszarach zarządzania ryzykiem, konfliktu interesów, równości płci oraz etyki.
9. Dokonywanie wpływu efektów szkoleń i programów rozwoju pracowników oraz transferu wiedzy pomiędzy pracownikami w odniesieniu do kosztów działań szkoleniowych - poprzez monitorowanie oraz analizę kosztów i korzyści.
10. Dokonywanie przeglądów potrzeb w zakresie promowania karier kobiet i opracowywanie odpowiednich planów dla tego obszaru.

Dowody:

1. Zarządzenie Nr 16/2009 Starosty Dzierżoniowskiego z dnia 17 kwietnia 2009 r. w sprawie szczegółowego sposobu przeprowadzania w Starostwie Powiatowym w Dzierżoniowie służby przygotowawczej i organizowania egzaminu kończącego tę służbę. Służba pozwala teoretycznie i praktycznie przygotować pracownika do należytego wykonywania obowiązków służbowych. Wspiera przede wszystkim osoby, które po raz pierwszy podejmują pracę w samorządzie powiatowym. **pkt. 1, 5**
2. Regulamin dokonywania okresowych ocen pracowników samorządowych zatrudnionych na stanowisku urzędniczym, w tym kierowniczym stanowisku urzędniczym w Starostwie Powiatowym w Dzierżoniowie oraz kierowników jednostek organizacyjnych powiatu wobec których Starosta Dzierżoniowski wykonuje czynności w sprawach z zakresu prawa pracy wprowadzony Zarządzeniem Nr 5/2009 Starosty Dzierżoniowskiego z dn. 12.03.2009 r. Okresowa ocena pracowników służy zapewnieniu odpowiedniego poziomu merytorycznego kadry urzędniczej w Starostwie. Rozwija i utrzymuje kompetencje pracowników na wysokim poziomie. Pozwala określić mocne i słabe strony pracownika, a w rezultacie wpłynąć na rozwój pracownika w zgodzie ze strategią i kierunkiem działania Urzędu. **pkt 1**
3. Plan szkoleń pracowników Starostwa Powiatowego w Dzierżoniowie opracowywany na podstawie rozdziału IV Polityki szkoleniowej „Zasady i procedura tworzenia planu szkoleń”. Gwarantuje efektywne i skuteczne planowanie indywidualnego rozwoju pracownika, a tym



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

	samym zapewnia ciągłe podnoszenie jakości świadczonych usług. Poprzez planowanie pracownicy bardziej angażują się w tworzenie spójnej polityki szkoleniowej. pkt. 1 i 2 4. Rejestr upoważnień pracowników Starostwa Powiatowego w Dzierżoniowie. Ilość upoważnień świadczy o podnoszeniu jakości relacji między Starostą a pracownikami, świadczy o zaufaniu szefa do podległych pracowników. Ponadto dzięki przekazaniu pracownikom części zadań usprawnia pracę Urzędu, nie doprowadza do jego paraliżu. Zwiększa odpowiedzialność pracowników, a jednocześnie pozwala podejmować więcej inicjatyw. 5. Zakresy czynności pracowników. Starostwo na bieżąco identyfikuje, a przez to utrzymuje na odpowiednim poziomie kompetencje pracowników, dostosowuje je do zmieniających się przepisów prawa i zadań realizowanych przez komórki organizacyjne. Jasno określa potrzeby i oczekiwania pracodawcy względem pracownika 6. Szkolenie e-learningowe dla pracodawców i innych osób kierujących pracownikami z zakresu BHP. Podnosi poziom kultury bezpieczeństwa i higieny pracy w organizacji, zwiększa świadomość pracowników w obszarze ryzyk. Ponadto obniżają koszty kształcenia pracowników. pkt 7 7. Szkolenie zamknięte dla pracowników Starostwa "Kontrola zarządcza z uwzględnieniem analizy i monitorowania ryzyka".(4). Ze względu na niską znajomość zagadnień z kontroli zarządczej zorganizowane zostało szkolenie, które miało na celu zwiększenie poziomu wiedzy teoretycznej oraz praktycznej pracowników, a także świadomości.
--	--

Mocne Strony	Obszary do poprawy
wspieranie podnoszenia kwalifikacji przez pracowników	zorganizować szkolenie z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi dla kadry kierowniczej





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

	Poprawa indywidualnych potrzeb szkoleniowych pracowników
	wzmocnić monitoring efektu szkoleń

Punktacja

Punktacja podkryterium	69,3
------------------------	------



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

Kryterium 3 - Pracownicy

3.3 Angażowanie pracowników przez rozwijanie otwartego dialogu oraz upodmiotowienie, wspierając jednocześnie jakość ich życia.

Przykłady:

1. Promowanie kultury dialogu i otwartej komunikacji oraz zachęcanie do pracy zespołowej.
2. Proaktywne tworzenie sprzyjającego środowiska i odpowiednich mechanizmów pozyskiwania pomysłów i sugestii pracowników (np. systemy zgłaszania propozycji, grupy robocze, „burze mózgów”).
3. Włączanie pracowników i ich przedstawicieli (np. związków zawodowych) w opracowywanie planów, strategii i celów, projektowanie procesów oraz określanie i realizowanie działań doskonalących.
4. Poszukiwanie pomiędzy kierownictwem i pracownikami porozumienia/konsensusu w sprawie wyznaczania celów długofalowych oraz sposobów pomiaru ich osiągnięcia.
5. Regularne przeprowadzanie badań ankietowych wśród pracowników, publikowanie wyników oraz dostarczanie informacji zwrotnej dotyczącej podjętych działań.
6. Zapewnienie pracownikom możliwości przekazywania informacji zwrotnej na temat jakości zarządzania realizowanego przez ich przełożonych.
7. Zapewnienie dobrych warunków środowiskowych miejsca pracy w całej organizacji – w tym dbałość o wymogi zdrowotne i bezpieczeństwa.
8. Zapewnienie warunków sprzyjających zachowaniu właściwej równowagi pomiędzy pracą a życiem osobistym pracowników (np. poprzez elastyczny czas pracy) oraz zwracanie uwagi na potrzeby pracowników zatrudnionych na niepełny etat lub osoby na urlopie macierzyńskim/ojcowskim.
9. Zwracanie szczególnej uwagi na potrzeby pracowników znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej i osób niepełnosprawnych.
10. Zapewnienie metod nagradzania pracowników w sposób pozafinansowy (np. poprzez wspieranie działań społecznych, kulturalnych i sportowych).

Dowody:

1. **Regulamin dokonywania okresowych ocen pracowników samorządowych zatrudnionych na stanowisku urzędniczym, w tym kierowniczym stanowisku urzędniczym w Starostwie Powiatowym w Dzierżoniowie oraz kierowników jednostek organizacyjnych powiatu wobec których Starosta Dzierżoniowski wykonuje czynności w sprawach z zakresu prawa pracy** wprowadzony Zarządzeniem Nr 5/2009 Starosty Dzierżoniowskiego z dn. 12.03.2009 r. Pozwala na podjęcie działań usprawniających pracę na stanowisku, a tym samym wspiera rozwój organizacji, skuteczniej identyfikuje bieżące potrzeby i cele organizacji. Zwiększa uznanie oraz wpływa na rozwój kreatywności pracowników oraz wdrażanie dobrych pomysłów. Usprawnia działania organizacji w realizacji strategicznych celów.
2. **Ankieta wewnętrzna dla pracowników Starostwa. Ankieta pozwala zidentyfikować potrzeby i problemy pracowników na ich stanowiskach pracy, również w relacjach z przełożonymi. Sprzyja to proaktywnemu tworzeniu środowiska pracy i skutecznych mechanizmów pozyskiwania pomysłów i sugestii pracowników.**(6) (2).
3. **Analiza stanu bezpieczeństwa i higieny pracy w Starostwie Powiatowym w Dzierżoniowie za rok 2014.** Pozwoliła zidentyfikować istniejące nieprawidłowości i zagrożenia w zakresie BHP. W celu poprawy stanu bezpieczeństwa przeciwpożarowego, warunków pracy, w 2014 r. wdrożono wiele działań. **pkt 7**
4. **Rejestr skierowań na profilaktyczne badania lekarskie.** Urząd przestrzega przepisów w zakresie ochrony zdrowia. **pkt 7**
5. **Regulamin Zakładowego Funduszu Świadczeń**



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

	Socjalnych w Starostwie Powiatowym w Dzierżoniowie wprowadzony Zarządzeniem Nr 12/2012 z dn. 02.04.2012 r. Pracodawca, zapewniając dostęp do świadczeń socjalnych, reaguje skutecznie i sprawnie na potrzeby bytowe, socjalne i kulturalne pracowników. To duże wsparcie dla osób znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej. pkt 8, 9
--	--

Mocne Strony	Obszary do poprawy
analiza BHP – stała poprawa warunków pracy	Poprawa dialogu na poziomie przełożony-podwładny i pracownik-pracownik
zaspokajanie potrzeb socjalnych pracowników	

Punktacja

Punktacja podkryterium	65,4
-------------------------------	------



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

Kryterium 4 - Partnerstwo i zasoby

4.1. Budowanie i rozwijanie kluczowych relacji partnerskich z właściwymi organizacjami.

Przykłady:

1. Identyfikacja partnerów z sektora prywatnego, z obszaru społeczeństwa obywatelskiego, kluczowych partnerów publicznych oraz charakteru relacji (np. nabywca – dostawca, dostawca produktów komplementarnych/zastępczych, itd.).
2. Zawieranie odpowiednich umów partnerskich i zarządzanie nimi z uwzględnieniem różnych aspektów odpowiedzialności społecznej, takich jak społeczno-ekonomiczny czy ekologiczny wpływ wywierany przez dostarczane produkty i usługi.
3. Inicjowanie i organizowanie zadaniowych relacji partnerskich oraz opracowywanie i wdrażanie wspólnych projektów z innymi organizacjami sektora publicznego, w tym znajdujących się na różnych poziomach instytucjonalnych.
4. Regularne monitorowanie i ocena wdrażania i wyników relacji partnerskich.
5. Identyfikacja potrzeb zawierania długoterminowych partnerstw publiczno-prywatnych (PPP) oraz rozwijanie ich w odpowiednich obszarach, w zależności od zapotrzebowania.
6. Określanie zakresów odpowiedzialności każdej ze stron w zarządzaniu związkami partnerskimi, z uwzględnieniem kontroli, ewaluacji i przeglądów.
7. Zwiększanie potencjału organizacji poprzez wykorzystywanie stażów/praktyk pracowniczych.
8. Wymiana „dobrych praktyk” z partnerami oraz stosowanie zasady wzajemnego uczenia się i benchmarkingu.
9. W kontekście zamówień publicznych wybór dostawców wykazujących odpowiedni poziom odpowiedzialności społecznej.

Dowody:

- Powiat Dzierżoniowski na stałe określił i nawiązał formalne relacje z partnerami samorządowymi : gminy (Gmina Bielawa, Gmina Pieszyce, Gmina Wiejska Dzierżoniów, Gmina Wiejska Łagiewniki, Gmina Miejsko-Wiejska Niemcza, Gmina Miejska Piława Górna, Gmina Miejska Dzierżoniów) – wykaz partnerów baza na stronie internetowej, BIP, Związek Powiatów Polskich, Konwent Starostów, organizacje pozarządowe realizujące zadania publiczne – baza na stronie internetowej,
- Powiat Dzierżoniowski zawiera partnerstwa i porozumienia z samorządami na wykonywanie wspólnych zadań takich jak: Umowa partnerstwa JST Powiatu Dzierżoniowskiego w realizacji projektu pn. „Partnerstwo JST Ziemi Dzierżoniowskiej – wspólnie w stronę zrównoważonego rozwoju” z dnia 31.01.2014 r. Realizacja przebudowy drogi powiatowej Pieszyce-Bielawa nr 2877D, etap I – nr umowy – 7/P-7/2015 z dnia 14.04.2015 r. , Umowa z dnia 20.08.2015 r. na aktywizację osób bezrobotnych w wieku od 30 roku życia, będących w szczególnie trudnej sytuacji na rynku pracy w powiecie dzierżoniowskim w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Dolnośląskiego RPO WD 2014-2020, Zawarcie umowy partnerskiej pomiędzy powiatem Dzierżoniowskim a gminami powiatu w zakresie współpracy na rzecz III sektora z dnia 26.03.2015 r.
- W ramach monitorowania i wdrażania wyników relacji partnerskich sporządza się coroczne sprawozdania z wykonania budżetu i Wieloletniej Prognozy Finansowej, sprawozdanie z realizacji programu współprac z organizacjami pozarządowymi oraz innymi podmiotami



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

	prowadzącymi działalność pożytku publicznego. • Zawierane umowy partnerstwa przez Powiat Dzierżoniowski określają zakres odpowiedzialności każdej ze stron np. umowa o wsparcie zadania publicznego Umowa 23/2015 pn. "Plebiscyt na najlepszych sportowców i trenerów powiatu dzierzoniowskiego w 2014 roku połączony z galą sportową z udziałem trenerów, działaczy i sponsorów" z dnia 06.03.2015 r. • W ramach dobrych praktyk odbyły się szkolenia kierowników i skarbników w ramach zawartej umowy Partnerstwo JST Ziemi Dzierżoniowskiej, wymiana doświadczeń z powiatem lubańskim w ramach rządowego programu oddłużenia szpitali, Powiatowy program edukacyjno-profilaktyczny, w zakresie promowania ratownictwa medycznego wśród młodzieży – „Mam swoje lata i wiem co robię” – służący jako materiał edukacyjny – strona internetowa: http://razembezpieczniej.msw.gov.pl/rb/multimedia-1/1002,Mam-swoje-lata-i-wiem-co-robie-Film-zrealizowany-w-ramach-quotPowiatowego-progra.html
--	---

Mocne Strony	Obszary do poprawy
Skuteczna współpraca Powiatu z wszystkimi gminami, służbami, inspekcjami w realizacji zadań w różnych obszarach np. bezpieczeństwo, drogi, oświata,	Zbudowanie relacji partnerskich z właściwymi organizacjami
Inspirowanie i organizowanie partnerstw zadaniowych oraz wdrażanie wspólnych projektów z NGO	

Punktacja

Punktacja podkryterium	74,1
------------------------	------



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

Kryterium 4 - Partnerstwo i zasoby

4.2. Budowanie i rozwijanie relacji partnerskich z klientami/obywatelami.

Przykłady:

1. Zapewnienie proaktywnej polityki informacyjnej (np. w zakresie sposobu pracy organizacji, właściwości poszczególnych organów władzy publicznej, struktury i procesów w danej organizacji itd.).
2. Aktywne zachęcanie klientów/obywateli do organizowania się, zgłaszania swoich potrzeb i wymagań, oraz wspieranie partnerstwa z obywatelami, reprezentatywnymi grupami obywatelskimi oraz organizacjami społeczeństwa obywatelskiego.
3. Zachęcanie klientów/obywateli i ich przedstawicieli do włączania się w proces konsultacji oraz do uczestnictwa w procesach podejmowania decyzji w organizacji (współprojektowanie i współdecydowanie), np. poprzez grupy konsultacyjne, ankiety, badania opinii publicznej).
4. Określenie ram aktywnego poszukiwania pomysłów, sugestii i skarg klientów/obywateli, oraz zbierania ich za pomocą odpowiednich mechanizmów (np. badania opinii publicznej, grupy konsultacyjne, ankiety, sondaże itp.). Analizowanie i wykorzystywanie tych informacji oraz rozpowszechnianie wyników.
5. Zapewnienie przejrzystości funkcjonowania organizacji oraz procesów podejmowania decyzji (np. przez publikowanie sprawozdań, organizowanie konferencji prasowych i umieszczanie informacji w Internecie).
6. Określanie i uzgadnianie sposobów stymulowania rozwoju roli obywateli/klientów jako współwspółuczestników (np. w zakresie zarządzania odpadami) oraz współoceniających (np. poprzez regularne pomiary poziomu satysfakcji).
7. Rozwijanie efektywnego zarządzania oczekiwaniami poprzez wyjaśnianie klientom, jakich usług mogą oczekiwać przy określonych (np. w kartach usług) wskaźnikach jakości.
8. Zapewnienie aktualnej informacji na temat ewolucji indywidualnych i społecznych zachowań

Dowody:

- Starostwo zapewnia proaktywną politykę informacyjną poprzez zamieszczanie informacji w Biuletynie Informacji Publicznej min. regulamin organizacyjny Starostwa, statut Powiatu oraz jest prowadzona strona internetowa z informacjami o istotnych wydarzeniach, informacje o zadaniach realizowanych przez poszczególne wydziały/biura, na bieżąco jest prowadzona współpraca z lokalnymi mediami.
 - Powiat Dzierżoniowski aktywnie włącza swoich klientów do zgłaszania swoich potrzeb i wymagań jak również w proces konsultacji i podejmowania decyzji poprzez min.:
 - współdziałanie z obywatelami w ramach tworzenia programu współpracy powiatu dzierżoniowskiego z organizacjami pozarządowymi oraz innymi podmiotami prowadzącymi działalność pożytku publicznego (konsultacje społeczne – program na rok 2014 został poszerzony o jeden z obszarów współpracy – wniosek organizacji pozarządowej- wniosek z dnia 14.11.2013 r.),
 - ankiety dotyczące jakości usług świadczonych w urzędzie – aktywne przez cały rok, dostępne na stronie internetowej powiatu,
 - cotygodniowe przyjmowanie klientów przez Starostę Dzierżoniowskiego,
 - zastosowano ankiety - wyniki ankiet dotyczące bezpieczeństwa młodzieży w powiecie dzierżoniowskim z dnia 11.06.2013r., w badaniu udział wzięło 660 uczniów,
 - sporządzono raport z debaty osób reprezentujących instytucje zapewniające bezpieczeństwo z młodzieżą szkół gimnazjalnych i ponadgimnazjalnych, uczestnicy debaty – 96 osób,
- w wyniku czego powstał Program Aktywizacji Młodzieży (PAM) w powiecie dzierżoniowskim – zaplanowany na rok szkolny 2014/2015.





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

obywateli/klientów.	- współdziałanie z mieszkańcami powiatu w ramach tworzenia strategii rozwoju powiatu na lata 2014-2020 spotkania konsultacyjne z interesariuszami – RL.061.1.2013.4 z dnia 06.06.2013 r. - konsultacje społeczne (protokoły, maile) np. mail z 24.05.2013 r • W celu zapewnienia przejrzystości funkcjonowania organizacji oraz procesów podejmowania decyzji publikowane są na stronie internetowej powiatu oraz Biuletynie Informacji Publicznej dokumenty, sprawozdania roczne, sprawozdania z przebiegu sesji, sprawozdania z konsultacji społecznych, Posiedzenia Rady Powiatu są jawne (zaproszenia na sesję zamieszczone na stronie internetowej Starostwa Powiatowego oraz w lokalnych mediach). • Klienci Starostwa mogą sprawdzić na stronie internetowej www.pow.dzierzoniow.pl mogą sprawdzić czy do odbioru jest prawo jazdy lub dowód rejestracyjny (program CEPIK). • Bieżące informowanie wybranych grup interesariuszy (np. organizacje pozarządowe) np. w zakresie wejścia ustawy o petycjach jako możliwości wpływania obywateli na działania władzy publicznej (spotkanie w dniu 22.06.2015 r.).
---------------------	--

Mocne Strony	Obszary do poprawy
Pro aktywna skuteczna polityka informacyjna	Uzupełnić formę badania opinii publicznej – np. sondaż

Punktacja

Punktacja podkryterium	62,2
------------------------	------



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

Kryterium 4 - Partnerstwo i zasoby

4.3. Zarządzanie finansami.

Przykłady:

1. Wzajemne dostosowywanie, w sposób wydajny, efektywny i ekonomiczny, gospodarki finansowej i celów strategicznych.
2. Analiza ryzyk i szans wynikających z decyzji finansowych.
3. Zapewnienie przejrzystości finansów i budżetu.
4. Zapewnienie wydajnego kosztowo, efektywnego oraz ekonomicznego zarządzania zasobami finansowymi poprzez zastosowanie efektywnych systemów zarządzania kosztami controllingu.
5. Wprowadzanie systemów planowania i monitorowania budżetu i kosztów (np. budżetów wieloletnich, programów budżetów projektowych, budżetów energetycznych).
6. Delegowanie i decentralizacja uprawnień finansowych i ich dostosowanie do potrzeb controllingu w całej organizacji.
7. Opieranie decyzji inwestycyjnych i kontroli finansowej na analizie kosztów i korzyści, zasadzie trwałego/zrównoważonego rozwoju oraz etyce.
8. Uwzględnianie w dokumentach budżetowych danych o efektywności, takich jak informacje o osiągniętych celach, w kontekście efektów bezpośrednich i długofalowych.

Dowody:

- Wieloletnia Prognoza Finansowa Powiatu Dzierżoniowskiego przyjęta Uchwała Nr III/12/14 Rady Powiatu Dzierżoniowskiego kilkakrotnie zmieniana co spowodowane jest wprowadzaniem do realizacji nowych zadań wieloletnich albo zmniejszeniem wartości zadania po przeprowadzonym postępowaniu przetargowym.
- Uchwała Zarządu Powiatu w sprawie priorytetów budżetowych – Uchwała Nr 39/85/15 Zarządu Powiatu Dzierżoniowskiego z dnia 17 sierpnia 2015 roku w sprawie określenia priorytetów budżetowych wynikających z założeń polityki budżetowej powiatu na rok 2016, Uchwała budżetowa jest dostępna na BIP. Budżet Powiatu przyjmowany jest na sesjach Rady powiatu, których posiedzenia są jawne dla interesariuszy. Treść uchwały budżetowej dostępna jest w Biuletynie Informacji Publicznej.
- W organizacji przyjmowane są plany finansowe Starostwa i wszystkich jednostek organizacyjnych Starostwa, w której są wyznaczone osoby do realizacji przypisanego im budżetu i na tej podstawie realizowany jest budżet (Uchwała Zarządu Powiatu nr 4/11/15 z dnia 12 stycznia 2015 roku w sprawie planu finansowego budżetu powiatu na 2015 rok oraz planu finansowego zadań z zakresu administracji rządowej i innych zadań zleconych ustawami).
- Monitorowanie budżetu i kosztów Starostwa odbywa się na bieżąco – w trakcie roku dokonywane są zmiany tej uchwały wynikające m.in. z pozyskania nowych środków i realizacji nowych zadań. Realizacja budżetu wynika ze sprawozdań które sporządzane są za I półrocze oraz za cały rok (Uchwała Nr 220/467/14 Zarządu Powiatu Dzierżoniowskiego z dnia 25 sierpnia 2014 roku w sprawie przyjęcia informacji o przebiegu realizacji budżetu powiatu za I półrocze 2014 roku oraz informacji o kształtowaniu się wieloletniej prognozy finansowej; Uchwała Nr 14/34/15 Zarządu Powiatu Dzierżoniowskiego z dnia 23 marca



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

	2015 roku w sprawie przyjęcia sprawozdania z wykonania budżetu powiatu za 2014 rok). • Dyrektorzy poszczególnych wydziałów Starostwa i kierownicy jednostek organizacyjnych mają przypisaną odpowiedzialność za realizację budżetu w swoim obszarze (Uchwała Zarządu Powiatu nr 188/391/14 z dnia 13 stycznia 2014 roku w sprawie planu finansowego budżetu powiatu na 2014 rok oraz planu finansowego zadań z zakresu administracji rządowej i innych zadań zleconych ustawami). Na podstawie tej uchwały dodatkowo do wszystkich kierowników jednostek organizacyjnych i do poszczególnych dyrektorów wydziałów przesyłane jest pismo z wyciągiem uchwały – fragment budżetu za który została przypisana odpowiedzialność – np. BF.3021.2.2014 • W Starostwie Powiatowym został wdrożona kontrola zarządcza. Zarządzenie nr 22/2011 z dnia 11.07.2011 r., w sprawie zasad kontroli zarządczej w Starostwie Powiatowym w Dzierżoniowie i jednostkach organizacyjnych powiatu dzierzoniowskiego, zmiana Zarządzenia – Zarządzenie nr 19/2012 z dnia 31.05.2012 r., Zarządzenie 20/2012 z dnia 31.03.2012 r. w sprawie ustalenia zasad monitorowania i dokonywania samooceny kontroli zarządczej oraz udzielania informacji o stanie kontroli zarządczej. Wieloletnia Prognoza Finansowa Powiatu Dzierżoniowskiego, Uchwała Nr III/12/14 Rady Powiatu Dzierżoniowskiego z dnia 23 grudnia 2014 roku w sprawie przyjęcia wieloletniej prognozy finansowej Powiatu Dzierżoniowskiego – w ciągu roku jest kilka zmian tej Uchwały, spowodowane wprowadzaniem do realizacji nowych zadań wieloletnich albo zmniejszeniem wartości zadania po przeprowadzonym postępowaniu przetargowym. Regulamin zamówień publicznych – Zarządzenie Nr 17/2014 Starosty Dzierżoniowskiego z dnia 09.05.2014 r. w sprawie wprowadzenia w Starostwie Powiatowym w Dzierżoniowie regulaminów udzielania zamówień publicznych. Zarządzenie nr 32/2014 Starosty Dzierżoniowskiego z dnia 13.08.2014 r. zmieniające Zarządzenie Nr 17/2014 Starosty Dzierżoniowskiego z dnia 09.05.2014 r. w sprawie wprowadzenia w Starostwie Powiatowym w Dzierżoniowie regulaminów udzielania zamówień publicznych.
--	--



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

	We wszystkich dokumentach budżetowych uwzględnione są dane o efektywności osiągniętych celach w kontekście efektów bezpośrednich i długofalowych. Roczne i półroczne sprawozdanie z wykonania budżetu i Wieloletniej Prognozy Finansowej Powiatu Dzierżoniowskiego, Uchwała Nr 220/467/14 Zarządu Powiatu Dzierżoniowskiego z dnia 25 sierpnia 2014 roku w sprawie przyjęcia informacji o przebiegu realizacji budżetu powiatu za I półrocze 2014 roku oraz informacji o kształtowaniu się Wieloletniej Prognozy Finansowej, Uchwała Nr 14/34/15 Zarządu Powiatu Dzierżoniowskiego z dnia 23 marca 2015 roku w sprawie przyjęcia sprawozdania z wykonania budżetu powiatu za 2014 rok. Monitorowanie na bieżąco przez dyrektorów i kierowników poszczególnych wydziałów, Pisma w sprawie zmiany planu finansowego od kierowników jednostek i dyrektorów, które później są rozpatrywane przez Zarząd Powiatu lub Radę Powiatu i ujmowane w uchwale w sprawie zmiany budżetu np. Pismo nr EK.3026.60.2015 z dnia 18 sierpnia 2015 roku i Uchwała Nr 41/96/15 Zarządu Powiatu Dzierżoniowskiego z dnia 31 sierpnia 2015 roku w sprawie zmiany w planie dochodów i wydatków budżetu powiatu na 2015 rok).
--	---

Mocne Strony	Obszary do poprawy
Umiejętne pozyskiwanie środków zewnętrznych, Przejrzystość dokumentów) planistycznych i monitorujących.	

Punktacja

Punktacja podkryterium	73,00
------------------------	-------





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

Kryterium 4 - Partnerstwo i zasoby

4.4 Zarządzanie informacją i wiedzą.

Przykłady:

1. Opracowywanie systemów zarządzania, przechowywania oraz oceny informacji i wiedzy w organizacji, zgodnie z celami strategicznymi i operacyjnymi.
2. Zapewnienie pozyskiwania, przetwarzania i skutecznego wykorzystywania odpowiednich informacji ze źródeł zewnętrznych.
3. Stałe monitorowanie wiedzy i informacji, jakimi dysponuje organizacja, a jednocześnie czuwanie nad zapewnieniem ich prawdziwości, poprawności, wiarygodności i bezpieczeństwa, a także nad dostosowaniem ich do planów strategicznych oraz obecnych i przyszłych potrzeb interesariuszy.
4. Tworzenie wewnętrznych kanałów kaskadowego przepływu informacji w całej organizacji tak, aby zapewnić wszystkim pracownikom dostęp do wiedzy i informacji odpowiednich dla ich zadań i celów (intranet, biuletyn informacyjny, informator wewnętrzny itp.).
5. Zapewnienie stałego transferu wiedzy pomiędzy pracownikami w organizacji (np. mentoring, coaching, instrukcje, podręczniki).
6. Udostępnianie odpowiedniej informacji i danych oraz ich wymiana ze wszystkimi interesariuszami w sposób systematyczny i przyjazny użytkownikowi, z uwzględnieniem specyficznych potrzeb wszystkich członków społeczeństwa, w tym osób starszych, niepełnosprawnych, itd.
7. Zapewnienie, aby kluczowe informacje i wiedza odchodzących pracowników pozostały w organizacji.

Dowody:

- Powiat dzierzoniowski dla zapewnienia pozyskania, przetwarzania i skutecznego wykorzystywania odpowiednich informacji ze źródeł zewnętrznych wykorzystuje bezpośrednio łącza internetowe, prenumeruje prasę fachową w formie elektronicznej i papierowej oraz posiada stały dostęp do systemu informacji prawnej Lex i innych portali informacyjnych.
- Na bieżąco prowadzona jest aktualizacja strony internetowej Starostwa Powiatowego i BIP przez osoby upoważnione, strony posiadają aplikacje dostępu do historii informacji zamieszczonych na w/w stronach.
- Od roku 2006 decyzją kierownictwa został wprowadzony elektroniczny system obiegu dokumentów EI-dok.
- Dla zapewnienia stałego transferu wiedzy w organizacji funkcjonuje wewnętrzny komunikator - Spark (przekazywane są informacje o nowych dokumentach w module EDO a także inne ważne informacje dotyczące organizacji).
- W 2015 roku została utworzona nowa strona internetowa Starostwa, która zawiera aplikacje dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych wzrokowo. Dodatkowo od kilku lat zamontowane zostały dwa informaty przy budynkach Starostwa.
- Dla zapewnienia ciągłości sprawnego funkcjonowania organizacji zostały opracowane procedury ISO jak również zostały doszczegółowione zastępstwa wynikające z poszczególnych zakresów czynności.



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

Mocne Strony	Obszary do poprawy
Dostosowana strona internetowa do osób niepełnosprawnych (nie dowidzących), Szeroki dostęp do informacji zewnętrznych niezbędnych do realizacji zadań w pracy (Internet, prasa, szkolenia)	Zachowanie wiedzy w organizacji w przypadku nieplanowanego odejścia pracownika z organizacji
Udostępnienie i wymiana potrzebnej informacji w relacjach z wszystkimi zainteresowanymi stronami oraz prezentowanie informacji w sposób czytelny, łatwy w użyciu – BIP, strona internetowa Starostwa, tablice informacyjne.	

Punktacja

Punktacja podkryterium	61,3
------------------------	------



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

Kryterium 4 - Partnerstwo i zasoby

4.5. Zarządzanie technologią.

Przykłady:

1. Projektowanie zarządzania technologią w zgodzie z celami strategicznymi i operacyjnymi.
2. Wdrożenie, monitorowanie oraz ocena efektywności kosztowej stosowanej technologii.
3. Zapewnienie bezpiecznego, efektywnego i wydajnego stosowania technologii, ze szczególnym uwzględnieniem umiejętności pracowników.
4. Efektywne stosowanie odpowiednich technologii do np.:
 - zarządzania projektami i zadaniami,
 - zarządzania wiedzą,
 - wspierania uczenia się i działań doskonalących,
 - wspierania wzajemnych relacji z interesariuszami i partnerami,
 - wspierania idei budowania i utrzymania wewnętrznych i zewnętrznych sieci współpracy.
5. Określenie, w jaki sposób teleinformatyka może być wykorzystywana do usprawnienia świadczenia usług.
6. Wykorzystanie zasobów teleinformatycznych potrzebnych do świadczenia inteligentnych i efektywnych usług sieciowych, w celu usprawnienia świadczenia usług dla klientów.
7. Stała gotowość do wdrażania innowacji technologicznych i ew. dokonywanie przeglądu polityki organizacji w tym zakresie.
8. Uwzględnianie społeczno-ekonomicznego i ekologicznego wpływu teleinformatyki, np. zarządzanie odpadami w przypadku pojemników na tusz, ograniczona dostępność do usług w przypadku niezainformatyzowanych użytkowników.

Dowody:

- Zgodnie ze Strategią Rozwoju Powiatu Dzierżoniowskiego na lata 2014-2020 pkt 5.3 str. 68 Powiat Dzierżoniowski wprowadził innowacyjne e-usługi świadczone za pomocą zintegrowanego systemu informatycznego Powiatu Dzierżoniowskiego
- W celu zmniejszenia kosztów, w tym materiałów biurowych zakupiono laptopy dla radnych oraz wdrożono elektroniczny nabór uczniów.
- W Starostwie Powiatowym jest wdrożona polityka bezpieczeństwa informacji, w tym zakresie prowadzone są sukcesywnie szkolenia (szkolenie odbyło się w dniu 14.11.2013 r., uczestniczyło w nim 108 pracowników). Pracownicy korzystają z komunikatora wewnętrznego Spark. W celu wykluczenia możliwości pobrania niebezpiecznego oprogramowania w Starostwie stosowane są nowoczesne programy antywirusowe.
- W Starostwie Powiatowym są wprowadzone programy wspomagające realizację wielu zadań (programy takie jak: kadrowo-płacowe, finansowo-księgowe, zarządzania środkami trwałymi).
- W celu efektywnego funkcjonowania Urzędu stosowane są takie technologie jak:
 - adresy mailowe (wydziały i konkretni pracownicy)
 - szkolenia e-learningowe,
 - zapytania do oferentów e-PAP, e-urząd, skype,
- W organizacji wykorzystywane są zasoby teleinformatyczne w postaci:
 - innowacyjne e-usługi świadczone za pomocą zintegrowanego systemu informatycznego Powiatu Dzierżoniowskiego
 - przebudowa infrastruktury teleinformatycznej Starostwa Powiatowego w Dzierżoniowie wraz z



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

	rozbudową bazy danych i zapewnieniem bezpieczeństwa informacji oraz udostępnieniem nowych publicznych usług elektronicznych dla obywateli. - Starostwo na bieżąco wdraża innowacje technologiczne wynikające z potrzeb interesariuszy. W 2015 roku została uruchomiona strona internetowa dostosowuje się do nowych technologii, możliwość kompatybilności z urządzeniami mobilnymi, - Powiat uwzględnia społeczno-ekonomiczny i ekologiczny wpływ teleinformatyki, zawarte są umowy np. na: - umowa na dostarczanie materiałów eksploatacyjnych i odbiór materiałów eksploatacyjnych - Umowa z dnia 08.12.2014 r., nr sprawy OR.272.31.2014 - umowa na dostawę sprzętu informatycznego wraz z oprogramowaniem dla Wydziału GK z dnia 01.07.2015 r. - możliwość zamówień np. wypisu z Wydziału GK drogą elektroniczną
--	--

Mocne Strony	Obszary do poprawy
Realizacja projektu innowacyjne e-usługi świadczone za pomocą zintegrowanego systemu informatycznego Powiatu Dzierżoniowskiego w partnerstwie z gminami	

Punktacja

Punktacja podkryterium	60,5
------------------------	------



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

Kryterium 4 - Partnerstwo i zasoby

4.6. Zarządzanie infrastrukturą.

Przykłady:

1. Wzajemne dostosowanie efektywności kosztowej infrastruktury oraz potrzeb i oczekiwań personelu i klientów (np. alokacja powierzchni biurowej, dostępność transportu publicznego).
2. Zapewnienie bezpiecznego, efektywnego i wydajnego wykorzystania infrastruktury biurowej w oparciu o cele strategiczne i operacyjne, z uwzględnieniem potrzeb pracowników, kultury lokalnej oraz ograniczeń fizycznych.
3. Zapewnienie wydajnego, efektywnego kosztowo oraz przyjaznego środowiska utrzymania budynków, biur, wyposażenia i materiałów.
4. Zapewnienie wydajnego, efektywnego kosztowo i przyjaznego środowiska użytkowania środków transportu i zasobów energii oraz ich optymalizacji.
5. Zagwarantowanie odpowiedniej dostępności fizycznej budynków zgodnie z potrzebami i oczekiwaniami pracowników i klientów/obywateli (np. dostępność dla osób niepełnosprawnych, parking lub transport publiczny itd.).
6. Opracowanie zintegrowanej polityki gospodarowania majątkiem rzeczowym, z uwzględnieniem bezpiecznego recyklingu/ utylizacji, np. poprzez zarządzanie bezpośrednie lub podwykonawstwo.
7. Udostępnianie infrastruktury na rzecz lokalnej wspólnoty.

Dowody:

- W wyniku analizy bieżących oczekiwań klientów Starostwo uruchomiło dodatkowe Biuro Obsługi Klienta, które znajduje się w drugim budynku Starostwa przy ul. Świdnickiej 38, jak również zmieniło lokalizację Biura Dyrektora KT, które wcześniej znajdowało się na 3 piętrze (obecnie jest ono usytuowane obok rejestracji pojazdów na 1 piętrze). Zainstalowano klimatyzację w miejscach obsługi klientów w Wydziale KT i Wydziale GK. Dostosowanie do bieżących potrzeb personelu pomieszczeń biurowych GK.
- Zgodnie z Polityką Jakości realizowaną w Starostwie Powiatowym nadrzędnym celem wszystkich działań jest wysoka jakość usług a najważniejszym kryterium działania - zadowolenie klientów. Dlatego też infrastruktura biurowa Starostwa dostosowywana jest do zniwelowania ograniczeń fizycznych. W budynku Starostwa – Rynek 27 została zainstalowana winda oraz agregat prądowłoczy – jako dodatkowe źródło energii (Umowa Nr SO.273/2/2012 z dnia 23.07.2012 r.). Przy budynku Starostwa przy ul. Świdnickiej 38 jest podjazd dla osób niepełnosprawnych natomiast w obu budynkach Starostwa Biuro Obsługi Klienta zlokalizowane są na parterze.
- W celu efektywnego kosztowo oraz przyjaznego środowiska utrzymania budynków na terenie Powiatu dokonano termomodernizację budynków (np. ZDP, Szkoły, Ośrodki Pomocy Społecznej, Dom Dziecka).
- W celu zapewnienia wydajnego, efektywnego kosztowo i przyjaznego środowiska



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

	użytkowania zasobów energii oraz ich optymalizacji została podpisana umowa na udział w grupie zakupowej na dostarczanie energii elektrycznej dla Starostwa i wszystkich jednostek organizacyjnych powiatu. Ponadto w obu budynkach Starostwa do oświetlenia pomieszczeń wykorzystywane są- żarówki energooszczędne. Organizacja udostępnia pomieszczenia biurowe znajdujące się przy ul. Świdnickiej 38 dla organizacji non-profit (np. Amazonki, ZNP, Super Kibic, Sybiracy) – Umowa użyczenia z dnia 01.09.2006 r. – ze Stowarzyszeniem „Super Kibic – Mistrz Wiedzy, Dżentelmen Sportowych Aren” w Dzierżoniowie, Umowa użyczenia z dnia 16.08.2005 r. z Komendą Ochotniczych Hufców Pracy we Wrocławiu.
--	--

Mocne Strony	Obszary do poprawy
Wykonanie termomodernizacji w większości budynków Powiatu, Budowa podjazdów, Instalacja windy, Bezpłatne udostępnienie infrastruktury na rzecz lokalnej społeczności na rzecz lokalnej społeczności	Poprawa dostępności miejsc parkingowych dla interesariuszy,
	Poprawa infrastruktury sanitarnej dla osób niepełnosprawnych i osób z małymi dziećmi

Punktacja

Punktacja podkryterium	64,9
------------------------	------





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

Kryterium 5 - Procesy

5.1. Stałe identyfikowanie, projektowanie, zarządzanie i udoskonalanie procesów z udziałem interesariuszy.

Przykłady:

1. Bieżące identyfikowanie, mapowanie, opisywanie i dokumentowanie procesów kluczowych.
2. Identyfikowanie właścicieli procesów (osób, które kontrolują wszystkie kroki procesu), przydzielanie im odpowiedzialności i uprawnień.
3. Analizowanie i ocena procesów, ryzyk i kluczowych czynników sukcesu, z uwzględnieniem celów organizacji i zmian zachodzących w jej otoczeniu.
4. Zapewnienie, że procesy wspierają cele strategiczne, są planowane i zarządzane, tak aby osiągać założone cele.
5. Włączanie pracowników i innych odpowiednich zewnętrznych interesariuszy w projektowanie i doskonalenie procesów w oparciu o ich zmierzoną wydajność, efektywność i rezultaty (efekty i następstwa).
6. Rozdzielanie zasobów na procesy, stosownie do stopnia ważności ich udziału w realizacji strategicznych celów organizacji.
7. Stałe upraszczanie procesów; proponowanie, jeżeli jest to potrzebne, zmian wymagań prawnych które wpływają na te procesy.
8. Koordynowanie i synchronizacja procesów.
9. Wyznaczanie zorientowanych na interesariuszy celów procesów oraz wdrażanie wskaźników wydajności w celu monitorowania efektywności procesów (np. karty klienta, umowy zadaniowe/porozumienia dotyczące poziomu jakości usług).
10. Monitorowanie i ocena wpływu teleinformatyki oraz e-usług na procesy organizacji (np. w odniesieniu do wydajności, jakości, efektywności).
11. Wprowadzanie innowacji w procesach w oparciu o systematyczne krajowe i międzynarodowe praktyki wzajemnego uczenia się (benchlearning).

Dowody:

1. Zarządzenie Nr 31/2009 Starosty Dzierżoniowskiego z dn. 24.09.2009 r. w sprawie zatwierdzenie edycji „D” Księgi Jakości System Zarządzania Jakością. W edycji zostały zidentyfikowane i opisane kluczowe procesy i procedury systemowe i operacyjne – str. 28-30 księgi, dzięki czemu na bieżąco są one monitorowane i w rezultacie udoskonalane. **pkt 1, 2**
2. Regulamin udzielania zamówień publicznych w Starostwie Powiatowym w Dzierżoniowie wprowadzony Zarządzeniem Nr 17/2014 Starosty Dzierżoniowskiego z dn. 09.05.2014 r., zmieniony Zarządzeniami: Nr 32/2014 z dn. 13.08.2014 r. Pozwala na skuteczne koordynowanie synchronizacji procesów w obszarze realizacji zadań finansowanych ze środków publicznych. **pkt 3,**
3. Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Dzierżoniowie stanowiący Załącznik do uchwały Rady Powiatu Dzierżoniowskiego nr XVI/122/11 z dnia 27 grudnia 2011r. w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Dzierżoniowie, zmieniony uchwałami: Rady Powiatu Dzierżoniowskiego: nr XXIV/181/12 z dnia 25 września 2012 r. w sprawie zmiany Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Dzierżoniowie nr VI/40/15 z dnia 31 marca 2015 r. w sprawie zmiany Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Dzierżoniowie. Pozwala identyfikować, a w rezultacie na bieżąco zmieniać, analizować kluczowe dla organizacji procesy. **pkt 3**
4. Uchwała Budżetowa na rok 2014 Rady Powiatu Dzierżoniowskiego z dnia 23 grudnia 2013r. nr XXXIX/262/ i na jej podstawie wydana Uchwała Nr 188/391/14 Zarządu Powiatu Dzierżoniowskiego z



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

dnia 13 stycznia 2014 r. w sprawie planu finansowego budżetu powiatu na 2014 rok oraz planu finansowego zadań z zakresu administracji rządowej i innych zadań zleconych ustawami. Rozdziela zasoby na procesy stosownie do stopnia ich ważności i określa odpowiedzialność osób realizujących plan finansowy. **pkt 4**

5. **Protokoły z sesji Rady Powiatu.** Pozwala na stałe identyfikowanie i zarządzanie procesami przy udziale interesariuszy. **pkt 9**
6. **Procedura zarządzania ryzykiem w Starostwie Powiatowym w Dzierżoniowie** wprowadzona Zarządzeniem Nr 3/2014 Starosty Dzierżoniowskiego z dnia 21.01.2014 r. Procedura pozwala identyfikować zagrożenia występujące w procesie pracy. W ramach wdrożenia systemu kontroli zarządczej dyrektorzy jednostek organizacyjnych składają na ręce koordynatora kontroli zarządczej informację o stanie kontroli zarządczej i kwestionariusze samooceny kontroli. Pozwala to ocenić działalność jednostek powiatowych. **pkt 3**
7. **Powołanie Zespołu do realizacji programu pod nazwą „Wsparcie jednostek samorządu terytorialnego w działaniach stabilizujących system ochrony zdrowia”** wprowadzony Zarządzeniem Nr 23/2009 Starosty Dzierżoniowskiego z dn. 08.07.2009 r. **pkt 5**
8. **Regulamin wprowadzania materiałów do Biuletynu Informacji Publicznej Starostwa Powiatowego w Dzierżoniowie** wprowadzony Zarządzeniem Nr 6/2007 Starosty Dzierżoniowskiego z dn. 10.05.2007 r. Na bieżąco są opisywane kluczowe procesy (usługi dla klientów). **pkt 1**
9. **Zespół Zadaniowy do koordynowania projektu związanego z wdrożeniem dziedzinnego systemu wspierającego świadczenie elektronicznych usług publicznych przez powiat dzierżoniowski za pomocą e-PUAP** wprowadzony Zarządzeniem Nr 27/2013 Starosty Dzierżoniowskiego z dn. 03.08.2013 r. Zespół





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

	tworzą pracownicy Starostwa oraz przedstawiciele gmin powiatu dzierzoniowskiego. w celu projektowania procesów dot. SIP-u/e-usług z udziałem interesariuszy. pkt 5.
--	--

Mocne Strony	Obszary do poprawy
skuteczne zarządzanie procesami	benchlearning

Punktacja

Punktacja podkryterium	75,5
------------------------	------



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

Kryterium 5 - Procesy

5.2. Opracowywanie i dostarczanie usług i produktów zorientowanych na klientów /obywateli.

Przykłady:

1. Zidentyfikowanie efektów (usług i produktów) kluczowych procesów.
2. Włączanie obywateli/klientów w projektowanie i doskonalenie usług i produktów (np. poprzez ankiety, informację zwrotną, grupy fokusowe, wywiady na temat dopasowania usług, produktów i ich efektywności, biorąc pod uwagę kwestię płci oraz inne aspekty różnorodności).
3. Włączanie obywateli/klientów i interesariuszy w opracowywanie standardów jakości usług i produktów (efektów procesu), które odpowiadają oczekiwaniom obywateli/klientów i mogą być zarządzane przez organizację.
4. Włączanie obywateli/klientów w dostarczanie usług oraz przygotowanie obywateli/klientów oraz urzędników do nowych relacji i zmieniających się ról.
5. Włączanie obywateli/klientów w projektowanie i opracowywanie nowych rodzajów interaktywnych usług, dostarczanie informacji i efektywnych kanałów komunikacji.
6. Zapewnianie dostępu do odpowiedniej i wiarygodnej informacji w celu udzielania pomocy i wsparcia obywatelom/klientom, jak również informowania ich o wdrożonych zmianach.
7. Ułatwianie dostępu do organizacji (np. elastyczne godziny pracy, dokumenty w różnorodnej formie, np. w formie papierowej i elektronicznej, we właściwych językach, plakaty, broszury, tablice informacyjne głosowe i w zapisie Braille'a).
8. Opracowywanie sprawnych systemów i procedur udzielania odpowiedzi i reagowania na skargi.

Dowody:

1. **Ankiety dla klienta Starostwa Powiatowego w Dzierżoniowie** umieszczona na stronie www.pow.dzierzoniow.pl. (pkt 2, 3). Interesariusze poprzez ankiety mają możliwość włączać się w projektowanie i opracowywanie standardów jakości usług.
2. **Program Aktywności Młodzieży w Powiecie Dzierżoniowskim.**(3). Inicjatywa ta stwarza grunt do budowania aktywności młodzieży w procesie tworzenia nowych jakościowo usług w oświacie związanych z kierunkami kształcenia.
3. **Zarządzenie Nr 21/2014 Starosty Dzierżoniowskiego z dn. 22.05.2014 r. w sprawie organizacji i zasad działania Punktu Potwierdzającego Profile Zaufane Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP) w Starostwie Powiatowym w Dzierżoniowie; wysyłanie i odbieranie korespondencji przez e-PUAP. (7).** Zwiększa poziom dostępności do produktów oferowanych za pomocą e-usług.
4. **Biuletyn Informacji Publicznej, infomaty, komputer w Biurze Obsługi Klienta /Rynek 27/, tablice informacyjne, SKYPE w sekretariacie Starosty i w zarządzaniu kryzysowym.** (4 i 5). Zwiększa dostępność interesariuszy do nowych rodzajów interaktywnych usług.
5. **Strona powiatowa www.pow.dzierzoniow.pl opracowana w 3 językach i dla osób niedowidzących.** Zwiększa dostępność interesariuszy do nowych rodzajów interaktywnych usług.
6. **Zarządzenie Nr 31/2009 Starosty Dzierżoniowskiego z dn. 24.09.2009 r. w sprawie zatwierdzenia edycji „D” Księgi Jakości - Załącznik nr 1 – wykaz procesów i procedur: „Procedura operacyjna „Rozpatrywanie skargi – OR-3s – str.**





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

	29 KJ. (8). Określa jasno i przejrzysto procedury udzielania odpowiedzi i reagowania na skargi 7. Analiza skarg i wniosków. (8) Poprzez analizę organizacja zapewnia udoskonalanie usług i produktów dostarczanych interesariuszom, dostarczanie odpowiednich usług publicznych.
--	--

Mocne Strony	Obszary do poprawy
...formatyzacja urzędu	aktywne włączanie interesariuszy w opracowywanie standardów jakości usług
dostęp klienta do usług elektronicznych	

Punktacja

Punktacja podkryterium	58,8
------------------------	------



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

Kryterium 5 – Procesy

5.3. Koordynowanie procesów wewnątrz organizacji oraz z innymi właściwymi organizacjami.

Przykłady:

1. Określanie łańcucha świadczenia usług, do którego organizacja należy oraz jej partnerów w tym łańcuchu.
2. Koordynowanie i łączenie procesów z kluczowymi partnerami w sektorze prywatnym, pozarządowym i publicznym.
3. Opracowanie z partnerami w łańcuchu usług wspólnego systemu w celu ułatwienia wymiany danych.
4. Badanie przebiegu kontaktów obywatela/konsumenta z kolejnymi organizacjami, w celu uzyskania wiedzy pozwalającej lepiej koordynować procesy i przewyższać ograniczenia organizacyjne.
5. Tworzenie zespołów zadaniowych w organizacjach/u usługodawców w celu rozwiązywania problemów.
6. Wdrażanie zachęt (i stwarzanie warunków) dla kierownictwa i pracowników do tworzenia wspólnych procesów wewnątrz organizacji (np. usługi wspólne i rozwijanie wspólnych procesów pomiędzy różnymi jednostkami/komórkami).
7. Tworzenie kultury zarządzania procesami wykraczającymi poza granice komórek organizacyjnych, przełamującej tradycyjne myślenie „silośowe”, koordynowanie procesów w organizacji lub rozwijanie procesów wspólnych.

Dowody:

1. Regulamin I Powiatowego Dnia Organizacji Pozarządowych – „NGO – to jest to!” oraz wprowadzony Zarządzeniem Nr 22/2013 Starosty Dzierżoniowskiego z dn. 01.07.2013 r., Regulamin Konkursu – „NGO – to jest to!” wprowadzony Zarządzeniem Nr 33/2013 z dn. 01.10.2013 r.
2. Ścieżki edukacyjno-przyrodnicze i rowerowe – Strategia rozwoju Powiatu Dzierżoniowskiego na lata 2014-2020, Program rozwoju transportu ziemi dzierżoniowskiej..
3. Program Aktywności Młodzieży w Powiecie Dzierżoniowskim.
4. Zespół do realizacji programu pod nazwą „Wsparcie jednostek samorządu terytorialnego w działaniach stabilizujących system ochrony zdrowia” wprowadzony Zarządzeniem Nr 23/2009 Starosty Dzierżoniowskiego z dn. 08.07.2009 r.

Mocne Strony	Obszary do poprawy
szybka reakcja na potrzeby interesariuszy	wdrażanie zachęt przez najwyższe kierownictwo

Punktacja

Punktacja podkryterium	60,8
------------------------	------

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

Kryterium 6 - Wyniki w relacjach z obywatelami / klientami

6.1 Pomiary postrzegania	
Przykłady:	Dowody:
Wyniki pomiaru postrzegania odnośnie: - całościowego wizerunku organizacji i reputacji publicznej (np. przyjazne nastawienie, równe traktowanie, otwartość, klarowność dostarczanej informacji, gotowość pracowników do słuchania, odbiór, elastyczność i zdolność do formułowania indywidualnych rozwiązań, itp.) - zaangażowania i uczestnictwa obywatela/klienta w proces pracy i proces decyzyjny organizacji - dostępności (np. dostępność transportu publicznego, udogodnienia dla niepełnosprawnych, godziny urzędowania, czas oczekiwania, usługi według zasady „jednego okienka”, koszt usług itp.) - przejrzystości (np. w zakresie funkcjonowania organizacji, objaśniania stosowanego ustawodawstwa i procesów decyzyjnych) - produktów i usług (np. ich jakość, rzetelność, zgodność ze standardami jakościowymi, czas procesu/obsługi, jakość porady udzielonej obywatelowi/klientowi, podejście ekologiczne) - róznicowania usług świadczonych przez organizację, związanego z różnymi potrzebami klientów (np. płeć, wiek itp.) - dostępnej informacji: ilości, jakości, rzetelności, przejrzystości, czytelności, odpowiedniości dla danej grupy docelowej itp. - stopnia, w jakim odbierane informacje są dla obywatela/klienta zrozumiałe - częstotliwości przeprowadzania badania opinii obywateli/klientów nt. organizacji - poziomu zaufania publicznego względem organizacji i jej produktów/usług.	Badanie poziomu satysfakcji klientów odbywa się na podstawie anonimowych ankiet mających na celu uzyskanie opinii interesariuszy na temat jakości usług świadczonych przez urząd. Ankiety papierowe dostępne są przez cały rok w Biurze Obsługi Klienta. Na stronie internetowej Urzędu dostępna jest ankieta elektroniczna. Szczegółową ocenę otrzymanych ankiet przeprowadza się raz w roku, w terminie do 15 września każdego roku. Wyniki badań ankietowych dają wiedzę na temat oczekiwań i wymagań interesariuszy odnośnie poziomu świadczonych usług i umożliwiają wykrywanie niedociągnięć w działalności Urzędu. W 2013 r. ankietę wypełniło 31 osób i w 2014 r. też 31 osób. 27 osób w 2013 i 25 w 2014 roku dobrze oceniło kompetencje pracowników urzędu. Wyniki badań wskazują, że najważniejsze dla interesariuszy jest jakość usług świadczonych przez urząd. W 2013 r. i 2014 r. były to 24 osoby na 31 ankietowanych stanowi 77,42 % ogółu. Wysoka liczba osób odwiedzających stronę internetową świadczy o dostępności jak również zainteresowaniu się interesariuszy co do usług świadczonych przez urząd, dostępności do tych usług, ich przejrzystości i rzetelności. Zainstalowano 2 infomaty (po 1 przy każdym budynku), które są w użytku 24 h/dobę. Dostęp do nich dostosowanych jest również dla osób niepełnosprawnych. W Biurze Obsługi Klienta ustawiony jest komputer z dostępem do internetu do korzystania przez interesariuszy. Dodatkowo, oprócz wypełniania ankiet, stałym źródłem informacji o stopniu zadowolenia interesariuszy są składane przez nich skargi i wnioski, wnoszenie odwołań oraz uwagi i spostrzeżenia.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12*

Mocne Strony	Obszary do poprawy
	Przy badaniu satysfakcji (pomiar czasu załatwiania sprawy, czas oczekiwania na obsługę, dostępność informacji: ilości czytelności, rzetelności) oprócz ankiet wykorzystać inne komplementarne narzędzia.

Punktacja

Punktacja podkryterium	17,67
-------------------------------	--------------



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

Kryterium 6 - Wyniki w relacjach z obywatelami / klientami

6.2. Pomiary efektywności	
Przykłady: Wyniki dotyczące:	Dowody:
Zaangażowania: 1. Poziom zaangażowania interesariuszy w projektowanie i dostarczanie produktów i usług i/lub procesy decyzyjne. 2. Liczba sugestii otrzymanych i wdrożonych 3. Zakres wykorzystania nowych i innowacyjnych sposobów postępowania z obywatelami/klientami. 4. Wskaźniki dostosowania organizacji do aspektów różnicowania obywateli/klientów pod względem płci oraz kulturowego i społecznego. 5. Skala regularnych przeglądów dokonywanych wspólnie z interesariuszami, celem monitorowania zmieniających się potrzeb i poziomu satysfakcji interesariuszy. Dostępności organizacji: 1. Godziny urzędowania. 2. Czas oczekiwania, załatwiania sprawy, dostarczania usług 4. Koszt usług. 5. Dostępność informacji dotyczących zakresów kompetencji pracowników/kierownictwa w zakresie różnych usług. Przejrzystości procesu dostarczania usług i produktów: 1. Liczba kanałów informacyjnych i ich efektywność. 2. Dostępność i dokładność informacji. 3. Jawność informacji na temat celów i wyników organizacji. 4. Liczba interwencji Rzecznika Praw	1) Konsultacje społeczne, na których formułowano misję powiatu oraz jego wizję odbywały się w obecności przedstawicieli powiatu, jego gmin, organizacji społecznych działających na jego terenie, odbywały się w dniach: 26.06.2013 r. – 47 interesariuszy, 24.07.2013 r. – 9 interesariuszy, 07.08.2013 r. – 14 interesariuszy, 2) 2013 – 2 (podjazd dla niepełnosprawnych, budowa BOK), 2014 – 1 (winda) 2015 – 1 (strona internetowa dostosowana dla niedowidzących) 3) profile zaufane: w 2014 -50, w 2015 – 69 4) Badanie poziomu satysfakcji klientów odbywa się na podstawie anonimowych ankiet. Szczegółową ocenę otrzymanych ankiet przeprowadza się raz w roku, w terminie do 15 września każdego roku. 5) aby ułatwić dostępność do usług świadczonych przez urząd przedłużono godziny urzędowania wydziału GK. Wcześniejszą godz. 13-ą zmieniono na 15.30 6) Jak wynika z przeprowadzonych ankiet w 2014 r. 87,09 % ankietowanych załatwiło sprawę tego samego dnia 7) W Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu znajduje się: • informacja o zadaniach, jakie mają w swoim zakresie wydziały, biura czy samodzielne stanowiska,



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

Obywatelskich.

5. Skala wysiłków na rzecz poprawy dostępności, dokładności i przejrzystości informacji.

Wskaźników jakości produktów i świadczenia usług:

1. Liczba i czas rozpatrywania skarg.
2. Liczba zwróconych dokumentów z błędami i/lub spraw wymagających powtórnego załatwienia czy postępowania odszkodowawczego.
3. Przestrzeganie ogłoszonych standardów świadczenia usług (np. wymogów prawnych).

- regulamin organizacyjny urzędu.

8)

portal doba.pl, Tygodnik Dzierżoniowski, Telewizja Sudecka - zlecenia

9)

strona internetowa

zamontowanie 2 infomatów, skype, eUrząd, ePUAP

10)

2013 – 10 skarg

2014 – 11 skarg

Wszystkie skargi zostały rozpatrzone w trybie bezzwłocznym, nieprzekraczającym 30 dni

11)

informacja o decyzjach

2013 – 24.881 wydanych decyzji, 9 decyzji odrzuconych

2014 – 35.661 wydanych decyzji, 10 decyzji odrzuconych

odrzuconych

Mocne Strony	Obszary do poprawy
	W ankietach brak pomiarów wewnętrznych wskaźników zarządzania (czas obsługi, czas oczekiwania)

Punktacja

Punktacja podkryterium	22,83
------------------------	-------





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

Kryterium 7 - Wyniki w relacjach z pracownikami

7.1. Pomiary postrzegania

Przykłady:

I Wyniki dotyczące ogólnego postrzegania pracowników w odniesieniu do:

1. Wizerunku i całokształtu osiągnięć organizacji (na rzecz społeczeństwa, obywateli/klientów, innych interesariuszy)
2. Zaangażowania pracowników w działalność organizacji, proces decyzyjny, świadomości misji, wizji i wartości.
3. Zaangażowania pracowników w działania doskonalące.
4. Świadomości pracowników w zakresie możliwego konfliktu interesu i znaczenia norm etycznych.
5. Mechanizmu konsultacji społecznych i dialogu.
6. Odpowiedzialności społecznej organizacji.

II Wyniki dotyczące postrzegania zarządzania i systemów zarządzania:

1. Zdolność kierownictwa wysokiego i średniego szczebla do kierowania organizacją (np. stawiania celów, alokacji zasobów, oceny wyników organizacji, strategii zarządzania zasobami ludzkimi itp.) i informowania o tym.
2. Projektowanie i zarządzanie procesami organizacji.
3. Podział zadań i system oceny pracowników.
4. Stopień i sposób, w jaki starania indywidualne oraz zespołowe są uznawane/nagradzane.

Podejście organizacji do zmian i innowacji.

III Wyniki dotyczące postrzegania warunków pracy:

1. Atmosfera w miejscu pracy (np. postępowanie w sytuacji konfliktu, skarg lub problemów personelu czy mobbingu) i kultura organizacji (np. promocja przekrojowych więzi pomiędzy komórkami organizacyjnymi itp.).
2. Podejście do spraw socjalnych (np. elastyczny czas pracy, równowaga między pracą a życiem osobistym).
3. Zapewnienie równych szans, sprawiedliwego traktowania i stosownego zachowania w organizacji.
4. Warunki i środowisko pracy.

IV Wyniki dotyczące postrzegania kariery i rozwoju umiejętności:

1. Systematyczny rozwój kariery i kompetencji.
2. Zachęta i upodmiotowienie.

Dowody:

6. **Ankieta wewnętrzna dla pracowników Starostwa.** Pozwalała na ocenę postrzegania przez pracowników organizacji w zakresie wybranych obszarów jej działalności. Dała możliwość identyfikacji wybranych do ankiety obszarów działania, a przez to wykrycia mocnych i słabych stron organizacji. **pkt I**
7. **Analiza z dn. 29.08.2013 r. badania satysfakcji klienta wewnętrznego w Starostwie Powiatowym w Dzierżoniowie w roku 2013.** Analiza pytania nr 13 ankiety (przykład III i IV). Analiza pytania nr 4 (pkt II, ppkt 3), analiza pytania nr 6 (pkt II, ppkt 1), analiza pyt. nr 11 (pkt IV)
8. **CAF – spotkania Zespołu ds. Samooceny.** Powoduje rozpoznawanie obszarów funkcjonowania urzędu do poprawy, np. mierniki oceny, mierniki postrzegania. **pkt I-IV**



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

3. Dostęp do szkoleń realizowanych w związku ze strategicznymi celami organizacji i ich jakość.	
---	--

Mocne Strony	Obszary do poprawy
Są mierzone wyniki dotyczące ogólnego zadowolenia pracowników z stabilności zatrudnienia, warunków pracy, podziału zadań, wynagrodzenia, relacji ze współpracownikami, podnoszenia kwalifikacji zawodowych, systemu motywacji.	współpraca między komórkami organizacyjnymi

Punktacja

Punktacja podkryterium	22,7
------------------------	------



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

Kryterium 7 - Wyniki w relacjach z pracownikami

7.2. Pomiary efektywności.

Przykłady:

Wyniki:

1. Wskaźniki zachowań pracowników (np. poziom absencji nieusprawiedliwionej lub chorobowej, skala rotacji kadr, liczba skarg, liczba dni strajkowania).
2. Wskaźniki motywacji i zaangażowania (wskaźniki udziału pracowników w badaniach ankietowych, liczba propozycji innowacji, uczestnictwo w wewnętrznych grupach dyskusyjnych).
3. Wskaźniki (osobistej) wydajności pracy (np. wyniki oceny pracowników).
4. Poziom zaangażowania w działania doskonalące.
5. Poziom wykorzystania technologii informacyjno - komunikacyjnych.
6. Wskaźniki rozwoju umiejętności (np. wskaźniki uczestnictwa i osiągnięć w działaniach szkoleniowych, efektywność wykorzystania środków na szkolenia).
7. Wskaźniki umiejętności pracowników do postępowania z obywatelami/klientami i reagowania na ich potrzeby (np. liczba godzin szkoleniowych przypadających na jednego pracownika poświęconych zarządzaniu relacjami z obywatelem/klientem, liczba skarg obywateli/klientów na zachowanie pracowników, pomiar postaw pracowników w stosunku do obywateli/klientów itp.).
8. Częstotliwość doceniania zarówno pojedynczych pracowników, jak i zespołów pracowniczych.
9. Liczba odnotowanych dylematów etycznych (np. możliwe konflikty interesów).
10. Częstotliwość dobrowolnego uczestnictwa w działaniach związanych z odpowiedzialnością społeczną, promowanych przez organizację.

Dowody:

1. **Zestawienie absencji chorobowej** z ostatnich 3 lat. Analiza z lat 2012-2014 pokazała, że przy mniej więcej stałym średnim zatrudnieniu wykazało tendencję wzrostową. pkt 1
2. Analiza z przyznanych nagród. Badanie wykazało tendencję malejącą (pkt 8) (3) Nagrody przyznaje kierownik urzędu za szczególne osiągnięcia w pracy zawodowej. Stanowią one motywację dla pracownika - § 16 Regulaminu wynagradzania pracowników samorządowych Starostwa Powiatowego w Dzierżoniowie
3. **Wydajność (3) pracy pracowników KT w 2014.** Badania za okres styczeń-czerwiec 2014 (wydruk ilości załatwionych spraw - wpisy do ewidencji, decyzja o rejestracji, korekta/zmiana danych z Centralnej Ewidencji Pojazdów i Kierowców) wykazały szczególne zaangażowanie trzech pracowników Wydziału Komunikacji i Transportu, co zostało docenione i uwzględnione przez najwyższe kierownictwo poprzez podwyższenie wynagrodzenia miesięcznego (wnioski Dyrektora o podwyżkę i angaże).
4. **Liczba pracowników biorących udział w szkoleniach.** Analiza z lat 2012-2014 wykazała, że rośnie ilość środków finansowych przeznaczanych na 1 pracownika w obszarze kształcenia. Ponadto z analizy badania satysfakcji klienta wewnętrznego z roku 2013 wynika, że połowa pracowników jest zadowolona z warunków, jakie Starostwo stwarza w zakresie podnoszenia kwalifikacji (pyt. nr 11 ankiety).
5. **Wnioski na studia podyplomowe (6.2.2 Kwalifikacje, świadomość, szkolenie - str. 16 Księgi jakości).** W księdze jakości określono limit wniosków o dofinansowanie studiów podyplomowych, które mogą składać pracownicy



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

	w każdym roku kalendarzowym (2). Ale w sytuacji, gdy środki finansowe pozwalają na sfinansowanie większej liczby wniosków, to najwyższe kierownictwo podejmuje pozytywną decyzję – analiza z lat 2012-2014 wykazała tendencję wzrostową. 6. Poziom wykorzystania elektronicznego systemu obiegu dokumentów EI-Dok. (5) Systematycznie wzrasta stopień wykorzystania systemu, o czym świadczy konieczność zwiększenia ilości licencji z 40 do 80 w 2009 r. Pracownicy dostrzegają również wartości dodane funkcjonowania systemu w postaci bazy wiedzy o dokumentach przychodzących i wytwarzanych w urzędzie. 7. Ilość obecności na Sparku (5). Ilość pracowników obecnych na Sparku na przestrzeni 2006-2015 systematycznie rosła i obecnie wynosi ok. 85% załogi korzysta systematycznie z komunikatora.
--	---

Mocne Strony	Obszary do poprawy
wysoki poziom wykorzystania technologii informatycznej	szkolenie pracowników z obsługi klienta,
	komunikacja wewnętrzna
	praca w zespole

Punktacja

Punktacja podkryterium	14,7
------------------------	------





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

Kryterium 8 - Wyniki odpowiedzialności społecznej

8.1. Pomiary postrzegania.

Przykłady:

- Świadomość społeczeństwa nt. wpływu organizacji na jakość życia obywateli/ klientów (np. edukacja zdrowotna, wsparcie aktywności sportowej i kulturalnej, udział w akcjach humanitarnych, określone działania na rzecz osób niepełnosprawnych, otwarte akcje kulturalne itp.).
- Reputacja organizacji (np. jako pracodawcy/ ofiarodawcy na rzecz lokalnej społeczności).
- Postrzeżenie oddziaływania gospodarczego na społeczność lokalną/regionalną (np. ułatwianie powstawania małych firm, budowa dróg publicznych lub transportu publicznego).
- Postrzeżenie podejścia organizacji do problemów środowiska naturalnego (np. zarządzania energią, ograniczenia zużycia energii elektrycznej i wody, ochrony przed hałasem i skażeniem powietrza, zachęcania do korzystania z transportu publicznego, zarządzania potencjalnie toksycznymi odpadami).
- Postrzeżenie wpływu społecznego organizacji w zakresie zasad zrównoważonego rozwoju, na poziomie lokalnym (zakup produktów odnawialnych, produkcja energii odnawialnej itp.).
- Postrzeżenie wpływu społecznego organizacji w zakresie jakości partycypacji obywatelskiej, na poziomie lokalnym/regionalnym (np. otwarte konferencja, konsultacje i procesy decyzyjne w odniesieniu do możliwego wpływu organizacji na bezpieczeństwo i mobilność, itp.).
- Pogląd społeczeństwa na temat otwartości i przejrzystości organizacji, przestrzegania norm etycznych przez organizację (szacunek dla zasad/wartości służby publicznej, takich jak równość, kontynuacja itp.).
- Postrzeżenie zaangażowania w życie społeczności lokalnych poprzez finansowe lub inne wsparcie - organizację wydarzeń kulturalnych lub socjalnych itp.
- Postrzeżenie instytucji w mediach w związku z jej

Dowody:

- Starostwo Powiatowe w Dzierżoniowie realizuje na rzecz społeczności lokalnej szereg działań, projektów edukacyjnych, zdrowotnych, sportowych, kulturalnych wpływających pośrednio na ich jakość życia. Realizowane projekty to min.:
 - Ratuj życie – żyj bezpiecznie (dane za rok 2014):
 - * Powiatowy Dzień Dawcy – 200 nowo zarejestrowanych osób,
 - * Honorowe dawstwo krwi – pozyskano 22 litry krwi,
 - * Dzień bezpieczeństwa – rozdano 500 Kart ICE, ok. 1000 osób,
 - Olimpiada dla dzieci niepełnosprawnych – 7 ośrodków, 100 osób,
 - Folklor – Biesiadowanie w kapuście – ok. ,
 - Rajd Pieczonego Ziemniaka – 400 osób na podstawie wydanych butonów i porcji żywnościowych,
 - Powiatowy Dzień Organizacji Pozarządowych NGO to jest to – 50 organizacji pozarządowych ponad 2 tys. Odbiorców.
- W roku 2014 w plebiscycie „Gazety Wrocławskiej na najlepszego starostę” Starosta Dzierżoniowski – Janusz Guzdek uzyskał tytuł Starosty Roku – „TD” nr 13, wyd. z dn. 1-7 kwietnia 2014 r. (el-dok – 0522) 2014.N.457. Ponadto Starostwo w ostatnich latach dokonało następujących osiągnięć:
 - * Certyfikat Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2001 (rok 2014),
 - * Powiat wśród najtańszych powiatów



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

odpowiedzialnością społeczną.

w Polsce – wg rankingu opublikowanego w tygodniku „Wspólnota” w maju 2015 r.

* Powiat zajął I miejsce w Plebiscycie „Euro-Powiat” organizowanym przez Fundację Gospodarczą i został uznany za najlepszy wśród powiatów w całym województwie, otrzymał certyfikat potwierdzający, że spełnia on wymogi najlepszych powiatów w Unii Europejskiej i prawo do używania tytułu „Euro-Powiat” do końca 2017 roku. (Tygodnik Dzierżoniowski – „TD” nr 39 wyd. z dn. 30 września – 6 października 2014 r. (El-dok – 0522) 2014.IX.534.

- Do 2014 roku zmodernizowano 80 km dróg powiatowych w stosunku do dróg z 2006 roku - 2011 - 6,5 mln, 2012 – 5 mln, 2013 - 10,7 mln, 2014 – 6,3 mln – 15 km.

W 2014 roku została ukończona jedna z najważniejszych inwestycji drogowych Powiatu – droga Dzierżoniów – Łagiewniki.

- Artykuł w „Tygodniku Dzierżoniowskim” nt. konferencji „Sposoby poszanowania energii organizowanej przez Starostę Dzierżoniowskiego we współpracy z dyrektorem Zespołu Szkół w Bielawie pt. **Przyszłość to budownictwo ero energetyczne**” – „TD” nr 16, wyd. z dn. 21 – 27 kwietnia 2015 r. (eldok – 0522 – Monitoring środków publicznego przekazu – 2015.IV.635)

Artykuł w „Tygodniku Dzierżoniowskim” nt. zapowiedzi rozpoczęcia termomodernizacji Specjalnego Ośrodka Szkolno-Wychowawczego w Piławie Górnej” – Pt. „**Termomodernizacja SOSW**” – „TD” nr 25, wyd. z dn. 23 – 29 czerwca 2015 r. (eldok – 0522 – Monitoring środków publicznego przekazu - 2015.VI.667)

Artykuł w „Dzierżoniowskim Tygodniku Powiatowym” nt. zakończenia II etapu





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

	termomodernizacji budynków powiatowych Pt. „Wyższe standardy w powiecie” – „DTP” nr 27, wyd. z dn. 12 – 18 lipca 2013 r. (el-dok - 0522 – Monitoring środków publicznego przekazu - 2013.VII.354) Powiat stworzył innowacyjną bazę dydaktyczną z której będzie mogła korzystać młodzież oraz osoby dorosłe w formie kursów kwalifikacyjnych i innych form doskonalenia zawodowego. Jedną z takich form jest stworzenie „Inkubatora technologicznego efektywności energetycznej w budownictwie”. Znajdują się w nim stanowiska do praktycznej nauki zawodu dla nowego profilu nauczania tj. w zakresie urządzeń i systemów energetyki odnawialnej. Z nauki na tym kierunku w roku szkolnym 2015/2016 kształcą się 17 uczniów w tym kierunku. Jest to jedyny tak innowacyjny kierunek w regionie. • Prowadzone w latach ubiegłych przez Starostwo programy: „Słoneczny Kolektorek”, „Bioenergia”, „Mała emisja” spowodowały wzrost świadomości lokalnej społeczności w odniesieniu do korzyści ze stosowania odnawialnych źródeł energii co powoduje, że urządzenia są nadal instalowane w nowo powstających budynkach. • Debata nt. bezpieczeństwa młodzieży w powiecie dzieżoniewskim, która odbyła się dnia 03.06.2013 r., Zastosowano ankiety - wyniki ankiet dotyczące bezpieczeństwa młodzieży w powiecie dzieżoniewskim z dnia 11.06.2013r., w badaniu udział wzięło 660 uczniów, Sporządzono raport z debaty osób reprezentujących instytucje zapewniające bezpieczeństwo z młodzieżą szkół gimnazjalnych i ponadgimnazjalnych,
--	---



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

	uczestnicy debaty – 96 osób, w wyniku czego powstał Aktywności Młodzieży w Powiecie Dzierżoniowskim. - Artykuł w „Tygodniku Dzierżoniowskim” nt. przebudowy drogi Pieszyce – Bielawa o możliwości wydłużenia terminu zamknięcia drogi dla ruchu Pt. „Pracują jednocześnie dwie firmy” – „TD” nr 32, wyd. z dn. 11 – 17 sierpnia 2015 r. (eldok - 0522 – Monitoring środków publicznego przekazu - 2015.VIII.688) Artykuł na portalu Doba.pl Pt. Stracili dorobek życia – pomórzmy pogorzelcom” – Doba.pl, 28.07.2015 „Teraz jest dobry czas na dokonanie zmian” – artykuł na stronie internetowej Starostwa informujący o wynikach niezależnego raportu opracowanego na zlecenie Zarządu Powiatu, dotyczącego sieci szkół ponadgimnazjalnych, będącego punktem wyjścia do dyskusji nt. przyszłości edukacji w powiecie – 30 kwietnia 2015 r. Odpowiedź na pytanie „Dzierżoniowskiego Tygodnika Powiatowego” dotyczące wydatków na remonty dróg w latach 2011 – 2014 z podziałem na poszczególne gminy – RP.0520.3.2015. a) Powiatowy Dzień Organizacji Pozarządowych – cykliczna impreza od 2013 roku, liczba uczestniczących organizacji: 2013 - 47, 2014 - 47, 2015 - 50, dowód – email dotyczący wyrażenia opinii nt. przedsięwzięcia - notatka na okoliczność uzyskanych opinii od uczestników przedsięwzięcia, b) wspieranie realizacji zadań publicznych powiatu dzierżoniowskiego przez organizacje pozarządowe oraz inne podmioty prowadzące działalność pożytku publicznego w zakresie kultury – ilość wspieranych zadań w konkursach w latach
--	--





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

	2013 – 19 zadań, 2014 - 22 zadania, 2015 – 21 zadań, c) wysokość środków finansowych przekazanych w/w podmiotom w latach 2013 - 24 tys. zł, 2014 - 24 tys. zł, 2015 – 34.550 zł, - Wigilia dla Kombatantów – cykliczna impreza od 2008 roku, - Powiatowy Dzień Kombatanta – cykliczna impreza od 2008 roku, - „Na dobry początek – Kolorowa zima” – 15-16.01.2015 r. – cykliczna impreza 2014-2015, - NGO – to jest to! – konkurs w trzech kategoriach – cykliczny konkurs od 2013 roku, - Rajd Pieczonego Ziemniaka – cykliczna impreza od 17 lat. • Zapytanie drogą mailową z dnia 02.01.2015 r., 21.01.2015 r. 23.01.2015 r. przez tygodnik.info.pl w sprawie wydatków na remonty, modernizację i budowę dróg w powiecie dzierzoniowskim– odpowiedź RP.0520.3.2015 z dnia 07.01.2015 r., 09.01.2015 r., 26.01.2015 r. i 27.01.2015 r.
--	---

Mocne Strony	Obszary do poprawy
Działania organizacji są mierzalne poprzez mierniki ogólnej oceny organizacji, opinii o jej otwartości, przejrzystości i postrzegania norm etycznych przez organizację.	Gromadzenie materiałów pochodzących z mediów do celów poprawy rozwiązań organizacyjnych.

Punktacja

Punktacja podkryterium	25,3
------------------------	------



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

Kryterium 8 - Wyniki odpowiedzialności społecznej

8.2. Pomiary efektywności.

Przykłady:

Wskaźniki w zakresie odpowiedzialności społecznej:

1. Działania organizacji na rzecz ochrony i zachowania zasobów (np. stopień zgodności z normami ochrony środowiska, wykorzystanie surowców wtórnych, stosowanie przyjaznych środowisku środków transportu, zmniejszanie uciążliwości, szkodliwości hałasu, zmniejszanie zużycia wody, prądu, gazu).
2. Jakość relacji z odpowiednimi władzami, grupami i przedstawicielami społeczności.
3. Liczba i znaczenie pozytywnych i negatywnych przekazów w mediach (liczba artykułów, treść).
4. Wsparcie na rzecz obywateli zagrożonych wykluczeniem społecznym (np. oszacowanie kosztów udzielenia pomocy, liczba beneficjentów).
5. Wsparcie jako pracodawcy na rzecz polityki różnorodności, integracji i akceptacji dla mniejszości etnicznych, osób zagrożonych wykluczeniem społecznym (np. organizowanie specjalnych programów/projektów celem zatrudnienia przedstawicieli mniejszości etnicznych).
6. Wsparcie międzynarodowych przedsięwzięć na rzecz rozwoju i udział pracowników w akcjach dobroczynnych.
7. Wsparcie obywatelskiego zaangażowania obywateli/klientów, innych interesariuszy i pracowników.
8. Efektywna wymiana wiedzy i informacji z innymi podmiotami (liczba zorganizowanych otwartych konferencji, liczba przypadków udziału w krajowych i międzynarodowych konferencjach/seminariach).
9. Programy profilaktyczne ochrony obywateli/klientów i pracowników przed ryzykiem zdrowotnym i wypadkami (liczba i rodzaj programów, pomoc w walce z nałogiem palenia, edukacja zdrowego żywienia, liczba beneficjentów i relacja do kosztów/jakości tych programów).

Dowody:

- W obu budynkach Starostwa Powiatowego w Dzierżoniowie dokonano wymiany żarówek na energooszczędne - udział w grupie zakupowej w zakupie energii – mniejsze zużycie prądu,
- Powiat Dzierżoniowski co roku realizuje inwestycje, które przynoszą oszczędności związane z ogrzewaniem budynków. W latach 2009-2013 we wszystkich placówkach objętych termomodernizacją wymieniono okna i drzwi oraz instalacje, ocieplono dachy i stropy, w niektórych obiektach ściany i zmodernizowano kotłownie – Dzierżoniowski Tygodnik Powiatowy, nr 27(115)2013 – 12-18.07.2013 r.
Wybranie Starosty – na Starostę Roku w prestiżowym plebiscycie „Gazety Wrocławskiej” na najlepszego szefa powiatu w województwie. W głosowaniu czytelników otrzymał blisko 50 tys. głosów – inf. na stronie internetowej powiatu - 27.03.2014 r.
Odznaka dla Starosty za wybitne zasługi dla Związków Kombatanów RP i Byłych Więźniów Politycznych – przez Powiatową Radę Kombatanów i Osób Represjonowanych w dniu 02.07.2015 r. – protokół ze spotkania (SO.522.1.2015)
Błękitny Krzyż zasługi wręczony przez Stowarzyszenie Dzieci Wojny w Polsce Oddziału II Dolnośląskiego w Dzierżoniowie, w dniu 28.11.2013 r. – info. strona internetowa, (SO.522.1.2013).
- W 2014 roku łącznie realizowane były 4 programy zdrowotne:



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

10. Wynik pomiaru odpowiedzialności społecznej (np. dodatkowy rating czynników pozafinansowych/społecznych).

„Profilaktyka choroby nowotworowej gruczołu krokowego – wczesne wykrywanie” – 25 000,00 zł.

Program profilaktyczny realizowany w okresie od 10.04.2014r. do 21.11.2014r. objął diagnostyką zgodnie z wcześniejszym założeniem 200 mężczyzn z terenu powiatu Dzierżoniowskiego.

Ocena efektywności programu:

Do udziału w Programie zgłosiło się **200** mężczyzn. We wskazanym wyżej okresie w ramach Programu wykonano **200 badań PSA**, a w ramach **200 konsultacji specjalistycznych** przeprowadzono **200 badań USG** oraz **157 badań per rectum**.

W przebadanej grupie:

- prawidłowe wynik badań PSA i USG stwierdzono u 30 osób
- nieprawidłowy wynik PSA i/lub USG stwierdzono u 170 mężczyzn
- wdrożono leczenie z powodu łagodnego przerostu gruczołu krokowego u 151 pacjentów
- zlecono wykonanie kontrolnego badania PSA i/lub USG – 14 osobom
- podejrzewano nowotwór prostaty u 3 mężczyzn, 1 z nich został skierowany do dalszej diagnostyki, 2 odmówiło wykonania biopsji
- u 1 mężczyzny stwierdzono nowotwór gruczołu krokowego.

Program przyniósł pożądane rezultaty. Aż u **170 pacjentów** wykryto patologie wymagające dalszego leczenia, co wskazuje na konieczność



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

	kontynuacji Programu w kolejnych latach. Ponadto ilość mężczyzn, która była zainteresowana wzięciem udziału w Programie znacznie przekroczyła limit wyznaczony przez środki przeznaczone na jego realizację. <u>„Program profilaktyki gruźlicy i nowotworów płuc”</u> Kwota przeznaczona na realizację programu: 20 000,00 zł. Realizator objął programem 289 osób. W ramach Programu wykonano: - zdjęcia RTG klatki piersiowej z opisem - 289 osobom - dodatkowe konsultacje z pulmonologiem – 31 osób Udział w programie „Profilaktyka Gruźlicy i Nowotworów Płuc” pozwolił wykryć zmiany z dużym prawdopodobieństwem nowotworu płuc u 11 osób, co pozwoliło na szybką diagnostykę i wprowadzenie leczenia, a tym samym mogło się przełożyć na wydłużenie życia chorych. <u>„Program profilaktyki przedporodowej w ramach szkoły rodzenia”</u> Kwota przeznaczona na realizację programu: 10 000,00 zł. Realizator objął programem 48 kobiet, spośród których 35 zadeklarowało udział w zajęciach z osobą towarzyszącą a 13 bez osoby towarzyszącej. Zajęcia odbywały się w 8 grupach liczących od 4 do 8 kobiet ciężarnych i osób im towarzyszących. W wyniku przeprowadzonej ankiety 25 uczestniczek uważa, że uczestnictwo w
--	--





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

	Szkole Rodzenia pozwoliło im w pełni przygotować się do nowej roli związanej z pojawieniem się dziecka. 11 uczestniczek określiło przygotowanie do nowej roli w stopniu wystarczającym a tylko jedna osoba jako w stopniu niewystarczającym. Wszystkie uczestniczki poleciłyby udział innym osobom w Szkole Rodzenia. <i>„Profilaktyka Chorób Nowotworowych we wczesnych Fazach rozwoju z uwzględnieniem Nowotworów Żołądka i Przełyku”</i> Kwota przeznaczona na realizację programu zgodnie ze złożoną ofertą: 14 950,00 zł W ramach Programu wykonano 115 gastroscopii u 115 pacjentów. W 32 przypadkach nie stwierdzono zmian. U pozostałych 83 Pacjentów wykryto różnego rodzaju nieprawidłowości. Po konsultacji specjalistycznej 81 pacjentów skierowano do leczenia zachowawczego a 2 pacjentów do dalszej diagnostyki. Określenie efektywności programu: - wielkość populacji objętej badaniami wstępnymi – ankieta – 120 osób - liczba osób zapisanych na badanie gastroscopii – 116 - liczba osób, u których wykonano gastroscopii 115 - liczba osób obciążonych rodzinnie nowotworami żołądka i przełyku – 37 - liczba osób z podejrzeniem guza – 2 - liczba osób, u których stwierdzono nieprawidłowości i – 83 - liczba osób z wykrytymi zmianami i skierowaniami do leczenia zachowawczego niespecjalistycznego – 81 - liczba osób skierowanych do dalszej diagnostyki specjalistycznej – 2 - liczba osób od których przeprowadzono test
--	--



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

	urazowy – 23 - liczba osób , u których wynik testu urazowy był dodatni - 21 Po zakończeniu programu każdy z uczestników otrzymał do wypełnienia ankietę ewaluacyjną. Wobec powyżej przedstawionych analiz stwierdzić należy, iż Program przyniósł pożądane rezultaty. Aż u 83 pacjentów wykryto patologie wymagające dalszego leczenia. Zdecydowana większość pacjentów oceniła udział w programie na bardzo dobrym i dobrym poziomie.
--	---

Mocne Strony	Obszary do poprawy
Relacje z odpowiednimi władzami, grupami i przedstawicielami społeczeństwa – prowadzi się cykliczne spotkania w ramach konwentu starostów z przedstawicielami JST; jest prowadzona aktywna polityka informacyjna powiatu o swojej działalności skierowana do ogółu społeczeństwa.	Ustalenie wskaźników w zakresie odpowiedzialności społecznej dla całej organizacji (łącznie z jednostkami)

Punktacja

Punktacja podkryterium	14,2
------------------------	------



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

Kryterium 9 Wyniki kluczowe

9.1. Wyniki zewnętrzne: rezultaty bezpośrednie i skutki długofalowe w relacji do wyznaczanych celów

Przykłady:

1. Wyniki w zakresie rezultatów bezpośrednich (ilość i jakość dostarczanych usług i produktów).
2. Wyniki w zakresie efektów długofalowych (efekty dostarczanych usług i produktów w społeczeństwie i w odniesieniu do bezpośrednich beneficjentów).
3. Poziom jakości dostarczanych usług lub produktów w relacji do standardów i przepisów.
4. Stopień realizacji kontraktów/umów pomiędzy innymi władzami publicznymi a organizacją.
5. Wyniki kontroli i audytów w obszarze rezultatów bezpośrednich i skutków długofalowych.
6. Wyniki benchmarkingu (analizy porównawczej) w zakresie rezultatów bezpośrednich i skutków długofalowych.
7. Poprawa skutków długofalowych w wyniku wprowadzenia innowacji w usługach/produktach.

Dowody:

1. (1,2) W ramach powiatowej strategii rozwiązywania problemów społecznych na lata 2004-2014 (sprawozdanie str. 14-15):
zaopatrzenie osób niepełnosprawnych w sprzęt rehabilitacyjny, przedmioty ortopedyczne i środki pomocnicze:
 - w latach 2009-2011 skorzystało 2718 osób,
 - w latach 2012-2014 skorzystało 3988 osób;
 ilość osób niepełnosprawnych uczestniczących w turnusach rehabilitacyjnych:
 - w latach 2009-2011 skorzystało 571 osób,
 - w latach 2012-2014 skorzystało 1010 osób.
2. (1,2) Spadek bezrobocia - na przestrzeni lat 2009-2014 bezrobocie w powiecie spadło o ponad 3,2 tys. osób (z 8089 osób w grudniu 2009r. 24,5% do 4803 osób w grudniu 2014r. 16,1%) –sprawozdanie z działalności PUP w 2014r.
http://pupdzierzoniow.pl/attachments/159_ROCZNICA%202014.pdf
3. (3) 2013 – 24.881 wydanych decyzji, 9 decyzji odrzuconych
2014 – 35.661 wydanych decyzji, 10 decyzji odrzuconych
4. (4) Partnerstwo Ziemi Dzierżoniowskiej – zakończone zrealizowane w 100%, kontynuacja – działania w celu zawiązania stowarzyszenia posiadającego osobowość prawną, uprawnionego do pozyskiwania środków unijnych w nowym okresie finansowania
Projekty partnerskie z gminami na remonty dróg i chodników – 100%, ciągła realizacja nowych umów
Umowa partnerska z gminami w zakresie organizacji pozarządowych – ciągła realizacja, podejmowanie nowych działań
Projekt e-usługi – w trakcie realizacji – planowane zakończenie IX 2015 (%realizacji wskaźników: 108% przeszkolonych, pisma wychodzące e-puapem 98,13%, 100% nowych usług dziedzicznych, 42% uwierzytelnionych profili zaufanych)
5. (5) Kontrole RIO przeprowadzone w latach 2010 i 2014 zalecenia pokontrolne nie powtórzyły się, nie wykazały naruszenia dyscypliny finansów publicznych .
6. (6) I miejsce w dolnośląskiej edycji plebiscytu „EURO POWIAT” w roku 2014 (prawo do używania tytułu do 2017r.). Plebiscyt wyłania najlepsze samorządy, które coraz bardziej zbliżają się do swoich europejskich odpowiedników pod względem infrastruktury, komfortu



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

	życia mieszkańców, aktywności władz lokalnych oraz rozwoju i przedsiębiorczości. Powiat Dzierżoniowski Mecenasek Polskiej Ekologii - najwyższe wyróżnienie, jakie można uzyskać w Narodowym Konkursie Ekologicznym „Przyjaźni Środowisku” (2008) Powiat Łobeski wystosował w sierpniu 2015r. propozycję współpracy w zakresie wymiany doświadczeń w branży turystycznej oraz skorzystania z doświadczeń powiatu dzierżoniowskiego w zakresie kształcenia związanego z odnawialnymi źródłami energii .
--	--

Mocne Strony	Obszary do poprawy
Efektywność partnerstwa	Monitoring realizacji wskaźników założonych w strategii rozwoju powiatu
	Benchmarking (analiza porównawcza) w zakresie rezultatów bezpośrednich i skutków długofalowych

Punktacja

Punktacja podkryterium	17,00
------------------------	-------



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPOJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

Kryterium 9 - Wyniki kluczowe

9.2. Wyniki wewnętrzne: poziom efektywności

Przykłady:

1. Reakcja liderów na wyniki i wnioski wynikające z pomiarów i stopień uwzględnienia tych informacji w zarządzaniu ryzykiem.

2. Efektywność organizacji w zarządzaniu dostępnymi zasobami, w tym w zarządzaniu zasobami ludzkimi, wiedzą i majątkiem w optymalny sposób (pomiar wkładu do rezultatów bezpośrednich).

3. Wyniki w zakresie poprawy efektywności oraz innowacji w zakresie produktów i usług.

4. Wyniki benchmarkingu (analiza porównawcza).

5. Efektywność partnerstwa/współpracy (np. stopień realizacji umów partnerskich, wspólne działania).

6. Wartość dodana wykorzystania technologii informatycznych i komunikacyjnych dla zwiększenia wydajności, zmniejszenia barier administracyjnych, poprawienia jakości dostarczanych usług (np. zmniejszenia kosztów, ilości dokumentów, współpracy z innymi dostawcami, interoperacyjności, oszczędności czasu).

7. Wyniki pomiarów dotyczących funkcjonowania organizacji dokonanych w drodze inspekcji i audytów.

8. Wyniki uczestnictwa w konkursach, nagrody jakości, certyfikacja systemu zarządzania jakością (Nagrody Doskonałości itp.)

9. Realizacja celów budżetowych i finansowych

10. Wyniki kontroli i audytów w zakresie

Dowody:

- (2,11)Termomodernizacja-obniżenie kosztów utrzymania obiektów (dom dziecka, I LO – zestawienia kosztów ogrzewania przed i po termomodernizacji)
- (3,4)e-usługi – liczba uwierzytelnionych profili zaufanych dla klientów zewnętrznych w okresie 04.2014-08.2015- 119 powiaty ościenne nie prowadzą takiej usługi (powiat świdnicki, ząbkowski, kłodzki);

Urząd Skarbowy w Dzierżoniowie - liczba uwierzytelnień profili zaufanych w 2015r. - 28

- (5)Efektywność partnerska:

Umowa partnerska: Partnerstwo JST Ziemi Dzierżoniowskiej - wspólnie w stronę zrównoważonego rozwoju"- efekty:

opracowanie dokumentu: „Strategia Rozwoju Ziemi Dzierżoniowskiej na lata 2014-2020” i czterech programów sektorowych, tj.:

- ✓ Program Rewitalizacji Ziemi Dzierżoniowskiej na lata 2014-2020,
- ✓ Program Zwiększania Retencyjności Ziemi Dzierżoniowskiej na lata 2014-2020,
- ✓ Program aktywności społeczno-zawodowej na rzecz kształtowania świadomości innowacyjnej i przedsiębiorczej mieszkańców Ziemi Dzierżoniowskiej na lata 2014-2020
- ✓ Program Rozwoju Transportu Ziemi Dzierżoniowskiej na lata 2014-2020.

Umowy partnerskie z gminami na remonty dróg i chodników:

- ✓ łącznie w latach 2007-2014 wykonano 82 km nawierzchni i 16,5 km chodników,
- ✓ pozyskano w ramach Narodowego Programu Przebudowy Dróg Lokalnych w latach 2009-2014 – 12 559 982,00 zł

Umowa partnerska z 26.03.2015r. dotycząca współpracy pomiędzy Powiatem Dzierżoniowskim a gminami powiatu dzierżoniowskiego w zakresie współpracy na rzecz trzeciego sektora: wypracowanie z gminami wspólne zasady realizacji zadań publicznych oraz sposobu ich rozliczania w całym powiecie, wspólna organizacja spotkania integrującego organizacje pozarządowe z terenu powiatu
Partnerski projekt z gminami „Innowacyjne e- usługi świadczone za pomocą Zintegrowanego Systemu



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

zarządzania finansowego.

11. Efektywność kosztowa (efekty długofalowe osiągnięte najniższym możliwym kosztem).

Informatycznego Powiatu Dzierżoniowskiego: Ilość

uwierzytelnionych profili zaufanych dla klientów zewnętrznych przez wszystkie gminy i starostwo w okresie 04.2014-07.2015 - 869

- (6)Wprowadzenie elektronicznego obiegu dokumentów: zbiór wewnętrznych aktów prawnych w jednym miejscu w wersji elektronicznej zapewnia szybki dostęp do tych dokumentów. Wszystkie dokumenty zarchiwizowane są „pod ręką”, nie ma potrzeby korzystania z archiwum zakładowego. Skrócenie czasu wyszukiwania o 70%.
Zakup laptopów dla radnych – skrócenie czasu przekazywania materiałów radnym o 70%.
- (7,10)Audyty pośrednie ISO – w 2013r. stwierdzono 1 niezgodność, wdrożono działania naprawcze i od tej pory brak niezgodności
- Certyfikat ISO potwierdzający wypełnienie wymagań normy PN-EN 9001 : 2009 w zakresie świadczenia usług administracji samorządowej związanych z realizacją zadań o charakterze publicznym z dnia 30.09.2014r. (certyfikaty w latach 2011, 2008, 2005, 2002)
- 6. miejsce wśród powiatów powyżej 75 tys. mieszkańców z najniższymi wydatkami na urząd w niezależnym rankingu tygodnika „Wspólnota”. W rankingu brane były pod uwagę wydatki na administrację, które mają obrazować koszt codziennego funkcjonowania urzędów, a więc oprócz wynagrodzeń także wydatki na energię, telefony czy podróże służbowe. Ocenie podlegały wszystkie samorządy w Polsce z podziałem na grupy odpowiadające ich wielkości.
<http://www.pow.dzierzonow.pl/samorzad/osiagniecie/powiat-wsrod-najtanszych-samorzadow-w-polsce>
- (9)Corocznie Priorytety budżetowe realizowane w 100%

Mocne Strony	Obszary do poprawy
Wysoki poziom realizacji priorytetów budżetowych	Monitoring wskaźników wydajności wykorzystywania technologii informacyjnych i komunikacyjnych.
Efektywna współpraca partnerska	





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

Punktacja

Punktacja podkryterium	35,8
------------------------	------



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

Załącznik nr 1. Tabele oceny zastosowane do punktacji kryteriów potencjału i wyników

Klasyczna ocena punktowa

Faza	Skala punktacji potencjału – punktacja klasyczna	Punktacja
	Nie działamy na tym polu. Nie mamy żadnych informacji lub posiadane informacje są mało wiarygodne	0-10
Zaplanuj	Mamy takie plany	11-30
Wykonaj	Właśnie to realizujemy / wdramy	31-50
Sprawdź	Sprawdzamy / dokonujemy przeglądu, czy robimy rzeczy właściwe i we właściwy sposób	51-70
Popraw	Na podstawie sprawdzenia/przeglądu doskonalimy obszary tego wymagające	71-90
PDCA	Wszystkie działania: planowanie, wykonywanie, sprawdzanie i poprawianie prowadzimy regularnie, ucząc się od innych. W tym obszarze wkroczyliśmy w cykl ciągłego doskonalenia.	91-100

Skala punktacji wyników – punktacja klasyczna	Punktacja
Nie mierzono żadnych wyników i/lub brak dostępnej informacji.	0 -10
Wyniki są mierzone i wykazują tendencję negatywną i/lub wyniki nie osiągają istotnych celów.	11-30
Wyniki wykazują tendencję płaską i/lub osiągnięto niektóre z istotnych celów	31-50
Wyniki wykazują tendencję poprawy i/lub osiągnięto większość istotnych celów.	51-70
Wyniki wykazują tendencję znacznej poprawy i/lub osiągnięto wszystkie istotne cele.	71-90
Osiągnięcie i utrzymanie doskonałych wyników. Osiągnięcie wszystkich istotnych celów. Pozytywne wyniki porównań z odpowiednimi organizacjami w zakresie wszystkich kluczowych wyników.	91-100

Z up. STAROSTY

Ewa Hubisz
DYREKTOR
Wydziału Organizacyjnego

Starosta Dzierżoniowski

Janusz Guzdek



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

