

## Program konferencji „Nowoczesny Urząd czyli Zarządzanie jakością z korzyścią dla mieszkańców”

I dzień - 5 kwietnia 2011r.

Godzina:	Punkt programu:
9.00-9.30	Rejestracja
9.30-10.45	"Zarządzanie jakością w administracji państwowej i samorządowej" – prawne i merytoryczne aspekty, nowe wyzwania dla urzędów, rekomendacje Unii Europejskiej, możliwości finansowania projektów
10.45-11.00	Przerwa na kawę
11.00-12.00	"Jakość w urzędach w liczbach" – wyniki badań dot. jakości pracy urzędów w Polsce, porównanie Polski z krajami Unii Europejskiej
12.00-12.30	"Metody badań ilościowych i jakościowych dla urzędów"- praktyczne przykłady wykorzystania narzędzi badawczych w pracy urzędu
12.30-13.30	Przerwa na lunch
13.30-16.00	"Zarządzanie procesowe w urzędach - skuteczne narzędzie zarządzania jakością i wdrażania usprawnień" - identyfikacja kluczowych procesów, miary procesu i jego wydolność, Six Sigma czyli Projektowanie (DFSS/DMADV), Usprawnianie (DMAIC) Zarządzanie (BPMS), orientacja na klienta (VOC), korzyści dla urzędu Andrzej Kasiński - BZWBK Dyrektor ds. zarządzania jakością
16.00-16.20	Przerwa
16.20-17.30	"Lean Management w administracji publicznej" – jak optymalnie wykorzystywać zasoby w urzędzie, typy marnotrawstwa i ich eliminowanie, narzędzia lean management Andrzej Kasiński - BZWBK Dyrektor ds. zarządzania jakością
17.30-18.00	Panel dyskusyjny
18.00	Zakończenie pierwszego dnia
	Kolacja integracyjna

II dzień - 6 kwietnia 2011r.

Godzina:	Punkt programu:
9.00	Rozpoczęcie
9.00 - 10.00	„ e-administracja i jej zastosowania w usprawnianiu jakości pracy urzędu”
10.00 - 10.30	Wykład Sponosora

10.30 - 11.00	Wykład Sponosora
11.00 - 11.15	Przerwa kawowa
11.15 - 12.00	„Zarządzanie kolejką w urzędzie” – praktyczne wykorzystanie narzędzi IT do usprawnienia obsługi i zarządzania jakością w urzędzie
12.00 - 13.15	Praktyczne wykorzystanie e-administracji w urzędzie –skala zmian, aspekty ekonomiczne, jakościowe i technologiczne, efekty wdrożeń dla mieszkańców i urzędu Grzegorz Hunicz – Urząd Miasta Lublin Dyrektor
13.15 - 14.00	Przerwa na lunch
14.00 - 15.00	"Standardy obsługi w urzędzie" – obszary wymagające wprowadzenia standardów, monitoring stosowania, cechy „idealnego urzędnika”, etyka w urzędzie Robert Mikołajczak - Mikołajczak Consulting Sp. z o.o.
15.00 - 15.45	"Wartościowanie i wycena stanowisk pracy w urzędzie i ich wpływ na jakość pracy urzędników” – przebieg procesu, opis stanowiska pracy, siatka płac i kategorie zaszeregowania, korzyści dla urzędu Rafał Kuciński - M4 Management Polska Sp. z o.o.
15.45 - 15.55	Przerwa
15.55 - 16.40	"Zarządzanie efektywnością pracy w urzędzie” – przebieg i fazy procesu, cele KOMPAS, coaching jako narzędzie wspierające jakość pracy w urzędzie Robert Mikołajczak - Mikołajczak Consulting Sp. z o.o.
16.40 - 17.00	Panel dyskusyjny
17.00	Zakończenie konferencji/wydanie certyfikatów