Znak jakości „Przyjazny urząd” dla Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Gostyniu

Kategoria: Polityka Społeczna
Opublikowano: czwartek, 22, kwiecień 2021 15:56
Małgorzata Orłowska
Odsłony: 737

Trwa VI edycja Ogólnopolskiego Konkursu o Znak Jakości „Przyjazny Urząd”. Konkurs promuje jednostki szeroko rozumianego sektora publicznego (np. urzędy miast, starostwa powiatowe, urzędy pracy, urzędy wojewódzkie, urzędy skarbowe, izby celne itp.), które cechują się wysoką jakością obsługi klienta (interesanta), profesjonalizmem, uczciwością i rzetelnością w działaniu oraz nowoczesnymi rozwiązaniami w zakresie kultury pracy.

Znak Jakości i godło „Przyjazny Urząd” przyznaje Kapituła złożona z ekspertów i praktyków administracji publicznej, specjalizujących się naukowo lub zawodowo w problematyce administracji publicznej i zarządzania jakością.

W Kapitułach dotychczasowych edycji zasiadali badacze pracujący na czołowych polskich uniwersytetach, m.in. na Uniwersytecie Adama Mickiewicza w Poznaniu, Uniwersytecie Wrocławskim, Szkole Głównej Handlowej w Warszawie i Katolickim Uniwersytecie Lubelskim Jana Pawła II. Skład kapituły w danej edycji konkursu nie jest ujawniany do czasu ogłoszenia końcowych wyników, by uniknąć nacisków na członków kapituły.

Konkurs odbywa się trzyetapowo. Jak poinformował Piotr Celej Prezes Zarządu Quality Institute - organizatora konkursu: *„Recenzenci - po zakończeniu w pierwszym i drugim etapie procedury oceny merytorycznej – wysoko ocenili podejmowane przez Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Gostyniu działania ukierunkowane na zapewnienie wysokiej jakości usług publicznych, budowanie nowoczesnej kultury organizacyjnej oraz kształtowanie efektywnych relacji z interesariuszami i klientami zewnętrznymi i wewnętrznymi. Na tej podstawie Kapituła Ogólnopolskiego Konkursu „Przyjazny Urząd” postanowiła przyznać Powiatowemu Centrum Pomocy Rodzinie w Gostyniu Znak Jakości „Przyjazny Urząd” na okres 12 miesięcy.”*

W ocenie działań PCPR w Gostyniu eksperckie jury doceniło:

- stosowanie wysokich standardów obsługi interesanta/klienta (np. rozwiązania usprawniające obsługę klienta, załatwianie spraw itp.) oraz standardów w zakresie polityki jakości,
- kompetencje kadr odpowiedzialnych za obsługę interesanta,
- stosowane przez PCPR mechanizmy komunikacji z otoczeniem wewnętrznym i zewnętrznym,
- stosowane metody (strategie) zarządzania.

Konkurs zakończy się w maju. Jednak już teraz dyrektor PCPR w Gostyniu tak komentuje ocenę Kapituły: *„Zdobycie tego zaszczytnego wyróżnienia, jakim jest Znak Jakości Przyjazny Urząd, to przede wszystkim zasługa znakomitego zespołu specjalistów oraz urzędników pracujących w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Gostyniu, dla których służba dla osób korzystających ze wsparcia i pomocy naszej instytucji, jest codzienną misją, realizowaną od lat zawsze z profesjonalizmem i pełnym poświęceniem. Jest to szczególnie trudne, gdyż PCPR realizuje zadania w wielu obszarach, w tym w zakresie wspierania rodziny i systemu pieczy zastępczej, w pomocy społecznej, w obszarze przeciwdziałania przemocy w rodzinie, w rehabilitacji społecznej osób niepełnosprawnych, w zakresie ochrony zdrowia psychicznego, w obszarze poradnictwa obywatelskiego czy działalności pożytku publicznego. Praca w PCPR wymaga wszechstronności, gdyż łączy działalność administracyjną ze specjalistyczną, wieloobszarową działalnością niosącą pomoc i wsparcie mieszkańcom powiatu. Obejmuje też koordynowanie powiatowym systemem pomocy społecznej i wsparcia rodziny. Działalność zawodowa pracowników powiatowego centrum pomocy rodzinie to praca dla drugiego człowieka, często niestandardowa, wielozadaniowa, zawsze wymagająca pełnego poświęcenia i obciążona ogromną*

Phoca PDF

odpowiedzialnością. Za tę pracę, po raz kolejny tak szczególnie docenioną (bo to już trzeci tytuł „Przyjazny Urząd”) wszystkim moim Współpracowniczkom serdecznie dziękuję!”

Phoca PDF