

23 kwietnia 2022 roku w Pałacu Radziwiłłów w Krakowie-Balicach odbyła się Gala Finałowa 7. Ogólnopolskiego Konkursu „Przyjazny Urząd”. Na uroczystość zaproszono reprezentacje 30 urzędów z całej Polski, nagrodzonych w tegorocznej edycji Konkursu za wdrażanie rozwiązań usprawniających obsługę klientów i poprawiających jakość pracy administracji publicznej.

Wśród liderów administracji publicznej znalazło się Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Gostyniu. Inne nagrodzone instytucje to m.in. Zakład Usług Społecznych, Urząd Lotnictwa Cywilnego, Mazowiecki Urząd Wojewódzki w Warszawie, Lubuski Urząd Wojewódzki w Gorzowie Wielkopolskim oraz starostwa powiatowe, urzędy miast i gmin, powiatowe urzędy pracy, powiatowe centra pomocy rodzinie i ośrodki pomocy społecznej. Gratulacje z rąk Prezesa Zarządu Quality Institute, Piotra Celeja odebrali prezydenci miast, starostowie, wojewodowie oraz przedstawiciele korpusu służby cywilnej.

Kapituła Konkursu, złożona z profesorów i pracowników naukowych czołowych polskich uczelni administracyjnych, specjalizujących się w problematyce administracji publicznej i zarządzania jakością oraz certyfikowanych audytorów jakości i zarządzania publicznego, już po raz siódmy oceniała jednostki szeroko rozumianego sektora publicznego, które przystąpiły do Konkursu „Przyjazny Urząd”. Były to urzędy miast, starostwa powiatowe, urzędy pracy, instytucje pomocy społecznej, urzędy skarbowe, izby celne, urzędy centralne, urzędy wojewódzkie oraz marszałkowskie.

- „Przyjazny Urząd” jest konkursem jakości, w którym dokonujemy oceny instytucji administracji publicznej i ich jednostek organizacyjnych. Konkurs służy promocji urzędów administracji publicznej, zarówno rządowej, jak i samorządowej, które wyróżniają się wysoką jakością obsługi klienta, profesjonalizmem w działaniu oraz wysokim poziomem kompetencji fachowych zatrudnionych kadr” – tłumaczyła Kamila Przeniosło, Dyrektor Konkursu. Jak zaznaczyła: „Idea projektu jest nie tylko nagradzanie uczestników, ale przede wszystkim obiektywna i rzetelna ocena wprowadzonych w urzędach rozwiązań organizacyjnych w celu ich doskonalenia. Konkurs pomaga budować nowoczesną markę wyróżnionych w nim placówek jako placówek otwartych na potrzeby klientów (interesantów), solidnych i kompetentnych. Służy też dalszemu podnoszeniu jakości obsługi klienta, zgodnie ze standardami określonymi w regulaminie Konkursu. Kapituła Konkursu przekazuje urzędom swoje rekomendacje i zalecenia, które mają przyczynić się do poprawiania jakości obsługi interesanta. A najwyższej ocenione urzędy otrzymują certyfikaty Znak Jakości „Przyjazny Urząd”.

W trakcie Gali dokonano oficjalnego ogłoszenia wyników Konkursu i wręczenia Znaków Jakości „Przyjazny Urząd” wszystkim wyróżnionym jednostkom.

W imieniu Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Gostyniu Certyfikat Znak Jakości „Przyjazny Urząd” odebrali: Lucyna Nowak – wicedyrektor i jednocześnie psycholog oraz Mirosław Sobkowiak – dyrektor.

Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Gostyniu otrzymało też Wyróżnienie Nadzwyczajne „Innowacyjny Urząd” za „wdrożenie nowoczesnej kultury organizacyjnej z wykorzystaniem innowacji technologicznych i procesowych, które w sposób bezpośredni wpływają na jakość obsługi Klienta oraz efektywność i skuteczność świadczonych usług publicznych”.

W trakcie Gali Finałowej przedstawiciele PCPR w Gostyniu odebrali też Wyróżnienie Srebrny Laur Konkursu „Przyjazny Urząd”. Jest ono przyznawane instytucjom administracji publicznej, które po raz czwarty uzyskują Znak Jakości „Przyjazny Urząd”.

PCPR w Gostyniu wśród 30 najlepszych urzędów w Polsce

Kategoria: Polityka Społeczna

Opublikowano: czwartek, 28, kwiecień 2022 10:00

Małgorzata Orłowska

Odsłony: 912

Zgodnie z Regulaminem Konkursu „Przyjazny Urząd”, ocena merytoryczna aplikacji każdego urzędu przebiegała trzyetapowo. Pierwszy etap miał charakter formalny, pozostałe merytoryczny. W ramach etapu drugiego (aplikacyjnego) uczestników Konkursu oceniało niezależnie od siebie 2 członków Kapituły Konkursu: ekspert wewnętrzny oraz ekspert zewnętrzny. Do etapu trzeciego oceny merytorycznej dopuszczeni zostali wyłącznie uczestnicy Konkursu, którzy w ramach etapu drugiego uzyskali łącznie co najmniej 40 punktów. Następnie, w ramach etapu trzeciego (weryfikacyjnego) każdego uczestnika Konkursu poddano dodatkowej, wnikliwej uzupełniającej ocenie, której dokonali eksperci Kapituły. Celem oceny weryfikacyjnej było uzupełnienie i sprawdzenie informacji przedstawionych w bardzo szczegółowo badającym różne obszary funkcjonowania jednostki kwestionariuszu konkursowym. Zbierano informacje z ministerstw, m.in. z Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji i ministerstw właściwych dla sektora reprezentowanego przez uczestnika oraz z innych urzędów centralnych, np. z Głównego Urzędu Statystycznego. Przeprowadzono też wrywkowe badania wśród interesantów ocenianych urzędów. Wykorzystano także metodę „tajemniczych klientów”, którzy pojawiali się w urzędzie i badali jakość usługi. Oceniający - naukowcy oraz praktycy zarządzania publicznego sprawdzali i oceniali m.in.:

- standardy obsługi interesanta/klienta (np. rozwiązania usprawniające obsługę klienta, załatwianie spraw itp.),
- standardy w zakresie polityki jakości, rzetelność w działaniu,
- kompetencje i profesjonalizm kadr odpowiedzialnych za obsługę interesanta,
- stosowane przez jednostkę mechanizmy komunikacji z otoczeniem wewnętrznym i zewnętrznym,
- stosowane metody (strategie) zarządzania,
- nowoczesne rozwiązania w zakresie kultury pracy.

Urzędom z najwyższą liczbą punktów Kapituła przyznała certyfikaty Znak Jakości „Przyjazny Urząd”.