



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY

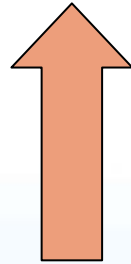


# **JAKOŚĆ ZASOBÓW LUDZKICH ADMINISTRACJI SAMORZĄDOWEJ**

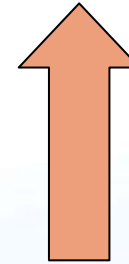
**(ocena poziomu i kierunki doskonalenia)**



# JAKOŚĆ USŁUG PUBLICZNYCH ŚWIADCZONYCH PRZEZ URZĄD



**Poziom rozwoju  
instytucjonalneg  
o urzędu**



**Jakość zasobów  
ludzkich urzędu**



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



# JAKOŚĆ ZASOBÓW LUDZKICH

<b>posiadane kompetencje</b>	<b><i>wiedza</i></b>
	<b><i>umiejętności</i></b>
	<b><i>postawy</i></b>



# JAK „ZOBACZYĆ” KOMPETENCJE?



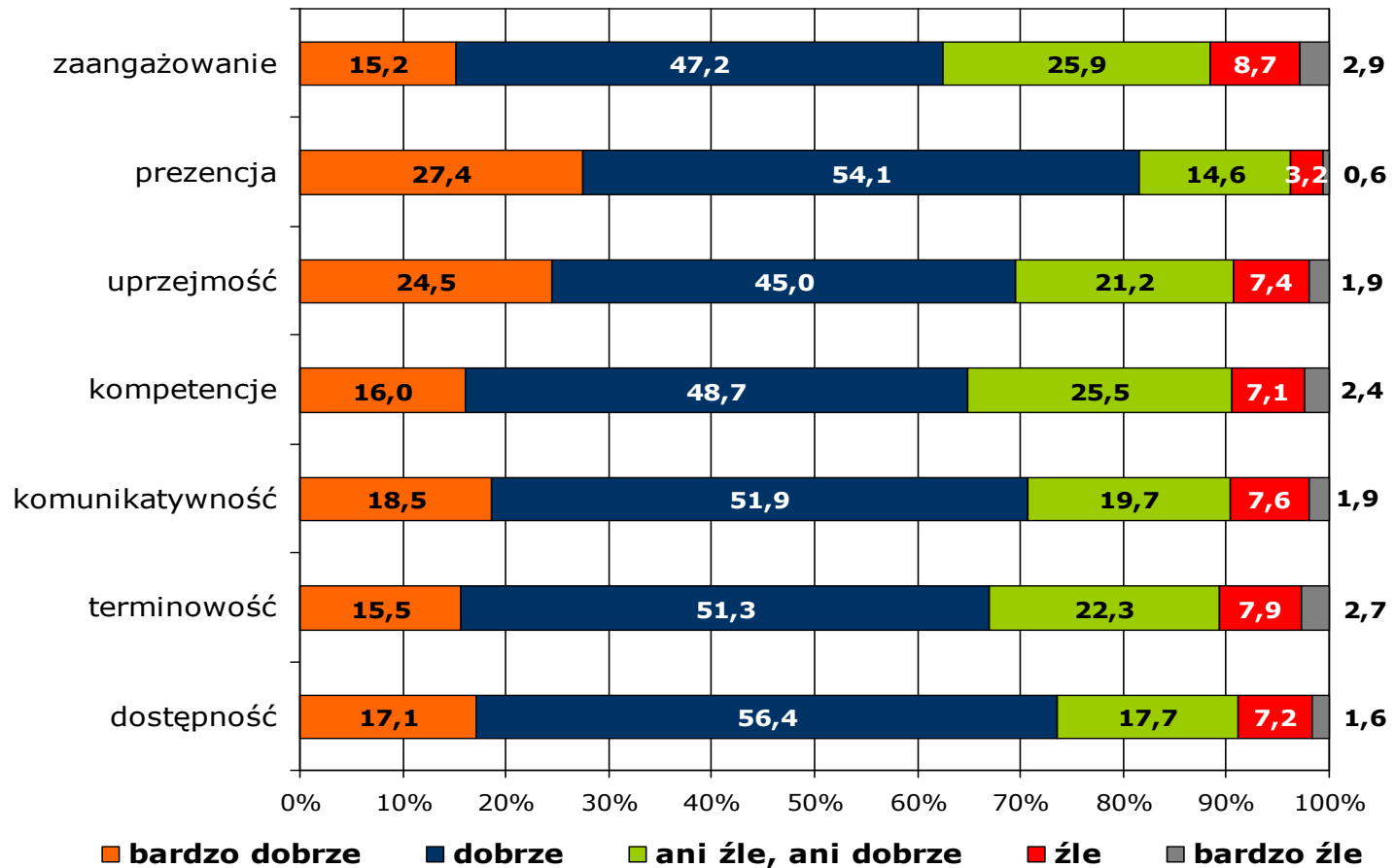
# ZASTOSOWANE METODY BADANIA OPINII INTERESANTÓW

- **badanie opinii interesantów, którzy w ciągu ostatniego roku korzystali z usług urzędów administracji samorządowej (500 losowo dobranych osób, wywiady CATI)**
- **badanie opinii interesantów tuż po opuszczeniu przez nich urzędu, w którym załatwiali jakąś sprawę (1100 osób z losowo wybranych urzędów, cały kraj, wywiady IDI)**
- **badanie typu „tajemniczy klient” (*mystery shopping*) (100 losowo wybranych urzędów, cały kraj)  
„ Klient ” prosił o informację na temat założeń budżetowych na 2010 r.)**



# Opinie interesantów tuż po opuszczeniu urzędu

Ocena urzędników (N=1100; w%)



# Opinie interesantów tuż po opuszczeniu urzędu

## RANKING CECH:

- **prezencja (81,5 %)**
- **dostępność**
- **komunikatywność**
- **uprzejmość**
- **terminowość załatwienia sprawy**
- **kompetencje merytoryczne**
- **zaangażowanie w załatwienie sprawy (62,4 %)**



## Opinie interesantów tuż po opuszczeniu urzędu

### Czy według respondentów w ostatnich 3 latach zaszły jakieś zmiany w działaniach urzędników?

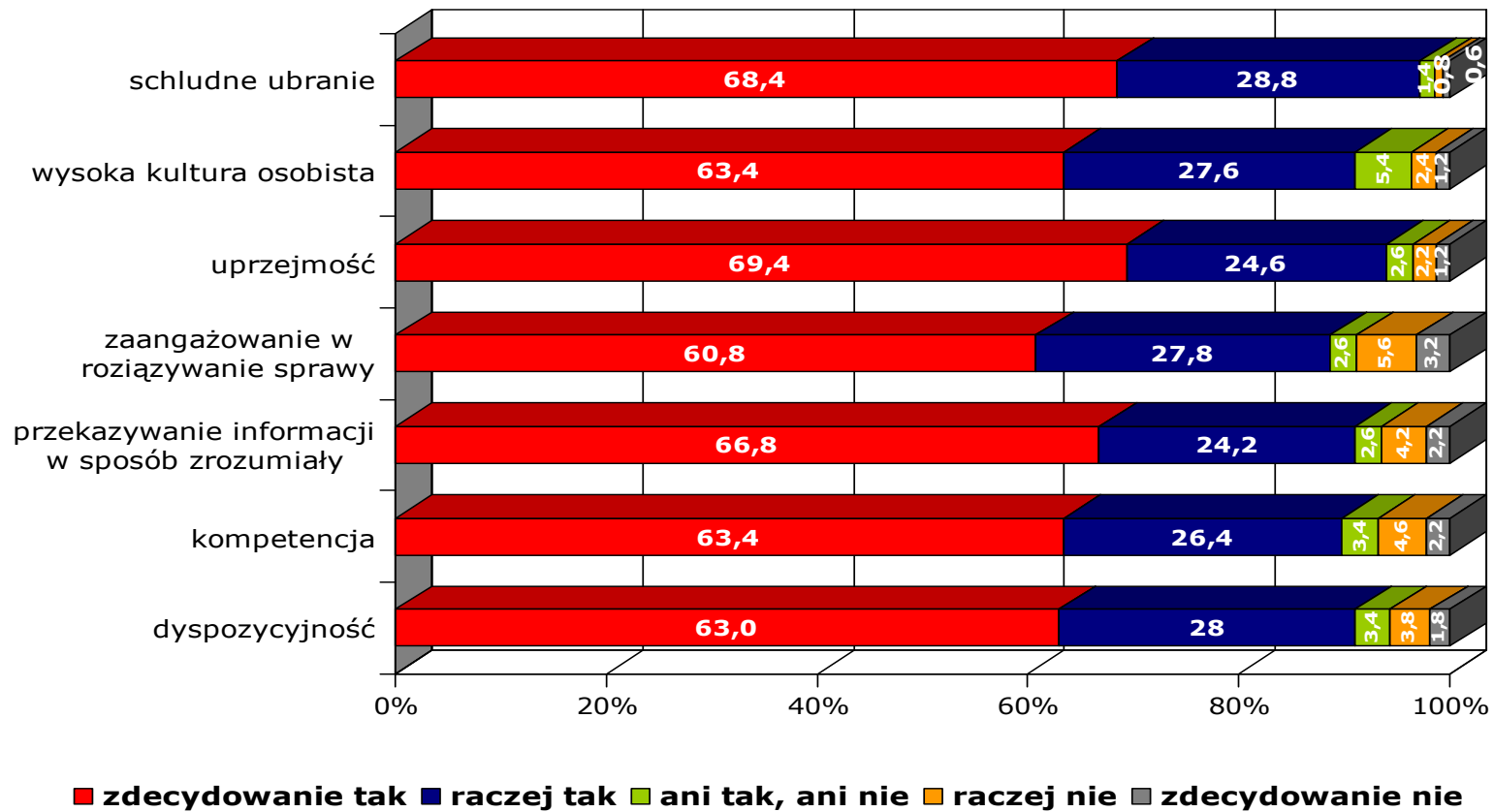
- **nie widać żadnych zmian** - 30 % resp.
- **poprawiła się kultura obsługi** - 40 % resp.
- **wzrosły kompetencje merytoryczne urzędników** - 11 % resp.
  
- **największe niezadowolenie budzi bardzo długi czas załatwiania spraw, opieszałość i powolność pracy urzędników** - 17 % wskazań





# Opinie interesantów, którzy w ciągu ostatniego roku mieli kontakt z urzędem

Jakość pracy urzędników – ocena respondentów (N=500, w%)



# Opinie interesantów, którzy w ciągu ostatniego roku mieli kontakt z urzędem

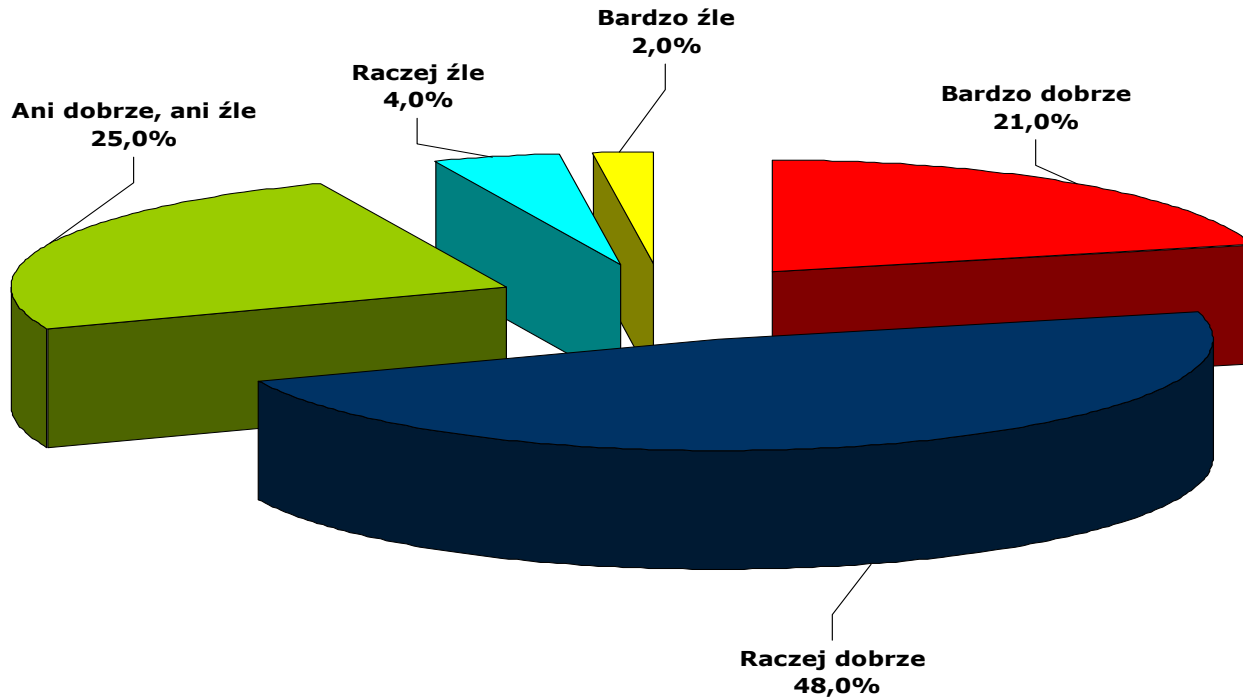
## Ranking cech:

- **schludny wygląd (97,2 % wskazań)**
- **uprzejmość**
- **dyspozycyjność**
- **przekazywanie informacji w zrozumiały sposób**
- **wysoka kultura osobista**
- **kompetencje merytoryczne**
- **zaangażowanie w załatwienie sprawy (88,6 % wskazań)**



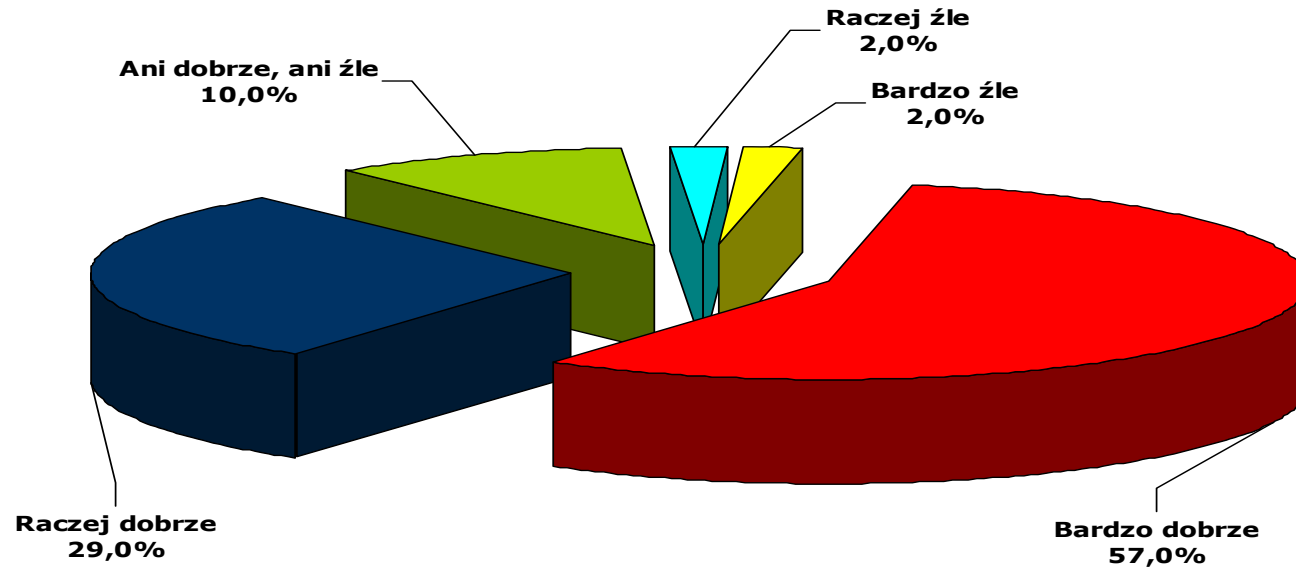
# Opinie „tajemniczych klientów”

Jak oceniasz atmosferę panującą w urzędach? (w%)



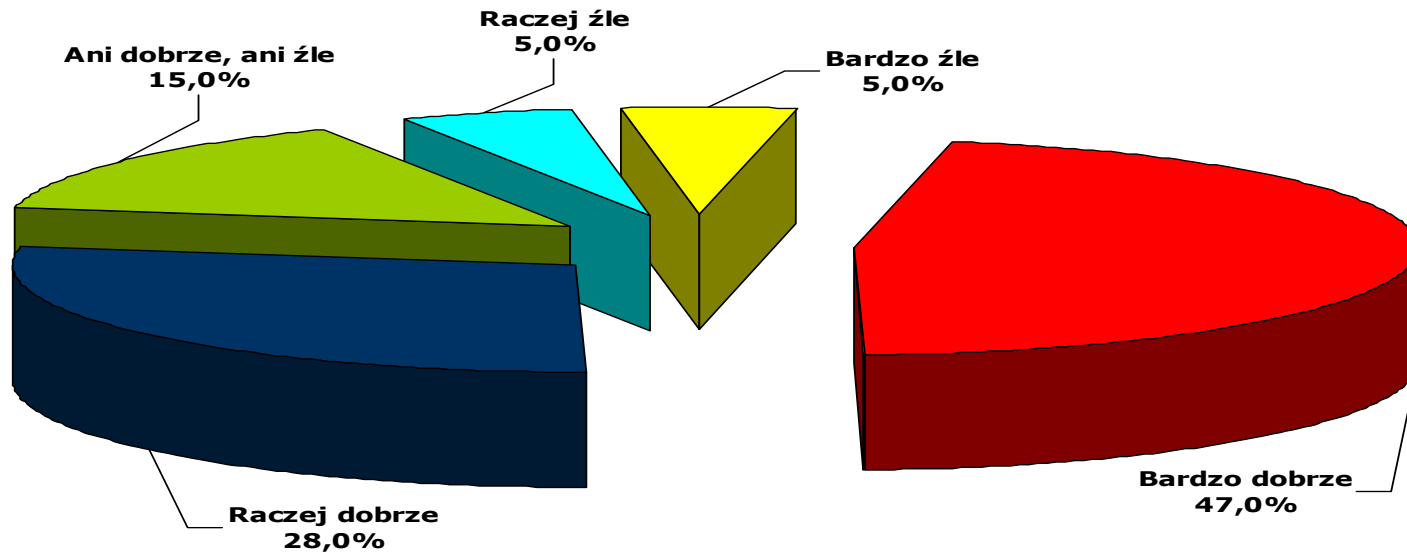
# Opinie „tajemniczych klientów”

Jak oceniasz czas oczekiwania na obsługę? (w%)



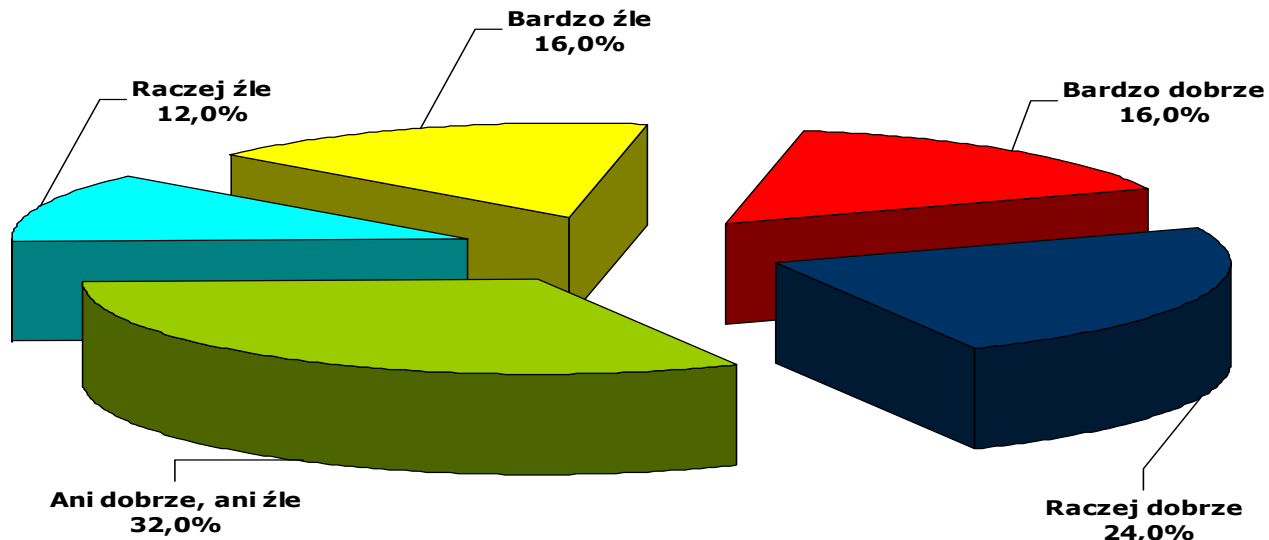
# Opinie „tajemniczych klientów”

Jak oceniasz całkowity czas obsługi? (w%)



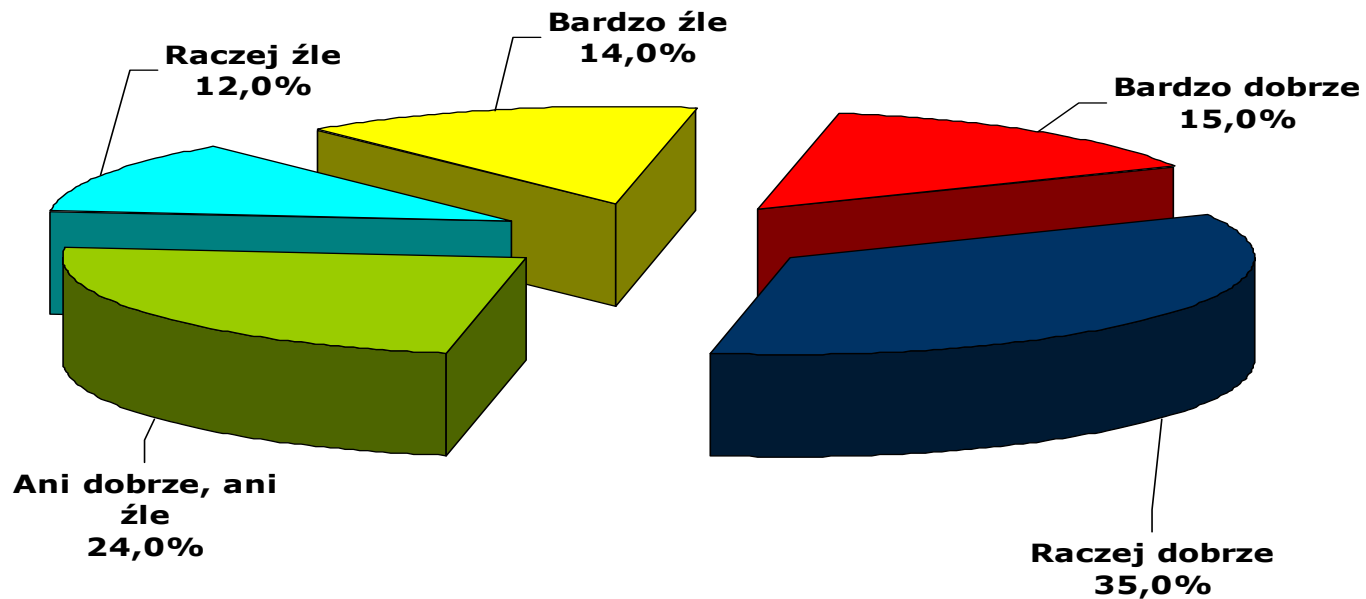
# Opinie „tajemniczych klientów”

Jak oceniasz dostępność informacji, o które proszono? (w%)



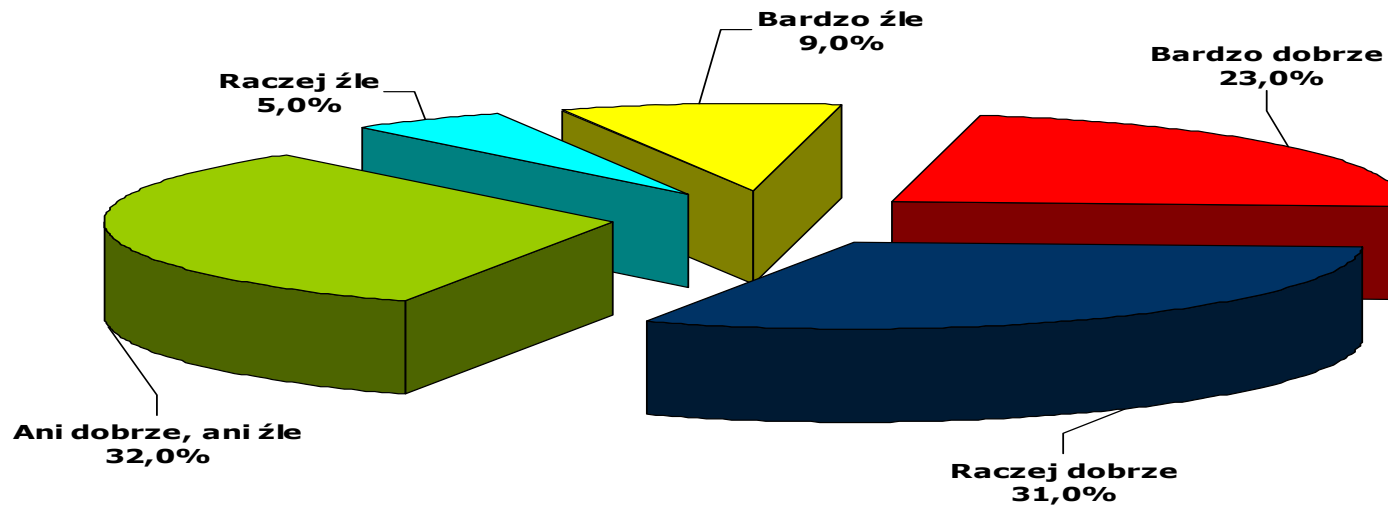
# Opinie „tajemniczych klientów”

Jak oceniasz poziom szczegółowości uzyskanych danych? (w%)



# Opinie „tajemniczych klientów”

Jak oceniasz czytelność uzyskanych informacji? (w%)





# Opinie „tajemniczych klientów”

- niechęć, przedmiotowe traktowanie - 31 % wskazań
- naruszenie prywatności - 30 % wskazań
- niemiłe komentarze pod adresem „klienta” - 12 % wskazań
- zniecierpliwienie dodatkowymi pytaniami - 21 % wskazań

## ale równocześnie

- odpowiednia wiedza merytoryczna - 84 % wskazań
- wyłączne skupienie się na kliencie - 84 % wskazań



# Ogólna obraz kompetencji kadr urzędów JST

- **na ogół dość wysoki poziom kompetencji społecznych (uprzejmość, dyspozycyjność, komunikowanie się)**
- **niekiedy deficyty w obszarze kompetencji merytorycznych**
- **niekiedy deficyty w sferze postaw (brak odpowiedniego zaangażowania, opieszałość w załatwianiu spraw, przedmiotowe traktowanie interesantów)**



# Kierunki doskonalenia

## ➤ kształtować kulturę profesjonalizmu

- szkolenia, oparte na odpowiednim rozpoznawaniu potrzeb
- ocena efektów szkolenia na poziomie zmian zachowań pracowniczych
- gratyfikowanie wysiłku pracowniczego związanego z pogłębianiem kompetencji zawodowych (awans zawodowy, przeszerogowania ... )
- system sformalizowanych ocen okresowych (ocena efektów pracy oraz kompetencji), znaczenie informacji zwrotnej
- konieczność opracowania profili kompetencyjnych dla wszystkich stanowisk w urzędzie
- systematyczny monitoring procesu rozwijania przez pracowników własnych kompetencji zawodowych
- dzielenie się wiedzą (ważne, gdy budżet szkoleniowy jest niewielki !)



# Ogólna koncepcja profilu kompetencji zawodowych

