

2012/051760				
3. MOCNE STRONY				
Lp.	Mocne strony	Dowody	Numer/nazwa dobrej praktyki	Opis dobrej praktyki
1. Przewództwo				
1.1 Wytęczenie kierunku działania organizacji poprzez sformułowanie jej misji, wizji i wartości.				
1.	Określono zasady monitorowania strategii rozwoju.	Strategia Zintegrowanego Rozwoju Miasta Rybnika, uchwała Rady Miasta w sprawie raportu z realizacji SZRMR, Zarządzenie PM w sprawie wdrażania i monitorowania SZRMR.		
2.	Opracowano system aktualizacji celów strategicznych.	Strategia Zintegrowanego Rozwoju Miasta Rybnika, uchwała Rady Miasta w sprawie przyjęcia celów SZRMR, Zarządzenie PM w sprawie wdrażania i monitorowania SZRMR.		
3.	W UM funkcjonuje system monitorowania poziomu osiągnięcia celów.	Strategia Zintegrowanego Rozwoju Miasta Rybnika, uchwała Rady Miasta w sprawie raportu z realizacji SZRMR, Zarządzenie PM w sprawie wdrażania i monitorowania SZRMR.		
4.	Kodeks etyki opracowany został na podstawie ankiet pracowników oraz wytycznych koordynatorów Przejrzysta Polska.	Kodeks etyki pracowników UM Rybnika.		
1.2 Opracowywanie i wdrażanie systemu zarządzania organizacją, jej funkcjonowaniem i zmianą				
1.	Monitorowanie i stała aktualizacja dokumentów.	Ustawa o samorządzie gminnym.		
2.	Opracowano system aktualizacji dokumentów ISO.	Procedura - tworzenie i nadzorowanie procedur w UM Rybnika.		
3.	Rozwiązania w zakresie systemu zarządzania informatycznego mają charakter innowacyjny.	zarządzenie PM w sprawie określenia sposobu prowadzenia i udostępniania miejskich baz danych wchodzących w skład Krajowego Systemu Informacji o terenie - RSIP.		
4.	Certyfikacja ISO.	Certyfikat ISO.		
1.3 Motywowanie i wspieranie pracowników organizacji, także bycie dla nich wzorcem wypełniania roli				
1.	Naczelne kierownictwo kładzie nacisk na ciągle podwyższanie komfortu pracy (atestowane wyposażenie biurowe i informatyczne zgodne z normami BHP).	Protokoły z komisji BHP		
2.	Wysoki poziom delegowania kompetencji "w dół".	Zarządzenie PM w sprawie podziału zadań i kompetencji PM oraz Zastępców PM, Zarządzenie PM w sprawie zakresu zadań Sekretarza Miasta i Skarbnika Miasta, naczelników wydziałów oraz PDK, Zarządzenie PM w sprawie ustalenia zadań podpisywania dokumentów w urzędzie, Rejestr upoważnień i pełnomocnictw PM.		
1.4 Zarządzanie relacjami z politykami i innymi zainteresowanymi stronami w celu zapewnienia wspólnej odpowiedzialności.				
1.	Jako członek stowarzyszeń JST Rybnik często inicjuje podejmowanie pewnych działań. Prezydent Miasta jest członkiem Zarządu Śląskiego Związku Gmin i Powiatów, Związku Subregionu Zachodniego z siedzibą w Rybniku.	Umowy partnerskie z 11 miastami europejskimi, członkostwo w Śląskim Związku Gmin i Powiatów, Związku Subregionu Zachodniego.		
2.	Zainteresowane strony mają szerokie możliwości spotkań z Naczelnym Kierownictwem.	Strony internetowe, godziny przyjęć interesantów, spotkania w radach dzielnic.		
2. Strategia i planowanie				
2.1 Gromadzenie informacji o obecnych i przyszłych potrzebach zainteresowanych stron				
1.	Wykorzystanie nowych technologii w kontaktach z grupami interesów, aktualizacja bazy danych (adresy e-mail).	Konsultacje społeczne, strona internetowa, wywiady w radiu, powiadamianie sms.		
2.2 Opracowywanie, dokonywanie przeglądów i aktualizowanie strategii i planów, uwzględniając potrzeby zainteresowanych stron i dostępne zasoby				
2.3 Realizowanie strategii i planów w całej organizacji				
1.	UM jest swoistym liderem wśród JST pod względem wprowadzania innowacji	Ewidencja nagród i wyróżnień Miasta i PM.		
2.4 Planowanie, wdrażanie i analizowanie działań modernizacyjnych i innowacyjnych				
1.	Sieć szerokopasmowa.	uchwały budżetowe, WPI.		
2.	E-karta.	uchwały budżetowe, WPI.	Rozwój instytucjonalny: Zarządzanie usługami.	Elektroniczna karta miejska i publiczne punkty dostępu do Internetu w Mieście Rybnik
3.	E-bilet.	uchwały budżetowe, WPI.	Usługi techniczne: Transport.	E-bilet w ramach Elektronicznej Karty Miejskiej
4.	RSIP.	uchwały budżetowe, WPI.	Usługi techniczne: Zarządzanie strategiczne.	Rybnicki System Informacji Przestrzennej
3. Pracownicy				
3.1 Transparentne zarządzanie zasobami ludzkimi, planowanie ich i doskonalenie w odniesieniu do strategii i planowania				
1.	Dobrze przygotowana i stosowana procedura naboru.	Zarządzenie PM w sprawie procedury naboru na wolne stanowiska pracy.		
2.	Dobre środowisko pracy.	Procedura: Identyfikacja zagrożeń i ocena ryzyka zawodowego.		
3.2 Określanie, rozwijanie i wykorzystywanie kompetencji pracowników, dostosowując cele indywidualne i organizacyjne				
1.	Dobrze funkcjonujący system szkoleń.	Procedura szkoleń, plan i realizacja szkoleń w UM.		
3.3 Angażowanie pracowników poprzez ich upodmiotowienie i otwarty dialog				
4. Partnerstwo i zasoby				
4.1 Budowanie i rozwijanie kluczowych relacji partnerskich				
1.	Partnerzy strategiczni stanowią silne wsparcie w realizacji zadań nałożonych na Miasto ustawami, której celem jest zaspokajanie zbiorowych potrzeb wspólnoty.	Strategia Zintegrowanego Rozwoju Miasta Rybnika, uchwała Rady Miasta w sprawie raportu z realizacji SZRMR, Zarządzenie PM w sprawie wdrażania i monitorowania SZRMR.		
2.	Zawarte porozumienia/umowy na bieżąco są analizowane, tak by zapisy były zgodne z obowiązującymi przepisami prawa, tam gdzie jest to niezbędne są dokonywane poprawki.	Zarządzenie PM w sprawie ustalenia zasad podpisywania dokumentów w urzędzie, Zarządzenie PM w sprawie obiegu dokumentów księgowych.		
3.	Wnikliwa analiza obszaru: współpraca Miasta z organizacjami pozarządowymi i innymi podmiotami prowadzącymi działalność pożytku publicznego w ramach corocznego sprawozdania z Programu współpracy.	Sprawozdanie z Programu współpracy.		
4.	Kwartalne spotkania Miejskiego Zespołu Zarządzania Kryzysowego, który ocenia m.in. działalność PCZK.	Spotkania MZZK.		
5.	Uchwały dotyczące zwolnień podatkowych są na bieżąco weryfikowane, wprowadzane zmiany/poprawki, kiedy to konieczne.	Uchwały Rady Miasta.		

6.	Współpraca z tzw. trzecim sektorem ugruntowana, na bieżąco uwzględniane są sugestie/opinie/wnioski organizacji, służące wypracowaniu dobrych praktyk w zakresie wspólnej realizacji zadań własnych JST (np. poprzez udział przedstawicieli organizacji pozarządowych w komisjach konkursowych, oceniających oferty złożone w otwartych konkursach ofert oraz w zespołach powołanych Zarządzeniem PM do opracowania dokumentów strategicznych dla Miasta i mieszkańców w obszarze niepełnosprawności i ochrony zdrowia psychicznego).	Dobra praktyka	Usługi społeczne: Oświata.	Rybnicka edukacja niepełnosprawnych droga do sukcesu
7.	Zawarte porozumienia na bieżąco są analizowane, tak by zapisy były zgodne z obowiązującymi przepisami prawa, tam gdzie jest to niezbędne dokonywane są poprawki.	Program współpracy Miasta Rybnika z organizacjami pozarządowymi i innymi podmiotami prowadzącymi działalność pożytku publicznego przyjmowany corocznie uchwałą Rady Miasta.		
4.2 Budowanie i rozwijanie relacji z klientami/obywatelami				
1.	Włączenie mieszkańców w proces tworzenia dokumentów strategicznych dla Miasta i mieszkańców w obszarze niepełnosprawności poprzez diagnozę problemów metodą badań ankietowych.	Ankiety badania satysfakcji klientów i osób niepełnosprawnych.		
2.	Internetowa rezerwacja terminu rejestracji pojazdów, system kolejkowy.	Strona internetowa.		
3.	Wykorzystanie wszelkich możliwych kanałów przekazywania informacji, w tym z wykorzystaniem nowoczesnych rozwiązań technologicznych.	Projekt realizowany w ramach RPO 2007-2013 działanie 2.2. Infrastruktura społeczności informacyjnej "Ogólnodostępny system komunikacji i administracji rybnickiej".		
4.3 Zarządzanie finansami				
1.	Wprowadzenie zintegrowanego systemu sprawozdawczego dla jednostek budżetowych.	Uchwała budżetowa, wieloletnia prognoza finansowa Miasta.		
4.4 Zarządzanie informacją i wiedzą				
1.	Zaawansowany elektroniczny system obiegu dokumentów, posiadanie certyfikatu ISO, posiadanie systemu informacji przestrzennej RSIP.	Elektroniczny System Obiegu Dokumentów DDM, Certyfikat ISO.	Usługi techniczne: Zarządzanie strategiczne.	Rybnicki System Informacji Przestrzennej.
2.	Udział w projektach i członkostwo w stowarzyszeniach obejmujących inne gminy w kraju mających na celu zdobywanie i udostępnianie dobrych praktyk.	Porozumienie w sprawie przystąpienia do benchmarkingu z 2005 roku. Nowe porozumienie benchmarkingowe – rok 2011		
3.	Audyty (wewnętrzne i nadzorujący) ISO.	Dokumentacja ISO.		
4.	Wdrożenie systemu e-rada.	brak dowodów		
5.	Dobrze funkcjonujący Elektroniczny System Obiegu Dokumentacji DDM.	Elektroniczny System Obiegu Dokumentów DDM.		
6.	Stosowanie różnorodnych i nowoczesnych sposobów przekazu informacji.	Sieć Tablic Elektronicznej Informacji Pasażerskiej - projekt dofinansowany z UE.		
4.5 Zarządzanie technologią				
1.	Wdrażanie wielu projektów umożliwiających mieszkańcom Rybnika, jak i pracownikom urzędu: dostęp do informacji oraz ich wymianę, załatwianie wielu spraw urzędowych za pośrednictwem sieci internet.	Sieć Tablic Elektronicznej Informacji Pasażerskiej - projekt dofinansowany z UE, system SEKAP, e-PUAP.		
2.	Wysoki stopień z informatyzowania urzędu.	Nagroda złota@, Nagroda EPSA za RSIP, Lider Innowacji.	Rozwój instytucjonalny: Zarządzanie usługami.	Elektroniczna karta miejska i publiczne punkty dostępu do Internetu w Mieście Rybnik
4.6 Zarządzanie majątkiem				
1.	Dobre wyposażenie pomieszczeń biurowych.	Przegląd warunków pracy. Protokoły kontroli. Analiza warunków pracy.		
2.	Kładzenie dużego nacisku na ekonomiczne wykorzystanie energii i środków transportu.	Zawiązanie Spółki Obrót Energia.		
3.	Dobre rozwiązania w zakresie gospodarki odpadami.	Umowy na odbiór surowców wtórnych.		
5. Procesy				
5.1 Bieżące identyfikowanie, projektowanie i udoskonalanie procesów oraz zarządzanie nimi				
1.	Posiadanie dokumentacji ISO oraz dokumentów określających kierunki działania i rozwoju miasta.	Dokumentacja ISO, Strategia Zintegrowanego Rozwoju Miasta Rybnika.		
2.	Osoby odpowiedzialne za procesy kluczowe zostały określone w dokumentacji ISO.	Dokumentacja ISO, Procedura Analiza skuteczności procesów.		
3.	Powołanie zespołu samooceny CAF. Wyznaczenie pracowników na koordynatorów procesów i audytorów wewnętrznych ISO.	Zarządzenie PM w sprawie powołania koordynatora CAF, Zarządzenie PM w sprawie powołania zespołu samooceny CAF, Zarządzenie PM w sprawie przyjęcia Planu Komunikacji Projektu Samooceny (CAF) w Urzędzie Miasta Rybnika Strona internetowa.		
4.	Wskaźniki przebiegu procesów i ich koordynacja opisane w dokumentacji ISO.	Dokumentacja ISO, Procedura Analiza skuteczności procesów.		
5.	Sposoby doskonalenia procesów i metod pomiarów przedstawione zostały w dokumentacji ISO. Opracowano Strategię Zintegrowanego Rozwoju Miasta Rybnika, z której na bieżąco sporządzane są raporty z realizacji.	Strategia Zintegrowanego Rozwoju Miasta Rybnika.		
6.	Wdrożenie zasady zarządzania ryzykiem.	Zarządzenie PM w sprawie wdrożenia zasad zarządzania ryzykiem w UM Rybnika.		
7.	Udział w projekcie „Benchmarking – narzędzie efektywnej kontroli zarządczej w urzędach miasta na prawach powiatu, urzędach gmin i starostwach powiatowych”.	Porozumienie w sprawie przystąpienia do benchmarkingu z 2005 roku. Nowe porozumienie benchmarkingowe – rok 2011.		
8.	Zapewnienie prawidłowości procesów poprzez procedury ISO.	Procedura Analiza skuteczności procesów.		
5.2 Opracowywanie i dostarczanie usług i produktów zorientowanych na klientów/obywateli				
1.	Ankieta "Badanie satysfakcji klienta".	Sprawozdanie z przeglądu systemu zarządzania jakością w UM Rybnika.		
2.	Udział w projekcie „Benchmarking – narzędzie efektywnej kontroli zarządczej w urzędach miasta na prawach powiatu, urzędach gmin i starostwach powiatowych”.	Porozumienie w sprawie przystąpienia do benchmarkingu z 2005 roku. Nowe porozumienie benchmarkingowe – rok 2011.		
3.	Wydłużenie godzin pracy w czwartki, dostęp do tłumacza migowego.	Regulamin Pracy.		
4.	Bardzo dobrze działające systemy internetowe: e-PUAP, SEKAP, serwis SMS, RSIP.	Dokumentacja Wydziału Informatyki.		
5.	Krótki termin odpowiedzi na skargi.	Rejestr skarg i wniosków, Zarządzenie PM w sprawie jednolitej organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków i interwencji.		
6.	RSIP, czytelna strona internetowa,	Strona internetowa		
7.	Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych: tłumacz języka migowego, strona internetowa (mówiąca przeglądarka), winda.	Strona internetowa		
5.3 Wprowadzanie innowacji do procesów z udziałem klientów/obywateli				

1.	Udział w projekcie „Benchmarking – narzędzie efektywnej kontroli zarządczej w urzędach miasta na prawach powiatu, urzędach gmin i starostwach powiatowych”.	Porozumienie w sprawie przystąpienia do benchmarkingu z 2005 roku. Nowe porozumienie benchmarkingowe – rok 2011.		
2.	RSIP, Zespół samooceny CAF, dokumentacja ISO.	Zarządzenie PM w sprawie powołania koordynatora CAF, Zarządzenie PM w sprawie: powołania zespołu samooceny CAF, Zarządzenie PM w sprawie przyjęcia Planu Komunikacji Projektu Samooceny CAF w Urzędzie Miasta Rybnika Strona internetowa.		
3.	Zespół samooceny CAF.	Zarządzenie PM w sprawie powołania koordynatora CAF, Zarządzenie PM w sprawie: powołania zespołu samooceny CAF, Zarządzenie PM w sprawie przyjęcia Planu Komunikacji Projektu Samooceny CAF w Urzędzie Miasta Rybnika Strona internetowa.		
6. Wyniki działalności w relacjach z obywatelami/klientami				
6.1 Wyniki pomiarów satysfakcji klientów/obywateli				
6.2 Wskaźniki pomiarów relacji z klientami/obywatelami				
1.	Krótki termin odpowiedzi na skargi.	Rejestr skarg i wniosków.		
2.	Kompleksowość rozwiązania w zakresie dostarczania korespondencji przez gońców.	Baza dobrych praktyk.	Praktyka nr 38	Doręczanie korespondencji za pośrednictwem gońców - Rybnik.
7. Wyniki działalności w relacjach z pracownikami				
7.1 Wyniki pomiarów satysfakcji i motywacji pracowników.				
1.	Przeszkolenie 150 osób w ramach projektu "Szkolenia i pomoc doraźna z zakresu etyki i unikania konfliktu interesu w samorządzie terytorialnym".	Projekt "Szkolenia i pomoc doraźna z zakresu etyki i unikania konfliktu interesu w samorządzie terytorialnym".		
2.	Duża liczba otrzymywanych nagród i wyróżnień.	Dokumentacja pracownicza.		
3.	Indywidualne podejście do spraw społecznych.	Zakładowy Fundusz Świadczeń Społecznych.		
7.2 Wskaźniki wyników w relacjach z pracownikami.				
1.	Stale porównywanie się w ramach benchmarkingu.	Porozumienie w sprawie przystąpienia do benchmarkingu z 2005 roku. Nowe porozumienie benchmarkingowe – rok 2011.		
2.	Bardzo wysoki poziom informatyzacji urzędu.	Baza dobrych praktyk.	Usługi techniczne: Transport.	E-bilet w ramach Elektronicznej Karty Miejskiej
3.	Dobrze funkcjonujący system szkoleń.	Procedura szkoleń, plan i realizacja szkoleń w UM.		
4.	Duża liczba otrzymywanych nagród i wyróżnień.	Ewidencja nagród i wyróżnień Miasta i PM.		
8. Społeczne wyniki działalności				
8.1 Wyniki pomiaru postrzegania przez zainteresowane strony wpływu na społeczeństwo				
1.	Wysoki poziom dofinansowania ochrony środowiska ochroną z budżetu.	Budżet Miasta.		
8.2 Ustanowione przez organizację wskaźniki oddziaływania społecznego				
1.	Szeroki zakres wymiany informacji poprzez udział w licznych stowarzyszeniach JST.	Członkostwa i umowy partnerstwa.		
9. Kluczowe wyniki działalności				
9.1 Wyniki zewnętrzne: efekty bezpośrednie i skutki długofalowe w zakresie wyznaczonych celów				
1.	Bardzo dobra sytuacja finansowa Miasta.	Ranking i ocena agencji Fitch Rating.		
9.2 Wyniki wewnętrzne				
1.	Protokoły z sesji RM publikowane są w BIP (każdy mieszkaniec ma do nich wgląd).	Strona BIP.		
2.	UM jest zwykle inicjatorem działań realizowanych w ramach porozumień, PM jest członkiem Zarządu SZGiP i ZSZ z siedzibą w Rybniku.	Członkostwa i umowy partnerstwa.		
3.	W latach 2007-2012 tylko 1 wniosek o charakterze inwestycyjnym odrzucony został z przyczyn formalnych (łącznie w tym okresie złożono 55 wniosków o dofinansowanie o charakterze inwestycyjnym) Skuteczność pozyskania środków 66%.	Strona internetowa UM i RPO WSL 2007-2013		
4.	Wyniki kontroli w jednej jednostce są podstawą do poprawy w pozostałych jednostkach.	Wyniki audytów wewnętrznych.		