

SPRAWOZDANIE Z WYNIKÓW SAMOOCENY

Niniejszy dokument stanowi podsumowanie informacji zebranych w wyniku przeprowadzenia samooceny w Urzędzie. Proces samooceny został zrealizowany zgodnie z metodą CAF 2006. Urząd poddano ocenie w oparciu o 9 kryteriów potencjału i wyników. Na podstawie wyników oceny określono działania wymagające poprawy oraz mocne strony Urzędu.

| | |
|---|------------------------|
| Koordynator CAF | Katarzyna Skaba |
| Osoba wspierająca Koordynatora CAF | Angelika Naczyńska-Lyp |

GRUPA SAMOOCENY

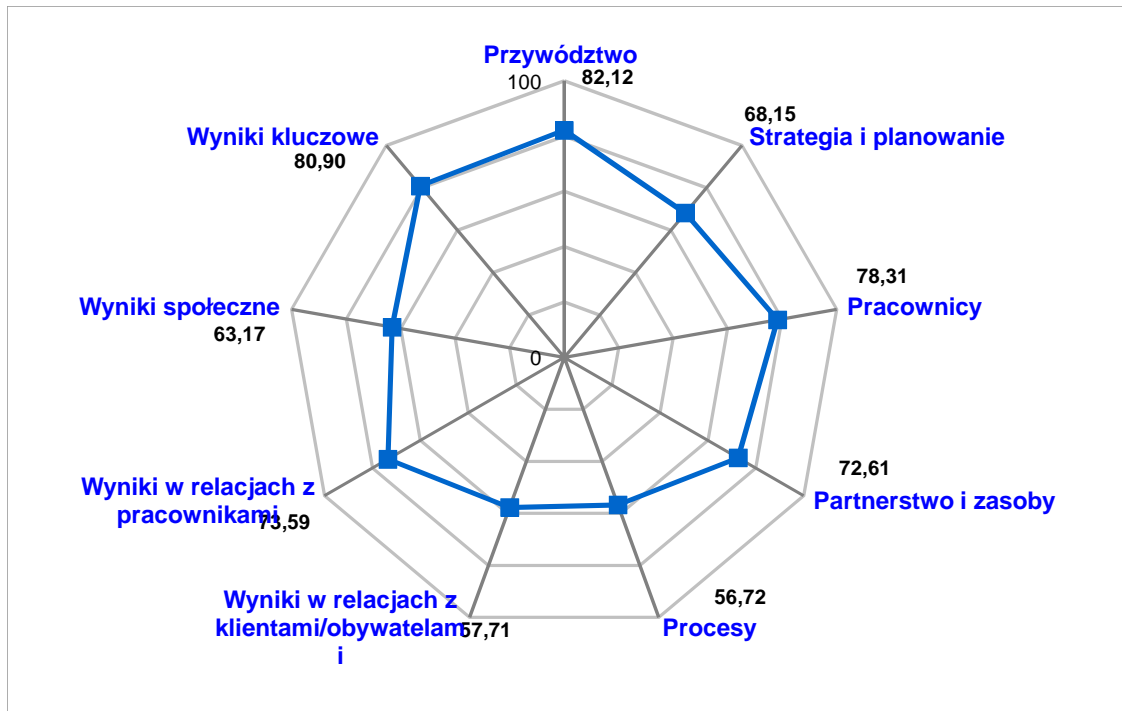
| Lp. | Imię nazwisko | Stanowisko |
|-----|------------------------|------------------------------------|
| 1 | Katarzyna Skaba | Koordynator CAF |
| 2 | Angelika Naczyńska-Lyp | Osoba wspierająca Koordynatora CAF |
| 3 | Alina Rożek | Lider Grupy |
| 4 | Joanna Podleśny | Członek grupy |
| 5 | Małgorzata Kaczmarska | Członek grupy |
| 6 | Katarzyna Lapczyk | Członek grupy |
| 7 | Katarzyna Fojcik | Lider Grupy |
| 8 | Grażyna Dudzik | Członek grupy |
| 9 | Jarosław Kuźnik | Członek grupy |
| 10 | Mateusz Motyka | Członek grupy |
| 11 | Piotr Wieczorek | Członek grupy |
| 12 | Anna Starnawska | Lider Grupy |
| 13 | Adam Abrahamczyk | Członek grupy |
| 14 | Anna Chmiel | Członek grupy |
| 15 | Iwona Mazur | Członek grupy |
| 16 | Ewa Szwelengreber | Członek grupy |
| 17 | Joanna Hawel | Lider Grupy |
| 18 | Jacek Reclik | Członek grupy |
| 19 | Joanna Kluba | Członek grupy |
| 20 | Łukasz Tkocz | Członek grupy |
| 21 | Krzysztof Waclawiec | Członek grupy |
| 22 | Krzyszyna Koczy | Lider Grupy |
| 23 | Tomasz Cioch | Członek grupy |
| 24 | Joanna Lasota-Remiorz | Członek grupy |
| 25 | Andrzej Mizioch | Członek grupy |
| 26 | Joanna Swadźba | Członek grupy |

SPIS TREŚCI

1. Wyniki oceny punktowej poszczególnych kryteriów
2. Obszary wymagające usprawnień
3. Mocne strony

1. WYNIKI OCENY PUNKTOWEJ POSZCZEGÓLNYCH KRYTERIÓW

| Nr | Kryterium | Ocena kryterium szczeg. | Ocena kryterium | Ocena Potencjału / Wyników |
|-----------|--|-------------------------|-----------------|----------------------------|
| 1. | Przywództwo | | | 82,1 |
| | Co przywództwo organizacji robi, aby: | | | |
| 1.1 | Wytaczać kierunki działania organizacji poprzez sformułowanie jej misji, wizji i wartości. | 78,27 | | |
| 1.2 | Opracowywać i wdrażać system zarządzania organizacją, jej funkcjonowaniem i zmianą. | 86,38 | | |
| 1.3 | Motywować i wspierać pracowników organizacji, a także być dla nich wzorcem wypełniania roli. | 82,56 | | |
| 1.4 | Zarządzać relacjami z politykami i innymi zainteresowanymi stronami w celu zapewnienia wspólnej | 81,25 | | |
| 2. | Strategia i planowanie | | | 68,2 |
| | Co organizacja robi, aby: | | | |
| 2.1 | Gromadzić informacje o obecnych i przyszłych potrzebach zainteresowanych stron. | 59 | | |
| 2.2 | Opracowywać, dokonywać przeglądów i aktualizować strategię i plany, uwzględniając potrzeby zainteresowanych stron i dostępne zasoby. | 77 | | |
| 2.3 | Realizować strategię i plany w całej organizacji. | 61 | | |
| 2.4 | Planować, wdrażać i analizować działania modernizacyjne i innowacyjne. | 76 | | |
| 3. | Pracownicy | | | 78,3 |
| | Co organizacja robi, aby: | | | |
| 3.1 | Transparentnie zarządzać zasobami ludzkimi, planować je i doskonalić je w odniesieniu do strategii i planowania. | 80,5 | | |
| 3.2 | Określać, rozwijać i wykorzystywać kompetencje pracowników, dostosowując cele indywidualne i organizacyjne. | 79,44 | | |
| 3.3 | Angażować pracowników poprzez ich upodmiotowienie i otwarty dialog. | 75 | | |
| 4. | Partnerstwo i zasoby | | | 72,6 |
| | Co organizacja robi, aby: | | | |
| 4.1 | Budować i rozwijać kluczowe relacje partnerskie. | 65,70 | | |
| 4.2 | Budować i rozwijać relacje z klientami/obywatelami. | 65,57 | | |
| 4.3 | Zarządzać finansami. | 62,07 | | |
| 4.4 | Zarządzać informacją i wiedzą. | 71,13 | | |
| 4.5 | Zarządzać technologią. | 95,50 | | |
| 4.6 | Zarządzać majątkiem rzeczowym. | 75,70 | | |
| 5. | Procesy | | | 56,7 |
| | Co organizacja robi, aby: | | | |
| 5.1 | Na bieżąco identyfikować, projektować i udoskonalać procesy oraz zarządzać nimi. | 59,42 | | |
| 5.2 | Opracowywać i dostarczać usługi i produkty zorientowane dla klientów/obywateli. | 58 | | |
| 5.3 | Wprowadzać innowacje do procesów z udziałem klientów/obywateli. | 52,75 | | |
| | Kryterium POTENCJAŁU - podsumowanie | | | 71,6 |
| 6. | Wyniki w relacjach z klientami/obywatelami | | | 57,7 |
| | Jakie wyniki organizacja uzyskała, aby zaspokoić potrzeby i oczekiwania obywateli i klientów, w oparciu o: | | | |
| 6.1 | Wyniki pomiarów satysfakcji klientów/obywateli? | 60 | | |
| 6.2 | Wyniki pomiarów relacji z klientami/obywatelami? | 55,42 | | |
| 7. | Wyniki w relacjach z pracownikami | | | 73,6 |
| | Jakie wyniki organizacja uzyskała, aby zaspokoić potrzeby i oczekiwania swych pracowników w oparciu o: | | | |
| 7.1 | Wyniki pomiarów satysfakcji i motywacji pracowników? | 73,18 | | |
| 7.2 | Wskaźniki wyników w relacjach z pracownikami? | 74 | | |
| 8. | Wyniki społeczne | | | 63,2 |
| | Jakie wyniki organizacja uzyskała pod względem wpływu na społeczeństwo w zakresie: | | | |
| 8.1 | Wyników pomiaru postrzegania przez zainteresowane strony wpływu na społeczeństwo. | 61,33 | | |
| 8.2 | Ustanowionych przez organizację wskaźników oddziaływania społecznego. | 65 | | |
| 9. | Wyniki kluczowe | | | 80,9 |
| | Jakie są dowody osiągnięcia wyznaczonych celów organizacji w odniesieniu do: | | | |
| 9.1 | Wyników zewnętrznych: efektów bezpośrednich i skutków długofalowych w zakresie wyznaczonych celów. | 80,25 | | |
| 9.2 | Wyników wewnętrznych. | 81,54 | | |
| | Kryterium WYNIKÓW - podsumowanie | | | 68,8 |



| | |
|-----------------------------------|--------|
| Przywództwo | 82,1 |
| Strategia i planowanie | 68,2 |
| Pracownicy | 78,3 |
| Partnerstwo i zasoby | 72,6 |
| Procesy | 56,7 |
| Wyniki w relacjach z klientami | 57,7 |
| Wyniki w relacjach z pracownikami | 73,6 |
| Wyniki społeczne | 63,2 |
| Wyniki kluczowe | 80,9 |
| suma | 633,27 |

| 2. OBSZARY WYMAGAJĄCE USPRAWNIEN | | | | | | | |
|--|---|---|----------------------------------|----------------------------|-------|-----------|-----------------------|
| Obszary wymagające usprawnień | Dowody | Propozycje działań doskonalących | Ustalanie priorytetów działań | | | | Nr planu doskonalenia |
| | | | Wpływ na obszar do poprawy [1-3] | Możliwość realizacji [1-3] | Wynik | Priorytet | |
| 1. Przywództwo | | | | | | | |
| 1.1 Wytyczenie kierunku działania organizacji poprzez sformułowanie jej misji, wizji i wartości. | | | | | | | |
| 1.2 Opracowywanie i wdrażanie systemu zarządzania organizacją, jej funkcjonowaniem i zmianą. | | | | | | | |
| Konieczność modernizacji systemu obiegu dokumentów. Realizacja projektu OSKAR współfinansowanego ze środków UE. Poprawa wydajności wewnętrznego obiegu dokumentów i jego integracja z jednostkami organizacyjnymi. | Podjęcie głównych działań w ramach realizacji projektu - RPO 2007-2013, działanie 2.2. Infrastruktura społeczności informacyjnej, "Ogólnopolski system komunikacji i administracji rybnickiej" | Modernizacja systemu obiegu dokumentów. | 3 | 3 | 9 | wysoki | 1/2013 |
| Proces wartościowania stanowisk pracy. | - art. 27 i 28 Ustawa o pracowniku samorządowych, - Regulamin przeprowadzania okresowej oceny pracowników samorządowych zatrudnionych na stanowiskach urzędniczych w tym kierowniczych stanowiskach urzędniczych w Urzędzie Miasta, Komendanta Straży Miejskiej oraz Dyrektorów jednostek organizacyjnych miasta zatrudnionych na podstawie ustawy o pracownikach samorządowych - Zarządzenie Nr 111/2012 Prezydenta Miasta Rybnika z dnia 21 marca 2012 roku z póź. zm., Regulamin Wynagradzania Pracowników Urzędu Miasta Rybnika - wprowadzony Zarządzeniem Nr 268/2009 Prezydenta Miasta Rybnika z dnia 16 lutego 2009 roku z póź. zm., - zgodny z zapisami: art. 39 ustawy o pracownikach samorządowych, art. 77 ² Kodeksu pracy oraz Rozporządzeniem Rady Ministrów w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych. | Kontynuacja procesu wartościowania stanowisk pracy. | 2 | 2 | 4 | średni | |
| 1.3 Motywowanie i wspieranie pracowników organizacji, także bycie dla nich wzorcem wypełniania roli. | | | | | | | |
| Brak jasnych zasad nagradzania zespołów zadaniowych międzywydziałowych do realizacji zadań dodatkowych. | Zarządzenia Prezydenta Miasta - Procedura ISO | Określenie zasad nagradzania zespołów zadaniowych. | 1 | 2 | 2 | niski | |
| 1.4 Zarządzanie relacjami z politykami i innymi zainteresowanymi stronami w celu zapewnienia wspólnej odpowiedzialności. | | | | | | | |
| Brak dokumentu określającego strategię promocyjną Gminy | brak dowodów | Opracowanie strategii marketingowej Miasta. | 1 | 2 | 2 | niski | |
| Brak prowadzenia spójnych działań promocyjnych (kilka wydziałów realizuje działania z tego zakresu) | brak dowodów | Uregulowanie zasad prowadzenia działań promocyjnych w UM. | 1 | 2 | 2 | niski | |
| 2. Strategia i planowanie | | | | | | | |
| 2.1 Gromadzenie informacji o obecnych i przyszłych potrzebach zainteresowanych stron. | | | | | | | |
| Niespójność posiadanych danych z rzeczywistością | RSIP - baza adresowa | Eliminowanie zauważonych nieścisłości w RSIP - porządkowanie bazy adresowej | 1 | 1 | 1 | niski | |
| 2.2 Opracowywanie, dokonywanie przeglądów i aktualizowanie strategii i planów, uwzględniając potrzeby zainteresowanych stron i dostępne zasoby. | | | | | | | |
| Brak prowadzenia spójnych działań promocyjnych (kilka wydziałów realizuje działania z tego zakresu). | brak dowodów | Uregulowanie zasad prowadzenia działań promocyjnych w UM z uwzględnieniem Honorowych Patronatów Prezydenta Miasta | 1 | 2 | 2 | niski | |

| | | | | | | | |
|--|---|--|---|---|---|--------|--------|
| Konieczność bieżącej analizy i monitoringu zachodzących zmian w otoczeniu. | Raporty z realizacji Strategii Zintegrowanego Rozwoju Miasta Rybnika | Prowadzenie bieżącej analizy i monitoringu zachodzących zmian w otoczeniu - okresowe przeprowadzanie analizy SWOT | 2 | 2 | 4 | średni | |
| 2.3 Realizowanie strategii i planów w całej organizacji | | | | | | | |
| 2.4 Planowanie, wdrażanie i analizowanie działań modernizacyjnych i innowacyjnych. | | | | | | | |
| Konieczność modernizacji systemu obiegu dokumentów. Realizacja projektu OSKAR współfinansowanego ze środków UE. Poprawa wydajności wewnętrznego obiegu dokumentów i jego integracja z jednostkami organizacyjnymi. | Podjęcie głównych działań w ramach realizacji projektu - RPO 2007-2013, działanie 2.2. Infrastruktura społeczności informacyjnej, "Ogólnopolski system komunikacji i administracji rybnickiej" | Wdrożenie zintegrowanego ogólnodostępnego systemu komunikacji administracji rybnickiej (OSKAR). | 3 | 3 | 9 | wysoki | 1/2013 |
| | | Uruchomienie elektronicznego obiegu dokumentów przez jednostki organizacyjne miasta (OSKAR). | 3 | 3 | 9 | wysoki | |
| | | Rozszerzenie katalogu usług na platformie wirtualnej UM - konieczność udostępnienia nowych usług elektronicznych przez ePUAP | 3 | 3 | 9 | wysoki | |
| | | Bieżące udoskonalanie RSIP. | 2 | 2 | 4 | średni | |
| 3. Pracownicy | | | | | | | |
| 3.1 Transparentne zarządzanie zasobami ludzkimi, planowanie ich i doskonalenie w odniesieniu do strategii i planowania | | | | | | | |
| Zwyczajowo przyjęty system awansowania pracowników. | Rozpoczęto realizację procesu wartościowania stanowisk pracy w ramach Zarządzania Prezydenta Miasta w sprawie organizacji i trybu dokonywania opisów i wartościowania stanowisk pracy w UM | Wdrożenie systemu awansowania pracowników | 2 | 2 | 4 | średni | |
| 3.2 Określanie, rozwijanie i wykorzystywanie kompetencji pracowników, dostosowując cele indywidualne i organizacyjne | | | | | | | |
| Proces wartościowania stanowisk pracy. | - art. 27 i 28 Ustawa o pracowniku samorządowych, - Regulamin przeprowadzania okresowej oceny pracowników samorządowych zatrudnionych na stanowiskach urzędniczych w tym kierowniczych stanowiskach urzędniczych w Urzędzie Miasta, Komendanta Straży Miejskiej oraz Dyrektorów jednostek organizacyjnych miasta zatrudnionych na podstawie ustawy o pracownikach samorządowych - Zarządzenie Nr 111/2012 Prezydenta Miasta Rybnika z dnia 21 marca 2012 roku z póź. zm., Regulamin Wynagradzania Pracowników Urzędu Miasta Rybnika - wprowadzony Zarządzeniem Nr 268/2009 Prezydenta Miasta Rybnika z dnia 16 lutego 2009 roku z póź. zm., - zgodny z zapisami: art. 39 ustawy o pracownikach samorządowych, art. 77 ² Kodeksu pracy oraz Rozporządzeniem Rady Ministrów w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych. | Kontynuacja procesu wartościowania stanowisk pracy. | 2 | 2 | 4 | średni | |
| 3.3 Angażowanie pracowników poprzez ich upodmiotwienie i otwarty dialog | | | | | | | |
| Brak integracji systemu w ramach wspólnego uzgadniania celów | System kontroli zarządczej, system zarządzania jakością ISO, Strategia Miasta | Podjęcie prac nad integracją uzgadniania celów | 1 | 1 | 1 | niski | |

| 4. Partnerstwo i zasoby | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|--------|--------|
| 4.1 Budowanie i rozwijanie kluczowych relacji partnerskich | | | | | | | |
| 4.2 Budowanie i rozwijanie relacji z klientami/obywatelami | | | | | | | |
| Brak udziału mieszkańców w realizacji budżetu Miasta Rybnika | Zarządzenie Prezydenta Miasta Rybnika w sprawie zasad i procedury realizacji części budżetu Miasta Rybnika w formie budżetu obywatelskiego | Opracowanie regulaminu dotyczącego budżetu obywatelskiego Miasta Rybnika | 3 | 3 | 9 | wysoki | 2/2013 |
| 4.3 Zarządzanie finansami | | | | | | | |
| 4.4 Zarządzanie informacją i wiedzą | | | | | | | |
| 4.5 Zarządzanie technologią | | | | | | | |
| Brak komunikacji elektronicznej pomiędzy jednostkami | Podjęcie głównych działań w ramach realizacji projektu - RPO 2007-2013, działanie 2.2. Infrastruktura | Uruchomienie elektronicznego obiegu dokumentów przez jednostki | 3 | 3 | 9 | wysoki | |
| 4.6 Zarządzanie majątkiem | | | | | | | |
| Brak odpowiedniej liczby wolnych pomieszczeń, które można przeznaczyć na: - pomieszczenia techniczne np. serwerownie, - pomieszczenia związane z aktywnością np. wybory, kontrole, - nowe zadania, które dodatkowo są nakładane na samorząd. | Projekt budowlano - wykonawczy adaptacji budynku przy ulicy Rzecznej w Rybniku na potrzeby realizacji zadań związanych z gospodarką komunalną. | Adaptacja dodatkowych pomieszczeń biurowych w budynku przy ulicy Rzecznej. | 3 | 3 | 9 | wysoki | 3/2013 |
| 5. Procesy | | | | | | | |
| 5.1 Bieżące identyfikowanie, projektowanie i udoskonalanie procesów oraz zarządzanie nimi | | | | | | | |
| Niewystarczający rozdział środków na realizację procesów UM Rybnika | Projekt budowlano - wykonawczy adaptacji budynku przy ulicy Rzecznej w Rybniku na potrzeby realizacji zadań związanych z gospodarką komunalną. | Konieczność zapewnienia właściwych warunków lokalowych dla pracowników UM Rybnika | 3 | 3 | 9 | wysoki | 3/2013 |
| Konieczność modernizacji systemu obiegu dokumentów. Realizacja projektu OSKAR współfinansowanego ze środków UE. Poprawa wydajności wewnętrznego obiegu dokumentów i jego integracja z jednostkami organizacyjnymi. | Podjęcie głównych działań w ramach realizacji projektu - RPO 2007-2013, działanie 2.2. Infrastruktura społeczności informacyjnej, "Ogólnopolski system komunikacji i administracji rybnickiej" | Modernizacja systemu obiegu dokumentów. | 3 | 3 | 9 | wysoki | 1/2013 |
| 5.2 Opracowywanie i dostarczanie usług i produktów zorientowanych na klientów/obywateli | | | | | | | |
| Brak udziału mieszkańców w realizacji budżetu Miasta Rybnika | Zarządzenie Prezydenta Miasta Rybnika w sprawie zasad i procedury realizacji części budżetu Miasta Rybnika w formie budżetu obywatelskiego | Opracowanie regulaminu dotyczącego budżetu obywatelskiego Miasta Rybnika | 3 | 3 | 9 | wysoki | 2/2013 |
| 5.3 Wprowadzanie innowacji do procesów z udziałem klientów/obywateli. | | | | | | | |
| Niewystarczająca wymiana zamortyzowanego sprzętu komputerowego (stacje użytkowników) na nowy asortyment. | Zgłoszenie w ESOD | Zakup większej ilości licencji i programów, nowocześniejszego sprzętu komputerowego | 2 | 2 | 4 | średni | |
| 6. Wyniki działalności w relacjach z obywatelami/klientami | | | | | | | |
| 6.1 Wyniki pomiarów satysfakcji klientów/obywateli | | | | | | | |
| Niski poziom zaangażowania klientów w wypełnianie ankiet | Ankieta w ramach projektu "Benchmarking - narzędzie efektywnej kontroli zarządczej..." | Udoskonalenie form zachęcania klientów do udziału w ankietach | 1 | 1 | 1 | niski | |

| 6.2 Wskaźniki pomiarów relacji z klientami/obywatelami | | | | | | |
|---|--|--|---|---|---|--------|
| 7. Wyniki działalności w relacjach z pracownikami | | | | | | |
| 7.1 Wyniki pomiarów satysfakcji i motywacji pracowników | | | | | | |
| Brak regularnych badań satysfakcji i motywacji pracowników | brak dowodów | Sformalizowanie zasad w zakresie pomiaru satysfakcji i motywacji pracowników | 1 | 1 | 1 | niski |
| 7.2 Wskaźniki wyników w relacjach z pracownikami. | | | | | | |
| Brak regularnych badań satysfakcji i motywacji pracowników | brak dowodów | Sformalizowanie zasad w zakresie pomiaru satysfakcji i motywacji pracowników | 1 | 1 | 1 | niski |
| 8. Społeczne wyniki działalności | | | | | | |
| 8.1 Wyniki pomiaru postrzegania przez zainteresowane strony wpływu na społeczeństwo | | | | | | |
| Brak oceny prezentacji i wizerunku Miasta w mediach | brak dowodów | Utworzenie strategii promocji Miasta zawierającej ocenę tonu relacji w mediach | 1 | 2 | 2 | niski |
| 8.2 Ustanowione przez organizację wskaźniki oddziaływania społecznego | | | | | | |
| Brak monitorowania i okresowej oceny działań UM Rybnika związanych z udzielaniem pomocy obywatelom znajdującym się w trudnej sytuacji | brak dowodów | Wprowadzenie systematycznego monitorowania i okresowej oceny działań związanych z udzielaniem pomocy obywatelom znajdującym się w trudnej sytuacji | 2 | 2 | 4 | średni |
| 9. Kluczowe wyniki działalności | | | | | | |
| 9.1 Wyniki zewnętrzne: efekty bezpośrednie i skutki długofalowe w zakresie wyznaczonych celów | | | | | | |
| Brak pełnego wykorzystania informacji uzyskanych przy realizacji benchmarkingu. | Porozumienie w sprawie przystąpienia do benchmarkingu z 2005 roku – pismo z dnia 30.06.2005 r. Nowe porozumienie benchmarkingowe – rok 2011. | Większe zaangażowanie w porozumienie benchmarkingowe | 2 | 2 | 4 | średni |
| 9.2 Wyniki wewnętrzne | | | | | | |

| 3. MOCNE STRONY | | | |
|--|--|-----------------------------|----------------------|
| Mocne strony | Dowody | Numer/nazwa dobrej praktyki | Opis dobrej praktyki |
| 1. Przywództwo | | | |
| 1.1 Wytaczanie kierunku działania organizacji poprzez sformułowanie jej misji, wizji i wartości. | | | |
| 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 | | |
| Opracowano system aktualizacji celów strategicznych. Rozpoczęto proces aktualizacji Strategii Miasta | Strategia Zintegrowanego Rozwoju Miasta Rybnika, uchwała Rady Miasta w sprawie przyjęcia celów SZRMR, Zarządzenie PM w sprawie wdrażania i monitorowania SZRMR. | | |
| 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. | | |
| Zaktualizowany kodeks etyki z wdrożonymi procedurami postępowania w przypadku jego naruszenia | Kodeks etyki pracowników UM Rybnika. | | |
| Kodeks etyki zawiera sankcje za naruszenie standardów i wymogów etyki | Kodeks etyki pracowników UM Rybnika. | | |
| 1.2 Opracowywanie i wdrażanie systemu zarządzania organizacją, jej funkcjonowaniem i zmianą. | | | |
| Monitorowanie i stała aktualizacja dokumentów. | Ustawa o samorządzie gminnym. | | |
| Opracowano system aktualizacji dokumentów ISO. | Procedura - tworzenie i nadzorowanie procedur w UM Rybnika. | | |
| 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. | | |
| Certyfikacja ISO. | Certyfikat ISO. | | |
| Przystąpienie do zmiany Strategii | Strategia Zintegrowanego Rozwoju Miasta Rybnika, uchwała Rady Miasta w sprawie przyjęcia celów SZRMR, Zarządzenie PM w sprawie wdrażania i monitorowania SZRMR. | | |
| Wdrożono kompleksowy system zarządzania zasobami ludzkimi i oceny pracowniczej | System kadrowo-płacowy i oceny okresowej pracowników | | |
| Poprawa sposobu sprawowania nadzoru nad działalnością i wydatkowaniem środków pochodzenia publicznego. | Przegląd systemu kontroli zarządczej w ramach projektu "Od administracji PROCEDUR do administracji REZULTATÓW - UM Rybnika wzorcową JST" | | |
| Zwiększenie stosowania zasad TQM poprzez wykorzystanie 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 | | |
| 1.3 Motywowanie i wspieranie pracowników organizacji, także bycie dla nich wzorcem wypełniania roli. | | | |
| Naczelne kierownictwo kładzie nacisk na ciągłe podwyższanie komfortu pracy (atestowane wyposażenie biurowe i informatyczne zgodne z normami BHP). | Protokoły z komisji BHP | | |
| Określono jasne zasady powoływania zespołów zadaniowych | Procedura Zarządzeń Prezydenta Miasta | | |
| 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. | | | |
| 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. | | |
| Zainteresowane strony mają szerokie możliwości spotkań z Naczelnym Kierownictwem. | Strony internetowe, godziny przyjęć interesantów, spotkania w radach dzielnic. | | |

| 2. Startegia i planowanie | | | | |
|--|--|--|--|--|
| 2.1 Gromadzenie informacji o obecnych i przyszłych potrzebach zainteresowanych stron. | | | | |
| 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 | | | | |
| 2.4 Planowanie, wdrażanie i analizowanie działań modernizacyjnych i innowacyjnych. | | | | |
| UM jest swoistym liderem wśród JST pod względem wprowadzania innowacji | Ewidencja nagród i wyróżnień Miasta i PM. | | | |
| Sieć szerokopasmowa. | uchwały budżetowe, WPI. | | | |
| E-karta. | uchwały budżetowe, WPI. | | Rozwój instytucjonalny: Zarządzanie usługami. | Elektroniczna karta miejska i publiczne punkty dostępu do Internetu w Mieście Rybnik |
| E-bilet. | uchwały budżetowe, WPI. | | Usługi techniczne: Transport. | E-bilet w ramach Elektronicznej Karty Miejskiej |
| Rozszerzony katalog usług na platformie wirtualnej UM. | dwie nowe usługi ePUAP | | | |
| 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 | | | | |
| Dobrze przygotowana i stosowana procedura naboru. | Zarządzenie PM w sprawie procedury naboru na wolne stanowiska pracy. | | | |
| Bardzo dobre środowisko pracy. | Procedura: Identyfikacja zagrożeń i ocena ryzyka zawodowego. | | | |
| Nowe systemy: analiza i zarządzanie ryzykiem, system HR, aktualizacja istniejących systemów ESOD, RSIP | Nowe systemy: analiza i zarządzanie ryzykiem, system HR, aktualizacja istniejących systemów ESOD, RSIP | | | |
| 3.2 Określanie, rozwijanie i wykorzystywanie kompetencji pracowników, dostosowując cele indywidualne i organizacyjne | | | | |
| Dobrze funkcjonujący system szkoleń. | Procedura szkoleń, plan i realizacja szkoleń w UM. | | | |
| Wprowadzenie opisów stanowisk pracy i rozpoczęcie ich wartościowania | Wprowadzenie opisów stanowisk pracy i rozpoczęcie ich wartościowania | | | |
| Przeszkolenie 150 pracowników 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" | | | |
| 3.3 Angażowanie pracowników poprzez ich upodmiotowienie i otwarty dialog | | | | |
| Komisja etyki dokonuje weryfikacji przestrzegania przez pracowników kodeksu etyki | Kodeks etyki pracowników UM Rybnika. | | | |
| Wprowadzono systematyczną ankietę pracowników w ramach kodeksu etyki | Kodeks etyki pracowników UM Rybnika. | | | |

| 4. Partnerstwo i zasoby | | | |
|---|---|----------------------------|--|
| 4.1 Budowanie i rozwijanie kluczowych relacji partnerskich | | | |
| 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. | | |
| 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. | | |
| 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. | | |
| Kwartalne spotkania Miejskiego Zespołu Zarządzania Kryzysowego, który ocenia m.in. ocenia działalność PCZK. | Spotkania MZZZ. | | |
| Uchwały dotyczące zwolnień podatkowych są na bieżąco weryfikowane, wprowadzane zmiany/poprawki, kiedy to konieczne | Uchwały Rady Miasta. | | |
| 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 drogą do sukcesu |
| 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 | | | |
| 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. | | |
| Internetowa rezerwacja terminu rejestracji pojazdów, system kolejkowy. | Strona internetowa. | | |
| 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 | | | |
| Poprawa sposobu sprawowania nadzoru nad działalnością i wydatkowaniem środków pochodzenia publicznego. | Przegląd systemu kontroli zarządczej w ramach projektu "Od administracji PROCEDUR do administracji REZULTATÓW - UM Rybnika wzorcową JST" | | |
| Wprowadzenie zintegrowanego systemu sprawozdawczego dla jednostek budżetowych. | Uchwała budżetowa, wieloletnia prognoza finansowa Miasta. | | |
| 4.4 Zarządzanie informacją i wiedzą | | | |

| | | | |
|---|---|---|--|
| 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. |
| 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 | | |
| Audyty (wewnętrzne i nadzorujący) ISO. | Dokumentacja ISO. | | |
| Wdrożenie systemu e-rada. | system eRada | | |
| Elektroniczny System Obiegu Dokumentacji DDM. | Elektroniczny System Obiegu Dokumentów DDM. | | |
| Stosowanie różnorodnych i nowoczesnych sposobów przekazu informacji. | Sieć Tablic Elektronicznej Informacji Pasażerskiej - projekt dofinansowany z UE. | | |
| 4.5 Zarządzanie technologią | | | |
| 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. | | |
| Wysoki stopień z informatyzowania urzędu. | Nagroda złota@, Nagroda EPSA za RSIP, Lider Innowacji, Nowe systemy: analiza i zarządzanie ryzykiem, system HR, aktualizacja istniejących systemów ESOD, RSIP | Rozwój instytucjonalny: Zarządzanie usługami. | Elektroniczna karta miejska i publiczne punkty dostępu do Internetu w Mieście Rybnik |
| 4.6 Zarządzanie majątkiem | | | |
| Dobre wyposażenie pomieszczeń biurowych. | Przegląd warunków pracy. Protokoły kontroli. Analiza warunków pracy. | | |
| Dobre rozwiązania w zakresie gospodarki odpadami. | Umowy na odbiór surowców wtórnych. | | |
| Kładzenie dużego nacisku na ekonomiczne wykorzystanie energii i środków transportu. | Kładzenie dużego nacisku na ekonomiczne wykorzystanie energii i środków transportu. | | |
| 5. Procesy | | | |
| 5.1 Bieżące identyfikowanie, projektowanie i udoskonalanie procesów oraz zarządzanie nimi | | | |
| Recertyfikacja systemu ISO, zweryfikowanie wszystkich procesów, aktualizacja procedur i kart procesów. | Dokumentacja ISO, Strategia Zintegrowanego Rozwoju Miasta Rybnika. | | |
| Osoby odpowiedzialne za procesy kluczowe zostały określone w dokumentacji ISO. | Dokumentacja ISO, Procedura Analiza skuteczności procesów. | | |
| Powołanie zespołu samooceny CAF. Wyznaczenie pracowników na koordynatorów procesów i auditorów 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. | | |
| Wskaźniki przebiegu procesów i ich koordynacja opisane w dokumentacji ISO. | Dokumentacja ISO, Procedura Analiza skuteczności procesów. | | |
| Przedstawienie sposobów 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. | | |
| Wdrożenie zasady zarządzania ryzykiem. | Zarządzenie PM w sprawie wdrożenia zasad zarządzania ryzykiem w UM Rybnika. | | |
| 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. | | |

| | | | |
|---|--|----------------|--|
| Wprowadzenie Kodeksu etyki oraz powołanie Komisji Etyki w skład, której wchodzi przedstawiciel wybrany spośród pracowników | Kodeks etyki pracowników UM Rybnika. | | |
| Cykl szkoleń w zakresie projektu: "Od administracji PROCEDUR do administracji REZULTATÓW - UM Rybnika wzorcową JST" | Przeszkolenie 300 osób w ramach projektu: "Od administracji PROCEDUR do administracji REZULTATÓW - UM Rybnika wzorcową JST" | | |
| Zapewnienie prawidłowości procesów poprzez procedury ISO. | Procedury ISO obowiązujące w UM | | |
| 5.2 Opracowywanie i dostarczanie usług i produktów zorientowanych na klientów/obywateli | | | |
| Ankieta "Badanie satysfakcji klienta". | Sprawozdanie z przeglądu systemu zarządzania jakością w UM Rybnika. | | |
| 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. | | |
| Wydłużenie godzin pracy w czwartki, dostęp do tłumacza migowego. | Regulamin Pracy. | | |
| Bardzo dobrze działające systemy internetowe: e-PUAP, SEKAP, serwis SMS, RSIP, | Dokumentacja Wydziału Informatyki. | | |
| Krótki termin odpowiedzi na skargi. | Rejestr skarg i wniosków, Zarządzenie PM w sprawie jednolitej organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków i interwencji. | | |
| RSIP, czytelna strona internetowa, | Strona internetowa | | |
| Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych: tłumacz języka migowego, strona internetowa (mówiąca przeglądarka), winda. | Strona internetowa | | |
| 5.3 Wprowadzanie innowacji do procesów z udziałem klientów/obywateli. | | | |
| 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. | | |
| 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 . | | |
| 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 | | | |
| Krótki termin odpowiedzi na skargi. | Rejestr skarg i wniosków. | | |
| Kompleksowość rozwiązania w zakresie dostarczania korespondencji przez gości. | Baza dobrych praktyk. | Praktyka nr 38 | Doręczanie korespondencji za pośrednictwem gości - Rybnik. |
| Rozszerzony katalog usług na platformie wirtualnej UM. | dwie nowe usługi ePUAP | | |
| 7. Wyniki działalności w relacjach z pracownikami | | | |
| 7.1 Wyniki pomiarów satysfakcji i motywacji pracowników. | | | |
| 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". | | |
| Duża liczba otrzymywanych nagród i wyróżnień. | Ewidencja nagród. | | |
| Indywidualne podejście do spraw socjalnych. | Zakładowy Fundusz Świadczeń Socjalnych. | | |
| Wprowadzenie Kodeksu etyki oraz powołanie Komisji Etyki w skład, której wchodzi przedstawiciel wybrany spośród pracowników | Kodeks etyki pracowników UM Rybnika. | | |
| Cykl szkoleń w zakresie projektu: "Od administracji PROCEDUR do administracji REZULTATÓW - UM Rybnika wzorcową JST" | Przeszkolenie ponad 300 osób w ramach projektu: "Od administracji PROCEDUR do administracji REZULTATÓW - UM Rybnika wzorcową JST" | | |
| 7.2 Wskaźniki wyników w relacjach z pracownikami. | | | |
| Stałe porównywanie się w ramach benchmarkingu. | Porozumienie w sprawie przystąpienia do benchmarkingu z 2005 roku. Nowe porozumienie benchmarkingowe – rok 2011. | | |

| | | | |
|--|--|-------------------------------|---|
| Bardzo wysoki poziom informatyzacji urzędu. | Baza dobrych praktyk. | Usługi techniczne: Transport. | E-bilet w ramach Elektronicznej Karty Miejskiej |
| Dobrze funkcjonujący system szkoleń. | Procedura szkoleń, plan i realizacja szkoleń w UM. | | |
| Wprowadzenie Kodeksu etyki oraz powołanie Komisji Etyki w skład, której wchodzi przedstawiciel wybrany spośród pracowników | Kodeks etyki pracowników UM Rybnika. | | |
| 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 | | | |
| Wysoki poziom dofinansowania ochrony środowiska ochrony z budżetu. | Budżet Miasta. | | |
| Wprowadzenie Kodeksu etyki oraz powołanie Komisji Etyki w skład, której wchodzi przedstawiciel wybrany spośród pracowników | Kodeks etyki pracowników UM Rybnika. | | |
| 8.2 Ustanowione przez organizację wskaźniki oddziaływania społecznego | | | |
| 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 | | | |
| Bardzo dobra sytuacja finansowa Miasta. | Ranking i ocena agencji Fitch Rating. | | |
| 9.2 Wyniki wewnętrzne | | | |
| Protokoły z sesji RM publikowane są w BIP (każdy mieszkaniec ma do nich wgląd). | Strona BIP. | | |
| UM jest zwykle inicjatorem działań realizowanych w ramach porozumień, PM jest członkiem Zarządu SZGiP i ZSZ z siedzibą w Rybniku. | Członkostwa i umowy partnerstwa. | | |
| 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 | | |
| Wyniki kontroli w jednej jednostce są podstawą do poprawy w pozostałych jednostkach. | Wyniki audytów wewnętrznych. | | |