

**Praktyka zgłoszona na
POLSKĄ KONFERENCJĘ JAKOŚCI ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ
„Innowacje w administracji publicznej – rozrzutność czy inwestycja?”,
która odbyła się 25 października 2017 w Warszawie przez:**

**Urząd Miejski w Jaworznie
ul. Grunwaldzka 33, 43-600 Jaworzno**

Temat/y Konferencji, z którym/i wiąże się zgłoszona przez nas praktyka:

- ☐ Temat 1: *Obywatel w centrum uwagi administracji - odpowiedź administracji na potrzeby obywatela*
- ☒ Temat 2: *Budowanie kompetentnej administracji*
- ☐ Temat 3: *Rola administracji publicznej w tworzeniu, realizacji i ocenie polityk publicznych*

Krótki opis:

tytuł praktyki

Kultura organizacyjna w Urzędzie Miejskim w Jaworznie

słowa kluczowe

Kultura organizacyjna

Opis projektu:

Założeniem projektu była diagnoza stanu kultury organizacyjnej w Urzędzie oraz oczekiwań pracowników w tym względzie i wypracowanie na tej podstawie wzorów norm i zachowań, zgodnych z wartościami Urzędu, z którymi będą się utożsamiać i na co dzień przestrzegać pracownicy.

Celem projektu było ułatwienie zrozumienia misji i wartości Urzędu oraz zintegrowanie wokół nich pracowników, unaocznienie, w jaki sposób w Urzędzie postrzega się kwestie najistotniejsze z punktu widzenia jego funkcjonowania, a także przekazanie pracownikom wzorów norm i zachowań w określonych sytuacjach, celem kształtowania wizerunku profesjonalnego urzędnika.

Proces wdrożenia projektu przebiegał wieloetapowo:

- 1). przeprowadzenie audytu diagnozującego kulturę organizacyjną Urzędu m.in. rozmowy z pracownikami Urzędu mające na celu poznanie ich oczekiwań wobec kultury organizacyjnej. W czasie rozmów pracownicy odpowiadali na następujące pytania: jak jest, co mnie cieszy, co mnie smuci, co mnie złości, co domaga się zmiany, jakie wydziały w urzędzie radą sobie dobrze;
- 2). warsztaty dla pracowników „Moje oczekiwania wobec kultury organizacyjnej Urzędu” i wyznaczenie kierunków priorytetowych, wokół których będzie wzmacniana kultura organizacyjna Urzędu;
- 3). wypracowanie planu działania;
- 4). wdrożenie ustalonych norm.

Obszary które uznane zostały za priorytetowe w kontekście kultury organizacyjnej Urzędu Miejskiego w Jaworznie to:

- 1). Rola menedżera w organizacji;
- 2). Identyfikowanie się pracowników z Urzędem;
- 3). Wizerunek Urzędu.

Rezultatem działań na rzecz poprawy kultury organizacyjnej w powyższych obszarach było wypracowanie w zespołach roboczych:

- 1). Kodeksu menedżera w Urzędzie Miejskim w Jaworznie,
- 2). Ścieżki kariery pracownika Urzędu Miejskiego w Jaworznie,
- 3). Zasad postępowania w kontaktach z klientami Urzędu tj. Standardów obsługi interesantów,
- 4). wytycznych odnośnie dress code'u,
- 5). nowego Kodeksu Etyki Pracownika,
- 6). nowego systemu oceny okresowej uwzględniającego delegowanie i rozliczanie podstawowych i ponadstandardowych zadań.

Powyższe zostało wdrożone w formie zarządzeń Prezydenta Miasta lub spisane w postaci zbioru ogólnie obowiązujących zasad, a także poprzez system szkoleń informacyjnych dla pracowników.

Oczywiście wdrożenie praktyk, które składają się na kulturę organizacyjną Urzędu nie jest traktowane jako etap zamknięty. Proces ten będzie podlegał ciągłej obserwacji, autrefleksji i modyfikowaniu bieżących zachowań.

Dlaczego warto przedstawić osiągnięcia urzędu na polskiej konferencji jakości administracji publicznej?

Kultura organizacyjna to pojęcie ciągle jeszcze bardziej dedykowane i zakorzenione w środowiskach biznesowych. Specyfika instytucji publicznych do niedawna sprzyjała typowi kultury hierarchicznej. W obliczu nowych wyzwań, przed jakimi stoją jednostki administracji samorządowej, kultura organizacyjna musi ewoluować w stronę kultury proefektywnościowej, sprzyjającej identyfikacji pracowników samorządowych z miejscem pracy i określonymi przez misję celami.

Warto zatem pokazać że Urząd Miejski w Jaworznie nie boi się wyzwań, dostrzega potrzebę zmian w tym obszarze i podejmuje kroki dla ich wdrożenia.



Narodowy Instytut Samorządu Terytorialnego powstał w 2015 r.
Jest państwową jednostką budżetową podległą MSWiA.
Działa na rzecz dalszej profesjonalizacji samorządu terytorialnego i administracji publicznej.

DOBRE PRAKTYKI NIST, ul. Zielona 18, Łódź 90-601
Sekretariat tel. +48 42 633 10 70
e-mail: sekretariat@nist.gov.pl