

Międzynarodowa Szkoła Jakości

IV sesja

sektor administracji

Budowa organizacji przyjaznej obywatelowi

18-20 kwietnia 2002, Hotel Anders, Stare Jabłonki k/Olsztyna

Doświadczenia krajowe: •Urząd Miejski w Gliwicach •Szpital Św. Zofii w Warszawie •Komenda Miejska Policji w Elblągu
•Zespół Szkół Technicznych w Mikołowie •Urząd Miasta w Wieleniu •Urząd Miasta w Koninie •Świętokrzyski Urząd Wojewódzki
•Starostwo Powiatowe w Namysłowie •Starostwo Powiatowe w Raciborzu •Urząd Miasta w Stalowej Woli
Laureaci Europejskiej Nagrody Jakości: •College – Irlandia Północna •Klinika dentystyczna – Szwajcaria
•Urząd Pomocy Socjalnej – Wielka Brytania

- ▶ **Systemy zarządzania jakością w administracji publicznej**
- ▶ **Dobre praktyki krajowej administracji**
- ▶ **Doświadczenia europejskie w zarządzaniu sektorem publicznym**
- ▶ **Zarządzanie procesowe i systemy informatyczne**

UMBRELLA

18 kwietnia 2002 - czwartek

- 11.30-13.00 Rejestracja
- 13.00-15.00 **Obiad, c.d. rejestracji**
- 15.00-15.15 Otwarcie konferencji - Ambasador ONZ w Polsce
- 15.15-15.45 Wystąpienie przedstawiciela Rządu RP
- 15.45-16.30 Zarządzanie jakością w administracji publicznej - Tadeusz Buchacz, Dyrektor Projektu Umbrella
- 16.30-17.00 **Kawa**
- 17.00-17.45 Ciągłe doskonalenie zarządzania w urzędzie - Zygmunt Frankiewicz, Prezydent Miasta, Urząd Miejski w Gliwicach
- 17.45-18.30 Doświadczenia europejskie w zarządzaniu sektorem publicznym - Diane Dibley, Menedżer Sektora Publicznego, EFQM Belgia
- 18.30-19.00 Polska i Europejska Nagroda Jakości - Witold Modliński, KIG; Sławomir Brzózka, Umbrella
- 19.30 **Kolacja – grill z ogniskiem**

19 kwietnia 2002 - piątek

- 8.00 **Śniadanie**
- 9.00-11.00 Prezentacja laureatów Europejskiej Nagrody Jakości:
- ❖ St. Mary's College Londonderry (szkoła średnia, Irlandia Północna) - Martine Mulhern;
 - ❖ Zahnarztpraxis (klinika dentystyczna, Szwajcaria) - Doktor Roger Harr;
 - ❖ Benefits Agency (urząd pomocy socjalnej, W. Brytania) - Prezes Robert Howie
- 11.00-11.30 **Kawa**
- 11.30-13.00 Dobre praktyki zarządzania jakością w administracji publicznej - interaktywne równoległe warsztaty

Warsztat A

Wdrażanie systemów zarządzania jakością wg normy ISO 9001 - doświadczenia i sukcesy

Moderator - Henryk Pająk, Umbrella

- ISO 9001 jako element zintegrowanego systemu zarządzania szpitalem - *Urszula Mach, Dyrektor ds. Diagnostyki, Szpital Św. Zofii w Warszawie*
- Proces wdrożenia normy ISO 9001 w komendzie policji - *Krzysztof Święcicki, I Z-ca Komendanta, Komenda Miejska Policji w Elblągu*
- Kształcenie w placówce edukacyjnej nastawionej na jakość - *Gabriela Poloczek, Dyrektor, Zespół Szkół Technicznych w Mikołowie*
- Kierowanie zmianą na etapie wdrażania systemu jakości - *Krystyna Heppner, Sekretarz Gminy, Urząd Miasta w Wieleniu*
- Wykorzystanie zasobów informatycznych w systemie zarządzania jakością w urzędzie - *Marek Zawidzki, Sekretarz Miasta, Urząd Miasta w Koninie*

Warsztat B

Dobre praktyki zarządzania - doskonalenie zarządzania w urzędzie

Moderator - Bohdan Turowski, Umbrella

- Funkcjonowanie Biura Obsługi Mieszkańców w urzędzie miasta - *Halina Michniewska, Sekretarz Miasta, Urząd Miasta w Gliwicach*
- Karty usług jako narzędzie realizacji zadań urzędu wojewódzkiego - *Janusz Koza, Dyrektor Generalny, Świętokrzyski Urząd Wojewódzki*
- System doskonalenia organizacji w ramach systemu zarządzania jakością - *Ryszard Wilczyński, Sekretarz Powiatu, Starostwo Powiatowe w Namysłowie*
- Samoocena jako forma oceny funkcjonowania urzędu - *Marek Bugdol, Starosta Powiatu, Starostwo Powiatowe w Raciborzu*
- Nowoczesna organizacja urzędu jako wynik wdrożenia systemu jakości - *Gabriela Grzesiowska, Sekretarz Miasta, Urząd Miasta w Stalowej Woli*

- 13.00-14.00 **Obiad**
- 14.00-15.30 Dobre praktyki zarządzania jakością w administracji publicznej (powtórzenie interaktywnych warsztatów A i B)
- 15.30-16.00 **Kawa**
- 16.00-16.30 Analiza i opis procesów dla e-urzędu – Paweł Kamecki, Umbrella
- 16.30-17.15 Prezentacja głównego krajowego partnera MSJ – Microsoft
- 19.00 **Kolacja bankietowa**

- 8.00 **Śniadanie**
- 9.00-11.00 Zastosowanie systemów zarządzania jakością w sektorze publicznym
– Sławomir Wysocki, Umbrella
Zajęcia w grupach roboczych:
Ochrona zdrowia – *Tomasz Makos, Umbrella*
Edukacja – *Grzegorz Joszko, Umbrella*
Policja – *Grzegorz Kazimierski, Umbrella*
Samorząd terytorialny – *Henryk Pająk, Umbrella*
Administracja centralna – *Bohdan Turowski, Umbrella*
Sesja plenarna: prezentacja wyników pracy grup roboczych
- 11.00-11.30 **Kawa**
- 11.30-11.55 Internetowa baza dobrych praktyk – Bohdan Turowski, Umbrella
- 11.55-12.20 Systemy zarządzania środowiskowego w samorządach – Jakub Kronenberg, Umbrella
- 12.20-12.45 Prezentacja internetowego kursu „Zarządzanie jakością w administracji publicznej”
– Katarzyna Wałkowicz, Umbrella
- 12.45-13.00 Podsumowanie i zamknięcie konferencji - prof. Stanisław Tkaczyk,
Prezes Umbrella – Stowarzyszenie Konsultantów
- 13.00-14.00 **Obiad**
- 14.00 Wyjazd



UMBRELLA



Projekt Umbrella został utworzony w 1990 roku przez Rząd Polski i Program Narodów Zjednoczonych ds. Rozwoju (UNDP). Działalność Projektu jest finansowana ze środków rządu RP i UNDP, jak również z funduszy przekazywanych przez rządy Japonii i Holandii. Od 3 lat działa również **Umbrella – Stowarzyszenie Konsultantów**. Świadczymy usługi doradcze i szkoleniowe w zakresie systemów zarządzania jakością organizacjom biznesowym jak i urzędom administracji publicznej. Z naszej pomocy doradczej i usług konsultingowych skorzystało ponad 1500 krajowych podmiotów. Od czterech lat Umbrella organizuje **Międzynarodową Szkołę Jakości**, będącą międzynarodowym forum wymiany wiedzy i doświadczeń w zakresie nowoczesnych systemów zarządzania. Międzynarodowa Szkoła Jakości wpisuje się w cykl konferencji EFQM prezentujących laureatów Europejskiej Nagrody Jakości, które od 1995 roku odbywają się w krajach Unii Europejskiej. Posiadamy wdrożony system zapewnienia jakości wg ISO 9001:2000 certyfikowany przez PCBC i BVQI. Jesteśmy członkiem i licencjonowanym trenerem Europejskiej Fundacji Zarządzania Jakością (EFQM). W 2001 roku Projekt Umbrella otrzymał nagrodę Prezesa Rady Ministrów RP za osiągnięcia we wdrażaniu systemów zarządzania jakością w sektorze publicznym.

UMBRELLA

Al. Niepodległości 186,
skr. poczt. 8, 00-926 Warszawa 63
tel. (0-22) 825-88-57, fax (0-22) 629-95-66
info@umbrella.org.pl
www.umbrella.org.pl



Europejska Fundacja Zarządzania Jakością (EFQM) została założona w 1988 roku przez wiodące firmy europejskie. **Misją EFQM** jest stymulowanie i wspieranie działań służących osiągnięciu trwałej doskonałości przez europejskie organizacje – zarówno biznesowe jak i sektora publicznego.

EFQM jest twórcą i właścicielem Modelu Doskonałości, stosowanego przez tysiące europejskich organizacji do doskonalenia systemu zarządzania jak również głównym organizatorem Europejskiej Nagrody Jakości. **Model Doskonałości EFQM** stanowi podstawę **Europejskiej Nagrody Jakości** oraz większości krajowych nagród jakości państw europejskich, w tym również Polskiej Nagrody Jakości. **EFQM** oferuje liczne publikacje, szkolenia, warsztaty o tematyce związanej z Modelem Doskonałości oraz dostęp (dla członków) do bazy danych najlepszych praktyk utworzonych z aplikacji o ENJ.



Japan International Cooperation Agency (JICA) jest organizacją pomocową, świadczącą usługi doradcze i szkoleniowe w kilkudziesięciu krajach na całym świecie. Od 1998 roku JICA wspiera Umbrellę w upowszechnianiu i wdrażaniu japońskich metod TQM w krajowych organizacjach, sektora biznesu i administracji publicznej. Uruchomiony program **Wdrażanie zaawansowanych systemów zarządzania jakością w polskim sektorze biznesu i administracji publicznej** stanowi przedłużenie wcześniej realizowanych projektów dotyczących systemów zarządzania jakością i zarządzania środowiskowego w krajowej administracji publicznej i samorządzie terytorialnym, a jego realizacja przewidziana jest do końca 2003 r. Program obejmować będzie szkolenia, wdrożenia oraz utworzenie bazy najlepszych praktyk.

Główny partner krajowy

Microsoft®

Założona w 1975 r. Microsoft Corporation jest światowym liderem w dziedzinie produkcji oprogramowania, usług i technologii internetowych dla użytkowników indywidualnych i przedsiębiorstw. Firma oferuje szeroki asortyment produktów i usług stworzonych w celu umożliwienia użytkownikom dostępu do informacji o dowolnej porze, z dowolnego miejsca i za pomocą dowolnego urządzenia. Wizja ta realizowana jest poprzez strategię Microsoft .NET, która ogłoszona została w czerwcu 2000r.

Microsoft zatrudnia na całym świecie prawie 50 tysięcy osób. Ponad jedna trzecia zatrudnionych zajmuje się badaniami i rozwojem nowych technologii. Microsoft ma 59 filii na całym świecie. Korporacją kieruje William H. Gates prezes rady nadzorczej i główny architekt oprogramowania i Steve A. Ballmer prezes i dyrektor generalny.

Przodującą pozycję Microsoft Corporation umocniło wprowadzenie graficznego środowiska pracy Microsoft Windows oraz przeznaczonych do niego programów narzędziowych, rewolucjonizujących rynek komputerów osobistych. Pod koniec 2001r. Microsoft zaprezentował Windows XP - nowy system operacyjny, który zapoczątkował kolejny etap w technologii informatycznej.

W ostatnich latach Microsoft wzmacnia swoją pozycję na rynku korporacyjnym. Dzieje się to dzięki coraz szerszej ofercie oprogramowania serwerowego, poczynając od systemu operacyjnego Windows 2000 Server, poprzez bazę danych SQL Server, system do wymiany informacji Exchange Server, a na rozwiązaniu to handlu elektronicznego Commerce Server kończąc.

Microsoft utworzył swój oddział w Polsce w grudniu 1992 roku. Obecnie pracuje w nim ponad 130 osób. Dyrektorem generalnym polskiego oddziału firmy Microsoft jest Tomasz Bochenek.

W Polsce, podobnie jak w innych krajach, Microsoft pragnie wносить liczący się wkład w życie gospodarcze, społeczne i kulturalne, przyczyniać się do rozwoju nauki i techniki i być cionym corporate citizen - czyli firmą o wysokim poczuciu obywatelskiego obowiązku. Microsoft uczestniczy więc aktywnie w polskim życiu społecznym i kulturalnym. Udziela pomocy szkołom i uczelniom, sponsoruje wydarzenia kulturalne i sportowe, regularnie dokonuje darowizn na rzecz domów dziecka, szkół i organizacji charytatywnych.

Partnerzy



Patronat medialny

