

Międzynarodowa Szkoła Jakości

V sesja

sektor publiczny

Dobre zarządzanie w sektorze publicznym

pod honorowym patronatem Ministra Spraw Wewnętrznych
i Administracji Krzysztofa Janika

10-12 kwietnia 2003, Popowo k/Warszawy

Laureat Europejskiej Nagrody Jakości Urząd Cei i Podatków regionu Aarhus z Danii, **EFQM**,
Doświadczenia krajowe: Ministerstwo Sprawiedliwości, Komenda Główna Policji w Warszawie,
Wojewódzka Komenda Policji w Gdańsku, Komenda Miejska Policji w Elblągu, Wyższa Szkoła Policji w Szczytnie,
Agencja Rynku Rolnego, Urząd Miejski w Szczecinie, Urząd Miejski w Gdańsku, Urząd Miejski w Dzierżonowie,
Urząd Miejski w Poznaniu, Urząd Miejski w Ostrowcu Świętokrzyskim, Urząd Miejski w Toruniu, Urząd Miejski w Krakowie,
Urząd Miasta Łodzi, Urząd Miejski w Sokółce Podlaskim, Urząd Dzielnicy Ursynów M. St. Warszawy,
Urząd Dzielnicy Włochy M. St. Warszawy, Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego,
Dolnośląski Urząd Wojewódzki, Zespół Szkół w Wieleniu, Starostwo Powiatowe w Elku, Starostwo Powiatowe w Olsztynie.

- Zarządzanie jakością w sektorze publicznym, obszary zastosowania
- Dobre praktyki zarządzania
- Doświadczenia europejskie
- Zarządzanie w dobie społeczeństwa informacyjnego

UMBRELLA

czwartek 10 kwietnia 2003

11.30 – 13.00 Rejestracja

13.00 – 14.00 Obiad

14.15 – 16.00 **Sesja wprowadzająca**

Otwarcie – *Ben Slay*, Dyrektor Regionalnego Ośrodka UNDP z Bratysławy

Wystąpienie przedstawiciela Rządu RP – *Krzysztof Janik*, Minister Spraw Wewnętrznych i Administracji

Zarządzanie jakością w sektorze publicznym – próba bilansu – *Tadeusz Buchacz*, Dyrektor Projektu Umbrella

Sprawni urząd centralny – *Wojciech Kijowski*, Dyrektor Generalny Ministerstwa Sprawiedliwości

16.00 – 16.30 Przerwa kawowa

16.30 – 18.15 **Sesja plenarna: Sprawne instytucje publiczne w strukturach Unii Europejskiej**

Doświadczenia europejskie w zarządzaniu sektorem publicznym – *Magi Coles*, Menadżer Sektora Publicznego, Europejska Fundacja Zarządzania Jakością (EFQM)

Procedury, sprawność, efektywność. W drodze do Europy – *Waldemar Sochaczewski*, Wiceprezes Agencji Rynku Rolnego

Nowoczesne instrumenty wspierające zarządzanie rozwojem lokalnym – doświadczenia polskie i zagraniczne, *Waldemar Chmielewski i Piotr Rogala*, Umbrella

19.00 Uroczysta kolacja

piątek 11 kwietnia 2003

8.00 Śniadanie

9.00 – 11.00 **Sesja plenarna: Zarządzanie jakością: korzyści i obszary zastosowania**

Prezentacja Laureata Europejskiej Nagrody Jakości – *Henrik Larsen*, Dyrektor Urzędu Cei i Podatków z Danii

System zarządzania jakością po trzech latach – *Wanda Ostrowska*, Sekretarz Urzędu Miejskiego w Dzierżoniowie

System zarządzania jakością – model partycypacji decyzyjnej w Dolnośląskim Urzędzie

Wojewódzkim – *Marek Maciejak*, Dyrektor Generalny Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego

Bilans korzyści po wdrożeniu systemu zarządzania jakością w jednostce policji – *Tomasz Szankin*, Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością, Komenda Główna Policji w Warszawie

11.00 – 11.30 Przerwa kawowa

11.30 – 13.30 **Interaktywne warsztaty tematyczne – równoległe**

13.30 – 14.30 Obiad

14.30 – 16.30 **Interaktywne warsztaty tematyczne – powtórzenie**

16.30 – 17.00 Przerwa kawowa

17.00 – 18.30 **Sesja plenarna: Administracja dobrze zarządzana – ale jak?**

/// ISO i co dalej? – Model CAF i jego zastosowanie w administracji publicznej – *Bohdan Turowski*, Umbrella

/// Europejskie a polskie standardy administracji (Kodeks Dobrej Administracji) – *Ewa Krawczyk*,

Pełnomocnik Burmistrza ds. SZJ, Urząd Dzielnicy Włochy m. st. Warszawy i *Tadeusz Zawistowski*, Umbrella

/// Jakość i standardy usług publicznych (benchmarking usług) – *Sławomir Wysocki*, Umbrella

19.00 Kolacja

Sobota 12 kwietnia 2003

8.00 Śniadanie

9.00 – 11.00 **Sektorowe warsztaty pt. Obywatel - Klient – Usługi dobrej jakości**
– moderowana dyskusja przedstawicieli sektora publicznego

11.00 – 11.30 Przerwa kawowa

11.30 – 13.15 **Sesja plenarna: Organizacje sektora publicznego w dobie społeczeństwa informacyjnego**

Polska administracja u progu społeczeństwa informacyjnego – przedstawiciel administracji rządowej

E-learning w sektorze publicznym – *Katarzyna Wałkowicz*, Umbrella

Zarządzanie wiedzą w organizacji – baza dobrych praktyk – *Paweł Kamecki*, Umbrella

Podsumowanie i zamknięcie konferencji – *prof. Stanisław Tkaczyk*, Prezes Umbrella – Stowarzyszenie Konsultantów

13.15 – 14.30 Obiad

Warsztat 1 *ISO krok po kroku* (moderator – Henryk Pająk, Umbrella)

Administracja: Andrzej Szeniewski, Sekretarz Starostwa Powiatowego w Olsztynie

Jednostka policji: Krzysztof Starańczak, Zastępca Komendanta Komendy Wojewódzkiej Policji w Gdańsku

Placówka edukacyjna: Krystyna Heppner, Dyrektor Zespołu Szkół w Wieleniu

Warsztat 2 *Jakość w realizacji zadań sektora publicznego* (moderator – Tadeusz Zawistowski, Umbrella)

Benchmarking i wdrażanie dobrych praktyk w delegaturach urzędu - Jan Witkowski, Sekretarz Urzędu Miasta Łodzi

Jakość nauczania - Dr Walentyna Trzcińska, Wyższa Szkoła Policji w Szczytnie

Programy rozwoju: wykorzystanie narzędzi zarządzania jakością i auditu zrównoważonego rozwoju - Adam Puza, Starosta, Starostwo Powiatowe w Etku

Warsztat 3 *Kontakty z obywatelami i orientacja na klienta* (moderator – Elżbieta Stypulkowska, Umbrella)

Budowanie nowoczesnej administracji samorządowej – udostępnianie informacji publicznej - Lidia Matlak, Zastępca Dyrektora Biura Obsługi Interesantów w Urzędzie Miejskim w Szczecinie

Biuro Obsługi Mieszkańców - Marzena Dębniak, Sekretarz Urzędu Miejskiego w Ostrowcu Świętokrzyskim

Udzielanie informacji obywatelom - Barbara Ścigalska, Naczelnik Wydziału Organizacyjnego, Urząd Miejski w Toruniu

Warsztat 4 *E-urząd, e-usługi* (moderator – Paweł Kamecki, Umbrella)

Narzędzia informatyczne wspomagające zarządzanie jakością - Dariusz Jędraszak, Sekretarz Urzędu Miasta w Poznaniu

Wrota Małopolski – Magiczny Kraków i co dalej? - Piotr Malcharski, Dyrektor Wydziału Organizacji i Nadzoru, Urząd Miasta Kraków i Ryszard Rutkowski, Zastępca Dyrektora Departamentu Organizacyjnego, Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego

Internet: narzędzie obsługi interesantów - Maria Truszkowska, Sekretarz Urzędu Miejskiego w Sokołowie Podlaskim

Warsztat 5 *Doskonalenie organizacji: potrzeby i praktyka* (moderator – Bohdan Turowski, Umbrella)

Doskonalenie funkcjonowania organizacji – metody - Izabela Dulciewicz, Dyrektor Wydziału Organizacyjnego, Urząd Miejski w Gdańsku

Doskonalenie funkcjonowania organizacji na przykładzie Komendy Miejskiej Policji w Elblągu - Krzysztof Święcicki, Komendant Komendy Miejskiej Policji w Elblągu

Ciągłe doskonalenie organizacji publicznej – przykłady - Halina Wojska, Urząd Dzielnicy Ursynów m. st. Warszawy

Warsztat 6 *Samorząd* (moderator - Tadeusz Zawistowski, Umbrella)

Warsztat 7 *Administracja rządowa* (moderator - Sławomir Wysocki, Umbrella)

Warsztat 8 *Policja* (moderator - Grzegorz Kazimierski, Umbrella)

Warsztat 9 *Edukacja* (moderator - Grzegorz Joszko, Umbrella)

Warsztat 10 *Służba zdrowia* (moderator - Tomasz Makos, Umbrella)

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

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. Aktualnie realizowany program **Wdrażanie zaawansowanych systemów zarządzania jakością w polskim sektorze biznesu i administracji publicznej** stanowi przedłużenie wcześniej realizowanych projektów dotyczących systemów zarządzania jakością w krajowej administracji publicznej i samorządzie terytorialnym.

UMBRELLA

Projekt Umbrella został utworzony w 1990 roku przez Rząd Polski i Program Narodów Zjednoczonych ds. Rozwoju (UNDP). Działalność Projektu jest finansowana ze środków RP, UNDP, jak również z funduszy przekazywanych przez rządy Japonii i Holandii. Od 1998 roku zajmujemy się upowszechnianiem i wdrażaniem nowoczesnych rozwiązań w zakresie zarządzania jakością. Oferujemy pełen zakres doradczych usług pomocowych w zakresie doskonalenia systemów zarządzania (ISO 9001:2000, TQM, Model EFQM, Model CAF) dla krajowych organizacji publicznych i biznesowych. Z pomocy Projektu Umbrella skorzystało ponad 1500 krajowych podmiotów, w tym różnej wielkości przedsiębiorstwa, urzędy administracji rządowej i samorządowej, instytucje naukowe i finansowe, edukacja, służba zdrowia, jak również organizacje pozarządowe. W 2001 roku Projekt Umbrella otrzymał nagrodę Prezesa Rady Ministrów RP za osiągnięcia we wdrażaniu systemów zarządzania jakością w administracji publicznej. Od kilku lat organizujemy konferencję **Międzynarodowa Szkoła Jakości**, pełniącą rolę międzynarodowego forum wymiany wiedzy i doświadczeń na temat zarządzania.

Umbrella - Stowarzyszenie Konsultantów należy do wiodących firm konsultingowych. Od 1999 roku Stowarzyszenie działa jako samodzielna organizacja, kontynuująca wieloletnią działalność doradczą Projektu Umbrella. Stowarzyszenie oferuje pełen zakres usług doradczych i szkoleniowych w zakresie kompleksowego zarządzania jakością, m.in. dotyczących wdrażania nowoczesnych systemów oraz poprawy metod i narzędzi zarządzania. Umowy współpracy zawarte z Projektem umożliwiają Stowarzyszeniu korzystanie z wieloletnich doświadczeń i dorobku konsultingowego Projektu. Stowarzyszenie jest współorganizatorem Międzynarodowej Szkoły Jakości. Posiada certyfikat ISO 9001:2000 nadany w 2001 roku przez PCBC i BVQI. W dziedzinie kompleksowego zarządzania jakością Stowarzyszenie współpracuje z organizacjami japońskimi, a w zakresie Modelu Doskonałości z Europejską Fundacją Zarządzania Jakością. Wieloletnie doświadczenie i posiadany potencjał w postaci wysoko wykwalifikowanych konsultantów, dopracowanych produktów i zaplecza logistycznego umożliwiają Stowarzyszeniu świadczenie szerokiego zakresu usług dla różnych klientów.

Partnerzy



IDS
SCHEER

Patronat medialny

SAMORZĄDU
ADMINISTRACJI

WSPÓLNOTA

Problemy
jakości

ABC
JAKOŚCI