



Urząd przyjazny dla mieszkańców

2015-06-09

W marcu 2015 r. audytorzy Polskiego Centrum Badań i Certyfikacji S.A. prowadzili audyt w Urzędzie Miasta Krakowa. Wczoraj na ręce Prezydenta Krakowa Jacka Majchrowskiego przekazane zostały dwa certyfikaty ISO 9001 i ISO 27001 - pierwszy dotyczy systemu zarządzania jakością, drugi: zarządzania bezpieczeństwem informacji. Jakże jest ich znaczenie? Rozmawiamy z Panią Anną Wyrobą, Wiceprezes Polskiego Centrum Badań i Certyfikacji S.A. w Warszawie.

- Czy certyfikowanie tak dużej instytucji, jak Urząd Miasta Krakowa, było dla PCBC S.A. dużym wyzwaniem?

- Było zaszczytem, natomiast każdy klient traktowany jest przez nas bardzo poważnie i stanowi wyzwanie. W naszym portfolio jest sporo podmiotów administracji publicznej, w tym samorządowej, np. Urząd Miasta Koszalina, Szczecina, Kielc, Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego, Województwa Małopolskiego, jak również ministerstwa: zdrowia, spraw zagranicznych wraz z polskimi placówkami dyplomatycznymi, gospodarki, Kancelaria Premiera Rady Ministrów, urzędy centralne, jednostki służby zdrowia. Mamy więc doświadczenie w certyfikowaniu zarówno małych jak i dużych instytucji, z dziedziny biznesu i świadczących usługi, ale za każdym razem stajemy przed wyzwaniem i zależy nam, aby audyt przeprowadzić szybko, sprawnie i bez zakłócenia pracy urzędu i zgodnie z wymaganiami norm ISO. Tak też było w Urzędzie Miasta Krakowa.

- Na czym polegało Państwa zadanie i jakie korzyści takie certyfikaty przyniosą mieszkańcom Krakowa?

- Sprawdzaliśmy najistotniejsze procesy z punktu widzenia klienta indywidualnego i instytucjonalnego takie jak np.: zarządzanie projektami, wieloletnie i roczne planowanie finansowe, wydawanie decyzji administracyjnych, komunikacja z otoczeniem, polityka bezpieczeństwa informacji, skargi, wnioski, interpelacje, strategiczny rozwój miasta i monitorowanie realizacji celów strategicznych, zarządzanie rozwojem i ocena pracownika, a w tym kontekście - szybkość działania urzędu, terminowość, obiektywność, uprzejmość, merytoryczne przygotowanie pracowników, znajomość i przestrzeganie przez nich prawa. Audyt potwierdził, że pracownicy Magistratu są bardzo dobrze przygotowani do swojej pracy, cały czas się doskonalą, a klienci mogą liczyć na pomoc z ich strony.

Duże wrażenie zrobił na audytorach np. fakt, że UMK często korzystał ze środków finansowych zewnętrznych w procesie szkolenia i doszkalania pracowników oraz na szybki przepływ informacji do mieszkańców dzięki narzędziom elektronicznym. Rewelacyjnie zostały wdrożone i są prowadzone narzędzia zarządcze, które monitorują procesy na każdym etapie realizacji we wszystkich obszarach pracy Urzędu. Pozwala to na bieżący nadzór, monitoring i reagowanie na wystąpienie potencjalnego ryzyka w realizowanych procesach przez kadrę zarządzającą i najwyższe kierownictwo Urzędu.

Na uwagę zasługuje fakt, że UMK we własnym zakresie, każdego roku, poddaje się badaniu opinii mieszkańców, które zlecane jest profesjonalnej, zewnętrznej firmie. I te badania też potwierdzają, że Urząd coraz bardziej otwiera się na ich potrzeby.

Warto jeszcze dodać, że inne urzędy w kraju, biorą przykład z Krakowa i często słyszymy podczas naszych audytów, że rozwiązania zarządcze stosowane w ich organizacji, zostały podpatrzone właśnie w stolicy Małopolski. Oczywiście UMK również potrafi korzystać z dobrych rozwiązań innych organizacji i jest otwarty na szeroko rozumianą współpracę i wymianę doświadczeń.



- Z jakich metod korzystali audytorzy?

- Instytucje, organizacje poddające się procesowi certyfikacji zgłaszają się do nas dobrowolnie i w trakcie procesu certyfikacji już u klienta na miejscu wykazują się dowodami, wymaganymi według standardów zapisanych w normach ISO. Nie korzystamy więc z takich metod jak na przykład „tajemniczy klient”. Normy ISO to standardy międzynarodowe i nie pozwalają na dowolne interpretacje czy techniki pracy.

- Certyfikaty, które zdobył teraz Kraków, są honorowane także zagranicą?

- Tak. Przypomnę tylko, że Polskie Centrum Badań i Certyfikacji, jako jedyna jednostka certyfikująca w kraju, należy do Międzynarodowej Sieci Jednostek Certyfikujących IQNet, która skupia w sumie jednostki certyfikujące z 34 krajów świata i w tylu krajach na świecie uznawane są z wzajemnością wydane certyfikaty. Na arenie międzynarodowej i nie tylko, oznacza to, że Urząd Miasta Krakowa jest wiarygodnym partnerem i potencjalny inwestor może z pełnym spokojem zabiegać o inwestowanie tutaj. Na koniec pozostaje mi więc tylko pogratulować i życzyć Krakowowi dalszych sukcesów!