



Model CAF przedmiotem zainteresowania urzędników z Rumunii

2019-10-15

7 października krakowski magistrat odwiedziła grupa miejskich urzędników z rumuńskiej Bystrzycy, aby dowiedzieć się jak działa u nas powszechny model oceny instytucji publicznych CAF.

Delegację, na której czele stał Dyrektor Wydziału Spraw Społecznych Urzędu Miasta Bystrzycy Radu Dreptate, powitała Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Maria Rusowicz. Pani Pełnomocnik zaprezentowała gościom ogólne zasady polityki zarządzania jakością. Szczegóły wdrażania i funkcjonowania modelu CAF omówiły natomiast Pani Agnieszka Górecka oraz Pani Anna Sochacka z Wydziału Organizacji i Nadzoru Urzędu Miasta Krakowa. Prezentacja skupiła się na konkretnym przykładzie stosowania wytycznych CAF podczas tworzenia punktów obsługi klienta w krakowskich centrach handlowych. Omówiony został proces inicjowania pomysłu, etapy jego wdrażania oraz osiągnięte rezultaty.

Prezentacja stała się punktem wyjścia do luźniejszej wymiany doświadczeń i opinii z rumuńskimi uczestnikami. Urzędnicy z Bystrzycy wdrażają system CAF od ubiegłego roku w ramach projektu finansowanego przez Unię Europejską oraz rząd centralny. Do tej pory przeprowadzono już skrupulatną ocenę działania tamtejszego urzędu i zidentyfikowano aktywności, których efektywność należy poprawić. Zanim jednak podjęte zostaną konkretne działania urzędnicy chcą jak najwięcej nauczyć się od polskich kolegów specjalizujących się w tym zagadnieniu. Na czterodniową wizytę studyjną w Polsce składają się spotkania m.in. w Krakowie i Dębicy.

Bystrzyca stanowi ośrodek administracyjny okręgu Bistrița-Năsăud. Miasto liczy około 80 tys. mieszkańców, ma charakter przemysłowy, ale nie brakuje w nim zabytków, takich jak trzynastowieczna cerkiew prawosławna.