

## II edycja Ogólnopolskiego Konkursu "Przyjazny Urząd".

---

II edycja Ogólnopolskiego Konkursu „Przyjazny Urząd”.

12 lipca 2016 roku w Pałacu Polskiej Akademii Nauk w Jabłonnie pod Warszawą odbyła się uroczysta Gala Finałowa II edycji Ogólnopolskiego Konkursu dla Instytucji Administracji Publicznej „Przyjazny Urząd”, którego organizatorem jest Instytut Zarządzania i Rozwoju Jakości w Katowicach. W trakcie Gali przedstawiciele kierownictwa Instytutu oraz reprezentanci środowisk naukowych dokonali wręczenia Dyplomów i Znaków Jakości „Przyjazny Urząd”, nadanych decyzją Kapituły Konkursu jednostkom sektora administracji z całej Polski, które pozytywne przeszły procedurę certyfikacyjną badającą standardy zarządzania jakością i relacjami z klientem. W II edycji Konkursu nagrodzono 26 urzędów, w tym m.in. urzędy miast i gmin, starostwa powiatowe, urzędy wojewódzkie i marszałkowskie, urzędy pracy, stacje sanitarno-epidemiologiczną, izbę celną oraz centralne organy administracji państwowej.

Powiatowy Urząd Pracy w Mławie znalazł się już po raz drugi w zaszczytnym gronie nagrodzonych instytucji.

Znak Jakości „Przyjazny Urząd” przyznawany jest w celu propagowania najwyższych standardów jakościowych w działalności organów administracji publicznej i ich jednostek organizacyjnych oraz promocji urzędów, które wyróżniają się wysoką jakością obsługi klienta, profesjonalizmem w działaniu oraz wysokim poziomem kompetencji fachowych zatrudnionych kadr.

Kapituła oceniająca urzędy przygląda się różnym aspektom pracy danej jednostki: od obowiązujących w urzędzie procedur obsługi klienta, po jakość jego strony internetowej czy polityki informacyjnej. Eksperti wydają swój werdykt na podstawie wielu źródeł, takich jak analiza ankiety konkursowej wypełnianej przez urząd, analiza aktów prawnych regulujących zasady pracy urzędu (np. regulaminów wewnętrznych), badanie funkcjonalności rozwiązań (np. informatycznych) udostępnianych klientom, analiza opinii interesariuszy zewnętrznych urzędu, monitoring mediów i wiele innych. Eksperti mogą też wcielać się w rolę interesantów danego urzędu i bezpośrednio sprawdzać jakość obsługi, z wykorzystaniem metody tzw. tajemniczego klienta

Członkowie Kapituły Ekspertów dokonują oceny uczestników konkursu na zasadzie niezawisłości, kierując się kryteriami prawdy, obiektywizmu, rzetelności, uczciwości i etyki zawodowej.

W Konkursie „Przyjazny Urząd” wyróżniamy te instytucje administracji publicznej, które pod względem otwartości na potrzeby swoich klientów mogą być wzorem do naśladowania dla innych – mówiła do uczestników Gali Kamila Przeniosło, Prezes Zarządu Instytutu, gratulując pozytywnego wyniku postępowania certyfikacyjnego.

W roku 2016 Kapituła przyznała również wyróżnienia dodatkowe dla jednostek, które w procesie oceny uzyskały najwyższą liczbę punktów przyznanych przez jej członków.

To zaszczytne wyróżnienie przyznano siedmiu instytucjom, w tym Powiatowemu Urzędowi Pracy w Mławie.