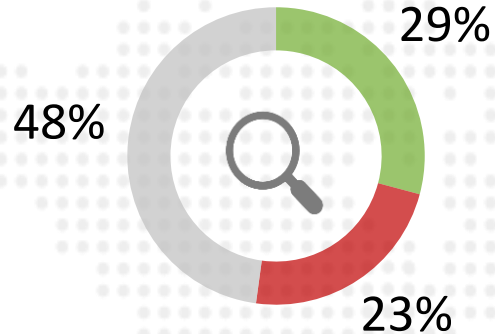


# FAKTY

## BADANIE EFEKTYWNOŚCI WYKORZYSTANIA ZASOBÓW



26h 20min obserwacji  
30% obserwowanych pracowników

## IDENTYFIKACJA MARNOTRAWSTW



1. Sprawdzanie, szukanie **4,1%**
2. Konsultacje **3,8%**
3. Usuwanie błędów **1,7%**
4. Opisywanie faktur i korekt **1,5%**

## ANALIZA ROZPIĘTOŚCI KIEROWANIA



**1/10** osób zarządzających  
ma pokrytą rozpiętość kierowania  
Kierownicy mogliby zarządzać średnio  
**5 osobami więcej**

## BADANIE GŁOSU KLIENTA - ANKIETA



**>60%** respondentów **bardzo dobrze i dobrze** ocenia  
pracę Urzędu Gminy

**149/174** respondentów  
załatwia swoje sprawy **osobiście**

**30,5%** respondentów  
załatwia swoje sprawy **w godz. 16:00-18:00**

## AUDYT SYSTEMU ZARZĄDZANIA WIZUALNEGO



**1/12** punktów w Audycie Systemu  
Zarządzania Wizualnego

**Brak** wizualizacji procesów

# WNIOSKI ORAZ REKOMENDACJE

Kluczowe wnioski	Kierunkowe rekomendacje	Korzyści	Priorytetyzacja rozwiązań
<p>Brak <b>jasnej struktury</b> (hierarchia podległości) organizacji i <b>podziału ról i odpowiedzialności</b> (zakresy obowiązków), brak matrycy kompetencji.</p> <p><i>„Często się spotykam z sytuacją, że osoby zatrudnione w UG nie znają swoich kompetencji”</i>  <i>„Pracownicy powinni mieć większą swobodę decyzji. Sprawy standardowe załatwiane są bez problemu, niestety te wykraczające poza szablony napotykają na ścianę. Rozumiem pracowników, nikt nie chce brać na siebie odpowiedzialności za indywidualną decyzję”</i></p>	<p>Zbudowanie efektywnej <b>struktury organizacyjnej</b> opartej na <b>optymalnej rozpiętości kierowania</b>, gdzie wszystkie role i zakresy obowiązków są ściśle określone i zgodne z formalnymi zakresami obowiązków</p>	<p>Przejrzysta struktura zarówno dla klientów Urzędu jak i dla urzędników – realizacja powierzonych działań zgodnie z rolą i z uwzględnieniem hierarchii podległości. Nikt niczego się nie domyśla.</p>	<p>3 miesiące (do lutego 2020)</p>
<p>Analiza czasu pracy pokazuje nieefektywność procesów w Wydziałach: <b>23% czynności jest marnotrawstwem.</b></p> <p>Głównym zidentyfikowanym problemem jest <b>wyjaśnianie i poszukiwanie informacji</b> poza danym Wydziałem: <b>7,9%</b> całkowitego zmierzonego czasu pracy.</p>	<p>Zbudowanie <b>procesu obiegu dokumentów</b> spójnego ze strukturą organizacyjną i zakresem odpowiedzialności</p> <p>Usprawnienie <b>procesu archiwizacji</b> (uwzględniający digitalizację)</p>	<p>Uproszczony obieg dokumentów - krótszy czas zakończenia sprawy klienta</p> <p>Dokumenty dostępne w wersji cyfrowej w EZD lub dysku wspólnym - wyeliminowanie konieczności korzystania z papierowego archiwum w codziennej pracy</p>	<p>3 miesiące (do lutego 2020)</p> <p>Rok 2020</p>
<p>Urząd Gminy nie ma <b>zwizualizowanej struktury i zakresu pracy</b> poszczególnych referatów. <b>Kancelaria nie jest</b> intuicyjnie postrzegana przez mieszkańców jako Biuro Obsługi Klienta</p>	<p><b>Wizualizacja</b> struktury Wydziałów i zakresu działalności w budynku Urzędu Gminy</p>	<p>Klienci wiedzą do kogo się skierować - oszczędność czasu</p>	<p>1 miesiąc (listopad 2019)</p>