

Przyjazny Urząd 2021

Data publikacji: 24.06.2021



15 czerwca 2021 roku w Katowicach odbyła się Gala Artystyczna podsumowująca VI edycję Konkursu „Przyjazny Urząd”, organizowanego przez Quality Institute. W atmosferze koncertu, wypełnionego przebojami z polskich i światowych list przebojów, reprezentanci instytucji administracji publicznej z całej Polski poznali wyniki pracy Kapituły Konkursu, która przyznała swoje doroczne wyróżnienia dla najbardziej innowacyjnych i nowoczesnych urzędów w Polsce. Uhonorowano m.in. urzędy gmin, starostwa powiatowe, urzędy pracy, urzędy wojewódzkie, urzędy marszałkowskie oraz inne instytucje sektora administracji rządowej i samorządowej. Gratulacje z rąk Prezesa Zarządu Quality Institute, Piotra Celeja odebrali prezydenci miast, starostowie, marszałkowie, wojewodowie oraz przedstawiciele korpusu służby cywilnej.

Konkurs „Przyjazny Urząd” to tzw. „konkurs jakości” – proces certyfikacji, który ocenia i promuje jednostki szeroko rozumianego sektora publicznego, cechujące się wysoką jakością obsługi klienta (interesanta), profesjonalizmem, uczciwością i rzetelnością w działaniu oraz nowoczesnymi rozwiązaniami w zakresie kultury pracy. Godło „Przyjazny Urząd” przyznaje Kapituła złożona z naukowców i praktyków administracji publicznej. Wyróżnienie w Konkursie może służyć budowaniu pozytywnego wizerunku nagrodzonej instytucji, kreowaniu zaufania w relacjach z interesantami czy partnerami zewnętrznymi, a także dalszemu podnoszeniu jakości obsługi klienta, zgodnie ze standardami określonymi w regulaminie Konkursu. Ideą projektu jest nie tylko nagradzanie uczestników Konkursu, ale przede wszystkim obiektywna i rzetelna ocena wprowadzonych w urzędach rozwiązań organizacyjnych w celu ich doskonalenia. Kapituła Konkursu przekazuje urzędowi swoje rekomendacje i zalecenia, które mają przyczyniać się do poprawiania jakości obsługi interesanta. Przy okazji najwyżej ocenione urzędy otrzymują certyfikaty i godła jakości „Przyjazny Urząd”, które porównać można do takich certyfikatów jak ISO, Teraz Polska czy Gmina Fair Play.

-W tym roku wyniki konkursu ogłosiliśmy podczas specjalnego koncertu, który połączyliśmy z prezentacją Laureatów i ich osiągnięć w zarządzaniu publicznym i marketingu terytorialnym. Nagrodziliśmy instytucje administracji publicznej z całej Polski, wyróżniając zarówno małe urzędy gminne, jak i potężne instytucje o złożonej strukturze, zatrudniające kilkanaście tysięcy osób. Łączy je jedno – wysoka kultura obsługi klienta oraz wdrażanie nowatorskich rozwiązań organizacyjnych usprawniających świadczenie usług publicznych – mówi Piotr Celej, Prezes Zarządu Quality Institute.

W XXI wieku coraz bardziej wzrasta rola administracji publicznej w kwestii zaspokajania potrzeb zbiorowych społeczeństwa. Administracji stawia się też coraz wyższe wymagania, oczekując efektywnego, nowoczesnego, rzetelnego i sprawnego reagowania na potrzeby klientów: mieszkańców, interesantów, partnerów i kontrahentów. -W Konkursie „Przyjazny Urząd” od sześciu lat poszukujemy i wyróżniamy instytucje administracji publicznej (rządowej i samorządowej), które wyróżniają się na rynku terytorialnym sprawnością w działaniu, innowacyjnością i nowatorskim podejściem do realizacji swoich zadań. Gratuluję wszystkim Laureatom sukcesu w postaci uzyskania certyfikatu jakości „Przyjazny Urząd”, przede wszystkim jednak gratuluję osiągnięć w obszarze objętym procedurą oceny konkursowej. Recenzenci analizujący wnioski certyfikacyjne zgłoszone przez naszych Laureatów wysoko ocenili podejmowane przez nich działania ukierunkowane na zapewnienie wysokiej jakości usług publicznych, budowanie nowoczesnej kultury organizacyjnej oraz kształtowanie efektywnych relacji z interesariuszami zewnętrznymi i wewnętrznymi. Ufamy, że przyznane wyróżnienie przyczyni się do jeszcze bardziej efektywnego wdrażania rozwiązań ukierunkowanych na pełną realizację potrzeb i oczekiwań mieszkańców i interesantów. Nasz Konkurs temu ma służyć – deklaruje Piotr Celej, Prezes Zarządu Quality Institute.