

Świętokrzyski Urząd Wojewódzki w Kielcach

<https://archiwum.kielce.uw.gov.pl/pl/biuro-prasowe/aktualnosci/1050,Dyrektor-Generalny-SUW-Janusz-Koza-przedstawil-zasady-programu-quotPrzyjazna-adm.html>
05.08.2025, 19:02

Strona znajduje się w archiwum.

Dyrektor Generalny ŚUW - Janusz Koza przedstawił zasady programu "Przyjazna administracja" opracowanego przez Urząd Służby Cywilnej

Głównym jego założeniem jest poprawa jakości usług świadczonych przez urzędy oraz polepszenie wizerunku urzędnika państwowego.

ZAŁOŻENIA PROGRAMU

Realizacja programu "Przyjazna administracja" rozpoczęła się w czerwcu 2000r. Opracował go Urząd Służby Cywilnej. Głównym założeniem programu jest poprawa jakości usług świadczonych przez urzędy oraz polepszenie wizerunku urzędnika państwowego.



Z myślą o klientach USC przygotował broszurę **"Moje prawa w urzędzie"**. Zawiera ona podstawowe informacje na temat praw przysługujących obywatelom w kontaktach z administracją, a także informacje związane z trybem załatwiania spraw, składania odwołań oraz skarg i wniosków.

Urząd Służby Cywilnej przygotował także raport z badań sondażowych "Urzędnik państwowy w oczach obywatela". W ocenie większości badanych urzędnicy państwowi postrzegani są jako ludzie kompetentni, uprzejmi i uczciwi. Cechy pozytywne przypisuje im ponad dwie trzecie badanych, zaś negatywne nie więcej niż 30%, a skorumpowanie tylko 9%. Niemal ośmiu na dziesięciu pytanym klientów ocenia urzędników urzędu, w którym zwykli załatwiać sprawy jako kompetentnych. Około dwóch trzecich respondentów docenia ich sprawność funkcjonowania (szybkość załatwiania sprawy, udzielanie jasnych i wyczerpujących informacji, pracowitość). Wśród postulowanych warunków poprawy funkcjonowania urzędów centralnych badani najczęściej wskazywali: lepszą obsługę klientów, bardziej precyzyjne prawo, podniesienie kompetencji oraz zwiększenie wynagrodzenia dla urzędników (lepsza motywacja). Wizerunek urzędnika zależy także często od sposobu załatwiania sprawy, jeśli jest on po myśli klienta, opinia o urzędniku jest bardzo pozytywna, jeśli na niekorzyść - sypią się pod adresem urzędnika oskarżenia, głównie o nierzetelność, arogancję i o korupcję. Nie tylko wizerunek urzędników, ale także wizerunek urzędów administracji rządowej jest zdecydowanie pozytywny. Zdaniem 54% respondentów urząd, w którym właśnie załatwiali swoją sprawę, zapewnił im właściwą informację, a 67% oceniło warunki lokalowe dla klientów jako odpowiednie. Połowa respondentów uznała sposób załatwiania klientów przez dany urząd za sprawny, a dalsze 31% za niezbyt sprawny, ale do przyjęcia, tylko 11% oceniło go jako nieodpowiedni, a 4% - jako zły.

Broszury "Moje prawa w urzędzie" otrzymali dyrektorzy wydziałów i kierownicy oddziałów Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego. Są one także dostępne dla osób odwiedzających nasz urząd.

Program "Przyjazna administracja" jest efektem ustawy z dnia 18 grudnia 1998 r. o służbie cywilnej. To właśnie w tej ustawie określono, że nowoczesna administracja musi szybko reagować na zmiany zachodzące w otoczeniu. Sprawność takiej administracji mogą zapewnić odpowiednio przeszkolone kadry, kompetentni urzędnicy. Przynależność do służby cywilnej musi stać się sprawą prestiżową, wyróżnieniem, a status prawny i finansowy urzędnika powinien gwarantować jego bezstronność, rzetelność i przestrzeganie prawa.

ŚWIĘTOKRZYSKI URZĄD WOJEWÓDZKI - WIARYGODNY, DOSTĘPNY I SPRAWNY

Ponieważ program "Przyjazna administracja" zawiera wiele miejsca dla inicjatywy i pomysłów kadry kierowniczej, w ŚUW wypracowano zasady, które mogą usprawnić pracę urzędu i poprawić jakość świadczonych usług. Kadra kierownicza urzędu (dyrektorzy i ich zastępcy) opracowała kryteria, którymi należy kierować się przy poprawie wizerunku Urzędu. I tak według tych kryteriów urząd ma być: przyjazny, służebny, wiarygodny, funkcjonalny, dostępny, praworządny i sprawny. Natomiast jego pracownicy powinni być: kompetentni, lojalni, obowiązkowi, komunikatywni, odpowiedzialni, życzliwi, wyrozumiali, uczciwi.

NOWOCZESNA ADMINISTRACJA TO SPRAWNI I WYKSZTAŁCENI URZĘDNICY

Podnoszeniu kwalifikacji urzędników ma służyć m.in. służba przygotowawcza, którą musi odbyć każdy nowo zatrudniony w urzędzie pracownik. W toku praktyki poznaje on strukturę i zadania urzędu. Zapoznaje się także z podstawami wiedzy o państwie i prawie, w tym o funkcjonowaniu administracji publicznej - poznaje konstytucję, kodeks postępowania administracyjnego, kodeks pracy, podstawy etyki zawodowej urzędnika (postępowanie w sytuacjach korupcyjnych), finanse publiczne, zagadnienia z zakresu integracji europejskiej oraz technikę pracy biurowej. Służba przygotowawcza kończy się egzaminem, dzięki któremu przeszkolony pracownik otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu służby przygotowawczej.

Właśnie w związku z rosnącymi potrzebami szkoleniowymi w strukturach Zakładu Obsługi Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego powstał **Wojewódzki Ośrodek Doskonalenia Kadr Administracji Publicznej**. Ośrodek organizuje i prowadzi szkolenia dla pracowników urzędu i innych organów administracji rządowej. Przygotował także ofertę szkoleniową dla administracji samorządowej, dla radnych rad gmin i powiatów. Ośrodek dysponuje salą wykładową na 50 osób oraz salami do ćwiczeń. Zajęcia prowadzą wykładowcy o wysokich kwalifikacjach i dużym doświadczeniu zawodowym.

W ramach podnoszenia kwalifikacji urzędników każdy z nich ma możliwość nauki języków obcych, a także korzystania ze szkoleń z zakresu funkcjonowania administracji publicznej, zarządzania kadrą, integracji z Unią Europejską. Dofinansowujemy również studia wyższe.

[Drukuj](#)

[Generuj PDF](#)

[Powiadom](#)

[Powrót](#)
