



**Zarządzenie Nr 6/2017  
Burmistrza Miasta Gostynina  
z dnia 2 stycznia 2017 roku**

**w sprawie: powołania Zespołów zadaniowych oraz określenia obowiązków ich członków związanych z realizacją projektu pn.: „Sprawność – kompetencja – satysfakcja – wysoka jakość obsługi klienta w pięciu JST z regionu płockiego i gostynińskiego” współfinansowanego przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2020, 2 Oś priorytetowa „Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji”, Działanie 2.18 „Wysokiej jakości usługi administracyjne”.**

Na podstawie art. 30 ust. 1 i 31 w zw. z art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2016 r. poz. 446 j.t. z późn. zm.) i § 8 ust. 3 pkt 4 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Gostynina wprowadzonego Zarządzeniem Nr 15/2016 Burmistrza Miasta Gostynina z dnia 1 lutego 2016 roku w sprawie nadania Urzędowi Miasta Gostynina Regulaminu Organizacyjnego ze zmianami: Zarządzenie Nr 71/2016 z dnia 31 maja 2016r., zarządza się, co następuje:

**§ 1**

Powołuje się Koordynatora projektu oraz Zespoły zadaniowe (zwane dalej „Zespołami”) do realizacji projektu pn.: „Sprawność – kompetencja – satysfakcja – wysoka jakość obsługi klienta w pięciu JST z regionu płockiego i gostynińskiego” współfinansowanego przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2020, (zwanego dalej „Projektem”) w następującym składzie:

**1. Zespół Zarządzający projektem (ZZ):**

1.1. Robert Mokok – Doradca ds. pozyskiwania środków finansowych i rozwoju miasta – Koordynator projektu w Urzędzie Miasta Gostynina.

Zakres zadań w zespole zarządzającym projektem: współpraca z Instytucją Pośredniczącą, Komitetem Sterującym powołanym przy Urzędzie Miasta Płocka, koordynowanie działań w projekcie związanych z opracowaniem dokumentacji niezbędnej do udzielenia zamówień publicznych, koordynacja działań informacyjno-promocyjnych, rekrutacji uczestników, monitoring i ewaluacja projektu, w tym monitoring prawidłowości i terminowości działań przewidzianych w projekcie, prowadzenie niezbędnej dokumentacji. Ponadto sporządzanie wniosków o płatność, prowadzenie dokumentów rozliczeniowych, weryfikacja budżetu projektu, opis faktur. Do zadań Koordynatora należy również nadzór nad pracami Zespołów wymienionych w niniejszym paragrafie oraz podejmowanie wszelkich innych czynności, które są niezbędne dla osiągnięcia założonych celów i wskaźników projektu. Koordynator wiodący pełni rolę nadrzędną w zespole zarządzającym projektem. Odpowiadają przed nim również koordynatorzy wszystkich Zespołów wymienieni poniżej w niniejszym paragrafie.

1.2. Bartosz Durma - Asystent Koordynatora projektu. Zakres zadań w zespole zarządzającym projektem: współpraca z Koordynatorem projektu, bieżąca obsługa administracyjno-biurowa i techniczna projektu, archiwizacja dokumentów projektu zgodnie z wytycznymi EFS, wsparcie organizacyjne, podejmowanie wszelkich innych czynności, które są niezbędne dla osiągnięcia założonych celów i wskaźników projektu.





- 1.3. Agnieszka Reichelt - Nyckowska – Inspektor ds. płac. Zakres zadań w zespole zarządzającym projektem: prowadzenie dokumentacji finansowej projektu w zakresie rozliczeń wynagrodzeń stanowiących wkład własny do projektu oraz dodatki do wynagrodzeń, podejmowanie wszelkich innych czynności, które są niezbędne dla osiągnięcia założonych celów i wskaźników projektu.
- 1.4. Honorata Kelman – Inspektor ds. księgowości budżetowej i podatkowej. Zakres zadań w zespole zarządzającym projektem: prowadzenie rachunkowości i wyodrębnionej księgowości projektu, wykonywanie przelewów i innych operacji związanych z obsługą kont bankowych powiązanych z projektem, podejmowanie wszelkich innych czynności, które są niezbędne dla osiągnięcia założonych celów i wskaźników projektu.

## **2. Zespół ds. wdrożenia w Urzędzie Miasta Gostynina rozwiązań zarządczych poprawiających jakość obsługi klienta i monitorowania satysfakcji klientów:**

- 2.1. Zespół będzie współodpowiedzialny za realizację zadania pn. „Wdrożenie rozwiązań zarządczych poprawiających jakość obsługi klienta i monitorowania satysfakcji klientów”.
- 2.2. W skład Zespołu wchodzi następujący pracownicy:
  - 2.2.1. Hanna Adamska – Sekretarz Miasta – Koordynator Zespołu
  - 2.2.2. Izabela Chmiel vel Chmielecka – Naczelnik Wydziału Gospodarki Komunalnej, Ochrony Środowiska, Rolnictwa i Leśnictwa
  - 2.2.3. Danuta Paluszkiewicz – Pilichowicz – Naczelnik Wydziału Spraw Obywatelskich
  - 2.2.4. Maria Rendzikowska – Kierownik Urzędu Stanu Cywilnego
  - 2.2.5. Małgorzata Wiśniewska – Audytor wewnętrzny.
- 2.3. Zakres zadań Zespołu: szczegółowe zapoznanie się ze wszystkimi informacjami związanymi z realizacją wdrożenia rozwiązań zarządczych poprawiających jakość obsługi klienta i monitorowania satysfakcji klientów, zawartymi w dokumentacji projektu i udostępnionymi przez Koordynatora, oszacowanie wartości zamówienia/ zamówień w ramach realizacji zadania, opracowanie merytorycznej części dokumentacji niezbędnej do udzielenia zamówienia publicznego na realizację usługi wdrożenia rozwiązań zarządczych poprawiających jakość obsługi klienta i monitorowania satysfakcji klientów w Urzędzie Miasta Gostynina, współpraca z Koordynatorem w zakresie oceny ofert wykonawców, bieżąca współpraca z wykonawcami, informowanie Koordynatora o zidentyfikowanych trudnościach związanych z realizacją zadania, udzielanie niezbędnych informacji wykonawcom w celu prawidłowej i rzetelnej realizacji zadania, podejmowanie wszelkich innych czynności, które są niezbędne dla osiągnięcia założonych celów i wskaźników projektu.

## **3. Zespół ds. rekrutacji i monitorowania uczestników projektu:**

- 3.1. Realizacja projektu zakłada udział pracowników UMG w szkoleniach tematycznych i studiach podyplomowych.
- 3.2. W skład Zespołu wchodzi następujący pracownicy:
  - 3.2.1. Anna Wilińska - Zastępca Naczelnika Biura Organizacyjnego Burmistrza Koordynator Zespołu
  - 3.2.2. Łucja Kuziów – Nakwaska – Inspektor ds. kancelaryjnych





- 3.3. Zakres zadań Zespołu: zapoznanie się ze szczegółowym zakresem wsparcia oferowanego w projekcie uczestnikom, zawartym w dokumentacji projektu i udostępnionym przez Koordynatora projektu, współpraca z ZZ w prowadzeniu rekrutacji uczestników wg kryteriów określonych w dokumentacji projektowej, utrzymywanie kontaktów z uczestnikami projektu, rekrutacja uczestników projektu, ewaluacja projektu, organizacja szkoleń i monitorowanie uczestników projektu, w tym w gromadzenie ich danych osobowych, podejmowanie wszelkich innych czynności, które są niezbędne dla osiągnięcia założonych celów i wskaźników projektu.

## **§ 2**

1. Do zadań Zespołów należy realizacja projektu, którego głównym celem jest modernizacja i podniesienie efektywności procesów świadczenia usług oraz poprawa jakości obsługi klienta, ze szczególnym uwzględnieniem przedsiębiorców, w pięciu jednostkach samorządu terytorialnego z regionu płockiego i gostynińskiego, w okresie 21 miesięcy realizacji projektu.
2. Wdrażanie projektu przez członków Zespołów następuje zgodnie z założeniami dokumentacji aplikacyjnej, tj. wniosku o dofinansowanie, harmonogramu, budżetu projektu oraz postanowieniami umowy o dofinansowanie.
3. Do zadań Zespołu należy kreowanie w środowisku dobrego wizerunku projektu oraz wykonywanie czynności niezbędnych do zapewnienia płynnego procesu realizacji projektu i osiągnięcia założonych wskaźników, w tym bieżące informowanie Koordynatora wiodącego o występujących problemach mogących mieć wpływ na terminowość realizacji projektu.

## **§ 3**

W procesie realizacji projektu uczestniczą następujące komórki organizacyjne UMG zgodnie z kompetencjami:

1. Wydział Finansowy – przy procedowaniu dokumentacji finansowo - księgowej projektu oraz zawieraniu umów;
2. Wydział Zamówień Publicznych – w zakresie prowadzenia postępowań o udzielenie zamówienia publicznego;
3. Wydział Spraw Obywatelskich – przy realizacji zadań polegających na wdrożeniu w UMG rozwiązań zarządczych poprawiających jakość obsługi klienta i monitorowania satysfakcji klientów.
4. Biuro Organizacyjne Burmistrza – przy realizacji zadań polegających na doskonaleniu kompetencji pracowników UMG i wdrożenia w UMG rozwiązań zarządczych poprawiających jakość obsługi klienta i monitorowania satysfakcji klientów.

## **§ 4**

Finanse projektu:

1. Koszty bezpośrednie: w 2017 roku – 32 833,00 zł, w tym 6 336,00 zł wkładu własnego; w 2018 r. – 56 788,00 zł, w tym 4 488,00 zł wkładu własnego.
2. Koszty pośrednie: w 2017 r. - 12 518,70 zł, w 2018 r. – 12 333,40 zł.
3. Łączna wartość dofinansowania kosztów bezpośrednich – 89 621,00 zł.
4. Łączna wartość dofinansowania kosztów pośrednich - 24 852,10 zł.
5. Łączny wkład własny: 10 824,00 zł (stanowiący część wynagrodzenia pracowników Urzędu biorących udział w szkoleniach i studiach podyplomowych).
6. Dla projektu wyodrębnia się 2 rachunki bankowe:
  - a) dla rozliczeń dotacji kosztów bezpośrednich – 21 1020 1592 0000 2102 0261 8551



b) dla rozliczeń dotacji kosztów pośrednich – 90 1020 1592 0000 2302 0261 8569

### **§ 5**

Zobowiązuje się wszystkie komórki Urzędu do współpracy z Zespołami w sprawach związanych z projektem.

### **§ 6**

Zarządzenie obowiązuje w okresie realizacji i trwałości projektu.

### **§ 7**

Członkowie Zespołów są zobowiązani do gromadzenia, przechowywania i archiwizacji dokumentów związanych z realizacją projektu zgodnie z postanowieniami umowy o dofinansowanie projektu oraz Rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. 2011, nr 14 poz. 67 z późn. zm.).

### **§ 8**

Wykonanie Zarządzenia powierza się Zastępcy Burmistrza.

### **§ 9**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

**BURMISTRZ**  
**MIASTA GOSTYNINA**  
*mgr Paweł Witold Kalinowski*





## UZASADNIENIE

Projekt pn.: „Sprawność – kompetencja – satysfakcja – wysoka jakość obsługi klienta w pięciu JST z regionu płockiego i gostynińskiego” jest współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2020, 2 Oś priorytetowa „Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji”, Działanie 2.18 „Wysokiej jakości usługi administracyjne”.

Beneficjentem Projektu jest Gmina-Miasto Płock, partnerami projektu są: Gmina Stara Biała, Miasto i Gmina Gąbin, Gmina Miasta Gostynina, Powiat Gostyniński.

Głównym celem projektu jest modernizacja i podniesienie efektywności procesów świadczenia usług oraz poprawa jakości obsługi klienta, ze szczególnym uwzględnieniem przedsiębiorców, w pięciu jednostkach samorządu terytorialnego z regionu płockiego i gostynińskiego, w okresie 21 miesięcy realizacji projektu.

### **Zakres projektu obejmuje następujące zadania:**

1. Wdrożenie rozwiązań zarządczych poprawiających jakość obsługi klienta i monitorowania satysfakcji klientów, ze szczególnym uwzględnieniem obsługi przedsiębiorcy w obszarze podatków, opłat lokalnych i nieruchomości. Dynamicznie zmieniający się zakres interakcji z interesariuszami urzędu wpływa na konieczność ciągłego podnoszenia kultury pracy i modyfikacji wcześniej stosowanych rozwiązań. Efektem zadania będzie opracowanie i wdrożenie w standardów obsługi klienta i zarządzania satysfakcją, z wyszczególnieniem obsługi osób niepełnosprawnych, wykluczonych/ zagrożonych wykluczeniem społecznym, obcokrajowców, w tym uchodźców, komunikacji wolnej od stereotypów płci i niedyskryminacji, etyki pracy, sprawnej obsługi przedsiębiorcy i inwestora, zasad równego dostępu do informacji, jak również standardów jakości dla poszczególnych obszarów funkcjonowania urzędów, w tym obsługi podatkowej i zarządzania nieruchomościami.
2. Doskonalenie kompetencji kadr samorządowych poprzez realizację szkoleń i studiów podyplomowych. Zakres szkoleń wynika z konieczności usprawnienia funkcjonowania urzędów objętych wsparciem w zakresie podatków i opłat lokalnych oraz nieruchomości, jak również z potrzeby adaptacji urzędów do wymogów związanych z informatyzacją administracji publicznej, oraz potrzeby orientacji na klienta.
3. Uruchomienie w urzędzie punktu potwierdzania profilu zaufanego. Zadanie wpłynie na ogólną poprawę funkcjonowania urzędu, w tym poprawę jakości zarządzania i bezpieczeństwa informacji, jak i na podniesienie standardów świadczenia elektronicznych usług publicznych. Wraz z działaniami ukierunkowanymi na podniesienie świadomości obywateli w zakresie możliwości i form załatwiania spraw on-line, utworzenie punktów będzie przejawem dużej zmiany w urzędach pod kątem dostępności obywateli do usług publicznych i sprawności załatwiania spraw i niskoemisyjności tych procesów.

Powołanie Zespołów zadaniowych jest niezbędne w celu prawidłowej realizacji projektu, którego zakres jest wieloaspektowy i wiąże się z usprawnieniem funkcjonowania pracy urzędu bezpośrednio poprzez wsparcie i zaangażowanie różnych komórek organizacyjnych. Realizacja opisanych wyżej zadań we współpracy z poszczególnymi przedstawicielami komórek organizacyjnych UMG wpłynie na realizację celu głównego projektu oraz osiągnięcie założonych wskaźników.