

# Strategia Rozwoju

Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gorzowie Wlkp.

Dokument opracowany w ramach działań zespołu  
projektowego „Weryfikacja i aktualizacja strategii Urzędu”



**LUBUSKI**   
URZĄD WOJEWÓDZKI

Gorzów Wlkp., 2021 r.

**Skład zespołu projektowego:**

Aleksandra Fąfara

Katarzyna Jankowiak

Bogdan Kiepusa

Grzegorz Krzeski

Przemysław Piłkuła

Joanna Rutkowska

Magdalena Walentynowicz

Opracowanie:

Katarzyna Jankowiak

## **Wstęp**

W 2015 r. Lubuski Urząd Wojewódzki uczestniczył w projekcie *Wdrożenie i doskonalenie nowoczesnych metod zarządzania w urzędach administracji rządowej* realizowanego w ramach projektu systemowego „Procesy, cele, kompetencje – zintegrowane zarządzanie w urzędzie” współfinansowanego ze środków UE w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego. Rezultatem projektu było opracowanie przez zespół pracowników Urzędu przy wsparciu zewnętrznych ekspertów Strategii Rozwoju Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego.

Od 2009 r. podstawowym narzędziem doskonalenia zarządzania w LUW jest Wspólna Metoda Samooceny CAF. CAF opiera się na założeniu, że osiągnięcie pożądaných rezultatów działań organizacji, obywateli/konsumentów, pracowników i społeczeństwa zależy od jakości przywództwa, wpływającego na politykę i strategię, pracowników, relacje międzyludzkie, zasoby i procesy. Metoda ta została zaprojektowana do wykorzystania w różnych organizacjach sektora publicznego, a ostatecznym jej celem jest wspieranie „dobrego zarządzania” (good governance). Badanie stanowi kompleksowy, systematyczny i regularny przegląd podejmowanych przez organizację działań oraz osiąganych wyników. Proces samooceny opiera się na cyklu Deminga, pozwalając organizacji zidentyfikować swoje mocne strony i obszary, w których jest konieczna poprawa, aby następnie na tej podstawie opracować plany doskonalenia.

W przeprowadzonym w 2019 roku badaniu CAF jego uczestnicy dokonując oceny jakości przywództwa wskazywali na konieczność aktualizacji i popularyzacji Strategii Urzędu. Z tego względu jednym z sześciu planów doskonalenia przyjętych w wyniku samooceny CAF 2019 była „Weryfikacja i aktualizacja Strategii”.

Zadanie wpisane zostało do Rocznej programu działania w 2020 r., a jego realizacją zajął się powołany przez Dyrektora Generalnego zespół zadaniowy. Punktem wyjścia do sformułowania nowej misji, wizji i celów strategicznych była analiza SWOT. W celu sformułowania mocnych/słabych stron Urzędu oraz szans/zagrożeń płynących z otoczenia zespół dokonał przeglądu dokumentów ewaluacyjnych i projektowych opracowanych w ostatnim czasie w Lubuskim Urzędzie Wojewódzkim. Analizą objęto:

- raport z badania samooceny CAF 2019,
- raport badania satysfakcji klienta 2019,
- wyniki badania komunikacji wewnętrznej 2019,
- fiszki zadaniowe realizowane w 2020 r.,
- raport dostępności,
- Politykę komunikacji wewnętrznej,
- Politykę szkoleniową.

Przy ocenie szans i mocnych stron Urzędu brano pod uwagę sukcesy i osiągnięcia LUW w ostatnich latach:

- przyznany 6-krotnie Znak Jakości „Przyjazny Urząd” – wyróżnienie dla jednostek dbających o wysoką jakość obsługi klienta, profesjonalizm, rzetelność w działaniu i nowoczesne rozwiązania w zakresie kultury pracy;
- przyznany w latach 2017 – 2019 przez Polską Organizację Pracodawców Osób Niepełnosprawnych tytuł „Lodołamacza” dla Pracodawców Wrażliwych Społecznie;
- 2018-2019 certyfikat „Profesjonalne Zarządzanie Zasobami Ludzkimi” w konkursie Lider Zarządzania Zasobami Ludzkimi organizowanym przez Instytut Pracy i Spraw Socjalnych;
- wyróżnienia w konkursach „PracoDawca Zdrowia” i Ogólnopolskim Konkursie Poprawy Warunków Pracy (w 2019r.).

Opracowując Strategię zespół uwzględnił także zmiany w funkcjonowaniu administracji i przyszłe zagrożenia związane z pandemią COVID-2019: ograniczenia związane z zapewnieniem bezpieczeństwa sanitarnego, postępującą cyfryzację usług i dynamicznie zmieniające się oczekiwania klientów.

Pod uwagę wzięto również inne dowody, takie jak przyjęte rozwiązania organizacyjne, wykorzystywane systemy informatyczne czy obserwacje zespołu.

W wyniku przeglądu tych elementów zespół sformułował kilkadziesiąt czynników mających wpływ na funkcjonowanie organizacji, które następnie poddano subiektywnym ocenom. Badanie, podobnie jak przy tworzeniu Strategii rozwoju LUW w 2015 r., przeprowadzono w oparciu o metodologię opisaną w podręczniku „Planowanie strategiczne Poradnik dla pracowników administracji publicznej” autorstwa Wojciecha Dziemianowicza, Katarzyny Szmigiel-Rawskiej, Pauliny Nowickiej i Anny Dąbrowskiej (Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, Warszawa 2012).

## **Wizja, wartości, misja, strategia**

### **MISJA**

Lubuski Urząd Wojewódzki to przyjazny urząd. Dążymy do utrzymania wysokiej jakości świadczonych usług. Rozwijamy się, żeby sprostać nowym wyzwaniom.

### **WIZJA ROZWOJU**

Służymy pomocą. Klientom zapewniamy profesjonalizm i przystępność. Pracownikom oferujemy wsparcie w rozwoju kompetencji i osiągnięciu satysfakcji z pracy.

### **CELE STRATEGICZNE**

1. Szkolimy się w nowych modelach świadczenia usług, żeby sprostać oczekiwaniom każdego klienta.
2. Wdrażamy filozofię równowagi pomiędzy życiem zawodowym a osobistym oraz wzmacniamy odpowiedzialność w relacjach służbowych.
3. Wzmacniamy dobry wizerunek Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gorzowie Wielkopolskim.
4. Inwestujemy w ludzi, wiedzę, narzędzia i infrastrukturę.