

Radków, dn. 24.06.2015 r.

Urząd Gminy Radków

Radków 99

29-135 Radków

LIST REFERENCYJNY

Urząd Gminy Radków dziękuje za wysoki poziom usług oferowanych przez firmę Certes Sp. z o.o., oraz poleca ją jako profesjonalnego dostawcę usług szkoleniowych i doradczych, który rzetelnie wywiązuje się ze swoich zobowiązań wobec Klienta.

Urząd Gminy Radków brał udział jako Partner w projekcie „Świętokrzyscy Liderzy Administracji – nowa jakość dla Mieszkańców”, współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej. Projekt był realizowany od października 2012 do października 2014 roku. Wartość projektu wyniosła 1 955 554, 80 PLN

Firma Certes Sp. z o.o., była Beneficjentem tego projektu.

W ramach projektu firma Certes Sp. z o.o. realizowała szereg działań m.in. szkolenia, doradztwo, zarządzanie projektem itp.

W projekcie brali udział pracownicy Urzędu Gminy Radków m.in. kadra kierownicza wyższego szczebla, kierownicy oraz specjaliści wszystkich działów.

W ramach cyklu szkoleń zostały zrealizowane następujące tematy:

Lp.	Temat szkolenia	Termin realizacji	Ilość osób	Łączna ilość osób
1	Profesjonalna obsługa klienta	19-20.02.2013	17	77
2		21-22.02.2013	19	
3		19-20.03.2013	19	
4		21-22.03.2013	22	
5	MS Office	25-26.04.2013	13	82
6		20-21.08.2013	13	
7		26-27.09.2013	15	
8		17-18.10.2013	14	
9		16-17.12.2013	13	
10		26-27.06.2014	14	
11	Motywowanie pracowników	07-08.05.2013	14	28
12		10-11.09.2013	14	
13	Przywództwo	23-24.05.2013	13	30
14		05-06.02.2014	17	
15	Zarządzanie zespołem	16-17.07.2013	13	27
16		19-20.11.2013	14	
17	Zarządzanie strategiczne	21-22.11.2013	13	13

18	Kontrola zarządcza	09-10.12.2013	14	27
19		26-27.03.2014	13	
20	Finanse JST i budżet zadaniowy	16-17.01.2014	14	29
21		19-20.05.2014	15	
22	Trudny klient	18-19.02.2014	21	83
23		1-2.04.2014	20	
24		3-4.04.2014	20	
25		12-13.06.2014	22	
26	Prawo Zamówień Publicznych	4-5.03.2014	24	24
27	Instrukcja kancelaryjna	13-14.03.2014	15	30
28		5-6.06.2014	15	
29	Ochrona danych osobowych i informacji niejawnych	5-6.05.2014	15	33
30		15-16.05.2014	18	
31	Finanse JST dla księgowych	15-16.07.2014	16	16
32	Dostęp do informacji publicznej	17-18.07.2014	16	16
33	Postępowanie podatkowe w ramach ordynacji podatkowej	4-5.08.2014	14	14
34	KPA	16-17.04.2013	19	80
35		11-12.06.2013	19	
36		24-25.10.2013	21	
37		08-09.01.2014	21	
38	Prawo pracy	24-25.04.2014	24	24

Łącznie odbyły się 38 szkolenia, w których wzięło udział 633 wszystkich pracowników Jednostek Samorządu Terytorialnego.

Realizacja wszystkich szkoleń poprzedzona była analizą potrzeb szkoleniowych i ewaluacją (follow-up) w formie ankiety/testów wiedzy i umiejętności.

Na szczególną pochwałę zasługuje sposób prowadzenia zajęć oraz przekazywanie wiedzy w sposób przystępny. Przygotowanie dużej ilości ćwiczeń praktycznych, zwiększających tempo przyswajania wiedzy przez uczestników szkoleń oraz bardzo dobrze przygotowane materiały szkoleniowe.

W ramach doradztwa zostały opracowane następujące tematy:

<i>Lp.</i>	<i>Temat doradztwa</i>	<i>Liczba godzin doradztwa</i>	<i>Zakres tematyczny</i>
1	Opracowanie i wdrożenie narzędzi do badania satysfakcji klienta	30 h	Opracowanie i wdrożenie narzędzi do badania satysfakcji klientów Urzędu Gminy. Przeprowadzenie 100 ankiet satysfakcji klienta. Opracowanie raportów z ankiet.
2	Wdrożenie modeli Zarządzania Zasobami Ludzkimi	70 h	Aktualizacje opisów stanowisk. Udoskonalenie systemu ocen. Opracowanie narzędzi do badania kompetencji pracowników. Opracowanie narzędzi do badania potrzeb szkoleniowych. Opracowanie programów

			rozwojowych pracowników.
3	Budżet zadaniowy - opracowanie procedur – konsultacje	30 h	Opracowania procedury budżetu zadaniowego. Testowania opracowanych procedur.
4	Ponowna samoocena CAF	30 h	Zbieranie dowodów, analiza dokumentacji. Wykonanie samooceny. Opracowanie sprawozdań samooceny. Porównanie wyników I i II samooceny.
5	Aktualizacja strategii oraz opracowanie i wdrożenie systemu do monitorowania i ewaluacji strategii	100 h	Wykonanie diagnozy sytuacji Gminy. Przeprowadzenie badań społecznych na grupie 100 osób. Przeprowadzenie analizy SWOT i analizy finansowej. Opracowanie propozycji systemu monitorowania i ewaluacji strategii.
6	Wdrożenie kart usług oraz procedury ich monitorowania	15 h	Oceny adekwatności kart dla usług świadczonych przez Urząd. Weryfikację i przejrzystość kart. Opracowanie projektu procedury.
7	Kontrola zarządcza - opracowanie procedur – konsultacje	30 h	Audyt wstępnej istniejącej dokumentacji w zakresie Kontroli Zarządczej w urzędzie Gminy. Analiza działań podejmowanych w zakresie kontroli zarządczej i zarządzania ryzykiem.
8	Ochrona danych osobowych- opracowanie procedur – konsultacje	30 h	Przeprowadzenia audytu w obszarze ochrony danych osobowych. Opracowania Polityki Ochrony Danych Osobowych
9	Opracowanie i wdrożenie kodeksu etycznego pracowników	16 h	Zdefiniowanie i rozróżnienie pojęć: etyka, moralność, etyka zawodowa Opracowanie tekstu kodeksu etycznego dostosowanego do specyfiki funkcjonowania Urzędu Gminy.
10	Opracowanie i wdrożenie strategii rozwoju gmin	30 h	Opracowanie analizy celów strategicznych rozwoju lokalnego Określenie celów strategicznych i celów operacyjnych.

Realizacja doradztwa odbyła się w ścisłej współpracy z pracownikami urzędu.

Dokumenty z doradztwa w formie min. raportów, analiz, sprawozdań zostały opracowane fachowo i należyście. Od początku firma wywiązywała się ze swoich obowiązków należyście, spełniając nasze oczekiwania, co utwierdza nas w przekonaniu, że firma jest partnerem godnym zaufania i polecenia.

Z up. WÓJTA

 Antoni Suliga
 SEKRETARZ GMINY
 Podpis