

Razem Zmieniamy Przemysł (Efektywny Urząd - poprawa efektywności funkcjonowania urzędu miejskiego poprzez wdrożenie usprawnień)

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Tytuł zamówienia	Razem Zmieniamy Przemysł (Efektywny Urząd - poprawa efektywności funkcjonowania urzędu miejskiego poprzez wdrożenie usprawnień).
Skrócony opis przedmiotu zamówienia	<p>Przedmiotem zamówienia jest zakup usługi „Przeprowadzenie pogłębionego audytu organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Przemysłu oraz wdrożenie działań wskazanych w rekomendacjach wypracowanych w wyniku przeprowadzonego audytu w ramach Projektu współfinansowanego w 85% ze środków Norweskiego Mechanizmu Finansowego 2014-2021 oraz w 15% z budżetu państwa w ramach Programu Rozwoju Lokalnego.</p> <p>Planowane przedsięwzięcie nastawione jest na standaryzację funkcjonowania Urzędu Miejskiego w Przemysłu jako odpowiedź na pojawiające się pytania i wątpliwości pod kątem sprawności jego funkcjonowania. W szczególności pytania dotyczące efektywności wykorzystania czasu pracy, adekwatności struktury zatrudnienia, przejrzystości podległości i sprawozdawczości. Odpowiedzi na te zdiagnozowane problemy powinny poprawić efektywność pracy, wpłynąć na minimalizację strat wynikających z niewykorzystywania potencjałów zarówno otoczenia społecznego, gospodarczego jak i instytucji publicznych, które nie są w pełni włączone w procesy współrzędzenia i współzarządzania.</p> <p>Rezultatem realizacji tego przedsięwzięcia będzie przede wszystkim:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ wzrost efektywności realizacji zadań przez ok. 280 pracowników zatrudnionych w Urzędzie Miejskim, ▪ poprawa sprawności instytucjonalnej miasta Przemysłu poprzez wzrost umiejętności zarządzania i wykorzystywania wdrożonych nowych rozwiązań w zakresie organizacji Urzędu Miejskiego, ▪ poprawa profesjonalnej obsługi dla realizowanych usług przez miasto Przemysłu, dzięki wdrożeniu usprawnień organizacyjnych, ▪ poprawa komunikacji wewnętrznej wynikająca z czytelnego podziału ról i stanowisk ▪ poprawa dostępności do usług i informacji wytwarzanych przez Urząd Miejski.
Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia	
Cel szczegółowy audytu	<p>Celem audytu jest:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Uzyskanie zewnętrznego, obiektywnego spojrzenia na sposób funkcjonowania urzędu, 2) Ocena efektywności działania i współdziałania poszczególnych jednostek i ich pracowników, 3) Ocena struktury organizacyjnej i jej dostosowania do charakteru wykonywanych zadań. 4) Katalog inicjatyw na rzecz poprawy jakości i sprawności funkcjonowania urzędu.
Zakres realizacji zamówienia	<p>Zakres usługi świadczonej przez Wykonawcę obejmować będzie w szczególności:</p> <p>I etap: przeprowadzenie pogłębionego audytu organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Przemysłu i opracowanie raportu z tego audytu.</p> <p>Wykonawca przeprowadzi: badanie identyfikujące kluczowe niesprawności organizacyjne, kulturę organizacyjną, zaangażowanie pracowników Urzędu Miejskiego w Przemysłu.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) W szczególności przeprowadzi: <ol style="list-style-type: none"> a) badanie wśród pracowników Urzędu Miejskiego w Przemysłu, na które składać się będą badania jakościowe i ilościowe pracowników dot. szczegółów z zakresu ich pracy – zadań, organizacji, komunikacji. Badanie obejmie ok. 280 pracowników. Czas trwania jednego badania od 0,5 h do 2 h; b) wywiady z kadrą zarządzającą (w tym z każdym z kierowników jednostki organizacyjnej urzędu). Przeprowadzany szeroki wywiad dotyczyć winien pracy i organizacji kierowanej jednostki organizacyjnej urzędu oraz podległych stanowisk. Określone zostać winne również zadania realizowane w jednostce poza komputerem (prace koncepcyjne, praca w terenie, spotkania, etc.). Wywiady obejmą ok. 30 osób, czas trwania jednego wywiadu od 0,5 do 2 h.

- c) badania ankietowe skierowane do ogółu pracowników dotyczące postrzegania rezerw organizacyjnych oraz wykorzystania czasu pracy, oceny potrzeb w zakresie poprawy jakości pracy Urzędu i jego jednostek oraz oceny możliwości wykorzystania i rozwoju pracy zdalnej.
- d) ocenę trafności doboru narzędzi informatycznych wykorzystywanych w pracy Urzędu oraz stopnia ich wykorzystania przez pracowników.

2) Wykonawca dokona:

- a) analizy Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Przemysłu i schematów organizacyjnych Urzędu oraz jego jednostek organizacyjnych, w tym również z punktu widzenia sprawności zarządzania,
- b) analizy szczegółowych zakresów zadań jednostek organizacyjnych oraz czynności wszystkich pracowników,
- c) analizy produktów (informacji, dokumentów, porad) wychodzących z jednostek oraz oceny ich przydatności przez odbiorców wraz z analizą ich jakości oraz pracochłonności,
- d) badanie obciążenia pracą pracowników – wywiady, ankiety, obserwacje ciągłe i migawkowe,
- e) przeglądu procedur i procesów.

Zamawiający zastrzega, że wszelkie badania przeprowadzone będą wyłącznie w siedzibie Zamawiającego. Również szczegółowe zakresy zadań i czynności poszczególnych pracowników będą analizowane i udostępniane wyłącznie w siedzibie Zamawiającego, w Urzędzie Miejskim w Przemysłu.

3) Wykonawca opracuje raport z audytu z rekomendacjami zmian zarządczych.

Raport powinien zawierać:

- a) Część diagnostyczną z wynikami przeprowadzonych analiz w szczególności:
 - szczegółowe dane (wyniki) dotyczące pracy zarówno poszczególnych jednostek jak i pracowników;
 - analizy i wnioski dotyczące poszczególnych stanowisk, jednostek organizacyjnych Urzędu i całego Urzędu,
- b) Część wdrożeniową z rekomendacjami usprawnień i zmian zarządczych zarówno w sferze organizacyjnej jak i personalnej, w szczególności:
 - rekomendacje dotyczące możliwości poprawy efektywności i wydajności realizowanych przez poszczególne jednostki organizacyjne Urzędu zadań;
 - wskazanie działań usprawniających i naprawczych dostosowanych do możliwości Urzędu;
 - wskazanie czynników utrudniających efektywną realizację założonych celów rozwojowych;
 - charakterystykę jednostek organizacyjnych Urzędu zawierającą m.in. rozpoznanie mocnych i słabych stron pod kątem: celów, planowania, realizacji zadań, kontroli, sprawozdawczości;
 - rozwoju systemu informatycznego wykorzystywanego w Urzędzie.
 - Wykonawca zobowiązany będzie do przedłożenia raportu pogłębionego audytu organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Przemysłu w dwóch egzemplarzach w formie pisemnej oraz w formie elektronicznej np. na nośniku elektronicznym, a także przekaże prawa autorskie do swobodnego dysponowania treściami zawartymi w przekazanym opracowaniu.

II etap: wdrożenie działań wskazanych w rekomendacjach wypracowanych w wyniku przeprowadzonego pogłębionego audytu organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Przemysłu oraz przeprowadzenie oceny wdrożonych rozwiązań i satysfakcji klienta po wdrożeniu rekomendacji.

1. Wdrożenie rozwiązań wskazanych w rekomendacjach obejmować będzie:

- 1) sporządzenie opisów stanowisk pracy: zakresy odpowiedzialności, zadania, profil kompetencyjny, pełnomocnictwa;

	<ol style="list-style-type: none"> 2) opis dostępności miejsc pracy (obsługi) dla osób z niepełnosprawnościami; 3) możliwości elastycznych form realizowania obowiązków wraz z możliwością pracy zdalnej; 4) udzielenie co najmniej ok. 2 godzin wsparcia w formie doradztwa dla każdej komórki organizacyjnej tj. 30 wydziałów i samodzielnych stanowisk pracy x 2 godziny (łącznie w zależności od potrzeb przewiduje się ok. 60 godzin doradztwa); 5) udzielenie ok. 40 godzin wsparcia coachingowego wg potrzeb dla osób potrzebujących. <ol style="list-style-type: none"> 2. Wykonawca zobowiązany będzie do przedłożenia zamawiającemu opisów stanowisk pracy w dwóch egzemplarzach w formie pisemnej oraz w formie elektronicznej np. na nośniku elektronicznym. 3. Wykonawca przeprowadzi badania mające na celu dokonanie oceny wdrożonych rozwiązań w drodze ankiet dla pracowników i badania satysfakcji klienta w tym: <ol style="list-style-type: none"> 1) opracuje ankiety dla pracowników w formie elektronicznej i papierowej; 2) przeprowadzi badanie wśród pracowników, również w zakresie elastycznych form zatrudnienia, w tym pracy zdalnej; 3) opracuje ankiety badające satysfakcję klienta w formie elektronicznej i papierowej; 4) przeprowadzi badania satysfakcji klienta z wykorzystaniem informatycznych narzędzi łączności; 5) sporządzi raport z badań zarówno pracowników jak i satysfakcji klienta; 6) sporządzi raport powdrożeniowy zawierający ocenę wdrożonych rozwiązań. 4. Wykonawca zobowiązany będzie do przedłożenia zamawiającemu raportu z badań pracowników i badania satysfakcji klienta oraz raportu powdrożeniowego w dwóch egzemplarzach w formie pisemnej oraz w formie elektronicznej np. na nośniku elektronicznym. 5. Wykonawca będzie stosował identyfikację wizualno-promocyjną zgodną z wymaganiami niniejszego projektu. 6. Wykonawca jest zobowiązany na bieżąco i niezwłocznie informować Zamawiającego o zaistniałych przeszkodach uniemożliwiających właściwe wykonanie usługi w terminie oraz innych przeszkodach związanych z jej realizacją.
<p>Termin wykonania zamówienia</p>	<p>520 dni od daty zawarcia umowy, przy czym:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) przeprowadzenie pogłębionego audytu organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Przemysłu oraz sporządzenie raportu z pogłębionego audytu organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Przemysłu powinno nastąpić w terminie do 160 dni od daty zawarcia umowy; 2) wdrożenie działań wskazanych w rekomendacjach wypracowanych w wyniku przeprowadzonego pogłębionego audytu organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Przemysłu oraz ocena wdrożonych rozwiązań i satysfakcji klienta po wdrożeniu rekomendacji wypracowanych w wyniku przeprowadzonego pogłębionego audytu organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Przemysłu winna zostać przeprowadzona w terminie do 520 dni od daty zawarcia umowy.
<p>Wymagania Zamawiającego dotyczące aspektów społecznych</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Projekt uwzględni standardy cyfrowe, informacyjno-promocyjne i szkoleniowe poprzez: <ol style="list-style-type: none"> 1) zgodność ze standardami WCAG 2.1; 2) materiały będą opracowane w języku łatwym do czytania lub w innych wersjach alternatywnych (na przykład audio, rysunki, symbole, infografiki) dla osób, które ze względu na trudności poznawcze nie komunikują się płynnie; 3) wszystkie spotkania organizowane w ramach realizacji przedsięwzięcia będą prowadzone w miejscu pozbawionym barier architektonicznych, istotne informacje będą dystrybuowane (lub redystrybuowane) w formie

	<p>umożliwiającej ich odbiór przez wszystkich zainteresowanych, niezależnie od sprawności.</p> <p>2. Ponadto w ramach przedsięwzięcia spełnione zostaną standardy dostępności cyfrowej przewidziane innymi regulacjami prawnymi obowiązującymi zarówno w UE, jak i w Polsce, w tym:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Konwencją o prawach osób niepełnosprawnych, sporządzoną w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r. (Dz. U. z 2012 r. poz. 1169 z późn. zm.);2) Ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. poz. 848 z późn. zm.);3) Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz. U. z 2017 r. poz. 2247). <p>3. W przypadku opracowań tradycyjnych, treści przygotowywane, publikowane oraz podawane do publicznej wiadomości w ramach realizacji tego przedsięwzięcia będą przygotowywane tak, aby ich interpretacja nie stanowiła barier dla różnego rodzaju oprogramowania wspierającego osoby ze szczególnymi potrzebami.</p>
--	---