

Michał Flieger, Maria Jędrzejczak

Obszary usprawnień funkcjonowania urzędów gmin w świetle przepisów prawnych oraz w aspekcie wdrażania zarządzania procesowego

Streszczenie

W niniejszym artykule dokonano kompleksowej analizy możliwości przeprowadzenia zmian sprzyjających poprawie skuteczności funkcjonowania gmin. Analizie poddano regulacje ustawowe oraz akty niższego rzędu a także systemy zarządzania w urzędach gmin, ze szczególnym uwzględnieniem zarządzania procesami. Dokonano także studium przypadku przepisów wewnętrznie obowiązujących w urzędach gmin. Wyniki przeprowadzonych badań wykazały, że powszechnie obowiązujące przepisy prawne przyznają gminom samodzielność w organizacji funkcjonowania ich urzędów. Do władz gmin należy zarówno usprawnianie struktur organizacyjnych urzędów jak i stworzenie odpowiednich uregulowań wewnętrznych, zwłaszcza regulaminów organizacyjnych urzędów, które umożliwiają podejmowanie działań sprzyjających rozwojowi społeczno-gospodarczemu. Badania wykazały również, że coraz częściej urzędy gmin stosują usprawnienia systemów zarządzania, które pochodzą z organizacji sektora prywatnego. Dominują rozwiązania przyjmujące perspektywę klienta, które skutkują ukierunkowaniem procesów i działań organizacyjnych na wartość dodaną dla klienta zewnętrznego oraz wewnętrznego urzędu. W ten sposób urzędy skracają czas, obniżają koszty i poprawiają jakość realizowanych usług. Powyższym wymaganiom odpowiada koncepcja zarządzania procesowego, która sprzyja zmianie skostniałych i często niewydolnych struktur funkcjonalnych na bardziej elastyczne ciągi procesów ukierunkowane na potrzeby klientów. Zmiana ta wywołuje jednak znaczne problemy w obszarze zarządzania zasobami ludzkimi, ponieważ pracownicy administracyjni często napotykają znaczne trudności związane z samodzielnym wyznaczaniem celów i działań w oparciu o prognozowaną wartość dodaną.

Słowa kluczowe: rozwój społeczno-gospodarczy, sprawność funkcjonowania urzędów gmin, uregulowania prawne, zarządzanie procesowe.