



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



WÓJT GMINY
RADZIECHOWY-WIEPRZ
pow. żywiecki - woj. śląskie

ZARZĄDZENIE NR 21/2014
WÓJTA GMINY RADZIECHOWY-WIEPRZ
z dnia 18 marca 2014

w sprawie: przyjęcia sprawozdania z wyników II samooceny CAF

na podstawie: art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym
(Dz.U.2013.594 j.t.)

zarządzam, co następuje

§ 1

Przyjmuję sprawozdanie z wyników II samooceny CAF stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zobowiązuję Koordynatora CAF do przedstawienia pracownikom urzędu informacji o wynikach II samooceny CAF.

§ 3

Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy Radziechowy-Wieprz.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

WÓJT GMINY
Grzegorz Figura

RADCA PRAWNY

mgr Zygmunt Satława
/KTB 0283/

SPRAWOZDANIE Z WYNIKÓW SAMOOCENY

Niniejszy dokument stanowi podsumowanie informacji zebranych w wyniku przeprowadzenia samooceny w Urzędzie. Proces samooceny został zrealizowany zgodnie z metodą CAF 2006. Urząd poddano ocenie w oparciu o 9 kryteriów potencjału i wyników. Na podstawie wyników oceny określono działania wymagające poprawy oraz mocne strony Urzędu.

GRUPA SAMOOCENY

Lp.	Imię nazwisko	Stanowisko
1	Justyna Khusak	Koordinator
2	Alina Stefko	Osoba wspierająca
3	Małgorzata Foksa	Lider grupy
4	Barbara Pietrysko	Członek grupy
5	Andrzej Kasperek	Członek grupy
6	Tadeusz Kozieł	Członek grupy
7	Daniel Gabryel	Członek grupy
8	Aleksandra Pawlus	Członek grupy

SPIS TREŚCI

1. Wyniki oceny punktowej poszczególnych kryteriów
2. Obszary wymagające usprawnień
3. Mocne strony

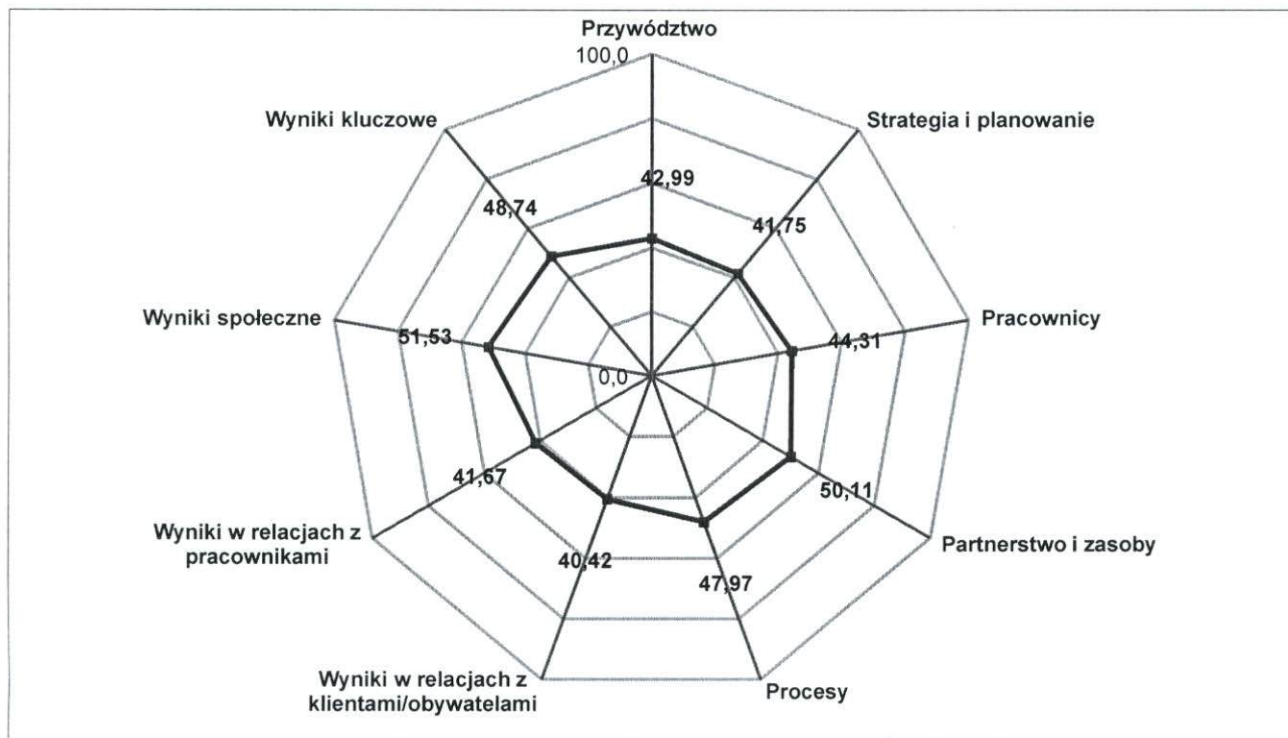
I. WYNIKI OCENY PUNKTOWEJ POSZCZEGÓLNYCH KRYTERIÓW

Nr	Kryterium	Ocena kryterium szczeg.	Ocena kryterium	Ocena Potencjału/Wyników
1.	Przywództwo		43,0	
	Co przywództwo organizacji robi, aby:			
1.1	Wytaczać kierunki działania organizacji poprzez sformułowanie jej misji, wizji i wartości.	41,14		
1.2	Opracowywać i wdrażać system zarządzania organizacją, jej funkcjonowaniem i zmianą.	43,12		
1.3	Motywować i wspierać pracowników organizacji, a także być dla nich wzorcem wypełniania roli.	38,43		
1.4	Zarządzać relacjami z politykami i innymi zainteresowanymi stronami w celu zapewnienia wspólnej odpowiedzialności.	49,25		
2.	Strategia i planowanie		41,8	
	Co organizacja robi, aby:			
2.1	Gromadzić informacje o obecnych i przyszłych potrzebach zainteresowanych stron.	37		
2.2	Opracowywać, dokonywać przeglądów i aktualizować strategię i plany, uwzględniając potrzeby zainteresowanych stron i dostępne zasoby.	42		
2.3	Realizować strategię i plany w całej organizacji.	42		
2.4	Planować, wdrażać i analizować działania modernizacyjne i innowacyjne.	46		
3.	Pracownicy		44,3	
	Co organizacja robi, aby:			
3.1	Transparentnie zarządzać zasobami ludzkimi, planować je i doskonalić w odniesieniu do strategii i planowania.	48,5		
3.2	Określać, rozwijać i wykorzystywać kompetencje pracowników, dostosowując cele indywidualne i organizacyjne.	40,87		
3.3	Angażować pracowników poprzez ich upodmiotowienie i otwarty dialog.	43,57		
4.	Partnerstwo i zasoby		50,1	
	Co organizacja robi, aby:			
4.1	Budować i rozwijać kluczowe relacje partnerskie.	48,75		
4.2	Budować i rozwijać relacje z klientami/obywatelami.	54,4		
4.3	Zarządzać finansami.	44,54		
4.4	Zarządzać informacją i wiedzą.	48,17		
4.5	Zarządzać technologią.	53,5		
4.6	Zarządzać majątkiem rzeczowym.	51,28		
5.	Procesy		48,0	
	Co organizacja robi, aby:			
5.1	Na bieżąco identyfikować, projektować i udoskonalać procesy oraz zarządzać nimi.	40,5		
5.2	Opracowywać i dostarczać usługi i produkty zorientowane dla klientów/obywateli.	54,62		
5.3	Wprowadzać innowacje do procesów z udziałem klientów/obywateli.	48,8		
Kryterium POTENCJAŁU - podsumowanie				45,4
6.	Wyniki w relacjach z klientami/obywatelami		40,4	
	Jakie wyniki organizacja uzyskała, aby zaspokoić potrzeby i oczekiwania obywateli i klientów, w oparciu o:			
6.1	Wyniki pomiarów satysfakcji klientów/obywateli?	32,25		
6.2	Wyniki pomiarów relacji z klientami/obywatelami?	48,58		
7.	Wyniki w relacjach z pracownikami		41,7	
	Jakie wyniki organizacja uzyskała, aby zaspokoić potrzeby i oczekiwania swych pracowników w oparciu o:			
7.1	Wyniki pomiarów satysfakcji i motywacji pracowników?	37,09		
7.2	Wskaźniki wyników w relacjach z pracownikami?	46,25		
8.	Wyniki społeczne		51,5	
	Jakie wyniki organizacja uzyskała pod względem wpływu na społeczeństwo w zakresie:			
8.1	Wyników pomiaru postrzegania przez zainteresowane strony wpływu na społeczeństwo.	50,83		
8.2	Ustanowionych przez organizację wskaźników oddziaływania społecznego.	52,22		
9.	Wyniki kluczowe		48,7	
	Jakie są dowody osiągnięcia wyznaczonych celów organizacji w odniesieniu do:			

9.1	Wyników zewnętrznych: efektów bezpośrednich i skutków długofalowych w zakresie wyznaczonych celów.	48,25
9.2	Wyników wewnętrznych.	49,22

Kryterium WYNIKÓW - podsumowanie	45,6
----------------------------------	------

PUNKTACJA ŁĄCZNA:	91,0
-------------------	------



Przywództwo	43,0
Strategia i planowanie	41,8
Pracownicy	44,3
Partnerstwo i zasoby	50,1
Procesy	48,0
Wyniki w relacjach z klientami/obywatelami	40,4
Wyniki w relacjach z pracownikami	41,7
Wyniki społeczne	51,5
Wyniki kluczowe	48,7
suma	409,47

2. OBSZARY WYMAGAJĄCE USPRAWNIEN									
Lp.	Obszary wymagające usprawnień	Dowody	Proponowane działania doskonalących	Ustalanie priorytetów działań				Nr planu doskonalenia	
				Wpływ na obszar do poprawy [1-3]	Możliwość realizacji [1-3]	Wynik	Priorytet		
1. Przywództwo									
1.1 Wytaczanie kierunku działania organizacji poprzez sformułowanie jej misji, wizji i wartości.									
1.	Opracowanie nowej strategii gminy	Urząd posiada strategię gminy na lata 2004-2015 przyjętą uchwałą nr VIII/35/11, jednakże strategia ta nie jest realizowana ani uaktualniana. Zespół samooceny stwierdził, że opracowanie nowej strategii pozwoli na lepsze zaplanowanie i uporządkowanie inwestycji oraz uwypukli cele urzędu.	Opracowanie nowej strategii gminy	2	2	4	średni		
2.						0	niski		
3.						0	niski		
1.2 Opracowywanie i wdrażanie systemu zarządzania organizacją, jej funkcjonowaniem i zmianą									
1.						0	niski		
2.						0	niski		
3.						0	niski		
1.3 Motywowanie i wspieranie pracowników organizacji, także bycie dla nich wzorcem wypełniania roli.									
1.	Członkowie grupy zwrócili uwagę na konieczność opracowania ścieżki kariery, aby każdy pracownik mógł zapoznać się z określonymi zasadami	w urzędzie pracownicy są awansowani, ale nie ma określonych zasad podniesienia kompetencji oraz awansu	Opracowanie ścieżki kariery	2	2	4	średni		
2.						0			
3.						0	niski		
1.4 Zarządzanie relacjami z politykami i innymi zainteresowanymi stronami w celu zapewnienia wspólnej odpowiedzialności.									
1.						0	niski		
2.						0	niski		
3.						0	niski		
2. Strategia i planowanie									
2.1 Gromadzenie informacji o obecnych i przyszłych potrzebach zainteresowanych stron.									
1.	członkowie grupy wskazali potrzebę analizowania słabych stron urzędu	przygotowywane są uchwały i sprawozdania finansowe oraz na bieżąco przeprowadzana jest analiza finansowa - brak jest jednak informacji na ten temat dla pracownika - przekazać informacji może spowodować wzrost odpowiedzialności za organizację	Przynajmniej raz na rok zorganizować spotkanie podsumowujące - wskazujące zagrożenia, błędy oraz propozycje usprawnień	2	2	4	średni		
2.						0	niski		
3.						0	niski		
2.2 Opracowywanie, dokonywanie przeglądów i aktualizowanie strategii i planów, uwzględniając potrzeby zainteresowanych stron i dostępne zasoby.									
1.						0	niski		
2.						0	niski		
3.						0	niski		
2.3 Realizowanie strategii i planów w całej organizacji									
1.						0	niski		
2.						0	niski		
3.						0	niski		
2.4 Planowanie, wdrażanie i analizowanie działań modernizacyjnych i innowacyjnych.									
1.						0	niski		
2.						0	niski		
3.						0	niski		
3. Pracownicy									
3.1 Transparentne zarządzanie zasobami ludzkimi, planowanie ich i doskonalenie w odniesieniu do strategii i planowania									
1.	Zespół samooceny wskazał potrzebę organizowania wyjazdów integracyjnych	Pracownicy urzędu nie są zintegrowani - nie mają poczucia pracy zespołowej, jest konieczność zorganizowania wyjazdów lub spotkań integracyjnych	Zaproponowanie komisji socjalnej rozdystrybucowania środków w ten sposób, by można było część środków przeznaczyć na integrację	3	2	6	średni		
3.2 Określanie, rozwijanie i wykorzystywanie kompetencji pracowników, dostosowywanie celów indywidualnych i organizacyjnych									
1.	Zespół samooceny wskazał na brak umiejętności pracy zespołowej	Tworzone są zespoły robocze i grupy problemowe, ale pracownicy nie mają poczucia i świadomości pracy zespołowej	Zorganizowanie warsztatów mających na celu nauczenie pracowników pracy zespołowej	3	3	9	Wysoki		
3.3 Angażowanie pracowników poprzez ich upodmiotowienie i otwarty dialog									
1.	Zespół samooceny wskazał na konieczność opracowania opisu stanowisk	W regulaminie organizacyjnym znajduje się podział zadań i kompetencji poszczególnych referatów, ale nie ma opisu stanowisk	Opracować opis stanowisk	3	3	9	Wysoki		
4. Partnerstwo i zasoby									
4.1 Budowanie i rozwijanie kluczowych relacji partnerskich									
1.						0	niski		
2.						0	niski		
3.						0	niski		
4.2 Budowanie i rozwijanie relacji z klientami/obywatelami									
1.						0	niski		
2.						0	niski		
3.						0	niski		
4.3 Zarządzanie finansami									
1.						0	niski		
2.						0	niski		
3.						0	niski		
4.4 Zarządzanie informacją i wiedzą									
1.	Zespół samooceny wskazał potrzebę utworzenia ścieżki przepływu informacji, zarządzania wiedzą oraz przekazywania ważnych informacji	Przeływ informacji odbywa się "na korytarzu" - kierownictwo na bieżąco przekazuje kluczowe informacje, jest jednak potrzeba uporządkowania posiadanej wiedzy	Utworzenie dysku sieciowego na który w sposób uporządkowany pracownicy będą mogli wrzucać ważne informacje, będą mogli dzielić się doświadczeniem oraz skanowane mogą być wszelkie artykuły prasowe	3	3	9	Wysoki		
2.						0	niski		
3.						0	niski		
4.5 Zarządzanie technologią									

4.	Zespół samooceny stwierdził, że w związku z dużą ilością spotkań oraz zebrani należy ułatwić ich obsługę m. in. pisanie protokołów	Protokoły pisane są za pomocą zapisów gromadzonych na dyktafonie. Czas, który trzeba poświęcić na napisanie protokołu można by wykorzystać na inne czynności	Zakup programu zmieniającego dźwięk na tekst	3	2	6	średni
2.						0	niski
3.						0	niski
4.6 Zarządzanie majątkiem rzeczowym							
1.	Zespół samooceny stwierdził, że zaistniała potrzeba wymiany ksera znajdującego się w sekretariacie	W sekretariacie znajduje się ksero, ale nie spełnia oczekiwań pracowników (wciąganie papieru i zacinanie się wpływa na jakość i szybkość załatwiania spraw)	Zakup nowego ksera	2	1	2	niski
3.	Zespół zwrócił uwagę na konieczność modernizacji własnej infrastruktury - budynku urzędu, parkingu	Budynek urzędu wymaga remontu m.in. dachu, zwiększenia ilości pomieszczeń biurowych, zagospodarowania parkingu oraz otoczenia budynku - zorganizowanie pokoju socjalnego	Wykonanie uzależnione jest od możliwości finansowych	2	2	4	średni
5. Procesy							
5.1 Bieżące identyfikowanie, projektowanie i udoskonalanie procesów oraz zarządzanie nimi							
1.						0	niski
2.						0	niski
5.2 Opracowywanie i dostarczanie usług i produktów zorientowanych na klientów/obywateli							
2.						0	niski
3.						0	niski
5.3 Wprowadzanie innowacji do procesów z udziałem klientów/obywateli							
1.	Utworzenie lub zaktualizowanie istniejących formularzy zamieszczonych na stronie internetowej	Na BIP-ie zamieszczone są niektóre karty usług oraz formularze wniosków - w obecnej chwili nie wszystkie są zaktualizowane	Zmodernizowanie i uaktualnienie oraz zamieszczenie kart usług oraz wzorów formularzy na stronie internetowej urzędu.	3	3	9	Wysoki
2.	Zespół samooceny stwierdził, iż istnieje potrzeba wprowadzenia systemu pozyskiwania i przechowywania informacji pozyskanych przez inne urzędy lub organizacje oraz możliwości uczenia się z innowacji wprowadzone przez te organizacje.	Pracownicy dzielą się między sobą informacjami otrzymanymi od innych organizacji, ale sposób przekazywania jest nieusystematyzowany i nietrwały	Pracownicy sami określają jaki sposób pozyskiwania informacji i uczenia się z innowacji będzie dla nich korzystny	2	1	2	niski
6. Wyniki działalności w relacjach z obywatelami/klientami							
6.1 Wyniki pomiarów satysfakcji klientów/obywateli							
1.	Zespół samooceny stwierdził, że istnieje potrzeba zaplanowania większego zaangażowania mieszkańców w projektowanie usług oraz badanie jakości relacji pomiędzy mieszkańcami a urzędem	Mieszkańcy składają wnioski, uczestniczą w zebraniach, sesjach i komisjach,	W biuletynie informacyjnym sukcesywnie udzielanie odpowiedzi na wnioski składane przez mieszkańców na zebraniach sołeckich oraz sesjach Rady	1	2	2	niski
2.						0	niski
3.						0	niski
6.2 Wskaźniki pomiarów relacji z klientami/obywatelami							
1.						0	niski
2.						0	niski
3.						0	niski
7. Wyniki działalności w relacjach z pracownikami							
7.1 Wyniki pomiarów satysfakcji i motywacji pracowników							
1.	Zespół samooceny zwrócił uwagę na konieczność stworzenia przejrzystych zasad awansu zawodowego	W urzędzie praktykowane jest awansowanie pracowników, nie mniej brak jest określonych zasad oraz norm czasowych po jakim czasie dany awans może być przyznany	Opracowanie zasad awansu pracowników	2	2	4	średni
3.						0	niski
7.2 Wskaźniki wyników w relacjach z pracownikami							
2.						0	niski
3.						0	niski
8. Społeczne wyniki działalności							
8.1 Wyniki pomiaru postrzegania przez zainteresowane strony wpływu na społeczeństwo							
1.						0	niski
2.						0	niski
3.						0	niski
8.2 Ustanowione przez organizację wskaźniki oddziaływania społecznego							
1.	Zespół samooceny zwrócił uwagę na potrzebę efektywniejszego podejścia do środowiska naturalnego oraz wzrost świadomości ekologicznej wśród społeczności lokalnej	Podejmowane są działania związane ze zwiększeniem świadomości ekologicznej, ale mimo to, w gminie cały czas tworzone są nowe, dzikie wysypiska śmieci	Wprowadzenie nowych form edukacji ekologicznej na bazie współpracy z organizacjami działającymi na terenie gminy oraz mieszkańcami w celu przeciwdziałania nielegalnym wysypiskom śmieci, zapobieganie porzucania psów i kotów, zachęcanie społeczeństwa do postaw obywatelskich w tej dziedzinie	2	2	4	średni
2.						0	niski
3.						0	niski
9. Kluczowe wyniki działalności							
9.1 Wyniki zewnętrzne: efekty bezpośrednie i skutki długofalowe w zakresie wyznaczonych celów							
1.	Zespół samooceny zwrócił uwagę na potrzebę monitorowania zmian zachodzących w otoczeniu a mających wpływ na aktualizację celów urzędu	Strategia rozwoju gminy, wnioski i spostrzeżenia składane bezpośrednio przez mieszkańców	Opracowanie i bieżące monitorowanie strategii rozwoju gminy	3	2	6	średni
2.						0	niski
3.						0	niski
9.2 Wyniki wewnętrzne							
1.						0	niski
2.						0	niski
3.						0	niski

3. MOCNE STRONY				
Lp.	Mocne strony	Dowody	Numer/nazwa dobrej praktyki	Opis dobrej praktyki
1. Przywództwo				
1.1 Wytęczenie kierunki działania organizacji poprzez sformułowanie jej misji, wizji i wartości				
1.	Każdy nowoprzyjęty pracownik zapoznaje się ze statutem i regulaminem organizacyjnym urzędu	Kierownictwo urzędu zapoznaje każdego nowoprzyjętego pracownika ze statutem i regulaminem organizacyjnym urzędu oraz zasadami obowiązującymi w urzędzie, obiegiem dokumentów		
2.	Urząd posiada regulamin organizacyjny	Opracowany został regulamin organizacyjny w którym zawarte są zasady i tryb funkcjonowania urzędu, podział kompetencji pomiędzy kierownictwem urzędu, uprawnienia do załatwiania spraw, zadania i kompetencje referatów, - ostatnia aktualizacja 03.02.2014		
3.	Urząd posiada kalendarz imprez	Urząd we współpracy z organizacjami pozarządowymi i klubami sportowymi corocznie opracowuje kalendarz imprez planowanych na dany rok		
1.2 Opracowywanie i wdrażanie systemu zarządzania organizacją, jej funkcjonowaniem i zmianą				
1.	Kierownictwo urzędu dba o aktualizację zakresów obowiązków pracowników	Na bieżąco aktualizowane są zakresy obowiązków wynikające z potrzeb bieżących lub nowych zadań podejmowanych przez urząd - ostatnia większa reorganizacja i modyfikacja zakresów przeprowadzona została początkiem tego roku		
2.	Kierownictwo urzędu dba o indywidualne potrzeby pracowników	Zapewnienie możliwości wyjść prywatnych - (funkcjonuje rejestr wyjść prywatnych) istnieje możliwość indywidualnych godzin pracy dla pracowników		
3.	Urząd posiada 2 pracowników przeszkolonych do udzielania pierwszej pomocy	2 pracowników urzędu przeszło szkolenie z zakresu udzielania pierwszej pomocy		
1.3 Motywowanie i wspieranie pracowników organizacji, także bycie dla nich wzorcem wypełniania roli				
1.	Organizowane są cykliczne spotkania z pracownikami	Przynajmniej raz w miesiącu organizowane są spotkania, na których analizowane są wszystkie problemy i sprawy bieżące.		
2.				
3.				
1.4 Zarządzanie relacjami z politykami i innymi zainteresowanymi stronami w celu zapewnienia wspólnej odpowiedzialności				
1.	Kierownictwo urzędu współpracuje z partnerami (organizacjami pozarządowymi, władzami różnego szczebla, przedsiębiorcami itd.)	Urząd współpracuje z różnymi partnerami - również zagranicznymi (podpisana umowa z gminą Auersbach, Korna.). Kierownictwo ściśle współpracuje z parlamentarzystami, wojewodą (szczególnie w sprawie planu zagospodarowania przestrzennego, ochrony środowiska, usuwania skutków powodzi itd.) oraz z Agencją Nieruchomości Rolnych (powstanie na terenie gminy Specjalnej Strefy Ekonomicznej), współpraca z RZGW i nadleśnictwami, jesteśmy członkami Euroregionu		
2.	Kierownictwo nadzoruje uprawnienia i kompetencje	W urzędzie znajduje się rejestr upoważnień i pełnomocnictw - na bieżąco dokonywana jest jego aktualizacja		
3.	Kierownictwo urzędu utrzymuje relacje z zainteresowanymi stronami	Kierownictwo urzędu bierze czynny udział w konwentach, zebraniach Związku Miedzynimnego, konferencjach, spotkaniach z organizacjami pozarządowymi, sympozjach oraz innych spotkaniach na których omawiane są sprawy dot. szeroko rozumianych spraw gminnych.		
4.	Kierownictwo urzędu włącza się w różnego rodzaju wydarzenia	Patronat nad lokalnymi imprezami sportowo-kulturalnymi m.in. Mistrzostwa Polski lekarzy w biegach narciarskich w Wiśle, maraton Beskidy, Bieg Bacy, marsz Niepodległości		
2. Strategia i planowanie				
2.1 Gromadzenie informacji o obecnych i przyszłych potrzebach zainteresowanych stron				
1.	Gromadzone są wszelkie informacje od zainteresowanych stron	W urzędzie znajdują się rejestry wniosków o wycinkę drzew, odbiór azbestu, wniosków o zmianę planu zagospodarowania przestrzennego; wnioski o dofinansowanie dekretnowane są do skarbnika gminy oraz komisji budżetowej oraz Rady Gminy. W urzędzie funkcjonuje e-dokument w którym uzupełniane są na bieżąco informacje o klientach urzędu, w porządku obrad sesji Rady Gminy każdorazowo znajduje się punkt "wnioski"		
2.				
3.				
2.2 Opracowywanie, dokonywanie przeglądów i aktualizowanie strategii i planów, uwzględniając potrzeby zainteresowanych stron i dostępne zasoby				
1.	Urząd aktualizuje plany z uwzględnieniem potrzeb zainteresowanych stron	Urząd organizuje spotkania ze strażakami, organizacjami pozarządowymi, zebrania wiejskie i konsultacje społeczne - ich celem jest identyfikowanie potrzeb zainteresowanych stron oraz dyskusja o możliwościach ich realizacji		
2.				
3.				
2.3 Realizowanie strategii i planów w całej organizacji				
1.				
2.				
3.				
2.4 Planowanie, wdrażanie i analizowanie działań modernizacyjnych i innowacyjnych				
1.	W urzędzie wykorzystywane są nowoczesne narzędzia teleinformatyczne	W urzędzie funkcjonuje e-dokument, pracownicy mają dostęp do serwisu LEX oraz rejestru gruntów i poczty elektronicznej - mieszkańcy mogą składać wnioski bezpośrednio do urzędu jak również za pośrednictwem platformy e-puap		
2.	Wymiana sprzętu komputerowego	Na bieżąco dokonywana jest modernizacja sprzętu komputerowego, na wniosek pracownika dokonywane są zakupy sprzętu oraz mebli niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania (wymiana telefonów, zakup mapowników)		

3.				
3. Pracownicy				
3.1 Transparentne zarządzanie zasobami ludzkimi, planowanie ich i doskonalenie w odniesieniu do strategii i planowania				
1.	Każdy pracownik posiada zakres czynności	Każdy pracownik otrzymuje zakres czynności z którym ma obowiązek się zapoznać, zakresy te znajdują się w zasobach kadrowej urzędu		
2.	Zapewnienie pracownikom dobrych warunków pracy	Kierownictwo zapewnia swoim pracownikom dobre warunki pracy - bieżącym wymianom podlegają krzesła na stanowisku pracy, zakupione zostały wentylatory, zapewniony jest dostęp do pomieszczenia kuchennego na każdym piętrze, w miarę potrzeb montowane są rolety okienne		
3.	W urzędzie prowadzona jest przejrzysta polityka kadrowa	wszelkie ogłoszenia o naborze do pracy w urzędzie znajdują się na BIP-ie		
4.				
3.2 Określanie, rozwijanie i wykorzystywanie kompetencji pracowników, dostosowując cele indywidualne i organizacyjne				
1.	Ocena pracownicza	Raz w roku dokonywana jest indywidualna ocena pracownicza - w czasie której dochodzi do wymiany informacji na temat wniosków i sugestii pracowników dotyczących organizacji		
2.	Zapewnione są odpowiednie warunki pracy zgodne z wymogami BHP	Pracownicy przeszkoleni są w zakresie BHP - w każdym biurze znajduje się instrukcja BHP		
3.	Badania okresowe pracowników	Każdy pracownik przechodzi badania okresowe, a co 2 lata ma możliwość skorzystania z dopłaty do zakupu okularów		
4.	Uczestnictwo pracowników w szkoleniach kształtujących zdolności interpersonalne	W ramach projektu ze środków UE - EFS pt. „Podbeskidzka Wyspa Jakości - profesjonalne zarządzanie JST” zostało przeprowadzonych szereg szkoleń zawartych we wniosku o dofinansowanie		
5.	Uczestnictwo pracowników w szkoleniach z języka angielskiego oraz migowego	W ramach projektu ze środków UE - EFS pt. „Podbeskidzka Wyspa Jakości - profesjonalne zarządzanie JST” nasi pracownicy odbyli cykl szkoleń językowych. Po zakończeniu otrzymali certyfikaty uczestnictwa.		
6.	Uczestnictwo pracowników w szkoleniach z programów EXCEL i WORD	W ramach projektu ze środków UE - EFS pt. „Podbeskidzka Wyspa Jakości - profesjonalne zarządzanie JST” pracownicy uczestniczyli w szkoleniach z dwóch programów pakietu OFFICE		
3.3 Angażowanie pracowników poprzez ich upodmiotowienie i otwarty dialog				
1.	Część merytorycznych pracowników posiada ryczałty na paliwo	Część pracowników których charakter pracy wymaga wyjazdów w teren posiada ryczałt na paliwo - jest to ułatwienie pracy i oszczędność czasu (nie ma potrzeby wypisywania za każdym razem delegacji)		
2.	Rejestr szkoleń	Po zakończeniu szkolenia każdy pracownik wpisuje do rejestru szkoleń, który znajduje się u kadrowej, a mianowicie informacje ze szkolenia oraz indywidualną ocenę		
3.				
4. Partnerstwo i zasoby				
4.1 Budowanie i rozwijanie kluczowych relacji partnerskich				
1.	Urząd współpracuje z różnymi organizacjami i instytucjami oraz realizuje wspólne przedsięwzięcia	Podpisana została umowa partnerska z Auersbach oraz Korną, na bieżąco organizowane są cykliczne spotkania ze strażakami, organizacjami pozarządowymi, ścisła współpraca odbywa się ze starostwem, Związkiem Międzygminnym, policją, przewoźnikami z terenu gminy (pks, mzk, pkp, imbus)		
2.	Wójt gminy otwarty jest na każdego mieszkańca	Wójt prowadzi kalendarz spotkań w którym każdy mieszkaniec może uzgodnić termin spotkania z Wójtem, wnioski mieszkańców rozstrzygane są w miarę możliwości - w rozwiązanie danego problemu od razu angażowani są merytoryczni pracownicy		
3.				
4.2 Budowanie i rozwijanie relacji z klientami/obywatelami				
1.	Prowadzona jest proaktywna polityka informacyjna	W urzędzie na bieżąco aktualizowany jest BIP, funkcjonuje biuletyn informacyjny oraz film o gminie, organizowane są informacyjne zebrania wiejskie oraz konsultacje z mieszkańcami, ważne informacje przekazywane są do odczytania przy ogłoszeniach parafialnych		
2.	Prowadzenie ewidencji spraw wpływających do Urzędu	Poprzez program E-DOKUMENT rejestrowane są wszystkie pisma, informacje, dokumenty.		
3.				
4.3 Zarządzanie finansami				
1.	Urząd Gminy posiada jasno określone zasady i procedury dotyczące polityki finansowej, polityki budżetowej aktualizowane na bieżąco w celu dostosowywania do zmieniających się przepisów prawa.	Prowadzenie bieżącej ewidencji księgowej zaistniałych zdarzeń gospodarczych, bieżące i terminowe sporządzanie sprawozdań budżetowych, sprawozdań finansowych, sprawozdań statystycznych. Bieżąca kontrola wewnętrzna zgodności operacji finansowych z planem finansowym, bieżąca kontrola merytoryczna wykonywanych zadań.		
2.	Plan finansowy Urzędu sporządzany corocznie na podstawie którego realizowana jest gospodarka finansowa.	Realizacja zadań Gminy na podstawie zawsze zaktualizowanego planu finansowego. Plan finansowy aktualizowany na bieżąco w zależności od potrzeb.		
3.	Nowoczesny system finansowo księgowy pozwalający na bieżące analizowanie zaistniałych zdarzeń oraz sporządzanie potrzebnych informacji i sprawozdań	Praca w oparciu o systemy informatyczne wzajemnie ze sobą powiązane, pozwalające na transmitowanie danych np. transmisja danych w zakresie planu, wykonania z systemu FK do systemu Bestia.		
4.4 Zarządzanie informacją i wiedzą				
1.				
2.				
3.				
4.5 Zarządzanie technologią				
1.	Funkcjonuje e-urząd, podpis kwalifikowany	W roku 2009 wdrożony został e-dokument - obecnie na bieżąco jest modyfikowany i modernizowany, kierownictwo urzędu oraz Przewodniczący Rady posiadają podpis kwalifikowany		

2.	Do rejestrowania sesji, spotkań oraz zebrań używany jest dyktafon	W ramach projektu ze środków UE - EFS pt. „Podbeskidzka Wyspa Jakości - profesjonalne zarządzanie JST” z pozyskanych środków został zakupiony dyktafon, który ułatwia tworzenie protokołów z różnego rodzaju spotkań		
3.	Sprzęt konferencyjny	W ramach projektu ze środków UE - EFS pt. „Podbeskidzka Wyspa Jakości - profesjonalne zarządzanie JST” z pozyskanych środków został zakupiony sprzęt konferencyjny umożliwiający prowadzenie szkoleń, pokazów, konferencji.		
4.6 Zarządzanie majątkiem rzeczowym				
1.	Urząd przystąpił do regulacji majątku komunalnego	Urząd przystąpił do regulacji swojego majątku - w br. Po raz pierwszy przeprowadzona została procedura sądowego przejęcia drogi poprzez zasiedzenie, regulowane są sprawy własnościowe oraz formalne.		
2.	W urzędzie przeprowadzono kompleksową inwentaryzację	Przeprowadzono kompleksową inwentaryzację całego majątku rzeczowego, środków trwałych obiektów, budynków		
3.	Prowadzony jest rejestr nieruchomości komunalnych	Na bieżąco aktualizowany jest wykaz nieruchomości komunalnych.		
6. Procesy				
5.1 Bieżące identyfikowanie, projektowanie i udoskonalanie procesów oraz zarządzanie nimi				
1.				
2.				
3.				
5.2 Opracowywanie i dostarczanie usług i produktów zorientowanych na klientów/obywateli				
1.	Możliwość składania wniosków przez e-puap	Urząd wdrożył e-puap pozwalający na składanie wniosków online		
2.				
3.				
5.3 Wprowadzanie innowacji do procesów z udziałem klientów/obywateli				
1.	Zmodernizowana strona internetowa	W 2013 roku strona internetowa urzędu została całkowicie zmieniona m.in. szata graficzna, układ kolumn, wprowadzono aktualizację dokumentów		
2.				
3.				
6. Wyniki działalności w relacjach z obywatelami/klientami				
6.1 Wyniki pomiarów satysfakcji klientów/obywateli				
1.	Analiza skarg na sesji Rady Gminy	Corocznie na sesji Rady Gminy analizowane są skargi złożone w danym roku kalendarzowym		
2.				
3.				
6.2 Wskaźniki pomiarów relacji z klientami/obywatelami				
1.	Wdrażane są innowacyjne sposoby obsługi klientów	Klienci mają możliwość złożenia wniosku osobiście w sekretariacie urzędu oraz za pośrednictwem faxu i maila, istnieje możliwość złożenia wniosku przez e-puap		
2.	Przeprowadzone zostało badanie satysfakcji klienta	W ramach projektu ze środków UE - EFS pt. „Podbeskidzka Wyspa Jakości - profesjonalne zarządzanie JST” otrzymaliśmy narzędzie wspomagające IT, dzięki któremu sprawnie przeprowadziliśmy badanie satysfakcji klienta. Po zakończeniu badania otrzymaliśmy gotowe raporty i pomiary, a osoby uczestniczące w szkoleniu otrzymały certyfikaty		
3.				
7. Wyniki działalności w relacjach z pracownikami				
7.1 Wyniki pomiarów satysfakcji i motywacji pracowników				
1.				
2.				
3.				
7.2 Wskaźniki wyników w relacjach z pracownikami				
1.				
2.				
3.				
8. Społeczne wyniki działalności				
8.1 Wyniki pomiaru postrzegania przez zainteresowane strony wpływu na społeczeństwo				
1.	Zadowolenie klientów ze świadczonych usług	Zajęcie czołowego miejsca w plebiscycie internetowym na najbardziej przyjazny urząd, organizowanym przez starostwo powiatowe w Żywcu (www.zywcczyzna.pl)		
2.	Przyjazna atmosfera relacji Wójta Gminy ze społeczeństwem	Organizacje i kluby sportowe przekazują Wójtowi dyplomy, podziękowania, sponsorzy wspierają festyny ekologiczne		
3.				
8.2 Ustanowione przez organizację wskaźniki oddziaływania społecznego				
1.				
2.				
3.				
9. Kluczowe wyniki działalności				
9.1 Wyniki zewnętrzne: efekty bezpośrednie i skutki długofalowe w zakresie wyznaczonych celów				
1.				
2.				
3.				
9.2 Wyniki wewnętrzne				
1.	Wzrost sprawności procesów	Wzrost ilości wydanych zaświadczeń z mpzp, poświadczeń dot. numeracji porządkowej nieruchomości, wydanych decyzji podziałowych, uporządkowanie mienia gminnego, wzrost wydanych decyzji dot. ściecia drzewa, podniesienie standardu archiwizacji dokumentów		
2.				
3.				