

Autor: Piotr Gmerek.

Standaryzacja kompetencji pracowników samorządowych - perspektywa polska i europejska

Na prace nad standaryzacją kompetencji pracowników administracji samorządowej należy patrzeć w kontekście poprawy funkcjonowania urzędów samorządowych. Systemowe podejście do doskonalenia jakości zapewnia Model CAF, który pozwala osiągnąć najwyższe standardy zarządzania, stosowane przez administrację publiczną w Unii Europejskiej.

Standard kwalifikacji zawodowych pracownika samorządu

W Polsce funkcjonuje standard kwalifikacji zawodowych pracownika samorządu, opracowany w projekcie Phare 2000 „Krajowy System Szkolenia Zawodowego”. Standard kwalifikacji zawodowych w tym ujęciu to norma minimalnych wymagań kwalifikacyjnych dla danego zawodu ujętego w klasyfikacji zawodów i specjalności, opisany jako układ umiejętności, wiadomości i cech psychofizycznych niezbędnych do wykonywania zadań zawodowych.

Systemowe podejście do oceny administracji publicznej - model CAF

Ocenę jakości administracji publicznej dostarcza Model CAF (Powszechny Model Oceny). Model kompleksowo diagnozuje funkcjonowanie urzędu i wskazuje kierunki jego rozwoju. Może być wykorzystywany w rządowych i samorządowych podmiotach sektora publicznego. Najważniejsze zalety to:

- kompleksowe podejście,
- uznawanie specyfiki funkcjonowania organizacji,
- udoskonalanie wyników działalności oraz benchmarking pomiędzy organizacjami.

Profil kompetencji ogólnych – perspektywa europejska

W pracach nad standaryzacją kompetencji ważny jest także profil europejskiego pracownika, który został określony przez OECD. Obejmuje on 9 kompetencji ogólnych, pozwalających na efektywne wykonywanie zawodu (m.in. zdolność uczenia się, kompetencje interpersonalne, obywatelskie i informatyczne; przedsiębiorczość, porozumiewanie się w językach: ojczystym i obcym).

Specyfika pracy urzędnika samorządowego

Badania wykonane przez firmę SMG/KRC metodą „Tajemniczy klient” w 2009 roku, w 20 urzędach w Polsce dały diagnozę zachowań pracowników wobec klienta: długi czas obsługi, niski poziom zaangażowania, niechęć do stosowania nowoczesnych technologii IT, niski poziom orientacji (rozpoznawanie potrzeb klienta) i adekwatne reagowanie w celu uzyskania

satysfakcji z oferowanych usług, brak pozytywnego nastawienia do rozwiązywania problemów.

Podnoszenie jakości usług administracji publicznej stanowi ciągle jeszcze obszar do doskonalenia i wyznacza ważny kontekst dla realizacji prac nad opracowaniem profili kompetencji ogólnych pracownika samorządu, które stanowią istotny etap i punkt wyjścia do systematycznego i metodycznego doskonalenia kompetencji urzędników.

Profile kompetencji ogólnych mogą stanowić część systemu zarządzania kapitałem ludzkim (zkl) w administracji. W związku z tym mogą być wykorzystywane do doskonalenia procesów związanych z zkl: rekrutacja, opisy stanowisk pracy, analiza potrzeb szkoleniowych, badanie efektywności szkoleń, ocena potencjału rozwojowego pracowników, planowanie ścieżek karier.

O autorze



Piotr Gmerek jest byłym Dyrektorem Biura REFA w Poznaniu. Przez wiele lat zajmował się tworzeniem i zarządzaniem projektami unijnymi realizowanymi przez Stowarzyszenie. Specjalizuje się w projektach skierowanych do firm produkcyjnych oraz do administracji w tym administracji publicznej. Jest dyplomowanym trenerem REFA, specjalistą od zarządzania projektami.