



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

MSWiA

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt jest współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Załącznik do Zarządzenia nr 19 Starosty Krasnostawskiego z dnia 23 czerwca 2014 r.

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	Wojciech Hryniewicz	Sekretarz Powiatu
2	Janusz Cięciara	Skarbnik Powiatu
3	Ewa Gałęwska	Naczelnik Wydziału Rozwoju i Polityki Społecznej
4	Tomasz Nagowski	Audytór wewnętrzny
5	Czesława Kozak	Naczelnik Wydziału Finansowego
6	Mariusz Frąc	Naczelnik Wydziału Architektury i Budownictwa
7	Ryszard Wołyniak	Naczelnik Wydziału Rolnictwa, Leśnictwa i Ochrony Środowiska
8	Andrzej Bereza	Naczelnik Wydziału Komunikacji, Transportu i Dróg Publicznych
9	Małgorzata Piłarska	p.o. Naczelnika Wydziału Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich
10	Marcin Dziewulski	Naczelnik Wydziału Geodezji, Kartografii, Katastru i Gospodarki Nieruchomościami
11	Aleksandra Stachula	p.o. Naczelnika Wydziału Oświaty, Kultury, Kultury Fizycznej i Turystyki
12	Krzyszyna Starczewska	Powiatowy Rzecznik Konsumentów



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

MSWiA

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt jest współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

13	Paweł Piłat	Informatyk w Wydziale Organizacyjnym i Spraw Obywatelskich
14	Marta Korszla	Inspektor w Wydziale Rozwoju i Polityki Społecznej

SPIIS TREŚCI

- [1. Wyniki oceny punktowej poszczególnych kryteriów](#)
- [2. Obszary wymagające usprawnień](#)
- [3. Mocne strony](#)

1. WYNIKI OCENY PUNKTOWEJ POSZCZEGÓLNYCH KRYTERIÓW

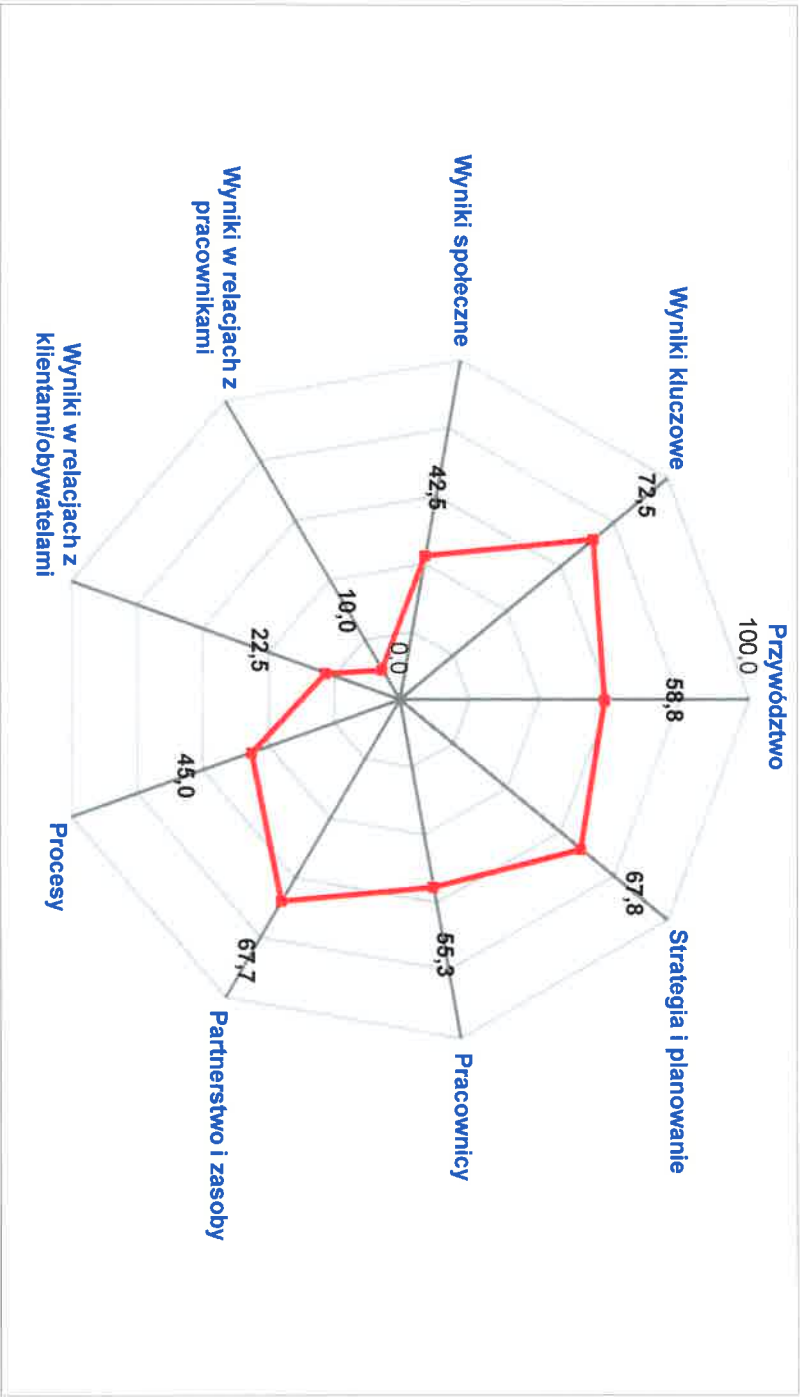
Nr	Kryterium	Ocena kryterium szczeg.	Ocena kryterium	Ocena Potencjału/ Wyników
1.	Przywództwo		58,8	
	Co przywództwo organizacji robi, aby:			
1.1	Wytaczać kierunki działania organizacji poprzez sformułowanie jej misji, wizji i wartości.	45		
1.2	Opracowywać i wdrażać system zarządzania organizacją, jej funkcjonowaniem i zmianą.	65		
1.3	Moływować i wspierać pracowników organizacji, a także być dla nich wzorcem wypełniania roli.	45		
1.4	Zarządzać relacjami z politykami i innymi zainteresowanymi stronami w celu zapewnienia wspólnej odpowiedzialności.	80		
2.	Strategia i planowanie		67,8	
	Co organizacja robi, aby:			
2.1	Gromadzić informacje o obecnych i przyszłych potrzebach zainteresowanych stron.	71		
2.2	Opracowywać, dokonywać przeglądów i aktualizować strategię i plany, uwzględniając potrzeby zainteresowanych stron i dostępne zasoby.	65		
2.3	Realizować strategię i plany w całej organizacji.	60		
2.4	Planować, wdrażać i analizować działania modernizacyjne i innowacyjne.	75		
3.	Pracownicy		56,3	
	Co organizacja robi, aby:			
3.1	Transparentnie zarządzać zasobami ludzkimi, planować je i doskonalić w odniesieniu do strategii i planowania.	55		
3.2	Określać, rozwijać i wykorzystywać kompetencje pracowników, dostosowując cele indywidualne i organizacyjne.	51		
3.3	Angażować pracowników poprzez ich upodmiotowienie i otwarty dialog.	60		
4.	Partnerstwo i zasoby		87,7	
	Co organizacja robi, aby:			
4.1	Budować i rozwijać kluczowe relacje partnerskie.	70		
4.2	Budować i rozwijać relacje z klientami/obywatelami.	45		
4.3	Zarządzać finansami.	95		
4.4	Zarządzać informacją i wiedzą.	50		
4.5	Zarządzać technologią.	71		
4.6	Zarządzać majątkiem rzeczowym.	75		
5.	Procesy		45,0	

Co organizacja robi, aby:		
5.1	Na bieżąco identyfikować, projektować i udoskonalać procesy oraz zarządzać nimi.	40
5.2	Opracowywać i dostarczać usługi i produkty zorientowane dla klientów/obywateli.	50
5.3	Wprowadzać innowacje do procesów z udziałem klientów/obywateli.	45
Kryterium POTENCJAŁU - podsumowanie		58,9
6.	Wyniki w relacjach z klientami/obywatelami	22,5
	o: Jakże wyniki organizacja uzyskała, aby zaspokoić potrzeby i oczekiwania obywateli i klientów, w oparciu o:	
6.1	Wyniki pomiarów satysfakcji klientów/obywateli?	10
6.2	Wyniki pomiarów relacji z klientami/obywatelami?	35
7.	Wyniki w relacjach z pracownikami	10,0
	o: Jakże wyniki organizacja uzyskała, aby zaspokoić potrzeby i oczekiwania swych pracowników w oparciu o:	
7.1	Wyniki pomiarów satysfakcji i motywacji pracowników?	10
7.2	Wskaźniki wyników w relacjach z pracownikami?	10
8.	Wyniki społeczne	42,5
	o: Jakże wyniki organizacja uzyskała pod względem wpływu na społeczeństwo w zakresie:	
8.1	Wyników pomiaru postrzegania przez zainteresowane strony wpływu na społeczeństwo.	35

8.2	Ustanowionych przez organizację wskaźników oddziaływania społecznego.	50
9.	Wyniki kluczowe	72,5
Jakie są dowody osiągnięcia wyznaczonych celów organizacji w odniesieniu do:		
9.1	Wyników zewnętrznych: efektów bezpośrednich i skutków długofalowych w zakresie wyznaczonych celów.	50
9.2	Wyników wewnętrznych.	95

Kryterium WYNIKÓW - podsumowanie	36,9
----------------------------------	------

PUNKTACJA ŁĄCZNA:	95,8
-------------------	------



Przewództwo	58,8
Strategia i planowanie	67,8
Pracownicy	55,3
Partnerstwo i zasoby	67,7
Procesy	45,0
Wyniki w relacjach z klientami/obywatelami	22,5
Wyniki w relacjach z pracownikami	10,0
Wyniki społeczne	42,5
Wyniki kluczowe	72,5
suma	442,00

2. OBSZARY WYMAGAJĄCE USPRAWNIEN

Lp.	Obszary wymagające usprawnień	Dowody	Propozycje działań doskonalących	Ustalenie priorytetów działań				Nr planu doskonalenia
				Wpływ na obszar do poprawy (1-3)	Możliwość realizacji (1-3)	Wynik	Priorytet	
1. Przywództwo								
1.1 Wyznaczanie kierunków działania organizacji poprzez sformułowanie jej misji, wizji i wartości								
1.	Spotkania robocze	Z przeprowadzonych rozmów wynika, że dobrą praktyką byłoby wprowadzenie cyklicznych spotkań roboczych Kierownictwa z Naczelnikami Wydziałów poświęconych sprawom bieżącym oraz powinna zostać określona formuła tych spotkań.	Opracować harmonogram spotkań i wdrożyć go w życie	3	3	9	wysoki	
2.	Strategia rozwoju powiatu.	Powiat posiada Strategię Rozwoju Powiatu Krasnostawskiego na lata 2008-2020 w której określono misję i wizję powiatu. Dokument ten obecnie wymaga pilnej aktualizacji w związku z nową perspektywą finansową UE na lata 2014-2020.	Opracować nową Strategię, obejmującą całość zagadnień strategicznych	3	2	6	średni	
3.	Lokalna Strategia Innowacji	Powiat Krasnostawski posiada opracowaną Lokalną Strategię Innowacji, będącą dokumentem określającym strategiczne cele dalszych działań promocyjnych. Brak jest dowodów na temat powszechnej znajomości jej założeń.	Zapoznać kierowników ze Strategią	3	3	9	wysoki	
1.2 Opracowywanie i wdrażanie systemu zarządzania organizacją, jej funkcjonowaniem i zmianą								
1.	Regulamin organizacyjny	W starostwie opracowano i wprowadzono regulamin organizacyjny oraz zarządzenia starosty, które opisują funkcjonujący system zarządzania starostwem. Powyższe uregulowania nie w pełni opisują obszary i zdarzenia dotyczące funkcjonowania starostwa. W szczególności nie określono: - sposobu realizacji zadań wymagających współpracy co najmniej dwóch wydziałów, - zarządzania zmianą - sposobu reakcji na zmianę przepisów oraz na nowe zadania do realizacji.	Określić i wprowadzić zmiany do regulaminu obejmujące ten zakres	3	2	6	średni	

2	Kontrola zarządcza	W urzędzie wdrożono kontrolę zarządczą na poziomie i określając cele i zadania poszczególnych komórek organizacyjnych. Zamiechano prac nad udoskonaleniem kontroli zarządczej, dotyczącej działalności komórek organizacyjnych starostwa	Realizować zadania z zakresu kontroli zarządczej zgodnie z obowiązującymi przepisami	3	1	3	niski	
1.3. Motywowanie i wspieranie pracowników organizacji, także dyktando i ich wypracowanie wyżej wymienionych								
1	Kodeks etyczny	W urzędzie wprowadzono w życie Kodeks etyczny. Zawiera on zestawienie wzorcowych cech, zachowań i wartości, którymi kierować się winni pracownicy starostwa. Jednakże w celu umocnienia standardów etycznych zasadne wydaje się wprowadzenie reguły corocznego odnawiania deklaracji stosowania jego postanowień, przez pracowników i kierownictwo starostwa	Reagować na działania/zachowanie/postawę niezgodną z kodeksem etycznym	3	3	9	wysoki	
3	Wykorzystanie EL-DOK	System EL-DOK został znowelizowany i dostosowany do wymogów instrukcji kancelaryjnej. Po aktualizacji dostosowano wydajność bazy danych do wielkości urzędu. Jednakże w zbyt małym stopniu wykorzystywane są narzędzia informacyjne, w tym system EL-DOK do przekazywania informacji. Uzasadnionym wydaje się aby za pomocą tych narzędzi przyspieszyć naczelnicy wydziałów otrzymywali wszystkie zarządzenia Starosty w formie elektronicznej.	Określić sposób umieszczania tych informacji w EL-DOK i osoby/osoby odpowiedzialne za ich umieszczanie	3	3	9	wysoki	
4	Stan infrastruktury	Wyremontowano i dostosowano łazienkę na pierwszym piętrze do potrzeb osób niepełnosprawnych. Poprawiono stan techniczny klatek schodowych, jednakże w opinii pracowników klatki schodowe, korytarze, kierunek otwierania drzwi należy dostosować do odpowiednich standardów technicznych. Należałoby dostosować budynek Starostwa do potrzeb osób niepełnosprawnych (windy).	Zaplanować, etapami możliwość realizacji wymienionych działań	3	1	3	niski	
5	System motywacyjny	Kierownictwo chętnie akceptuje wszelkie innowacje i doskonalenia. Jednakże zauważalny jest brak systemu motywacyjnego zachęcającego pracowników do wyrażania sugestii w sprawach innowacji i doskonalenia oraz do przejawiania pro aktywnych postaw w codziennej pracy	wdrożyć i stosować system motywacyjny	3	1	3	niski	

6.	Kryteria nagradzania	W starostwie, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, funkcjonuje regulamin wynagradzania. W § 9 tegoż regulaminu określono zasady przyznawania nagród za szczególne osiągnięcia w pracy. Jednakże kryteria nagradzania zdaniem pracowników są mało precyzyjnie określone i nie odnoszą się do realizacji celów jednostki. Ponadto w starostwie brak jest systemu motywacyjnego, co może powodować powstanie zjawiska "wypalenia zawodowego", szczególnie wśród kluczowych pracowników jednostki.	wdrożyć i stosować system motywacyjny	3	1	3	niski	
7.	Opracowywanie planów	Kierownictwo w ograniczonym zakresie włącza pracowników w opracowywanie krótko i długofalowych planów funkcjonowania urzędu. Z obserwacji i wywiadów wynika, iż pracownicy przejawiają inicjatywę włączania się w działania usprawniające i podnoszące jakość pracy urzędu. Zasadnym zatem wydaje się stworzenie warunków do włączenia pracowników w proces planowania poprzez wzmocnienie wiedzy teoretycznej pracowników w zakresie pracy zespołowej oraz organizację co najmniej 1 raz w roku spotkań z kierownictwem. Uwzględnienie w procesie zarządzania inicjatyw oddolnych pozwoli na większą identyfikację pracowników z urzędem oraz może ułatwić proces wprowadzania ewentualnych zmian.	brak	1	1	1	niski	
1.4. Zarządzanie relacjami z politykami i innymi zainteresowanymi stronami w celu zapewnienia wspólnej odpowiedzialności.								
2. Strategia i planowanie								
2.1. Gromadzenie informacji o obecnych i przyszłych potrzebach zainteresowanych stron								
1.	Analiza SWOT	W trakcie prac związanych z opracowywaniem Strategii Rozwoju Powiatu na lata 2007-2020 dokonano w 2007r. analizy SWOT na podstawie której zidentyfikowano mocne i słabe strony oraz szanse i zagrożenia dla poszczególnych obszarów działalności powiatu. Dotychczas nie poddano tych obszarów ponownej analizie SWOT. Ponadto zadania określone w Strategii nie są na bieżąco monitorowane i nie była ona dotychczas uaktualniona. Istnieje potrzeba weryfikacji Strategii w zakresie diagnozy stanu aktualnego oraz dokonanie jej aktualizacji w zakresie zadań.	Opracować nową Strategię, obejmującą całość zagadnień strategicznych	3	2	6	średni	

2.2. Opracowywanie, dokonywanie przebiegów i aktualizowanie strategii i planów, uwzględniając potrzeby zainteresowanych stron i dostępne zasoby									
1.	Strategia rozwoju lokalnego	Kierownictwo urzędu odpowiada za wdrożenie i monitorowanie strategii rozwoju lokalnego na lata 2008-2020. Nie realizuje się procesu monitorowania oraz nie sporządza się raportów z postępu realizacji strategii. Strategia nie odpowiada na istniejące w powiecie problemy gospodarcze i społeczne. Jest ona jedynie zdeaktualizowanym planem zadań inwestycyjnych.	Opracować nową Strategię, obejmującą całość zagadnień strategicznych	3	2	6	średni		
2.	Kontrola zarządcza	W urzędzie wdrożono kontrolę zarządczą (I poziom) określając cele i zadania dla poszczególnych komórek organizacyjnych na 2011r. Ze względu na zaniechanie prac w tym zakresie, nie określono zadań na lata następne.	Realizować zadania z zakresu kontroli zarządczej zgodnie z obowiązującymi przepisami	3	1	3	niski		
3.	Strategia Innowacji	Powiat posiada opracowaną Strategię Innowacji. Ze względu na powszechny brak wiedzy o jej istnieniu, nie jest możliwa jej prawidłowa realizacja.	Zapoznać kierowników ze Strategią	3	3	9	wysoki		
4.	Analiza SWOT	W trakcie prac związanych z opracowywaniem Strategii Rozwoju Powiatu na lata 2007-2020 dokonano w 2007r. analizy SWOT na podstawie której zidentyfikowano mocne i słabe strony oraz szanse i zagrożenia dla poszczególnych obszarów działalności powiatu. Dotychczas nie poddano tych obszarów ponownej analizie SWOT. Ponadto zadania określone w Strategii nie są na bieżąco monitorowane i nie była ona dotychczas uaktualniona. Istnieje potrzeba weryfikacji Strategii w zakresie diagnozy stanu aktualnego oraz dokonanie jej aktualizacji w zakresie zadań.	Opracować nową Strategię, obejmującą całość zagadnień strategicznych	3	2	6	średni		
2.3 Realizowanie strategii i planów w całej organizacji									
1.	Strategia rozwoju powiatu.	Powiat posiada opracowaną strategię rozwoju lokalnego Powiatu Krasnostawskiego na lata 2008 - 2020. Nie jest prowadzony bieżący monitoring realizacji zadań wynikających ze strategii, a w konsekwencji strategia nie jest na bieżąco nowelizowana.	Opracować nową Strategię, obejmującą całość zagadnień strategicznych	3	2	6	średni		
2.4 Planowanie, wdrażanie i mierzalność działań modernizacyjnych i innowacyjnych									

1.	Kontrola zarządcza	W urzędzie został powołany zespół ds. Kontroli zarządczej (poziom i). Określono misję urzędu oraz cele i zadania komórek organizacyjnych na 2011 rok oraz sposób ich monitorowania. Brak określenia zadań na lata 2013 - 2014, ze względu na zaniechanie prac w tym zakresie.	Realizować zadania z zakresu kontroli zarządczej zgodnie z obowiązującymi przepisami	3	1	3	niiski	
2.	Strategia Innowacji	Powiat posiada opracowaną Strategię Innowacji. Dokument formalnie nie został przyjęty, problem z realizacją spowodowany brakiem wiedzy o jej istnieniu.	Zapoznać kierowników ze Strategią	3	3	9	wysoki	
3.	Kontrola zarządcza	W powiecie nie funkcjonuje uchwalony przez Zarząd Powiatu regulamin II poziomu kontroli zarządczej, który w założeniach powinien umożliwiać prawidłowe planowanie, wdrażanie i analizę realizacji zadań Powiatu.	Realizować zadania z zakresu kontroli zarządczej zgodnie z obowiązującymi przepisami	3	1	3	niiski	
4.	Benchmarking	Przeprowadzane są analizy porównawcze z różnych zakresów działalności samorządów powiatowych. W niewystarczającym stopniu są one wykorzystywane w procesie zarządzania.	Promować stosowanie analiz porównawczych	3	2	6	średni	
3. Pracownicy								
3.1. Trenowanie zarządcze zasobami ludzkimi, planowanie ich i dokonywanie w odniesieniu do strategii i planowania								
1.	Regulamin organizacji	Regulamin organizacji określa aktualny zakres zadań realizowanych przez wydziały. Istnieje konieczność aktualizacji Regulaminu Organizacyjnego.	Określić i wprowadzić zmiany do regulaminu obejmujące ten zakres	3	2	6	średni	
2.	Kryteria awansowania i udzielenia nagród	W Starostwie określono obiektywne zasady wynagradzania i ogólne zasady przyznawania nagród. Jednakże brak jest czytelnych kryteriów awansowania i udzielenia nagród dla pracowników wyróżniających się w pracy i przejawiających inicjatywę we wdrażaniu nowych rozwiązań.	wdrożyć i stosować system motywacyjny	3	1	3	niiski	
3.	Dostosowanie budynku	Budynek nie jest w pełni przystosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych.	Zaplanować, etapami możliwość realizacji wymienionych działań	3	1	3	niiski	
3.2. Określenie, pozyskanie i wykorzystywanie kompetencji pracowników, dostosowanie całej jednostki i organizacyjnej								
1.	System motywacyjny	W urzędzie brak jest systemu motywacyjnego promującego pracowników wykazujących inicjatywę i osiągających najlepsze wyniki.	wdrożyć i stosować system motywacyjny	3	1	3	niiski	

2.	Nowoczesne metody szkoleniowe	Jest akceptacja dla wszelkich inicjatyw w korzystaniu z nowoczesnych metod szkolenia. Brak jest jednak systemowego podejścia do opracowywania i upowszechniania nowoczesnych metod szkolenia np. e-learningowe.	Promowanie szkoleń e-learningowych	3	2	6	średni	
3.3. Argumentacja argumentów poprzez ich upominięcie i obwarty dialog								
1.	Zespoły robocze	W niektórych przypadkach powoływane są zespoły robocze dla realizacji wyznaczonych przez kierownictwo zadań. Jednakże ten sposób realizacji zadań jest zbyt rzadko wykorzystywany.	Wprowadzić zapisy dotyczące zespołów roboczych w regulaminie organizacyjnym	1	3	3	niski	
4. Partnerstwo i zasady								
4.1 Budowanie i rozwijanie kluczowych relacji partnerskich								
4.2 Budowanie i rozwijanie relacji z klientami/dobrymi klientami								
1.	Karty usług	Opracowano karty usług świadczone w urzędzie, które są dostępne w formie elektronicznej na stronie internetowej starostwa. Istnieje potrzeba weryfikacji aktualności kart usług.	Zaktualizować karty usług	3	3	9	wysoki	
2.	BIP	Urząd dysponuje stroną internetową oraz biuletynem informacji publicznej na której są publikowane informacje. Publikowanie informacji w systemie BIP jest pracochłonne ze względu na brak powiązania BIP z systemem obiegu dokumentów. Interfejs BIP jest mało przyjazny dla klienta, klient nie może sprawdzić statusu swojej sprawy oraz sprawia kłopoty osobom zamieszczającym informacje w BIP.	Integracja BIP z systemem obiegu dokumentów	3	3	9	wysoki	
4.3 Zarządzanie finansami								
1.	Kontrola zarządcza	Zarząd Powiatu wprowadził kontrolę zarządczą II poziom, stanowiącą ogół działań podejmowanych dla zapewnienia realizacji wyznaczonych we wszystkich jednostkach organizacyjnych celów i zadań w sposób zgodny z prawem, efektywny, oszczędny i terminowy. Ze względu na zaniedbanie prac w tym zakresie, nie określono zadań na lata 2013 i 2014.	Realizować zadania z zakresu kontroli zarządczej zgodnie z obowiązującymi przepisami	3	1	3	niski	
4.4 Zarządzanie informacją i wiedzą								
1.	Integracja EL-DOK i BIP	W urzędzie wdrożono system e-dok elektroniczny obieg dokumentów. System ten nie jest zintegrowany z BIP, co uniemożliwia odczytanie przez klienta aktualnego statusu wniesionej do załatwienia sprawy.	Integracja BIP z systemem obiegu dokumentów	3	3	9	wysoki	

2.	System sukcesji	Urząd nie jest w pełni przygotowany do zmian na strategicznych stanowiskach tj. np. nie przygotowuje się planowo następcy osoby, która w niedługim czasie zamierza przejść na emeryturę. W celu zapewnienia ciągłości oraz odpowiedniego poziomu merytorycznego realizowanych na tych stanowiskach zadań, należałoby wprowadzić system zarządzania sukcesją w urzędzie.	Podjąć nowe działania zmierzające w kierunku zabezpieczenia sukcesji na istotnych z punktu widzenia urzędu stanowiskach, w pierwszej kolejności poprzez skuteczny system zastępstw	3	2	6	średni	
4.5 Zarządzanie technologią								
1.	Kontroler domeny	Urząd dysponuje jednym kontrolerem domeny, co rodzi niebezpieczeństwo braku dostępności niektórych kluczowych usług w przypadku jego awarii. Z tego względu wymagany jest zapasowy kontroler domeny. Urząd nie dysponuje również odpowiednią ilością licencji dostępowych (CAL).	Wdrożenie dodatkowego kontrolera domeny i zakup brakujących licencji	3	2	6	średni	
2.	Strona www	Strona internetowa urzędu nie jest dostosowana do wymogów rozporządzenia 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. Należy wdrożyć uławienia dla osób niepełnosprawnych, dostosować do wymagań Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.0).	Przeprowadzić audyt i dostosować stronę do wymogów	3	2	6	średni	
3.	systemy Windows	Ze względu na kończący się okres wsparcia ze strony Microsoft (8 kwietnia 2014 r.) systemów Windows XP oraz Windows 2003 Server istnieje konieczność uaktualnienia, tychże systemów operacyjnych do wersji Windows 7 Pro, Windows 8 Pro, Windows Server 2008 R2 lub Windows Server 2012 R2. Brak wsparcia oznacza nieopracowywanie i niedostarczanie poprawek, co może doprowadzić do naruszenia bezpieczeństwa teleinformatycznego.	Uaktualnić oprogramowanie	3	2	6	średni	

4.	Wyposażenie i oprogramowanie	W urzędzie dostosowano system obiegu dokumentów eI-Dok do wymagań instrukcji kancelaryjnej, zgodnie z rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. oraz dokonano zmiany bazy danych w celu poprawy wydajności funkcjonowania systemu. Ponadto dokonania zmian na poziomie aplikacyjnym, istnieje konieczność zmian na poziomie sprzętowym, że względu na niewystarczającą wydajność serwera, na którym świadczona jest usługa systemu eI-Dok. Konieczna jest również zmiana oprogramowania systemowego (Windows 2003 WEB) ze względu na kończący się okres wsparcia ze strony Microsoft.	Zakup lub rozbudowa istniejącego serwera	3	2	6	średni	
5.	Komunikator	Stworzono warunki do zapewnienia bieżącej komunikacji pomiędzy jednostkami organizacyjnymi powiatu, poprzez wdrożenie wewnętrznego komunikatora (Pandion). Nie wszystkie jednostki organizacyjne korzystają z komunikatora.	Promować używanie komunikatora	3	3	9	wysoki	
6.	UTM	Sieć LAN urzędu chroniona jest programowym firewallem. Brak sprzętowego rozwiązania typu UTM, które skuteczniej i w szerszym zakresie chroni sieć.	Zakupić sprzęt typu UTM	3	2	6	średni	
7.	Integracja EL-DOK i BIP	Brak integracji systemu obiegu dokumentów eI-Dok z BIP. Uniemożliwia to sprawdzenie przez klienta statusu załatwianej sprawy. Wymusza także dodatkowy nakład pracy przy publikowaniu np. uchwał i zarządzeń w BIP.	Integracja BIP z systemem obiegu dokumentów	3	3	9	wysoki	
8.	Kwalifikowany certyfikat	W urzędzie wdrażana jest integracja systemu e-Puap z obiegami dokumentów eI-Dok. Nie wszystkie osoby funkcyjne dysponują kwalifikowanym certyfikatem, co może ograniczyć wykorzystywanie tego rozwiązania.	Zakup brakujących certyfikatów	3	3	9	wysoki	
9.	Łącze światłowodowe	Przepustowość łącza internetowego nie jest wystarczająca w stosunku do potrzeb urzędu. Zwiększenie przepustowości w oparciu o obecną technologię nie jest możliwe. Wskazane jest doprowadzenie łącza światłowodowego.	Doprowadzić łącze światłowodowe	3	3	9	wysoki	
10.	UPSy	Nie wszystkie stacje robocze na których przetwarzane są dane osobowe są wyposażone w zasilacze awaryjne (UPS).	Zakupić zasilacze awaryjne	3	2	6	średni	

11.	Niszczarki	Brak niszczarek na stanowiskach pracy na których przetwarzane są dane osobowe.	Zakupić niszczarki	3	2	6	średni	
12.	Kopie zapasowe	Systematycznie wykonywana jest archiwizacja danych zgromadzonych na sewerach. Nie wykonuje się kopii zapasowych danych zgromadzonych na stacjach roboczych. W celu archiwizacji danych stacji roboczych wymagane jest wdrożenie macierzy dyskowej lub wykorzystanie rozwiązania typu "przekierowanie folderów".	Wprowadzić rozwiązanie typu "przekierowanie folderów". W przypadku większej ilości danych - zakup macierzy dyskowej	3	2	6	średni	
13.	Sieć LAN	Sieć LAN urzędu wymaga modernizacji ze względu na niewystarczającą ilość punktów dostępowych oraz zwiększenie przepustowości łącza. W celu zwiększenia bezpieczeństwa sieci wymagane jest zwiększenie ilości switchy zarządzalnych.	Zmodernizować sieć LAN oraz sieć elektryczną.	3	1	3	niski	
4.6 Zarządzanie majątkiem rzeczowym								
1.	Winda	Budynek nie posiada windy, ani innych urządzeń umożliwiających osobom niepełnosprawnym przemieszczanie się pomiędzy kondygnacjami i załatwianie spraw bezpośrednio w poszczególnych wydziałach.	Zaplanować, etapami możliwość realizacji wymienionych działań	3	1	3	niski	
2.	Kserokopiki i drukarki	Stanowiska pracy w urzędzie są dobrze wyposażone: stanowiska komputerowe z monitorami niskoemisyjnymi, duże biurka, fotole z podłokietnikami i regulowanymi oparciami. Istnieje potrzeba uzupełnienia wyposażenia np. o kserokoparkę i drukarkę.	Zakupić kserokoparkę i drukarkę	3	1	3	niski	
3.	Remonty pomieszczeń biurowych	Pomieszczenia biurowe od 2002 r. remontowane są etapowo. W skrzydle B i C wyremontowano je gruntownie w latach 2009/2010. W celu poprawy warunków obsługi klientów oraz BHP w roku 2013 wyremontowano pomieszczenia biurowe i sanitariat na I piętrze, poprawiono stan techniczny schodów oraz utworzono punkt obsługi klienta (POK). Kończone są dalsze remonty pomieszczeń biurowych, korytarzy i sanariatów na II i III piętrze.	Zaplanować, etapami możliwość realizacji wymienionych działań	3	1	3	niski	

4.	oprogramowanie specjalistyczne	Urząd posiada opracowany i zatwierdzony system spójnej identyfikacji wizualnej w postaci tablic informacyjnych, wizytówek, materiałów promocyjnych, papierów firmowych, itp. Posiada również punkt obsługi interesanta. Identyfikacja wizualna jest w trakcie wykonawstwa. Urząd nie dysponuje oprogramowaniem w odpowiedniej wersji, co uniemożliwia wykorzystanie przygotowanego systemu identyfikacji wizualnej. Wymagana jest aktualizacja (upgrade) oprogramowania Corel oraz Adobe.	Aktualizacja (upgrade) oprogramowania Corel oraz Adobe	3	3	9	wysoki	
----	--------------------------------	---	--	---	---	---	--------	--

6. Procesy

5.1. Bezpieczeństwo identyfikowanie, projektowanie i doskonalenie procesów oraz zarządzanie nimi								
1.	Karty usług	W ramach realizacji programu "Przejrzysta Polska" zostały opracowane i wdrożone karty usług świadczonych przez starostwo. Nie stworzono systemu aktualizacji tychże kart. Nie wszystkie karty są dostępne do pobrania na stronie internetowej starostwa. Istnieje potrzeba włączenia do planu audytu okresowej kontroli poprawności merytorycznej treści kart usług we wszystkich wydziałach.	Zaktualizować karty usług	3	3	9	wysoki	

5.2. Opracowywanie i doskonalenie usług i produktów zorientowanych na klientów/wydawców

1.	Karty usług	W urzędzie zostały opracowane i wdrożone karty usług świadczonych przez poszczególne wydziały Starostwa. Karty są dostępne w Wydziałach i na stronie internetowej Urzędu. Istnieje potrzeba dokonania weryfikacji aktualności kart usług.	Zaktualizować karty usług	3	3	9	wysoki	
2.	Winda	W urzędzie zastosowano podstawowe udogodnienia dla osób niepełnosprawnych ruchowo m.in. poprzez wydzielenie na parkingu miejsca dla osób niepełnosprawnych, podjazdu dla niepełnosprawnych. Jednak w dalszym ciągu występują niedogodności w obsłudze interesantów niepełnosprawnych - w urzędzie brak jest windy, co uniemożliwia osobie niepełnosprawnej osobiste doładowanie do poszczególnych wydziałów w 3-piętrowym budynku.	Zaplanować, etapami możliwość realizacji wymienionych działań	3	1	3	niski	

6.3. Wprowadzanie innowacji do procesów z udziałem klientów/wydawców

[illegible]

POWRÓT			
3. MOCNE STRONY			
Lp.	Mocne strony	Dowody	Numeryczna dobrej praktyki
1. Przeprowadzono			
1.1 Wytyczne Klientki działania organizacyjnego, poprzez sformułowanie jej misji, wizji i wartości.			
1.	Identyfikacja wizualna	W ramach realizowanego projektu "Modernizacja zarządzania w Powiecie Krasnostawskim oraz Gminach Fajstwicze, Łopienik Górny, Piaski i Zakrzew" został opracowany i wdrożony system identyfikacji wizualnej Powiatu Krasnostawskiego, tworzący podstawy informowania o jego potencjale. W oparciu o system wykonano nośniki informacji wizualnej.	
2.	Kodeks etyczny	W urzędzie został wypracowany z udziałem pracowników kodeks etyczny. Został on wprowadzony Zarządzeniem Starosty w 2005r. Jest on ogólnie dostępny na stronie internetowej Starostwa. Pracownicy deklarują znajomość zapisów Kodeksu. Upowszechnia się zasady zawarte w Kodeksie wśród nowozatrudnionych pracowników i stażystów.	
1.2 Opracowanie i wdrażanie systemu zarządzania organizacją, jej funkcjonowaniem i zmianami.			
1.	Przegląd uchwał i zarządzeń	Dokonano przeglądu rejestru uchwał i zarządzeń. Wyeliminowano uchwały zdeaktualizowane.	
2.	Aktualizacja dokumentów	- Udoskonalono i wdrożono następujące regulaminy i instrukcje: ZFŚS, Instrukcja zarządzania systemem informatycznym, Procedury bezpiecznej eksploatacji systemu, Polityka bezpieczeństwa dla systemu informatycznego.	
3.	Regulamin zamówień publicznych	- dostosowano regulamin zamówień publicznych do aktualnych wymagań prawnych - opracowano rejestr umów.	
4.	Kompatybilność systemów informatycznych	- We wszystkich jednostkach organizacyjnych Powiatu wdrożono jednolite, kompatybilne systemy informatyczne. - wszystkie jednostki Powiatu, w zakresie sprawozdawczości budżetowej, wykorzystują system BESTA, co usprawniło ich funkcjonowanie.	
1.3 Kierownictwo i kierownicy wdrażanie procedury, koncepcji, zasad pracy dla nich sformułowaną wytyczną pol.			
1.	Kodeks etyczny	W urzędzie wprowadzono w życie Kodeks etyczny. Zawiera on zestawienie wzorcowych cech, zachowań i wartości, którymi kierować się winni pracownicy starostwa. Jednakże w celu umocnienia standardów etycznych zasadne wydaje się wprowadzenie reguły corocznego odnawiania deklaracji stosowania jego postanowień przez pracowników i kierownictwo starostwa.	
2.	EL-DOK	System EL-DOK został znowelizowany i dostosowany do wymogów instrukcji kancelaryjnej. Po aktualizacji dostosowano wydajność bazy danych do wielkości urzędu.	
3.	Warunki pracy	Kierownictwo wspiera pracowników poprzez zapewnienie odpowiedniego wyposażenia stanowisk pracy, w tym w szczególności w zakresie sprzętu informatycznego. Wyremontowano i dostosowano łazienkę na pierwszym piętrze do potrzeb osób niepełnosprawnych.	
4.	Szkolenia	W ramach projektu przeprowadzono szereg szkoleń pracowników oraz kilku pracowników uczestniczyło w studiach podyplomowych.	

1.4 Zarządzanie i rozwój zasobów ludzkich i społecznych				
1.4.1 Zarządzanie i rozwój zasobów ludzkich i społecznych				
1. Kontakty z JST	Utrzymywane są stałe kontakty z innymi gminami w zakresie realizacji wspólnych projektów, przedsięwzięć, inicjatyw legislacyjnych, posłałów itp. (np. poprzez udział Starosty w Konwentach Starostów Województwa Lubelskiego). W wyniku oceny ich realizacji oraz nowych możliwości rozważana jest współpraca na kolejnych obszarach np. poprzez planowanie realizacji w perspektywie 2014-2020 wspólnych przedsięwzięć.			
2. Współpraca z instytucjami	Kierownictwo urzędu wykazuje dużą dbałość w zakresie budowania i utrzymywania współpracy z innymi instytucjami, organizacjami pozarządowymi poprzez współorganizację i współfinansowanie różnych przedsięwzięć w sferze sportowej, kulturalnej, gospodarczej, społecznej. Współpraca ma charakter cykliczny.			
3. Kontakty z JST	Utrzymywana jest stała współpraca powiatu z samorządami gminnymi w zakresie realizacji wspólnych przedsięwzięć. Ich realizację poprzedzają wspólne planowanie i uzgodnienia. Realizacja jest regulowana stosownymi porozumieniami oraz umowami partnerskimi. Na bieżąco jest monitorowana realizacja tych umów. Na podstawie doświadczeń z lat poprzednich, budowana jest współpraca w latach kolejnych.			
2. Strategia i planowanie				
2.1. Gromadzenie informacji o obecnych i przyszłych potrzebach i priorytetach w zakresie zarządzania i rozwoju zasobów ludzkich i społecznych				
1. Programy naprawcze	Uwzględniając bieżące potrzeby są w obszarach wymagających działań naprawczych powoływane zespoły/opracowywane programy poprawy ich funkcjonowania np. Program dot. SPZOZ w Krasnymstawie, Program Poprawy Sieci Drog, Program dot. poprawy stanu oświaty w Powiecie Krasnostawskim. Przebieg realizacji założeń programów podlega bieżącej ocenie.			
2.3. Rozbudowanie strategii i planów w całej organizacji				
1. Programy	W oparciu o istniejącą strategię rozwoju lokalnego Powiatu Krasnostawskiego, opracowano: - plan ochrony środowiska, - program współpracy z organizacjami pozarządowymi, - program działań oświatowych, - program ochrony zdrowia psychicznego, - program restrukturyzacji ZOZ Plany i programy są na bieżąco monitorowane. W okresie od 2011 do 2014 roku, powiat krasnostawski na realizację przedsięwzięć wynikających ze "strategii" wydatkował kwotę 17 907 018 zł, z czego dofinansowanie unijne wyniosło 15 160 764 zł. W wymienionym okresie zrealizowano projekty w ramach RPO, Programu rozwoju obszarów wiejskich i Programu operacyjnego "Kapitał Ludzki". Powiat Krasnostawski realizuje w dalszym ciągu projekty finansowane z wyżej wymienionych źródeł.			
2.4. Planowanie, wdrażanie i monitorowanie działań modernizacyjnych i innowacyjnych				
1. Szkolenia	Pracownicy w ramach projektu "Modernizacja zarządzania w powiecie krasnostawskim oraz gminach Fajstowice, Łopienik Górny, Piaski i Zakrzew" podnieśli kwalifikacje poprzez udział w szkoleniach ogólnych i specjalistycznych oraz studiach podyplomowych.			

2.	Projekty Informatyczne	W Staros. - zrealizowano dwa projekty informatyczne „e-Powiat I i „e-Powiat II. W ramach projektów usprawniono pracę starostwa i powiatowych jednostek organizacyjnych poprzez ich informatyzację. Poprawiono bezpieczeństwo publiczne w powiecie dzięki modernizacji infrastruktury teleinformatycznej Komendy Powiatowej Państwowej Straży Pożarnej w Krasnymstawie.		
3.	Zarządzanie kompetencjami	Wdrożono system zarządzania kompetencjami pracowników oraz oceny i monitoringu kompetencji pracowników.		
4.	Nowe technologie	W urzędzie funkcjonował system map analogowy. W ramach projektu "Modernizacja zarządzania w powiecie krasnostawskim oraz gminach Fajstowice, Łopienik Górny, Piaski i Zakrzew" wprowadzono nowe technologie: uruchomienie usług na e-pulaple, wprowadzenie interaktywnego systemu zarządzania powiatowym zasobem geodezyjnym (digitalizacja zasobu geodezyjnego i zasobu gruntów)		
5.	Przedsięwzięcia Innowacyjne	Wdrożono następujące przedsięwzięcia innowacyjne: - EPUAP - EIDok - komunikator wewnętrzny - wewnętrzna sieć umożliwiająca udostępnianie, wymianę i archiwizację plików		
3. Pracownicy				
3.1 Transparencja zarządzania zasobami ludzkimi, planowanie i ich dostosowanie w odniesieniu do strategii i planowania				
1.	Zarządzanie kompetencjami	W Starostwie zapewniono zdolność bieżącego zarządzania zasobami ludzkimi. Wdrożono system zarządzania kompetencjami pracowników oraz oceny i monitoringu kompetencji pracowników.		
2.	Zarządzanie kompetencjami	W ramach projektu przeprowadzono badanie luk kompetencyjnych oraz wdrożono system zarządzania i oceny kompetencji pracowników.		
3.	Warunki pracy	Pracownicy mają zapewnione dobre wyposażenie stanowisk pracy w sprzęt biurowy oraz informatyczny. W ramach projektu wdrożono interaktywne systemy zarządzania Powiatowym Zasobem Geodezyjnym (digitalizacja zasobu geodezyjnego i zasobu gruntów) oraz digitalizację zasobów drogowych.		
4.	Szkolenia	W wyniku zdiagnozowanych potrzeb (ankiety) szkoleniowych w ramach projektu przeprowadzono cykl szkoleń ogólnych i specjalistycznych.		
5.	Warunki pracy	W zakresie infrastruktury w ramach realizowanego projektu zmodernizowano przy punkcie obsługi klienta łazienkę na I piętrze, wymagające poprawy np. uszkodzona wykładzina na ciągach komunikacyjnych, uszkodzone schody zostały zrealizowane w ramach środków własnych.		
3.2 Określenie, rozalenie i wdrożenie kompetencji pracowników, dokonywanie ich indywidualnej i ogólnego				
1.	Zarządzanie kompetencjami	W ramach projektu w Starostwie zostały zdiagnozowane luki kompetencyjne oraz wdrożono system zarządzania i oceny kompetencji pracowników.		
2.	Zarządzanie kompetencjami	Wdrożony system zarządzania kompetencjami umożliwia wdrożenie indywidualnych planów szkolenia i rozwoju pracowników. W ramach projektu przeprowadzono cykl szkoleń ogólnych i specjalistycznych oraz studia podypłnowe.		
3.	Nowi pracownicy	W Starostwie wspiera się nowych pracowników i udziela im pomocy poprzez przydzielenie opiekuna, szkolenia na stanowisku pracy.		
4.	Ocena kompetencji	W ramach projektu został wprowadzony system oceny i monitorowania kompetencji pracowników.		

1. Badanie satysfakcji pracowników	W roku 2011 została przeprowadzona przez Analityka wewnętrznej ankieta- badanie satysfakcji pracowników. W ramach realizowanego projektu przeprowadzono badanie satysfakcji pracowników ex-ante oraz planowane jest badanie na zakończenie ex-post.		
4. Partnerstwo i zasoby			
4.1 Budowanie i rozwijanie sieci współpracy i partnerstwa			
1. Wspólne przedsięwzięcia	Wspólne przedsięwzięcia z samorządami gminnymi są uregulowane stosownymi porozumieniami i umowami partnerskimi m.in. realizacja zadań drogowych, realizacja wspólnych projektów współfinansowanych z UE np. wspólny z czterema samorządami projekt usprawnień p.l. "Modernizacja zarządzania w Powiecie Krasnostawskim oraz Gminach Fajslawice, Łopienik Górny, Piaski i Zakrzew". Realizacja wspólnych przedsięwzięć jest na bieżąco monitorowana i przebiega prawidłowo.		
4.2 Budowanie i rozwijanie relacji z przedsiębiorstwami			
1. Identyfikacja wizualna	Urząd posiada system identyfikacji wizualnej. W ramach projektu "Modernizacja zarządzania w powiecie krasnostawskim oraz gminach Fajslawice, Łopienik Górny, Piaski i Zakrzew" stworzono spójny system identyfikacji wizualnej w postaci np. tablic informacyjnych, wizytówek, materiałów promocyjnych, papierów firmowych itp. Posiada także punkty obsługi interesanta. Wykonanie nośników identyfikacji wizualnej w trakcie realizacji.		
4.3 Zarządzanie finansami			
1. Benchmarking	W sposób nieformalizowany lecz na bieżąco prowadzone są analizy porównawcze wskaźników finansowych w odniesieniu do innych powiatów (np. dochody, wydatki, dług, wydatki inwestycyjne, nadwyżka operacyjna). Wyniki benchmarkingu oraz wnioski ze sporządzanych zestawień i analiz wykorzystywane są przy konstruowaniu budżetów i WPF na kolejne lata.		
2. Benchmarking	W sposób nieformalizowany, lecz na bieżąco analizowane są koszty świadczonych usług oraz porównywane z innymi powiatami (np. zadania drogowe, zadania oświatowe, poziom zatrudnienia w wydziałach i jednostkach organizacyjnych, sytuacja w SPZOZ, itp.). Wyniki benchmarkingu oraz wnioski ze sporządzanych zestawień i analiz wykorzystywane są do opracowywania i wdrażania różnego rodzaju programów naprawczych jak np. Program restrukturyzacji SP ZOZ, Program poprawy infrastruktury drogowej w powiecie czy Program działań koniecznych dla poprawy stanu oświaty w powiecie.		
4.4 Zarządzanie informacją i wiedzą			
1. analiza potrzeb szkoleniowych	Dokonano analizy i realizacji potrzeb szkoleniowych w poszczególnych wydziałach starostwa.		
2. Pomoc prawna	Pomoc prawna jest zabezpieczona w urzędzie w postaci nieinformowanego dostępu do programu Legalis oraz usług Radców prawnych.		

		W urzędzie zapewnione jest bezpieczeństwo informacji poprzez zastosowanie: - systemów alarmowych, - ups'ów, tworzenie kopii zapasowych, - zabezpieczeń dostępu identyfikatorem i hasłem, - zastosowanie wgaszaczy ekranu. W stosunku do informacji niejawnych realizowane są wytyczne wynikające z ustawy o ochronie informacji niejawnych i przepisów szczegółowych.		
4.	EL-DOK	W urzędzie wdrożono system el-dok elektroniczny obiegu dokumentów.		
5.	strona www	Istniejąca strona internetowa udostępnia materiały dotyczące sprawozdawczości budżetowej oraz uchwał Zarządu i Rady Powiatu.		
4.3 Zarządzanie technologią				
1.	ADDS	W urzędzie wdrożono usługę Active Directory Domain Services (scentralizowana baza użytkowników i komputerów w sieci) dzięki czemu możliwe stało się centralne zarządzanie stacjami roboczymi i oprogramowaniem oraz stosowanie spójnej polityki bezpieczeństwa.		
2.	Legalis	Zlikwidowano ograniczenia dostępu do systemu informacji prawnej Legalis, dzięki czemu jest on dostępny dla wszystkich pracowników w pełnym zakresie. Do tychczas mogli być równocześnie użytkownicy jedynie na 6 stanowiskach pracy.		
3.	Szkolenia	Uwzględniając potrzeby szkoleniowe wynikające z poprzedniej samoceny, informatyk urzędu odbył cykl autoryzowanych szkoleń Microsoft, potwierdzony odzyskaniem stosownych certyfikatów (MCSA, MCITP, MCTS).		
4.	Szkolenia	W ostatnim okresie przeprowadzono wiele szkoleń merytorycznych, uwzględniających zmieniające się przepisy prawa oraz zdiagnozowane potrzeby szkoleniowe.		
5.	Pandion	Stworzono warunki do zapewnienia bieżącej komunikacji pomiędzy jednostkami organizacyjnymi powiatu, poprzez wdrożenie wewnętrznego komunikatora (Pandion).		
6.	Integracja e-Puap i EL-DOK	W urzędzie wdrażana jest integracja systemu e-Puap z obiegiem dokumentów el-Dok.		
7.	Zarządzanie infrastrukturą IT	W wyniku wniosków z poprzedniej samoceny CAF, wdrożono system do zarządzania infrastrukturą IT (uplook), służący do zdalnego wsparcia użytkowników (helpdesk), inwentaryzacji sprzętu i oprogramowania oraz przeprowadzania audytu legalności.		
8.		Dokowano digitalizacji zasobów geodezyjnych oraz inwentaryzacji zasobów drogowych (w wyniku wniosków z poprzedniej samoceny CAF).		
4.4 Zarządzanie kadrowym				
1.	Parking	W celu zwiększenia ilości miejsc parkingowych (o około 20) utwardzono teren za budynkiem Starostwa.		
2.	POK	W celu poprawy warunków obsługi klientów oraz BHP w roku 2013 wyremontowano pomieszczenia biurowe i sanitariat na I piętrze, poprawiono stan techniczny schodów oraz utworzono punkt obsługi klienta (POK).		
3.	POK	Urząd posiada opracowany i zatwierdzony system spójnej identyfikacji wizualnej w postaci tablic informacyjnych, wizytówek, materiałów promocyjnych, papierów firmowych, itp. Posiada również punkt obsługi interesanta		

4.	Gospodarowanie składnikami majątku ruchomego	Ustalono ...dy gospodarowania składnikami majątku ruchomego w Starostwie i jednostkach organizacyjnych powiatu, z uwzględnieniem bezpiecznego postępowania z odpadami.		
5.	Ewidencja i inwentaryzacja	W celu usprawnienia pracy, ewidencja i inwentaryzacja majątku ruchomego w Starostwie została całkowicie zmodernizowana.		
6.	Ochrona ubezpieczeniowa	W wyniku przeprowadzonych analiz, majątek twarły powiatu został objęty profesjonalną, kompleksową i efektywną ochroną ubezpieczeniową.		
5. Procesy				
5.1 Bezpieczeństwo identyfikowanie, projektowanie i udoskonalanie procesów oraz zarządzanie nimi				
5.2 Opracowywanie i doskonalenie usług i produktów zoptymalizacji na Klientów/obywateli				
1.	Identyfikacja wizualna	Urząd posiada system oznakowania wewnętrznego. W ramach projektu "Modernizacja zarządzania w powiecie krasnostawskim oraz gminach Fajslawice, Łopienik Górny, Piaski i Zakrzew" opracowano system oznakowania wewnętrznego w urzędzie zgodny z księgą znaków. Identyfikator noszony przez pracowników urzędu, oznakowania drzwi pokoju w urzędzie, tablice informacyjne znajdujące się na parterze budynku luz przy wejściu oraz plan rozmieszczenia pomieszczeń biurowych znajdujący się na klatkach schodowych.		
2.	Katalog firm	Opracowano powiatowy katalog firm, który jest dostępny dla klientów w formie papierowej oraz on-line na stronie internetowej starostwa. Wyznaczona jest komórka odpowiedzialna za aktualizowanie katalogu.		
3.	e-PUAP	W ramach projektu "Modernizacja zarządzania w powiecie krasnostawskim oraz gminach Fajslawice, Łopienik Górny, Piaski i Zakrzew" uruchomiono dwie nowe usługi świadczone za pośrednictwem e-PUAP.		
4.	elektroniczna skrzynka podawcza	Wdrożono elektroniczną skrzynkę podawczą, dzięki której klient dysponując elektronicznym podpisem kwalifikowanym może złożyć wniosek do urzędu, wypełniając aktywny formularz.		
5.	System aktów prawa lokalnego	Wdrożono system aktów prawa lokalnego (usługa dostępna z poziomu przeglądarki internetowej), który służy do tworzenia oraz publikowania aktów normatywnych oraz innych aktów prawnych. System składa się z dwóch stref: Strefa publiczna (strefa niewymagająca logowania, dostępna dla wszystkich obywateli) oraz strefa urzędu (strefa wymagająca logowania, dostępna wyłącznie dla pracowników urzędu lub podległych mu jednostek organizacyjnych).		
6.	Godziny załatwiania spraw	Wydłużone godziny pracy urzędu we wtorki do godz. 16.00 w celu łatwiejszego dostępu do załatwienia spraw przez interesantów. Dodatkowo w gminach funkcjonuje filia Wydziału Komunikacji, celem sprawniejszej obsługi interesantów.		
7.	Identyfikacja wizualna	W ramach realizowanego projektu "Modernizacja zarządzania w Powiecie Krasnostawskim oraz Gminach Fajslawice, Łopienik Górny, Piaski i Zakrzew" został opracowany i wdrożony system identyfikacji wizualnej Powiatu Krasnostawskiego. W oparciu o system w trakcie realizacji są nośniki informacji wizualnej w postaci identyfikatorów, roll-upów, broszur informacyjnych, tablic informacyjnych małych i dużych do oznaczania urzędu.		
8.	e-PUAP	W ramach realizowanego projektu "Modernizacja zarządzania w Powiecie Krasnostawskim oraz Gminach Fajslawice, Łopienik Górny, Piaski i Zakrzew" wdrożono 2 nowe usługi świadczone za pośrednictwem ePUAP. Obserwuje się zainteresowanie ze strony Klientów w zakresie wykorzystania tej drogi komunikowania się z urzędem i załatwiania spraw.		

9.	Badanie satysfakcji klientów	W roku 20... zostało przeprowadzone badanie satysfakcji klientów urzędu. W oparciu o uzyskane wyniki podjęto działania w zakresie możliwym do realizacji np. wyznaczenie dodatkowych miejsc parkingowych.		
10.	Strona www	Strona internetowa powiatu posiada udogodnienia dla osób słabo widzących i niewidzących w postaci jej udźwiękowienia, wykonanego w ramach projektu zrealizowanego w ramach RPO WL.		
5.3 Wykonanie projektu do procesów z udziałem klientów/obywateli				
1.	Badanie satysfakcji klientów	Zostało przeprowadzone jednorazowe badanie ankietowe klientów Urzędu w 2012 r. W wyniku, którego wdrożono możliwe do realizacji działania usprawniające pracę Urzędu (Powiększono parking).		
2.	elektroniczna skrzynka podawcza	Na stronie www urzędu funkcjonuje elektroniczna skrzynka podawcza, która ułatwia zainicjowanie sprawy do załatwienia przez interesantów posiadających podpis elektroniczny. Po zalogowaniu za jej pośrednictwem można złożyć wnioski w danej sprawie.		
3.	Badanie satysfakcji klientów	Została przeprowadzona ankieta wśród klientów urzędu w celu uzyskania informacji zwrotnej		
4.	digitalizacja zasobów geodezyjnych	Dokorano digitalizacji zasobów geodezyjnych		
5.	e-PUAP	Wprowadzono i udostępniono dla klientów/obywateli nową usługę składania wniosków poprzez EPUAP		
6.	Oddziały zamiejscowe	Funkcjonują w dwóch gminach powiatu oddziały zamiejscowe wydziału komunikacji		
4. Wyniki działalności w relacjach z obywatelami/klientami				
6.1 Wyniki pomiarów satysfakcji klientów/obywateli				
6.2 Wykazali pomiarów relacji z klientami/obywatelami				
1.	Skargi	Wszystkie skargi załatwiane są terminowo.		
2.	Kodeks etyczny	W Starostwie opracowany jest kodeks etyczny. Pracownicy deklarują stosowanie jego zasad. Kodeks jest upowszechniany wśród nowozatrudnionych pracowników oraz stażystów.		
3.	Kompetencje pracowników	Podniesiono poziom wykształcenia personelu w zakresie skutecznej obsługi klientów. W ramach projektu "Modernizacja zarządzania w powiecie krasnostawskim oraz gminach Fajstowice, Łopienik Górny, Piaski i Zakrzew" zostało przeprowadzone szkolenie - profesjonalna obsługa klienta, obsługa klienta przez telefon, radzenie sobie z trudnym klientem.		
7. Wyniki działalności w relacjach z pracownikami				
7.1 Wyniki pomiarów satysfakcji i motywacji pracowników				
1.	Badanie satysfakcji pracowników	W roku 2011 została przeprowadzona przez Audytora wewnętrznego ankieta- badanie satysfakcji pracowników. W ramach realizowanego projektu przeprowadzono badanie satysfakcji pracowników ex-ante oraz planowane jest badanie na zakończenie ex-post.		
7.2 Wykazali wyników w relacjach z pracownikami				
8. Spocznące wyniki działalności				
8.1 Wyniki pomiaru zadowolenia przez zrealizowanie strony wpływu na społeczeństwo				
1.	Ziola Mapa	Wyodrębnienie „Ziola Mapa” przyznane Powiatowi w 2004r. za najlepszy powiatowy serwis informacyjny www dla strony www.krasnostaw-powiat.pl		
2.	Przylizysła Polska	Starostwo Powiatowe w Krasnymstawie jako jedyny samorząd powiatowy w województwie lubelskim otrzymał w 2005r. certyfikat „Przełizysła Polski”. Oznacza to, że urząd jest przełizysły i przylizny dla pełnia. Realizacja zadań w ramach tej akcji trwała cała rok i były w nią zaangażowane wszystkie wydziały starostwa		

3.	Powiat otwarty na fundusze strukturalne	Powiat Ips. „Izdo aktywny w zakresie pozyskiwania środków ze źródeł zewnętrznych, w tym z UE. W 2006r. Związek Powiatów Polskich przyznał powiatowi krasnosławskiemu certyfikat „Powiat otwarty na fundusze strukturalne”. W rankingach zajmuje czołowe miejsca w zakresie wysokości pozyskanych środków finansowych z funduszy UE.		
4.	Konfederatka - Przyjaciel Pracodawcy	Starosta Krasnosławski otrzymuje wiele wyróżnień, np. 2013 r. otrzymał wyróżnienie Konfederatki – Przyjacieli Pracodawcy 2013 w kategorii samorządy terytorialne.		
5.	Pozyskiwanie środków	Powiat jest aktywny w zakresie pozyskiwania środków ze źródeł zewnętrznych, w tym z UE. W rankingach zajmuje czołowe miejsca w województwie lubelskim w zakresie wysokości pozyskanych zagranicznych środków finansowych, w tym z funduszy UE. Wysokość środków zagranicznych pozyskanych na 1 mieszkańca przedstawia się następująco: 2011 r. - 120,80 zł, 2012 r. - 54,25 zł. W tym okresie średniorocznie pozyskano na 1 mieszkańca kwotę 87,59 zł, przy średniej powiatów województwa lubelskiego wynoszącej 116,04 zł.		
8.2. Ustosunkowanie przez organizację wskaźnika oddziaływania społecznego				
1.	Jakość życia	Samorząd powiatu podejmuje szereg działań, których efekty wpływają na podniesienie jakości życia mieszkańców powiatu np. poprzez realizację projektów inwestycyjnych w zakresie infrastruktury drogowej, społecznej, informacyjnej		
2.	Spotkania otwarte	- Organizowane są spotkania otwarte promujące lokalnych twórców sztuki i kultury.		
3.	Edukacja	- Realizowane są projekty wspomagające edukację uczniów szkół ponadgimnazjalnych		
4.	Programy profilaktyczne	- Wspólnie z SP ZOZ i Sanepidem realizowane są programy profilaktyczne zapobiegania alkoholizmowi i narkomani		
5.	Partnerzy zagraniczni	- Nawiązano współpracę z partnerami zagranicznymi (Moldawia, Ukraina)		
6.	Euroregion BUG	- Powiat współdziała ze słowatyzszeniem euroregion Bug		
7.	Jakość życia	W ostatnich latach zrealizowano wiele istotnych z punktu widzenia lokalnej społeczności przedsięwzięć: Restauracja Kolegium Pojezuickiego w Krasnymstawie, termomodernizacja 3 obiektów placówek opiekuńczo-wychowawczych, zmodernizowano drogi powiatowe na odcinkach o łącznej długości 25,7 km, chodniki o łącznej długości 12,7 km, zmodernizowano 3 mosty oraz wybudowano kanały burzowe o długości 1,7 km. Ponadto zrealizowano projekty wspierające realizację zadań oświatowych oraz zadań z zakresu łagodzenia skutków bezrobocia.		
8. Kluczowa wyniki działalności				
8.1. Wyniki zewnętrzne, efekty bezpośrednie i składowe w zakresie wyznaczonych celów				
1.	Jakość życia	W ostatnich latach zrealizowano wiele istotnych z punktu widzenia lokalnej społeczności przedsięwzięć: Restauracja Kolegium Pojezuickiego w Krasnymstawie, termomodernizacja 3 obiektów placówek opiekuńczo-wychowawczych, zmodernizowano drogi powiatowe na odcinkach o łącznej długości 25,7 km, chodniki o łącznej długości 12,7 km, zmodernizowano 3 mosty oraz wybudowano kanały burzowe o długości 1,7 km. Ponadto zrealizowano projekty wspierające realizację zadań oświatowych oraz zadań z zakresu łagodzenia skutków bezrobocia.		