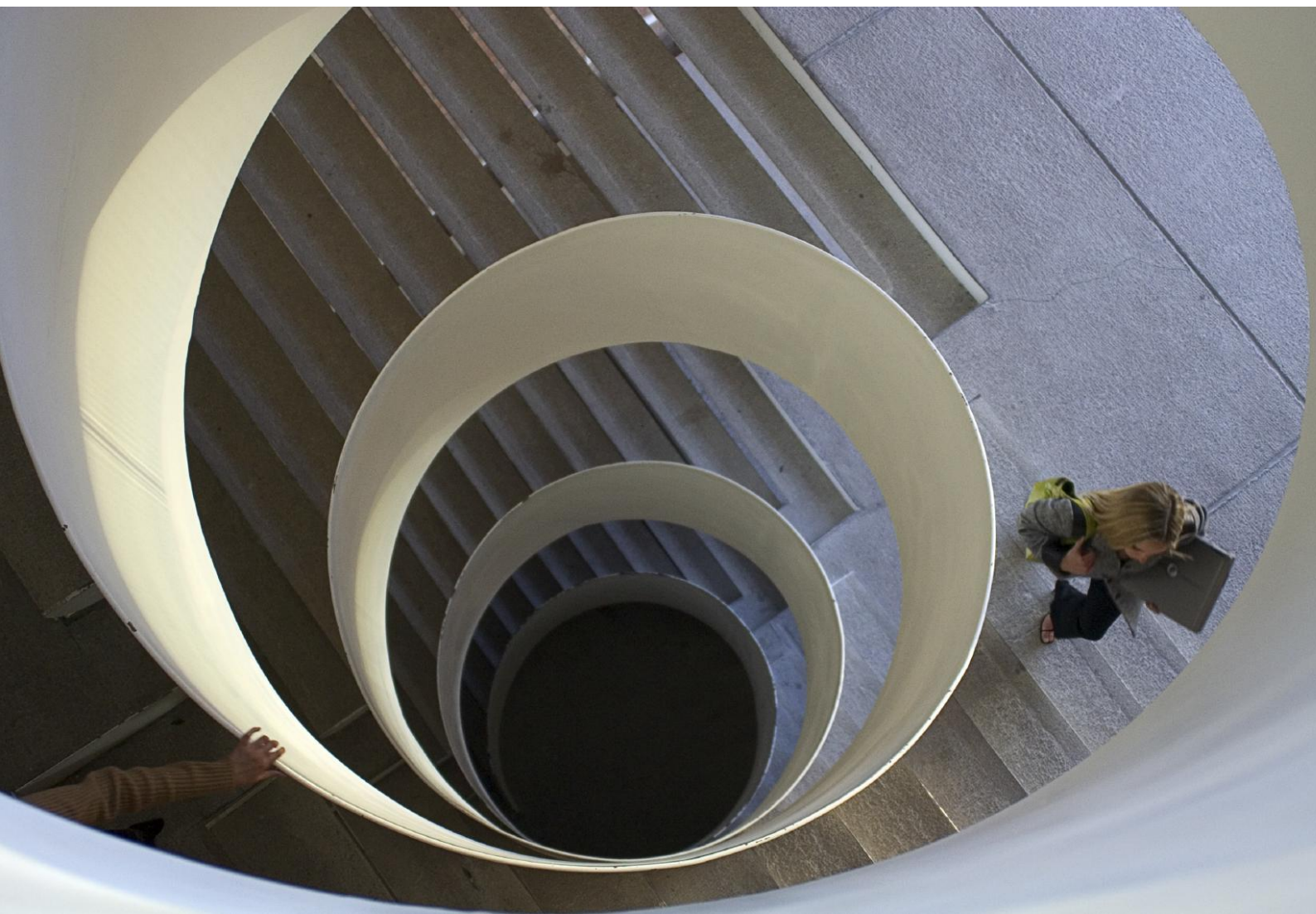


Praktyki społecznej odpowiedzialności w urzędach wojewódzkich

Analiza przygotowana dla
Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej
przez CSRinfo

31.05.2011



Spis treści

Strona	
3	Wstęp
4	O raporcie
4	Metodologia raportu
5	Analiza zebranego materiału
5	Społeczna odpowiedzialność urzędu: stan obecny
5	Obszar: Klienci
6	Obszar: Pracownicy
7	Obszar: Środowisko
7	Obszar: Dostawcy i partnerzy biznesowi
8	Obszar: Społeczność
9	Obszar: Zarządzanie
9	Społeczna odpowiedzialność urzędu: plany na przyszłość
10	Własne inicjatywy urzędu promujące społeczną odpowiedzialność
10	Wsparcie urzędu dla zewnętrznych inicjatyw promujących społeczną odpowiedzialność
12	Wnioski z analizy
14	Załącznik nr 1: Kwestionariusz

1. Wstęp

Niniejszy raport został opracowany przez CSRinfo na zlecenie Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej. Prezentuje on informacje na temat praktyk społecznej odpowiedzialności urzędów wojewódzkich.

Raport stanowi materiał podsumowujący i utrwalający wyniki szkolenia dla przedstawicieli urzędów wojewódzkich, które odbyło się w dniach 7-8 września 2010 w Warszawie. W szkoleniu wzięli udział przedstawiciele 15 urzędów wojewódzkich. Celem szkolenia pracowników administracji publicznej było zwiększenie ich wiedzy i umiejętności w zakresie społecznej odpowiedzialności organizacji i zrównoważonego rozwoju. Szkolenie to było jednym z kilku szkoleń organizowanych dla przedstawicieli administracji publicznej z inicjatywy Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej.

Dzisiaj społeczna odpowiedzialność dotyczy każdej organizacji, nie tylko biznesu czy organizacji społecznych, ale i administracji publicznej. Zgodnie z normą ISO 26000 społecznej odpowiedzialności, każda organizacja może realizować działania społecznie odpowiedzialne, przyjmując odpowiedzialność za skutki swoich działań i decyzji, nie tylko w sferze prawnej, ale i społecznej czy środowiskowej. Szkolenia organizowane przez MPiPS miały na celu zapoznanie ich uczestników z koncepcją społecznej odpowiedzialności w kontekście funkcjonowania urzędu wojewódzkiego.

W szkoleniu wzięli udział przedstawiciele piętnastu następujących urzędów wojewódzkich: dolnośląskiego, kujawsko-pomorskiego, lubelskiego, lubuskiego, łódzkiego, małopolskiego, mazowieckiego, podkarpackiego, podlaskiego, pomorskiego, śląskiego, świętokrzyskiego, warmińsko-mazurskiego, wielkopolskiego i zachodniopomorskiego. W szkoleniu nie mogli wziąć udziału przedstawiciele opolskiego urzędu wojewódzkiego.

W celu pozyskania informacji dotyczących stosowanych w urzędach wojewódzkich praktyk z zakresu społecznej odpowiedzialności i jednocześnie utrwalenia rezultatów szkolenia, po jego zakończeniu uczestnicy wypełnili kwestionariusz przygotowany przez firmę CSRinfo. Poniższy raport podsumowuje dane z kwestionariuszy przesłanych przez urzędy wojewódzkie.

2.0 raportcie

Raport składa się z następujących części:

1. **Wstęp**
2. **Analiza zgromadzonych informacji**, która podsumowuje informacje otrzymane od przedstawicieli urzędów wojewódzkich w zakresie aktualnie wdrożonych przez urzędy praktyk społecznej odpowiedzialności w następujących obszarach: klienci, pracownicy, środowisko, dostawcy i partnerzy biznesowi, społeczność i zarządzanie. Analiza referuje również plany urzędów dotyczące społecznej odpowiedzialności i promocji rozwoju zrównoważonego, własne inicjatywy urzędów promujące społeczną odpowiedzialność i wsparcie urzędów dla zewnętrznych inicjatyw w zakresie społecznej odpowiedzialności organizacji i biznesu.
3. **Wnioski** z dokonanej analizy.

2.1. Metodologia raportu

Na potrzeby raportu poproszono o wypełnienie kwestionariusza (załącznik 1) wszystkie urzędy wojewódzkie, których przedstawiciele brali udział w prowadzonym przez CSRinfo szkoleniu, poświęconym społecznej odpowiedzialności organizacji oraz zrównoważonemu rozwojowi.

Spośród piętnastu zaproszonych urzędów wojewódzkich wypełnione kwestionariusze przesłały następujące województwa: dolnośląskie, lubelskie, lubuskie, łódzkie, małopolskie, mazowieckie, podkarpackie, podlaskie, pomorskie, śląskie, świętokrzyskie i wielkopolskie – łącznie dwanaście urzędów wojewódzkich.

Odpowiedzi zostały zebrane w okresie od października 2010 do kwietnia 2011.

Kwestionariusz zawierał następujące pytania:

1. Jakie działania, które można zaliczyć do społecznej odpowiedzialności organizacji, zostały wdrożone w reprezentowanym przez Państwa urzędzie?
2. Czy w urzędzie obowiązują dokumenty, które omawiają pożądane zachowania pracowników urzędu jak. np. kodeks postępowania, kodeks etyki, standardy obsługi „klienta”?
3. Czy w ciągu ostatnich dwóch lat urząd wspierał inicjatywy promujące zrównoważony rozwój, społeczną odpowiedzialność biznesu na terenie województwa?
4. Jakie praktyki z obszaru odpowiedzialnej społecznie organizacji planuje podjąć/ wdrożyć w ciągu najbliższych dwóch lat reprezentowany przez Państwa urząd?
5. Jakie działania z obszaru promocji społecznej odpowiedzialności planuje zainicjować/ wesprzeć Państwa urząd?

Wypełnione przez urzędy wojewódzkie kwestionariusze różnią się między sobą znacząco, jeśli chodzi o szczegółowość opisywanych działań. Dlatego raport prezentuje główne tendencje i pokazuje kierunki w rozwoju działań z zakresu społecznej odpowiedzialności.

3. Analiza zebranego materiału

3.1. Społeczna odpowiedzialność urzędu: stan obecny

Spośród dwunastu urzędów wojewódzkich, które wypełniły formularze, dziewięć deklaruje realizowanie praktyk, które można uznać za działania odpowiedzialne społecznie. Urzędy zostały poproszone o prezentację działań w sześciu obszarach: klienci, pracownicy, środowisko, partnerzy/dostawcy, społeczność lokalna i praktyki zarządzania. Poniższe podsumowanie zachowuje ten podział.

3.1.1 Obszar: klienci

Klienci to w praktyce najważniejsza grupa interesariuszy urzędów wojewódzkich. Pytanie skierowane do urzędów miało na celu pozyskanie informacji na temat działań, które wychodzą naprzeciw oczekiwaniom tej grupy pozwalając m.in. na szybką i sprawną obsługę urzędu.

Z przeprowadzonej analizy wynika, iż urzędy jako organizacje mają świadomość, że to właśnie kontakt z klientem jest tym obszarem, który wymaga najsprawniejszych procedur i odpowiedzialnych działań. Stąd jedną z głównych tendencji, które można zaobserwować wśród urzędów wojewódzkich jest wprowadzanie udogodnień polegających na wdrażaniu systemów informatycznych, pozwalających na składanie dokumentów czy załatwianie spraw urzędowych przez Internet za pomocą platformy E-urząd. Udostępnienie klientowi możliwości załatwienia sprawy przez Internet deklarują cztery urzędy wojewódzkie: lubelski, mazowiecki, pomorski i śląski.

Dla tych osób, które nie posiadają dostępu do Internetu lub preferują kontakt bezpośredni, urzędy starają się wprowadzać punkty obsługi klienta, zajmujące się obsługą szerokiego wachlarza spraw. Dzięki nim klient nie musi składać dokumentów w różnych komórkach urzędu w zależności od ich charakteru, ale w jednym miejscu może zasięgnąć informacji i nadać sprawom bieg. Takie rozwiązanie funkcjonuje w lubelskim, śląskim i podkarpackim urzędzie wojewódzkim.

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom związanym z udzielaniem informacji na temat działania urzędu, zadań jego komórek, ważnych adresów i telefonów, niektóre urzędy wojewódzkie prowadzą politykę informacyjną poprzez takie narzędzia jak strona internetowa urzędu (śląski urząd wojewódzki, mazowiecki urząd wojewódzki, świętokrzyski urząd wojewódzki), infomaty w urzędzie czy poradnik klienta (pomorski urząd wojewódzki). Na tle innych urzędów wojewódzkich wyróżnia się śląski urząd wojewódzki, który świadomy zachodzących przemian kulturowych, wprowadził informację i wzory dokumentów w języku angielskim.

Urzędy są świadome konieczności dostosowania budynku urzędu i dokumentów (formularzy, strony internetowej, etc.) do potrzeb osób z niepełnosprawnością. Przykładem dobrych praktyk w tym względzie jest śląski urząd wojewódzki, który przeprowadził modyfikacje budynku pozwalające na swobodne poruszanie się po urzędzie osób z niepełnosprawnością ruchową (podjazdy, windy) oraz zatrudnił tłumacza języka migowego dla osób słabo lub niesłyszących. Specjalną wersję strony internetowej dla osób niewidzących wdrożyły dolnośląski urząd wojewódzki i mazowiecki urząd wojewódzki.

Dwa urzędy wojewódzkie deklarują, że percepcja działań prowadzonych przez nie w obszarze obsługi klienta jest mierzona za pomocą badań satysfakcji klienta (lubelski urząd wojewódzki, wielkopolski urząd wojewódzki).

Wśród dobrych praktyk warto również wymienić inicjatywę śląskiego urzędu wojewódzkiego polegającą na udostępnieniu klientom darmowego dostępu do zbiorów biblioteki urzędu.

3.1.2 Obszar: pracownicy

Pracownicy to obok klientów druga niezwykle ważna grupa interesariuszy. To oni są twarzą urzędu i to przez pryzmat ich działań postrzegana jest działalność urzędu. Urzędy prezentowały w kwestionariuszu informacje na temat społecznie odpowiedzialnych praktyk urzędu jako pracodawcy.

W ramach polityki personalnej urzędy wojewódzkie deklarują prowadzenie odpowiedzialnej polityki personalnej poprzez stosowanie czterech podstawowych zasad:

- jasne zasady zatrudniania, wynagradzania, oceny i awansu,
- terminową wypłatę wynagrodzeń,
- dbałość o warunki pracy,
- oraz możliwość rozwoju zawodowego.

W obszarze polityki kadrowej i zarządzania personelem warto przywołać takie inicjatywy, jak wdrożenie nowych narzędzi zarządzania zasobami ludzkimi, np. audytu personalnego, naboru wewnętrznego czy poradnika „ABC nowego pracownika”, który pomaga nowym urzędnikom w szybkiej integracji w nowym środowisku pracy (śląski urząd wojewódzki) czy szkolenia wewnętrzne dla pracowników urzędu (lubelski urząd wojewódzki).

Dwa urzędy wojewódzkie, śląski i dolnośląski, zadeklarowały przeprowadzenie wśród swoich pracowników badania satysfakcji z wykonywanej pracy; mazowiecki urząd wojewódzki angażuje pracowników w procesy decyzyjne poprzez bezpośredni dialog z nimi lub z reprezentującymi ich organizacjami, takimi jak związki zawodowe.

Niektóre urzędy wprowadzają elastyczny czas pracy (np. dolnośląski urząd wojewódzki umożliwia taki tryb pracy matkom opiekującym się dziećmi) lub elastyczne formy zatrudnienia (np. etaty cząstkowe w mazowieckim urzędzie wojewódzkim).

W przypadku podkarpackiego urzędu wojewódzkiego świadomość różnorodności społecznej przekłada się na politykę równych szans i niedyskryminacji ze względu na niepełnosprawność – urząd aktywnie wspiera zatrudnianie osób niepełnosprawnych poprzez dostosowywanie miejsc pracy do ich potrzeb.

Warto również wyróżnić mazowiecki urząd wojewódzki, który zachęca pracowników do działań dodatkowych organizując konkursy na np. najlepszy plakat promujący pracę w służbie cywilnej lub najlepszy tekst na stronę internetową.

3.1.3 Obszar: środowisko

Realizowane przez urzędy wojewódzkie działania dotyczące środowiska naturalnego można podzielić na dwa typy:

- a) działania mające na celu poprawę właściwości budynku urzędu i zastosowanie w nim ekologicznych rozwiązań,
- b) działania mające na celu promocję świadomości ekologicznej.

Działania mające na celu poprawę właściwości budynku czy zastosowanie ekologicznych rozwiązań pozwalają urzędom na ograniczenie zużycia niektórych surowców (np. papieru czy energii elektrycznej). Przykładami działań są:

- termomodernizacja budynku polegająca na ociepleniu budynku (lubelski urząd wojewódzki) czy wymianie stolarki okiennej i remoncie dachu (śląski urząd wojewódzki),
- wymiana instalacji urządzeń sanitarnych na bardziej przyjazne środowisku (dolnośląski urząd wojewódzki),
- wymiana sprzętu komputerowego starszej generacji na nowe, bardziej oszczędne zestawy,
- wymiana tradycyjnych żarówek na świetlówki energooszczędne,
- instalacja łazienkowych baterii bezdotykowych,
- obowiązkowa segregację odpadów (podkarpacki urząd wojewódzki i małopolski urząd wojewódzki).
- wprowadzenie elektronicznego obiegu dokumentów w urzędzie (podlaski urząd wojewódzki) czy powszechne wykorzystanie poczty elektronicznej i wewnętrznej tablicy ogłoszeń do komunikacji między urzędnikami (śląski urząd wojewódzki i małopolski urząd wojewódzki).

Urzędy podejmują również działania zmierzające do promocji ekologicznych zachowań wśród pracowników. Jako przykład można podać lubelski urząd wojewódzki i małopolski urząd wojewódzki, które prowadzą politykę wykorzystania jednostronnie zadrukowanego papieru do notatek. Z kolei śląski urząd wojewódzki zobowiązał swoich pracowników do racjonalnego dogrzewania pokoi (przy zamkniętych oknach).

Ponadto urzędy realizują takie działania, jak edukacja ekologiczna pracowników (wielkopolski urząd wojewódzki), konkursy o tematyce ekologicznej (pomorski urząd wojewódzki) czy dbanie o drzewostan wokół urzędu (lubelski urząd wojewódzki).

2.1.4 Obszar: dostawcy i partnerzy biznesowi

Urzędy, podobnie do innych organizacji, posiadają swoich dostawców i w relacjach z nimi mogą realizować działania społecznie odpowiedzialne.

Niemniej w porównaniu do omówionych wcześniej obszarów, zasięg działań i rozwiązań społecznie odpowiedzialnych w relacjach z dostawcami jest znacznie mniejszy. Prawdopodobnie wynika to z stosunkowo restrykcyjnej regulacji tego obszaru przez ustawę

prawo zamówień publicznych. Urzędy starają się jednak, aby współpraca z dostawcami układała się płynnie.

Zapytane o działania z obszaru społecznej odpowiedzialności w tym obszarze urzędy przywołują przede wszystkim jeden istotny element: terminowe regulowanie zobowiązań (lubelski urząd wojewódzki, świętokrzyski urząd wojewódzki, śląski urząd wojewódzki). Ponadto, przy wyborze dostawców świętokrzyski urząd wojewódzki i lubelski urząd wojewódzki zadeklarowały, że preferują dostawców lokalnych. Śląski urząd wojewódzki i lubelski urząd wojewódzki przywołują kryteria transparentności, jakości, niezawodności i terminowości jako elementy, których obecność jest pożądana w relacji z dostawcami i partnerami biznesowymi.

Na tym tle interesująco prezentują się dwa urzędy: świętokrzyski i mazowiecki. Świętokrzyski urząd wojewódzki monitoruje zużycie energii wśród dostawców. Natomiast mazowiecki urząd wojewódzki wspomaga rozwój partnerów biznesowych i dostawców poprzez ich edukację polegającą m.in. na umieszczaniu w Biuletynie Wojewódzkiej Komisji Dialogu Społecznego w Warszawie (WKDS) informacji z zakresu działań społecznie odpowiedzialnych, czy przekazywaniu materiałów konferencyjnych dotyczących odpowiedzialności społecznej i zrównoważonego rozwoju partnerom społecznym.

3.1.5 Obszar: społeczność

W kwestionariuszu urzędy prezentowały praktyki społecznie odpowiedzialne skierowane do społeczności, w której funkcjonują.

Najczęściej wymienianym działaniem w ramach obszaru „społeczność” było obejmowanie patronatem wojewody akcji charytatywnych i edukacyjnych, kampanii społecznych i wydarzeń artystycznych (lubelski urząd wojewódzki, śląski urząd wojewódzki, dolnośląski urząd wojewódzki, świętokrzyski urząd wojewódzki, mazowiecki urząd wojewódzki i wielkopolski urząd wojewódzki).

Godną uwagi praktyką śląskiego urzędu wojewódzkiego jest przyznanie Katowickiej Łoży Business Centre Club nagrody wojewody śląskiego za konsekwentne realizowanie projektów społecznej odpowiedzialności w ramach projektu „Śląskie na 5”.

Drugim najpopularniejszym rodzajem aktywności jest prowadzenie konsultacji społecznych. Realizują je lubelski urząd wojewódzki, świętokrzyski urząd wojewódzki, podkarpacki urząd wojewódzki i mazowiecki urząd wojewódzki. Urzędy oferują również członkom lokalnej społeczności możliwość odbycia praktyki lub stażu w urzędzie (np. mazowiecki urząd wojewódzki czy świętokrzyski urząd wojewódzki).

Z zanotowanych praktyk warto przywołać przykład lubelskiego urzędu wojewódzkiego, który zorganizował lekcje wychowania obywatelskiego dla uczniów szkół ponadgimnazjalnych. Z kolei śląski urząd wojewódzki angażował się w promocję regionu poprzez organizację imprez pozwalających społeczności na zapoznanie się z historią lokalną (cykliczne Drzwi Otwarte). Natomiast podkarpacki urząd wojewódzki wsparł mieszkańców w trudnej sytuacji finansowej poprzez ufundowanie bonów towarowych.

Mazowiecki urząd wojewódzki, podkarpacki urząd wojewódzki i świętokrzyski urząd wojewódzki wymieniły też przestrzeganie prawa jako jeden z elementów działań społecznej odpowiedzialności urzędu w zakresie społeczności lokalnej.

3.1.6 Obszar: zarządzanie

Zarządzanie urzędem jest ściśle regulowane przepisami prawa polskiego. Pytanie dotyczące tego obszaru miało na celu identyfikację dobrych praktyk wykraczających poza zapisy ustawowe.

We wszystkich urzędach obowiązują dwa podstawowe dokumenty regulujące ich działanie - są to ustawa o służbie cywilnej oraz kodeks etyki służby cywilnej. Wyznaczają one ramy działania pracowników służby cywilnej. Innym ważnym w zarządzaniu urzędem dokumentem przywoływanym przez respondentów jest poradnik antykorupcyjny.

Niemniej, urzędy we własnym zakresie starają się wprowadzać usprawnienia w zarządzaniu tymi kwestiami, które nie zostały uregulowane ustawą.

Wśród zaobserwowanych praktyk warto wyróżnić tworzenie misji, strategii i wartości, którymi kieruje się urząd oraz komunikowanie ich jego interesariuszom (śląski urząd wojewódzki, dolnośląski urząd wojewódzki, podkarpacki urząd wojewódzki). Na uwagę zasługuje też wdrożenie zarządzania kluczowymi obszarami urzędu zgodnie z modelem CAF¹ w następujących urzędach: śląskim urzędzie wojewódzkim, pomorskim urzędzie wojewódzkim i mazowieckim urzędzie wojewódzkim.

Innym istotnym elementem zarządzania jest wytyczanie rocznych planów pracy urzędu (pomorski urząd wojewódzki), wprowadzenie systemu zarządzania jakością (podkarpacki urząd wojewódzki) czy polityki zarządzania ryzykiem (wielkopolski urząd wojewódzki).

Pięć urzędów wdraża własne procedury antykorupcyjne – są to: śląski urząd wojewódzki, dolnośląski urząd wojewódzki, podkarpacki urząd wojewódzki, mazowiecki urząd wojewódzki i wielkopolski urząd wojewódzki.

3.2 Społeczna odpowiedzialność urzędu: plany na przyszłość

O ile opisanie stanu obecnego w zakresie praktyk społecznej odpowiedzialności urzędu nie nastąpiło respondentom większych trudności, o tyle poproszeni o przedstawienie planów urzędów na najbliższe dwa lata niejednokrotnie pozostawili pytanie bez odpowiedzi (dolnośląski urząd wojewódzki, podkarpacki urząd wojewódzki i świętokrzyski urząd wojewódzki).

Łódzki urząd wojewódzki zadeklarował kontynuowanie rozpoczętych inicjatyw. Wielkopolski urząd wojewódzki zamierza doskonalić procedury pracy i wspierać przedstawicieli jednostek współpracujących, w tym organizacji pozarządowych.

Niektóre urzędy w swoich odpowiedziach wskazały na działania, które można określić jako rozwijanie sposobów nowoczesnego zarządzania urzędem. W tym kontekście najbardziej wyczerpujących informacji udzieliły śląski urząd wojewódzki i mazowiecki urząd wojewódzki. Ten pierwszy na najbliższe dwa lata zaplanował takie działania, jak ulepszenia polityki kadrowej (np. wdrożenie modelu kompetencyjnego), wdrożenie narzędzi mających na celu usprawnienie komunikacji wewnętrznej w urzędzie, opracowanie procedury postępowania

¹ Model CAF – z ang. Common Assessment Framework, czyli Powszechny Model Oceny jest modelem samooceny i doskonalenia przeznaczonym dla administracji publicznej.

w sytuacji nadużyć, czy opracowanie procedury postępowania w sytuacjach trudnych etycznie. Mazowiecki urząd wojewódzki przewiduje m.in. opracowanie i wdrożenie strategii zarządzania zasobami ludzkimi, konferencje dotyczące dialogu społecznego, promowanie zachowań ekologicznych wśród pracowników, konkurs wojewody, w którym nagrodą jest staż w urzędzie, konkurs na innowację pracy w urzędzie, program wolontariatu pracowniczego oraz zielone zamówienia publiczne.

Inne warte odnotowania plany to benchmarking niektórych obszarów zarządzania (lubelski urząd wojewódzki) czy uruchomienie telefonu alarmowego dla seniorów „Złota linia” obsługiwane przez pracowników urzędu w ramach wolontariatu pracowniczego (podlaski urząd wojewódzki).

3.3 Własne inicjatywy urzędu promujące odpowiedzialność społeczną

Pytanie o własne inicjatywy urzędu promujące odpowiedzialność społeczną sprawiło urzędom niejaką trudność – aż sześć urzędów – podlaski urząd wojewódzki, mazowiecki urząd wojewódzki, podkarpacki urząd wojewódzki, łódzki urząd wojewódzki, dolnośląski urząd wojewódzki i małopolski urząd wojewódzki - nie udzieliło na nie żadnej odpowiedzi. Analiza odpowiedzi pozostałych sześciu urzędów pozwala wnioskować, że zaplanowane działania to przede wszystkim udzielanie patronatów honorowych i inne podobnej natury wsparcie dla inicjatyw zewnętrznych. Urzędy deklarują udział w kampaniach informacyjnych i społecznych oraz objęcie patronatem wojewody wydarzeń kulturalnych, artystycznych oraz promujących społeczną odpowiedzialność biznesu. Wśród udzielonych odpowiedzi znalazły się m.in. następujące działania:

- patronat i czynny udział wojewody w inicjatywach wspierających rozwój społecznej odpowiedzialności organizacji, m.in. plebiscytach gospodarczych, konferencjach i targach (lubelski urząd wojewódzki),
- kampania informacyjna dotycząca zdrowia serca zorganizowana wspólnie z NFZ (świętokrzyski urząd wojewódzki),
- kampania informacyjna na temat polskiej prezydencji w Unii Europejskiej (lubuski urząd wojewódzki),
- wsparcie regionalnych i lokalnych programów budowy dróg (pomorski urząd wojewódzki),
- wsparcie akcji charytatywnych, akcji społecznych, programów stypendialnych (śląski urząd wojewódzki)
- wsparcie dla „wszystkiego, co się dzieje w regionie” (wielkopolski urząd wojewódzki).

3.4 Wsparcie urzędów dla zewnętrznych inicjatyw promujących społeczną odpowiedzialność

Z nadesłanych przez respondentów odpowiedzi wynika, że podstawowym narzędziem wspierania zewnętrznych inicjatyw w zakresie zrównoważonego rozwoju jest obejmowanie ich patronatem honorowym – jest to regularna praktyka pięciu wojewodów: dolnośląskiego, pomorskiego, świętokrzyskiego, łódzkiego i podkarpackiego.

Przykładami tego typu inicjatyw są patronaty:

- nad obchodami Międzynarodowego Dnia Inwalidy (województwo dolnośląskie),
- nad Wakacyjnymi Kampaniami Edukacji Recyklingowej,
- nad kampanią społeczną „Przeszczep to drugie życie” (województwo świętokrzyskie),
- nad konferencją „Odpowiedzialny Biznes” (województwo łódzkie) oraz
- patronat nad Kampanią na rzecz Zrównoważonego Rozwoju 2010/2011 (województwo podkarpackie).

Pozostałe urzędy deklarują udzielanie wsparcia takim inicjatywom, jak poświęcony zwiększeniu akceptacji społecznej dla uchodźców projekt „Inny nie znaczy obcy” (lubelski urząd wojewódzki), kampania Zielona Wyspa Śląsk (śląski urząd wojewódzki), czy też spotkanie „Kulturalna firma w czasie kryzysu – czy to ma sens?” (podlaski urząd wojewódzki).

Przywołane przykłady i ich zróżnicowana tematyka (społeczna, ekologiczna, biznesowa, edukacyjna, etc.) wskazywałyby na to, iż kluczem doboru wydarzeń obejmowanych patronatem jest rozwój społeczny regionu.

Warto nadmienić, że niektóre urzędy aktywnie angażują się w organizację konferencji – podkarpacki urząd wojewódzki włączył się w przygotowanie konferencji „Czysta Polska – społecznie odpowiedzialna gospodarka”, a śląski w konferencję „Ekozarządzanie w przedsiębiorstwie”.

Innym rodzajem działań wspierających jest uczestniczenie w posiedzeniach Wojewódzkiej Komisji Dialogu Społecznego, których tematem jest kształtowanie postaw społecznie odpowiedzialnych wśród biznesu (dolnośląski urząd wojewódzki).

Ponadto podlaski urząd wojewódzki pełni funkcje mediatora w sytuacjach konfliktowych w regionie, np. konflikt społeczności lokalnej z dyrekcją Biebrzańskiego Parku Narodowego. Natomiast śląski urząd wojewódzki i pomorski urząd wojewódzki czynnie uczestniczą w tworzeniu i wdrażaniu procedur pomocowych w sytuacjach kryzysowych związanych z klęskami żywiołowymi takimi, jak np. powódzie.

4. Wnioski z analizy

Analiza zebranych materiałów pozwala wnioskować, iż osoby, które udzieliły odpowiedzi na pytania zawarte w formularzu posiadają wiedzę na temat tego, czym jest społeczna odpowiedzialność oraz rozumieją w jaki sposób i za pomocą jakich działań mogą wdrażać rozwiązania z zakresu społecznej odpowiedzialności w urzędach, w których pracują. Opisanie działania pozwalają sądzić, że urzędy biorące udział w przygotowaniu tego raportu wdrażają dobre praktyki społecznej odpowiedzialności.

Z nadesłanych odpowiedzi wynika, iż większość społecznie odpowiedzialnych działań urzędu koncentruje się w obszarze klienckim – urzędy wprowadzając coraz to nowe udogodnienia wychodzą naprzeciw oczekiwaniom klienta. Na dwanaście odpowiedzi takie praktyki opisało dziewięć urzędów. Tylko trzy urzędy (lubuski urząd wojewódzki, łódzki urząd wojewódzki i małopolski urząd wojewódzki) pozostawiły pytanie bez odpowiedzi. Wśród wymienionych praktyk na uwagę zasługują usprawnienia pracy urzędu poprzez wykorzystanie nowych technologii wprowadzające możliwość załatwienia sprawy za pomocą platformy E-urząd (cztery urzędy), wprowadzenie punktu obsługi klienta (trzy urzędy), modyfikacje budynków i inne udogodnienia wprowadzone przez urząd w celu ułatwienia dostępu do administracji publicznej osobom niepełnosprawnym (trzy urzędy) oraz wprowadzenie do obiegu dokumentów w języku obcym w celu ułatwienia korzystania z usług urzędu osobom nieznającym języka polskiego (jeden urząd).

Jeżeli chodzi o drugą grupę interesariuszy – pracowników – urzędy deklarują, że prowadzą przejrzystą politykę zatrudniania, oferują możliwości rozwoju, terminowo realizują wypłaty wynagrodzeń oraz dbają o warunki pracy (wszystkie urzędy oprócz lubuskiego urzędu wojewódzkiego, łódzkiego urzędu wojewódzkiego i małopolskiego urzędu wojewódzkiego).

Większość urzędów, bo aż dziewięć (wszystkie oprócz lubuskiego urzędu wojewódzkiego, łódzkiego urzędu wojewódzkiego i świętokrzyskiego urzędu wojewódzkiego) promuje zachowania proekologiczne wśród pracowników, a połowa z nich zyskała fundusze na modernizację budynków urzędu, co pozwala na znaczne oszczędności w zużyciu energii czy wody.

W zakresie relacji z dostawcami i partnerami biznesowymi w wielu przypadkach urzędy są ograniczone ustawą prawo zamówień publicznych. Niemniej, w ramach dostępnych możliwości starają się zawierać umowy z tymi podmiotami, których działanie charakteryzuje się terminowością, przejrzystością i jakością. Jako najważniejszy element tej relacji leżący po stronie urzędu, wymienia się terminowość regulowania zobowiązań wobec partnerów i dostawców (trzy urzędy). Warto dodać, że niektóre urzędy (świętokrzyski urząd wojewódzki i lubelski urząd wojewódzki) starają się zaopatrywać u dostawców lokalnych, wpisując się tym samym w jedną z tendencji społecznej odpowiedzialności instytucji obecną np. w Wielkiej Brytanii.

Zaangażowanie urzędów w sprawy społeczności lokalnej odbywa się przede wszystkim poprzez wsparcie różnego rodzaju wydarzeń patronatem honorowym wojewody (sześć urzędów wojewódzkich). Urzędy organizują też konsultacje społeczne (cztery urzędy). Dwa urzędy wojewódzkie, mazowiecki i świętokrzyski, oferują członkom społeczności lokalnej możliwość odbycia stażu lub praktyki w urzędzie.

Również w zarządzaniu urzędem można zaobserwować tendencje do podejmowania działań społecznie odpowiedzialnych, wykraczających poza regulacje prawne.

O ile obecne praktyki zostały opisane w stosunkowo pełen sposób, o tyle pytanie o najbliższe plany w zakresie realizacji działań społecznie odpowiedzialnych było nieco trudniejsze. Trzy urzędy nie udzieliły na nie odpowiedzi. Większość opisanych planów odnosi się przede wszystkim do obszaru zarządzania urzędem i zakłada wprowadzenie nowych rozwiązań, względnie modyfikację istniejących (cztery urzędy wojewódzki).

W zakresie własnych inicjatyw oraz wspierania inicjatyw zewnętrznych zidentyfikowano przede wszystkim działania takie, jak współorganizacja wydarzeń (konferencje, kampanie społeczne) czy też obejmowanie ich patronatem honorowym wojewody. Praktyki takie prowadzi dziewięć urzędów wojewódzkich: dolnośląski, pomorski, świętokrzyski, łódzki, podkarpacki, wielkopolski, śląski, lubuski i lubelski.

Reasumując, urzędy wojewódzkie realizują pewne elementy społecznej odpowiedzialności biznesu w ramach prowadzonych przez siebie działań, ale we wszystkich zanalizowanych przypadkach widoczny jest brak długofalowej strategii. Jest on najbardziej widoczny w odpowiedziach na pytania o przyszłość – udzielone odpowiedzi nie pozwalają zidentyfikować spójnych założeń działań społecznie odpowiedzialnych ujętych w ściśle określonych planach.

Niemniej, wszystkie urzędy, które odpowiedziały na naszą ankietę, w ramach dostępnych możliwości starają się realizować niektóre założenia społecznej odpowiedzialności, mimo iż regulująca ich działanie ustawa o służbie cywilnej nie nakłada na nie takiego obowiązku *sensu stricto*.

Biorąc pod uwagę powyższe naszą rekomendacją dla wszystkich urzędów jest:

- inwestycja w kapitał ludzki i rozwój wiedzy oraz kompetencji pracowników urzędu, w tym umożliwianie im uczestnictwa w szkoleniach i konferencjach z zakresu społecznej odpowiedzialności i zrównoważonego rozwoju,
- analiza dotychczasowych działań i ich systematyzacja, a następnie wyznaczenie celów i stworzenie długofalowej strategii odpowiedzialnego urzędu, polityki lub planu działań w tym zakresie,
- zwrócenie uwagi na normę ISO 26000 ds. społecznej odpowiedzialności, która może wesprzeć urząd w ocenie sytuacji i wyznaczeniu planu,
- raportowanie i komunikowanie postępów z działań.

5. Załącznik nr 1: Kwestionariusz

Warszawa, 11.10.2010

W dniach 7-8.09.2010 odbyło się w Warszawie z inicjatywy Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej szkolenie dla przedstawicieli urzędów wojewódzkich, którego celem był wzrost wiedzy i umiejętności w zakresie społecznej odpowiedzialności biznesu i zrównoważonego rozwoju.

Kontynuacją i jednocześnie utrwaleniem rezultatów szkolenia, jest zgodnie z zapowiedzią, zebranie informacji z województw w formie poniższego formularza. Wypełnione formularze z poszczególnych województw zostaną zebrane, scalone i w rezultacie powstanie dla MPIPS materiał dokumentujący działania na poziomie regionów.

Formularz zawiera 5 pytań. Prosimy o odpowiedź na nie i przesłanie formularza z odpowiedziami **do 15.12.2010 na email Ewa.Zamoscinska@csrinfo.org**

Prosimy o podanie takiego opisu, który pozwoli nam na zrozumienie przedstawionych inicjatyw. Można załączać linki jak i materiały PDF i inne.

1. Jakie działania, które można zaliczyć do społecznej odpowiedzialności organizacji zostały wdrożone w reprezentowanym przez Państwa urzędzie?

Co powinien zawierać tekst?

Tekst powinien wymienić działania i inicjatywy w podziale na obszary, które omawialiśmy podczas zajęć: „klient”, „miejsce pracy”, „środowisko naturalne”, „dostawcy”, „społeczność lokalna” i ogólnie „zarządzanie”. Podział jest umowny, ale pomoże nam w uszeregowaniu działań. Proszę w opisie podać ramy czasowe.

Dla przykładu: Obszar „środowisko naturalne” – drukowanie na certyfikowanym papierze z odzysku, segregacja szkła i papieru, monitorowanie zużycia energii, projekt edukacyjny kierowany do pracowników urzędu.

[wstaw tekst]

2. Czy w urzędzie obowiązują dokumenty, które omawiają pożądane zachowania pracowników urzędu jak np. kodeks postępowania, kodeks etyki, standardy obsługi „klienta” ?

Co powinien zawierać tekst?

Proszę wymienić nazwę każdego z dokumentów oraz podać krótką informację na temat zakresu kwestii, które reguluje/obejmuje. Proszę jednocześnie nam podać od kiedy dokument obowiązuje.

[wstaw tekst]

3. Czy w ciągu ostatnich dwóch lat urząd wspierał inicjatywy promujące zrównoważony rozwój, społeczną odpowiedzialność biznesu na terenie województwa?

Co powinien zawierać tekst?

Proszę wymienić wydarzenia, konferencje, seminaria, konkursy oraz innego typu inicjatywy dedykowane tematowi społecznej odpowiedzialności biznesu.

Proszę zaznaczyć, w które inicjatywy były zaangażowane reprezentowane przez Państwa władze regionalne i jakiego typu było to zaangażowanie (patronat honorowy, organizacja, współorganizacja, udział w charakterze prelegenta lub uczestnika).

[wstaw tekst]

4. Jakie praktyki z obszaru odpowiedzialnej społecznie organizacji planuje podjąć/wdrożyć w ciągu najbliższych dwóch lat reprezentowany Państwa urząd?

Co powinien zawierać tekst?

Proszę wymienić planowane w ciągu dwóch dwóch lat działania wewnętrzne urzędu, które można zaliczyć do dobrych praktyk społecznie odpowiedzialnej organizacji.

[wstaw tekst]

5. Jakie działania z obszaru promocji społecznej odpowiedzialności planuje zainicjować/wesprzeć Państwa urząd?

Co powinien zawierać tekst?

Tekst powinien przedstawiać kierunki działań, lub planowane inicjatywy.

[wstaw tekst]

Osoba kontaktowa

Dane osoby odpowiedzialnej za wypełnienie i odesłanie formularza.

Imię i nazwisko:

Stanowisko:

Urząd:

Kontakt telefoniczny:

Kontakt emailowy:

Strona internetowa urzędu:

Praktyki społecznej odpowiedzialności w urzędach wojewódzkich

CSRinfo
Edukacja | Doradztwo
www.CSRinfo.org
www.CSRinfo.com.pl
www.AA1000.pl

Warszawa 2011

CSRinfo to firma prowadząca działania edukacyjne i doradcze w zakresie społecznej odpowiedzialności biznesu (CSR) i zrównoważonego rozwoju.

Jesteśmy jedną z pierwszych i najdłużej funkcjonujących firm na polskim rynku, specjalizującą się w tej tematyce. Działamy w tym obszarze od 2007 roku.

Świadczymy usługi doradcze, prowadzimy szkolenia, a także wspieramy wartościowe inicjatywy promujące społeczną odpowiedzialność biznesu i zrównoważony rozwój. Wśród naszych klientów znajdują się firmy, instytucje publiczne i organizacje społeczne.

Naszym szczególnym wkładem w rozwój tej tematyki jest portal informacyjno-edukacyjny www.CSRinfo.org.

Dzięki projektom realizowanym wspólnie z naszymi klientami, współpracą z instytucjami rządowymi i organizacjami społecznymi, skutecznie realizujemy naszą misję i rozwijamy odpowiedzialny biznes w Polsce.