

DEVELOPMENT AND IMPLEMENTATION OF A STAKEHOLDER ENGAGEMENT MANAGEMENT PROJECT



Poland
Marta Czarkowska

10th CAF Users' Event under the Polish Presidency of the Council of the EU

10th April 2025, Warsaw

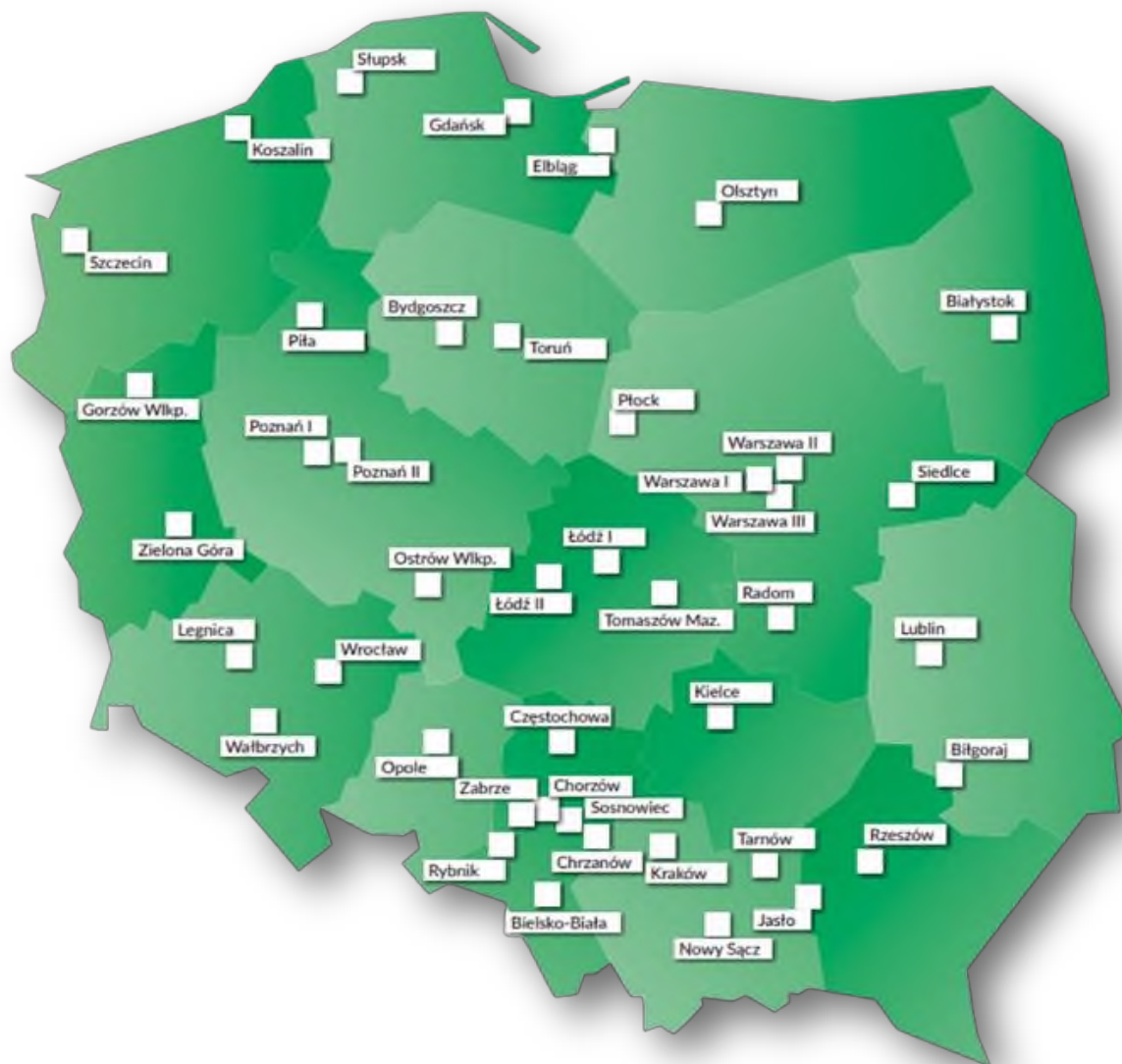
Agenda

- 1. Background of the organisation**
- 2. Background of the case**
- 3. Process**
- 4. Results**
- 5. Lessons learned & key recommendations**
- 6. Contact details**



POLAND25.EU

BACKGROUND OF THE ORGANISATION (1)



3 million
contribution payers



8,4 million
beneficiaries



17 million
insured persons

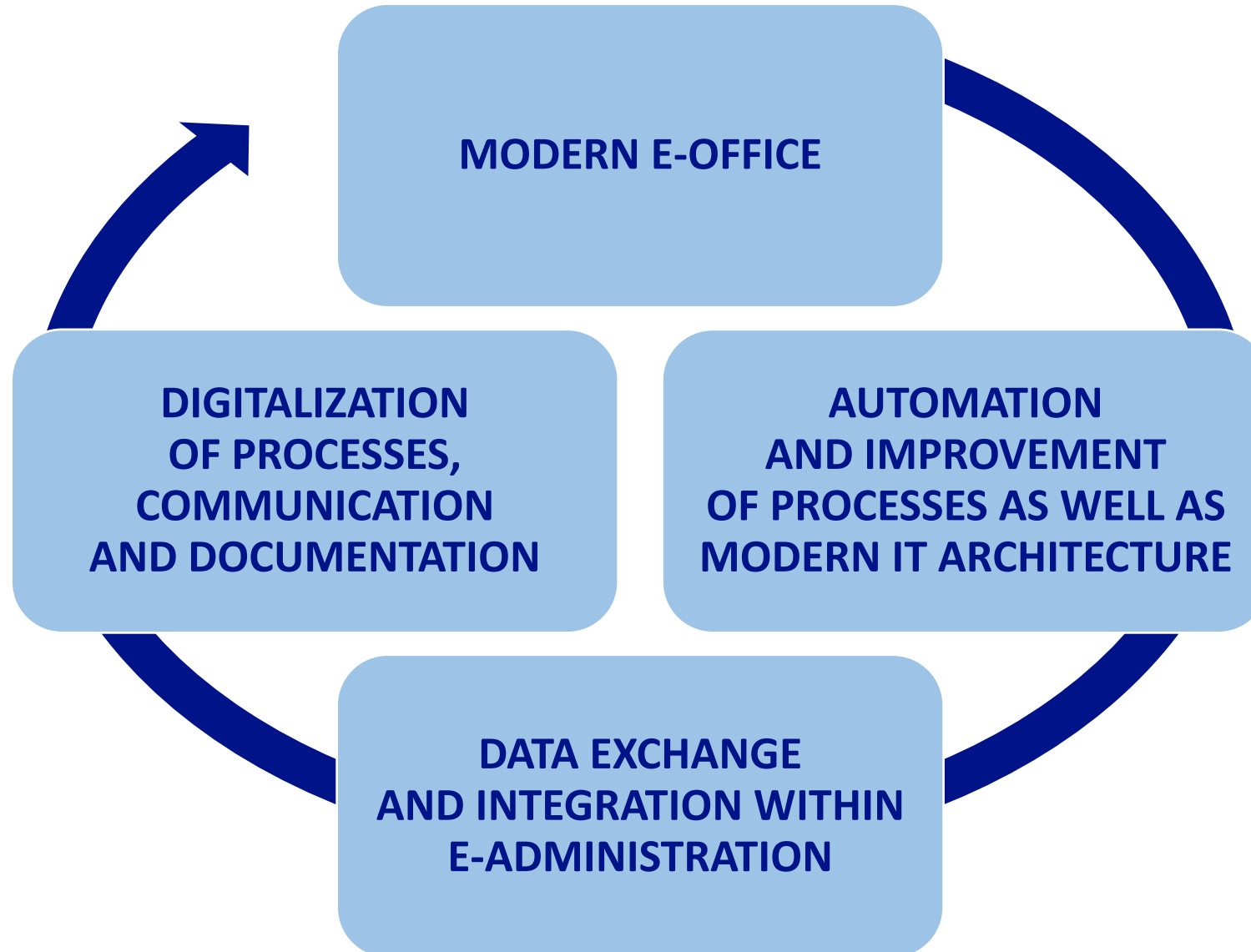
VISION

Innovative institution
of trust and social security

MISSION

To serve clients professionally by leveraging modern technologies, developing the potential of our employees and to efficiently manage public funds

STRATEGIC DIRECTIONS OF ZUS



BACKGROUND OF THE CASE

**Issue: lack of systematic
stakeholder analysis
and feedback collection**

**Focus on
day-to-day tasks
without identifying
real needs**

**Need to improve
communication
and relationships
with stakeholders**

PROCESS/DYNAMICS (1)

PROJECT GOALS

**Active
management
of stakeholder
engagement**

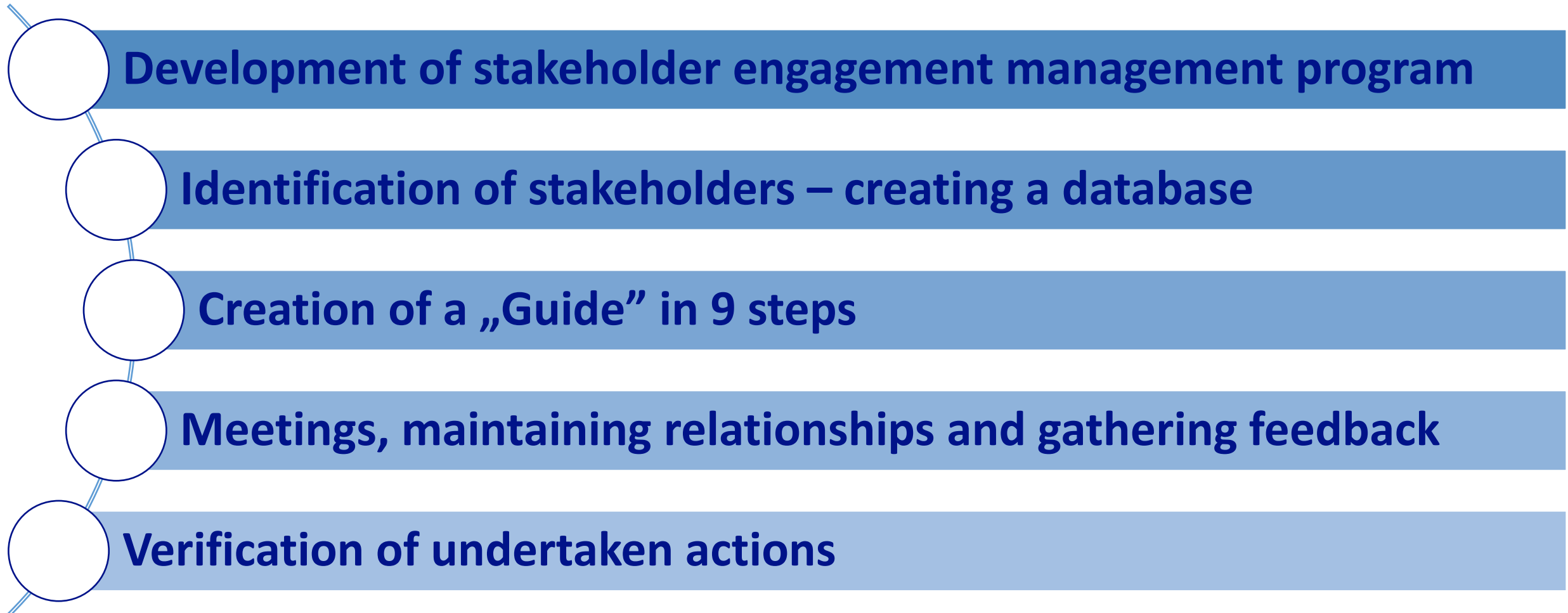
**Improving
the quality
of
relationships
and
delivering
value**

**Systematic
collection
and analysis
of
information**

**Transforming
mission and
vision into
strategic
objectives**

**Collaboration
and
consultations
with clients
and the
community**

IMPLEMENTATION PROCESS





POLAND25.EU

RESULTS/OUTCOME (1)



Measurable project outcomes

Number of new contacts and established relationships

Effective communication and coordination of information

Increased transparency of activities

Monitoring results according to the PDCA cycle

Non-measurable project outcomes

Building lasting trust among stakeholders

Better allocation of resources

Increased satisfaction of partners

Implementation support of further project

RESULTS/OUTCOME (2)

- 1. Establish long-term cooperation with stakeholders**
- 2. Maintain regular communication and planning**
- 3. Implement systematic verification of actions (PDCA)**
- 4. Adapt the project to the specifics of your own organization**

STAKEHOLDER ENGAGEMENT MANAGEMENT TOOL (1)



STAKEHOLDER ENGAGEMENT MANAGEMENT TOOL (2)

MENU

Dodaj interesariusza

Aktualizuj dane

+

...

-

Rejestr interesariuszy - aktywny filtr kolumn - Domyślne

Domyślny

Klasyfikacje

Adres

Kontakt

Uwagi

Akceptacje

Audyt

Wszystkie

Archiwalne

Rejestr interesariuszy - (data zmiany danych 2025-03-31 21:44:36 / data aktualizacji danych 2025-04-01 12:46:15) Środowisko testowe				
ID	NAZWA ORGANIZACJI	E-MAIL	TELEFON	INFORMACJE KONTAKTO
068	URZĄD GMINY W DĄBROWIE	ug-dabrowa@ug-dabrowa.pl	523 153 215	Kontakt ogólny
057	URZĄD GMINY JEŻEWO	sekretariat@jezewo.eu	523 318 025	Kontakt ogólny
082	URZĄD GMINY DRAGACZ	ug@dragacz.pl	523 324 969	Kontakt ogólny
040	URZĄD GMINY BUKOWIEC	administracja@bukowiec.pl	523 309 310	Kontakt do sekretarza
005	UNIwersytet WSB Merito Bydgoszcz	wsb@wsb.bydgoszcz.pl	525 829 102	Numer do dziekanatu
077	UNIwersytet Szczeciński	rektorat@univ.szczecin.pl	91 444 11 72	Kontakt ogólny
098	UNIwersytet Pomorza i Kujaw	sekretariat@uni.pomkuj.pl	22 321 77 66	Kontakt ogólny
033	UNIwersytet Kazimierza Wielkiego w Bydgoszczy	rzecznik@ukw.edu.pl	523 419 100	E-mail do rzecznika, telefon ogólny
088	SZKOŁA PODSTAWOWA W OŚNISZCZEWKU		523 512 319 56 423 42 13	inspektorat w Inowrocławiu
092	SZKOŁA PODSTAWOWA NR 30 IM. SZARYCH SZEREGÓW Z ODDZIAŁAMI DWUJĘZYCZNYMI W BYDGOSZCZY	sp30@edu.bydgoszcz.pl	523 795 771	oddział w Bydgoszczy
096	SZKOŁA PODSTAWOWA IM. STEFANA ŻEROMSKIEGO W KOTOMIERZU	spkotomierz@dobrcz.pl	523 819 213	oddział w Bydgoszczy
051	STOWARZYSZENIE RADIO ŻNIN FM	redakcja@radioznin.fm	530 321 965	inspektorat w Żninie
025	STOWARZYSZENIE PRZEDSIĘBIORCÓW KUJAW I POMORZA	spkip@spkip.pl	80 105 57 55 525 691 180	oddział w Bydgoszczy
076	STAROSTWO POWIATOWE W INOWROCŁAWIU	starostwo@inowroclaw.powiat.pl	523 592 301	inspektorat w Inowrocławiu
013	SEJMIK GOSPODARCZY WOJEWÓDZTWA KUJAWSKO-POMORSKIEGO	sejmikgospodarczy@byd.pl	797 327 345	oddział w Bydgoszczy
035	REGION BYDGOSKI NSZZ SOLIDARNOŚĆ	sekretariat@region.bydgoszcz.pl	523 767 010 523 767 012	oddział w Bydgoszczy
022	PRACODAWCY POMORZA I KUJAW	biuro@pracodawcy.info.pl	525 240 920	oddział w Bydgoszczy

NAZWA ORGANIZACJI

UNIwersytet Pomorza i Kujaw

E-MAIL

sekretariat@uni.pomkuj.pl

TELEFON

22 321 77 66

NIP

5521237341

Kontakt ogólny

INFORMACJE KONTAKTOWE

JEDNOSTKA

oddział w Bydgoszczy

KLASYFIKACJA

edukacja

GRUPA KLASYFIKACJI

uczelnie wyższe

PODGRUPA KLASYFIKACJI

uczelnie wyższe publiczne

OPIEKUN KONTAKTU Z ORGANIZACJI

Rektor Piotr Nowak

OPIEKUN Z RAMIENIA ZUS

Beata Woźnica

UWAGI

Porozumienie podpisane 11.09.2024.

ULICA NR DOMU

ul. Krakowska 321

KOD POCZT. MIEJSCOWOŚĆ

85-011 BYDGOSZCZ

DODATKOWE INFORMACJE

KRAJ

ADRES KORESPONDENCYJNY

Anuluj

Zapisz

Wypełnienie pola jest obowiązkowe

oddział w Bydgoszczy	edukacja
oddział w Bydgoszczy	edukacja
inspektorat w Inowrocławiu	edukacja
oddział w Bydgoszczy	edukacja
oddział w Bydgoszczy	edukacja
inspektorat w Żninie	media
oddział w Bydgoszczy	związki zrzeszające pracodawców
inspektorat w Inowrocławiu	urzędy
oddział w Bydgoszczy	organizacje samorządowe
oddział w Bydgoszczy	związki zawodowe
oddział w Bydgoszczy	związki zrzeszające pracodawców

STAKEHOLDER ENGAGEMENT MANAGEMENT TOOL (3)

UNIwersytet Pomorza i Kujaw									
jednostka: oddział w Bydgoszczy uczelnie wyższe publiczne									
Aktywności interesariuszy									
ID	DATA	INICJATYWA	TYP WYDARZENIA	KAMPANIA	UCZESTNICZY	ZAANGAŻOWANY			
0001	2025-02-11	Prelekcja na temat renty wdowiej dla studentów Uniwersytetu Trzeciego Wieku przy Uniwersytecie Pomorza i Kujaw	prelekcja	renta wdowia	Anna Nowak	Pracownik			
0002	2025-02-17	Prelekcja o rencie wdowiej dla pracowników Uni. Pom. i Kuj. oraz okolicznych mieszkańców organizowana przy współpracy z Urzędem Miasta	prelekcja	renta wdowia	Anna Nowak	Pracownik	zdjęcie 1.jpg zdjęcie 2.jpg		Edycja
0003	2025-02-24	Udział w debacie organizowanej przez Uniwersytet Trzeciego Wieku przy Uniwersytecie Pomorza i Kujaw przy współpracy w Wojewódzkim Komisarzacie Policji na temat bezpieczeństwa podczas korzystania z nowoczesnych kanałów komunikacji.	konferencja	bezpieczny senior	Joanna Kęś	Naczelnik			
0004	2025-03-10	Zaproszenie do wzięcia udziału w spotkaniu koordynatorów dotyczącym dostępności.	e-mail	dostępność	Beata Woźnicka	Pracownik	Zaproszenie dostępność.pdf		OK
0005	2025-03-11	Wykład w ramach współpracy z uczelnią dla studentów kierunków administracyjnych dotyczący zmian w przepisach ubezpieczeń społecznych	lekcja	edukacja z ZUS	Brygida Wróbel	Koordynator ds. kom.			
0007	2025-01-13	Spotkanie z rektorem Piotrem Nowakiem w sprawie omówienia współpracy na nadchodzący rok.	spotkanie	pozostałe	Jan Kowal	Z-ca Dyrektora			
0008	2025-03-12	Przekazanie informacji dotyczących możliwości uzyskania dofinansowania na działania BHP	e-mail	dofinansowanie BHP	Anna Nowak Brygida Wróbel	Pracownik	Porozumienie ZUS i Uniwersytet Kuj-Pom.pdf		OK

2025-02-11
renta wdowia

2025-02-11

prelekcja

renta wdowia

Pracownik

2025-02-11

prelekcja

Prelekcja na temat renty wdowiej dla studentów Uniwersytetu Trzeciego Wieku przy Uniwersytecie Pomorza i Kujaw

Anna Nowak

Dodaj uczestnika

11.00-13.00, 40 uczestników

zdjęcie 1.jpg

zdjęcie 2.jpg

Dodaj załącznik

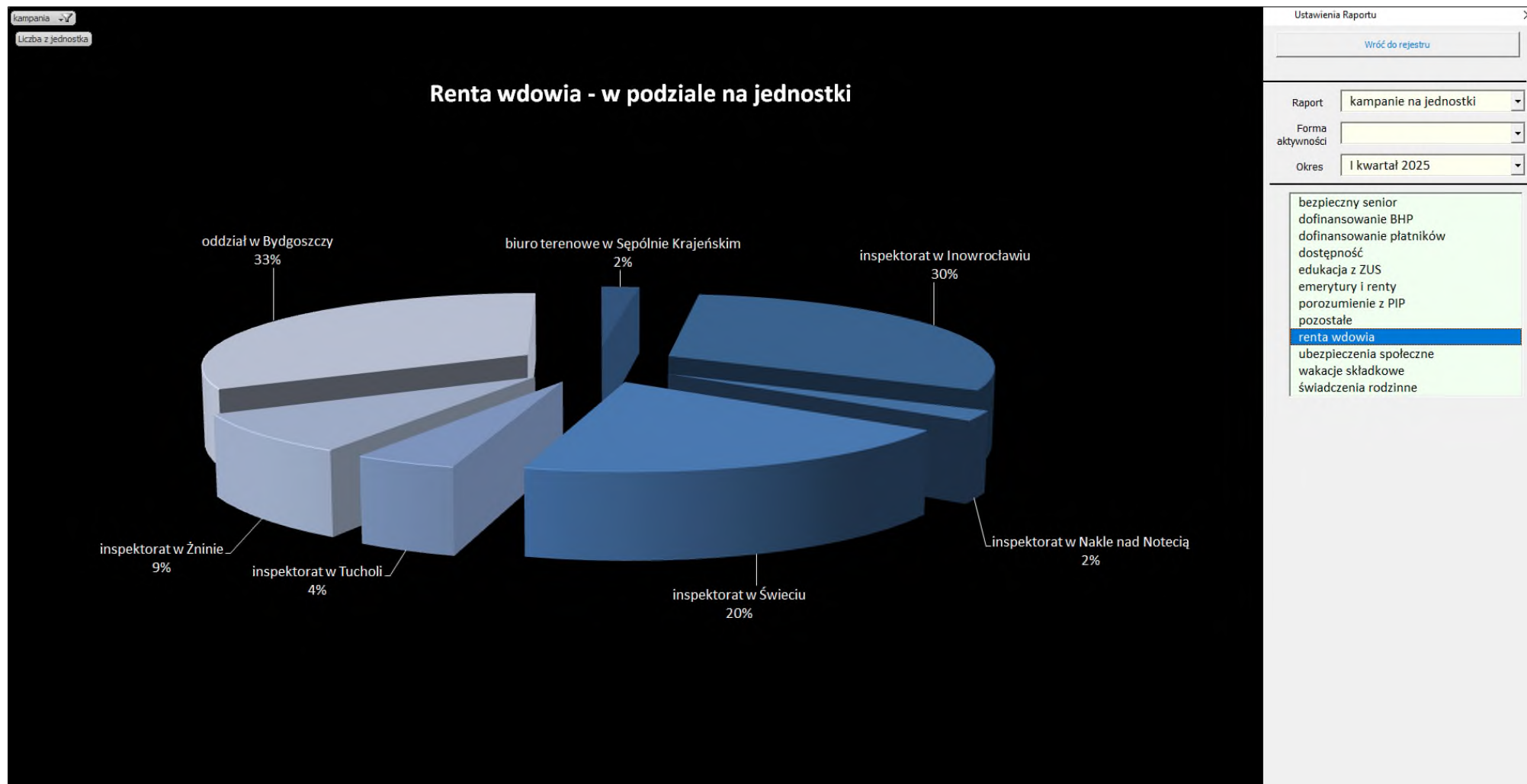
Dodaj porozumienie

0

Anuluj

Zapisz

STAKEHOLDER ENGAGEMENT MANAGEMENT TOOL (4)



SUCSESSES AND CHALLENGES (1)



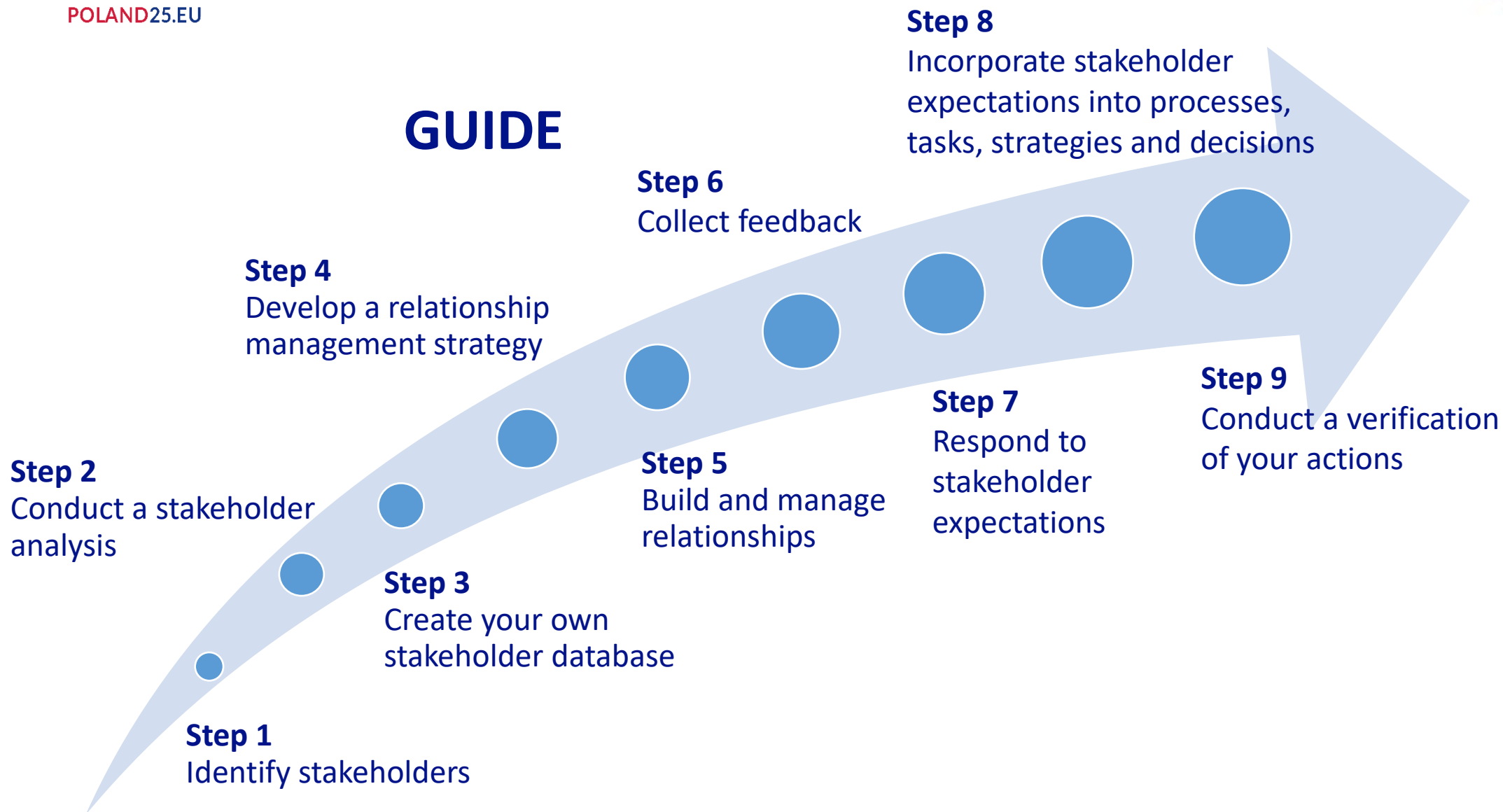
The main successes of the project include stakeholder

„(...) we carefully and kindly support the actions of the ZUS Branch in Bydgoszcz. The last few months have brought a new quality to our mutual relationships here in Bydgoszcz. We greatly value this. We maintain regular contact. The information we receive from you is coherent and understandable, as confirmed by our members...”

„Thank you for the first-hand information. I am forwarding it”

„Great material. I am sending it to our companies. Thank you very much”

GUIDE



3 MAIN LESSONS LEARNED (1)

Lesson 1:

Every institution operates in its environment, interacts, provides or receives services, and should manage relationships instead of simply following the course of daily activities.

3 MAIN LESSONS LEARNED (2)

Lesson 2:

Relationships must be nurtured consistently. Management, points of contact, and personnel change over time, but the institution continues to function. Therefore, the project should be designed in a way that allows new individuals to easily carry it forward.

3 MAIN LESSONS LEARNED (3)

Lesson 3:

Introduce a habit of systematic planning, action, verification, and solidifying changes at every organizational level. The simplest structure for such systematic action is proposed by the American statistician William Edwards Deming, known as the PDCA cycle.

which consists of the following sequence:



CONTACT DETAILS

Name: ***Marta Czarkowska***

E-mail: marta.czarkowska@zus.pl

Organization: ZUS Bydgoszcz Branch

Website: www.zus.pl



10th CAF Users' Event under the Polish Presidency of the Council of the EU

10th April 2025, Warsaw