

## Polska Konferencja Jakości - 25 października 2017 r.



W dniu 25 października 2017 r. w Kancelarii Prezesa Rady Ministrów odbyła się pierwsza Polska Konferencja Jakości Administracji Publicznej „Innowacje w administracji publicznej – rozrzutność czy inwestycja?”, której organizatorami byli Departament Służby Cywilnej KPRM oraz Narodowy Instytut Samorządu Terytorialnego.

Konferencję otworzyły wystąpienia Dobrosława Dowiat-Urbańskiego, Szefa Służby Cywilnej oraz dr Iwony Wieczorek, Dyrektora Narodowego Instytutu Samorządu Terytorialnego, w których pokreślono rolę administracji publicznej w spełnianiu oczekiwań społeczeństwa obywatelskiego i wartość innowacyjnych dobrych praktyk w kształtowaniu polityk publicznych. Wskazano także, że konferencja ucieleśnia ideę dzielenia się dobrymi praktykami wśród samorządów. Ważnym wydarzeniem było wręczenie dyplomów przedstawicielom dziewięciu instytucji, których dobre praktyki zostały ocenione najwyżej. Zostały one także zaprezentowane i szczegółowo omówione podczas sesji pogłębianych.

Jednostki samorządu terytorialnego zgłosiły 22 dobre praktyki w trzech obszarach tematycznych: „Obywatel w centrum uwagi administracji” (9), „Budowanie kompetentnej administracji” (8) oraz „Rola administracji publicznej w tworzeniu, realizacji i ocenie polityk publicznych” (5).

Program konferencji obejmował 3 sesje plenarne, odpowiadające ww. obszarom tematycznym, po których następowały równoległe sesje pogłębione, umożliwiające gruntowne przedstawienie wszystkich aspektów danej praktyki i udzielenie wyczerpujących odpowiedzi na pytania zainteresowanych.

Wprowadzenie do I sesji plenarnej zatytułowanej „Obywatel w centrum uwagi administracji”, zaprezentowała Marianna Sidoroff, zastępca dyrektora Departamentu Gospodarki Elektronicznej w Ministerstwie Rozwoju, podkreślając znaczenie takich aspektów funkcjonowania administracji, jak orientacja na użytkownika usług i proces ich ujednolicania. Mówiąc o rosnącej potrzebie tworzenia technologii komunikowania się i budowania relacji zwróciła uwagę, że w kliencie administracji trzeba przede wszystkim widzieć człowieka i zrozumieć, kim on jest i jakie są jego potrzeby psychologiczne, związane z usługą. W ramach tej sesji zaprezentowano:

- Deaf Help – aplikacja mobilna do wzywania pomocy przez osoby głuche – Warmińsko-Mazurski Urząd Wojewódzki w Olsztynie
- Pakiet Obywatelski Wojewody Śląskiego – Śląski Urząd Wojewódzki w Katowicach
- Punkty Obsługi Mieszkańców Urzędu Miasta Rzeszowa zlokalizowane w galeriach handlowych – Urząd Miasta Rzeszowa

II sesja plenarna zatytułowana została „Budowanie kompetentnej administracji”. Podczas wprowadzenia Zuzanna Bartczak, menedżer ds. administracji publicznej PwC zaprezentowała oczekiwania rynku pracy w obliczu zmian demograficznych.

W ramach tej sesji zaprezentowano następujące dobre praktyki:

- Pracuj w kulturze – Narodowe Centrum Kultury
- Proces rekrutacji wraz z działaniami budującymi wizerunek Urzędu Dozoru Technicznego jako pracodawcy (praktyka działań employer brandingowych) – Urząd Dozoru Technicznego
- Poszukiwanie talentów zarządczych w Urzędzie Miejskim w Gliwicach – Urząd Miejski w Gliwicach.

W/w praktyki były następnie szczegółowo analizowane w ramach równoległych sesji pogłębionych.

Wykład wprowadzający do III sesji plenarnej pt. „Rola administracji publicznej w tworzeniu, realizacji i ocenie polityk publicznych” wygłosił dr Jarosław Matla, ekspert Narodowego Instytutu Samorządu Terytorialnego. Wskazał on, że polityki publiczne wypełniają przestrzeń, w której nie zagospodarowuje struktura administracji publicznej, by w pełni realizować społeczną politykę państwa. Ich skuteczność zależy od partnerstwa aktywnych interesariuszy („aktorów”) i ciągłego doskonalenia. Istotnym katalizatorem innowacji jest środowisko zarządzania przez jakość – np. w oparciu o model Wspólnej Metody Oceny (CAF), która jest własnością publiczną, a jej stosowanie jest wspierane przez Narodowy Instytut Samorządu Terytorialnego.

W ramach sesji plenarnej zaprezentowano:

- Nagroda Gospodarcza Wojewody Łódzkiego – Łódzki Urząd Wojewódzki: zaprezentowana wspólnie przez Tomasza Ciszewskiego, Dyrektora Wydziału Funduszy Europejskich i Certyfikacji UW w Łodzi oraz Andrzeja Moszura, Eksperta gospodarczego. Nagroda adresowana do podmiotów gospodarczych, gospodarstw rolnych i twórców jest przyznawana w kategoriach: ład organizacyjny i społeczna odpowiedzialność biznesu, mikro i małe przedsiębiorstwo, gospodarstwo rolne, innowacyjność. Nagroda ta jest istotnym wsparciem konkurencyjności przedsiębiorstw.
- Pakiet oświatowy: 5 „Małych Szkół”, 9 punktów przedszkolnych i świetlice środowiskowe. Burmistrz Miasta i Gminy Morawica Marian Buras przedstawił dobre doświadczenia z racjonalizacji sieci szkół, w ramach programu przekazania organizacjom pozarządowym prowadzenia szkół, przedszkoli i punktów przedszkolnych, świetlic, a także zadań publicznych w obszarze kulturalno-edukacyjno-sportowym. Wskazał także na korzyści wynikające z czynnego zaangażowania rodziców w edukację
- Projekt „Małopolska Niania” – wsparcie małopolskich rodzin w godzeniu życia zawodowego z rodzinnym – Małopolski Urząd Marszałkowski w Krakowie, zaprezentowany przez Wiolettę Wilimską, dyrektora Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Krakowie. Projekt został poprzedzony diagnozą potrzeb społecznych i fazą pilotażową. Wśród osiągnięć zaprezentowano zasady współpracy samorządu województwa i gminy, ustanowienie jej obowiązków oraz katalogu kryteriów rekrutacji rodzin, a także monitorowanie efektów. Prezentacja, która stała się punktem kulminacyjnym tej sesji obejmowała zarówno aspekt zarządczy, jak i humanistyczny; była także przykładem etycznego przywództwa, którego celem jest dobro wspólnoty. Prezentacja wywołała żywą dyskusję i inspirującą wymianę doświadczeń wśród uczestników sesji.

Konferencję podsumował Tadeusz Zawistowski, ekspert TZ-Consultans, który w ilustratywnym, syntetycznym wystąpieniu przedstawił rolę innowacji. Prelegent podkreślił związek innowacji z modelem CAF zaznaczając, że dotyczą one nie tylko rodzaju produktu, ale przede wszystkim nowatorskich metod, dzięki którym Dobre Praktyki są pomyślnie adaptowane do realiów instytucji i potrzeb lokalnej wspólnoty.

Ogółem w Polskiej Konferencji Jakości Administracji Publicznej wzięło udział ok. 100 uczestników, reprezentujących instytucje administracji samorządowej i centralnej, a także przedstawiciele instytucji centralnych oraz środowisk naukowych i doradczych. Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji reprezentował Zastępca Dyrektora Departamentu Administracji Publicznej Andrzej Trzęsiera oraz Naczelnik Wydziału Projektów EFS Marek Śliwiński. Uczestnicy podkreślali wartość konferencji jako płaszczyzny współpracy sieciowej i budowania przyjaznych więzi pomiędzy instytucjami. Wydarzenie stanowi także ważny głos w dyskusji dotyczącej funkcjonowania nowoczesnego państwa.

Poniżej lista wszystkich zgłoszonych praktyk z jednostek samorządu terytorialnego:

W kategorii: Obywatel w centrum działania administracji (9 praktyk).

Wspólnym mianownikiem wszystkich zgłoszonych praktyk są rozwiązania służące usprawnieniu działania urzędu a tym samym poprawie szybkości i jakości załatwienia spraw obywatela.

- Urząd Miasta Rzeszowa - Punkty Obsługi Mieszkańców Urzędu Miasta Rzeszowa zlokalizowane w galeriach handlowych oraz Teleinformatyczne Centrum Obsługi Mieszkańców Urzędu Miasta Rzeszowa – szybka, pełna i zrozumiała informacja dotycząca spraw załatwianych w urzędzie

- Starostwo Powiatowe w Strzelcach Opolskich - Wydłużenie godzin pracy w Wydziale Komunikacji i Transportu oraz wprowadzenie soboty roboczej. Wydawanie bezpłatnego dwutygodnika „Powiat Strzelecki”
- Starostwo Powiatowe w Elblągu - E-region powiatu elbląskiego: usługi dla przedsiębiorców” zrealizowany w ramach RPO Warmia i Mazury 2007-2013
- Urząd Gminy Błędów - Obywatel w centrum uwagi administracji
- Urząd Miasta Piotrkowa Trybunalskiego - Budowa przyjaznego urzędu administracji samorządowej w oparciu o system monitorowania jakości świadczonych usług.
- Urząd Miasta Krakowa - MSIP Obserwatorium – okno do informacji przestrzennej dla każdego
- Urząd Miasta i Gminy w Morawicy - Program Karta Mieszkańca Miasta i Gminy Morawica
- Starostwo Powiatowe w Legionowie - Zintegrowane podejście do obsługi klienta w urzędzie

W kategorii: Budowanie kompetentnej administracji (8 praktyk).

Zgłoszone praktyki poprzez zaproponowane rozwiązania organizacyjne przyczyniają się do podnoszenia standardu działalności instytucji oraz profesjonalizacji kadry.

- Urząd Miejski w Jaworznie - Analiza przyczyn uchylania oraz stwierdzania nieważności decyzji administracyjnych i podatkowych wydawanych w Urzędzie Miejskim w Jaworznie w celu wyeliminowania powielania tych samych uchybień w prowadzonych postępowaniach oraz Kultura organizacyjna w Urzędzie Miejskim w Jaworznie
- Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego - KAIZEN CZYLI DOSKONALIMY SIĘ! System angażujący wszystkich pracowników w proces doskonalenia (funkcjonowania i organizacji) Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego
- Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego w Warszawie - Indywidualny Program Mentoringu
- Starostwo Powiatowe w Pile - Starostwo Powiatowe w Pile – Urząd Przyjazny Mieszkańcom
- Urząd Miejski w Gliwicach - Poszukiwanie talentów zarządczych w Urzędzie Miejskim w Gliwicach oraz Szkolenia efektywne biznesowo w Urzędzie Miejskim w Gliwicach
- Starostwo Powiatowe w Radomsku - Innowacje organizacyjne ukierunkowane na budowanie i rozwój kompetentnej administracji z zastosowaniem technologii informacyjnych i komunikacyjnych

W kategorii: Rola administracji publicznej w tworzeniu, realizacji i ocenie polityk publicznych (5 praktyk).

Przedstawione w tej kategorii inicjatywy wynikają ze skoncentrowania się samorządów na społeczności, jej doświadczeniu i zasobach. Zgłoszone praktyki wzmacniają aktywności administracji na rzecz współpracy, partnerstwa i partycypacji społecznej.

- Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie - Projekt „Małopolska Niania” – wsparcie małopolskich rodzin w godzeniu życia zawodowego z rodzinnym
- Urząd Gminy Bieliny - Współpraca międzysektorowa na rzecz rozwoju aktywności społecznej, rozwoju lokalnego i wzmocnienia atrakcyjności turystycznej w oparciu o potencjał kulturowy gminy Bieliny i Gór Świętokrzyskich
- Urząd Miasta i Gminy w Morawicy - Prowadzenie 5 tzw. „Małych Szkół” przez stowarzyszenia; Prowadzenie przez stowarzyszenia 9 punktów przedszkolnych przy szkołach na terenie gminy; Organizacja świetlic środowiskowych o charakterze kulturalno–edukacyjno– sportowym oraz Płyniemy po sprawność
- Urząd Miasta Lublin - "Twoje miasto, Ty decydujesz" - program partycypacji społecznej Miasta Lublin

Informacje o konferencji dostępne są także na stronie Departamentu Służby Cywilnej KPRM:

<https://dsc.kprm.gov.pl/aktualnosci/o-innowacjach-w-administracji-na-polskiej-konferencji-jakosci>