

# POLSKA KONFERENCJA JAKOŚCI ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ

## „Innowacje w administracji publicznej – rozrzutność czy inwestycja?”

### Broszura informacyjna

#### 1. „Obywatel w centrum uwagi administracji”:

- **Deaf Help – aplikacja mobilna do wzywania pomocy przez osoby Głuche – Warmińsko-Mazurski Urząd Wojewódzki w Olsztynie**

Dzięki aplikacji mobilnej stworzonej z inicjatywy Warmińsko-Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego osoby Głuche mogą łatwo i szybko informować o zagrożeniu, którego są świadkami. We współpracy ze służbami ratowniczymi wybrano kilkanaście kategorii zdarzeń oraz przypisano do nich dedykowane obrazy: pożar, wypadek, złodziej, cukrzyca itd. Wskazane kategorie ułatwiają operatorowi Centrum Powiadamiania Ratunkowego podjęcie decyzji, które służby i jaką ich ilość poinformować o zdarzeniu. Zgłoszenie zdarzenia za pomocą Deaf Help zajmuje kilka sekund i sprowadza się do wskazania: kategorii -> podkategorii -> adresu -> wpisania uwag -> wysłania (np. pożar, dom, adres z formularza, 2 piętro). Rozwiązanie wprowadzone przez urząd przeciwdziała wykluczeniu osób, które do tej pory miały problem z wezwaniem pomocy w sytuacji zagrożenia. Aplikacja dostępna jest za darmo na telefony z systemem Android.

- **Pakiet obywatelski Wojewody Śląskiego – Śląski Urząd Wojewódzki w Katowicach**

Pakiet obywatelski Wojewody Śląskiego pokazuje, jak w prosty i skuteczny sposób poprawić komfort obsługi klientów instytucji. Zdecydowana większość wdrożonych rozwiązań jest na tyle uniwersalna, że bez przeszkód może być wykorzystana w innych organizacjach. W ramach pakietu urząd wprowadził między innymi:

- punkt udzielania bezpłatnych porad prawnych i wyjaśniania spraw związanych z ZUS,
- możliwość bezpłatnego uzyskania na adres e-mail zdjęcia paszportowego wykonanego w urzędzie,
- bezpłatną sieć Wi-Fi dla klientów urzędu,
- możliwość płacenia kartą w kasie urzędu,
- kącik dla dzieci, gdzie wyświetlane są bajki,
- priorytetową obsługę osób z niepełnosprawnościami i kobiet w ciąży.

Na szczególną uwagę zasługuje nowa strona internetowa, gdzie uaktualniano treści skierowane do obywateli, a ilość informacji ograniczono do najistotniejszych z punktu widzenia klienta.

- **Punkt Obsługi Mieszkańców Urzędu Miasta Rzeszowa zlokalizowane w galeriach handlowych – Urząd Miasta Rzeszowa**

Uruchomienie Punktów Obsługi Mieszkańców (POM) jest odpowiedzią na potrzeby mieszkańców w zakresie poprawy dostępności i jakości zarządzania terytorialnego. Mieszkańcy, oszczędzając czas, mogą załatwić sprawy urzędowe w łatwo dostępnych miejscach – galeriach handlowych. Oprócz tego, że są one usytuowane w różnych częściach miasta posiadają także takie udogodnienia, jak rozległy parking czy rozwiązania architektoniczne dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. We wszystkich punktach można załatwić sprawy obywatelskie takie jak:

- wydanie/wymiana dowodu osobistego,

- wymeldowanie na pobyt stały lub czasowy,
- wydanie numeru PESEL,
- rejestracja pojazdu,
- zgłoszenie sprzedaży pojazdu,
- wydanie prawa jazdy.

W POM można także uzyskać informacje o wydarzeniach kulturalnych i sportowych w mieście, umówić się na spotkanie z wybranym urzędnikiem, uzyskać pomoc w wypełnianiu druków urzędowych. POM-y pełnią także funkcję biur podawczych urzędu.

## 2. „Budowanie kompetentnej administracji”:

- **Pracuj w kulturze – Narodowe Centrum Kultury**

„Pracuj w kulturze” to portal, który wychodzi naprzeciw potrzebom rynku pracy. Większość procesu rekrutacyjnego odbywa się online. To tutaj pracodawcy zamieszczają oferty pracy, a potencjalni pracownicy szukają zatrudnienia.

Portal stanowi część programu „Kadra Kultury”, którego uzupełnieniem są specjalistyczne szkolenia, a także program „Staże w instytucjach kultury”. Wszystkie te działania mają za zadanie profesjonalizację kadr kultury. Są skierowane zarówno do instytucji kultury, organizacji pozarządowych, jak i do prywatnych firm z branży kreatywnej.

- **Proces rekrutacji wraz z działaniami budującymi wizerunek Urzędu Dozoru Technicznego jako pracodawcy (praktyka działań Employer Brandingowych) – Urząd Dozoru Technicznego**

Urząd Dozoru Technicznego (UDT) usprawnia rekrutację pracowników poprzez narzędzie - Talent Finder. Jest to nowoczesna aplikacja, obecna na rynku od 2008 roku. Dzięki aplikacji:

- wszystkie rekrutacje dostępne są w jednym miejscu,
- przygotowywanie ogłoszeń i publikowanie ich w wielu kanałach jest znacznie prostsze,
- ułatwiono wymianę informacji na temat prowadzonych projektów między wszystkimi osobami zaangażowanymi w rekrutację,
- UDT buduje własną, aktualną bazy CV.

UDT prowadzi także historię rekrutacji kandydatów w poszczególnych naborach, odnotowuje przeprowadzone spotkania i kontakty telefoniczne oraz wystawia rekomendacje kandydatom.

- **Poszukiwanie talentów zarządczych w Urzędzie Miejskim w Gliwicach**

Zarządzanie talentami w administracji publicznej jest kluczem do zwiększania jakości świadczonych przez nią usług. Stosuje się go jednak stosunkowo rzadko. W Urzędzie Miejskim w Gliwicach wdrożono nie tylko program identyfikacji i rozwoju predyspozycji kierowniczych, ale ciągły – zintegrowany z innymi mechanizmami – proces zarządzania kadrami.

Program poszerzył możliwości wykorzystywania awansu wewnętrznego w rekrutacji na stanowiska kierownicze. Dzięki niemu pracownicy są zadowoleni z systemu motywacyjnego stosowanego w Urzędzie. Rozwiązanie Urzędu Miejskiego w Gliwicach jest rekomendowane szczególnie tym instytucjom, w których program rozwoju osobistego jest nisko oceniany.

## 3. „Rola administracji publicznej w tworzeniu, realizacji i ocenie polityk publicznych”:

- **Nagroda Gospodarcza Wojewody Łódzkiego – Łódzki Urząd Wojewódzki w Łodzi**

Nagroda Gospodarcza Wojewody Łódzkiego jest konkursem organizowanym corocznie od 2004 roku i ma charakter honorowy, nie wiąże się z gratyfikacją finansową. Jest najwyższym wyróżnieniem przyznawanym przez Wojewodę Łódzkiego dla podmiotów prowadzących działalność gospodarczą w województwie łódzkim. Laureaci otrzymują pamiątkową statuetkę, której twórcą jest prof. Kazimierz Karpiński z Akademii

Sztuk Pięknych im. Wł. Strzebińskiego w Łodzi. Konkurs cieszy się zainteresowaniem i wysokim prestiżem wśród przedsiębiorców regionu łódzkiego. Do każdej z edycji konkursu zgłasza się ok. 60 firm.

Wojewoda Łódzki poprzez organizację konkursu:

- popularyzuje różne kierunki osiągania sukcesów gospodarczych;
- promuje przedsiębiorstwa, gospodarstwa rolne i wynalazców z województwa łódzkiego, którzy osiągają najlepsze efekty ekonomiczne, podejmują działania prospołeczne, proekologiczne lub wykazują się w swojej działalności wysokim stopniem innowacyjności;
- promuje laureatów konkursu i wspiera ich w celu budowania silnej pozycji na rynku ogólnopolskim i zagranicznym;
- buduje pozytywny wizerunek regionu.

- **Pakiet oświatowy: 5 „Małych Szkół”, 9 punktów przedszkolnych i świetlice środowiskowe – Urząd Miasta i Gminy w Morawicy**

Władze samorządowe Miasta i Gminy Morawica konsekwentnie wspierają społeczeństwo obywatelskie, w którym mieszkańcy zrzeszeni m.in. w organizacje pozarządowe decydują o kierunkach działania samorządu na rzecz lokalnej społeczności.

W tym celu pięć szkół, którym w 2001 roku groziła likwidacja, przekazano do prowadzenia przez stowarzyszenia (złożone głównie z rodziców uczniów). Proces ten trwał do 2007 roku. Wszystkie szkoły funkcjonują do dziś. Stowarzyszenia prowadzą także 9 punktów przedszkolnych, do których uczęszcza 464 dzieci. Utworzono również osiem świetlic środowiskowych, w których dzieci i młodzież mogą rozwijać swoje umiejętności sportowe, a także uczestniczyć i współtworzyć życie kulturalne Gminy.

Udział obywateli w podejmowaniu decyzji związanych z m.in. oświatą, wychowaniem, czy życiem kulturalno-sportowym stanowi fundament współpracy władz samorządowych z mieszkańcami Gminy.

- **Projekt „Małopolska Niania” – wsparcie małopolskich rodzin w godzeniu życia zawodowego z rodzinnym – Małopolski Urząd Marszałkowski w Krakowie**

Projekt „Małopolska Niania” polega na udzielaniu pomocy finansowej dla gmin województwa małopolskiego, które z otrzymanych środków dofinansowują opiekę nad dziećmi do 3 lat. Małopolski Urząd Marszałkowski pomaga tym rodzicom, którzy po urlopie związanym z opieką nad dzieckiem chcą wrócić do pracy. Aktywizuje także bezrobotnych, którzy mają szansę podjąć zatrudnienie w charakterze niani, na podstawie umowy cywilno-prawnej. Co istotne, ze wsparcia mogą korzystać nie tylko rodzice, ale także pozostali członkowie rodzin. Dofinansowanie na zatrudnienie niani wynosi 1500 zł – 1000 zł pochodzi z budżetu Województwa Małopolskiego, a 500 zł z budżetu gminy. „Małopolska Niania” to inicjatywa realizowana w formule bezpośredniego wsparcia finansowego dla rodzin.