

## WYTYCZNE DO OPRACOWANIA OPISU DOBREJ PRAKTYKI

### POLSKA KONFERENCJA JAKOŚCI ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ

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

Kancelaria Prezesa Rady Ministrów  
25 października 2017, Warszawa

- I. WPROWADZENIE
- II. PROCEDURA WYBORU DOBRYCH PRAKTYK. OPIS KRYTERIÓW OCENY
- III. OPIS TEMATÓW SZCZEGÓŁOWYCH
- IV. HARMONOGRAM PRAC PRZED KONFERENCJĄ
- V. KONTAKT

#### I. WPROWADZENIE

Polska Konferencja Jakości Administracji Publicznej (dalej „Konferencja”) ma promować innowacyjne, użyteczne i łatwe w zastosowaniu rozwiązania i dobre praktyki w sferze publicznej. Formuła, którą przyjęliśmy, pozwoli dzielić się wiedzą oraz doświadczeniami na szerszą skalę. Sprzyja też integracji i nawiązywaniu bezpośrednich kontaktów pomiędzy przedstawicielami urzędów. Schemat Konferencji oparty jest na dotychczasowych doświadczeniach Szefa Służby Cywilnej oraz Europejskiej Sieci Administracji Publicznej (EIPA), zebranych w związku z organizacją tego typu wydarzeń.

Konferencja jest adresowana głównie do urzędników zaangażowanych w proces projektowania, realizacji i oceny polityk publicznych oraz do osób i instytucji z otoczenia administracji publicznej, które chcą zapoznać się z najnowszymi skutecznymi rozwiązaniami, stosowanymi przez urzędy. Zaproszenie do zgłaszania dobrych praktyk kierujemy do wszystkich urzędów polskiej administracji publicznej.

Zgłaszane dobre praktyki muszą wpisywać się w tematy opisane w części III. wytycznych. Akcenty w ich opisie zostały postawione tak, by odzwierciedlały główne nurty, trendy i problemy w administracji publicznej, dyskutowane na forach krajowych oraz międzynarodowych. Opis tematów szczegółowych pomoże Państwu w lepszym rozpoznaniu dobrej praktyki oraz umiejscowieniu jej w konkretnym temacie.

Autorzy wybranych dobrych praktyk zostaną zaproszeni do ich prezentacji podczas Konferencji:

- w trakcie sesji planarnej (krótkie omówienie głównych elementów projektu, jego celu,

procesu wdrażania i rezultatów);

- w trakcie sesji pogłębionej (szczegółowe omówienie projektu, ze wskazaniem jego słabych i mocnych stron).

Opis dobrej praktyki prosimy zamieścić w odrębnym formularzu zgłoszeniowym (w załączeniu), zgodnie z zaproponowanym tam schematem.

## II. PROCEDURA WYBORU DOBRYCH PRAKTYK. OPIS KRYTERIÓW OCENY

1. **Kto** – opis dobrej praktyki może przesłać każdy urząd administracji publicznej.
2. **Co** – dobra praktyka powinna nawiązywać do co najmniej jednego tematu Konferencji (patrz: OPIS TEMATÓW SZCZEGÓŁOWYCH).

**Wszystkie nadesłane propozycje zostaną ocenione pod kątem pięciu kryteriów, takich jak:**

- a) **użyteczność** – wdrożony projekt potwierdza osiągnięcie planowanych celów i oczekiwanych rezultatów; wdrożenie wyraźnie wpływa na dany obszar administracji publicznej,
  - b) **innowacyjność** – w trakcie wdrażania projektu zastosowano nowe, oryginalne pomysły,
  - c) **spójność** – projekt jest dowodem współpracy z klientami, interesariuszami, społeczeństwem; w trakcie wdrażania projektu wykorzystano zintegrowane metody uwzględniające m.in. cele strategiczne, zaangażowanie pracowników, zarządzanie procesowe, zarządzanie zmianą,
  - d) **trwałość** – osiągnięte rezultaty mają charakter długotrwały; mogą być rozwijane w przyszłości,
  - e) **adaptacyjność** – projekt mógłby zostać wdrożony w innej organizacji.
3. **Jak** – dobra praktyka powinna zostać opisana zgodnie z wymogami zawartymi w formularzu. Należy w nim skrótowo opisać projekt, przedstawić jego cel/e, rezultaty, pomysły i doświadczenia, które pojawiły się w trakcie projektu (tzw. *lessons learned*) itp.
  4. **Kiedy** – formularze prosimy przesłać **do 11 sierpnia 2017 r.**
    - **urzędy administracji rządowej** na adres: [konferencja.jakosci@kprm.gov.pl](mailto:konferencja.jakosci@kprm.gov.pl);
    - **urzędy administracji samorządowej** na adres: [rejestracja@nist.gov.pl](mailto:rejestracja@nist.gov.pl).

O wyborze dobrych praktyk poinformujemy autorów wszystkich propozycji na przełomie sierpnia i września 2017 r. (patrz: HARMONOGRAM PRAC PRZED KONFERENCJĄ). Ponadto autorów, którzy zostaną zaproszeni do przedstawienia praktyki podczas Konferencji, poinformujemy o zakresie i formacie prezentacji.

## III. OPIS TEMATÓW SZCZEGÓŁOWYCH

### 1. Obywatel w centrum uwagi administracji

W ten temat wpisują się dobre praktyki, których celem jest poprawa relacji pomiędzy obywatelem a urzędem. Administracja publiczna powinna dostosowywać się do potrzeb obywateli – realizować swoje zadania w nowoczesny i sprawny sposób. Urzędy coraz częściej podejmują działania, które mają zapewnić wysoki poziom obsługi klientów, poprawę komunikacji oraz dostępność świadczonych usług.

W opisie dobrych praktyk, wpisujących się w ten temat, można wykorzystać różne aspekty działania administracji, np.:

- sposoby zbierania i przetwarzania informacji o potrzebach obywatela,
- projektowanie usług w oparciu o potrzeby obywatela,
- innowacyjne sposoby realizacji/świadczania usług,

- współpraca urzędów z obywatelami.

## 2. Budowanie kompetentnej administracji

Administracja może sprawnie funkcjonować tylko dzięki kompetentnym i profesjonalnym urzędnikom. Wysoką jakość świadczonych usług gwarantują te urzędy, które dbają o rozwój pracowników, podnoszenie ich kwalifikacji oraz etyczny wymiar pracy. Temat „Budowanie kompetentnej administracji” obejmuje dobre praktyki, które wprowadzają innowacyjne metody zarządzania talentami i kompetencjami w urzędzie.

W opisie dobrych praktyk, wpisujących się w ten temat, można wykorzystać różne aspekty działania administracji, np.:

- rozwój pracowników,
- rozwój przywództwa,
- zarządzanie kompetencjami,
- zarządzanie partycypacyjne,
- promowanie etyki i uczciwości,
- innowacyjne narzędzia zarządzania: narzędzia teleinformatyczne, systemy zarządzania.

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

Urzędnicy coraz częściej wychodzą poza przypisywane im funkcje administracyjno-organizacyjne. Dobre praktyki, które nawiązują do trzeciego tematu szczegółowego Konferencji pokazują, w jaki sposób skutecznie i innowacyjnie projektować i realizować polityki publiczne. Dotyczy to usprawnień na wszystkich etapach działań związanych z wdrażaniem tych polityk.

W opisie dobrych praktyk, wpisujących się w ten temat, można wykorzystać różne aspekty działania administracji, np.:

- aktywne podejście do tworzenia polityk publicznych,
- strategiczne planowanie zasobów (w tym ludzkich),
- współpraca międzyresortowa dla zapewnienia spójności polityk,
- zarządzanie partycypacyjne otwarte na obywateli,
- zarządzanie wiedzą na potrzeby tworzenia polityk publicznych.

## IV. HARMONOGRAM PRAC PRZED KONFERENCJĄ

Kiedy?	Co?
czerwiec 2017	Wstępna informacja na temat Konferencji Zaproszenie do przesyłania propozycji dobrych praktyk
<b>ostateczny termin</b> – 11 sierpnia 2017	Nadsyłanie propozycji dobrych praktyk
sierpień 2017	Wybór dobrych praktyk i kluczowych prezenterów
sierpień/wrzesień 2017	Informacja dla autorów wybranych praktyk (zakres i format opisów i prezentacji) oraz kluczowych prezenterów
wrzesień 2017	Rozpoczęcie rekrutacji uczestników
Wrzesień-połowa października 2017	Zgłoszenie udziału w Konferencji (rekrutacja uczestników)

<b>ostateczny termin – 30 września 2017</b> do 13 października 2017	Przesłanie opisów i prezentacji Informacja zwrotna i zakończenie prac nad opisami (dotyczy treści i formy) oraz sposobem prezentacji dobrych praktyk
--	---

## V. KONTAKT

**Kancelaria Prezesa Rady Ministrów  
Departament Służby Cywilnej**

**Mateusz Pawelec - koordynacja**

tel. 22 694 61 34

e-mail: [mateusz.pawelec@kprm.gov.pl](mailto:mateusz.pawelec@kprm.gov.pl)  
[konferencja.jakosci@kprm.gov.pl](mailto:konferencja.jakosci@kprm.gov.pl)

**Anna Prażuch**

tel. 22 694 63 11

e-mail: [anna.prazuch@kprm.gov.pl](mailto:anna.prazuch@kprm.gov.pl)

**Narodowy Instytut Samorządu Terytorialnego**

**Agnieszka Hermel - koordynacja**

tel. kom: 0 500 165 778

e-mail: [agnieszka.hermel@nist.gov.pl](mailto:agnieszka.hermel@nist.gov.pl)

**Anna Piotrowska**

tel. kom: 0 796 160 550

e-mail: [anna.piotrowska@nist.gov.pl](mailto:anna.piotrowska@nist.gov.pl)