



**FORUM ZARZĄDZANIA  
PUBLICZNEGO**

# **INNOWACYJNE PRAKTYKI W INSTYTUCJACH PUBLICZNYCH**

## **Podsumowanie konkursu Forum Zarządzania Publicznego 2023**

28 listopada 2023 r.

**Aula Magna Jana Nowaka Jeziorańskiego**



**KSA**P  
KRAJOWA SZKOŁA ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ  
im. PREZYDENTA RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ  
LECHA KACZYŃSKIEGO



**MAZOWIECKI  
URZĄD WOJEWÓDZKI  
W WARSZAWIE**



**NARODOWY  
INSTYTUT  
SAMORZĄDU  
TERYTORIALNEGO**



**ZAKŁAD  
UBEZPIECZEŃ  
SPOŁECZNYCH**



## Cel konkursu to:

- **wyłonienie i nagrodzenie** innowacyjnych praktyk w administracji publicznej
- **promowanie i upowszechnianie** praktyk usprawniających funkcjonowanie urzędów oraz świadczenie usług publicznych



## Innowacyjna praktyka w zakresie zarządzania:

- przedsięwzięcie, dzięki któremu zwiększone zostają skuteczność i efektywność realizacji zadań w danej instytucji administracji publicznej, praktyka przynosząca korzyści klientom oraz pracownikom, cechuje się trwałością oraz uniwersalnością



# Innowacyjna praktyka - kryteria

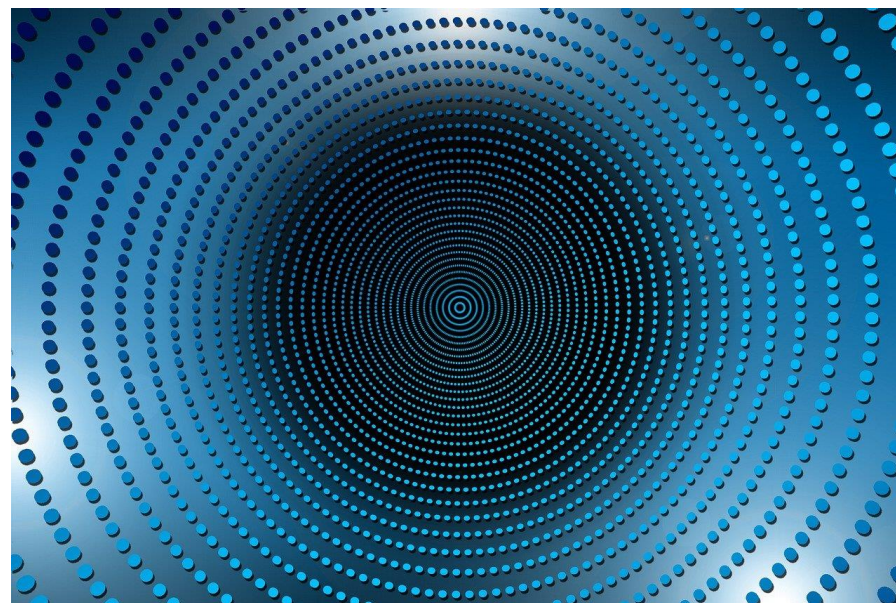
---

## Adekwatność

- zakresu praktyki do potrzeb instytucji
- metody wdrożenia

## Uniwersalność zastosowania

## Innowacyjność



## Efektywność dobrej praktyki

- osiągnięcie planowanego celu
- stosunek zasobów do uzyskanego rezultatu

## Wpływ na świadczenie usług obywatelom/klientom





# 19 zgłoszonych praktyk – 13 instytucji

<i>Onboarding – adaptacja zawodowa dla pracowników UOKiK</i>	<i>Polityka dostępności Urzędu Komunikacji Elektronicznej</i>
<i>CYFROWY EKOSYSTEM BUDOWNICTWA</i>	<i>Wymyślmy wspólnie Lublin. Partycypacyjnie tworzymy inteligentną Strategię Lublin 2030.</i>
<i>SEPIS – System Ewidencji Państwowej Inspekcji Sanitarnej</i>	<i>Wdrożenie systemu opartego o sztuczną inteligencję w formule programu GovTech Polska.</i>
<i>Internetowy kalendarz rezerwacji</i>	<i>Zastosowanie AI do automatycznej weryfikacji fotogrametrycznych zdjęć lotniczych zasilających PZGIK</i>
<i>Roboty Programowe - Wirtualni Asystenci Ministerstwa Finansów</i>	<i>Otwarte zbiory i usługi danych przestrzennych PZGIK</i>
<i>e-Urząd Skarbowy to platforma usług podatkowych online w postaci portalu transakcyjnego, gdzie klient – osoba fizyczna, przedsiębiorca lub inny usługodawca finansowy – może łatwo, sprawnie i bezpiecznie załatwić swoje sprawy podatkowe.</i>	<i>Otwarty dostęp do usług czasu rzeczywistego ASG-EUPOS</i>
<i>Wdrożenie narzędzia informatycznego klasy CRM wspierającego zarządzanie relacjami z klientem KAS</i>	<i>Wydawanie Szybkich Paszportów Tymczasowych (SPT) na Lotnisku Chopina w Warszawie.</i>
<i>Kierunki i priorytety działań w zakresie społecznej odpowiedzialności GUS</i>	<i>I3 - Infrastruktura, Innowacje, Informacja - nowoczesne i kompleksowe rozwiązania w obsłudze klienta</i>
<i>Przystępna forma udostępniania danych statystycznych na temat usług publicznych</i>	<i>Proces aktualizacji i monitoringu Strategii Rozwoju Konina Plan 2020-2023</i>
<i>Repozytorium Standardów Informacyjnych (RSI)</i>	



### **Innowacyjne praktyki – wykorzystanie sztucznej inteligencji**

- Wdrożenie systemu opartego o sztuczną inteligencję w formule programu GovTech Polska – Urząd Patentowy RP
- Zastosowanie AI do automatycznej weryfikacji fotogrametrycznych zdjęć lotniczych zasilających PZGIK - GUGIK





## Praktyki ułatwiające dostęp i realizację usług publicznych

---

„**e-Urząd Skarbowy** to platforma usług podatkowych online w postaci portalu transakcyjnego, gdzie klient – osoba fizyczna, przedsiębiorca lub inny usługodawca finansowy – może łatwo, sprawnie i bezpiecznie załatwić swoje sprawy podatkowe”  
*(Ministerstwo Finansów)*

Przystępna forma udostępniania danych statystycznych na temat usług publicznych *(GUS)*

## Praktyki ułatwiające dostęp do danych i usług publicznych

Główny Urząd Geodezji i Kartografii

Otwarte zbiory i usługi danych przestrzennych PZGIK

Otwarty dostęp do usług czasu rzeczywistego ASG-EUPOS



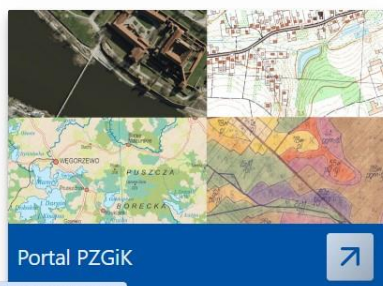
geoportal.gov.pl

Szukaj ...



Aktualności O geoportalu Dane Usługi Aplikacje Rejestry Pomoc Newsletter

Kontakt



link zostanie otwarty w nowym oknie przez



## „Polityka dostępności Urzędu Komunikacji Elektronicznej”

Holistyczne podejście do dostępności:

- Architektonicznej
- Cyfrowej
- Informacyjno-komunikacyjnej
- Obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
- Miejsca pracy i narzędzia dla pracowników UKE
- Rynku telekomunikacyjnego i pocztowego



## „SEPIS – System Ewidencji Państwowej Inspekcji Sanitarnej



[View all winners](#)

**Initiative:** The System of Records of the State Sanitary Inspection (“SEPIS”)

**Institution:** Chief Sanitary Inspectorate

### Special Category:

Institutional resilience and innovative responses to the COVID-19 pandemic

### Related SDGs:



## „Repozytorium Standardów Informacyjnych (RSI)”

 GUS | Repozytorium Standardów Informacyjnych

Systemy informacyjne Gestorzy systemów Typy obiektów ▼ Cechy informacyjne

### Repozytorium Standardów Informacyjnych

jest bazą wiedzy, obejmującą metadane o systemach informacyjnych administracji publicznej.



Centralny, uporządkowany i aktualny zasób informacji o ok. 650 rejestrach

### Informacje ogólne



Czym jest RSI?



Jak w RSI zdefiniowano standard informacyjny?



Jakie systemy opisuje RSI?



Dlaczego zbudowano RSI?

Repozytorium Standardów Informacyjnych (w skrócie RSI) jest bazą wiedzy obejmującą metadane o rejestrach urzędowych i systemach informacyjnych administracji publicznej aktualizowaną przez gestorów oraz administratora RSI o wybrane rejestry/systemy za pomocą aplikacji internetowej Głównego Urzędu Statystycznego.



## I3 - Infrastruktura, Innowacje, Informacja - nowoczesne i kompleksowe rozwiązania w obsłudze klienta – Małopolski Urząd Wojewódzki

## Internetowy Kalendarz Rezerwacji - Świętokrzyski Urząd Wojewódzki



**Andrii Sereda**

17 opinii

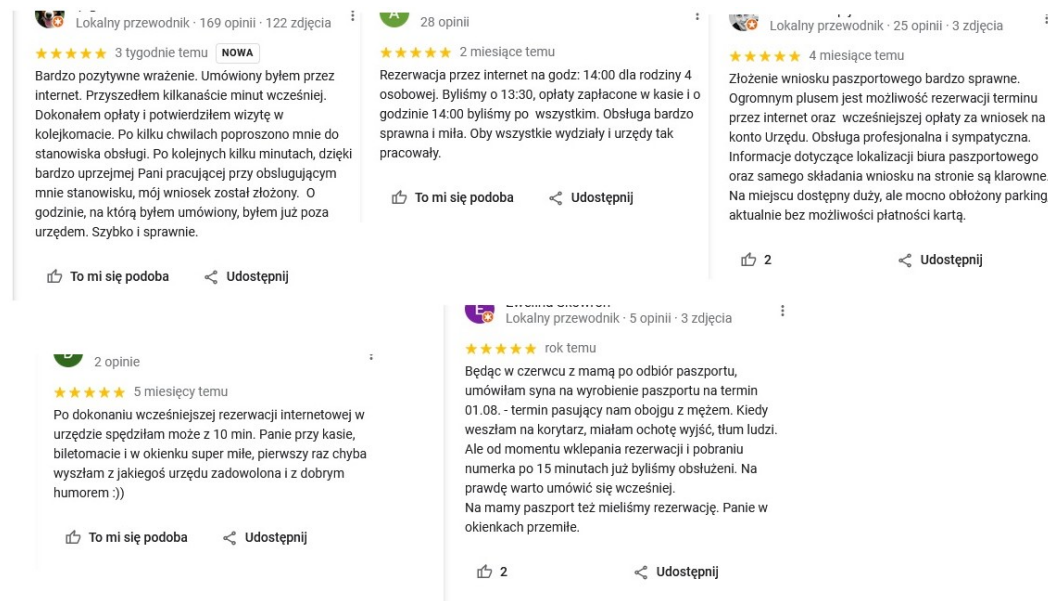
★★★★★ 2 lata temu

Byłem tu w 2015 roku i był to kompletny bałagan. Widzę, że każdego roku ulepszają swoje procesy i sytuacja naprawdę się poprawia.

Przetłumaczone przez Google · [Zobacz oryginał \(angielski\)](#)



3



The screenshot displays a collection of Google reviews for the Świętokrzyski Urząd Wojewódzki. The reviews are presented in a grid-like format, showing the reviewer's profile, the review text, the rating (stars), and the time since the review was posted. The reviews are generally positive, praising the online reservation system and the staff's service. The reviews are in Polish and mention the ease of making reservations online and the professional service provided by the staff.

**Review 1:** Lokalny przewodnik · 169 opinii · 122 zdjęcia  
★★★★★ 3 tygodnie temu **NOWA**  
Bardzo pozytywne wrażenie. Umówiony byłem przez internet. Przeszedłem kilkanaście minut wcześniej. Dokonałem opłaty i potwierdziłem wizytę w kolejkomacie. Po kilku chwilach poproszono mnie do stanowiska obsługi. Po kolejnych kilku minutach, dzięki bardzo uprzejmej Pani pracującej przy obsługującym mnie stanowisku, mój wniosek został złożony. O godzinie, na którą byłem umówiony, byłem już poza urzędem. Szybko i sprawnie.

**Review 2:** 28 opinii  
★★★★★ 2 miesiące temu  
Rezerwacja przez internet na godz: 14:00 dla rodziny 4 osobowej. Byliśmy o 13:30, opłaty zapłacone w kasie i o godzinie 14:00 byliśmy po wszystkim. Obsługa bardzo sprawną i miłą. Oby wszystkie wydziały i urzędy tak pracowały.

**Review 3:** Lokalny przewodnik · 25 opinii · 3 zdjęcia  
★★★★★ 4 miesiące temu  
Złożenie wniosku paszportowego bardzo sprawne. Ogromnym plusem jest możliwość rezerwacji terminu przez internet oraz wcześniejszej opłaty za wniosek na konto Urzędu. Obsługa profesjonalna i sympatyczna. Informacje dotyczące lokalizacji biura paszportowego oraz samego składania wniosku na stronie są klarowne. Na miejscu dostępny duży, ale mocno obłożony parking, aktualnie bez możliwości płatności kartą.

**Review 4:** 2 opinie  
★★★★★ 5 miesięcy temu  
Po dokonaniu wcześniejszej rezerwacji internetowej w urzędzie spędziłam może z 10 min. Panie przy kasie, biletomacie i w okienku super miłe, pierwszy raz chyba wyszłam z jakiegoś urzędu zadowolona i z dobrym humorem :))

**Review 5:** Lokalny przewodnik · 5 opinii · 3 zdjęcia  
★★★★★ rok temu  
Będąc w czerwcu z mamą po odbiór paszportu, umówiłam syna na wyrobienie paszportu na termin 01.08. - termin pasujący nam obojgu z mężem. Kiedy wszłam na korytarz, miałam ochotę wyjść, tłum ludzi. Ale od momentu wklepania rezerwacji i pobraniu numerka po 15 minutach już byliśmy obsłużeni. Na prawdę warto umówić się wcześniej. Na mamy paszport też mieliśmy rezerwację. Panie w okienkach przemiłe.

## Praktyki z obszaru zarządzania zasobami ludzkimi i HR

---

- Onboarding – adaptacja zawodowa dla pracowników - UOKiK
- Kierunki i priorytety działań w zakresie społecznej odpowiedzialności - GUS





## Innowacyjne praktyki – samorząd miejski

- *Wymyślimy wspólnie Lublin. Partycypacyjnie tworzymy inteligentną Strategię Lublin 2030.*
- *Proces aktualizacji i monitoringu Strategii Rozwoju Konina Plan 2020-2023*





„Wyróżnienie”

Wydawanie Szybkich  
Paszportów Tymczasowych  
(SPT) na Lotnisku Chopina w  
Warszawie.  
(MSWIA)





## Prezentacje finalistów konkursu

---

Cyfrowy ekosystem budownictwa, *Główny Urząd Nadzoru Budowlanego*

Wdrożenie narzędzia informatycznego klasy CRM wspierającego zarządzanie relacjami z klientem KAS, *Ministerstwo Finansów*

Roboty Programowe - Wirtualni Asystenci Ministerstwa Finansów, *Ministerstwo Finansów*

Wymyślmy wspólnie Lublin. Partycypacyjnie tworzymy inteligentną Strategię Lublina 2030, *Urząd Miasta Lublin*



KRAJOWA SZKOŁA ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ  
im. PREZYDENTA RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ  
LECHA KACZYŃSKIEGO



MAZOWIECKI  
URZĄD WOJEWÓDZKI  
W WARSZAWIE



NARODOWY  
INSTYTUT  
SAMORZĄDU  
TERYTORIALNEGO



ZAKŁAD  
UBEZPIECZEŃ  
SPOŁECZNYCH