

Dobre praktyki – rozwiązania cyfrowe w obszarze GovTech

jak projektować innowacje



**Fundusze
Europejskie**
Inteligentny Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

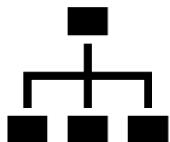


Polska Fundacja Ośrodków
Wspomagania Rozwoju Gospodarczego
„OIC Poland” w Lublinie

Unia Europejska
Europejski Fundusz
Rozwoju Regionalnego



INNOWACJE W ZAKRESIE ORGANIZACJI



Innowacje w obrębie organizacji dotyczą wdrażania **nowych zasad zarządzania, sposobów organizowania pracy lub instrukcji regulujących pracę**. Projektowanie innowacji w organizacji oznacza **poprawienie jakości pracy, większą wydajność pracy oraz lepsze zarządzanie**. Celem jest dostosowanie organizacji do zmian zachodzących na rynku oraz osiągnięcie doskonałości operacyjnej.

INNOWACJE W ZAKRESIE USŁUG



Innowacje w obrębie usług dotyczą **poprawienia doświadczenia użytkownika**. Projektowanie lub upraszczanie usług oznacza koncentrację na relacjach i **interakcjach między ludźmi a poszczególnymi aspektami usługi**. Celem jest zapewnienie jak najlepszych doświadczeń użytkownikom.



INNOWACJE W ZAKRESIE PROCESÓW

Innowacje w obrębie procesów biznesowych dotyczą **zmian w zakresie technologii, urządzeń lub przebiegu procesów**. Wdrażanie innowacji w procesach poprzez projektowanie oznacza unowocześnianie, doskonalenie i usprawnianie procesów. Celem jest zwiększanie ich funkcjonalności i efektywności. Innowacje w zakresie procesów często prowadzą do transformacji organizacji.

Cyfrowe życie

Zaangażowanie obywateli



Usługi JST



Zdrowie / Medycyna



Edukacja



Mobilność

Parkingi



Zarządzanie ruchem



Czysty transport



Integracje systemów

Infrastruktura

Innowacje w biznesie



e-opłaty



Internet



Monitoring systemów

Zrównoważony rozwój

Zielona energia



Zielone budownictwo

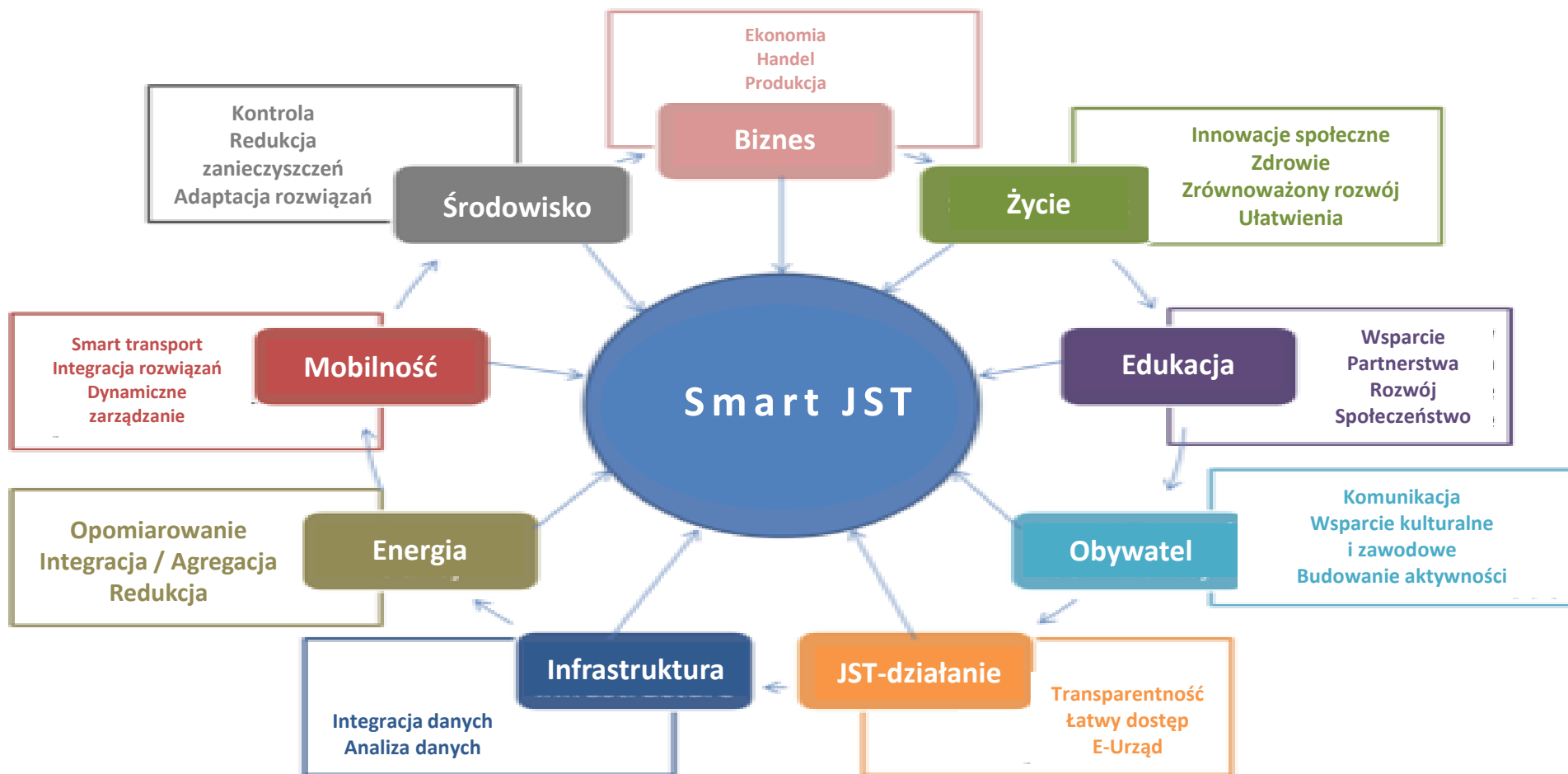


Gospodarka odpadami



Klimatyczna odpowiedzialność







www.aktyniwiwpodrozy.pl

Dobre praktyki

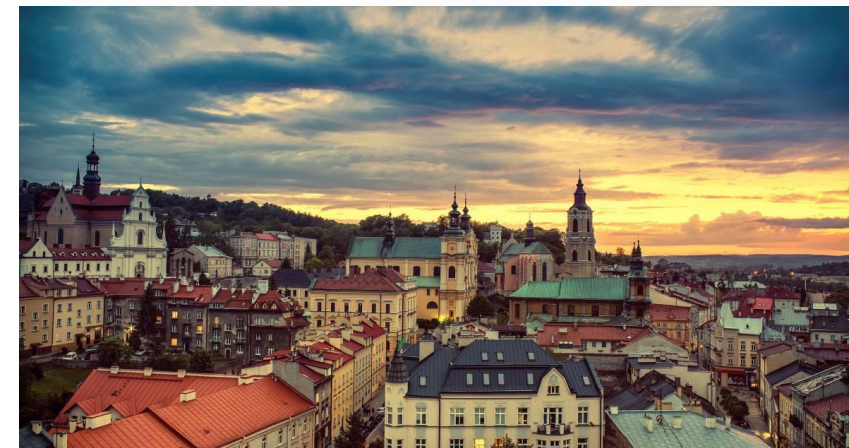
Miejski System Informacji Przestrzennej (MSIP) w Kielcach - pomysł na walkę z silosowością urzędów.

Problem

- silosowość poszczególnych wydziałów urzędu miasta w zakresie koordynacji działań dotyczących różnych dziedzin zarządzania miastem (np. wydawaniu pozwoleń na budowę);
- brak narzędzi do spójnego zarządzania miastem;
- rozproszenie informacji, baz danych i map ukazujących poszczególne aspekty funkcjonowania miasta;
- długi proces podejmowania decyzji;
- nieskuteczna komunikacja decyzji urzędników mieszkańcom miasta;

Najważniejsze funkcjonalności systemu

- wsparcie dla wydawania decyzji administracyjnych, w szczególności pozwoleń na budowę i decyzji o warunkach zabudowy;
- uszczelnianie systemu podatkowego poprzez bieżący monitoring niezapłaconych podatków;
- zarządzanie systemem odbioru odpadów komunalnych;
- bieżące monitorowanie zużycia mediów w budynkach użyteczności publicznej;
- wsparcie partycypacji społecznej (kielecki Budżet Obywatelski oraz narzędzie do zgłaszania problemów przez obywateli);
- zarządzanie efektywnością miasta.



podkarpackie.travel

Dobre praktyki

Pilotażowy program Miasta Przemyśl – wykorzystanie technologii IoT do monitoringu poziomu rzek San i Wiar

Problem

- zapotrzebowanie na monitoring poziomu wód rzek przepływających przez miasto;
- ujęcie gospodarki wodnej w ramach szerokiej strategii ewolucji w miasto inteligentne;
- brak spójnego systemu analizy i zarządzania danymi hydrologicznymi oraz atmosferycznymi, który pozwalałby na śledzenie sytuacji w czasie rzeczywistym i szybkie formułowanie odpowiedzi w sytuacjach kryzysowych;
- ryzyko błędów w pozyskiwaniu i interpretacji danych hydrologicznych wynikające z czynnika ludzkiego;

Najważniejsze funkcjonalności systemu

- kompleksowy system pomiaru stanu wód w czasie rzeczywistym - jeden z najważniejszych składników skutecznego systemu ostrzeżeń powodziowych;
- funkcja edukacyjna - przekazywanie informacji mieszkańcom miasta jako forma wspólnotowego budowania poczucia odpowiedzialności za miasto;
- centralizacja zasobów danych i ich prezentacja;
- wsparcie i uproszczenie pracy części jednostek miejskich dzięki ułatwionemu zbieraniu informacji - potencjalne oszczędności dla budżetu miasta, szczególnie przy dalszym wdrażaniu zintegrowanych rozwiązań miasta inteligentnego;



Dobre praktyki

Aplikacja Miasta Świdnik wyszukiwująca nieprawidłowości w deklaracjach śmieciowych.

Problem

- mieszkańcy niepłacący i unikający opłat za wywóz śmieci (systematycznie rosnąca łączna ilość śmieci przy niewielkim wzroście liczby mieszkańców zapisanych do ich odbioru);
- miejska gospodarka odpadami generująca duże straty finansowe;
- czasochłonność wykrywania nieprawidłowości związanych z niepoprawnie wypełnionymi deklaracjami i konieczność zwiększenia efektywności ich eliminowania;
- niewykorzystywanie potencjału dostępnej technologii IT w celu usprawnienia i automatyzacji procesu;

Najważniejsze funkcjonalności systemu

- wykrywanie nieprawidłowości w składanych przez mieszkańców tzw. deklaracjach śmieciowych;
- porównywanie informacji z różnych baz danych, w tym. z bazy oświatowej, bazy pomocy społecznej, w której ujęto m.in. rodziny uczestniczące w rządowych programach „Dobry Start” czy też „Rodzina 500+”;
- wskazywanie listy nieruchomości, na których występuje prawdopodobieństwo niezgodności z deklaracją śmieciową stanowiące podstawę do przeprowadzania czynności zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.



Projekt nieudany

E-posterunek – usprawnienie pracy jednostek organizacyjnych Policji

Oczekiwania

- wsparcie obsługi druków procesowych, z zastosowaniem mechanizmów gromadzenia określonych danych w sposób eliminujący ich wielokrotne wpisywanie;
- skrócenie czasu pracy policjantów wykonujących czynności o 30%;
- policjant na miejscu przestępstwa przesłucha pokrzywdzonego oraz świadków i od razu wydrukuje protokoły, które da im do podpisania;
- dzięki specjalistycznym katalogom z informacjami policjant precyzyjnie opíše np. dowody rzeczowe: użytą w rozboju broń czy nóż albo skradzioną biżuterię czy obraz, protokoły staną się bardziej przejrzyste.

Problemy we wdrażaniu

- zamówiono i odebrano aplikację teleinformatyczną, którą przekazano do użytkowania funkcjonariuszom Policji, a dopiero w drugiej kolejności rozpoczęto analizy dotyczące warunków prawnych, finansowych i technicznych wdrożenia tego narzędzia do praktyki policyjnej;
- decyzje dotyczące rozbudowy były podejmowane jednostronnie przez pion logistyki KGP bez przeprowadzenia rzetelnych konsultacji z właściwymi komórkami merytorycznymi Komendy oraz bez właściwego rozpoznania potrzeb użytkowników końcowych;
- w części jednostek był wykorzystywany w stopniu nieprzekraczającym 10 proc. prowadzonych postępowań, a niektóre z zakupionych funkcjonalności systemu nie zostały udostępnione policjantom;
- przetwarzano dane osobowe uczestników postępowań przygotowawczych bez stosownego zabezpieczenia sprzętu komputerowego;

Co pomaga w efektywnym wdrożeniu narzędzi GovTech

- znajomość nowych metod pracy dostosowanych do specyfiki wdrażania innowacji (np. Agile, Scrum)
 - efektywne zarządzanie procesem i zasobami,
 - współpraca ekspercka wewnątrz urzędu (przełamywanie silosowości).
- poczucie bezpieczeństwa w kontekście stosowania zapisów prawa zamówieniach publicznych
 - wiedza wsparta praktyką,
 - gotowe schematy postępowania,
 - wymiana dobrych praktyk z innymi urzędami.
- zmiana wizerunku urzędu jako instytucji zamkniętej na innowacje i zwinne sposoby współpracy
- wiedza o rynku innowacji
 - wiedza o nowych technologiach,
 - znajomość wykonawców innowacyjnych technologii.

Ekosystem polskich firm technologicznych współpracujących z samorządami

8D – metoda rozwiązywania problemów

8 kroków, których przestrzeganie pozwala zidentyfikować przyczynę występującego w firmie problemu oraz zaaplikować skuteczne działania zapobiegające jego ponownemu pojawieniu się.



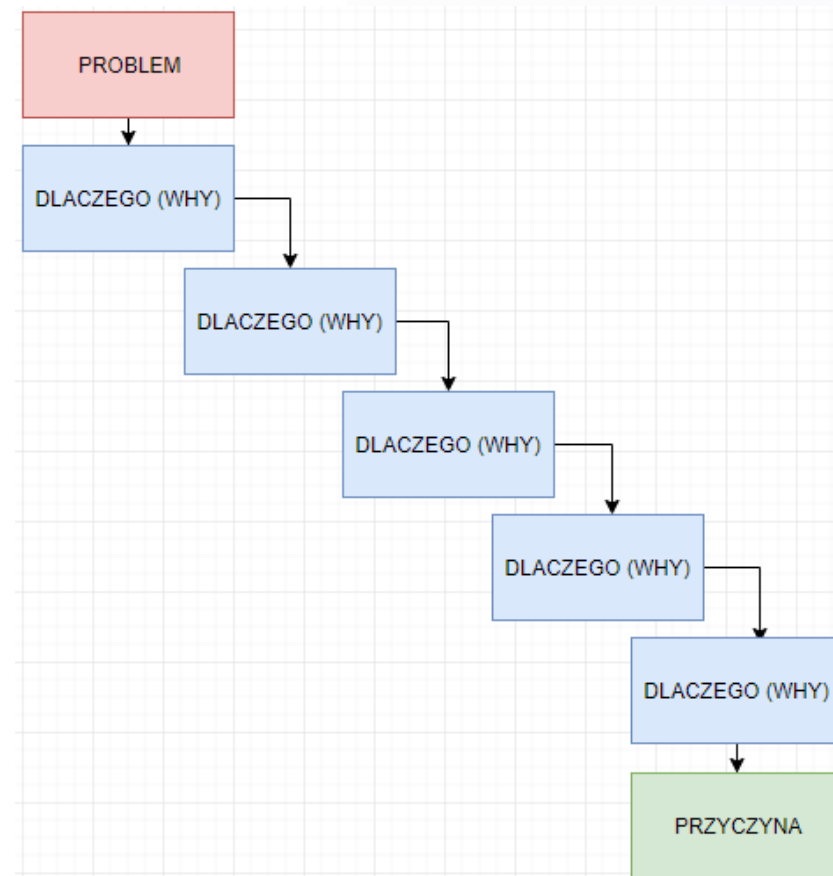
leanactionplan.pl

Narzędzie 5xWhy

Poszukiwanie źródłowej przyczyny problemu

5XWHY - pomaga szybko zlokalizować problem. Polega na zadawaniu pytania DLACZEGO tak długo, aż uznamy, że została odkryta prawdziwa przyczyna problemu.

Mogą się pojawić inne pytania, a czasem jedno pytanie może mieć dwie lub więcej odpowiedzi. Dlatego często analiza 5xWhy może przerodzić się w bardzo rozrośnięte drzewo, z wieloma zagadnieniami.



Narzędzie 5xWhy - przykład

Dlaczego zespawano fragmenty rury o nieprawidłowych wymiarach?
Ponieważ na wcześniejszym etapie złączono nieprawidłowe elementy.

Dlaczego złączono nieprawidłowe elementy?
Ponieważ na poprzednim etapie dobrano nieprawidłowe elementy.

Dlaczego dobrano nieprawidłowe elementy?
Ponieważ pracownik kompletujący elementy do spawania nie rozpoznał prawidłowych elementów.

Dlaczego pracownik nie rozpoznał prawidłowych elementów?
Ponieważ na elementach nie ma oznaczeń.

Wniosek – należy wprowadzić metodę oznaczania elementów, aby były łatwe do rozpoznania przez pracownika lub innego rozwiązania zapobiegającego nieprawidłowemu doborowi materiałów.

Poziomy dojrzałości usług elektronicznych

Poziom 1: informacja – aby mówić o usłudze na tym poziomie, wystarczy wykazać, że w internecie prezentowane są informacje niezbędne do wszczęcia jakieś procedury, wystarczy, że na stronie internetowej zawarte zostaną informacje o przebiegu procesu czy wymaganych dokumentach. Nie muszą nawet być publikowane formularze.

Poziom 2: jednostronna interakcja – o tym poziomie dojrzałości można mówić w przypadku usług, jeżeli na publicznie dostępnej stronie internetowej istnieje możliwość pobrania formularzy niezbędnych do wszczęcia procedury (np. dostępny wniosek o wydanie dokumentu, który obywatel lub przedsiębiorca może pobrać, ew. wypełnić i wydrukować). Sama sprawa (usługa) w przypadku tego poziomu dojrzałości może być realizowana drogą tradycyjną, a więc wymagać konieczności osobistego stawiennictwa w urzędzie.

Poziom 3: dwustronna interakcja – aby spełnić wymagania dla tego poziomu dojrzałości, konieczne jest udostępnienie na publicznie dostępnej stronie internetowej formularzy do wypełnienia, o zapewnienie uwierzytelnienia w systemie teleinformatycznym obywatela lub przedsiębiorcy, o umożliwienie wszczęcia sprawy (usługi) drogą elektroniczną rozumiane jako złożenie wniosku w postaci elektronicznej wraz z wymaganymi załącznikami.

Poziom 4: transakcja – ten poziom dojrzałości zakłada, że całość usługi realizowana jest w postaci elektronicznej, w szczególności zaś dostarczenie wszystkich dokumentów i doręczeń w postaci elektronicznej, brak czynności, które obywatel lub przedsiębiorca musiałby wykonać w postaci papierowej, a w przypadku wymagania dokonania płatności – możliwość dokonania tej płatności w postaci elektronicznej.

Poziom 5: personalizacja (indywidualizacja) – ten najwyższy poziom dojrzałości elektronicznej usługi publicznej zakłada, że:

- formularze wniosków w postaci elektronicznej będą wstępnie wypełniane będącymi w posiadaniu podmiotu świadczącego usługę danymi obywatela lub przedsiębiorcy,
- w przypadku usług, w których nie ma konieczności składania wniosku, urząd automatycznie załatwia sprawę (realizuje usługę) w zakresie odpowiednim do sytuacji życiowej usługobiorcy,
- w przypadku, gdy w procedurze istnieje konieczność dokonania płatności, usługodawca zapewni przekierowanie usługobiorcy do właściwego pośrednika dla dokonania płatności.

Poziomy dojrzałości usług elektronicznych

Poziom 1: informacja – aby mówić o usłudze na tym poziomie, wystarczy wykazać, że w internecie prezentowane są informacje niezbędne do wszczęcia jakieś procedury, wystarczy, że na stronie internetowej zawarte zostaną informacje o przebiegu procesu czy wymaganych dokumentach. Nie muszą nawet być publikowane formularze.

Poziom 2: jednostronna interakcja – o tym poziomie dojrzałości można mówić w przypadku usług, jeżeli na publicznie dostępnej stronie internetowej istnieje możliwość pobrania formularzy niezbędnych do wszczęcia procedury (np. dostępny wniosek o wydanie dokumentu, który obywatel lub przedsiębiorca może pobrać, ew. wypełnić i wydrukować). Sama sprawa (usługa) w przypadku tego poziomu dojrzałości może być realizowana drogą tradycyjną, a więc wymagać konieczności osobistego stawiennictwa w urzędzie.

Poziom 3: dwustronna interakcja – aby spełnić wymagania dla tego poziomu dojrzałości, konieczne jest udostępnienie na publicznie dostępnej stronie internetowej formularzy do wypełnienia, o zapewnienie uwierzytelnienia w systemie teleinformatycznym obywatela lub przedsiębiorcy, o umożliwienie wszczęcia sprawy (usługi) drogą elektroniczną rozumiane jako złożenie wniosku w postaci elektronicznej wraz z wymaganymi załącznikami.

Poziom 4: transakcja – ten poziom dojrzałości zakłada, że całość usługi realizowana jest w postaci elektronicznej, w szczególności zaś dostarczenie wszystkich dokumentów i doręczeń w postaci elektronicznej, brak czynności, które obywatel lub przedsiębiorca musiałby wykonać w postaci papierowej, a w przypadku wymagania dokonania płatności – możliwość dokonania tej płatności w postaci elektronicznej.

Poziom 5: personalizacja (indywidualizacja) – ten najwyższy poziom dojrzałości elektronicznej usługi publicznej zakłada, że:

- formularze wniosków w postaci elektronicznej będą wstępnie wypełniane będącymi w posiadaniu podmiotu świadczącego usługę danymi obywatela lub przedsiębiorcy,
- w przypadku usług, w których nie ma konieczności składania wniosku, urząd automatycznie załatwia sprawę (realizuje usługę) w zakresie odpowiednim do sytuacji życiowej usługobiorcy,
- w przypadku, gdy w procedurze istnieje konieczność dokonania płatności, usługodawca zapewni przekierowanie usługobiorcy do właściwego pośrednika dla dokonania płatności.

DANE KONTAKTOWE:

Polska Fundacja Ośrodków Wspomagania Rozwoju Gospodarczego

„OIC Poland” z siedzibą w Lublinie

ul. Gospodarcza 26

20-213 Lublin

NIP: 712-01-69-716

tel. +48 81 710 46 42



www.govtech.unicornhub.pl



facebook.com/GovtechbyUnicorn



linkedin.com/showcase/govtech-inno-lab-powered-by-unicorn-hub



Fundusze Europejskie
Inteligentny Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**



Polska Fundacja Ośrodków
Wspomagania Rozwoju Gospodarczego
„OIC Poland” w Lublinie

Unia Europejska
Europejski Fundusz
Rozwoju Regionalnego

